servicenow

Washington DC Now Platform Administration

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

Administrer la Now Platform 4
Premiers pas..... 9
Fonctionnement de la Now Platform..... 11
Configuration système de base..... 15
Centre d'administration..... 443
Gestion des abonnements..... 474
Configurer les fonctionnalités principales..... 505
Administration utilisateurs..... 509
Tables et données..... 620
Formulaires, champs et listes..... 830
Administration des recherches..... 1107
Configuration de l'heure..... 1621
Administration des devises..... 1711
Traduction et localisation..... 1747
Intégrations..... 1894
Notifications..... 1929
Gestion des états..... 2235
Mesures..... 2241
Gérer et surveiller..... 2244
Événements système..... 2246
Instance Scan..... 2262
Performance de la plateforme..... 2295
Mise à niveau..... 2392
Centre de mise à niveau..... 2393
Upgrades and conversions..... 2454

Traduction automatique

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

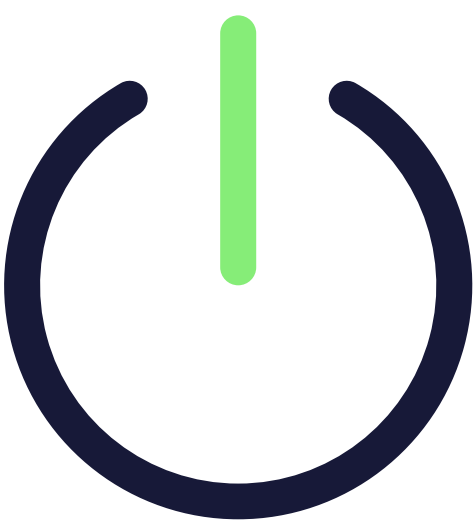
Administrer la Now Platform

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

Premiers pas

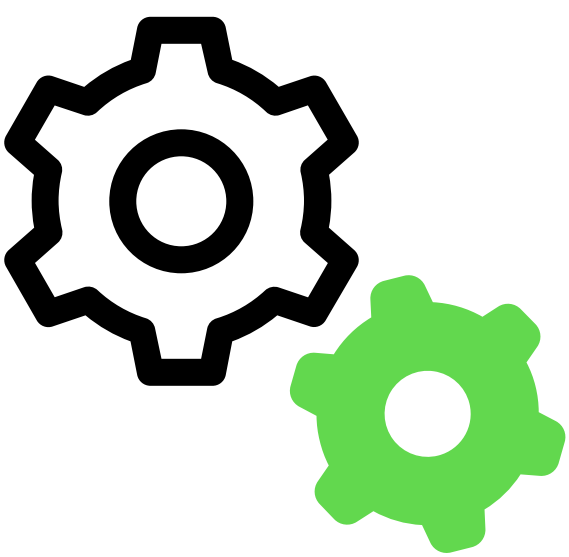
Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Commencer ici pour en savoir plus sur la Now Platform



Découvrez comment cela Now Platform fonctionne.

Configurer les principales fonctionnalités de la Now Platform



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

Traduction automatique

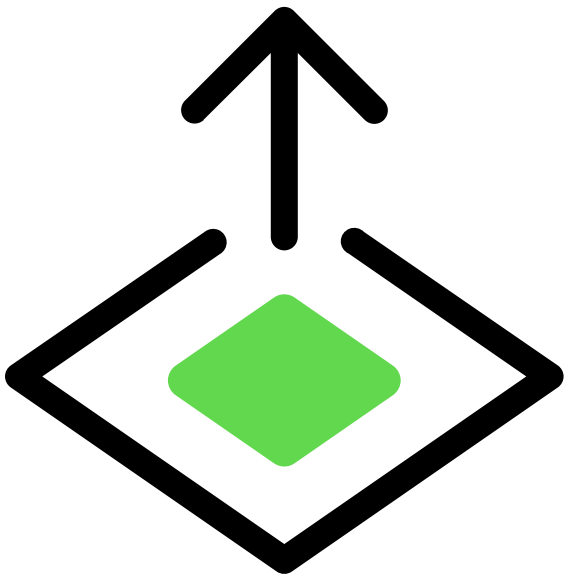
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Gérer et surveiller la Now Platform



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

Mise à niveau vers la dernière version



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

Commencer ici pour en savoir plus sur la Now Platform

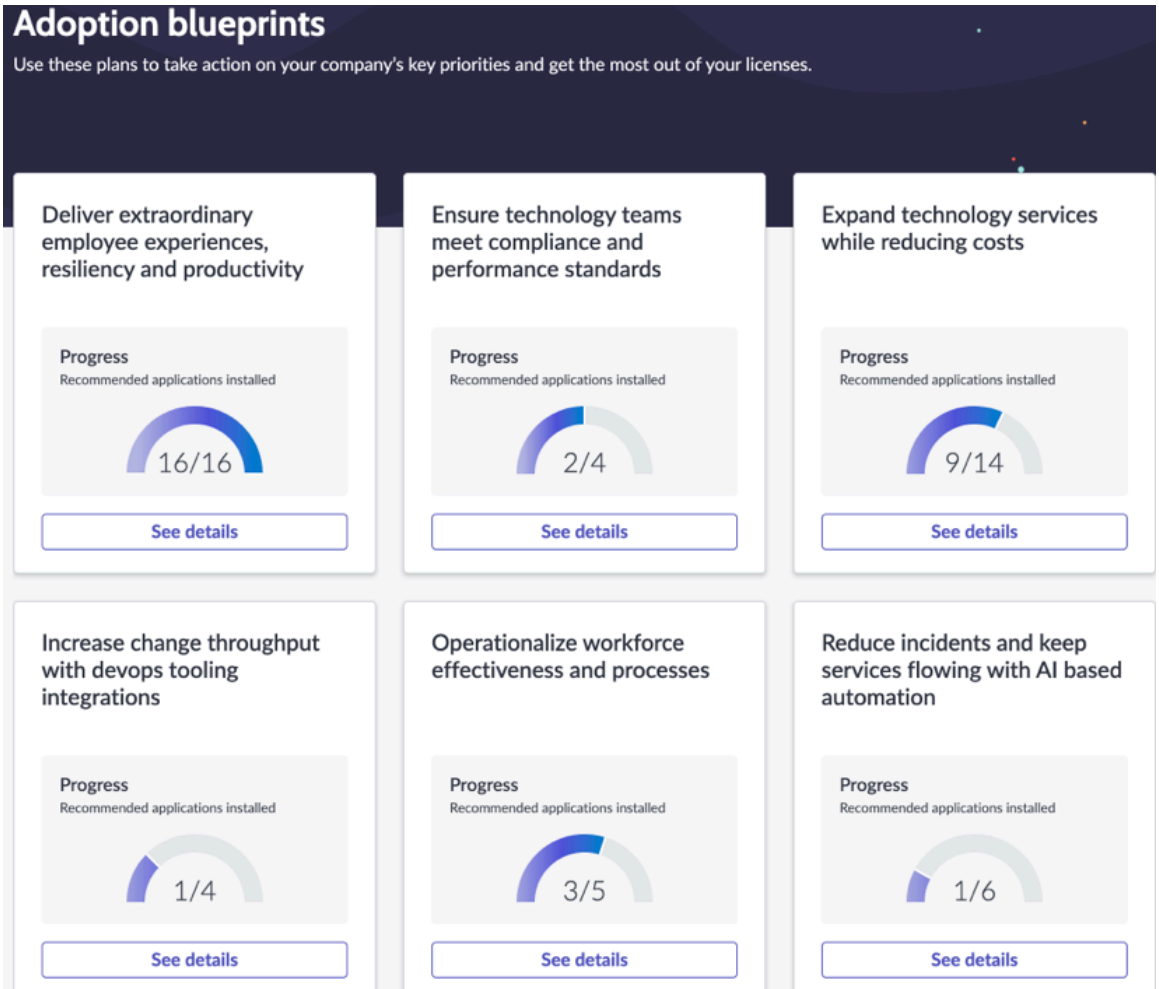
Découvrez la Now Platform et les principales applications suivantes :

Admin Center

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

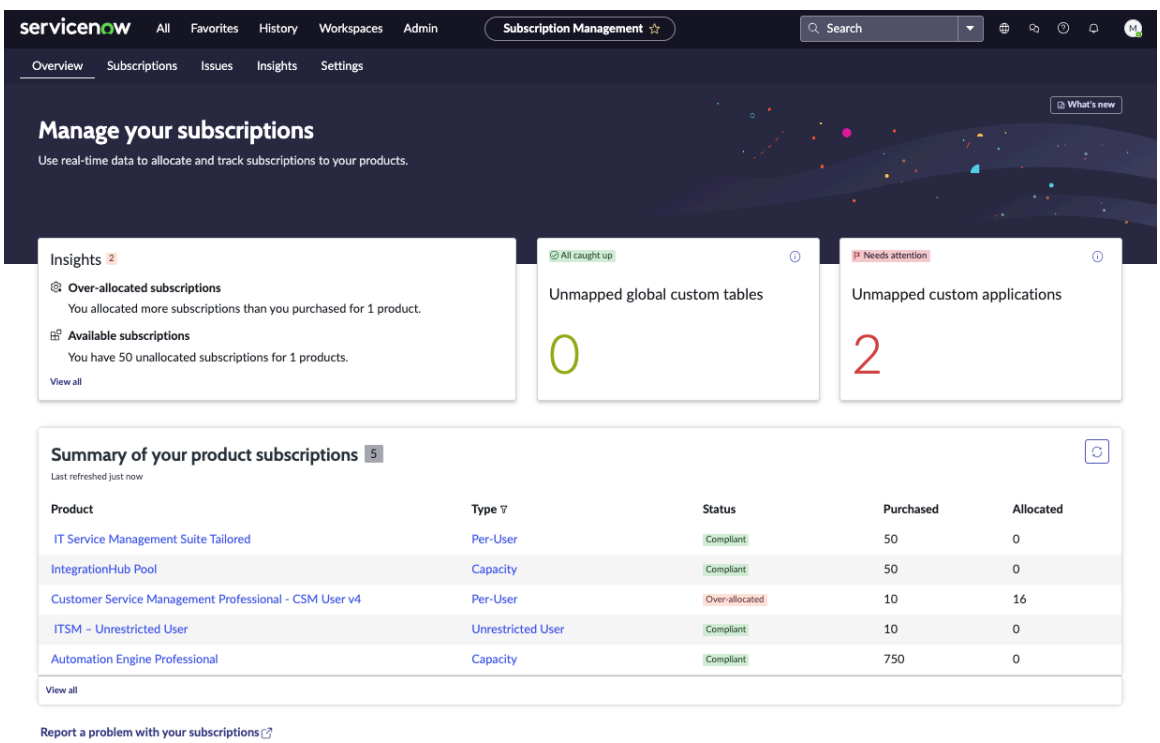
Traduction automatique

© 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.



Gestion des abonnements

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



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les principales fonctionnalités de la Now Platform

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

Administration utilisateurs

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

Tables et données de la Now Platform

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

Administration des recherches

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

Configuration de l'heure et de la devise

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

Traduction et localisation

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

Intégrations

Découvrez comment intégrer des applications tierces à la Now Platform.

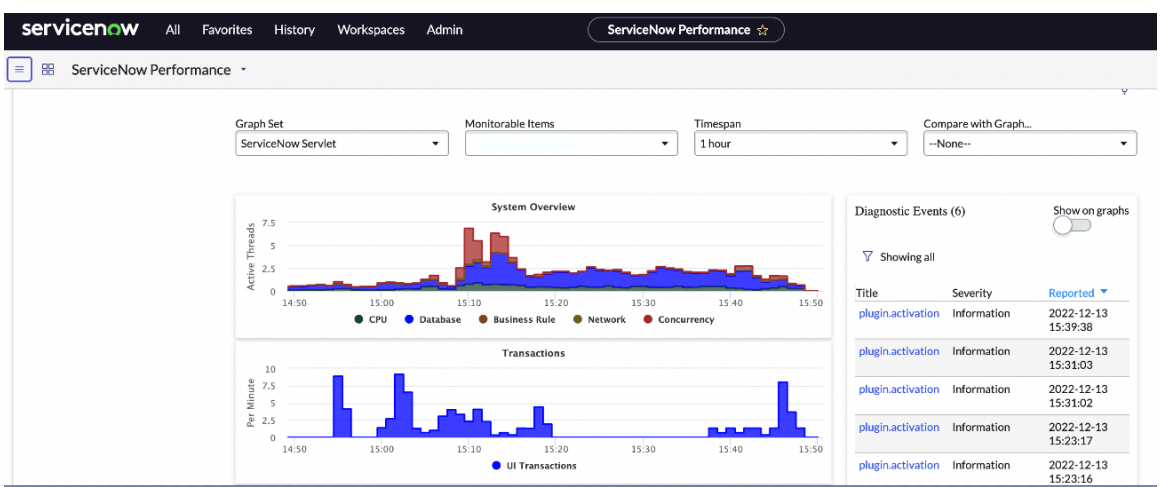
Notifications

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

Service Level Management

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

Gérer et surveiller la Now Platform



Instance Scan

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

Traduction automatique

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

Events

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

Performances de la plateforme

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

Planifier et gérer la mise à niveau de la Now Platform



Centre de mise à niveau et Moniteur de mise à niveau

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

Applications et fonctionnalités

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

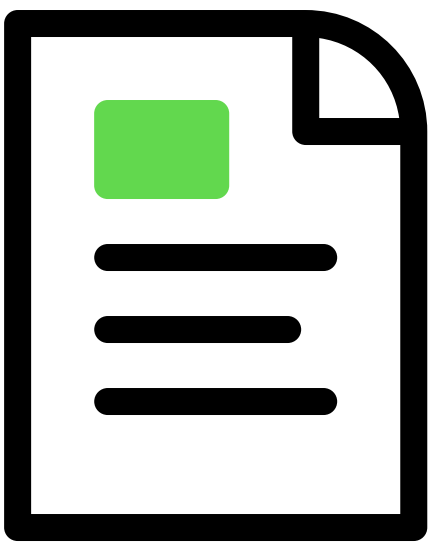
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 route sur le Now Platform

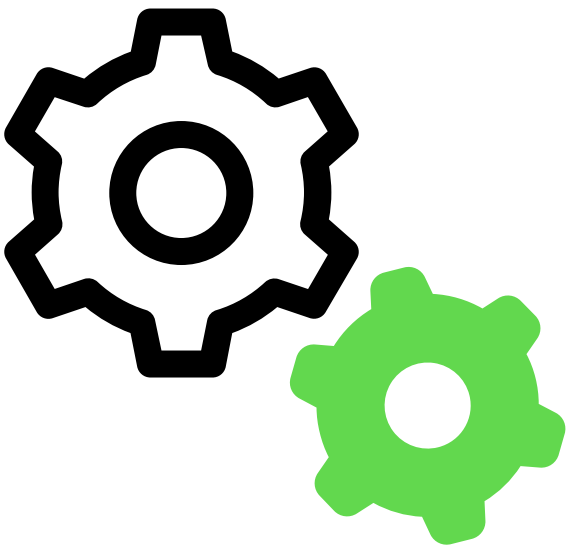
Now Platform est la plate-forme exclusive ServiceNow . Il offre une gamme d'options pour améliorer et automatiser vos processus business.

Comment ça marche Now Platform ?



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

Configuration système de base



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

Traduction automatique

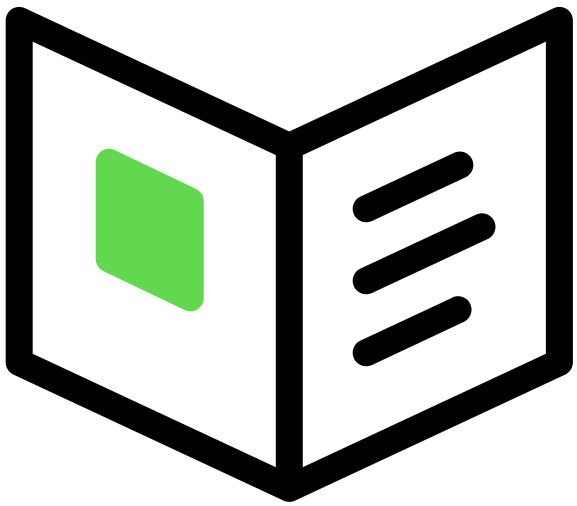
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Centre d'administration



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

Gestion des abonnements



Avec l'application ServiceNow® Subscription Management, vous pouvez gérer le mode d'utilisation de vos ServiceNow abonnements sur vos instances.

Comment ça marche Now Platform ?

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

Configuration système de base

Modifiez votre interface utilisateur en fonction de vos opérations business avec différents paramètres de configuration de base à votre disposition. Utilisez l'administration des formulaires pour personnaliser l'apparence des formulaires et des listes. Fournissez une interface utilisateur personnalisée via la configuration de l'interface utilisateur et améliorez l'expérience de navigation et de recherche pour les utilisateurs grâce à la navigation et à l'interface utilisateur. Améliorez votre instance et vos applications avec les paramètres de localisation et d'heure, et restez en déplacement grâce à la prise en charge des équipements mobiles. Une large gamme de plugins étend encore plus la plate-forme, chacun étant personnalisable en fonction de vos besoins.

Centre d'administration

Découvrez les capacités des applications disponibles et la façon de les implémenter afin d'atteindre votre objectif business. Vos administrateurs pourront commencer rapidement à configurer les applications, à charger les données initiales et à définir les rôles, les groupes et les utilisateurs. Le centre d'administration permet à votre équipe de personnaliser les interfaces utilisateur, de mettre à jour les versions, les applications et les configurations 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.

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

Gestion des abonnements

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

Fonctionnement de la Now Platform

ServiceNow® offre une plate-forme flexible et sécurisée avec un vaste éventail d'options, toutes suivant un modèle de données unique. Commencez ici pour en savoir plus sur la plateforme.

Vue d'ensemble de l'architecture de la Now Platform

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

Vue d'ensemble des applications Mobile ServiceNow

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

Vue d'ensemble

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

« La source unique de vérité » dans votre entreprise est vos données, et conserve toutes vos données sur une plate-forme unique et ServiceNow sécurisée, en utilisant un modèle de données unique pour toutes les opérations. Les applications d'entreprise sont fournies par le biais de ce système, s'intégrant de manière transparente les unes aux autres et avec des services externes. Ils Now Platform vous aident à répondre aux besoins de votre entreprise, en augmentant l'efficacité et la productivité de l'utilisateur individuel à l'ensemble de votre entreprise, ce qui vous permet d'économiser du temps et de l'argent.

Architecture

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

Traduction automatique

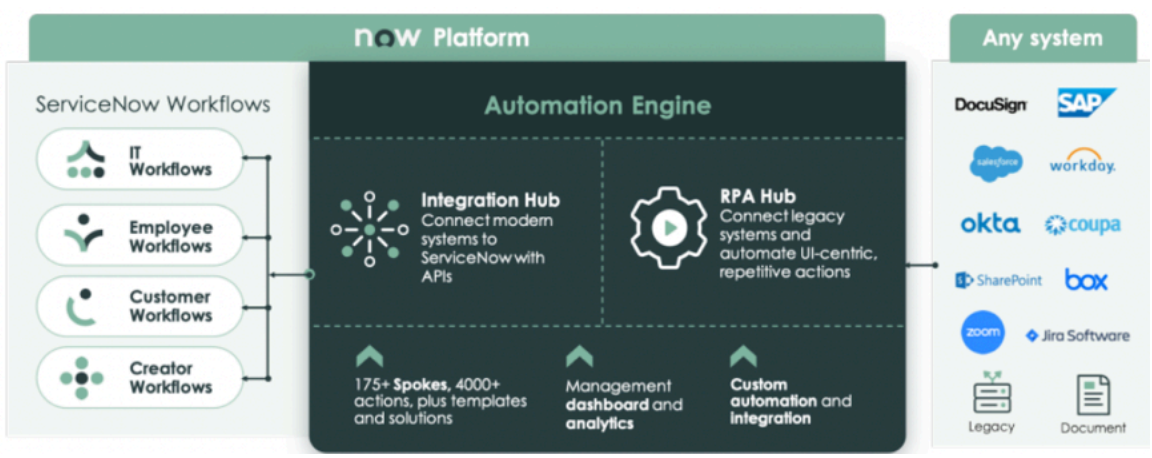
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Administration

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

Intégration

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



Outils

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

App Engine Studio

Accélérez et augmentez le développement low-code pour votre instance.

Flow Designer

Recréez des processus en tant que workflows digitaux.

UI Builder

Créez des interfaces utilisateur et améliorez l'expérience utilisateur.

Integration Hub

Intégrez ServiceNow de façon native à n'importe quel service ou produit externe.

Intelligence prédictive

Automatisez intelligemment les workflows.

Virtual Agent

Traduction automatique

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

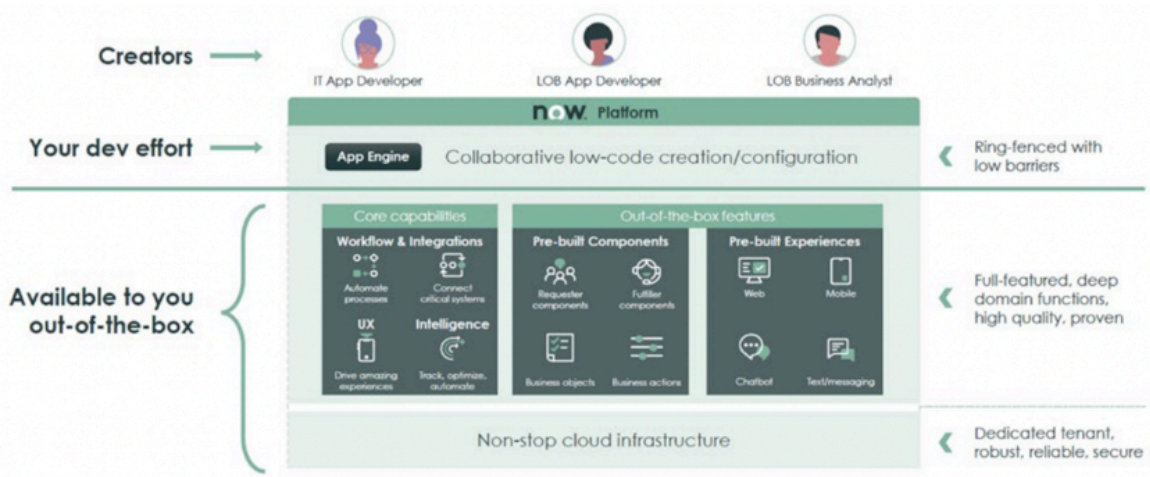
Créez des chatbots intelligents pour répondre aux problèmes et aux services des utilisateurs.

Performance Analytics

Analysez et optimisez les performances du workflow.

AI Search

Offrez aux utilisateurs une expérience de recherche de niveau consommateur.

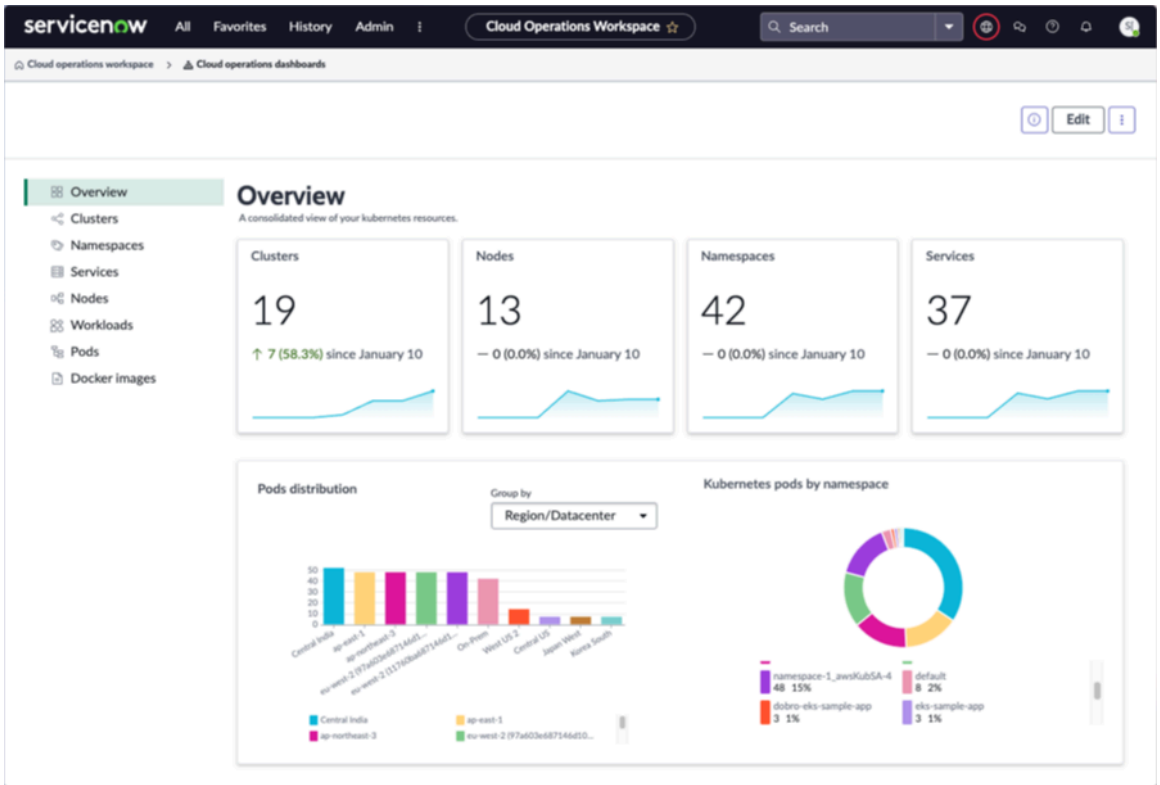


Analyse de la plateforme

Utilisez des tableaux de bord pour créer une story visuelle avec Analyse de la plateforme des données que vous pouvez partager avec plusieurs utilisateurs. Utilisez des visualisations de données basées sur des données de table, d'indicateur ou d'autres données dans les tableaux de bord de la Analytics Center. Les administrateurs peuvent en tirer parti Analyse de l'expérience utilisateur pour 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 vous aide à découvrir des moyens de rationaliser votre entreprise, d'identifier les goulots d'étranglement et les écarts dans les workflows, de filtrer et de comparer les 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.



Mobilité

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

Connaissances

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

Pour plus d'informations, consultez Knowledge Management .

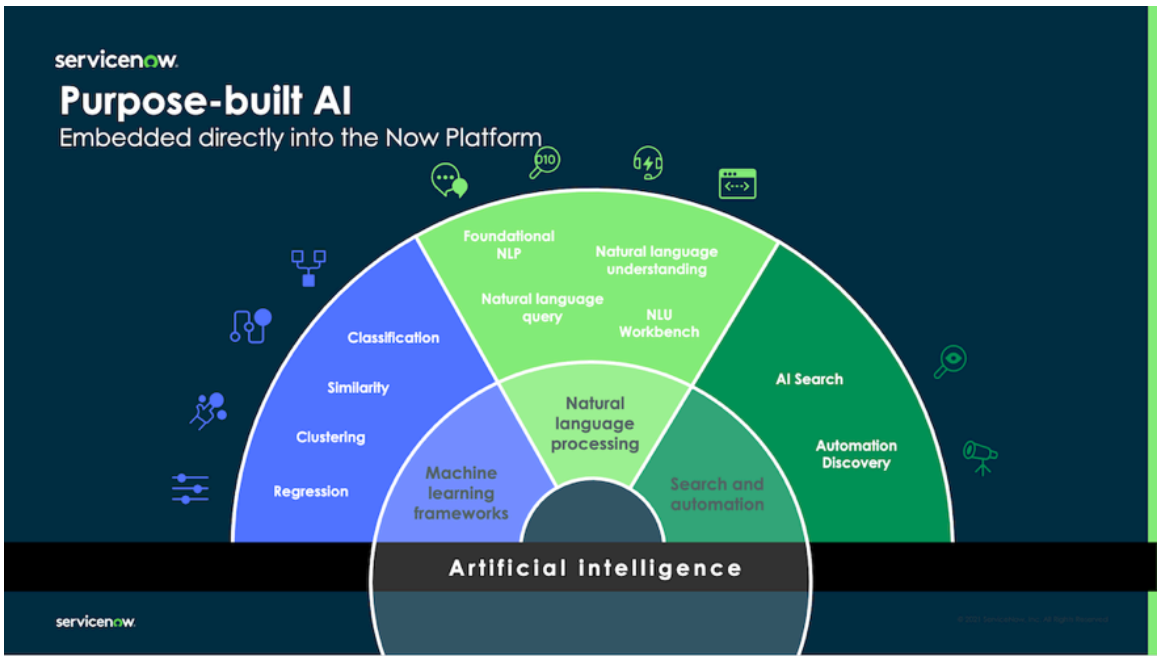
Intelligence artificielle

L'IA est standard dans l'ensemble du Now Platform avec Now Intelligence. Cette IA dédiée interprète les demandes et les messages des utilisateurs, assiste les agents dans la gestion des tâches et les propriétaires de services dans la supervision et la gestion des connaissances. Vous pouvez personnaliser l'IA pour répondre aux demandes d'instance en matière Compréhension du langage naturel d'interrogation de base de données, d'extraction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 à partir de documents et de prédiction des tendances futures en matière de données. Recherche IA fait partie du package Now Platform standard, pour faciliter le filtrage des informations en fonction des besoins des utilisateurs. Une aide personnalisée Agent virtuel est disponible 24h/24 et 7j/7. L'analyse complète basée sur l'IA vous fournit des données détaillées sur le cycle de vie des flux de travail et des processus de votre entreprise.



Configuration système de base

La configuration système de base comprend les modifications apportées à la plate-forme ainsi que les applications de prise en charge. Ces modifications peuvent affecter les paramètres globaux ainsi que les paramètres d'applications particulières.

Découvrez les composants et paramètres système de base suivants Now Platform :

- Modules d'extension de ServiceNow
- Rechercher les composants installés avec une application
- Propriétés système disponibles
- Gérer les erreurs HTTP 500
- Jointures de requêtes et limites de taille de complexité
- Proxy Web

Modules d'extension de ServiceNow

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

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

Différences entre les modules d'extension et les applications

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 module d'extension ajoute des fonctionnalités aux applications installées et étend les fonctionnalités sur le Now Platform. Pour plus de détails sur les modules d'extension, consultez KB0716626.
- Une application est un morceau de code autonome qui implémente une collection de fonctionnalités sur le Now Platformfichier . Vous pouvez installer des applications à partir de la ServiceNow Store ou créer vos propres applications.

Activation des modules d'extension

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

- Un ensemble de modules d'extension est activé sur votre instance par défaut. Vous pouvez activer des modules d'extension supplémentaires sur votre instance en fonction de vos besoins professionnels. Pour plus de détails, voir Activer un module d'extension.
- D'autres modules d'extension doivent être activés par ServiceNow le personnel. Pour demander l'activation, suivez les étapes décrites dans Demander un module d'extension.

Certains modules d'extension ne peuvent pas être activés ou mis à niveau sur votre instance et le bouton est grisé. Cette situation peut se produire dans les cas suivants :

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

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

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

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

Un message d'avertissement s'affiche si l'opération Modifier la table ou Créer une table échoue lorsque vous activez ou mettez à niveau un module d'extension. Contactez-nous Service et assistance client pour obtenir de l'aide concernant le traitement des tables ignorées.

Instances de développeur personnel

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

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

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

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Activer un module d'extension

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

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

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)

Activer un module d’extension sur l’instance d’un développeur personnel

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

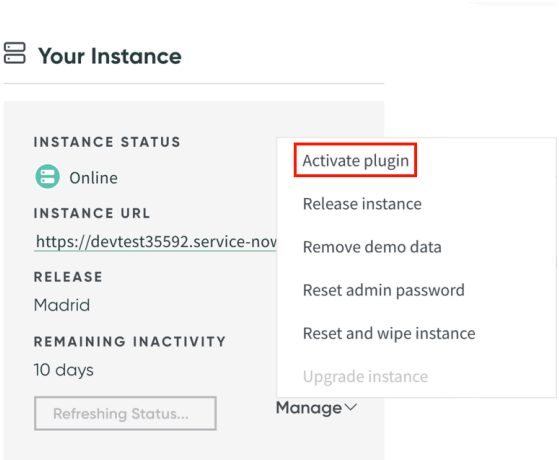
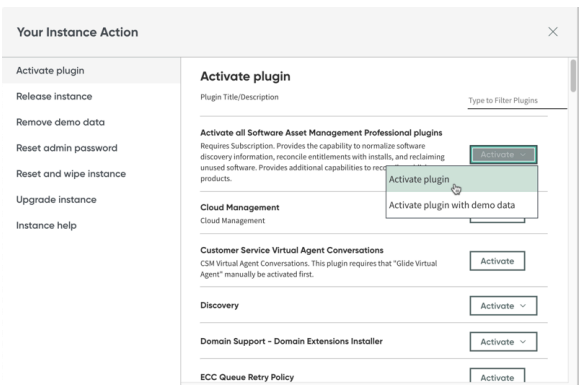
Procédure

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

Méthode d’activation	Procédure
Page Toutes les applications	Dans votre PDI, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**. Recherchez le module d’extension, puis activez-le. Pour plus d’informations sur l’utilisation de la page Toutes les applications, reportez-vous à 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.

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

Demander un module d'extension

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

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

Rôle requis : admin

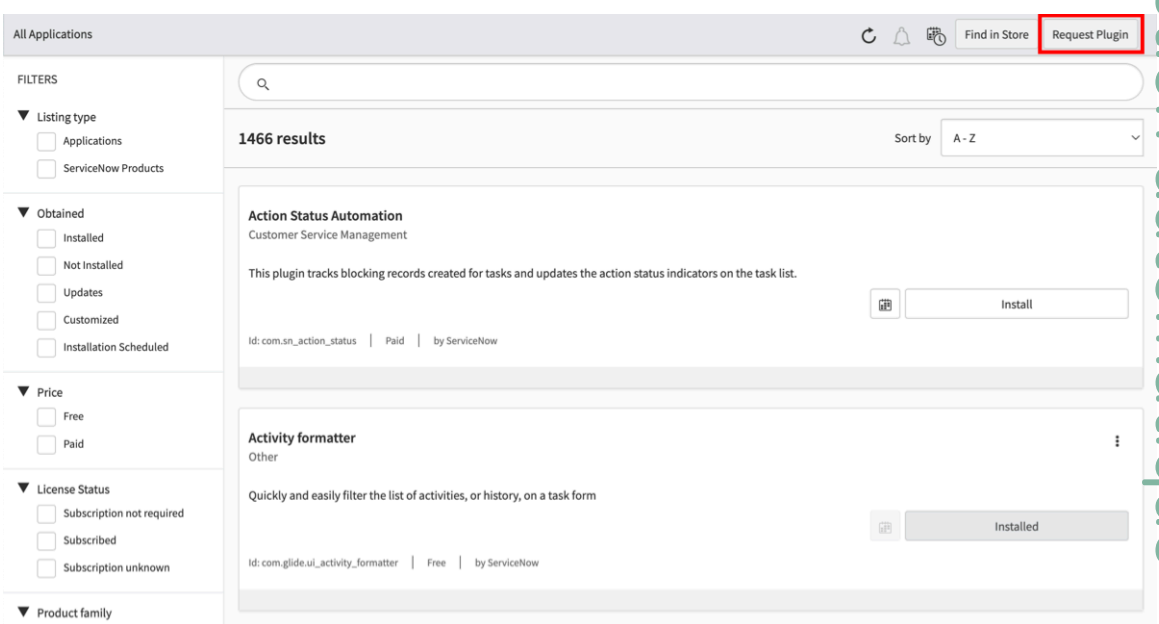
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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



3. Sur le formulaire **Activer le module d'extension** de , Now Supportfournissez les informations suivantes.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

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

Traduction automatique

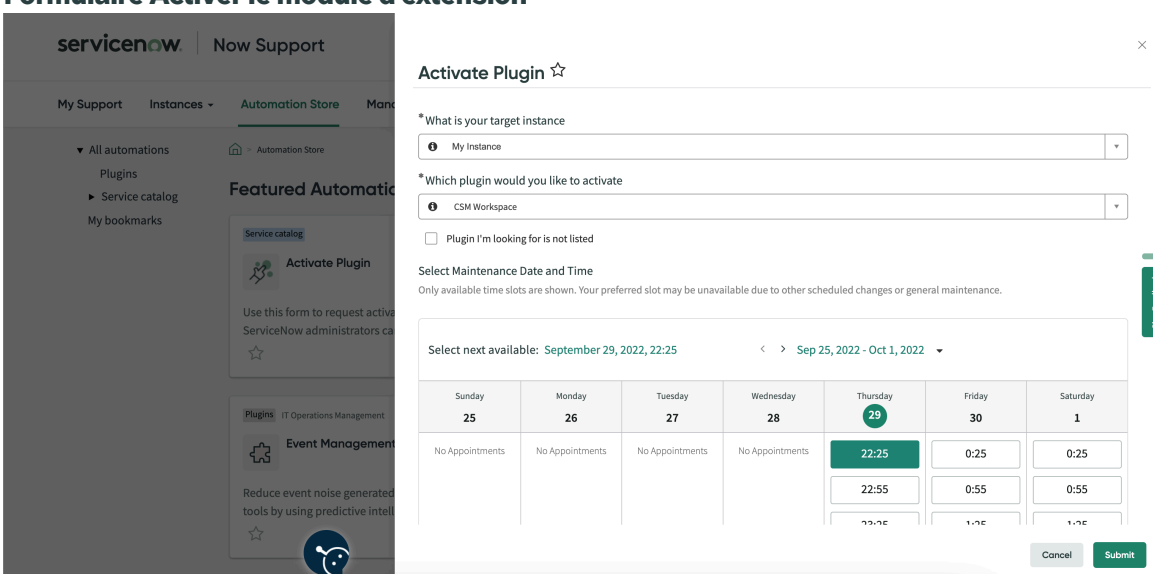
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Remarque : Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
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**.

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   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.

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Liste de tous les modules d'extension que vous pouvez activer si vous disposez du 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.

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

- Pour connaître les étapes d'activation d'un module d'extension vous-même, consultez Activer un module d'extension.
- Pour connaître les étapes de demande d'un module d'extension que vous ne pouvez pas activer vous-même, consultez Demander un module d'extension.
- Pour plus d'instructions sur l'installation d'une ServiceNow Store application, voir Installer un ServiceNow Store l'application .

Remarque :
Pour obtenir une liste de tous les modules d'extension nouveaux et modifiés de cette version, voir Modifications apportées aux modules d'extension dans Washington DC version .

Nouveaux modules d'extension dans Washington DC

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

Remarque :
Par défaut, toutes les ServiceNow Store applications répertoriées dans cette table sont compatibles avec, sauf si Washington DC une note est mentionnée pour l'application.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Clé API et authentification HMAC [com.glide.tokenbased_auth] (Nouveautés)Washington DC	Prend en charge les jetons d'API pour les points de terminaison d'API REST. Active l'authentification basée sur la clé API pour authentifier en toute sécurité l'URL Webhook entrante.	Actif	faux	• com.glide.auth.scope • com.glide.rest.policy • com.glide.rest.auth.scope
Garantie de l'actif - Lenovo [com.sn_warranty_integration_lenovo] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Obtenez les informations sur la garantie des actifs matériels vous connectant à l'API de garantie Lenovo.	Inactif	faux	• sn_hamp • sn_lenovo_spoke
Gestion de la capacité [sn_cap_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet à un utilisateur d'inventaire d'afficher et d'agir sur l'utilisation d'une ressource. Toute consommation de ressources sera suivie et fournira un mécanisme pour déclencher d'autres demandes d'inventaire en	Actif	VRAI	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	fonction des contraintes de capacité définies.			
Workflows de contrats et d'autorisations [com.sn_contract_entwf] (disponible dans)ServiceNow Store	Fournit des workflows pour gérer les changements apportés aux contrats et autorisations des clients.	Actif	VRAI	• Bases des contrats client et des autorisations [com.com.sn_pss_core] • Conduire aux primitives d'argent [com.sn_l2c_core] • Workflows de la gestion du cycle de vie des clients [com.sn_l2c_cust_flows]
Contrats et autorisations client [com.sn_pss_core] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit des objets fondamentaux pour gérer les contrats et autorisations des clients.	Actif	VRAI	• Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base] • Gestion de Product Catalog Core [com.sn.prd_pm]
Workflows Customer Life Cycle Management [com.snc.customer_lifecycle_mgt_spoke_wf] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit des workflows pour gérer le cycle de vie des produits vendus afin de gérer sa configuration, suspendre, reprendre et déconnecter le produit vendu afin de répondre aux besoins professionnels du client.	Inactif	VRAI	• Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base] • Gestion de Product Catalog Core [com.sn_prd_pm] • Lead to Cash Core [com.snc.l2c_core]
Assistant d'ordinateur de bureau [sn_dex_desktop] (disponible dans le ServiceNow Store)	Établit un canal de communication continu pour les employés, leur permettant d'accéder facilement aux options en libre-service et de recevoir des notifications en temps opportun du Service Desk. Cela minimise efficacement les obstacles à la productivité des employés.	Inactif	VRAI	com.snc.itom.license

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Intégrations de vulnérabilité DevOps [sn_devops_vul_inte (disponible dans le ServiceNow Store)	Accélère la mise sur le marché et fournit une vue à l'échelle de l'organisation de l'exposition au risque pour les vulnérabilités des applications.	Inactif	faux	• com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.glide.hub.usage.dashboard • com.glide.script.vtable • com.snc.security_support.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.vul_dep
Playbook de contenu DEX [sn_dex_content] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit le contenu pour aider à surveiller les applications et les appareils, ainsi qu'une assistance pour la résolution des problèmes d'expérience identifiés.	Inactif	VRAI	sn_dex (application incluse dans le périmètre)
Expérience numérique de l'utilisateur final [sn_dex] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Surveille les applications, les réseaux et les appareils afin de détecter les problèmes avant qu'ils n'entraînent des temps d'arrêt et réduisent la productivité des employés.	Inactif	VRAI	• com.sn_acc_visibility com.snc.clotho • com.sn_itom_cloud_svc com.glide.fenix • com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license
Version numérique du produit [com.sn_dpr] (disponible dans le ServiceNow Store)	Une solution dédiée de gestion des mises en production conçue pour offrir une expérience personnalisée pour les pratiques de mise en production basées sur des logiciels. Habilitant les équipes centrales de gestion des mises en production, il facilite la définition des politiques, des modèles et des dates de préparation des mises en production.	Inactif	VRAI	• sn_dpr_model • sn_dpr_workspace • sn_cmdb_ci_class • sn_pace • sn_pace_builder • sn_roadmap • sn_playbook_exp • now_playbook_exp • sn_devops, sn_devops_ws
Modèle de données de lancement de produits digitaux [sn_dpr_model]	Le modèle de données pour la version du produit numérique. Elle définit les tables et les relations	Inactif	faux	com.snc.sdlc.ranking

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(disponible dans le ServiceNow Store)	pour la gestion des mises en production.			
Digital Product Release Policy Content Pack [sn_dpr_content] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Automatise et rationalise les vérifications complètes pour votre processus de mise en production. Utilisez des collecteurs de données et des politiques alignés sur le modèle de données DevOps pour des évaluations efficaces de l'achèvement de l'ingénierie, des contrôles qualité et de la préparation de la mise en production.	Inactif	faux	Néant
Digital Product Release Workspace [sn_dpr_workspace] (disponible dans le ServiceNow Store)	Gérez vos produits digitaux, fonctionnalités du produit et planifiez les versions pour l'exécution des versions logicielles. L'application fournit les options requises pour prendre en charge l'exécution de la mise en production à l'aide de la version de produit numérique.	Inactif	faux	• com.devsnc_sn_vtb • sn_datagrid • sn_dpr_model
Pack de contenu Règles de litige pour Visa [com.sn_bom_visa_pp] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux émetteurs d'accéder facilement aux règles du réseau de cartes pour initier et enquêter sur les tickets de litige de cartes.	Actif	faux	• com.sn_ga_exp • com.sn_bom_credit_card
Document Template Integration with Digital Signatures using Smart Cards [com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration] (disponible dans	Active les workflows de signature numérique à l'aide de cartes à puce (cartes CAC/PIV) en générant et en envoyant des documents remplis automatiquement à faire signer par différents participants.	Inactif	faux	• com.snc.platform_document_management • com.glide.auth.mutual • com.snc.document_templates

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
le ServiceNow Store)				
EGD Opportunité Marketplace [com.sn_egd_opp_marketp] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Offre un emplacement unifié et unique où les organisations partagent des opportunités facilement détectables par les employés.	Actif	VRAI	Néant
E-mail : gestion des rebonds [com.glide.email.bounce_management] (Nouveauté Washington DC)	Active l'aptitude de gestion des rebonds pour aider à identifier et à empêcher l'envoi d'e-mails à des adresses connues pour générer des rebonds en les filtrant lors de l'envoi d'e-mails.	Actif	faux	com.glide.mailbox
Enterprise Asset Management pour le secteur de la santé [com.sn_eamhc] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit une fonctionnalité de gestion des actifs d'entreprise ciblant les rôles spécifiques au secteur de la santé pour gérer les modèles et les actifs spécifiques au secteur de la santé, ainsi que les workflows associés.	Inactif	VRAI	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_heatmap • com.sn_eam
Vérification de l'autorisation [com.sn_ent_verify] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit des API pour vérifier les autorisations et les caractéristiques.	Actif	VRAI	Contrats et autorisations des clients [com.com.sn_pss_core]
Field Service Marketplace [com.snc.fsm_marketplace] (Nouveautés)Washington DC	Transmettez les tâches à plusieurs ressources éligibles pour que le travail soit effectué dans les délais impartis et à un meilleur coût.	Actif	VRAI	com.snc.marketplace_core
Intégration de Financial Services Operations à Visa [com.sn_fso_intg_visa]	Permet aux institutions financières de s'intégrer aux API Visa Resolve Online (VROL) à l'aide des actions de spoke	Actif	faux	• com.sn_visa_spoke • com.sn_bom_visa_cp

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(disponible dans le ServiceNow Store)	Visa pour gérer divers événements de cycle de vie des litiges.			
Déclencheur d'analyse proactive Concepteur de flux [com.glide.hub.flow_trigger.analytics] (Nouveauté)Washington DC	Démarre un flux lorsque les valeurs du score ou du seuil du KPI Proactive Analytics sont atteintes.	Actif	faux	• com.glide.hub.flow_trigger • com.snc.par.intelligence
GraphQL Explorer [com.glide.graphql.explorer] (Nouveautés)Washington DC	Un outil de test GraphQL intégré.	Actif	faux	Néant
GRC : Management Reporting [com.sn_grc_mgmt_reporting] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit les options de génération de rapports pour l'importation de rapports associées à GRC dans un document Microsoft Word à l'aide du module d'extension Microsoft Office 365.	Inactif	faux	com.sn_esg_msoff_intg
Hardware Asset Management for TNI [com.sn_ham_tni] (disponible dans le ServiceNow Store)	Utilisez uniquement la fonctionnalité d'inventaire des réseaux de télécommunication (TNI) avec Hardware Asset Management (HAM).	Inactif	faux	san_hamp
Intégration de Hardware Asset Management avec Zero Touch Mobility [com.sn_ham_ztm] (disponible dans le ServiceNow Store)	Favorisez l'automatisation et les pratiques normatives standard pour la gestion des actifs de classe d'appareils mobiles tout au long du cycle de vie des actifs de bout en bout, de l'acquisition à la cession.	Inactif	faux	sn_hamp
Gestion des risques en matière de santé et de sécurité [com.snc.sn_hs_rm] (disponible	Identifiez, évaluez et réduisez les dangers potentiels, en accordant la priorité à la sécurité sur le lieu de travail.	Actif	VRAI	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
dans)ServiceNow Store				
Health Log Analytics prime [com.sn_hla_gw_streaming] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet la transition vers un centre de données régional.	Actif	faux	Néant
Base d'embauche [com.sn_ta_hiring_core] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Tables d'enregistrement pour stocker les données de plateforme tierce sur le Now Platform.	Actif	faux	Néant
Générateur de certificats IPKI [com.sn_app_skytap] (Nouveau dans Washington DC)	Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat signé par une instance.	Inactif	faux	com.glide.uxbuilder
I18N : Traductions en arabe [com.snc.i18n.arabic] (Nouveauté Washington DC)	Fournit des traductions arabes du contenu de la chaîne d'interface utilisateur du système de base dans votre instance.	Inactif	faux	• I18N : Internationalisation [com.glide.i18n] • Programme d'installation de Localization Framework [com.glide.localization_framework.installer] • 18N : module d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]
Prise en charge du module JavaScript [com.glide.module_support] (Nouveautés)Washington DC	Contient le schéma de stockage des modules JavaScript dans une table de système de fichiers.	Actif	faux	Néant
Concentrateur Infrastructure de localisation [com.sn.localization_framework.hub] (Nouveauté)Washington DC	Permet de répondre aux demandes de traduction reçues du spoke de l'infrastructure de localisation.	Inactif	faux	com.glide.localization_framework.installer
Spoke Infrastructure de localisation [com.sn.localization_framework.spoke]	Activez le fait de répondre aux demandes de traduction à l'aide du connecteur spoke	Inactif	faux	com.glide.localization_framework.installer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(nouveau dans Washington DC)	l'infrastructure de localisation.			
Mentorat [sn_ecn] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Employee Connections offre de meilleures opportunités de réseautage et permet aux individus de forger des liens significatifs. Il fournit aux employés des outils tels que le mentorat, facilitant la recherche de conseils et de mentors appropriés pour accélérer leur apprentissage et amplifier leur potentiel d'avancement professionnel.	Inactif	VRAI	Conversations sur les carrières
IA générative mobile [com.glide.sg.gen_ai] (Nouveauté Washington DC)	Permet au mobile d'activer et d'intégrer les options de l'IA générative.	Actif	faux	• com.glide.one_extend • com.glide.sg.one_extend
Application Opportunity Management [sn_l2c_oppty_mgmt] (disponible dans le ServiceNow Store)	Donne accès à la possibilité d'accéder au workflow de devis et à la vue Kanban.	Inactif	VRAI	• com.sn_l2c_oppty_mgmt_data_model • com.snc.l2c_core
Modèle de données de gestion des opportunités [sn_l2c_oppty_mgmt_data_model] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux utilisateurs de gérer les opportunités. Il comprend le modèle de données d'opportunité et la possibilité de créer et de gérer de nouvelles opportunités de vente, ainsi que des workflows pour convertir les opportunités en devis.	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn_l2c_sales_common

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Opportunité Marketplace [sn_opp_market] (disponible dans le ServiceNow Store)	Améliorez l'implication et la rétention des employés grâce à la mobilité interne.	Inactif	VRAI	• EGD Cœur • EGD Bibliothèque partagée • Base d'embauche
Examen parallèle et rétroaction [sn_rvw_feedback] (disponible dans le ServiceNow Store)	Contient le workflow de base consistant à soumettre un commentaire et à répondre au commentaire.	Inactif	VRAI	Néant
Suggestions des participants [com.glide.sn_participant_suggestions] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Affiche une liste d'utilisateurs (ou de participants) qui peuvent contribuer à une discussion Sidebar.	Inactif	faux	• com.glide.one_extend • com.glide.platform_ml
Configurateur de produits [sn_prd_config_ui] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux entreprises de configurer les produits et services qu'elles commercialisent, vendent et fournissent aux clients.	Inactif	faux	Gestion de Product Catalog Core [com.sn_prd_pm]
Application de gestion des devis [sn_l2c_quote_mgmt] (disponible dans le ServiceNow Store)	Utilisé pour créer et gérer les devis de produits	Inactif	VRAI	• com.sn_l2c_quote_mgmt_data_model • com.sn_l2c_core
Modèle de données de gestion des devis [sn_l2c_quote_mgmt_data_model] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux utilisateurs de gérer le processus de devis.	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn.csm_pricing • com.sn_l2c_sales_common
Composant de visualisation du rack [sn_rack] (disponible dans le ServiceNow Store)	Possibilité de visualiser le positionnement du rack et de l'équipement à l'intérieur du rack. Améliore la visualisation de la capacité du rack.	Actif	VRAI	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Réplication de connexion de flux - Kafka [com.glide.hub.stream_connect.replication.kafka] (nouveau dans Washington DC)	Active la prise en charge de la réplication des rubriques Stream Connect, via un MID Server, avec application Kafka client.	Inactif	faux	• Flux ServiceNow Connecter Replication Core [com.glide.hub.stream_connect.replication • Certification de réplication de Stream Connect [com.sn_stream_connect.replication.cert]
Mappage de site pour Field Service Management [com.snc.fsm_site_mapping] (disponible dans le ServiceNow Store)	Naviguez à l'aide des fonctionnalités d'orientation et des plans de site au sein d'une application Mobile native.	Actif	faux	• com.snc.work_management, sn_map_core • sn_map_component
Données sur le secteur des compétences [com.sn_skills_data] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Obtenez les données sur les compétences du secteur.	Actif	VRAI	Module d'extension Intelligence des compétences
Espace de travail d'Intelligence des compétences [com.sn_skills_int_ws] (disponible dans le ServiceNow Store)	Une expérience d'espace de travail Intelligence des compétences.	Actif	VRAI	Module d'extension Intelligence des compétences
Carte de topologie Sn [sn_topology_map] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet à un gestionnaire d'inventaire de capturer et de visualiser une topologie ainsi que ses éléments.	Actif	VRAI	Néant
sn-4q-bubble [com.sn_4_q_bubble] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Les graphiques à bulles d'Application Portfolio Management permettent de tracer les scores des indicateurs de vos applications d'entreprise. Définissez des objectifs stratégiques à l'aide de ces scores et créez des demandes pour vos applications d'entreprise.	Actif	faux	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
sn_supplier_tprm [sn_supplier_tprm] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux gestionnaires des fournisseurs de déclencher des évaluations des risques à partir des workflows d'intégration et permet aux données de risque d'être visualisées et utilisées dans Opérations de cycle de vie du fournisseur.	Inactif	faux	• Opérations de cycle de vie du fournisseur [com.snc.sn_supplier_mgmt] • Gestion des risques liés aux tiers [com.sn_vdr_risk_asmt]
Strategic Portfolio Management for Telecom [sn_strg_prtf_mgmt] (disponible dans le ServiceNow Store)	Modèles de projets de télécommunications.	Inactif	VRAI	Néant
Coût total de possession [sn_apm_tco] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Elle aide les architectes d'entreprise à classer le portefeuille des applications par ordre de priorité en tirant parti des coûts des applications.	Actif	VRAI	Néant
Spoke Visa [com.sn_visa_spoke] (disponible dans le ServiceNow Store)	Le spoke Visa permet de se connecter aux API REST de Visa, offrant aux clients un accès rapide aux données de paiement et de sécurité. Les clients peuvent utiliser le spoke pour rechercher des transactions, collaborer avec les marchands, gérer les litiges et exécuter d'autres fonctions avec une sécurité renforcée.	Actif	faux	Néant
Vulnerability Response Common Workspace [sn_vul_cmn_ws] (disponible dans le ServiceNow Store)	Sert de concentrateur centralisé pour intégrer les changements courants de l'espace de travail qui s'appliquent à tous les modules ou toutes les nouvelles fonctionnalités en cours de développement dans	Actif	faux	Vulnerability Response commun [sn_vul_cmn]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	l'environnement d'espace de travail.			

Modules d'extension existants

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Analyseur d'accès [com.snc.access_analyzer] (Nouveau dans Vancouver)	ServiceNow® Access Analyzer est une application qui aide les administrateurs et les développeurs à afficher les autorisations pour l'utilisateur, le rôle ou le groupe sélectionné.	Actif	faux	
Événements du cycle de vie du compte [com.sn_acct_lc] (Disponible dans la ServiceNow Storegénération)	Permet aux fournisseurs du secteur de la technologie de structurer une expérience d'intégration reproductible pour les clients internes et externes.	Actif	faux	• com.snc.install_base :sys • com.sn_process_automation_designer :sys • com.glide.playbook_experience.config :sys • com.snc.csm_case_types :sys • com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec :sys • sn_csm_playbook :3.1.0 • sn_ti_core :1.0
Traitement des factures des comptes fournisseurs sn_ap_apm (Nouveautés Vancouver	Fournit une solution d'automatisation des factures pour les équipes des comptes fournisseurs qui aide les entreprises à réduire les risques et à améliorer la productivité sans frais généraux supplémentaires.	Actif	Vrai	• sn_ap_cm • sn_ap_ic
Intégration de Accounts Payable Operations à Document Intelligence	Permet d'automatiser l'ingestion des factures entrantes provenant de différents canaux, tels que les e-mails, le portail, les intégrations, etc.	Actif	Vrai	com.sn_ap_ic

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
sn_ap_ic (Nouveautés Vancouver				
Tables supplémentaires pour les agences fédérales [com.snc.fedtables]	Fournit aux clients fédéraux des éléments de données supplémentaires qui sont fréquemment utilisés ou requis dans les formulaires fédéraux pour développer les services RH fédéraux.	Actif	faux	com.sn_hr_core
Gestion des tickets de factures sn_ap_cm (Nouveautés Vancouver	Permet aux équipes des comptes fournisseurs de gérer les demandes liées aux factures et aux paiements soumises par les fournisseurs/employés dans le but d'accélérer la résolution des problèmes des fournisseurs et d'améliorer les relations avec les fournisseurs	Actif	Vrai	• com.snc.sn_shop • Supplier Collaboration Portal • Source-to-Pay Operations
Tableaux de bord AIOP [com.sn_itom_aiops_dashboards] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	Un guichet unique pour tous les tableaux de bord ITOM Health/ AIOps pour plusieurs profils : administrateur, gestionnaire, PME.	Inactif	faux	
Expérience AIOps [com.sn_sow_aiops] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec	L'expérience AIOps est un ensemble de nouvelles expériences composé de la liste Express, de la zone de lancement d'intégration et des tableaux de bord AIOps.	Inactif	faux	Applications ITOM Service Operations 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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Vancouver, Utah, Tokyo)				
UX d'application cliente [com.sn_app_client_ux] (Nouveau dans Vancouver)	Permet aux administrateurs d'installer, de mettre à jour et de gérer les applications et modules d'extension sous licence sur leur instance.	Actif	faux	client d'application (sn_appclient)
Gestion des actifs : Procurement Integration [com.sn_asset_proc_int] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	Permet aux administrateurs Software Asset Management (SAM) de créer des demandes d'achat pour les exigences de licence logicielle dans le système d'achat externe. Plus tard, une fois le bon de commande reçu, les transactions destinataires sont utilisées pour automatiser la création d'autorisation dans Software Asset Management.	Actif	faux	• Procurement (com.snc.procurement) • Spoke Coupa (sn_coupa_spoke)
Beans.AI Spoke [com.sn_beans_ai_spoke] (Nouveau dans Vancouver)	Beans.AI est le fournisseur de carte que l'optimisation de calendrier prend en charge pour les estimations de temps de trajet. Le module d'extension active Optimisation du calendrier pour calculer les distances entre les agents et la tâche.	Actif	faux	Pack d'installation standard du concentrateur d'intégration
Caractéristiques du service clientèle [com.snc.caractéristiques] (Nouveau dans Vancouver)	Permet aux clients d'utiliser les caractéristiques et les fonctionnalités connexes.	Actif	faux	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Caractéristiques de la base d'installation Customer Service [com.snc.install_base_characteristics] (Nouveau dans Vancouver)	Permet aux clients de capturer les caractéristiques de leurs bases d'installation.	Actif	VRAI	• com.snc.install_base • com.snc.characteristics
Spokes Equifax [com.sn_equifax_spoke] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Vous permet d'accéder à des informations importantes sur l'historique de crédit d'un client, les alertes de fraude, la vérification de l'identité numérique, le filtrage des transactions et d'autres données pertinentes.	Actif	faux	Aucun
Tableau de bord Événements et Tâches [sn_async_dashboard] (Nouveau dans Vancouver)	Tableau de bord de surveillance des événements système et des tâches planifiées.	Actif	faux	com.glide.stats.event_process_monitoring
Portefeuille d'entreprise [enterprise_portfolio_admin] (Disponible dans le , compatible ServiceNow Storeavec Utah, non compatible avec Vancouver)	Application permettant de créer des portefeuilles d'entreprise de types « applications d'entreprise » et « services d'application » dans Digital Portfolio Management (DPM).	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Contrôleur d'IA générative [com.sn.generative.ai] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	intègre nativement les API d'IA générative dans la Now Platform.	Actif	faux	• Spoke d'IA générative OpenAI (com.sn_openai) • Spoke d'IA générative Microsoft Azure OpenAI (sn_azure_openai)
Conversation Glide sur l'IA générative [com.glide.cs.genai] (Nouveauté Washington DC)	Active Now Assist	Inactif	VRAI	Contrôleur de l'IA générative
Gestion des tickets de conformité GRC (niveau avancé) [com.sn_comp_case_adv] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Application permettant de gérer la solution avancée Compliance Case Management pour les clients IRM PRO.	Actif	faux	GRC : gestion des tickets de conformité (com.sn_comp_case)
Accès complet à GRC Compliance Case Management [com.sn_comp_case_irm_fa] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec	Application permettant de gérer la solution d'accès complet à Compliance Case Management pour les clients d'entreprise	Actif	faux	Gestion des tickets de conformité GRC (niveau avancé) (com.sn_comp_case_adv)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Vancouver, Utah, Tokyo)				
Utilisateur employé GRC [com.sn_grc_emp_user] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	À l'aide de ce module d'extension, tous les employés de l'organisation peuvent : • Rapport - Instances de violations de politique/de conformité liées à leur organisation. • Demande – Modifications de politiques, clarifications, etc., aux équipes de conformité.	Inactif	faux	Aucun
GRC : demande de diligence raisonnable d'un tiers [com.sn_tprm_onboarding] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Permet à n'importe quel utilisateur de soumettre une demande de diligence raisonnable pour un engagement avec un tiers.	Actif	VRAI	Gestion des risques liés aux tiers GRC : configurateur d'approbateur
Console d'administrateur de clones [sn_instance_clone] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec	Active la console d'administration de clone, qui offre une expérience d'administration unifiée et une visibilité améliorée pour le clonage de données entre les instances, l'une de nos automatisations les plus utilisées. L'application comprend une expérience de demande de clone simplifiée, un nouvel outil de planification	Actif	faux	Clonage haute disponibilité (com.snc.ha) (Nécessite Utah Patch 2 ou une version 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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Vancouver, Utah)	pour éviter les conflits de timing, une option de sauvegarde à la demande, la possibilité de voir tous les paramètres liés au clone en un seul endroit, une visibilité améliorée via un tableau de bord pour visualiser facilement l'activité de clonage en cours et plus encore.			
Page configurable Gérer les compétences [com.snc.sn_skill_cfg_page] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Active la gestion des affectations de compétences à l'aide de l'interface utilisateur Next Experience.	Actif	VRAI	Skills Management (com.snc.skills_management)
Intégrations des cartes pour le service sur site [com.snc.app_fsm_map_integr] (Nouveau dans Vancouver)	Effectue des estimations intelligentes du temps de déplacement pour allouer des tâches de commande de travaux aux agents, en tenant compte à la fois de l'emplacement de l'agent et de l'emplacement de la tâche.	Actif	VRAI	Spoke Beans.AI (com.sn_beans_ai_spoke)
Microsoft Azure DevOps Pipelines Spoke [com.sn.azure.pipln.spk]				
Expérience Serveur MID [com.glideapp.agent.experience] (Nouveau dans Vancouver)	Permet de partager des informations significatives sur l'intégrité, les performances et l'adoption de vos MID Servers. Il est basé sur l'expérience Polaris avec une nouvelle apparence et une nouvelle convivialité.	Actif	faux	• com.glideapp.agent • Plusieurs modules d'extension PAR (Tous sont activés automatiquement lors de l'activation de l'expérience de serveur MID)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Plateforme Intelligence documentaire [com.glide.platform_ml_di] (Nouveau dans Vancouver)	Le module d'extension de base de l'application Document Intelligence.	Actif	faux	com.glide.platform_ml
Post-Sales Support [com.sn_pss_core] (Nouveau dans Vancouver)	Fournit des autorisations et des contrats de service pour activer les services de support après-vente aux utilisateurs du service client.	Actif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.snc.install_base • com.snc.csm_case_types • com.snc.characteristics
Informatique durable [sn_esg_sustain] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Vous permet de gérer et de surveiller efficacement les émissions générées par vos ressources informatiques. De plus, l'application vous permet de suivre la consommation d'énergie de vos actifs et leur élimination appropriée une fois qu'ils ont atteint la fin de leur durée de vie.	Inactif	VRAI	• Gestion des actifs matériels (HAM) Pro • Gestion ESG
Intelligence des compétences [com.snc.skills_management] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Une plateforme pilotée par l'IA que vous pouvez utiliser dans votre organisation pour développer une main-d'œuvre basée sur les compétences.	Inactif	VRAI	Profil de l'employé
Liste express Espace de travail pour l'exploitation des services [com.sn_itom_aiops_list]	La liste express est l'endroit où les opérateurs peuvent trier, analyser et corriger les alertes. Il s'agit d'une vue en direct des alertes, avec un filtrage dynamique, des informations enrichies dans un panneau d'aperçu	Actif	faux	Applications ITOM Service Operations 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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	et une automatisation intégrée pour l'utilisateur.			
Zone de lancement des intégrations de l'espace de travail pour l'exploitation des services [com.snc.uib.sow_integrations_launchpad] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Une vue consolidée pour toutes les intégrations ITOM Health disponibles avec une expérience simple et intuitive pour configurer les connecteurs d'événements. L'application est activée automatiquement avec l'expérience AIOps.	Actif	faux	
Explorateur de mesures de l'Espace de travail pour l'exploitation des services [com.sn_itom_metric_exp] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Une nouvelle application Metric Explorer pour SOW qui remplace la précédente. ACC-M est installé automatiquement.	Inactif	faux	
API de l'explorateur de mesures Service Operations Workspace	Une nouvelle application Metric Explorer pour SOW qui remplace la précédente. ACC-M est installé automatiquement.	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_sow_metric_exp] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)				
Regroupement de tâches [com.snc.task_grouping]				
Intelligence des tâches pour ITSM [com.snc.itsm_ml_task] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	Utilise l'apprentissage machine pour configurer, déployer et suivre les modèles basés sur les solutions afin d'obtenir des résultats commerciaux importants.		faux	• Recommended Actions for ITSM - Avancé (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) • Task Intelligence Admin Console (com.sn_ti_admin)
Cœur de la technologie [com.sn_ti_core] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Extension CSM verticale de l'industrie de la technologie.	Actif	faux	com.sn_customerservice
Transporteur [com.sn_transport]				
Zero Trust - Accès basé sur la localisation [com.snc.zero_trust_location_access]	Le filtre d'emplacement est un critère de filtre que les administrateurs peuvent utiliser lors de l'élaboration des politiques	Actif	faux	Authentification adaptative (com.snc.adaptive_authentication)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	d'authentification en fonction de l'emplacement physique de l'appareil.			
Zero Trust - Accès à la session basé sur une politique [com.snc.zero_trust.session_access]	ServiceNow® Zero Trust - Policy Based Session Access (Session Access) permet aux organisations de réduire dynamiquement les privilèges des utilisateurs dans une session Web en fonction de divers facteurs, notamment l'adresse IP, l'emplacement, la méthode d'authentification, le rôle de l'utilisateur, le groupe, l'utilisateur disposant d'une authentification multifacteur et les attributs partagés par le fournisseur d'identité (IDP).	Actif	faux	Authentification adaptative (com.snc.adaptive_authentication)
Operational Technology Change Management [com.sn_ot_chg_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	Permet aux ingénieurs d'implémenter des changements aux actifs de technologie opérationnelle et aux processus de production.	Actif	faux	• Modèles de classe CI CMDB (com.sn_cmdb_ci_class) • Modèle d'équipement ISA (com.sn_isa_model) • Responsable de la technologie opérationnelle (com.sn_ot_foundation)
Intégration de Vulnerability Response avec Claroty CTD [com.sn_clarotyctdvr] (Disponible dans le	Utilise les données de vulnérabilité importées de Claroty CTD pour permettre une action basée sur les risques avec le contexte du processus de production.	Actif	faux	• Intégration de Service Graph Connector pour Claroty CTD (com.sn_clarotyctdsgc) • Modèles de classe CI CMDB (com.sn_cmdb_ci_class)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)				
Connecteurs de lieu de travail (sn_wsd_wc) (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	Workplace Connectors est un cadre de travail générique à l'aide duquel les données de différents types de matériel/capteurs du lieu de travail (tels que les systèmes de badges, les capteurs de présence) peuvent être importées dans un produit WSD via les rayons respectifs.	Actif	faux	Centre de l'espace de travail (sn_wsd_central)
Threat Intelligence Security Center pour Security Operations [com.snc.secops.threat.intel.security.center] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Vous permet de trouver des indicateurs de compromission (IoC) et d'enrichir les incidents de sécurité avec les données du centre de sécurité Threat Intelligence.	Inactif	faux	• Support de sécurité commun (com.snc.security_support.common) • Support commun Threat Intelligence (com.snc.threat) • Composants communs de l'espace de travail Security Case Management (com.snc.escm.ws_commons)
Inventaire du réseau avancé [sn_ni_adv] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Capacités avancées de l'inventaire des réseaux de télécommunications.	Actif	VRAI	• Gestion des numéros d'inventaire (sn_inv_num_mgmt) • Pack d'attributs (sn_attribute_pack)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Cœur de l'inventaire du réseau [sn_ni_core] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Application pour gérer l'inventaire réseau.	Actif	VRAI	• Gestion des numéros d'inventaire (sn_inv_num_mgmt) • Pack d'attributs (sn_attribute_pack)
Séparation des données [sn_ds] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux organisations de restreindre l'accès aux données sensibles en fonction d'une hiérarchie d'approches et de son nœud terminal. L'application prend en charge les enregistrements, les éléments connexes, les consoles de planification, les consoles et les rapports.	Actif	faux	• PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) • Planification de portefeuille (sn_align_ws)
Intégrations de vulnérabilité DevOps [sn_devops_vul_ints] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Fournit un nouveau cadre de travail et un nouveau modèle de données pour l'intégration de DevOps aux outils de sécurité des applications. Il s'agit d'un cadre de travail extensible qui vous permet également de créer des intégrations personnalisées avec n'importe quel outil de sécurité des applications.	Actif	faux	com.sn_devops
Statut de l'action Automatisation [com.sn_action_status]	Ce module d'extension suit les enregistrements bloquants créés pour les tâches et met à jour les indicateurs d'état de l'action sur la liste des tâches.	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Activer tous les modules d'extension Software Asset Management Professional, y compris Software Asset Workspace [com.sn_samp_master_ws] (Nouveau dans Utah)	Permet de normaliser les informations de détection de logiciels, de rapprocher les autorisations avec les installations et de récupérer les logiciels inutilisés. Fournit des options supplémentaires pour rapprocher les produits de l'éditeur.	Inactif	VRAI	• com.sn_samp_master • com.sn_sam_workspace
Formateur d'activité [com.glide.ui_activity_formatter]	Ce module d'extension vous permet de filtrer rapidement et facilement la liste des activités, ou l'historique, sur un formulaire de tâche.	Actif	faux	
Centre d'administration [sn_admin_center] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit un concentrateur central permettant aux propriétaires et administrateurs de la plateforme d'accéder facilement aux options de la plateforme, de détecter de nouvelles applications et d'obtenir des informations intelligentes et exploitables.	Actif	faux	sn_ace
Cadre de travail d'Expérience administrateur [com.sn.ace_framework] (Nouveau dans Tokyo)	Prend en charge le nouveau cadre de travail de l'interface utilisateur utilisé par diverses applications, y compris le Centre d'administration.	Actif	faux	Aucun
Plan d'adoption pour l'excellence technologique [sn_itsm_bus_obj] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Les plans d'adoption, qui font partie du centre d'administration, affichent un ensemble recommandé d'applications et de modules d'extension disponibles dans un ordre idéal d'installation et	Actif	faux	sn_admin_center

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	d'adoption pour atteindre les objectifs business.			
Outils avancés de gestion de Recherche IA [sn_ais_admin_tools]	Inclut Recherche IA des tableaux de bord et l'outil d'aperçu de la recherche.	Inactif	faux	
Affectation de travail avancée [com.glide.awa]	Affecte automatiquement des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.	Actif	faux	com.snc.skills_management
Advanced Work Assignment : Relation avec l'agent [com.glide.awa.agent_affinity]	Activez l'affectation de travail à l'agent le mieux adapté en fonction de la relation de l'agent avec l'élément de travail.	Inactif	faux	com.glide.awa
Advanced Work Assignment pour HRSD [com.sn_hr_awa]	Contient des données de configuration prêtes à l'emploi prenant en charge l'acheminement, la mise en file d'attente et l'affectation des tickets HRSM, des conversations de messagerie instantanée et des appels aux agents.	Inactif	faux	• com.glide.awa • com.sn_hr_core • com.glide.interaction.awa
Advanced Work Assignment pour les incidents [com.snc.incident.awa]	Configuration par défaut pour prendre en charge Affectation de travail avancée pour l'incident	Actif	faux	• com.glide.awa • com.snc.agent_workspace.itsm
Affectation de travail avancée pour Opérations de Source-to-Pay [com.snc.sn_spend_awa] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Affectez automatiquement le travail à votre agent à l'aide de l'Advanced Work Assignment.	Inactif	VRAI	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Chat d'agent (com.glide.interaction.awa) • Gestion des tickets Procurement (com.sn_spend_psd)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Affectation de travail avancée pour les Opérations de cycle de vie du fournisseur [com.snc.sn_slm_awa] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Affectez automatiquement des tickets de fournisseur aux agents en fonction de leur disponibilité et de leur capacité.	Inactif	VRAI	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Chat d'agent (com.glide.interaction.awa) • Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) • Opérations de cycle de vie du fournisseur (com.snc.sn_supplier_mgmt)
Messagerie instantanée d'agent [com.glide.interaction.awa]	Active le Chat d'agent d'espace de travail et le canal de service de messagerie instantanée dans Advanced Work Assignment.	Actif	VRAI	• com.glide.interaction • com.glide.awa
Agent Client Collector Framework [sn_agent] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Gestion d'Agent Client Collector	Actif	faux	• com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.cmdb.scoped
Surveillance d'Agent Client Collector [sn_itmon] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Solution de surveillance à l'aide d'Agent Client Collector	Actif	faux	
Agent Client Collector pour enquête [sn_acc_adapter] (Disponible dans le	Permet de récupérer et d'afficher les informations de mesures de CI des CI affectés.	Actif	VRAI	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)				
Prévision de l'agent [com.sn_agent_forecast]	Établit des prévisions pour les agents en fonction des données historiques.		faux	com.snc.clotho
Intelligence d'agent [com.glide.platform_ml]	Renommé Predictive Intelligence.	Actif	faux	com.glide.platform_ml_pa
Rapports Intelligence d'agent [com.glide.platform_ml_pa]	Renommé Rapports Predictive Intelligence.	Actif	faux	
Programme de l'agent [com.snc.agent_schedule]	Permet aux agents du service client et aux techniciens de service sur site de consulter les calendriers de travail et les affectations, et d'ajouter des événements personnels comme des réunions ou des rendez-vous.	Actif	faux	com.snc.app.agent_calendar_widget
Espace de travail d'agent [com.agent_workspace]	Il s'agit d'une suite d'outils qui fournissent aux agents, aux gestionnaires de tickets, aux professionnels du service d'assistance et aux gestionnaires des outils pour aider à répondre aux questions des clients ou à résoudre leurs problèmes.	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.glide.graphql • com.glide.interaction • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.ribbon • com.snc.agent_workspace.liste • com.snc.agent_workspace.Formulaire • com.snc.agent_workspace.global_search • com.snc.agent_workspace.actions_déclara
Agent Workspace : connaissances [sn-component-	Permet d'utiliser la base de connaissances dans l'assistant d'agent.	Actif	faux	com.snc.agent_workspace.config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
workspace-knowledge]				
Espace de travail d'agent : liste [com.snc.agent_workspace.list]	Configurations de la liste des espaces de travail	Actif	faux	com.snc.agent_workspace.config
Agent Workspace : ruban [com.snc.agent_workspace.ribbon]	Configurations du ruban de l'espace de travail	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.sn_resolutionshaper
Regrouper le service Web [com.glide.web_service_aggregate]	Fournit un accès SOAP à la fonctionnalité GlideAggregate.	Inactif	faux	
Agile Development 2.0 [com.snc.sdlc.agile.2.0]	Le module d'extension Agile Development 2.0 offre des fonctionnalités améliorées en plus d'Agile Development. Si vous disposez déjà d'une version personnalisée d'Agile Development, supprimez les personnalisations avant d'activer Agile Development 2.0 afin de vous assurer que toutes les fonctionnalités fonctionnent correctement. Consultez la documentation pour connaître les étapes détaillées afin de supprimer les personnalisations.	Actif	VRAI	• com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common • com.snc.sdlc.ranking
Agile Development — Unified Backlog [com.snc.sdlc.agile.multi_task]	Vous permet de tenir un backlog centralisé contenant les enregistrements de différents types de tâches, telles que les défauts, les problèmes, les tâches d'incident et les stories. Inclure n'importe quelle tâche dans votre workflow Agile	Actif	faux	• com.snc.sdlc.agile.2.0 • com.snc.sdlc.agile.multi_task.commun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Agile - Scaled Agile Framework - Essential SAFe [com.snc.sdlc.safe]	Scaled Agile Framework a été conçu pour appliquer les principes Lean-Agile à l'ensemble de l'organisation. Essential SAFe est la configuration la plus basique du framework et fournit les éléments minimaux nécessaires pour réussir avec SAFe : gérer votre backlog de train de mise en production agile, planifier les incréments de programme,	Actif	VRAI	• com.snc.sdlc.ranking • com.snc.sdlc.agile.2.0
Agile : Scaled Agile Framework : Portfolio SAFe [com.snc.sdlc.portfolio_safe]	Utilisez Portfolio SAFe pour appliquer des principes lean et agiles aux travaux de votre portefeuille.	Actif	VRAI	• com.snc.sdlc.safe • com.snc.portfolio_management
Agile Development 2.0 - ATF Tests [com.snc.sdlc.agile.2.0.atf]	Agile Development 2.0 - ATF Tests vous fournit des scénarios de tests et des suites de tests exécutables sur l'application Agile Development 2.0.	Actif	faux	
Recherche IA [com.glide.ais]	Installe et active Recherche IA les options fournissant des expériences de recherche pertinentes, contextuelles et personnelles sur différentes interfaces.	Actif	faux	• com.glide.search.signal_data • com.glide.platform_ml • com.glide.nlu • com.snc.nlu_studio
Assistant de recherche IA [com.snc.ai_search_assist]	Aide les utilisateurs à rejeter ou à résoudre rapidement leurs problèmes sans passer par les opérateurs du Service Desk. Elle peut inclure les résultats de la base de connaissances et du	Actif	faux	com.glide.search

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	catalogue de services, permettant ainsi à un utilisateur de commander directement un élément de catalogue à partir d'une recherche.			
AI Search pour les portails clients [com.snc.csm.portal_ais]				• com.glide.ais • com.glide.ais_enabler
Sources de l'index Recherche IA [com.glide.ais.index_sources]	Inclut des définitions de sources indexées pour les tables Now Platform au-delà de celles fournies dans le système de base : • Tâche du catalogue [sc_task] • Changement [change_request] • Tâche de changement [change_task] • Société [core_company] • Groupe [sys_user_group] • Incident [incident] • Emplacement [cmn_location] • Problème [problem] • Demande [sc_request] • Élément demandé [sc_req_item]	Inactif	faux	
Spoke Recherche IA [sn_ai_spoke] (Disponible dans le	Permet avec le concentrateur d'intégration d'exécuter des requêtes AI Search.	Actif	faux	com.glide.ais.external_content

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)				
Gestion des règles d'alerte [com.sn-em-arm]				
Planification de portefeuille [sn_align_ws] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Aide les gestionnaires de produits et de portefeuilles à assurer l'harmonisation organisationnelle et à faciliter la transformation Agile en combinant des workflows en cascade et Agile.	Actif	VRAI	com.sn_roadmap_plng
Intégration d'Alignment Planner Workspace à Azure DevOps (ADO) [com.sn_align_ado.int] (Nouveau dans San Diego)	Permet l'importation, l'exportation et la synchronisation bidirectionnelle des enregistrements entre ServiceNow® Alignment Planner Workspace (ALPW) et Microsoft Azure DevOps en intégrant les deux applications.			
Analyst Workspace pour Security Incident Response [com.snc.security_incident.workspace] (Nouveau dans Tokyo)	Permet aux analystes et aux gestionnaires d'incidents de classer leur travail par ordre de priorité à l'aide d'un espace de travail dédié, de surveiller et d'afficher l'état des incidents.	Actif	faux	• sn_si • sn_sirw_evam_card
Centre d'analyse [com.snc.pa.analytics_center]	Centre Performance Analytics : permet aux utilisateurs d'obtenir rapidement des réponses sur leurs données à l'aide d'analyses basées sur la recherche.	Inactif	faux	• com.agent_workspace • com.workspace_core • composant sn-nlq • com.snc.par.nlq.core
Tâche d'analyse	Fournit le cadre de travail principal pour les workflows liés	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.analytics_task]	à l'analyse. Elle se compose de la table de tâches d'analyse et des artefacts connexes.			
Services AMB d'angle [com.glide.ui.ng.amb]	Services d'angle pour AMB	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.amb • com.glide.record_watcher
Anonymous Connect Support [com.glide.connect.anonymous_support]	Module d'extension permettant d'activer l'accès et les propriétés du support de connexion anonyme.	Inactif	faux	com.glide.connect.support
Centre de rapports anonymes [com.sn_anonymous_report_center]	Permet aux utilisateurs de soumettre des tickets sans divulguer leur identité aux agents ou administrateurs de leur organisation.	Actif	faux	com.sn_content_delivery
Analyse de l'API [com.glide.api_analytics]	Permet aux administrateurs d'afficher les statistiques d'API Analytics pour les services Web.	Actifs	faux	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
Statistiques d'API [com.glide.stats.api]	Statistiques d'API	Actifs	faux	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
API d'applications [com.glide.app_api]	API pour l'extraction des informations relatives à l'application et à la restauration d'application.	Actifs	VRAI	
Collaboration d'applications [com.glide.app_collaboration]	Module d'extension qui complète Développeur délégué pour faciliter la collaboration au sein de l'application. Nécessite une licence App Engine.	Actif	faux	com.glide.delegated_development
Client de dépendance d'application	Module d'extension pour fournir la liste des applications/ intégrations du magasin	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_dependentclient]	en fonction de leurs modules d'extension actifs. Utilise le service Web du magasin pour créer un cache de telles applications sur les instances du client lui-même.			
Management Center du moteur de développement d'application [com.sn_aemc]				
Studio du moteur de développement d'application [com.snc.app-moteur-studio]	Installe et active Studio du moteur de développement d'application, un outil de développement permettant aux créateurs de différents niveaux de compétences de créer des applications qui répondent aux besoins immédiats de votre organisation.	Inactif	VRAI	
Autorisation d'application [com.glide.sys.app_authorization]		Inactif	faux	
Créateur d'applications [com.snc.apps_creator]	Retraite. Remplacé par le module d'extension Platform as a Service.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
Modèles Créateur d'application [com.snc.apps_creator_template]	Héberge les modèles de créateur d'application système.	Actifs	faux	
Restrictions de conception de l'application [com.glide.scope.design]	Système de restriction et de capture de tables augmentées par une application	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Outil de diagnostic d'application [com.snc.app_outil_diagnostic]	Vous aide à diagnostiquer les applications PPM à l'aide d'analyses de diagnostic rapides et à résoudre les problèmes à l'aide de scripts correctifs.	Actif	faux	
Fichier d'application [com.snc.apps_file]	Associe les enregistrements de configuration à une application et suit les métadonnées d'enregistrement.	Actifs	faux	
Aperçus d'application [sn_app_insights] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit un emplacement centralisé où vous pouvez visualiser et surveiller l'intégrité du système.	Actif	faux	com.snc.clotho
Métadonnées d'application [com.snc.metadata]	Ajoute des relations et des actions d'interface utilisateur pour travailler avec les métadonnées.	Actifs	faux	
Gestion des portefeuilles d'applications [com.snc.apm]	Aide les entreprises à avoir une visibilité sur leur inventaire des applications d'entreprise et permet aux analystes de rationaliser les applications d'entreprise. Fournit des tableaux de bord Performance Analytics tels que Application 360, Landscape Analysis et les tableaux de bord associés des applications d'entreprise avec des demandes de changement, des incidents et des problèmes. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes suivants s'ils ne sont pas déjà actifs :	Actif	VRAI	• com.snc.certification_v2 • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.treemap • com.snc.sp_workbench_widgets • com.snc.apm.business_planner • com.snc.pa.apm • com.snc.demand_core • com.snc.apm.predictive_intelligence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	• Application Portfolio Management – Predictive Intelligence (com.snc.apm.predictive_intelligence) : prédit la catégorie d'application en appliquant des algorithmes tels que la similarité sur les données liées aux applications d'entreprise. • Planificateur d'activité : permet d'accéder au portail de planification d'entreprise.			
Application Portfolio Management – ATF Test [com.snc.apm.atf]	Valide les tests ATF pour Gestion des portefeuilles d'applications	Actif	faux	com.snc.apm
Gestion des portefeuilles d'applications : modèle de référence technologique (TRM) [com.snc.apm_trm] (Nouveau dans Tokyo)	Permet aux architectes d'entreprise d'approuver ou de restreindre l'utilisation d'un produit logiciel au sein de l'organisation.	Actif	VRAI	com.snc.apm
Application Portfolio Management Core [com.snc.apm_core]	Active l'enregistrement d'une nouvelle application d'entreprise	Actif	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glide.hub.designer_backend.model
Gestion des portefeuilles	Permet aux utilisateurs APM de gérer les	Actif	VRAI	com.snc.apm

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
d'applications Gestion de l'intégration digitale [com.snc.apm_digital_integration] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	intégrations dans Application Portfolio Management.			
Espace de travail Application Portfolio Management [sn_apm_ws] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux architectes d'entreprise d'avoir une visibilité sur tous les aspects importants de leurs applications dans Application Portfolio Management.	Actif	faux	com.snc.apm
Service d'application [com.snc.cmdb.it.service]	Fournit une fonctionnalité et une vue pour la création, la modification et la vue de l'historique du service d'application.	Actifs	faux	• com.snc.itom.ui • com.snc.cmdb • com.snc.cmdb.service.modeling • com.glide.ui.list_v3_components
Contrôle d'accès aux applications [com.snc.apps_access]	Implémente l'accès au niveau des fichiers pour le développement d'applications.	Actifs	faux	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker
Sélecteur d'applications [com.snc.apps_picker]	Permet aux utilisateurs de sélectionner l'application souhaitée pendant le développement de l'application.	Actifs	faux	
API Apply Once (Appliquer une fois) [com.glide.system.apply_once]	API permettant de modifier le comportement d'une mise à jour « apply_once » dans un module d'extension pendant l'activation/la mise à niveau du module d'extension	Actif	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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Vous devez activer le module d'extension Assessment Designer Common avant d'utiliser Concepteur de quiz, Concepteur d'enquête ou Concepteur d'évaluation. Par défaut, ce module d'extension est activé.			
Gestion des actifs [com.snc.asset_management]	Vous permet de gérer l'ensemble de vos actifs, consommables et licences logicielles.	Actifs	VRAI	• com.snc.expense_line • modèle com.snc.model • com.snc.organization_management • com.snc.fixed_asset • com.snc.depreciation • com.snc.automation • com.glideapp.home
Gestion des actifs commune [com.sn_itam_common]				
Analyse des performances de Gestion des actifs [com.snc.ast_mgmt_pa]	KPI prêts à l'emploi de Performance Analytics pour Asset Management.	Actif	faux	
Espace de travail Gestion des actifs [com.sn_itam_workspace]	Active les options ITAM dans Workspace.	Actif	faux	• com.sn_itam_recomm • com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace
Espace de travail Asset Management : recommandations [com.sn_itam_recomm]	Fonctionnalité Recommandations pour les espaces de travail.			
Console d'affectation [com.snc.assignment_workbench]	Fournit une console que les gestionnaires du service client peuvent utiliser pour évaluer les agents en fonction de critères configurables, tels	Inactif	faux	com.snc.matching_rule

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	que les compétences et la disponibilité, puis affecter des tâches aux agents de leur choix.			
Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud [sn_atf_tg] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Génération de tests en un clic et exécution dans le cloud pour ATF.	Inactif	faux	• com.glide.automated_testing_framework • com.glide.auth.mutual
Graphique des disponibilités [com.snc.availability] (Nouveau dans Tokyo)	Permet à l'organisation de calculer la disponibilité de certains éléments de configuration.	Actif	faux	• com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio_core
Récupération automatique [com.glide.autorecovery]	Active la fonctionnalité de récupération automatique.	Actif	faux	
Infrastructure de tests automatisés [com.glide.automated_testing_framework]	Cadre de test et outils pour la création de tests automatisés	Actifs	VRAI	• com.glide.rollback • com.glide.ui.angular • com.glide.element_mapping • com.glide.vars
Infrastructure de tests automatisés - Navigateur d'application [com.glide.automated_testing_impl.navigation_gauche]	Fournit des étapes ATF qui valident l'accès au navigateur d'application.	Actifs	faux	com.glide.automated_testing_framework
Infrastructure de tests automatisés : interface utilisateur personnalisée [com.glide.automated_testing_impl.custom_ui]	Ajoute la possibilité de tester l'interface utilisateur personnalisée.	Actif	faux	com.glide.automated_testing_framework

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Infrastructure de tests automatisés - Paramètres [com.glide.automated_testing_impl.paramètres]	Ajout de la possibilité de paramétrer les tests ATF.	Actif	faux	com.glide.automated_testing_framework
Infrastructure de tests automatisés - Reporting [com.glide.automated_testing_impl.rapport]	Configuration de l'étape de test Automated Testing Framework Reporting.	Actif	faux	• com.glide.automated_testing_framework • com.glideapp.report
Infrastructure de tests automatisés - Tableaux de bord réactifs [com.glide.automated_testing_impl.tableaux de bord]	Configuration de l'étape de test du tableau de bord réactif Automated Testing Framework.	Actif	faux	• com.glide.automated_testing_framework • com.glideapp.dashboards
Infrastructure de tests automatisés : REST entrant [com.glide.automated_testing_impl.rest_entrant]	Automated Test Framework pour les demandes REST entrantes.	Actifs	VRAI	com.glide.automated_testing_framework
Infrastructure de tests automatisés : calendrier [com.glide.automated_testing_impl.schedule]	Outils pour la planification des tests automatisés.	Actifs	faux	com.glide.automated_testing_framework
Infrastructure de tests automatisés - Erreurs autorisées [com.glide.automated_testing_impl.wce]	Les erreurs JavaScript trouvées pendant l'exécution du test de l'interface utilisateur peuvent être ignorées ou suivies comme des avertissements. Les concepteurs de tests peuvent effectuer leur travail pendant que les développeurs examinent et résolvent les problèmes de script.	Actifs	faux	com.glide.automated_testing_framework
Infrastructure de tests automatisés Catalogue de services	Configuration de l'étape de test d'Automated Testing Framework pour Service Catalog.	Actifs	VRAI	• com.glide.automated_testing_framework • com.glideapp.servicecatalog

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.automated_testing_impl.catalogue_service]				
Infrastructure de tests automatisés Catalogue de services Portail de services [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal]	Automated Testing Framework pour les widgets de Service Catalog dans la configuration de l'étape de test de Service Portal.	Actifs	VRAI	com.glide.automated_testing_impl.catalogue_service
Portail de services Infrastructure de tests automatisés [com.glide.automated_testing_impl.service_portal]	Configuration de l'étape de test d'Automated Testing Framework pour Service Portal. Ce module d'extension ne peut être activé qu'en activant le module d'extension « Service Portal - Core ».	Actifs	faux	com.glide.automated_testing_framework
Scripts de test automatisés pour l'enquête [com.glide.automated_testing_impl.enquête]	Scripts de test automatisés pour l'enquête.	Actif	faux	• com.glide.automated_testing_framework • com.snc.assessment_core
Test automatisé pour Virtual Agent [com.glide.cs.atf] (Nouveau dans Utah)	Active les options de test automatisé pour Virtual Agent.	Actif	faux	com.glide.cs
Affectation automatique [com.snc.automatic_assignment]	Permet à toute application qui utilise des tables enfants de la tâche [task] d'utiliser l'affectation automatique pour trouver automatiquement des délégataires éligibles pour n'importe quelle tâche.	Inactif	faux	
Automation Center [com.sn_coe] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Intègre des îlots d'automatisation et offre une gouvernance et une gestion centralisées de l'automatisation entre entreprises et multifournisseurs dans un espace de travail unique.	Actif	VRAI	sn_cmdb_ci_class (1.38.0)

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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Automation Center [com.sn_ac] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Gère et surveille l'ensemble de votre paysage d'hyperautomatisation.	Actif	VRAI	com.sn_cmdb_ci_class
Détection d'automatisation [sn_auto_discovery] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Crée des rapports à partir de vos données pour afficher les opportunités d'automatisation.	Actif	faux	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
Gestion des canaux AWA [com.sn_channel_management]	Module d'extension principal qui prend en charge diverses fonctionnalités pour les canaux de service et files d'attente AWA sous Manager Workspace	Actif	faux	• com.glide.awa • com.snc.wfo
Mappage des utilisateurs Azure Active Directory [sn_now_azure] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Contient des workflows et des mappages de l'utilisateur à ServiceNow l'utilisateur Azure Active Directory.	Inactif	faux	• com.glide.channelproxy • com.snc.msteams.app.core
Intégration de lecteur de badge [com.snc.badge_reader]	Cadre de travail d'intégration de lecteur de badge qui permet à d'autres applications de s'intégrer au matériel de lecteur de badge.	Inactif	faux	
Enregistreur de mise à niveau de base [com.glide.base_upgrade_logger]		Actif	faux	• com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.diagnostics
		Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Fonctionnalité de base d'exportation d'un jeu de données [com.glide.system_export_set]				
Client de point de référence [com.sn_bm_client]	Benchmark Insights pour les clients.	Actifs	faux	com.sn_bm_common
Point de référence commun [com.sn_bm_common]	Code commun pour les aperçus de point de référence.	Actifs	faux	
Benchmarks Spoke [com.sn_bm_client.spoke]	Contient le cadre d'évaluation des recommandations de points de référence.	Actifs	faux	com.glide.hub
Best Practice - Bulk CI Changes [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Ce module d'extension est destiné à être utilisé avec les modèles d'état Change Management hérités, qui étaient utilisés avant la version Geneva. Elle permet de proposer des mises à jour CMDB et de les appliquer à un ou plusieurs éléments de configuration dans le champ d'application dans le cadre de votre processus de gestion des changements.	Inactif	faux	
Best Practice - Change Risk Calculator [com.snc.bestpractice.change_risk]	Calculs simples de risque et d'impact pour Change Management.	Actifs	faux	
Meilleures pratiques - Workflow de résolution d'incident [com.snc.bestpractice.incident]	Les meilleures pratiques en matière de résolution des incidents exigent que l'incident ait l'état Résolu plutôt que de le fermer. Cet état fournit au Service Desk un mécanisme	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	permettant de vérifier que l'appelant est satisfait de la résolution et que le client est d'accord pour fermer l'incident.			
Meilleures pratiques - Rapports KPI ITIL [com.snc.bestpractice.itil.kpi]	Fournit une série de rapports qui suivent les indicateurs clés de performance (KPI) de la gestion des incidents et des problèmes.	Actifs	VRAI	com.glide.metrics
Emplacements de l'entreprise [com.snc.business_location]	Ce module d'extension prend en charge un modèle de données dans lequel l'entreprise fait affaire avec des clients via des canaux physiques tels que les magasins et les succursales.	Actif	VRAI	• com.snc.service_organization • com.snc.cs_extension_de_base
Rôles d'entreprise [com.snc.businessroles]	Active le module Rôles d'entreprise. Combiné à d'autres applications sous licence, il fournit des rôles d'entreprise et une hiérarchie pour les employés avec intégration à Okta pour la mise en service de l'accès pendant l'intégration.	Inactif	faux	com.sn_content_delivery
Règle métier V2 [com.glide.business_rule_v2]	Améliore les règles métier pour prendre en charge des conditions et les comportements sans script.	Actifs	faux	
Parties prenantes de l'entreprise [com.snc.business_stakeholder]	Contient le rôle Partie prenante de l'entreprise qui autorise les utilisateurs à approuver, afficher/lire des enregistrements dans toute l'organisation et afficher des rapports. Notez que des frais sont associés au rôle Partie prenante de l'entreprise. Ne l'affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	organisation dispose de l'autorisation appropriée.			
Statistiques de génération du cache [com.glide.stats.cache_build]	Statistiques de build du cache.	Actifs	faux	com.glide.stats
Card Operations [com.sn_bom_credit_card]				
Case Assignment Workbench Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Fournit des données de démonstration, comme des exemples de tickets et d'utilisateurs, de manière à pouvoir tester les fonctionnalités du produit Assignment Workbench sur une instance de non-production. Ne pas utiliser sur les instances de production client.	Inactif	VRAI	• com.snc.customerservice.demo • com.snc.assignment_workbench
Synthèses de ticket [com.sn_csm_case_digest]	Permet aux utilisateurs d'envoyer des mises à jour de statut pour les tickets et l'analyse de la cause première aux clients et aux principales personnes concernées internes.	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.sn_csm_doc_template • com.snc.documentviewer • com.sn_publications
Case Playbook for Complaints [com.sn_csm_complaint_caseflow]	Fournit un type de ticket de réclamation pour capturer les détails d'une réclamation client et un playbook qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie de la réclamation.	Actif	VRAI	
Case Playbook for Onboarding [com.sn_csm_onboarding_caseflow]	Fournit un type de ticket d'intégration pour capturer les détails lors de l'intégration de clients pour un produit ou un service et un manuel qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie du processus d'intégration.	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Case Playbook for Product Support [com.sn_csm_product_support_playbook]	Le flux de tickets pour l'assistance produit guide les agents du service client à travers les étapes nécessaires à la résolution des problèmes liés aux produits.	Actif	VRAI	
Concepteur de catalogue commun [com.glide.ui.ng.cc]	Concepteur de catalogue commun.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng.dc • com.glideapp.workflow
Pack de contenu CCG [sn_itom_ccg_cp] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit le contenu du système de base, notamment les politiques, les collecteurs de ressources, les collecteurs de configurations et les actions de correction pour l'application Cloud Configuration Governance.	Actif	faux	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mid • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_connection_ • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparser • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime
Répartition centrale [com.snc.central_dispatch]	Permet d'allouer visuellement des tâches aux agents pour un répartiteur connecté.	Inactif	VRAI	com.snc.dhtmlx.scheduler
Connexion et informations d'identification centralisées [com.snc.core.automation.connection_credential]	Composants de connexion et d'informations d'identification centralisés.	Actifs	faux	
Base de certification [com.snc.certification_core]	Structures de certification de base telles que les filtres et les modèles. Certification Core est activée automatiquement lorsque l'une des applications suivantes est activée :	Actif	faux	• com.glide.list_v2 • com.snc.version

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	• Certification de l'état souhaité (active par défaut) • Conformité d'architecture • Certification de données • Risque et conformité en matière de gouvernance informatique			
Change Management - Politique d'approbation [sn_chg_pol_appr]	Fonctionnalité Change Management qui aide à générer et à configurer les approbations à l'aide des politiques d'approbation des changements.	Actifs	faux	
Gestion des changements : tests ATF [com.snc.change_management.atf]	Ce module d'extension charge les tests ATF pour Change Management lorsque le module d'extension Change Management - State Model est activé. Les données de démonstration de ce module d'extension sont nécessaires pour exécuter avec succès ces tests ATF.	Inactif	VRAI	
Gestion des changements : console CAB [com.snc.change_management.cab]	Fonctionnalité Change Management qui permet aux responsables CAB de planifier, de planifier et de gérer les réunions CAB sur la plateforme NOW.	Actifs	VRAI	• com.snc.change_management.cab.form_la • com.snc.app.calendrier • com.glide.service-portal • com.snc.app_common.service_portal • com.glide.editor.tinymce
Change Management - Case Intelligence [com.snc.change_management.ml.ccbc]	Fonctionnalité Change Management qui utilise Predictive Intelligence pour identifier automatiquement les tickets qui peuvent	Inactif	faux	• com.snc.change_management.ml • com.sn_customerservice

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	avoir été causés par le changement.			
Change Management : données de base du modèle de changement [com.snc.change_management.modèle_de_changement.fondation]	Données de base pour les modèles de changement, y compris les transitions d'états et les flux de support.	Actif	faux	• com.snc.change_management.modèle_de_ • com.glide.hub
Change Management - Modèles de changement [com.snc.change_management.modèle_de_changement]	Les modèles de changement permettent une configuration flexible des modèles d'état et de transition pour les demandes de changement.	Actif	faux	• com.snc.itsm.state_transition_model • com.snc.itsm.state_transition_model.found
Gestion des changements : page d'accueil des modèles de changement [com.snc.change_management.modèle_de_changement.atterrissage]	Comprend l'interface utilisateur utilisée pour créer des demandes de changement basées sur des modèles de changement.	Actif	faux	com.snc.change_management.modèle_de_changemen
Gestion des changements : données de base [com.snc.change_management.fondation]	Fournit les données de base de Change Management, les nouveaux états et les priorités.	Actif	VRAI	com.snc.change_management
Change Management - Change Related Incidents (mode de maintenance) [com.snc.change_management.icbc]	Interface utilisateur et configuration pour les incidents liés au changement Environnement classique	Actif	faux	com.snc.change_request
Gestion des changements - Change Schedule [com.snc.change_management.soc]	Calendrier des changements.	Actifs	faux	• com.snc.dhtmlx.gantt • com.snc.change_request • com.snc.change_management.soc.color_pi
Gestion des changements - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	Change Management - Données de base du calendrier des changements.	Actifs	faux	com.snc.change_management.soc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des changements : score de réussite de changement [com.snc.change_management.change_success_score]	Le score de réussite de changement est une expression numérique qui représente l'historique de réussite des changements pour un groupe particulier. Il peut être utilisé pour évaluer la probabilité de succès futur et aider à déterminer le niveau de rigueur de changement requis.	Actif		• com.snc.change_request • com.snc.pa • com.snc.change_management.score_de_ré
Change Management - Collision Detector [com.snc.change_collision]	La détection de conflit est une fonctionnalité de l'application Change Management qui identifie les potentiels conflits de planification en fonction des éléments de configuration dans le champ d'application du changement ou de l'utilisateur ou du groupe affecté à l'exécution d'un changement.	Actifs	VRAI	com.snc.maintenance_schedules
Gestion des changements : sélecteur de couleurs [com.snc.change_management.soc.color_picker]	Sélecteur de couleurs	Actifs	faux	
Gestion des changements - Core [com.snc.change_management.ita]	Module d'extension Change Management principal dont dépendent à la fois les modules d'extension Change Management, State Model et Standard Change Catalog. Ce module d'extension met à jour le champ **Type** dans la demande de changement pour obtenir les valeurs	Actifs	VRAI	• com.snc.change_request • com.snc.change.collision

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Normal, **Standard** et **Urgence**. La valeur Type des demandes de changement existantes est mise à jour : • Routine com.glide.context_help-> standard (standard) • Complet > normal (normal) • Urgence -> urgence (Urgence) Lors de la création d'une demande de changement, un intercepteur vous invite à indiquer le type de changement que vous souhaitez créer.			
Gestion des changements : Intelligence pour les incidents [com.snc.change_management.ml.icbc]	Fonctionnalité Change Management qui utilise Predictive Intelligence pour identifier automatiquement les incidents qui peuvent avoir été causés par le changement.	Actif	faux	• com.snc.change_management.ml • com.snc.change_management.icbc
Change Management - Mise à jour en masse de CI [com.snc.change_management.mass_update_ci]	Fonctionnalité Change Management qui permet aux demandeurs de changement de proposer et d'appliquer les mises à jour associées à une demande de changement à un ou plusieurs éléments de configuration dans le champ d'application d'un changement.	Inactif	faux	• com.snc.change_management.modèle_état • com.snc.bestpractice.bulkchange

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Change Management : Predictive Intelligence Core (mode de maintenance) [com.snc.change_management.ml]	Module d'extension principal contenant les composants communs utilisés par les fonctionnalités d'intelligence de Change Management.	Actif	faux	• com.snc.change_request • com.glide.platform_ml
Change Management - Risk Assessment [com.snc.change_management.évaluation_des_risques]	Fonctionnalité Change Management qui permet de créer des questionnaires d'évaluation des risques et de les rendre nécessaires pour piloter l'évaluation des risques associés à un changement demandé.	Inactif	VRAI	• com.snc.bestpractice.change_risk • com.snc.assessment_core • com.glide.assessment_designer
Change Management - Standard Change Catalog [com.snc.change_management.catalogue_de_changement_standard]	Fonctionnalité Change Management qui permet de proposer, d'approuver et de publier des modèles de changement standard dans Service ServiceNow Catalog.	Actifs	VRAI	• com.snc.change_management • com.glideapp.servicecatalog
Gestion des changements : modèle d'état [com.snc.change_management.state_model]	Ce module d'extension fournit les modèles d'état Change Management actuels pour les types de changement standard, normal et urgent, initialement publiés dans la version Geneva.	Actifs	VRAI	• com.snc.change_management • com.snc.process_flow_formatter
Gestion des changements : probabilité de réussite [com.snc.change_management.probabilité_réussite]	Calcule une probabilité pour indiquer quelles sont les chances que les demandes de changement se terminent correctement sans problèmes.	Actif	faux	com.snc.change_management.change_success_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Tokyo)				
Page d'accueil de la vue d'ensemble de Gestion des changements [com.glideapp.report.itsm.change.overview]	Active un tableau de bord de vue d'ensemble de Change Management dans le navigateur d'application Change Management.	Actifs	faux	com.glideapp.report
Change Management - Risk Intelligence (maintenance uniquement) [com.snc.change_management.ml.risk]	Fonctionnalité Change Management qui augmente les options existantes d'évaluation des risques avec Intelligence prédictive pour prédire le risque de changement.	Actif	faux	com.snc.change_management.ml
Change Management - Standard Change Template Intelligence [com.snc.change_management.ml.sctp]	Fonctionnalité Change Management qui utilise Predictive Intelligence pour identifier les grappes de changement susceptibles d'être des candidats pour les modèles de changement standard.	Actif	faux	com.snc.change_management.ml
Change Management Workflows [com.glideapp.workflow.change_management]	Ce module d'extension active les workflows qui contrôlent les processus de changement associés aux types de changement Urgent, Standard et Normal introduits dans la version Geneva.	Actifs	VRAI	com.glideapp.workflow
Demande de changement [com.snc.change_request]	Le module d'extension Demande de changement de base qui contient les tables principales de Change Management, y compris les tables de demande de changement et de tâche de changement.	Actifs	VRAI	com.glideapp.report.itsm.change.overview
Demande de changement de calendrier	Ce module d'extension active le calendrier des conflits de changement introduit dans la version	Actifs	faux	com.snc.app.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.change_request.calendar]	Kingston. Elle vous permet d'afficher une demande de changement et ses conflits potentiels une fois qu'un élément de configuration principal, une date de début planifiée et une date de fin planifiée ont été fournis dans une demande de changement.			
Proxy de canal [com.glide.channelproxy]	Contient le rôle Partie prenante de l'entreprise qui autorise les utilisateurs à approuver, afficher/lire des enregistrements dans toute l'organisation et afficher des rapports. Notez que des frais sont associés au rôle Partie prenante de l'entreprise. Ne l'affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée.	inactif	faux	com.glide.external.app
Liste de vérification [com.glide.ui.checklist]	Fournit un moyen simple de suivre l'avancement des tâches sans créer d'enregistrements supplémentaires, à l'aide de listes de vérification qui peuvent être ajoutées à n'importe quel formulaire.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Mesures et correction de CI - Adaptateur MECM [sn_mecm_adapter] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet de récupérer et d'afficher les informations de mesures de CI des CI affectés.	Actif	VRAI	Aucun
CIDC Spoke	Fournit des flux secondaires et des 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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_cicd_spoke]	pour appeler les points de terminaison de l'API REST Continuous Integration Continuous Delivery inclus dans le module d'extension com.glide.continuousdelivery.			
Composants de l'interface utilisateur CIWF [com.sn_ciwf_ui_cmpnt]				
Minutages des transactions clientes [com.glide.client_transaction]	Le module d'extension Client Transaction prend en charge le suivi des temps de rendu client sur le serveur, en alignant les valeurs sur les temps de transaction du serveur.	Actifs	faux	
Bibliothèque d'actions dans le cloud [sn_itom_cal] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Utilisez les actions et les flux secondaires prêts à l'emploi de l'application Bibliothèque d'actions dans le cloud pour interagir avec les ressources dans le cloud de l'organisation. Les fonctionnalités ITOM Governance, telles que Cloud Configuration Governance, utilisent ces actions pour fonctionner.	Actif	faux	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mid • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_connection_ • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparser • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing
API dans le cloud [com.snc.cloud.api]	Cadre de travail de l'API dans le cloud.	Inactif	faux	• com.snc.core.automation • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg • com.snc.discovery.core
Gestion de configuration dans le cloud [com.snc.config.mgmt]	Cadre de travail de gestion des configurations.	Inactif	faux	• com.glide.rest • com.snc.cloud.core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Cloud Configuration Governance [com.sn.itom.ccg] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Utilisez l'application pour vérifier si les paramètres de configuration des ressources dans le cloud de votre organisation sont conformes à un ensemble de politiques visant à identifier les violations. Après avoir identifié les violations, utilisez les workflows de rattrapage pour les atténuer.	Actif	faux	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mid • com.glide.hub.action_step.get_connection_ • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparser • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing • sn.itom.cal
Cloud Configuration Governance : Pack de contenu [com.sn.itom.ccg.cp] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit les politiques du système de base, les flux secondaires et les actions du Flow Designer pour l'application Cloud Configuration Governance.	Actif	faux	com.sn.itom.ccg
Facturation Analyse des coûts du cloud [sn_clin_billing] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit les outils permettant de télécharger les données de facturation pour les ressources Amazon Web Services (AWS) et Microsoft Azure mises en service et de visualiser les données dans un tableau de bord. Utilisez Cloud Insights Billing avec Cloud Provisioning and Governance s'exécutant uniquement sur des instances non séparées par domaine.	Actif	faux	• Dépendances du module d'extension : ◦ Orchestration ◦ com.snc.cloud.api ◦ com.snc.cmdb.scoped ◦ com.itom.jutils ◦ com.snc.clotho ◦ com.snc.ng.pattern.designer ◦ com.glide.hub.integrations • Dépendances d'application : ◦ sn_itom_pattern ◦ sn_cmdb_ci_class ◦ sn_cai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				◦ sn_cld_intg_core ◦ sn_cld_intg_aws ◦ sn_cld_intg_azure ◦ sn_cld_intg_gcp ◦ sn_cld_spend_core ◦ sn_cld_spend_aws ◦ sn_cld_spend_azure ◦ sn_cld_spend_gcp
Évaluation de la migration vers le cloud [com.sn_cloud_migration] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Vous permet de planifier, d'organiser et de suivre le processus de déplacement des ressources informatiques et des charges de travail de votre entreprise vers les plateformes cloud.	Inactif	VRAI	• com.sn_cloud_mig_base • com.sn_itom_licensing • com.snc.discovery
Cloud Migration Base [com.sn_cloud_mig_base] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Un module d'extension de base pour l'application Cloud Migration Assessment.	Inactif	faux	Aucun
Cloud Operations Workspace [com.cloud_operations_workspace] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Offre une solution complète pour gérer les opérations dans le cloud de votre organisation.	Actif	faux	• com.snc.cloud.core • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance [com.snc.cloud.mgmt]	Cloud Provisioning and Governance - Intégration avec AWS, Azure, VMware OOB et extensible pour ajouter la prise en charge de nouveaux clouds.	Inactif	faux	• com.glide.service-portal • com.snc.cloud.core • com.snc.config.mgmt • com.snc.runbook_automation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Cloud Provisioning and Governance Core [com.snc.cloud.core]	Cloud Provisioning and Governance Cœur : détection et blocs de ressources.	Inactif	faux	• com.snc.discovery.core • com.snc.cloud.api
Cloud Provisioning and Governance : Google Cloud Connector [sn_cmp_gcp] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Active l'intégration à Google Cloud Platform.	Actif	faux	• com.snc.cloud.mgmt • com.snc.pattern.designer • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance : Connecteur Terraform [sn_cmp_terraform] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Offre la possibilité d'effectuer un approvisionnement vers AWS, Azure, VMware et IBM Cloud. Développez rapidement, ingérez votre modèle d'infrastructure en tant que code (IaC) et créez un élément de ServiceNow catalogue en quelques minutes.	Actif	faux	com.snc.cloud.mgmt
Tableau de bord des dépenses du cloud [sn_sam_cld_spend] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Ce module d'extension fournit des aperçus des dépenses et des économies avec SaaS, IaaS et PaaS	Actif	faux	• com.snc.cloud.api • com.snc.cmdb.scoped • com.snc.discovery • com.itom.jutils • com.sn_itom_opt_licensing • com.snc.clotho • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.integrations.standard • com.sn_sam_saas
CMDB-ATF Tests [com.snc.cmdb.atf]	Fournit les tests de CMDB Automated Test Framework (ATF).	Inactif	faux	com.snc.cmdb

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Tableau de bord des données de base CMDB et CSDM [sn_getwell] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des informations sur les indicateurs de base clés de votre CMDB et de votre modèle de données de service commun (CSDM), ainsi que des recommandations pour s'assurer que la CMDB et la CSDM sont correctement configurées pour une utilisation optimale et pour atténuer les risques potentiels.	Actif	faux	Aucun
Tableau de bord des CMDB [com.snc.cmdb.dashboard]	Rapport sur l'intégrité globale des CI agrégés au niveau de la CMDB et de la classe.	Actifs	faux	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
Groupe CMDB [com.snc.cmdb.group]	Fournit des options de regroupement d'éléments de configuration.	Actifs	faux	
Tableau de bord du groupe CMDB [com.snc.cmdb.group.dashboard]	Signaler l'intégrité des CI dans les groupes CMDB, dans un tableau de bord.	Actifs	faux	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.cmdb.group
Ordinateur central CMDB [com.snc.cmdb.mainframe]	Un des modules d'extension inclus dans le module d'extension CMDB étendu, utilisé pour les éléments de configuration de l'ordinateur central.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Catégorie de cases d'option CMDB [com.snc.cmdb.radio.category]	Un des modules d'extension inclus dans le module d'extension CMDB étendu, utilisé pour les éléments de configuration radio.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Recherche CMDB [com.snc.cmdb_search]	Recherche de type requête sur les CI et les relations CMDB. Convertit une requête de style libre avec des	Actif	faux	com.snc.cmdb

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	synonymes et des mots vides configurables en une requête correctement formulée sur les tables CMDB.			
Catégorie de télécommunications CMDB [com.snc.cmdb.telecom.category]	Un des modules d'extension inclus dans le module d'extension CMDB étendu, utilisé pour les éléments de configuration de télécommunications.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Équipement de test CMDB [com.snc.cmdb.test.equipment]	Un des modules d'extension inclus dans le module d'extension CMDB étendu, utilisé pour les éléments de configuration de l'équipement de test.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
CMDB : Espace de travail d'agent [com.cmdb-workspace]	Active les options CMDB dans Agent Workspace.	Actif	faux	com.snc.agent_workspace.itsm
Interface utilisateur CMS : Service Management Core [com.snc.service_management.core.cms]	Tous les éléments du système Content Management (blocs, pages et menus) utilisés pour référencer les principales applications informatiques en libre service sont intégrés dans ce module d'extension. Il s'agit également de la base principale de toutes les applications Service Management.	Inactif	faux	• com.glide.cms • com.glide.cms.extensions • com.glide.db_images
Espace de travail CMDB [sn_cmdb_ws] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Un espace de travail moderne où vous pouvez effectuer des recherches dans la CMDB, comprendre l'intégrité et les CI de la CMDB et accéder à des outils communs	Actif	VRAI	• sn_cmdb_pg_templts • sn-cmdb-nlq-search

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Coaching [com.sn_coaching]	Le module Coaching facilite la formation des employés sur leur travail grâce à l'utilisation d'opportunités de formation (moments critiques d'un processus) qui peuvent être configurées sous condition.	Actif	VRAI	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.skills_management • com.snc.organization_management
Recherche de code [com.glide.code-search]	API de recherche de code configurable.	Actifs	faux	
Collaboration [com.glide.collaboration]	Retraite. Remplacé par le module d'extension Connect.	Inactif	faux	com.glide.connect
Services de collaboration [sn_tcm_collab_hook] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet de communiquer sur Slack. L'application intègre des outils de collaboration avec ServiceNow. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements de tâches et comme canal dans les plans de communication. Vous pouvez lancer une conversation à partir d'un enregistrement de tâche avec l'outil de collaboration de votre choix. Activez les services de collaboration pour les plans de communication afin de prédéfinir Slack ou Microsoft Teams comme canal de collaboration et de communication en temps réel.	Inactif	faux	Aucun
API de collision [com.glide.collision_detector]	API pour prédire le comportement du moteur de mise à niveau en	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	ce qui concerne les personnalisations.			
Chiffrement au niveau des colonnes [com.glide.now.platform.encryption]	Permet de chiffrer les champs de texte et les fichiers joints.	Actif	faux	com.glide.encryption.core
Statistiques de colonne [com.glide.column_statistics]	Statistiques de colonne utilisées pour suggérer des index de base de données.	Actifs	VRAI	
Commercial Lines Claims [com.sn_ins_claim_cml] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Processus de numérisation des réclamations commerciales depuis le premier avis de perte (FNOL) jusqu'au règlement.	Actif	VRAI	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_siu (1.0.0)
Commercial Lines Servicing [com.sn_ins_policy_b2b]	Permet aux compagnies d'assurance d'être agiles et réactives dans la résolution des changements de police à moyen terme et des demandes des clients commerciaux. Les assureurs peuvent classer les dossiers de souscription par ordre de priorité grâce à des règles commerciales intelligentes et éliminer le travail manuel de faible valeur des files d'attente de souscription.		Oui	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_uw_b2b
Commercial Lines Underwriting [com.sn_ins_uw_b2b]	Permet aux compagnies d'assurance d'acheminer instantanément les demandes de service complexes aux souscripteurs en fonction de leurs directives et règles de souscription existantes. Les souscripteurs peuvent collaborer avec les		Non	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	équipes de distribution et de service grâce à un flux de travail efficace et transparent.			
Composants communs de l'application Portail de services ITSM [com.snc.app_common.service_portal]	Composants d'application communs pour Service Portal.	Actif	faux	com.glide.service-portal
Communautés [com.sn_communities]	Les communautés permettent aux clients d'interagir les uns avec les autres et de partager des connaissances. Il n'existe aucun moyen structuré de diffuser les connaissances ou de capturer les connaissances des communautés et de les intégrer au service à la clientèle et à la réussite des clients.	Inactif	faux	• com.glide.service-portal • com.sn_communities_global • com.snc.activity_subscriptions • com.snc.ludification • com.snc.csm_unified_theme • com.snc.assignment_workbench • com.glide.processor.ics
Données de démonstration des communautés [com.sn_communities_demo]	Charge les données de démonstration pour l'application de communauté.	Inactif	faux	• com.sn_communities • com.snc.csm_unified_theme.demo
Extension de l'entreprise [com.glide.company]	Ajoute des colonnes de devises à la table Société [core_company].	Actifs	faux	com.glide.currency
Configuration Compliance [snc_vulc] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Expose vos vulnérabilités de sécurité liées à la configuration à fort impact et orchestre leur correction dans les domaines fréquemment isolés de la sécurité des informations, des opérations informatiques et des processus business. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter	Inactif	VRAI	com.snc.security_support.commun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Dépendances de Configuration Compliance [snc_vulc_dep]	Dépendances système requises par Configuration Compliance. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.		faux	
Gestion des configurations (CMDB Enterprise Edition) [com.snc.cmdb.enterprise]	Une collection de modules pour des éléments de configuration spécialisés, tels que le matériel radio, l'équipement de test et le matériel de système vocal.	Actifs	faux	com.snc.cmdb
Gestion des configurations (CMDB) [com.snc.cmdb]	Fournit les fonctionnalités principales pour la base de données de gestion des configurations, y compris les relations entre le matériel d'entreprise et les éléments de configuration.	Actifs	VRAI	• com.glide.custom_web_service • com.sn_cmdb_content • com.snc.db.rotation • com.glide.ui.list_v3_components
Gestion des configurations pour les applications incluses dans le périmètre (CMDB) [com.snc.cmdb.scoped]	Permet aux applications du champ d'application d'accéder aux API du moteur d'identification.	Actifs	faux	com.snc.cmdb.enterprise
Connexion [com.glide.connect]	Fournit une plateforme de messagerie en temps réel qui vous connecte à vos collègues, en évitant les e-mails et les documents statiques.	Actifs	faux	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.live_common • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.notification.push • com.glide.db_audio
Interface utilisateur d'interaction de Connexion [com.connect-interaction-ui]	Composants de l'interface utilisateur pour adapter Support de Connect afin d'utiliser la table d'interaction comme source de vérité.	inactif	faux	• com.glide.interaction • com.glide.graphql • com.glide.connect.support • com.glide.connect.ui_components
Connecter les API scriptables [com.glide.connect.scriptable]	API pouvant contenir des scripts pour Connect.	Actifs	faux	
Widgets Connect pour Service Portal [com.glide.connect.sp_widgets]	Connectez les widgets du portail de services.	Inactif	faux	• com.glide.service-portal • com.glide.connect • com.glide.connect.ui_components
Spoke Connect pour Flow Designer [com.glide.connect.v3plus.core.ah]	Le spoke Connect pour Flow Designer fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser la création de conversations, d'ajouter des utilisateurs à une conversation et d'envoyer des messages à une conversation. Ces actions fonctionnent avec la version d'API de Connexion 3 et les versions ultérieures.	Actifs	faux	com.glide.connect.scriptable
Support de Connexion [com.glide.connect.support]	S'appuie sur la plate-forme de messagerie Connect et permet aux agents d'assistance de fournir une assistance en temps réel aux utilisateurs finaux en utilisant des files d'attente.	Inactif	VRAI	com.glide.connect

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Support de Connect et intégration de Service Portal [com.glide.connect.support.service-portal]	Ajoute des composants Support de Connect à utiliser dans le portail de services.	Inactif	VRAI	• com.glide.service-portal • com.glide.connect.support
Tableau de bord du gestionnaire de Support de Connect [com.glide.connect.managers_dashboard]	Fournit une page d'accueil et tous les enregistrements de configuration nécessaires pour analyser Support de Connect dans la génération de rapports.	Inactif	faux	com.glideapp.report
Connect Support Routing [com.glide.connect.support.routing]	Module d'extension permettant d'activer le processeur pour l'achèminement d'une demande de support de Connexion vers la file d'attente de messagerie instantanée appropriée.	Inactif	faux	• com.snc.matching_rule • com.glide.connect.support
Portail de service consommateur [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Active le Portail de service consommateur, un portail Web basé sur l'application Portail de services que votre entreprise peut utiliser pour fournir des informations et de l'assistance aux consommateurs.	Inactif	faux	• com.glide.service-portal.customer-service-base • com.glide.connect.anonymous_support
Analyse de contenu [com.sn_content_analytics]	Analyse de contenu	Actif	faux	com.glide.scope.access.restricted_caller
Automatisation du contenu [com.sn_content_automation]	Fonctionnalité d'automatisation du contenu.	inactif	VRAI	• com.sn_content_delivery • com.glide.scope.access.restricted_caller
Livraison de contenu [com.sn_content_delivery]	Livraison de contenu	inactif	VRAI	• com.glide.db_images • com.glide.scope.access.restricted_caller • com.glide.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Expériences de contenu [com.sn_content_automation]	Configurez et regroupez votre contenu en une campagne tout en utilisant plusieurs canaux pour communiquer le bon message à la bonne audience et au bon moment.	Actif	VRAI	
Gouvernance du contenu [sn_cg]	Content Governance fournit aux employés en communication une méthode simplifiée pour faire des demandes de création de contenu pour Content Publishing ou Expériences de contenu.	Actif	VRAI	com.sn_content_publishing_store
Gestion du contenu [com.glide.cms]	Permet aux administrateurs de créer des interfaces utilisateur Web personnalisées au-dessus d'une instance existante ServiceNow . Vous devez demander au personnel ServiceNow l'application Content Management System (CMS). Au lieu d'activer CMS, utilisez Portail de services pour les nouveaux développements. Portail de services est une alternative à CMS avec une expérience utilisateur affinée et est actif par défaut dans le système de base. Voir Service Portal et Content Management and Service Portal .	Inactif	faux	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images
Types étendus de Gestion du contenu [com.glide.cms.types]	Extension de Content Management qui ajoute des images iFrame et Flash. Vous devez demander au personnel ServiceNow	Actifs	faux	• com.glide.cms.type.flash • com.glide.cms.type.iframe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	l'application Content Management System (CMS). Au lieu d'activer CMS, utilisez Portail de services pour les nouveaux développements. Portail de services est une alternative à CMS avec une expérience utilisateur affinée et est actif par défaut dans le système de base. Voir Service Portal et Content Management and Service Portal .			
Publication de contenu [com.sn_content_publishing_core]	Content Publishing vous permet de communiquer avec vos employés à l'aide de différentes méthodes.	Actif	VRAI	
Classement de contexte [com.glide.sorting]	Prise en charge des listes par glisser-déposer et de la boîte de dialogue de classement. Le classement de contexte permet à un utilisateur de trier une collection d'enregistrements indépendamment des attributs de ces enregistrements. Le classement de contexte est activé automatiquement avec le module d'extension SDLC - Scrum Process Pack.	Inactif	faux	com.glide.list_v2
Aide contextuelle [com.glide.context_help]	Fournit un système d'aide contextuel, fournissant des liens vers des pages d'aide spécifiques. Ces pages d'aide peuvent être liées à la vue de liste ou de formulaire de n'importe quelle table,	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	ou à la vue de formulaire d'un enregistrement spécifique dans une table.			
API REST d'aide contextuelle [com.glide.context_help.rest_api]	API REST pour le système d'aide contextuelle	Actif	faux	• com.glide.context_help • com.glide.scripted_rest_services
Recherche contextuelle [com.snc.contextual_search]	Affichez des articles connexes ou des éléments de catalogue de services dans un créateur de formulaire ou d'enregistrement.	Actifs	faux	com.snc.application.json_service
Recherche contextuelle – Interne [com.snc.contextual_search.interne]	Composant de module d'extension interne pour Contextual Search.	Actifs	faux	
Recherche contextuelle : Portail de services [com.snc.contextual_search.service-portal]	Composants de Service Portal pour Contextual Search.	Actifs	faux	• com.snc.contextual_search • com.snc.app_common.service_portal
Sécurité contextuelle : gestion des rôles [com.glide.role_management]	Fournit la flexibilité et la puissance nécessaires pour protéger les informations en contrôlant l'autorisation de lecture/écriture/ création/suppression.	Actifs	faux	• com.glide.db_vue • com.glide.ui_page
Sécurité contextuelle : Gestion des rôles V2 [com.glide.role_management.inh_count]	Empêche les entrées en double dans les sys_user_has_role pour les rôles hérités, en fonction de la valeur de la colonne inh_count.	Actifs	faux	com.glide.role_management
Sécurité contextuelle : API REST Gestion des rôles V2 [com.glide.role_management.inh_count.rest_api]	Empêche les entrées en double dans les sys_user_has_role pour les rôles hérités, en fonction de la valeur de la colonne inh_count.	Actifs	faux	• com.glide.role_management.inh_count • com.glide.scripted_rest_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Continual Improvement Management (CIM) [com.sn_cim]	Module d'extension Core pour Continual Improvement Management (CIM)	Actif	VRAI	• com.snc.organization_management • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.pa • com.snc.pa.spotlight • com.sn_coaching • com.sn_cim_atf
Tests automatisés de Continual Improvement Management [com.sn_cim_atf]	Module d'extension ATF pour Continual Improvement Management (CIM)	Actif	VRAI	
Gestion des contrats [com.snc.contract_management]	Possibilité de gérer tous les types de contrats.	Actifs	VRAI	com.snc.asset_management
Contract Management - Mises en page et comportement des formulaires [com.snc.contract_management.form_layouts]	Fournit la possibilité de personnaliser la mise en page du formulaire Contract Management.	Inactif	faux	
Paramètres de personnalisation de la conversation [com.glide.cs.branding]	Paramètres de personnalisation de conversation pour le client de messagerie instantanée Web.	Actif	faux	
Paramètres généraux de la conversation [com.glide.cs.Paramètres]	Paramètres généraux de la conversation pour Agent virtuel.	Actif	faux	
Analyse conversationnelle [sn_ci_analytics] (Disponible dans le	Un tableau de bord qui vous aide à améliorer les interactions d'Agent virtuel (VA) avec les utilisateurs en fournissant des aperçus approfondis des données conversationnelles, en	Actif	faux	• com.glide.cs • com.glide.appsee

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)	découvrant les sujets qui confondent les utilisateurs et en découvrant les endroits où les utilisateurs sont souvent transférés aux agents actifs.			
Intégration conversationnelle avec Alexa [com.sn.va.alexa] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet à Virtual Agent d'interagir avec les demandeurs via l'interface vocale d'Amazon Alexa à l'aide des rubriques Virtual Agent.	Actif	faux	
Intégration conversationnelle avec LINE [sn_va_line]	Le module d'extension permet d'interagir avec les demandeurs qui préfèrent que l'application de messagerie LINE interagisse avec votre entreprise. Les demandeurs comprennent les contacts du client et les consommateurs.	Actif	VRAI	• adaptateur com.glide.cs.personnalisé • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.ihub_spoke_util_pack • sn_agent_initiated
Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permettez aux demandeurs de discuter avec des équipes Microsoft ou des agents actifs à l'aide de l'application Microsoft Teams.	Actif	VRAI	
Interfaces conversationnelles : diagnostic [sn_ci_diagnostics]	L'outil de diagnostic de CI est un cadre de travail qui permet à un utilisateur privilégié (administrateur) d'effectuer un diagnostic de divers produits via des scripts et des rubriques VA puissantes.	Actif	faux	com.glide.cs.chatbot.lite
Recommandations de rubriques d'Agent virtuel	Le module d'extension permet d'identifier les rubriques Agent	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[sn_topic_recommend]	virtuel prédéfinies qui peuvent être rapidement implémentées dans votre organisation.			
Intégration conversationnelle avec WhatsApp (optimisée par Twilio) [sn_va_whatsapp_twi]	Le plugin permet l'engagement des clients sur l'application de messagerie WhatsApp.	Actif	VRAI	• sn_twilio_spoke • com.glide.hub.integration.runtime • adaptateur com.glide.cs.personnalisé • sn_agent_initiated • com.glide.cobject • com.glide.messaging.awa
Interconnexion de bot [sn_va_bot_ic] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Agent virtuel Bot Interconnect fonctionne comme le bot principal dans un environnement de messagerie instantanée diversifié. Il peut vous aider à réduire la complexité et à créer une expérience de messagerie instantanée unifiée pour vos utilisateurs finaux. Agent virtuel Bot Interconnect permet à vos utilisateurs finaux d'accéder à plusieurs canaux et à une grande variété de tâches d'entreprise disponibles à partir de ServiceNow.	Actif	faux	com.glide.cs.chatbot
Intégration conversationnelle avec Slack [sn_va_slack] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permettre aux demandeurs de discuter avec Agent virtuel ou avec des agents actifs à l'aide de l'application Slack	Actif	faux	
Intégration conversationnelle avec Workplace from Facebook	Permettez aux demandeurs de discuter avec Agent virtuel ou avec des agents actifs à l'aide de l'application	Actif	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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Magasin)	via une interface Google Business Messages à l'aide du service Google Business Messages.			◦ com.snc.ihub_spoke_util_pack ◦ com.glide.messaging.awa • Dépendance d'application : sn_agent_initiated
Configuration guidée pour Interfaces conversationnelles [com.glide.ci_guided_setup]	Fournit aux clients un guide visuel pour configurer Conversational Interfaces.	Actif	faux	• com.snc.guided_setup • com.glide.guided_setup_config
Page de destination d'Interfaces conversationnelles [com.glide.cs.expérience_de_débarquement]				
Paramètres Interfaces conversationnelles [com.glide.cs.admin_console]				
Messagerie conversationnelle [com.glide.messaging.awa]	Messagerie conversationnelle			
Conversational SMS Integration with Twilio [com.sn.va.sms.twilio] Mode de maintenance	Intégration à SMS pour Affectation de travail avancée	Actif		
Prise en charge de CORS pour l'API REST [com.glide.rest.cors]	Prise en charge de CORS pour l'API REST	Actifs	faux	
Gestion des coûts [com.snc.cost_management]	Suit les coûts d'exploitation des éléments de configuration et des activités liées aux tâches, alloue les coûts	Inactif	VRAI	com.snc.expense_line

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	aux consommateurs métiers et compare les allocations réelles aux budgets planifiés.			
Intégration Craft.io pour Opérations de cycle de vie du fournisseur [com.snc.sn_supplier_craft] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit une intégration préconfigurée à Craft.io. Craft.io est une plateforme d'intelligence fournisseur qui offre des informations validées et complètes sur les fournisseurs avec lesquels une entreprise s'engage.	Inactif	faux	com.snc.sn_supplier_mgmt
Accès entre périmètres [com.glide.scope.access]		Inactif	faux	
Application des privilèges d'application entre périmètres [com.glide.scope.privilege]	Système de capture et d'application des privilèges entre périmètres utilisés par les applications incluses dans le périmètre	Actifs	faux	
CSM Extension for Proxy Contacts [com.snc.csm_proxy_contacts]	Permet aux utilisateurs internes d'une organisation d'être le contact de ticket proxy au nom des clients.	Inactif	VRAI	com.sn_customerservice
Gestion des commandes CSM [com.sn_csm_order_mgmt]				
Prise en charge du thème CSS [com.glide.ui.themes]	Fournit une prise en charge des personnalisations CSS de l'interface utilisateur.	Inactif	faux	com.glide.ui.themes.core
Prise en charge des thèmes CSS : interface utilisateur 14 [com.glide.ui.themes.doctype]	Fournit des thèmes UI15.	Actifs	faux	com.glide.ui.themes.core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Données de démonstration CTI pour HRSD [com.sn_hr_cti_demo]	Fournit des données de démonstration de l'application CTI Softphone pour HRSD.	Inactif	faux	• com.snc.cti • com.sn_hr_core
CTI Softphone [com.snc.cti]	Active l'intégration de Twilio à l'aide de Notify et d'OpenFrame pour fournir des fonctions de softphone et des options de centre d'appel. Il s'agit notamment de passer, de recevoir des appels téléphoniques, de transférer, de mettre en attente et de mettre en sourdine. Des applications telles que Customer Service et Incident Management fournissent des workflows de démonstration pour CTI.	Actif	VRAI	• com.snc.matching_rule • com.sn_openframe • com.snc.notify • com.snc.notify.twilio_direct
Évaluation du crédit [com.sn_bom_credit_asmt]				
CSM et FSM Configurable Workspace Foundation [com.snc.uib.cwf_workspace]	Prend en charge la version remaniée du workflow client Agent Workspace.	Inactif	faux	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.snc.uib.cwf_workspace.intégrations
Espace de travail configurable CSM [com.snc.uib.csm_agent_workspace]	Prend en charge la version remaniée du workflow client Customer Service Management Agent Workspace.	Actif	VRAI	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.glideapp.servicecatalog.uxfworkspace • com.snc.uib.lookup_verify • com.devsnc_sn_response_templates
Espace de travail configurable CSM [sn_csm_wfo_workspa] (Disponible dans le	Fournit un large éventail d'options telles que les applications Channel Management, Planification, Coaching et Teams dans CSM Manager Workspace.	Actif	VRAI	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)				
Recherche et vérification de l'espace de travail configurable CSM [com.snc.uib.lookup_verify]	Installe des artefacts Recherche et vérification pour l'espace de travail configurable CSM qui inclut des pages, des macroponents, des courtiers en données et autres et qui peuvent être partagés dans différentes applications.	Inactif	VRAI	com.snc.sn_csm_lookup_verify
Notes de gestion spéciale de l'espace de travail configurable CSM [com.snc.uib.special_handling_notes]	Installe des artefacts Special Handling Notes pour l'espace de travail configurable CSM qui incluent des pages, des macroponents, des courtiers en données et autres et qui peuvent être partagés dans différentes applications.	Inactif	faux	
Utilisateur contributeur CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Vous permet aux contributeurs de signaler et de collaborer sur les tickets créés pour les clients, les organisations de services ou eux-mêmes.	Actif	VRAI	com.snc.cs_extension_de_base
Règles de requête CSM [com.snc.csm_query_rules]	Module d'extension qui contient les règles de requête pour les tables Customer Service.	Inactif	faux	com.snc.query_rules
Prise en charge des devises du catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.currency]	Permet à Service Catalog de prendre en charge des devises entièrement localisées pour les prix et les options des éléments.	Actif	faux	com.glide.currency
URL personnalisé [com.snc.customurl]	Activez ce module d'extension pour configurer une URL personnalisée sur l'instance.	Inactif	faux	com.snc.customurl.internal

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
URL personnalisé : interne [com.snc.customurl.internal]	Composant de module d'extension interne aux API Scripted CustomURL.	Inactif	faux	
Customer Communities [com.sn_customer_communities]	Vous permet de connecter, d'engager et de collaborer avec vos employés, clients, partenaires et prospects. Elle n'est disponible que pour les clients disposant d'une licence pour Customer Service Management.	Inactif	faux	• com.sn_external_user_register • com.sn_communities
Gestion des projets clientèle [com.snc.csm_ppm]	Offre la possibilité de créer et de gérer des projets pour un compte client et donne aux utilisateurs finaux une visibilité sur leurs projets via le portail. Ce module d'extension nécessite les modules d'extension Customer Service et Project Portfolio Suite with Financials.	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.snc.financial_planning_pmo
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Vous permet de fournir un service et une assistance à vos clients externes à l'aide de plusieurs canaux de communication, tels que les e-mails, le Web et le téléphone. Un ticket est créé pour suivre le problème signalé ou le service demandé, et affecté à des groupes ou à des agents. Les agents du service client de votre organisation travaillent sur les tickets et résolvent les problèmes.	Inactif	faux	• com.snc.asset_management • com.snc.state_flows • com.glide.connect.support • com.glide.connect.support.routing • com.snc.assignment_workbench • com.snc.cs_base • com.snc.skills_management • com.snc.assessment_core • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.task_relations • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.sn_resolutionshaper

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• com.sn_openframe • com.sn_shn • com.snc.contextual_search.dynamic_filters • com.sn_cs_social
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_extension_base]	Ce module d'extension fournit un contrôle d'accès granulaire via des relations, des attributs de profil utilisateur et des rôles.	Actif	faux	com.sn_customerservice
Types de tickets du service client [com.snc.csm_case_types]	Permet aux clients de gérer les processus de tickets complexes en définissant de nouveaux types de tickets. Un type de ticket représente un processus business individuel et est une collection d'entrées et de tâches diverses qu'un agent effectue pour résoudre les demandes des clients.	Inactif	VRAI	com.sn_customerservice
Customer Service CTI Demo Data [com.snc.customerservice_cti_demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application CTI Softphone.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.cti
Customer Service Household [com.snc.household]	Active la gestion du service client pour les consommateurs appartenant au même ménage. Fournit la possibilité de définir les membres d'un ménage et les relations entre eux.	Actif	VRAI	com.snc.cs_extension_de_base
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de la base d'installation d'un client et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement.	Inactif	faux	com.sn_customerservice

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Customer Service Management Demo Data [com.snc.customerservice.demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application Customer Service Management.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.consumer-portal • com.glide.service-portal.customer-portal • com.snc.case_assignment_workbench_dem • com.snc.work_management.demo • com.snc.planned_maintenance • com.snc.kb_product_entitlements • com.snc.publications_demo • com.snc.shn_demo • com.snc.csm.order • com.snc.csm_fsm_integration
Customer Service Management for Orders [com.snc.csm.order]	Étend l'application Customer Service Management pour prendre en charge les problèmes liés aux commandes en s'intégrant aux systèmes de gestion des commandes afin de créer et résoudre les demandes des clients.	Inactif	VRAI	com.sn_customerservice
Service clientèle Mobile [com.sn_csm_mobile]	Active l'interface utilisateur mobile pour Customer Service Management.	Inactif	faux	com.sn_customerservice
Modèle NLU Customer Service pour les conversations Virtual Agent [com.sn_csm.nlu]	Active les conversations CSM Virtual Agent.	Actif	faux	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Portail de service clientèle [com.glide.service-portal.customer-portal]	Active le Customer Service Portal, un portail Web basé sur l'application Service Portal que votre entreprise peut utiliser pour fournir	Inactif	faux	com.glide.service-portal.customer-service-base

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	des informations et une assistance aux clients.			
Customer Service Social Integration [com.sn_cs_social]	Customer Service Intégration sociale, ajoute actuellement les changements de schéma de données appropriés nécessaires pour les scénarios d'intégration sociale.	Inactif	faux	
Customer Service Spoke [com.snc.customer_service_spoke]	Permet aux utilisateurs de Flow Designer d'automatiser la création de tickets du service client et la mise à jour des tickets existants.	Inactif	faux	Flow Designer - Programme d'installation (com.glide.hub)
Customer Service Virtual Agent Conversations [com.sn_csm.virtualagent]	Conversations d'agent virtuel CSM	Actif	faux	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Customer Service avec Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Active les informations sur les comptes, les contacts, les partenaires, les contacts des partenaires et les consommateurs, du service client à Field Service Management.	Inactif	faux	• com.snc.work_management • com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.customer-portal
Service clientèle avec Gestion des requêtes [com.sn_cs_sm_request]	Assure l'intégration entre les applications Customer Service Management et Request Management. Permet aux utilisateurs de créer des enregistrements de demande à partir d'un ticket Customer Service.	Actif	VRAI	com.sn_customerservice
Service clientèle avec Gestion des services [com.sn_cs_sm]	Assure l'intégration entre Customer Service Management et les applications Incident, Problem et Change Management. Permet aux utilisateurs de créer des enregistrements d'incident, de problème	Actif	VRAI	com.sn_customerservice

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	et de changement à partir d'un ticket Customer Service.			
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de leur base d'installation et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement.	Inactif	faux	com.sn_customerservice
Tableau de bord pour l'évaluation et l'enquête [com.snc.assessment_core.tableaux de bord]				
Tableau de bord pour Service Catalog [com.glideapp.servicecatalog.dashboard]				
Archivage des données [com.glide.auxdb]	Possibilité de déplacer un sous-ensemble de données de tables volumineuses vers l'archive de données. Les candidats typiques incluent des documents ITIL historiques tels que les incidents qui ont été fermés l'année dernière, mais la fonctionnalité prend également en charge l'archivage de documents non ITIL.	Actif	faux	com.snc.db.replicate
Classification des données [com.glide.data_classification]		Actif	VRAI	
Certification de données [com.snc.certification_v2]	Active la certification des données au niveau du champ, qu'elle soit planifiée ou sur demande.	Inactif	VRAI	• com.glide.list_v2 • com.snc.certification_core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
API de détection de données [com.glide.data_discovery]	Fournit les API pour détecter les données sensibles.	Actif	faux	
Filtration des données [com.glide.data_filtration] (Nouveau dans Tokyo)	Contrôle l'accès aux tables et aux enregistrements en fonction des attributs d'objet lors de l'exécution de requêtes de lecture.	Inactif	faux	Aucun
Prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements [com.glide.data_lookup]	Permet aux administrateurs de définir des règles qui définissent automatiquement une ou plusieurs valeurs de champ lorsque certaines conditions sont remplies. Ce module d'extension remplace complètement la recherche de priorités. Toute logique personnalisée définie dans la règle métier CalculatePriority doit être traduite manuellement dans la nouvelle définition de recherche de données prioritaires.	Actifs	VRAI	
Prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements pour Service Catalog [com.glide.data_lookup.catalog]	Permet aux administrateurs d'effectuer des recherches de données pour les variables sur les écrans d'éléments de catalogue de services, sur les éléments demandés et sur les tâches de catalogue pendant qu'un utilisateur remplit les valeurs contenues dans des variables.	Actifs	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glide.data_lookup
Politique de données 2 [com.glide.data_policy2]	Définit les exigences obligatoires ou en lecture seule pour les champs de table.	Actifs	faux	
Structure des données	Fournit des types d'éléments :	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.datastructure]	DataStructure et DataObject pour les données de poids mouche qui peuvent être stockées en interne au format JSON et utilisées via l'API DataStructure.			
Migration de colonne de base de données hors de la table d'origine [com.glide.db.migration_des_origines]	Éléments d'interface utilisateur/de script permettant de déplacer des colonnes compatibles hors de la ligne.	Inactif	faux	
Rotation de la base de données [com.snc.db.rotation]	Offre la possibilité de diviser des tables volumineuses en tables plus petites et plus faciles à gérer : ces tables plus petites contiennent une période spÃ©cifiÃ©e de donnÃ©es et la table contenant les dÃ©données les plus anciennes est purgÃ©e de façon continue.	Actifs	faux	
Rotation de la base de données avec les tables par défaut [com.snc.db.rotation_default_tables]	Ajoute la fonctionnalité de rotation de base de données aux tables par défaut.	Actifs	faux	com.snc.db.rotation
Stockage de base de données pour les fichiers audio [com.glide.db_audio]	Permet de charger et de stocker des fichiers audio dans la base de données, et de les référencer en HTML.	Actifs	faux	
Stockage de base de données pour les images [com.glide.db_images]	Permet de télécharger et de stocker des images dans la base de données, et de les référencer en HTML.	Actifs	faux	
Stockage de base de données pour les fichiers vidéo	Permet de charger et de stocker des fichiers vidéo dans la base de données, et de les référencer en HTML.	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.db_vidéo]				
Vues de la base de données [com.glide.db_vue]	Vous permet de définir des jointures de tables à des fins de reporting.	Actifs	faux	
Vues de la base de données pour Gestion des services [com.snc.service.db_vues]	Vues de base de données prédéfinies pour Service Management.	Actifs	faux	• com.glide.db_vue • com.snc.service • com.snc.problem • com.snc.incident • com.glide.metrics
Composants DataTables 1.1.0 [com.glide.ui.ng.datatables]	Composants DataTables 1.1.0	Inactif	faux	
Modèle de coût par défaut de Financial Management [com.snc.financial_management]	Fournit un modèle de coût préconfiguré et des artefacts pour permettre aux analystes financiers d'assembler les données de dépenses et de générer des rapports. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	com.snc.financial_management
Administration des utilisateurs Dev délégué [com.sn_dd_user_admin]	Administration des utilisateurs Dev délégués.	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Développement délégué [com.glide.delegated_development]	Prise en charge d'un développement contrôlé par des utilisateurs qui ne disposent pas de tous les droits d'administration.	Actifs	faux	
Expérience de demande déléguée (mode de maintenance) [com.glideapp.servicecatalog.request_management.delegated_request_experience]	Active les demandes déléguées pour les éléments de catalogue et active le type de variable Demandé pour et le champ Demande pour dans l'élément demandé	Actif	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glideapp.servicecatalog.requested_fo
Supprimer la détection [com.glide.delete_recovery]	Possibilité de récupérer des éléments supprimés individuels, y compris tous les éléments supprimés en cascade connexes.	Actifs	faux	
Supprimer la récupération : prise en charge de l'annulation partielle de la suppression [com.glide.delete_recovery.partiel_undelete]	Étend le module d'extension Supprimer la récupération pour prendre en charge la suppression partielle des enregistrements d'une transaction.	Actifs	faux	com.glide.delete_recovery
Base de la demande [com.snc.demand_core]	Le module d'extension Demand Core facilite la planification, l'organisation et la gestion des demandes avec des fonctionnalités de base.	Actif	faux	
Gestion de la demande [com.snc.demand_management]	Aide à capturer la demande et fournit des outils pour la dépister, l'évaluer et la classer par ordre de priorité. Seule la mise à niveau est autorisée pour ce module d'extension. L'activation doit être effectuée via le module d'extension PPM Standard.	Inactif	VRAI	• com.snc.process_flow_formatter • com.snc.assessment_core • com.snc.timeline_visualization • com.snc.bubblechart_workbench
Dépréciation [com.snc.depreciation]	Principales capacités d'amortissement.	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Designer commun [com.glide.ui.ng.dc]	Fournit des composants communs requis par les concepteurs, tels que le concepteur de formulaire et le concepteur de questionnaire.	Actifs	faux	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Certification d'état souhaité [com.snc.certification_desired_state]	Évalue les enregistrements pour voir s'ils correspondent à un état souhaité, planifié ou sur demande.	Actifs	VRAI	com.snc.certification_core
DevOps [sn_devops] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des informations sur les données, accélère le changement et augmente la visibilité de votre environnement DevOps.			
Configuration DevOps [sn_devops_config] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Gère et valide les données de configuration dans votre environnement DevOps à l'aide d'un seul système.	Actif	faux	sn_cdm
Analyses DevOps [sn_devops_insights] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Affiche les résultats de votre processus DevOps global dans un tableau de bord piloté par les données.			
Intégration de DevOps à Rally [sn_devops_rally] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit une intégration avec Broadcom Rally pour exposer des données telles que des projets, des récits d'utilisateurs et des défauts à partir de l'outil Rally dans l'accélération du changement DevOps. Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification Rally	Actif	faux	com.sn_devops

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	à des validations et à des pipelines pour une traçabilité et une accélération complètes du changement.			
Utilitaire DevOps [com.snc.sn_devops_util] (Nouveau dans Tokyo)	Sert d'interface pour appeler des API globales à partir de DevOps.	Actif	faux	
Bibliothèque de Gantt DHTMLX [com.snc.dhtmlx.gantt]	Bibliothèque de Gantt DHTMLX.	Inactif	faux	
Bibliothèque du planificateur DHTMLX [com.snc.dhtmlx.scheduler]	Bibliothèque du planificateur DHTMLX.	Actif	faux	
Surveillance diagnostique [com.glide.monitor.diagnostics]	Fournit une surveillance de diagnostic avancée de chaque nœud dans une ServiceNow instance.	Actifs	faux	
Les contournements du dictionnaire [com.glide.dictionary_override]	Permet de remplacer des valeurs spécifiques du dictionnaire pour les éléments de la table étendue. Par exemple, ce module d'extension permet à la valeur par défaut du champ Affecté à de la table Incident d'être différente de la valeur par défaut spécifiée pour le champ Affecté à dans la table Tâche.	Actifs	faux	
Patrons de détection et de mappage des services [com.sn_itom_pattern] (Disponible dans le	Déploie des modèles de détection et de mappage des services supplémentaires.	Actif	faux	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)				
Détection pour Operational Technology [com.sn_otsm_discovery]				
Proxy de téléchargement de distribution [com.glide.dist_download_proxy]	Proxy pour le téléchargement d'une distribution. Ce module d'extension est activé automatiquement lorsque le MID Server est activé, pour gérer les demandes REST de téléchargements de fichiers qu'un MID Server envoie à l'instance.	Actifs	faux	
Administration de l'intelligence documentaire [com.snc.docintel_admin] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Meilleure expérience d'administration pour Document Intelligence.	Actif	faux	• Intelligence documentaire (sn_docintel) • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)
Service documentaire [com.sn_bom_document]				
Modèles de documents [com.snc.document_templates] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Vous permet de créer des modèles de documents HTML et PDF pour générer des lettres ou des documents standard. Automatise et simplifie le processus de remplissage, de signature et de révision d'un document en ligne.			
Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign]	Vous permet d'utiliser l'application Adobe Sign pour signer des documents générés à partir de modèles de ServiceNow documents.	Actif	VRAI	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.

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Tokyo)				
Spoke Traduction dynamique [com.glide.dynamic_translation.spoke]	Fournit des actions qui permettent de traduire du ou des textes d'une langue à une ou plusieurs autres langues et de détecter la langue du texte donné.	Actif	faux	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
Numéro de téléphone conforme à la norme E164 [com.glide.phone_number]	S'assure que toutes les informations nécessaires pour un numéro de téléphone sont incluses et correctement formatées pour acheminer avec succès un appel international sur le réseau téléphonique public d'un territoire.	Actifs	VRAI	
E-mail : prise en charge OAuth pour IMAP et SMTP [com.glide.email.oauth]	Prise en charge de XOAuth et de l'authentification des e-mails XOAUTH2.	Inactif	faux	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth
E-mail : prise en charge du traitement des e-mails par Microsoft Graph API [glide.email.graph] (Nouveau dans Tokyo)	Traite les e-mails entrants à l'aide de Microsoft Graph API.	Actif	faux	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.email.oauth
Restriction d'accès aux e-mails [com.glide.email_access_restriction]	Autorise les remplacements conditionnels ACL de table d'e-mail	Actifs	faux	
Comptes de messagerie [com.glide.email_accounts]	Vous permet de définir les comptes de messagerie et les paramètres dans des enregistrements individuels.	Actifs	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.

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
notification par e-mail [com.glide.email_notification_preview]	notification par e-mail sans envoyer la notification. Cela vous permet de prévisualiser les notifications au moment de la conception.			
Email Notification Script pour résultats de Recherche contextuelle [com.snc.adv_cxs_results_email_script]	Fournit un script pour intégrer les résultats de recherche contextuelle en fonction Intelligence prédictive des ressources supplémentaires et des ressources de recherche dans les notifications par e-mail.	Inactif	faux	
Conservation des e-mails [com.glide.email_retention]	Fournit une politique de conservation pour les e-mails.	Actifs	faux	• com.glide.mailbox • com.glide.auxdb
Service d'e-mail [com.glide.email.service]	Définit JavaScript et l'API REST pour l'envoi d'e-mails.	Actifs	faux	com.glide.mailbox
Désabonnement aux e-mails [com.glide.email_unsubscribe]	Ajoute la possibilité d'inclure un lien de désabonnement dans les notifications.	Actifs	faux	• com.glide.email_ordered_processing • com.glide.notification.subscription
Séparation des e-mails/SMS [com.glide.email.sms_separation]	Séparation de l'envoi de SMS et d'e-mail par l'ajout d'une colonne à la table des e-mails. Empêche les messages SMS de ralentir l'envoi d'e-mails et vice versa. L'activation de ce module d'extension entraîne l'arrêt de l'envoi des e-mails pendant l'activation. Sur les systèmes comportant de grandes tables de messagerie, cette opération peut prendre des heures et n'est pas recommandée.	Actifs	faux	com.glide.notification
Aide incorporée [com.glide.embedded_help]	Fournit un contenu d'aide ciblé à un utilisateur dans une page	Actifs	faux	com.glide.ui.hopscotch

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	d'interface utilisateur. Les administrateurs peuvent créer une aide incorporée personnalisée pour aider les utilisateurs à gérer des processus métier spécifiques au sein d'une organisation.			
Aide incorporée pour ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_embedded_help]	Ce module d'extension est destiné au panneau d'aide intégré dans Flow Designer. Au Québec, il existe un panneau d'aide pour aider les utilisateurs à accéder facilement à la documentation sur Flow Designer sans avoir à naviguer vers le site de documentation.	Actif	faux	
Centre des employés [com.snc.employee_center]				
Centre des employés : Core [com.snc.employee_center_core]				
Centre des employés : Pro [com.snc.employee_center_pro]				
Centre des employés : Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]	Employee Center Pro	Faux	Inactif	com.sn_hr_service_portal
Intégration d'Employee Center à Zoom [com.snc.sn_ex_ec_zm] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Active l'intégration d'Employee Center à Zoom.	Actif	VRAI	sn_ex_sp

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des documents d'employé [com.sn_employee_document_management]	Vous permet de gérer efficacement un grand nombre de documents d'employés. Fournit un espace de stockage et un système de classement qui vous permettent de récupérer facilement des documents, ainsi que de définir qui peut consulter les documents sensibles et quand purger les documents. **Important :** Pour utiliser Employee Document Management, le module d'extension Human Resources Scoped App : Core doit disposer d'une licence et être activé.	Inactif	VRAI	• com.snc.documentviewer • com.glide.scope.access.restricted_caller
Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint [sn_hr_navex_ep] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet de transmettre par pull les tickets Employee Relations de NAVEX EthicsPoint vers ServiceNow la plateforme, permettant ainsi à un agent RH de travailler sur des tickets Employee Relations à partir d'une ServiceNow instance.	Actif	faux	Aucun
Centre de services aux employés [com.sn_hr_service_portal]	Active un cadre de travail sous forme de portail qui permet aux administrateurs de développer une expérience en libre-service adaptée aux équipements mobiles pour les utilisateurs.	Actif	VRAI	• com.glide.connect.support • com.glide.connect.sp_widgets • com.sn_content_delivery • com.sn_content_automation • com.glide.va.sp_widgets • com.glideapp.user_criteria.scoped.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
EMR Help [sn_ind_rmt_help] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Simplifie et rationalise le processus de soumission ServiceNow des demandes de service informatique liées à un système de dossier médical électronique (DME).	Inactif	VRAI	• com.glide.encryption • com.sn_ind
Bloc-notes du workflow chiffré [com.snc.encrypted_scratchpad]	Prise en charge du bloc-notes chiffré sur le contexte du workflow et les activités d'exécution du workflow.	Actif	faux	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Cœur de chiffrement [com.glide.encryption_core]	Scripts et logique communs entre Edge Encryption et Support de chiffrement.	Inactif	faux	
Bloc-notes du workflow chiffré [com.snc.encrypted_scratchpad]	Prise en charge du bloc-notes chiffré sur le contexte du workflow et les activités d'exécution du workflow.	Inactif	faux	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Notifications basées sur le moteur [com.glide.email_engine_notifs]	Conteneur pour les notifications par e-mail basées sur le moteur. Contient un ensemble de notifications par e-mail par défaut. Installé uniquement sur les nouvelles z-boots.	Actifs	faux	
Fournisseur de service Web amélioré : commun [com.glide.web_service_provider_v2]		Actifs	faux	com.glide.web_service_provider
Gestion des actifs d'entreprise [com.sn_eam] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit une solution complète de bout en bout pour gérer le cycle de vie complet des actifs non informatiques, offrant une visibilité approfondie du parc d'actifs, minimisant les temps d'arrêt coûteux et maximisant la durée de vie utile des actifs.	Inactif	VRAI	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• com.sn_ent • com.sn_risk_heatmap
Gestion environnementale, sociale et de gouvernance [com.sn_esg] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des options pour collecter, gérer et signaler les activités et données environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) de l'organisation aux personnes concernées, y compris les investisseurs, les clients et les organismes de réglementation.	Actif	VRAI	• com.sn_grc • com.sn_grc_workspace • com.sn_compliance • com.snc.goal_framework • com.sn_grc_metric
Signature électronique [com.snc.esign]	Permet la signature électronique de documents sur ordinateur de bureau et mobile. Les signataires peuvent signer avec leurs informations d'identification, comme accusé de réception ou comme signature électronique dactylographiée ou dessinée.	Actif	faux	• com.snc.signaturepad • com.snc.document_management • com.snc.documentviewer
ERP Customization Mining [com.snc.uib.sn_erp_mining] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet l'utilisation d'ERP Customization Mining pour identifier les applications candidates personnalisées pour le changement de plateforme.	Actif	VRAI	• com.snc.sn_erp_integration • com.glide.platform_ml
Canevas d'ERP [com.snc.sn_erp_integration] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet d'accéder aux tables distantes pour ERP Customization Mining.	Actif	faux	com.glide.script.vtable
Portail ESS (implémenté	Application de gestion de contenu du portail	Actifs	VRAI	com.glide.cms

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
dans Content Management) [com.glide.cms.extensions]	ESS. Les données de démonstration comprennent le portail ESS proprement dit. Vous devez demander au personnel ServiceNow l'application Content Management System (CMS). Au lieu d'activer CMS, utilisez Portail de services pour les nouveaux développements. Portail de services est une alternative à CMS avec une expérience utilisateur affinée et est actif par défaut dans le système de base. Voir Service Portal et Content Management and Service Portal .			
Contenu de l'interface mobile de Gestion des événements [com.em-mobile-app]	Contenu du contenu de l'interface mobile de Event Management.	Inactif	faux	
Explorateur de mesures Event Management [com.sn-em-metric-explorer]				
Page d'accueil Vue d'ensemble d'Event Management [com.glideapp.report.em]	Page d'accueil Vue d'ensemble d'Event Management	Inactif	faux	• com.glideapp.report • com.glideapp.itom.snac
Statistiques de l'événement [com.glide.stats.event]	Statistiques de l'événement.	Actifs	faux	com.glide.stats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des preuves [com.sn_evidence_management]	Vous permet de collecter, de classer, de conserver et de sécuriser les preuves qui peuvent être utilisées dans les tickets qui nécessitent la collecte et l'examen d'artefacts pour une enquête.	Actif	VRAI	
Soutien au plan d'exécution pour le catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan]	Plans d'exécution Service Catalog.	Actifs	VRAI	com.glide.execution_plan
Expense Line [com.snc.expense_line]	Table de ligne de dépense principale qui active le suivi des coûts. Intégré à la gestion des actifs, à la CMDB, à la gestion des coûts et à la gestion des contrats.	Actifs	faux	
CMDB étendue [com.snc.extended_cmdb]	Fournit des éléments de configuration spécialisés, tels que le matériel radio, l'équipement de test et le matériel de système vocal.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Contenu externe pour le module d'extension Recherche IA [com.glide.ais.external_content] (Nouveau dans Utah)	Permet d'ingérer du contenu externe à AI Search.	Actif	faux	Aucun
Stockage de données de fichiers externes [com.sn.external_files]	Stocke des informations sur les fichiers dans des systèmes tiers et fournit des actions pour gérer les informations.			
Configuration de Facilities Service Management [com.snc.facilities_service_automation]	Gère les demandes d'installations et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre les demandes selon leur emplacement.	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Pour afficher les demandes sur un plan d'étage, le module d'extension Facilities Visualization Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) est requis. Fichiers d'intégration installés quand Facilities Visualization Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) est également installé. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Portail CMS Facilities Service Management (mode de maintenance uniquement) [com.snc.facilities_service_automation.cms]	Vous permet de lancer Facilities Service Automation et d'autres applications de gestion des services à partir d'une seule page CMS. Gère les demandes d'installations et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre les demandes selon leur emplacement sur un plan d'étage. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.facilities_service_automation • com.snc.service_management.core.cms
Facilities Service Management Mobile (mode de maintenance uniquement)	Gère les composants mobiles de Facilities Service Management.	Inactif	VRAI	• com.snc.facilities_service_automation • com.snc.service_management_m

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.facilities_service_automation_m]				
Normalisation de champ [com.snc.field_normalization]	Fournit une assistance pour le nettoyage des données désordonnées par la normalisation et la transformation.	Inactif	VRAI	• com.glide.vars • com.glide.system_update_set
Approvisionnement avancé en pièces pour service sur site [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] (Nouveau dans Tokyo)	Permet aux agents de service sur site de demander et d'approvisionner plusieurs pièces. Les agents peuvent recevoir des notifications mobiles lorsque des demandes de pièces sont émises par leurs pairs.	Inactif	VRAI	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing
Gestion de la capacité des services sur site [com.snc.fsm_capacity_management]	Fournit des options pour gérer la capacité des tâches pour les groupes et les agents sur site.	Actif	faux	com.snc.work_management
Field Service Contractor Management [com.snc.fsm_contractor_management]	Permet d'externaliser les tâches de service sur site. Les entreprises contractantes peuvent réaffecter des tâches aux agents sur site et travailler sur les tâches affectées	Actif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.outsourced_service_provider
Opérations d'équipes de Field Service [com.snc.fsm_crew_scheduling]	Aide les organisations à affecter le même ensemble de ressources à plusieurs reprises à différentes tâches. Cela simplifie le processus de planification et permet aux agents de service sur site de travailler ensemble de manière plus cohérente.	Actif	VRAI	com.snc.work_management
Gestion des services sur site [com.snc.work_management]	Fournit une assistance pour la planification et la gestion des tâches de travail sur site.	Inactif	faux	• com.snc.service_management.core • com.sn_shn • com.snc.assignment_workbench • com.snc.central_dispatch • com.snc.wo_signature_pad

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• com.snc.wm_questionnaire • com.snc.dynamic_scheduling
Gestion des services sur site Gestion des heures d'accès [com.snc.fsm_access_hours]	Active la gestion des heures d'accès pour les tâches de commande de travaux.	Actif	faux	com.snc.work_management
Portail CMS Field Service Management [com.snc.work_management.cms]	Vous permet de lancer Field Service Automation et d'autres applications de gestion des services à partir d'une seule page CMS.	Inactif	faux	• com.snc.work_management • com.snc.service_management.core.cms
Recommandations de tâches intelligentes de Gestion des services sur site [com.snc.fsm_task_recommendations]	Fournit la fonctionnalité permettant de recommander des tâches à affecter aux techniciens de service sur site et de gérer les critères qui peuvent être utilisés pour formuler des recommandations en matière d'affectation de tâches.	Actif	faux	com.snc.work_management com.snc.task_recommendations
Espace de travail du répartiteur configurable de Gestion des services sur site [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]	Fournit les composants FSM et les pages pour prendre en charge les flux du répartiteur sur Agent Workspace.	Actif	faux	• com.snc.uib.fsm_agent_workspace • com.sn_fsm_components
Espace de travail configurable de Gestion des services sur site [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]	Fournit les composants, listes et formulaires FSM pour prendre en charge FSM sur Agent Workspace.	Actif	faux	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.snc.work_management
Field Service Management - Customer Experience [com.snc.fsm_customer_experience]	Fidélisez vos clients avec des mises à jour pertinentes sur les problèmes signalés.	Actif	faux	• com.snc.csm_fsm_integration • com.snc.notify.twilio_direct

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Field Service Management Demo Data [com.snc.work_management.demo]	Données de démonstration pour la gestion des services sur le terrain couvrant les domaines médical et des télécommunications. REMARQUE : l'installation de ce module d'extension ajoute de nouvelles tables d'éléments de configuration et de nouvelles relations à la base de données.	Inactif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.wo_signature_pad
Field Service Management Geolocation Demo Data [com.snc.work_management_geolocation.demo]	Active les options de géolocalisation pour l'application Field Service Management.	Inactif	VRAI	com.snc.work_management.demo
Field Service Management Mobile [com.snc.work_management_m]	Ajoute le menu Field Service Management à l'interface utilisateur mobile.	Inactif	VRAI	• com.snc.service_management_m • com.snc.work_management
Flux du Flow Designer de planification de Gestion des services sur site [com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows] (Nouveau dans Utah)	Met à jour le calendrier d'un agent pour maximiser l'utilisation si un événement non planifié se produit pendant son équipe.	Inactif	faux	• com.snc.work_management • com.snc.dynamic_scheduling • com.snc.agent_schedule
Field Service - Questionnaire [com.snc.wm_questionnaire]	Créez des questionnaires pour les commandes de travaux ou les tâches de commandes de travaux.	Inactif	faux	
Field Service Map [com.snc.fsm_map]	Affiche la carte de répartition pour afficher les agents, les tâches et les acheminements des agents.	Actif		com.snc.work_management
Espace de travail d'agent de	Permet aux utilisateurs de service sur site de gérer les commandes			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des services sur site [com.snc.agent_workspace.fsm]	de travaux et les tâches à l'aide de FSM Agent Workspace. Ce module d'extension active le module d'extension Agent Workspace (com.agent_workspace).			
Planification des tâches de plusieurs jours de service sur site [com.snc.fsm_multiday_tasks]				
Service sur site : pavé de signature [com.snc.wo_signature_pad]	Créez des PDF pour les commandes de travaux fermées qui incluent le nom et la signature du client ainsi qu'un résumé du travail effectué.	Inactif	faux	• générateur_com.snc.pdf • com.snc.signaturepad
Planification des ressources de service sur site [com.snc.fsm_resource_scheduling] (Nouveau dans Utah)	Permet de configurer des équipements partagés tels que des grues, des pelleteuses pour les définir comme des ressources planifiables.	Actif	VRAI	com.snc.fsm_crew_scheduling
Field Service Spoke [com.snc.field_service_spoke]	Permet aux utilisateurs de Flow Designer d'automatiser la création de commandes de travaux et de tâches de commande de travaux, ainsi que la mise à jour des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux existantes.	Inactif	faux	Flow Designer - Programme d'installation (com.glide.hub)
Regroupement de tâches de service sur site [com.snc.fsm_task_bundle] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Active la gestion des tâches de commande de travaux groupées.	Actif	faux	com.snc.work_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Planification du territoire du service sur site [com.snc.fsm_territory_planning] (Nouveau dans Tokyo)	Active la définition et la gestion des territoires pour des cas d'utilisation spécifiques de service sur site. En utilisant Field Service Territory Management avec les commandes de travaux et les ressources, les clients peuvent s'assurer que les tâches de commande de travaux sont planifiées uniquement pour les agents sur site avec un territoire correspondant.	Actif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.territory_planning
Field Service with Project Management [com.snc.wm_ppm]	Active l'intégration de Field Service Management à l'application Project Management. Ce module d'extension active le module d'extension Project Management, ce qui peut nécessiter des licences supplémentaires.	Inactif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.financial_planning_pmo
Démonstration de Field Service with Project Management [com.snc.wm_ppm_demo]	Données de démonstration pour l'intégration de Field Service Management à l'application Project Management.	Inactif	faux	• com.snc.wm_ppm • com.snc.work_management.demo • com.snc.customerservice.demo
Service sur site avec prise en charge des emplacements de service [com.snc.fsm_service_locations]	Permet de créer un nouvel emplacement de service à partir de la WO/WOT chaque fois que l'emplacement préféré n'existe pas parmi les emplacements stockés.	Actif	VRAI	com.snc.work_management com.sn_fsm_components
Finance Close Automation [sn_fcms]	Réduisez les risques de clôture grâce à l'automatisation intelligente des tâches	Inactif	VRAI	• sn_fin • sn_fcms_intg • com.glide.scope.access.restricted_caller
Architecture commune de la finance	Gère des données primaires telles que des sources de planification des ressources	Inactif	VRAI	• com.snc.fiscal_calendar • com.snc.fin_dep

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_fin] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	d'entreprise (ERP), des entités juridiques, des périodes comptables, etc.			• com.glide.scope.access.restricted_caller • com.glide.web_service_insert_multiple
Finances – ERP Integration [com.sn_fcms_integrations] (À compter de cette Utah version, Finance - ERP Integration est renommé ERP Integration Framework.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Assure l'intégration entre la plateforme ServiceNow et les systèmes ERP courants.	Inactif	faux	
Gestion des services financiers [com.snc.finance_service_automation] (Mode de maintenance uniquement) Fin prévue en mars 2025 ou fin de l'abonnement.	Gère les demandes d'informations financières et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre ces demandes. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core
Gestion des services financiers mobile [com.snc.finance_service_automation_m]	Gère les composants mobiles de Finance Service Management.	Inactif	VRAI	• com.snc.finance_service_automation • com.snc.service_management_m
Facturation financière [com.snc.service_billing]	Permet aux analystes financiers et aux propriétaires d'unités business de mesurer	Inactif	VRAI	com.snc.itfm_core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	et d'afficher les frais en fonction de la consommation réelle des services. Obtenez un aperçu de vos services et de l'utilisation de ces services par chaque département. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.			
Moteur de modélisation [com.snc.financial_management]	Permet aux analystes financiers de rassembler les données de dépenses, de créer des modèles de coûts et de générer des rapports pour illustrer l'utilisation des fonds. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging
Financial Management pour APM [com.snc.financial_management_for_apm]	Permet l'intégration de Gestion financière à Gestion des portefeuilles d'applications fournissant des modèles de coûts préconfigurés. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de	Actif	faux	com.snc.financial_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	votre ServiceNow compte pour en savoir plus.			
Financial Management pour CSM [com.snc.financial_management_for_csm]	Les modules d'extension de Customer Service Management et Field Service Management assurent l'intégration avec l'application Financial Management. Ces modules d'extension ajoutent des allocations de coûts pour les applications CSM et FMS, ainsi que des tableaux de bord et des rapports. Les administrateurs financiers peuvent utiliser ces allocations de coûts dans la console Financial Management pour allouer, suivre et générer des rapports sur les dépenses.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_management • com.sn_customerservice
Financial Management pour FSM [com.snc.financial_management_for_fsm]	Permet l'intégration de Gestion financière à Gestion des services sur site, fournissant ainsi des modèles de coûts préconfigurés et un tableau de bord. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_management • com.snc.work_management • com.snc.pa • com.snc.pa.fm.fsm
Financial Management pour SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Permet l'intégration de Financial Management à Service Portfolio Management, fournissant ainsi des modèles de	Actif	VRAI	• com.snc.financial_management • com.spm_owner_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	coûts préconfigurés. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.			
Planification financière [com.snc.financial_planning_default_definition]	Fournit une définition du plan financier préconfigurée et tous ses artefacts qui permettent aux analystes financiers de planifier les coûts, d'effectuer des prévisions et d'évaluer les dépenses réelles par rapport aux dépenses planifiées. La planification prend en considération un large éventail d'éléments de votre infrastructure, y compris les actifs, la main-d'œuvre et les éléments de configuration dans la CMDB. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	com.snc.financial_planning
Opérations de services financiers : core [com.sn_bom]				
Opérations du cycle de vie des clients business des services financiers [com.sn_bom_clo_b2b]				

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Opérations de dépôts d'entreprise de services financiers [com.sn_bom_deposit_b2b] (Nouveau dans San Diego)	Application spécifique aux opérations de dépôts business axée sur l'origine, la gestion et la fermeture de comptes de dépôt et qui fait partie du produit Financial Services Operations.	Inactif	VRAI	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Complaint Management [com.sn_bom_compl]				
Financial Services Know Your Customer [com.sn_bom_kyc]				
Opérations du cycle de vie des clients particuliers des services financiers [com.sn_bom_clo_b2c]				
Services financiers Opérations de dépôts personnels [com.sn_bom_deposit_b2c] (Nouveau dans San Diego)	Application spécifique aux opérations de dépôts personnels axée sur l'origine, la gestion et la fermeture de comptes de dépôt et fait partie du produit Opérations des services financiers.	Inactif	VRAI	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Tables distantes des services financiers (Nouveau dans 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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Financial Services Treasury Operations [com.sn_bom_treasury]				
Calendrier fiscal [com.snc.fiscal_calendar]	Permet de générer et de gérer différents types de calendrier fiscal qui est utilisé dans diverses applications financières. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.	Inactif	faux	com.glide.dynamic_operands.datetime
Actif immobilisé [com.snc.fixed_asset]	Suivi des actifs immobilisés principaux	Actifs	faux	
Coûts fixes [com.snc.fixed_costs]	Coûts fixes	Actif	faux	com.glide.metrics
Client de flux [com.glide.hub.flowclient]	API côté client pour l'interaction avec les flux, les flux secondaires et les actions	Actif	faux	com.glide.hub.scriptable.plan.runners
Concepteur de flux : Concepteur [com.glide.hub.designer]	Concepteur de flux : Concepteur	Actifs	faux	com.glide.hub.designer_backend.suite
Flow Designer : tableau de bord de la génération de rapports de moteur [com.glide.hub.flow_reporting.tableau de bord]	Tableau de bord PA de génération de rapports du moteur de flux pour Flow Designer.	Actifs	faux	• com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.dashboards
Concepteur de flux : moteur de flux	Composants d'exécution de Flow Designer.	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.hub.flow_engine]				
Flow Designer - Rapports du moteur de flux [com.glide.hub.flow_reporting]	Composants de génération de rapports du moteur de flux.	Actifs	faux	• com.glide.hub.flow_engine • com.glideapp.dashboards
Concepteur de flux : programme d'installation [com.glide.hub]	Suite de modules d'extension nécessaires pour prendre en charge l'application Concepteur de flux.	Actifs	faux	• Concepteur de flux : moteur de flux • Flow Designer - Rapports du moteur de flux • com.glide.hub.flow_reporting.tableau de bord • Suivi sortant • Étape d'action du Concepteur de flux : journal • Étape d'action du Concepteur de flux : script • Étape d'action du Concepteur de flux : CRUD • com.glide.hub.action_step.notification • Étape d'action du Concepteur de flux : CORE • com.glide.hub.action_step.catalogue_servi • com.glide.hub.designer_backend.model • Étape d'action du Concepteur de flux : e-mail • Actions au niveau du système de Concepteur de flux • Spoke Connect pour Flow Designer • Concepteur de flux : Concepteur • com.glide.hub.action_step.en-tête_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.hub.action_step.look_up_email_a • Client de dépendance d'application
Étape d'action du Concepteur de flux : CORE [com.glide.hub.action_step.core]	Étape d'action : opérations principales sur GlideRecord.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.template
Étape d'action du Concepteur de flux : CRUD [com.glide.hub.action_step.crud]	Étape d'action : opérations CRUD sur GlideRecord.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.template
Étape d'action du Concepteur de flux : e-mail [com.glide.hub.action_step.email]	Étape d'action pour les e-mails.	Actifs	faux	• com.glide.email.service • com.glide.hub.action_step.template
Étape d'action du Concepteur de flux : journal [com.glide.hub.action_step.log]	Étape d'action : journal.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.template
Étape d'action du Concepteur de flux : notification [com.glide.hub.action_step.notification]	Étapes d'action pour les notifications.	Actifs	faux	• com.glide.notification • com.glide.hub.action_step.template
Étape d'action du Concepteur de flux : générateur de charge utile [com.glide.hub.action_step.charge utile]	Étape d'action : générateur de charge utile	Actif	faux	com.glide.hub.action_step.template
Étape d'action du Concepteur de flux : script [com.glide.hub.action_step.script]	Étape d'action : Script.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.template
Étape d'action du Concepteur	Étape d'action : Service Catalog.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.template

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
de flux : Service Catalog [com.glide.hub.action_step.catalogue_service]				
Modèle d'étape d'action du Concepteur de flux [com.glide.hub.action_step.template]	Composants de l'heure de conception du modèle d'étape d'action.	Actifs	faux	
Déclencheur d'action Concepteur de flux [com.glide.hub.flow_trigger]	Plans d'action qui mappent un déclencheur (enregistrement, e-mail, REST) à une action.	Actifs	faux	com.glide.hub.flow_engine
Back-end Concepteur de flux [com.glide.hub.designer_backend.suite]	Suite de modules d'extension nécessaires pour prendre en charge l'application Concepteur de flux.	Actifs	faux	• com.glide.hub.action_step.log • com.glide.hub.action_step.script • com.glide.hub.action_step.crud • com.glide.hub.action_step.email • com.glide.hub.action_step.notification • com.glide.hub.action_step.core • com.glide.hub.designer_backend_model • com.glide.hub.action_type.système
Modèle de concepteur de flux [com.glide.hub.designer_backend.model]	Modèle de données et API REST pour représenter les plans de processus sous forme de flux, d'actions et d'étapes.	Actifs	faux	• com.glide.element_mapping • com.glide.hub.flow_engine • com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.hub.action_step.template
API d'exécuteurs de plans pouvant contenir des scripts de Concepteur de flux [com.glide.hub.scriptable.plan.runners]	L'API est nécessaire pour exécuter des flux, des flux secondaires et des actions via un script.	Actifs	faux	com.glide.hub.flow_engine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Soutien à Flow Designer pour le catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.flow_designer]	Concepteur de flux de Catalogue de services	Actif	VRAI	com.glide.hub.flow_trigger.catalog
Actions au niveau du système de Concepteur de flux [com.glide.hub.action_type.system]	Définitions de types d'actions pour les fonctions de bas niveau telles que les opérations GlideRecord.	Actifs	faux	com.glide.hub.designer_backend.model
Générateur de modèle de flux [com.sn_flow_template] (Nouveau dans San Diego)				
Concepteur de formulaire [com.glide.ui.ng.fd]	Concepteur de formulaire	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng.dc • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Personnalisation du formulaire [com.glide.ui.personalize_form]	Permet aux utilisateurs de personnaliser la mise en page pour n'importe quelle vue de formulaire.	Actifs	faux	com.glide.ui.doctype
FSM Agent Workspace [com.snc.agent_workspace.fsm]	Permet aux utilisateurs de gérer les commandes de travaux et les tâches dans Agent Workspace.	Inactif	faux	com.agent_workspace
Planification des équipes FSM [com.snc.sn_fsm_shift_schdl] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Active la gestion des fonctionnalités de planification des équipes d'agents pour Optimisation de la main d'œuvre de la gestion des services sur site.	Actif	VRAI	• com.snc.sn_wfo_cfg_ws • com.sn_shift_planning_host • com.snc.uib.agent_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.skill_determination

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• com.snc.sn_wfo_skill_review • com.glide.dynamic_translation
Gestion des performances de l'équipe FSM [com.snc.sn_fsm_team_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Gère les fonctionnalités de performances de l'équipe pour Optimisation de la main d'œuvre de la gestion des services sur site.	Actif	VRAI	• com.snc.sn_fsm_shift_schdl • com.sn_team_perf • com.snc.pa • com.snc.pa.insights • com.snc.pa.spotlight • com.snc.work_management_pa
Pack de contenu pour l'optimisation de processus FSO [sn_bom_po] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des options d'optimisation de processus aux applications Financial Services Operations.	Inactif	faux	• com.sn_process_optimization • sn_bom
Bibliothèque Fullcalendar [com.snc.fullcalendar]	Bibliothèque Fullcalendar v2.5.0.	Inactif	faux	
Géolocalisation [com.snc.geolocation]	Utilise Google Maps pour suivre les utilisateurs, planifier des itinéraires efficaces entre les emplacements et aider à trouver des temps de trajet précis. Le système localise les utilisateurs à partir des informations de latitude et de longitude fournies par leurs équipements mobiles.	Inactif	faux	
Github Spoke [com.sn.github.spoke]	Le spoke GitHub pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. 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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	actions leur permettent d'automatiser les tâches GitHub.			
Gitlab Spoke [com.sn.gitlab.spoke]	Le spoke GitLab pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser Gitlab.			
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Serveur de conversation Glide.	Inactif	VRAI	• com.glide.connect.support • com.glide.cs. Image de marque • com.glide.cs.live_agent_settings • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Adaptateurs de serveur de conversation Glide [com.glide.cs.adaptateur]	Adaptateurs de serveur de conversation Glide	Actif	faux	• com.glide.cs • com.glide.external.app • com.glide.channelproxy • com.snc.bot_install_ui
Métadonnées Glide [com.glide.metadata]	Prise en charge des métadonnées de base.	Actifs	faux	
Suppression des métadonnées Glide [com.glide.metadata_delete]	Prise en charge de la suppression des métadonnées de base.	Actifs	faux	• com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree
Extensions du cadre de travail de journalisation Glide [com.glide.log]	Contient des extensions pour l'infrastructure de journalisation Glide et l'API de script.	Actif	faux	Aucun
Traduction de notification Glide [com.glide.notification.translation]	Ajoute la possibilité d'envoyer des e-mails multilingues en fonction	Actif	faux	com.glide.localization_framework.installer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Tokyo)	des préférences des destinataires.			
Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]	Active le cadre de travail de Virtual Agent et les autres modules d'extension nécessaires.	Actif	faux	• com.glide.cs.chatbot.lite • adaptateur com.glide.cs.personnalisé • com.glide.cs.nlu.topics • com.glide.nlu.intent.discovery • com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery • com.glide.nlu.msluis.intent.discovery
Agent virtuel Glide Lite [com.glide.cs.chatbot.lite]	Active la version allégée de la plateforme de bot Agent virtuel et d'autres modules d'extension nécessaires.	Actif	faux	• com.glide.cs • com.glide.va.sp_widgets • com.glide.cs.adaptateur • com.glide.cs.paramètres • com.glide.cs.rubriques • com.glide.service-portal.agent-chat • com.glide.cs.topic_blocks • com.snc.conversation_builder
Gestion globale des fichiers d'application [com.snc.global_app_files]	Composants d'interface utilisateur et utilitaires pour la gestion des fichiers d'application dans le champ d'application global.	Actifs	faux	• com.glide.scripted_rest_services • com.glide.ui.ng
Cadre de travail des objectifs [sn_gf] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Active la planification stratégique et aide à définir et à construire des priorités stratégiques et à associer des objectifs pour l'organisation. Cette application permet aux profils tels que les responsables de la stratégie, les OAR, l'ePMO et les gestionnaires de portefeuille de suivre l'exécution de la stratégie en associant des	Actif	faux	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	éléments de travail et de planification tels que la demande, le projet et le portefeuille aux objectifs définis.			
Cadre de travail des objectifs pour SPM [sn_gfa] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit l'aptitude à surveiller la progression des objectifs en temps réel en automatisant la valeur réelle des cibles à partir de n'importe quelle source présente sur Now Platform.	Actif	VRAI	sn_gf
Spoke Google Agenda [com.sn.gcalendar.spoke]	Le spoke Google Agenda pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser Google Agenda.			
Module d'extension Google Maps [com.glideapp.google_maps]	Permet l'affichage de Google Maps dans le produit sous forme de pages de carte.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Délégation granulaire [com.glide.granular.service.delegation]	Déléguez des affectations et des approbations spécifiques à un autre utilisateur pendant un certain temps.	Inactif	faux	
Schéma GraphQL pour Recherche contextuelle [com.snc.contextual_search.graphql]	Fournit un schéma GraphQL pour les services de recherche contextuelle	VRAI	faux	com.glide.graphql
Schéma GraphQL pour la base de connaissances dans Recherche contextuelle Gestion des	Fournit un schéma GraphQL pour les sources de recherche contextuelle telles que la base de connaissances	VRAI	faux	com.snc.contextual_search.graphql

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
portefeuilles d'applications [com.snc.knowledge3.graphql]				
GRC: Audit Management [com.sn_audit]	L'application GRC : Audit Management fournit un processus centralisé permettant aux équipes d'audit interne d'automatiser le cycle de vie complet de l'audit. Les audits axés sur les projets permettent aux auditeurs d'évaluer rapidement les engagements, d'effectuer des travaux sur le terrain, de recueillir des éléments de contrôle et de suivre les observations d'audit.	Inactif	VRAI	• com.sn_grc • com.glide.ui.ng • com.snc.common_workbench
GRC : Espace de travail Audit Management [sn_audit_workspace]				
GRC : Business Continuity Management – Composants [sn_bcm_components]	Fournit des composants sismiques pour l'application Business Continuity Management			
GRC : Business Continuity Management – Core [sn_bcm]	Fournit des options pour configurer les données de base et l'espace de travail requis pour les applications de gestion de la continuité d'activité.			
GRC : Business Continuity Planning [sn_bcp]	Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité créent, examinent et approuvent des plans de continuité d'activité et de récupération d'urgence.			
GRC : Business Impact Analysis	Fournit des workflows structurés pour les équipes de gestion 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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[sn_bia]	la continuité d'activité afin d'évaluer l'impact d'une interruption sur les ressources critiques telles que les processus business, les applications et les emplacements.			
GRC : Gestion de crise [sn_recovery]	Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité activent des plans de continuité d'activité pendant les exercices de plan et les événements de crise réels.			
GRC : conformité UCF [com.sn_comp_ucf]	Le module d'extension GRC : Compliance UCF est un module complémentaire qui fournit à GRC : Policy and Compliance Management la possibilité de télécharger du contenu réglementaire et des contrôles communs à partir d'UCF (Unified Compliance Framework).	Inactif	faux	com.sn_compliance
GRC :Mobile [com.sn_grc_mobile]	Deux applications GRC Core sont affichées sur l'application GRC Mobile : Policy and Compliance Management et Risk Management. Deux applications GRC Core sont affichées sur l'application GRC Mobile : Policy and Compliance Management et Risk Management.	Inactif	faux	com.glide.sg , com.glide.sg.agent_native_client
GRC : intégration de Performance Analytics [com.sn_grc_pa]	L'intégration de GRC : Performance Analytics permet aux gestionnaires des risques et de la conformité de surveiller en permanence les indicateurs clés de risque et de contrôle à l'aide des options de génération de rapports avancées	Inactif	faux	com.sn_grc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	fournies par Performance Analytics.			
GRC : Policy and Compliance Management [com.sn_compliance]	L'application GRC : Policy and Compliance Management fournit un processus centralisé de création et de gestion des politiques, des normes et des procédures de contrôle interne qui sont mappées avec les réglementations externes et les meilleures pratiques. L'application fournit des workflows structurés pour l'identification, l'évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.	Inactif	VRAI	• com.sn_grc • com.snc.comp_attest
GRC : Intelligence prédictive [com.sn_grc_pred_intel]	Permet aux clients d'utiliser les algorithmes d'apprentissage machine pour une grande variété de cas d'utilisation GRC tels que l'affectation de problème. Ce module d'extension peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.glide.platform_ml • com.sn_grc
GRC : dépendances de profil GRC [com.snc.grc_profile_dep]	Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application GRC Profile.	Actif	faux	• com.snc.grc.common • com.snc.planned_task_v2
GRC: Regulatory Change Management [com.sn_grc_reg_change]	L'application Regulatory Change Management permet aux clients de vérifier les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et de mettre en œuvre les changements liés aux risques et à la conformité, garantissant ainsi la	Actif	VRAI	• com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	conformité réglementaire globale.			
Intégration de GRC à Thomson Reuters Regulatory Intelligence [com.sn_grc_int_trr]	Utilisez l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence pour intégrer les flux Thomson Reuters Integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) dans votre ServiceNow instance.	Actif	VRAI	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: Advanced Risk [com.sn_risk_advanced]	En tant que décideur, à n'importe quel niveau de l'entreprise, vous pouvez consulter des informations à jour concernant la situation de risque de votre organisation. Reliez les déclarations de risque intermédiaires aux risques, ainsi que les déclarations de risque au niveau de l'entreprise. Votre équipe de gestion des risques peut fournir un déploiement des déclarations de risque et des scores allant du risque le plus granulaire à la définition du risque au niveau de l'entreprise la plus élevée. En outre, en tant que gestionnaire des risques, vous pouvez surveiller les événements à risque, les associer aux risques existants, effectuer une analyse de la cause première et suivre toutes les tâches de rattrapage.	Actif	VRAI	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC : accélérateur DevOps [com.sn_grc_devops]	Mappe les objectifs de contrôle tirés des réglementations, des normes et des cadres de travail, tels que les	Actif	faux	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Magasin)	contrôles CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS, entre autres, à la politique DevOps en tant que moteur de code (PaCE). Ces politiques sont fournies par le pack de contenu de politique de configuration DevOps. Cela permet aux responsables de la conformité et du DevOps de surveiller préventivement la conformité des contrôles, d'obtenir une visibilité en temps réel sur les preuves de l'exécution de la politique PaCE et de permettre la gestion des exceptions.			
GRC: Risk Management [com.sn_risk]	L'application GRC : Risk Management fournit un processus centralisé permettant d'identifier, d'évaluer, de traiter et de surveiller en permanence les risques d'entreprise et informatiques susceptibles d'avoir un impact négatif sur les opérations business. L'application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.	Inactif	VRAI	• com.sn_grc • com.snc.risk_asmt
GRC : dépendances de Gestion des risques [com.snc.grc_vrm_dep]	Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application GRC Risk Management.	Actif	faux	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.risk_asmt
GRC : Intégration SIG Questionnaire	Le module d'extension GRC : SIG Questionnaire Integration installe le questionnaire	Inactif	VRAI	• com.snc.assessment_core • com.sn_vdr_risk_asmt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_sig_asmt]	SIG (Standardized Information Gathering) d'évaluations partagées à utiliser avec l'application GRC : Gestion des risques du fournisseur.			• com.snc.sig_asmt_core • com.snc.document_management
GRC: Vendor Risk Management [com.sn_vdr_risk_asmt]	L'application GRC : Vendor Risk Management permet aux parties prenantes de la gestion des risques d'identifier, d'évaluer et de gérer les risques dans l'ensemble de l'écosystème des fournisseurs.	Inactif	VRAI	• com.sn_comp_asmt • com.snc.vendor_core • com.sn_grc • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_portal
GRC : dépendances de Gestion des risques du fournisseur [com.snc.grc_vrm_dep]	Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application GRC Vendor Risk Management.	Actif	faux	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_core • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.assessment_core • com.snc.document_management • com.snc.vendor_portal
GRC : Agent virtuel [com.sn_grc_virtual_agent]	GRC :Virtual Agent fournit une fonctionnalité de chatbot pour les opérations GRC courantes.			
GRC : Workbench [com.sn_grc_workbench]	La console GRC utilise les informations CMDB pour afficher les relations en amont et en aval dans toutes les applications. Ces relations permettent une cartographie et une modélisation cohérentes des risques dans l'ensemble de l'entreprise. La console GRC ne fonctionne pas avec la version héritée de GRC.	Inactif	faux	com.sn_grc
Group Life Servicing	Gestion de l'assurance-vie collective.	Actif	VRAI	com.snc.csm_contributor_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_ins_group_life] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)				
Créateur intuitif d'application [com.glide.sn-guided-app-creator]	Permet aux utilisateurs de configurer des applications d'entreprise personnalisées qui sont immédiatement prêtes à l'emploi.	Actif	faux	com.sn_appcreator
Guided Decisions (mode de maintenance uniquement) [com.snc.guided_decisions]	Active le cadre de travail et le moteur d'exécution pour la création de décisions guidées.	Actif	faux	• com.glide.decision_table • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.hub
Guided Decisions - Conseils (mode de maintenance uniquement) [com.snc.guided_decisions_guidance]	Active le cadre de travail pour la création de conseils pour les décisions guidées.	Actif	faux	• com.glide.hub • com.snc.guided_decisions_guidance_globa
Guided Decisions - Entités globales de conseils (mode de maintenance uniquement) [com.snc.guided_decisions_guidance_global]	Ce module d'extension global est chargé en tant que dépendant de Guided Decisions Guidance pour accéder aux entités globales.	Actif	faux	
Intégration News pour Opérations de cycle de vie du fournisseur [com.snc.sn_supplier_news] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Récupérez les actualités récentes et d'autres articles des chaînes d'information préférées. Une intégration préconfigurée avec Microsoft Bing est disponible avec cette application.	Inactif	faux	Aucun
Décisions guidées -	Recommande des actions pertinentes telles que Guided Decisions pour	Actif	faux	com.sn_next_best_action_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Meilleure action suivante [com.snc.next_best_action]	un contexte donné. Le module d'extension permet de définir des règles pour recommander les meilleures actions suivantes.			
Guided Decisions pour Playbook dans Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Active les types d'activités, les définitions et les composants d'interface utilisateur pour L'affichage de décisions guidées dans un playbook de l'espace de travail.	Actif	faux	• com.snc.guided_decisions • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.playbook_experience.config
Guided Decisions Experience [sn_ga_exp] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux clients d'utiliser Guided Decisions avec Playbooks, Recommended Actions et d'autres fonctionnalités.	Inactif	faux	com.snc.guided_decision
Configuration de Configuration guidée [com.glide.guided_setup_config]	Fournit aux clients une configuration sur le contenu de la configuration guidée.	Actif	faux	
Configuration guidée pour CMDB [com.snc.cmdb.guided_setup]	Fournit aux clients un guide visuel pour configurer CMDB. Nécessite Interface utilisateur principale.	Actifs	faux	• com.snc.guided_setup • com.snc.cmdb
Configuration guidée pour Analyse des performances [com.snc.pa.guided_setup]	Fournit aux clients des conseils visuels pour configurer Analyse des performances. Nécessite Interface utilisateur principale.	Actifs	faux	• com.snc.guided_setup • com.snc.pa • com.glideapp.dashboards
Configuration guidée pour ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_guided_tours]	Visite guidée donnant des instructions aux utilisateurs sur la façon de commencer à créer un flux.	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Cadre de travail de la configuration guidée [com.snc.guided_setup]	Fournit aux clients des instructions visuelles pour configurer ServiceNow les applications.	Actifs	faux	• com.glideapp.ui_components • com.glide.scripted_rest_services • com.glide.embedded_help • com.glide.scoped_analytics_framework
Concepteur de visite guidée [com.glide.sn_tourbuilder]	ServiceNow Guided Tour Designer, alias GTD, est un moyen simplifié de créer une visite guidée. Il fournit une interface glisser-déposer facile à utiliser pour créer rapidement des visites guidées sans écrire de code. Vous pouvez ajouter, supprimer, modifier, réorganiser les étapes ainsi que tester la visite guidée en la prévisualisant.	Actifs	faux	
Visites guidées [com.glide.guided_tours]	Une visite guidée décrit une procédure dans une page de l'interface utilisateur. Les administrateurs peuvent développer des visites guidées personnalisées pour aider les utilisateurs à gérer des processus business spécifiques au sein d'une organisation.	Actifs	faux	• com.glide.ui.hopscotch • com.glide.embedded_help
Hardware Asset Management (mode de maintenance uniquement) [com.sn_hamp]	Hardware Asset Management Professional met l'accent sur l'automatisation et les pratiques normatives standard de gestion des actifs matériels physiques tout au long du cycle de vie des actifs de bout en bout, de l'acquisition à la cession.	Actif	faux	com.sn_hwnorm

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Normalisation du modèle de matériel [com.sn_hwnorm]	La normalisation du matériel est une nouvelle application nette prévue pour un accès limité dans la version Orlando. Cette fonctionnalité permettra aux clients disposant du module d'extension de normalisation du matériel ITAM de recevoir du contenu standardisé afin de normaliser les enregistrements pour les fabricants, les modèles et les cycles de vie des modèles de matériel informatique.	Inactif	VRAI	• modèle com.snc.model • com.glide.data_services_canonicalization.c • com.sn_glidequery
Health and Safety Incident Management [sn_ohs_im] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux organisations d'enregistrer, d'examiner et de signaler les incidents et observations liés à la santé et à la sécurité des employés.	Actif	VRAI	• Dépendance des modules d'extension : ◦ com.snc.app_shell_aw ◦ com.snc.uib.base_agent_workspace ◦ com.glide.playbook_experience_config ◦ com.glide.pad.license • Dépendance de l'application Store : ◦ sn_wsd_core ◦ sn_ohs_comp ◦ sn_ohs_im_pa ◦ sn_imt_core ◦ sn_ent
Gestion des incidents de santé et de sécurité Pack de contenu OSHA [com.snc.sn_hs_im_oshe] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Ajoute la fonctionnalité de remplissage automatique et d'exportation de rapport de l'Occupational Safety and Health Administration (OSHA) à l'application Gestion des incidents Santé et sécurité .	Actif	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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d’extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	d’annuler la transaction de la page d’accueil. Ceci est utile lorsque les pages d’accueil prennent beaucoup de temps à charger.			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	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'aide • Travailler avec			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Hopscotch [com.glide.ui.hopscotch]	Hopscotch est un framework permettant aux développeurs d'ajouter facilement des visites de produits à leurs pages. Hopscotch accepte un objet JSON de visite guidée comme entrée et fournit une API permettant au développeur de contrôler, de rendre l'affichage de la visite et de gérer la progression de la visite. Pour en savoir plus sur Hopscotch et l'API, consultez http://linkedin.github.io/hopscotch.	Actifs	faux	
HR Service Delivery integration with Microsoft Teams [sn_now_teams_hr] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	L'intégration fournit un large éventail d'options de prestation de services dans Microsoft Teams, pour aider à résoudre les demandes RH des employés. Les employés pourront obtenir des réponses à leurs questions, se tenir au courant des dernières nouvelles et événements, signaler des problèmes et discuter des tickets RH ouverts avec les prestataires.	Inactif	faux	• sn_hr_va • sn_now_teams
Intégration HR Service Delivery avec SuccessFactors [sn_hr_sf] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Synchronise les tâches des employés afin que les employés puissent afficher et exécuter leurs tâches à partir de l'un ou l'autre système.	Actif	faux	• sn_successfactors • sn_hr_integr_fw • com.sn_hr_core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Pack de contenu HRSD Process Optimization [com.sn_hr_process_optimization] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des modèles d'optimisation des processus préconfigurés et des initiatives d'amélioration pour les processus HRSD.	Inactif	faux	• com.sn_process_optimization • com.sn_hr_core
Assainisseur HTML [com.glide.htmlsanitizer]	Nettoie automatiquement le balisage HTML dans tous les champs HTML pour supprimer tout code indésirable afin de protéger contre les problèmes de sécurité tels que les attaques de script site à site.	Actifs	faux	
Application Human Resources : Core CMS [com.snc.hr.core.cms] (Mode de maintenance uniquement)	Fournit la gestion des tickets et des connaissances pour les RH. Uniformise la documentation, l'interaction et l'exécution des demandes des employés tout en ayant une visibilité sur la quantité et le type de tickets entrants. ⚠ **Avertissement :** Assurez-vous que le module d'extension Human Resources Application : Core n'est pas activé. Ce module d'extension est une nouvelle application RH qui duplique certaines fonctionnalités de Human Resources Application : Core. Si vous avez des questions sur ce plugin, contactez votre ServiceNow chargé de clientèle.	Inactif	VRAI	• com.glide.country • com.glide.db_images • com.snc.appview • com.snc.document_management • com.snc.knowledge3 • générateur_com.snc.pdf • com.snc.sc_catalog_manager • com.snc.signaturepad • com.snc.skills_management • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.snc.hr.scoped_security

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations]	L'intégration RH offre la possibilité d'intégrer plusieurs systèmes RH tiers pour la version de HRSM incluse dans le champ d'application. L'intégration RH transfère les informations de profil RH de HRSM vers une application RH tierce et extrait les informations de profil RH d'une application RH tierce vers HRSM.	Inactif	VRAI	com.glide.scope.access.restricted_caller
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Active le module **d'événement de cycle de vie** pour RH. Combiné à d'autres applications sous licence, il offre une expérience de parcours des employés à service complet, comme l'intégration ou le congé parental, pour les employés et ceux qui gèrent le processus	Inactif	VRAI	• com.sn.hr.core • com.sn_hr_service_portal
Human Resources Scoped App : Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_enthelane]	Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise vous permet d'automatiser en toute simplicité l'intégration et d'autres événements relatifs au cycle de vie des employés couvrant plusieurs départements, notamment les départements Informatique, Installations, Finances et Juridique.	Inactif	VRAI	• com.sn_hr_lifecycle_events • com.sn_hr_core • com.sn_hr_service_portal • com.sn_hr_onboarding • com.snc.businessroles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Human Resources Scoped App: Mobile [com.sn_hr_mobile]	Active le module Mobile pour HR. Combinés au module d'extension Mobile Employee Experience Native Application, les éléments associés aux RH seront affichés dans l'application mobile native.	Actif	VRAI	• com.glide.mobile-employee • com.sn_hr_core
Human Resources Scoped App: Mobile Employee Onboarding [com.sn_hr_onboarding]	Offrez à vos nouveaux employés la possibilité d'effectuer des actions d'intégration, de poser des questions et de consulter le contenu pertinent à l'aide de la nouvelle application Mobile Onboarding.	Inactif	VRAI	
Application dans le champ d'application de ressources humaines : parcours parental [com.sn_hr_parental_journey]	Active le parcours de l'employé pour le congé parental. Combinée à d'autres applications sous licence, elle offre un service complet d'expérience de congé parental aux employés et à ceux qui gèrent le processus. **Important :** Pour utiliser le congé parental, les modules d'extension Human Resources Scoped App : Core et Human Resources Scoped App : Lifecycle Events doivent être sous licence et activés	Actif	VRAI	com.sn_hr_lifecycle_events
Application dans le champ d'application de Ressources humaines : Security	L'activation de ce module d'extension sur les instances de production nécessite une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.glide.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn.hr.scoped_security]	Le module d'extension Human Resources Scoped App : Core requiert ce module d'extension.			
Application incluse dans le périmètre de ressources humaines : Service Portal [com.sn.hr.service_portal]	Elle offre aux employés un endroit unique pour obtenir rapidement et facilement tous les services RH dont ils ont besoin.	Inactif	VRAI	• com.sn_hr_core • com.glide.connect.support
Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]	Active une plateforme d'agent conversationnel pour fournir une assistance utilisateur par le biais de conversations dans une interface de messagerie pour les RH. **Important :** Pour utiliser Virtual Agent pour les RH, les modules d'extension Human Resources Scoped App : Core et Glide Virtual Agent doivent être sous licence et activés.	Actif	faux	• com.glide.cs • com.sn_hr_core • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app • com.sn_hr_service_portal • com.glide.va.sp_widgets
Application dans le champ d'application de Ressources humaines : Workspace [sn_hr_agent_workspace]	Active une application de Service Desk configurable qui fournit aux agents une expérience utilisateur intégrée et graphiquement intuitive pour les RH.		faux	• com.agent_workspace • com.snc.sn_lookup_and_verify_config • com.sn_hr_core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Important : Pour utiliser Agent Workspace for HR, le module d'extension Human Resources Scoped App : Core doit disposer d'une licence et être activé.			
Conformité de licence IBM pour Gestion des actifs logiciels [com.sn_samp_ibm_lic] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Active l'intégration entre le pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour IBM et la plateforme Anglepoint Elevate. Grâce à cette intégration, vous pouvez suivre et gérer directement les licences IBM sans avoir à effectuer d'intégration à IBM License Metric Tool (ILMT) ou BigFix Inventory.	Inactif	faux	com.sn_samp_master_ws
Individual Life Servicing [com.sn_ins_indiv_life] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Gestion des polices d'assurances-vie individuelles.	Actif	VRAI	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_indiv_uw (1.0.1)
Mappage intérieur [sn_map_core] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit les options de création, de visualisation et d'intégration de cartes numériques dans divers ServiceNow produits et cas d'utilisation.	Actif	VRAI	sn_wsd_indoor_map
Résolution automatique des problèmes pour RH [com.snc.hr.issue_auto_resolution]	Permet aux organisations de fournir des réponses presque en temps réel aux demandes habituelles et non critiques des employés à l'aide	Actif	faux	com.sn_hr_core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Tokyo)	d'un contenu en libre-service déjà défini par l'organisation. Les employés peuvent demander de l'aide dans leur propre langue par le biais du canal qui leur convient le mieux et dans les délais qui leur conviennent le mieux.			
Application ITAM Health Check [com.sn_itam_health_chk] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Effectue des analyses de configuration de Gestion des actifs logiciels pour déterminer les problèmes de configuration susceptibles d'avoir un impact sur les résultats de conformité de la licence logicielle. En outre, vous pouvez obtenir des recommandations pour résoudre les problèmes et, par la suite, créer des tâches pour une résolution réussie.	Actif	faux	com.snc.samp
Centre d'intégration ETL [com.sn_int_studio] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Interface utilisateur pour la configuration des modèles afin d'ingérer des données CMDB à partir de sources tierces.	Actif	VRAI	• com.glide.integration_studio • com.snc.cmdb.integration_util
Tableau de bord des performances ITSM [com.snc.success_dashboard_itsm] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des informations aux équipes de direction informatique et aux responsables de processus pour mesurer la performance et l'amélioration de leur implémentation d'ITSM à l'aide des KPI définis par ServiceNow.	Actif	faux	• com.snc.pa.premium.all_content • com.snc.self_service_analytics_core
Journey Designer [com.sn_jny]	Permet aux gestionnaires et aux employés de s'engager dans des parcours riches	Inactif	VRAI	• com.sn_hr_core • com.sn_hr_lifecycle_ent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Tokyo)	et collaboratifs, de l'intégration au départ, en passant par tout ce qui se trouve entre les deux.			• sn_ex_sp_pro • sn_ect sn_cd
I18N : Traductions en portugais (Brésil) [com.snc.i18n.brazilian_portuguese]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le portugais brésilien.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en tchèque [com.snc.i18n.czech]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le tchèque.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en néerlandais [com.snc.i18n.dutch]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le néerlandais.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en finnois [com.snc.i18n.finnish]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le finnois.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en français - Canada [com.snc.i18n.français-canada]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit du français - canadien.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en français [com.snc.i18n.français]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le français.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en allemand [com.snc.i18n.german]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit l'allemand.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en hébreu [com.snc.i18n.hebrew]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit l'hébreu.	Inactif	faux	com.glide.i18n

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
I18N : Traductions en hongrois [com.snc.i18n.hongrois]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le hongrois.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Internationalisation [com.glide.i18n]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit les éléments nécessaires à la traduction d'une instance sans traduction préchargée.	Inactif	faux	• com.glide.system_import_set • com.glideapp.knowledge.i18n2
I18N : Aide à la traduction d'internationalisation [com.glide.i18n.translation_helper]	Modules et cartes de jeux d'importation pour fusionner toutes les langues dans une seule table à des fins de maintenance de la traduction.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en italien [com.snc.i18n.italian]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit de l'italien.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en japonais [com.snc.i18n.japanese]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le japonais.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Module d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]	L'activation des modules d'extension d'internationalisation pour l'une des langues disponibles active automatiquement ce module d'extension. Ce module d'extension permet de créer et de gérer les traductions d'un article dans différentes langues de manière à faciliter la gestion des traductions lors de la création ainsi que lors de l'affichage des articles.	Inactif	faux	• com.glideapp.knowledge3 • com.glide.i18n

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
I18N : Traductions en coréen [com.snc.i18n.korean]	Traductions en coréen	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en polonais [com.snc.i18n.polish]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit du polonais.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en portugais [com.snc.i18n.portugais]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le portugais.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en russe [com.snc.i18n.russian]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le russe.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en chinois simplifié [com.snc.i18n.chinese]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le chinois simplifié.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en espagnol [com.snc.i18n.espagnol]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit l'espagnol.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en thaï [com.snc.i18n.thai]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit du thaïlandais.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en chinois traditionnel [com.snc.i18n.traditional_chinese]	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation des langues. Fournit le chinois traditionnel.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en turc	Un module d'extension d'internationalisation pour l'internationalisation	Inactif	faux	com.glide.i18n

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.i18n.turc]	des langues. Fournit le turc.			
Conformité de licence IBM pour Gestion des actifs logiciels [com.sn_samp_ibm_lic]				
Intégration d'IBM Watson Assistant [com.glide.cs.ibm_watson_assistant_topic]	Permet à la rubrique IBM Watson Assistant d'exécuter une compétence IBM (conversation) créée dans IBM Watson avec l'API Assistant V1. La rubrique s'exécute dans le client Web de Virtual Agent.	Inactif	faux	
Intégration d'IBM Watson Assistant V2 [com.glide.cs.ibm_watson_assistant_v2_topic]	Permet à l'intégration de messagerie instantanée IBM Watson Assistant d'exécuter une compétence de dialogue (conversation) créée dans IBM Watson avec l'API Assistant V2. Les rubriques s'exécutent dans le client Web de l'Agent virtuel.	Inactif	faux	
IBM Watson Translator Service Spoke [com.glide.ibm_translation_spoke]	À l'aide des services de traduction IBM, il permet également de traduire du texte d'une langue à l'autre et de détecter la langue du texte.	Inactif	faux	com.glide.hub.integrations
Ideation with PPM [com.snc.ppm_innovation_management]	Vous permet de gérer vos demandes, ressources, portefeuilles et projets, et offre une visibilité complète, de l'idée à l'exécution. La gestion Agile et la gestion des tests vous aident à améliorer la productivité et la prestation de services. Vous permet de gérer les idées avec une visibilité complète, de la soumission à	Inactif	VRAI	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model • com.snc.comments_and_feedback

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	l'exécution. Collaborer avec l'émetteur de l'idée et d'autres personnes concernées pour identifier les idées ayant le plus grand potentiel et les convertir en différentes entités de travail pour l'exécution.			
Incident [com.snc.incident]	Fournit une fonctionnalité de base pour Incident Management.	Actifs	VRAI	• com.snc.service • com.snc.incident_notification • com.glideapp.report.itsm.incident.overview
Gestion des incidents : tests ATF [com.snc.incident.atf]	Fournit des tests ATF pour Incident Management.	Actif	VRAI	
Utilitaire de Gestion des innovations [com.snc.innovation_management_util]	Possibilité de créer une entité de travail comme une demande/un projet à partir d'une idée.	Actif	faux	
Incident Assignment Workbench Demo [com.snc.incident_assignment_workbench_demo]	Recommandation intelligente d'agent par le biais de règles/critères de correspondance dynamiques.	Inactif	VRAI	• com.snc.contact_management • com.glideapp.live_feed_document • com.glide.phone_number
Gestion des communications d'incident [com.snc.iam]	Permet aux gestionnaires de crise de gérer les communications pour les problèmes majeurs, de réunir tous les utilisateurs concernés par SMS, téléconférences, abonnements par e-mail et flux en direct.	Inactif	faux	com.snc.assignment_workbench
Gestion des incidents : tests ATF [com.snc.incident.atf]	Fournit des tests ATF Incident Management.	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des incidents : gestion des incidents majeurs [com.snc.incident.mim]	Fournit un processus de réponse aux incidents recommandé pour la gestion des incidents Un incident critique pour l'entreprise avec des plans de communication des incidents prédéfinis et une console pour gérer différents aspects du processus, y compris la communication, la collaboration et le post-mortem.	Inactif	VRAI	• com.snc.iam • com.snc.incident.updates • com.snc.task_outage
Gestion des incidents Notification [com.snc.incident_notification]	Fournit la fonctionnalité de notification à Incident Management.	Actifs	faux	
Bonnes pratiques de gestion des incidents - San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego]				
Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Fournit la page d'accueil de la vue d'ensemble de l'incident.	Actifs	faux	com.glideapp.report
Champs de résolution d'incident [com.snc.incident_resolution_fields]	Ajoute **les champs Résolu** et **Résolu par** à la table Incident, similaires à **Fermé** et **Fermé par**, renseignés avec une règle métier lorsqu'un incident est résolu ou fermé.	Actifs	faux	
Mises à jour de l'incident [com.snc.incident.updates]	Module d'extension Incident Updates : inclut toutes les mises à jour du module d'extension Incident Base.	Actifs	VRAI	
Suggestion d'index	Suggérez des index de base de données pour les requêtes lentes.	Actifs	faux	Outils de statistiques, statistiques de colonne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.index_suggestion]				
Innovation Management [com.snc.innovation_management]	L'application Idea Management permet aux gestionnaires d'idées de gérer des idées au niveau de l'organisation.	Inactif	faux	com.snc.comments_and_feedback
Gestion de l'innovation : tests ATF [com.snc.innovation_management.atf]	Innovation Management - ATF Tests vous fournit des scénarios de tests et des combinaisons de test qui peuvent être exécutés sur l'application Innovation Management.	Inactif	faux	
Insérer plusieurs services Web [com.glide.web_service_insert_multiple]	Active plusieurs insertions pour l'API SOAP directe.	Inactif	faux	
Centre de sécurité de l'instance [com.glide.instance_sec_center]	Ce module d'extension active le portail Instance Security Center. Recherchez Centre de sécurité de l'instance dans le menu de navigation de gauche.	Actif	faux	• com.snc.pa.instance_sec_dash • com.snc.pa.sp.widget • com.glide.service-portal.esm
Réplication de données d'instance [com.glide.idr]	Réplique les enregistrements d'une instance vers une ou plusieurs autres instances.	Inactif	faux	
Connecteur de synchronisation d'instance [sn_instance_sync_connector]				
Connecteur de synchronisation d'instance : Core [com.snc.instance_sync_connector_core]	Module d'extension ITSM Instance Sync Connector Core qui fournit la possibilité d'activer et d'exploiter le cadre de travail de synchronisation des processus du concentrateur d'intégration.	Actif	faux	com.glide.hub.process.sync

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Intégration : composants communs [com.snc.integration.common]	Fournit des scripts courants pour les intégrations.	Inactif	faux	• com.glide.system_import_set • com.glide.web_service_provider • com.glide.system_property_categories
Intégration : JDBC [com.snc.integration.jdbc]	Fournit l'intégration via JDBC.	Inactif	faux	• com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent • com.snc.integration.common
Intégration : Multifactor Authentication [com.snc.integration.multifactor.authentication]	Ce module d'extension permet de configurer l'authentification multifacteur sur l'instance.	Actif	faux	
Intégration : interface utilisateur améliorée de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs [com.snc.integration.sso.multi.ui]		Inactif	faux	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.snc.integration.sso.multi.installer
Intégration : programme d'installation de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Utilisez ce module d'extension au lieu du module d'extension Integration - Multiple Provider Single Sign-On pour activer la fonctionnalité d'authentification unique de plusieurs fournisseurs. Le module d'extension d'authentification unique à plusieurs fournisseurs permet aux organisations de s'authentifier auprès de plusieurs IDP (fournisseurs d'identité) à l'aide de SAML. Il prend également en charge l'authentification à l'aide de plusieurs configurations de synthèse.	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Intégration : Tivoli Enterprise Console (TEC) 2.0 [com.snc.integration.tivoli_tec]	Assure l'intégration de la version 2.0 à Tivoli Enterprise Console (TEC).	Inactif	faux	• com.snc.integration.common • com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent
Intégration : Verizon eBonding [com.snc.integration.verizon_ebonding]	Assure l'intégration à Verizon eBonding.	Inactif	faux	• com.snc.integration.common • com.glide.custom_web_service • com.glide.static_wsdl • com.glide.custom_web_service • com.glideapp.ecc_retry_policy
Synchronisation des processus distants du Centre d'intégration [com.glide.hub.process.sync]			faux	• com.glide.hub.process.sync.model • com.glide.hub.process.sync.jobs • com.glide.hub.process.sync.actions • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.flow_designer_introspection
Licence de synchronisation des processus distants du Centre d'intégration [com.glide.hub.remote.process.sync.license]	Un abonnement à Now Platform Remote Process Sync permet d'utiliser Remote Process Sync avec des tables personnalisées et de plateforme.		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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Remarque : L'utilisation de Remote Process Sync sur des applications personnalisées ou des tables qui s'étendent à partir d'une ServiceNow application créée requiert que les utilisateurs soient abonnés à la fois à l'application étendue et à Now Platform Remote Process Sync.			
Intégrations : cadre de travail d'authentification externe [com.glide.external.app]		Inactif	faux	
Détection d'intention [sn_nlu_discovery] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Détecte les intentions des utilisateurs à partir de vos incidents, tickets ou demandes.	Actif	faux	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
Journalisation, acheminement et mise en file d'attente des interactions [com.glide.interaction]	Journalisation des interactions, routage et mise en file d'attente.	Inactif	faux	
Gestion des interactions [com.glide.interaction]	Active le système de gestion des interactions	Actif	faux	
Analyse interactive	Analyse interactive	Actifs	faux	• com.glideapp.home.publishers • com.glide.ui.ng

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glideapp.interactive_analysis]				• com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements
Modèles d'entretien [com.sn_interview_templates]	Vous permet de créer des modèles d'entretien réutilisables qui sont cohérents et efficaces pour une utilisation dans les enquêtes.	Actif	VRAI	com.sn_component_interview_templates
Financement d'investissement [sn_invst_pln] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Vous permet de planifier et de gérer les investissements en allouant des fonds à des entités d'investissement, telles que les unités business, les produits, les équipes, etc.			
Financement d'investissement : ATF Tests [com.snc.investment_planning.atf]	Investment Funding - ATF Tests fournit des scénarios de tests et des combinaisons de test qui peuvent être exécutés sur l'application Investment Funding.	Actif	faux	com.snc.financial_planning_pmo.atf
Planification des investissements [com.snc.investment_planning]	Permet une planification continue et flexible des investissements pour les entités de financement en fonction de leurs priorités et de leurs objectifs stratégiques. Il offre les options de financement descendant et ascendant et de définancement d'une entité.	Actif	faux	• com.snc.app.grid • com.snc.app.widgets • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.planned_task_v2
Planification des investissements pour PPM [com.snc.investment_planning_pmo]	Permet une planification continue et flexible des investissements pour les entités de financement PPM en fonction de leurs priorités et de leurs objectifs stratégiques. Il offre les options de financement descendant et ascendant et de	Inactif	faux	• com.snc.investment_planning • com.snc.financial_planning_pmo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	définancement d'une entité.			
Authentification basée sur la plage IP [com.snc.ipauthenticator]	Contrôle l'accès à une instance en fonction de l'adresse IP.	Actifs	faux	
Modèle NLU ISC pour les conversations Virtual Agent [com.glide.isc_nlu]	Active le pack de Compréhension du langage naturel contenu (NLU) pour Centre de sécurité de l'instance.	Inactif	faux	com.glide.isc_virtualagent
Conversations ISC (Instance Security Center) Agent virtuel* [com.glide.isc_virtualagent]	Active le pack de Agent virtuel contenu pour Instance Security Center.	Inactif	faux	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.nlu_studio
Résolution automatique du problème [com.glide.cs.résolution_automatique]	Intercepte les incidents soumis via Portail de services ou par e-mail et donne à vos utilisateurs finaux la possibilité de demander à Agent virtuel de l'aider à trouver une solution. **Remarque :** Activez le module d'extension Glide Agent virtuel pour activer cette fonctionnalité.	Inactif	faux	com.glide.cs.chatbot
Gestion des ressources informatiques mobile [com.sn_itam_mobile]	Le gestionnaire d'inventaire peut recevoir et créer des actifs depuis la station d'accueil.	Actif	faux	• com.glide.sg • com.glide.sg.offline
Sécurité ITBM [com.snc.itbm_security]	Module d'extension commun pour gérer la sécurité dans les modules d'extension IT Business Management.	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Entrepôt de données informatiques [com.snc.it_data_mart]	Stocke les informations que l'application IT Finance utilise pour allouer des dépenses à des comptes et segments spécifiques du Grand Livre.	Inactif	VRAI	
Intégration de Gestion des services IT à Microsoft Teams [sn_now_teams_it] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	L'intégration permet aux employés d'interagir avec le centre de services IT, directement dans Microsoft Teams. Les employés peuvent poser des questions, signaler des problèmes, demander des services et discuter avec un agent du Service Desk IT virtuel ou en direct pour résoudre les problèmes.	Inactif	faux	• sn_now_teams • com.glide.cs.chatbot.lite
Prise en charge du concepteur d'élément pour le catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Concepteur d'élément Service Catalog.	Actifs	VRAI	com.glideapp.servicecatalog
Configuration guidée ITOM [com.snc.guided_setup_metadata.itom]	Métadonnées ITOM Guided Setup.	Actif	faux	com.snc.guided_setup
Données de démonstration ITSM et PA [com.snc.itsm_pa_demo]	Données de démonstration pour les SLA d'incident, de problème, de changement, de tâche, les services aux entreprises, l'offre de service, les engagements de service et l'analyse des performances.	Inactif	VRAI	• com.snc.incident • com.snc.problem • com.snc.change_request • com.snc.sla • com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla
Meilleure pratique ITSM CSDM - Québec [com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec]	La version ITSM CSDM Best Practices for Quebec inclut des configurations de meilleures pratiques pour prendre en charge	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	le modèle de données de service commun (CSDM). Ce module d'extension inclut une règle métier qui renseigne le groupe d'affectation sur l'incident, le problème et la demande de changement en fonction du champ Groupe de support sur le CI ou l'offre de service.			
Configuration guidée ITSM [com.snc.guided_setup, metadata.itsm]	Contient des métadonnées pour ITSM Guided Setup. Ce module d'extension est destiné à ServiceNow une utilisation interne uniquement.	Actif	faux	com.snc.guided_setup
Agent mobile ITSM [com.sn_itsm_mobile_agent]	Nouvelle expérience mobile ITSM repensée pour Gestion des incidents et Astreinte.	Actif	faux	
Modèle NLU ITSM pour Conversations d'agent virtuel [com.snc.itsm.nlu]	Ce module d'extension contient des modèles NLU utilisés dans les rubriques pour les Agent virtuel cas d'utilisation liés à ITSM.	Actif	faux	com.glide.platform_ml com.glide.dev-studio, com.snc.nlu_studio
Pack de contenu ITSM Process Optimization (mode de maintenance uniquement) [com.sn_itsm_process_opt_cp]	Fournit des modèles d'optimisation des processus préconfigurés et des initiatives d'amélioration pour les processus ITSM.	Actif	faux	
Rôles ITSM - Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	Ce module d'extension est inclus dans le module d'extension ITSM Roles. Ce module d'extension ajoute les rôles sn_change_read et sn_change_write. Elle met également à jour le modèle de sécurité existant pour Change Management afin de	Inactif	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.

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.itsm.virtualagent]				
Rubriques de conversation d'Agent virtuel ITSM Lite (mode de maintenance) [com.snc.itsm.virtualagent.lite]	Conversations en lecture seule pour les cas d'utilisation de base en libre-service ITSM, y compris l'ouverture d'incidents, la vérification de l'état, la recherche dans la base de connaissances, la soumission de demandes et la vérification des pannes.	Actif	faux	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glideapp.cs.sm_topic_blocks
Espace de travail ITSM [com.snc.agent_workspace.itsm]	Vous fournit la fonctionnalité de Espace de travail d'agent pour ITSM. Le module d'extension est disponible par défaut pour les nouveaux utilisateurs et les utilisateurs existants. Le module d'extension ITSM Workspace active également le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page).	Actif	faux	• com.agent_workspace • com.glideapp.servicecatalog.workspace • com.snc.agent_recommend • com.snc.agent_workspace.itsm.page_de_d
Pages de destination d'Workspace ITSM [com.snc.agent_workspace.itsm.page_de_destination]	Fournit les pages de destination d'ITSM Agent Workspace, version de base.	Inactif	VRAI	
Pages de destination d'Workspace ITSM : Premium [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium]	Fournit des pages de destination d'ITSM Agent Workspace - version premium.	Inactif	VRAI	Espace de travail d'agent, Analyse des performances : Pack de contenu : tableaux de bord ITSM
Étape JDBC pour ServiceNow Centre d'intégration [com.glide.hub.action_step.jdbc]	Active l'étape JDBC dans Flow Designer, vous permettant de créer une action réutilisable pour envoyer des commandes	Inactif	faux	com.glide.hub.action_step.template

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	SQL à une base de données relationnelle.			
Débogage de la couverture du Code JS [com.glide.js.couverture]	Utilitaire de débogage qui collecte les données de couverture pour JavaScript côté serveur.	Inactif	faux	• com.glide.sessiondebug • com.glide.snc_code_editor
Débogueur JSD [com.glide.glide-js-debugger]	ServiceNow Débogueur de scripts côté serveur.	Actifs	faux	com.glide.glide-js-debugger-api
Modèle de demande/réponse de service JSON [com.snc.application.json_service]	Composants principaux et assistants pour un modèle de demande/réponse JSON. Inclut les transports JSON et XML pour la prise en charge NG et GlideAjax. Extension du cadre de travail du processeur.	Actifs	faux	
Intégration KCS pour Incident Management [com.snc.incident.knowledge]	Assure l'intégration d'Incident Management aux fonctionnalités Advanced Knowledge Management.	Inactif	VRAI	com.snc.knowledge_advanced.installer
Cartes Keylines des services d'entreprises [com.snc.keylines.bsm_map]	Interface interactive et graphique permettant de visualiser les éléments de configuration (CI) et leurs relations. Fournit des options de filtrage pour gérer les données affichées, ce qui permet à l'utilisateur de les afficher dans le contexte de son rôle. Des options supplémentaires permettent d'afficher des tâches connexes telles que des incidents, des problèmes, des modifications et des tâches de certification.	Actif	faux	• com.glide.diagrammer • com.glideapp.bsm_map2
API de la base de connaissances [sn_km_api]	Fournit la possibilité de rechercher, d'afficher et de récupérer les articles de la base de	Inactif	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.

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	d'un document, ou mettre à jour un document de la base de connaissances vers une révision plus récente.			
Gestion des connaissances - Intégration de contenu externe [com.snc.knowledge.external.integration]	Ajoute des options de recherche de contenu externe à l'application Knowledge Management. Une fois configurée, cette fonctionnalité crée une copie du contenu externe en ServiceNow tant qu'articles de la base de connaissances, puis indexe les articles via la recherche Zing. Vous devez disposer des privilèges de réutilisation et de copie appropriés avant de configurer une source externe pouvant faire l'objet d'une recherche à l'aide de cette fonctionnalité.	Inactif	VRAI	• com.snc.core.automation.connection_cred • com.snc.knowledge3 • com.snc.knowledge_advanced.installer
Gestion des connaissances : demandeur mobile [com.glideapp.knowledge.mobile.requestor]	Il s'agit d'un module d'extension de maintenance utilisé pour activer les fonctionnalités de Knowledge Management Mobile Requestor.	Inactif	faux	• com.glideapp.knowledge • com.glide.script.vtable • com.glide.mobile-employee.webview • com.glide.mobile-employee.search
Gestion des connaissances : portail de services [com.snc.knowledge_serviceportal]	Fournit des fonctionnalités de gestion des connaissances sur le portail de services.	Actif	faux	• com.glide.service-portal.esm • com.snc.knowledge3
Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced]	Ce module d'extension ajoute des fonctionnalités avancées à Gestion des connaissances, telles que le contrôle de version et les abonnements. Cela nécessite que toutes les bases de connaissances soient des connaissances	Inactif	faux	com.snc.knowledge3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	v3. Veuillez utiliser le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer pour activer.			
Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Utilisez ce module d'extension pour installer le module d'extension Knowledge Advanced. Lorsque vous activez/mettez à niveau ce module d'extension, il effectue des validations sur les articles de la base de connaissances et les bases de connaissances pour s'assurer que le module d'extension Knowledge Advanced peut être installé correctement. Si la validation échoue, examinez les erreurs dans les journaux d'activation du module d'extension et suivez les instructions données pour les corriger. Une fois tous les problèmes résolus, réexécutez ce module d'extension pour installer Knowledge Advanced.	Inactif	faux	
Gestion des connaissances V3 [com.snc.knowledge3]	Activez ce module d'extension lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'Eureka ou d'une version antérieure.	Actifs	VRAI	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.knowledge2 • com.glideapp.user_criteria • com.snc.contextual_search • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.overview
Prise en charge du Wiki Gestion des connaissances	Activez ce module d'extension pour activer la prise en charge des articles de la base de	Actifs	faux	• com.glide.wiki • com.glideapp.knowledge2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glideapp.knowledge2.wiki]	connaissances de type Wiki.			
Module d'extension Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) [com.snc.knowledge_kcs_capabilities]	Activez ce module d'extension pour permettre l'utilisation des rôles KCS (kcs_contributor, kcs_publisher, kcs_candidate) et utilisez les champs de métadonnées pour l'état de l'article KCS (gouvernance et confiance).	Inactif	faux	
Vue d'ensemble de la base de connaissances [com.sn_knowledge_overview] (Nouveau dans Tokyo)	Un tableau de bord pour suivre les analyses de connaissances en temps réel.	Actif	faux	• com.glideapp.report.knowledge.overview • com.glideapp.knowledge • com.glideapp.dashboards
Autorisations de produit de la base de connaissances [com.snc.kb_product_entitlements]	Knowledge Product Entitlements, permet aux administrateurs du service client de restreindre l'accès aux clients en fonction des produits auxquels ils sont autorisés.	Inactif	faux	com.sn_customerservice
Gestion des connaissances : complément pour Microsoft Word [com.snc.knowledge_ms_word]	Permet de créer du contenu dans Microsoft Word et de le publier en tant qu'article de la base de connaissances à l'aide d'un complément Word.	Inactif	faux	• com.servicenow_now_kb_office_addin • com.glideapp.knowledge • com.sn_outlook_addin
KPI Composer [sn_kpi_composer]	KPI Composer est une application permettant de concevoir des KPI et des tableaux de bord à l'aide de méthodologies de mesure des performances.	Actif	faux	
Détails des KPI Intégration de l'espace de travail	Performance Analytics - KPI Details permet à l'utilisateur d'explorer davantage un certain KPI. Ce module d'extension	Actif	faux	• com.agent_workspace • com.workspace_core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.kpi_details_ws_intgn]	est utilisé pour intégrer le composant sn-kpi-details à l'espace de travail.			
Interface utilisateur améliorée de la prise en charge LDAP [com.glide.ldap.ui]		Inactif	faux	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.glide.ldap
Gestion des requêtes juridiques [sn_lg_ops] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux employés de l'organisation de soumettre des demandes juridiques et de suivre leur état d'avancement pendant que les utilisateurs du département juridique ayant les rôles appropriés peuvent traiter ces demandes.	Inactif	faux	• com.glide.ui.checklist • com.snc.planned_task_v2 • com.workspace_core • sn_ex_emp_fd
Legal Matter Management [sn_lg_matter] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Vous permet de traiter des demandes juridiques qui nécessitent des tâches et un workflow impliquant différents départements avec un mécanisme de stockage des documents justificatifs et de suivi des jalons importants.	Inactif	faux	sn_lg_ops
Legal Conflict of Interest [sn_lg_coi] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Vous permet de gérer la divulgation, l'approbation et le registre des conflits d'intérêt qui peuvent survenir lorsque des employés ont des intérêts ou des relations conflictuels.	Inactif	faux	sn_lg_ops
Enquêtes juridiques [sn_lg_investigate] (Disponible dans le	Vous permet de rationaliser le processus d'enquête sur les réclamations internes.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • sn_lg_matter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)				
Legal Digital Forensics [sn_lg_forensics] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Vous permet de gérer les demandes d'expertise digitale pour la détection de données liées à des sources de données de surveillance et non surveillance faisant l'objet d'une enquête ou d'un contentieux.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • sn_lg_matter
Legal Simple Contracts [sn_lg_contracts] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux employés de soumettre des demandes juridiques pour obtenir une assistance juridique et des conseils pour les contrats.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • sn_doc
Legal Stock Pre-Clearance [sn_lg_stock_cp] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Vous permet de gérer les demandes Stock Preclearance conformes à la politique de précontrôle de stock de l'entreprise.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • com.snc.fiscal_calendar
Conversations juridiques Agent virtuel [sn_lg_va] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des rubriques de conversation prédéfinies pour activer les messageries instantanées automatisées avec les employés en quête de services juridiques.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • com.glide.cs.chatbot
Legal Mobile [sn_lg_mobile] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet à vos employés de soumettre et de suivre des demandes juridiques et aux conseillers juridiques de travailler sur ces demandes sur leurs équipements mobiles.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • com.glide.sg.agent_native_client • com.glide.sg

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Legal Counsel Center [sn_lg_workspace] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux membres du département juridique d'organiser par catégorie, de classer par ordre de priorité et de traiter efficacement les problèmes juridiques.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • sn_lg_ws_comps
Composants Legal Counsel Center [sn_lg_ws_comps] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Composants Seismic pour Legal Counsel Center.	Inactif	faux	• com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_chart_bar
Pack de contenu Analyse des performances pour Legal Service Delivery [sn_lg_pa] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des aperçus des opérations juridiques afin de prendre des décisions fondées sur des données pour votre département juridique.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • com.snc.pa • com.snc.pa.premium
Applications pour la pratique juridique Core [com.sn_lg_lpa_core] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des workflows juridiques prédéfinis avec des formulaires d'admission configurables, des flux de processus, un référentiel de disposition, des analyses et des intégrations avec des outils tiers.	Inactif	faux	Gestion des demandes juridiques (sn_lg_ops)
Legal Service Management (mode de maintenance uniquement) Obsolète après le 1er févr. 2023	Gère les questions juridiques et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre les questions. L'activation de ce module d'extension pour les instances de	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.legal_service_automation]	production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Legal Service Management Mobile [com.snc.legal_service_automation_m]	Gère les composants mobiles de Legal Service Management.	Inactif	VRAI	• com.snc.legal_service_automation • com.snc.service_management_m
Sessions simultanées limites [com.glide.limit.concurrent.sessions]	Activez ce module d'extension pour limiter les sessions interactives simultanées sur l'instance.	Inactif	faux	
Générateur de liens [com.snc.linkgenerator]	Active le générateur de liens qui vous permet de créer des liens profonds sur un formulaire RH pour accéder à des informations en dehors de l'application. Vous pouvez générer des URL pour gérer le contenu, les articles de la base de connaissances et les catalogues, ou accéder aux médias sociaux ou aux demandes d'exécution	Inactif	VRAI	
Liste v2 [com.glide.list_v2]	Mises à jour de l'affichage des listes qui incluent une interface utilisateur de nettoyage, des listes hiérarchiques et des listes connexes incorporées dans des formulaires.	Actifs	faux	• com.glide.tiny_url • com.glide.ui_list_edit_with_form • com.glide.db_menu_contextuel
Répertorier les composants v3 [com.glide.ui.list_v3_components]	Fournit les composants requis pour List v3, y compris les points de terminaison REST et les composants Angular.	Actif	faux	• com.glide.ui.list_api • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements • com.glide.ui.ng.filter • com.glideapp.report.charting_v2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Paramètres de conversation d'agent actif [com.glide.cs.live_agent_settings]	Paramètres de conversation d'agent actif	Actif	faux	com.glide.interaction
Flux en direct [com.glideapp.live_feed_v2]	Fournit une application mise à jour pour publier et partager du contenu dans une ServiceNow instance.	Actifs	VRAI	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.ui_components
Flux en direct [com.glideapp.live_feed]	Fournit un endroit pour publier et partager du contenu dans une ServiceNow instance.	Actifs	VRAI	• com.glide.custom_web_service • com.glideapp.live_common • com.glide.notification
Document Flux en direct : suivre les tâches (incident, changement, etc.) [com.glideapp.live_feed_document]	Vous permet de gérer les conversations et commentaires relatifs aux tâches à partir de **Mon flux** ou d'un groupe de documents.	Actifs	faux	com.glideapp.live_feed
Infrastructure de localisation [com.glide.localization_framework]	Un cadre de travail pour gérer les workflows de localisation sur l'ensemble de la plateforme et des produits. Pour activer ce module d'extension, installez le module d'extension Localization Framework Installer.	Actif	faux	• com.glide.localization_framework.sdl_spok • com.glide.localization_framework.tm_spol • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.catalogu • com.glide.i18n
Infrastructure de localisation pour Service Catalog [com.glide.localization_framework.catalogue_service]	Active la traduction d'éléments de catalogue à l'aide de Localization Framework. Pour activer ce module d'extension, installez le module d'extension Localization Framework Installer.	Actif	faux	com.glide.localization_framework
Rubrique Infrastructure de localisation pour Virtual Agent [com.glide.localization_framework.va]	Active la traduction de la rubrique Virtual Agent à l'aide de Localization Framework. Pour activer ce module d'extension, installez le module	Actif	faux	com.glide.localization_framework

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	d'extension Localization Framework Installer.			
Programme d'installation de Localization Framework [com.glide.localization_framework.installer]	Améliore l'expérience existante de traduction des artefacts dans une instance en automatisant la plupart des tâches manuelles du processus de localisation.	Actif	faux	• com.glide.hub.integrations • com.glide.localization_framework • com.glide.localization_framework.sdl_spok • com.glide.localization_framework.xtm_spol • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.catalogu
Élément de catalogue de macroponent pour UIB [com.glideapp.servicecatalog.macroponent]	Composant pour Générateur d'IU l'élément de catalogue et le créateur d'enregistrement.		faux	• com.devsnc_sn_catalog_form • com.devsnc_sn_catalog_action • com.devsnc_sn_catalog_description • com.devsnc_sn_catalog_form_connected • com.devsnc_sn_catalog_price • com.devsnc_sn_catalog_quantity • com.devsnc_sn_catalog_additional_details • com.devsnc_sn_catalog_request_for
Navigateur Magellan [com.glide.ui.magellan_navigator]	Fournit un navigateur d'application repensé pour Interface utilisateur principale. Combine les options de navigation standard, les favoris personnalisables et les éléments récemment consultés dans un seul contrôle réactif.	Actifs	faux	• com.glide.ui.magellan_navigator_api • com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.ng
Calendriers de maintenance [com.snc.maintenance_schedules]	Relie les éléments de configuration aux calendriers de maintenance. Les calendriers de maintenance sont vérifiés par rapport aux dates planifiées pour les changements, et ceux qui apparaissent en dehors du calendrier de maintenance sont marqués comme tels.	Actifs	faux	• com.glide.schedules • com.snc.cmdb

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des problèmes majeurs [com.sn_majorissue_matdyn]	Un ensemble d'options utilisées pour gérer les communications et les processus de résolution des clients pour les problèmes courants.	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.sn_publications • com.snc.task_communication_managemen
Documents gérés [com.snc.document_management]	• Léger • Solution basée sur ITIL pour la gestion des documents électroniques au sein de votre ServiceNow instance. Pour activer la possibilité de publier dans la base de connaissances, activez le module d'extension Knowledge Document.	Inactif	VRAI	
Manager Hub [sn_mh] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Augmente le libre-service des gestionnaires et l'implication proactive avec leur équipe en fournissant des informations et des actions recommandées pour traiter les urgences et les priorités afin de stimuler la réussite de l'équipe. Il permet aux gestionnaires de devenir des leaders grâce à des ressources personnalisées.	Actif	VRAI	com.snc.employee_center_pro
Manager Workspace [com.snc.manager_workspace] (Mode de maintenance uniquement)	Interpréteur de commandes principal de l'application Manager Workspace. Installez ITSM Manager Workspace ou CSM Manager Workspace pour obtenir les modules	Actif	VRAI	com.snc.wfo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des services marketing [com.snc.marketing_service_automation] (Mode de maintenance uniquement) Dépréciation après le 1er févr. 2023	Gère les demandes marketing et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre ces demandes. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core
Marketing Service Management Mobile [com.snc.marketing_service_automation_m]	Gère les composants mobiles de Marketing Service Management.	Inactif	VRAI	• com.snc.marketing_service_automation • com.snc.service_management_m
Meeting Extensions pour Microsoft Teams [sn_now_teams_ext] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet ServiceNow d'être incorporé directement dans une réunion Microsoft Teams démarrée à partir d'un incident majeur.	Inactif	faux	sn_notify_msteams
Outil de fusion [com.glide.ui.mergetool]	Interface utilisateur permettant d'effectuer des fusions entre deux charges utiles.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.snc_code_editor
Contrôle de source des métadonnées [com.glide.source_control]	L'intégration du contrôle de source applique et valide les changements dans un référentiel externe.	Actifs	faux	com.glide.system_update_set
Arborescence des métadonnées [com.snc.metadata_tree]	Représentation hiérarchique des métadonnées.	Actifs	faux	com.snc.apps_file
Intégration Metadefender [com.snc.threat.metadefender]	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte.	Inactif	faux	com.snc.threat.intelligence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Définition de métrique [com.glide.metrics]	Fournit un moyen simple et déclaratif de définir des mesures et permet au système de suivre et de stocker les définitions.	Actifs	VRAI	com.glide.schedules
MetricBase [com.snc.clotho]	Stockage et traitement des données de séries chronologiques.	Inactif	faux	• com.glide.highcharts • com.glide.hub.flow_trigger
Démo de MetricBase [com.snc.clotho.demo]	Exemples de données de séries chronologiques que vous pouvez utiliser pour explorer les fonctionnalités de MetricBase.	Inactif	VRAI	com.snc.clotho
Spoke Microsoft AD pour Centre d'intégration [com.sn.ad.spoke]	Le spoke AD pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser la gestion des utilisateurs, des groupes, des ordinateurs et des objets dans AD.	Inactif	faux	• com.glide.hub.designer_backend.model • com.glide.hub.action_step.powershell
Spoke Microsoft AD pour Réinitialisation du mot de passe [com.snc.password_reset.ms.ad.spoke]				
Spoke Microsoft Azure AD pour IntegrationHub [com.sn.azure_ad.spoke]	Le spoke Azure AD pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser la gestion des utilisateurs, des groupes de sécurité et des groupes de bureaux. La gestion des utilisateurs inclut l'application de	Inactif	faux	• com.glide.hub.designer_backend.model • com.glide.hub.action_step.rest

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	licences qui entraînent la mise en service des utilisateurs dans Office 365.			
Spoke Microsoft Azure AD pour Réinitialisation du mot de passe [com.sn.password_reset.aad.spoke]	L'application incluse dans le périmètre Azure AD de réinitialisation du mot de passe fournit une connexion prédéfinie aux banques d'identifiants dans Azure AD, permettant la réinitialisation et le changement du mot de passe.	Actif	faux	• com.sn.azure_ad.spoke • com.glideapp.password_reset • com.sn.password_reset.ah
Spoke de traduction Microsoft Azure [com.glide.microsoft.translation.spoke]	L'utilisation des services de traduction Microsoft ajoute la possibilité de traduire du texte d'une langue à une autre et de détecter la langue du texte.	Inactif	faux	com.glide.hub.integrations
Intégrations Microsoft : Core [sn_now_teams] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Application incluse dans le périmètre pour la version Store de l'intégration de Microsoft Teams avec ServiceNow.	Inactif	faux	• com.glide.channelproxy • com.glide.cs.adaptateur • com.glide.hub.designer_backend.model • com.snc.msteams.app.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • sn_msteams_ahv2 • sn_tcm_collab_hook • sn_now_azure • sn_va_teams
Spoke Microsoft OneDrive [com.sn.onedrive.spoke]	Contient le modèle de données nécessaire pour l'intégration à des fournisseurs de services documentaires tiers.	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Spoke des services documentaires Microsoft OneDrive [com.sn.documents.onedrive]	Collaborez dans Microsoft OneDrive et effectuez des actions de copie, de suppression, de restauration et de version sur des documents directement dans une ServiceNow instance. Cette intégration est bidirectionnelle : les changements sont reflétés à la fois dans Microsoft OneDrive et dans l'instance.	Actif	faux	• com.snc.multiprovider_documents • com.sn.onedrive.spoke • com.sn.azure_ad.spoke
Microsoft SharePoint Spoke [sn_sp_spoke] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet au concentrateur d'intégration de se connecter à SharePoint.	Actif	faux	• com.glide.cobject • com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime
Serveur MID [com.glideapp.agent]	Le Management, Instrumentation, and Discovery (MID) Server est une application Java qui s'exécute comme un service Windows ou un démon UNIX. Le MID Server permet la communication et le mouvement des données entre la plateforme et des ServiceNow applications, sources de données et services externes.	Actifs	faux	com.glide.custom_web_service
Grappe distribuée de MID Servers [com.snc.agent.distributed.cluster]	Active le type de cluster distribué de MID Servers, pour Operational Intelligence.	Inactif	faux	com.snc.sa.metric
Cadre de travail de gestion des clés de Serveur MID Configuration des signatures	Crée des enregistrements de configuration de signature KMF pour les tables de MID Server.		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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glideapp.agent.kmf_config]				
Mobile Analytics [com.glide.mobile.analytics]	Recherche les nouvelles applications Mobile à installer, synchronise les paramètres de l'instance d'Analyse mobile sur le ServiceNow serveur et fournit aux utilisateurs un accès au tableau de bord d'Analyse mobile. Ce module d'extension ajoute les rôles mobile_analytics_admin et mobile_analytics_viewer.	Actif	faux	com.glide.serviceproxy
Générateur d'application mobile [sn_mab] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Un ServiceNow générateur pour les applications mobiles natives.	Actif	faux	sn_mab_api
Mobile App Builder API [sn_mab_api] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Une API pour la prise en charge des applications mobiles avec accès aux configurations des applications mobiles.	Actif	faux	Aucun
Créateur de carte mobile [sn_mobile_card_bui] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Une vue d'élément interactive, un modèle de vue et un outil de création de configuration de vue intégrés à Mobile Studio.	Actif	faux	Aucun
Employé mobile Mes actifs	Ce module d'extension contient la configuration et les enregistrements permettant de créer la	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.mobile-employee.myassets]	vue Mes actifs qui sont utilisés dans l'application native Mobile Employee Experience. N'activez pas ce module d'extension directement. L'activation de com.glide.mobile-employee activera ce module d'extension pour vous.			
Équipements mobiles ITIL et Service Management [com.snc.itil_mobile]	Applications et modules pour ITIL et Service Management.	Actifs	faux	• com.glide.labels • com.glide.mobile
Suivi de la localisation Mobile [com.slide.sg.location.tracking] (Nouveau dans Utah)	Active l'utilisation du suivi de la localisation basé sur des actions. Cette option de suivi démarre et arrête le suivi en fonction des actions effectuées par l'utilisateur. L'option de suivi manuel ne dépend pas de l'installation de ce module d'extension.	Actif	faux	• com.snc.geolocation • com.glide.sg
Kit de développement logiciel (SDK) mobile [com.snc.mobile_sdk]				
Studio mobile [com.glide.sg-studio]	Module d'extension pour Studio mobile	Actif	faux	com.glide.sg
Interface utilisateur mobile [com.glide.ui.m]	Interface utilisateur pour les appareils mobiles exécutant iOS 6+ ou Android 4+ avec le navigateur Chrome. Fournit des fonctionnalités presque complètes du produit. Ajoute une application d'interface utilisateur mobile du système au navigateur d'application	Actifs	VRAI	• com.glide.wiki • com.glide.labels • com.glide.db_images • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.tablet.theme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	dans l'interface utilisateur standard pour configurer l'interface utilisateur mobile.			• com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.table_titles • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.magellan_navigator_api • com.glide.ui.list_api • com.glide.notification.push
Mobile Publishing [com.glide.sn-mobile-whitelabel]	Module d'extension Mobilew pour gérer les demandes de personnalisation de l'application, les statuts et la publication.	Inactif	faux	
Gestion des modèles [com.snc.model]	Vous permet de gérer et de gérer les catégories de modèles, les modèles, les suites et les modèles groupés.	Actifs	VRAI	
Moteur de modélisation [com.snc.financial_management]	Permet aux analystes financiers de rassembler les données de dépenses, de créer des modèles de coûts et de générer des rapports pour illustrer l'utilisation des fonds. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging
Moteur de modélisation – Tests ATF [com.snc.financial_management.atf]	Tests ATF pour le moteur de modélisation	Inactif	faux	com.snc.financial_management_model
Cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs	Permet à votre équipe de collaborer en temps réel et d'ajouter des versions, de stocker, de copier, de supprimer, de	Actif	faux	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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	les problèmes et les changements.			
NG Common pour l'expérience de flux guidé [com.glide.ui.ng.guided_flow]	Composants angulaires communs pour l'expérience de flux guidé.	Inactif	faux	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Composants partagés de nouvelle génération [com.glide.ui.ng]	Fournit des bibliothèques et des services communs aux modules d'extension utilisant Angular.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb
Apprentissage actif NLU : propriétés [com.glide.nlu.active_learning_properties]	Installe les propriétés requises pour NLU Active Learning.	Actif	faux	com.glide.nlu
Modèle commun NLU [com.glide.nlu.model]	Les packages du module d'extension NLU Common Model utilisent couramment des entités de modèle qui peuvent être importées et utilisées dans n'importe quel modèle NLU dans NLU Model Builder. Des modèles couramment utilisés tels que l'e-mail, le téléphone et ServiceNow des entités de modèle spécifiques telles que INT, RITM sont disponibles.	Inactif	faux	com.glide.nlu
Console NLU [com.snc.nlu_studio]	Active la création de modèles de Natural Language Understanding (NLU). Ces modèles peuvent comprendre l'intention (action) et les entités (détails concernant l'action) d'une déclaration ou phrase donnée de l'utilisateur.	Actif		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Console NLU : fonctionnalités avancées [com.snc.nlu.workbench.advanced] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Ajoute des fonctionnalités supplémentaires à NLU Workbench, notamment Examen des conflits NLU, Test par lots NLU et Performances du modèle NLU.	Actif	faux	• com.snc.nlu_studio • com.glide.nlu • com.glide.platform_ml • sn_nlu_discovery (boutique)
Console NLU : cœur [com.glide.nlu]	NLU de base. Installe les tables requises pour la persistance des modèles NLU créés à l'aide du générateur de modèle NLU.	Actif	faux	
Connecteur Notify pour Microsoft Teams [sn_notify_msteams] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Développe les fournisseurs de Notification en gérant et en lançant une réunion Microsoft Teams directement à partir de n'importe quel enregistrement de tâche.	Inactif	faux	• com.snc.notify • sn_now_azure • sn_msteams_com_spk
Client des services de normalisation de données [com.glide.data_services_canonicalization.client]	Aide à maintenir la cohérence en veillant à ce que les enregistrements d'une société donnée fassent référence à cette société par le même nom.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Configuration des services de normalisation de données [com.glide.data_services_canonicalization.config]	Configuration des services de normalisation de données.	Actifs	faux	com.snc.guided_setup
Service de préférence de notification [com.glide.notification.preference.service]	Définit JavaScript et l'API REST pour configurer les préférences de notification.	Actifs	faux	com.glide.notification
Interface utilisateur des préférences de notification	Définit l'interface utilisateur pour l'onglet Notifications dans le	Actifs	faux	Composants partagés NG, com.glide.notification.subscription, Notification System Push Addon, com.glide.notification.preference.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.notification.preference.ui]	menu des paramètres système.			
Module complémentaire Push du système de notification [com.glide.notification.push]	Ajoute la prise en charge des notifications push au système de notification.	Actifs	faux	• com.glide.notification • com.glide.push
Notification [com.snc.notify]	Fournit de puissantes fonctionnalités de plate-forme pour les appels vocaux, les conférences téléphoniques et les messages SMS générés par le flux de travail, ce qui permet de créer des systèmes de réponse vocale interactive (SVI) flexibles pour faire pratiquement n'importe quoi. Nécessite le pilote Twilio ainsi qu'un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Voix.	Inactif	VRAI	• com.glide.phone_number • com.snc.notify.twilio
Pilote Notify-Twilio Direct [com.snc.notify.twilio_direct]	Fournit la prise en charge de Notify pour Twilio. Nécessite un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Vocal.	Inactif	faux	• com.snc.sn_context • com.snc.notify
Analyse Now Experience [com.snc.now-experience-analytics]				
API de messagerie NowMQ v2 [com.snc.nowmq_v2]	Fournit une file d'attente simple à utiliser avec des fonctionnalités telles que les priorités, la complétion FIFO, les états personnalisés et la reconfiguration ou la migration du back-end sans modification du client.	Actif	faux	com.snc.nowmq_v2_apis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes [com.glide.now.platform.encryption]	Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes active le chiffrement des champs avec la gestion du cycle de vie des clés NIST Best practice Key Management Framework (KMF) et la protection des clés HSM FIPS 140-2-L3, ainsi que l'automatisation des tâches de migration des clés et des données.		faux	• com.glide.kmf.global • com.glide.encryption
OAuth 2.0 [com.snc.platform.security.oauth]	Implémentation d'OAuth 2.0 pour prendre en charge l'octroi et l'authentification de jeton.	Actifs	faux	• com.glide.certificates • com.snc.platform.security.oauth.legacy
OAuth 2.0 hérité (ne pas activer. Utiliser 'OAuth 2.0') [com.snc.platform.security.oauth.legacy]	Implémentation héritée d'OAuth 2.0. Installez com.snc.platform.security.oauth à la place.	Actifs	faux	
ODBC Commons [com.glide.odbc.commons]	ODBC Commons.	Actifs	faux	
Omni Experience : ensemble de fonctionnalités standard [sn-oe-sfs] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Contient plusieurs applications Conversational Interfaces, y compris la console d'administration Conversational Interfaces, le contenu de diagnostic pour Advanced Work Assignment et Sidebar.	Actif	VRAI	• com.glide.cs.collab com.glide.cs.chatbot.lite • com.sn.ace_framework
Omnichannel Callback [sn_omni_callback] (Disponible dans le	Ajoute un nouvel ensemble de fonctionnalités de plateforme qui permettent à d'autres ServiceNow applications d'afficher ou d'annoncer des options de rappel aux utilisateurs.	Actif	faux	• com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • adaptateur com.glide.cs.personnalisé • com.snc.appointment_booking

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)				
Omnichannel Callback pour Customer Service Management [com.sn_omnichannel_callback] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Étend les options d'Omnichannel Callback pour prendre en charge des cas d'utilisation spécifiques à CSM. Cela inclut la prise en charge de l'expérience utilisateur, de l'expérience de l'agent et du modèle de données CSM.	Actif	faux	• com.sn.omnichannel.callback • com.sn_customerservice
On-Call : notifications push mobiles [com.sn_on_call_m_notif]				
On-Call : pack de contenu PA et rapports [com.snc.on_call.par.content]	• Tableaux de bord • Pack de contenu Rapports et Analyse des performances pour les planifications d'astreinte et les escalades	Actif	faux	• com.glide.script.vtable • com.snc.on_call_rotation
On-Call Scheduling [com.snc.on_call_rotation]	Permet de créer des calendriers d'astreinte et des arborescences d'escalade. Lorsqu'un incident est créé, acheminez l'escalade de manière dynamique vers une ressource d'astreinte. L'astreinte vous permet de configurer et de créer différents calendriers d'astreinte par processus et par groupe d'affectation. Lors de l'utilisation du module d'extension Notify, les ressources peuvent utiliser des escalades SMS et vocales pour interagir avec l'escalade	Inactif	VRAI	• com.glide.schedules • com.glide.notification • com.glide.ui.ng • com.snc.app.calendrier • com.snc.fullcalendar

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	afin de confirmer les incidents, et ainsi de suite.			
OpenFrame [com.sn_openframe]	Une interface permettant d'intégrer les systèmes de communication externes avec ServiceNow. Ce module d'extension apporte une trame d'interface utilisateur accessible et disponible n'importe où dans les écrans de ServiceNow.	Inactif	faux	com.glide.ui.ng
Application d'intégration OpenFrame [com.sn_openframe_integration]	Contient des enregistrements pour prendre en charge le cadre de travail UIB.	Inactif	faux	
Intelligence opérationnelle [com.snc.sa.metric]	Operational Intelligence permet de capturer, puis d'explorer et d'analyser les données de mesures opérationnelles, en identifiant et en indiquant les anomalies.	Actif	faux	• com.glideapp.itom.snac • com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.clotho • com.glide.highcharts • com.snc.agent.distributed.cluster • com.glide.ui.list_v3_components • com.snc.itom.ui • com.snc.sa.metric.health • com.oi-scoped-app,
Intelligence opérationnelle : application incluse dans le périmètre WS [com.oi-scoped-app]	Operational Intelligence - Application incluse dans le périmètre de l'espace de travail pour différentes interfaces utilisateur.	Actif	faux	com.glide.graphq
Responsable Operational Technology Foundation [com.sn_ot_foundation]				

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Guide de commande Exécution séquentielle [com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing]				
Traitement ordonné des e-mails [com.glide.email_ordered_processing]	Permet d'ordonner les actions sur e-mail entrant et d'arrêter le traitement par programmation.	Actifs	faux	
Extension de l'organisation [com.snc.organization_extension]	Fournit les entités Objectifs, Stratégie d'entreprise et Stratégie d'unité business.	Actifs	VRAI	
Gestion des organisations [com.snc.organization_management]		Actifs	faux	
Numérotation des pannes [com.snc.outage_numbering]	Ce module d'extension introduit une nouvelle colonne d'identificateur unique pour la table des pannes. Ce module d'extension est activé automatiquement pour toutes les instances, à l'exception de celles qui possèdent déjà une colonne à préfixe de numéro sur la table des pannes. Veuillez ne pas activer ce module d'extension si vous avez un préfixe de numéro pour cette table.	Actif		
Notifications par e-mail sortantes [com.glide.email_outbound]	Active les notifications par e-mail sortantes.	Actifs	faux	
Journal HTTP sortant [com.glide.outbound_http_log]	Journal des requêtes HTTP sortantes	Actifs	faux	
Suivi sortant	Suivi des demandes sortantes.	Actifs	faux	com.glide.usageanalytics

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.outbound_tracking]				
Messages Outlook interactifs [com.sn_ms_oam]	Messages Outlook interactifs	Actif	faux	com.snc.platform.security.oauth
Service client externalisé (mode de maintenance uniquement) [com.snc.outsourced_service_provider]	Permet l'intégration d'organisations de fournisseurs de services externalisés (OSP). Une entreprise peut engager des OSP pour fournir un service client à des clients externes pour des raisons telles que le support régional, les différentes langues, la disponibilité saisonnière, etc.	Actif	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.outsourced_service_provider
Pages de vue d'ensemble [com.glide.ui.overview_help]	Cadre de travail pour les pages de vue d'ensemble.	Actifs	faux	com.glide.ui.angular
Outil de suppression d'appel de packages [com.glide.script.packages_call_removal]	Analyse les scripts à la recherche d'appels de packages aux ServiceNow classes Java, propose des changements pour les remplacer par d'autres noms pouvant contenir des scripts et facilite les changements de script. Les appels de packages aux ServiceNow classes Java seront éventuellement interdits dans une version ultérieure ServiceNow , et cet utilitaire permet de préparer une instance pour cela.	Inactif	faux	
Tableau de bord PA pour NLU Model Builder [com.glide.nlu.pa]	Le module d'extension NLU Model Builder PA suit les performances des modèles NLU utilisés dans Virtual Agent. Le module d'extension intègre un tableau 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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	bord Performances NLU, qui indique combien de prédictions étaient correctes, combien de prédictions ont été ignorées par le modèle NLU et combien ont été considérées comme erronées par Agent virtuel les utilisateurs.			
Nouveau modèle PA [com.snc.pa.datamodel]				
Optimiseur de package [com.glide.package_optimizer]	Optimise le processus de mise à niveau de l'application en comparant les hachages de fichier générés à partir de l'installation précédente.	Actif	faux	Aucun
PAR Intelligence [com.snc.par.intelligence] (Nouveau dans Utah)	Le module d'extension principal pour PAR Intelligence. Le chemin d'accès de classe pour l'API scriptable Forecast Glide, qui vous permet d'appliquer la prévision d'indicateur Performance Analytics à d'autres sources de données.	Actif	faux	
Migration de la visualisation PAR [com.snc.par.visualization_migration]	Migre la structure JSON des composants de visualisation sismique dans les instances antérieures à San Diego vers le nouveau format. Ce module d'extension migre également le fichier JSON sn-component-visualization vers la structure JSON now-visualization-extensions.	Actif	faux	now-visualization-extensions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Réinitialisation du mot de passe [com.glideapp.password_reset]	Possibilité de créer des processus de réinitialisation de mot de passe en libre-service et Service Desk pour une ServiceNow instance.	Actif	VRAI	• com.snc.process_flow_formatter • com.glide.notification • com.glide.usageanalytics
API Réinitialisation du mot de passe [com.glideapp.password_reset.api]	Contient les API incluses dans le périmètre associées à l'application Réinitialisation du mot de passe.	Actif	faux	
Réinitialisation du mot de passe - Module complémentaire Orchestration [com.glideapp.password_reset.addon.orchestration]	Module complémentaire Réinitialisation du mot de passe pour activer l'utilisation de ServiceNow Orchestration. Inclut la prise en charge d'Active Directory et des systèmes d'informations d'identification distants basés sur SOAP.	Inactif		Réinitialisation du mot de passe, Orchestration
Spoke Réinitialisation du mot de passe [com.sn.password_reset.ah]	Fournit des flux secondaires et des actions Hub d'intégration requises pour l'application Réinitialisation du mot de passe.	Actif	faux	com.glide.hub.designer_backend.model
Application Windows Password Reset [com.glideapp.password_reset_desktop]	Intégration Windows de Password Reset.	Inactif	faux	
Améliorations du concepteur de modèle [sn_itom_pde] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	offre le cadre de travail de validation de commande. Fournit aux administrateurs Discovery la possibilité de valider l'accès aux informations d'identification pour des commandes spécifiques, y compris les commandes Unix et Windows, les requêtes SNMP, la promenade SNMP, les requêtes de registre et les appels HTTP GET.	Inactif	faux	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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	leurs performances avec des objectifs prédéfinis.			
Performance Analytics - Console de l'administrateur [com.snc.pa.administration.console]	Une console unique où vous pouvez : • Explorer et gérer les widgets et tableaux de bord de Performance Analytics, y compris Solutions Analyse de la plateforme • Diagnostiquer et résoudre les erreurs de configuration • Afficher l'analyse de l'utilisation • Modifier les paramètres de configuration avancés • Accéder à ServiceNow l'aide.	Actifs	faux	• com.snc.pa • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.snc.pa.diagnostics • com.snc.pa.usage.overview
Analyse des performances : générateur de configuration [com.snc.pa.configurationgenerator]	Fournit un générateur de configuration pour créer un ensemble d'indicateurs, de répartitions, de tableaux de bord et de widgets d'Analyse des performances en fonction de la table dérivée de la tâche.	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics - GRC : tableaux de bord avancés [com.sn_grc_pa_advanced]	Contient les tableaux de bord Advanced Performance Analytics créés pour GRC.	Inactif	VRAI	• com.sn_compliance • com.sn_risk_advanced • com.sn_audit
Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée	Fournit des Analyse des performances indicateurs et des visualisations pour Advanced Work Assignment. L'activation	Actif	faux	• com.snc.pa • com.glide.awa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.awa]	de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Performance Analytics - Pack de contenu - Application Portfolio Management [com.snc.pa.apm]	Tableaux de bord Application Portfolio Management développés à l'aide de Performance Analytics Premium.	Inactif	VRAI	• com.snc.apm • com.snc.pa
Performance Analytics - Pack de contenu - Application Portfolio Management et Change Management [com.snc.pa.apm.change_request]	Fournit l'intégration d'Application Portfolio Management à Change Management qui active les tableaux de bord d'analyse des performances des applications d'entreprise associées aux demandes de changement. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Pack de contenu - Application Portfolio Management et Problem Management [com.snc.pa.apm.problem]	Fournit l'intégration d'Application Portfolio Management à Problem Management, qui active les tableaux de bord d'analyse des performances des applications d'entreprise. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir	Inactif	VRAI	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.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.

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

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Performance Analytics - Content Pack - Field Service Management [com.snc.work_management.pa]	Fournit du contenu Performance Analytics pour Field Service Management. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.pa • com.snc.work_management
Performance Analytics - Pack de contenu - Financial Management [com.snc.pa.fm]	Fournit des indicateurs et des visualisations de Performance Analytics pour Financial Management. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.financial_management • com.snc.pa
Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service [com.snc.pa.fm.csm]	Active les tableaux de bord Performance Analytics pour Financial Management associés à Customer Service Management. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_management_for_csm • com.snc.pa
Performance Analytics - Pack de contenu - Financial Management pour Field	Active les tableaux de bord Performance Analytics pour Financial Management	Inactif	faux	• com.snc.financial_management_for_fsm • com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Service Management [com.snc.pa.fm.fsm]	associés à Field Service Management. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Performance Analytics - Pack de contenu - Financial Management pour Financial Planning [com.snc.pa.financial_planning]	Permet aux tableaux de bord Performance Analytics d'être associés au processus de planification financière. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des répercussions sur la gestion des licences. Contactez l'équipe de votre ServiceNow compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_planning • com.snc.pa
Performance Analytics - Pack de contenu - GRC : Audit Management [com.sn_audit_pa]	Fournit des rapports Performance Analytics pour l'application GRC Audit Management. L'activation de ce module d'extension en production nécessite une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.sn_grc_pa • com.sn_audit
Performance Analytics - Pack de contenu - GRC : Policy and Compliance Management [com.sn_compliance_pa]	Fournit des rapports Performance Analytics pour l'application GRC Policy and Compliance Management. L'activation de ce module d'extension en production nécessite une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.sn_grc_pa • com.sn_compliance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Performance Analytics - Pack de contenu - GRC : Risk Management [com.sn_risk_pa]	Fournit des rapports Performance Analytics pour l'application GRC Risk Management. L'activation de ce module d'extension en production nécessite une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.sn_grc_pa • com.sn_risk
Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Employee Document Management Scoped App [com.sn_hr_employee_files_pa]	Fournit des rapports et des tableaux de bord Performance Analytics pour Employee Document Management.	Inactif	faux	• com.sn_employee_document_management • com.sn_hr_core
Performance Analytics - Pack de contenu - Vulnerability Response [sn_vul_analytics] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit une intégration de Vulnerability Response à Performance Analytics pour générer des rapports basés sur les tendances. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.		VRAI	• com.snc.pa • com.snc.treemap • sn_vul
Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Lifecycle Events Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa]	Vous permet de définir et de suivre les indicateurs clés de performance (KPI) pour Enterprise Onboarding and Transitions, et de les afficher dans des tableaux de bord et des tableaux de résultats. L'activation de ce module d'extension en production nécessite une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.sn_hr_lifecycle_events

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Scoped App [com.sn_hr_pa]	Vous permet de définir et de suivre les indicateurs clés de performance (KPI) pour les RH et de les afficher dans les tableaux de bord et les tableaux de résultats. L'activation de ce module d'extension en production nécessite une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.sn_hr_core
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des SLA d'incidents [com.snc.pa.sla]	Pack de contenu Performance Analytics pour Gestion des SLA d'incident. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.pa
Analyse des performances : Content Pack : tableaux de bord ITSM [com.snc.pa.itsm_dashboards]	Pack de contenu Performance Analytics pour tableaux de bord ITSM. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla • com.snc.pa.spotlight.incident
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des connaissances [com.snc.pa.knowledge_v2]	Pack de contenu Performance Analytics pour Knowledge Management. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.knowledge3 • com.glideapp.report.knowledge.overview

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Performance Analytics - Pack de contenu - Intelligence opérationnelle [com.snc.sa.metric.pa.content]	Pack de contenu Analyse des performances pour l'analyse et la génération de rapports Solution d'intelligence opérationnelle, tableau de bord et KPI. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.sa.metric • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.pa.em
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des problèmes [com.snc.pa.problem]	Fournit des indicateurs Performance Analytics et des visualisations pour Problem Management. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.problem.overview
Pack de contenu Performance Analytics pour Procurement Service Management [com.sn_spend_pa] (À compter de cette Utah version, le pack de contenu Performance Analytics pour Procurement Service Management est renommé Performance Analytics pour Sourcing and	Fournit un ensemble de mesures et de tableaux de bord préconfigurés pour évaluer les dépenses, l'efficacité opérationnelle et les performances d'équipe dans le produit Sourcing and Procurement Operations.	Inactif	faux	• com.snc.sn_shop • com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Procurement Operations.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)				
Performance Analytics - Pack de contenu - Tableaux de bord PPM Standard [com.snc.pa.pmo_dashboards]	Pack de contenu Performance Analytics pour PPM Standard Core. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actif	faux	• com.snc.pps_dashboards • com.snc.financial_planning_pmo
Performance Analytics - Pack de contenu - PPM Standard [com.snc.pps_tableaux de bord]	Pack de contenu Analyse des performances pour Project Portfolio Suite Dashboards core. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.project_portfolio_suite
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des requêtes (élément demandé) [com.snc.pa.request]	Pack de contenu Performance Analytics pour Request Management pour les éléments demandés. Composants installés avec Performance Analytics - Premium. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics - Pack de contenu	Pack de contenu Performance Analytics pour Request	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
- Gestion des requêtes (demandes) [com.snc.pa.request2]	Management pour les demandes. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Performance Analytics - Pack de contenu - Messagerie instantanée du Centre de services [com.snc.pa.chat]	Fournit des indicateurs Performance Analytics et des visualisations pour la messagerie instantanée du Centre de services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.glide.connect • com.glide.connect.support • com.glide.connect.managers_dashboard • com.snc.pa
Performance Analytics - Pack de contenu - Service Mapping [com.snc.service-mapping.pa.content]	Pack de contenu Performance Analytics pour le tableau de bord et les KPI de Service Mapping. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb
Analyse des performances : packs de contenu pour ITSM [com.snc.pa.premium.all_content]	L'installation de ce module d'extension installe des packs de contenu pour les niveaux Incident, Problème, Changement, SLA d'incident, Base de connaissances et Éléments demandés pour Analyse des performances.	Inactif	faux	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla
Performance Analytics - Pack de contenu	Pack de contenu Performance Analytics pour Time Card Management. L'activation	Actif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
- Time Card Management [com.snc.pa.time_card]	de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Performance Analytics : analyse contextuelle pour Change Management [com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics]	Offre la possibilité supplémentaire d'ouvrir les tableaux de bord Performance Analytics contextuels d'Analyse des performances dans un formulaire de demande de changement en fonction des actions d'interface utilisateur.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.change
Performance Analytics : analyse contextuelle pour la messagerie instantanée [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Fournit un tableau de bord supplémentaire pour analyser les mesures du support de Connect pour les files d'attente de support dans Performance Analytics. Ajoute un lien contexte au formulaire Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry] pour afficher rapidement les mesures Performance Analytics pour la file d'attente associée.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.chat
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Customer Service [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	Ajout de la possibilité d'Analyse des performances pour ouvrir les tableaux de bord contextuels d'Analyse des performances dans le formulaire de service client en fonction des actions d'interface utilisateur.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.customer_service • com.sn_customerservice • com.snc.pa.customer_service
Performance Analytics : analyse contextuelle pour les incidents [com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics]	Ajout de la possibilité d'Analyse des performances pour ouvrir les tableaux de bord contextuels d'Analyse des performances dans un formulaire d'incident	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	en fonction des actions d'interface utilisateur.			
Performance Analytics : analyse contextuelle pour Problem Management [com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytics]	Ajout de la capacité d'Analyse des performances pour ouvrir les tableaux de bord d'analyse des performances contextuels d'Analyse des performances sous forme de problème en fonction des actions d'interface utilisateur.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.problem
Analyse des performances : diagnostic [com.snc.pa.diagnostics]	Permet aux utilisateurs d'exécuter des diagnostics sur les enregistrements Performance Analytics et les applications connexes.	Actifs	faux	com.snc.pa
Analyse des performances : assistance du domaine [com.snc.pa.domain_support]	Le module d'extension Performance Analytics Domain Support fournit des fonctionnalités supplémentaires pour prendre en charge la collecte des scores sur des instances séparées par domaine. Ce module d'extension nécessite l'installation du module d'extension Domain Separation.	Actif	faux	• com.snc.pa.premium • com.glideapp.dashboards • com.glide.domain.msp_extensions.installer
Performance Analytics - Exemple - LinkedIn [com.snc.pa.linkedin]	Importation automatique des données LinkedIn historiquement et quotidiennement.	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics - Exemple - Cotations des actions [com.snc.pa.stock]	Importe automatiquement les données de cotations des titres de façon historique et quotidienne.	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics -	Importez automatiquement les	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Exemple - Twitter [com.snc.pa.twitter]	données Twitter de manière historique et quotidienne.			
Performance Analytics : bibliothèque de solutions PA [com.snc.pa.solution_library]	Vous permet de mettre à niveau les visuels des tableaux de bord livrés dans d'autres packs de contenu. Mettre à niveau ou dupliquer des tableaux de bord entiers ou des éléments sélectionnés.	Actifs	faux	com.snc.pa
Performance Analytics - Premium [com.snc.pa.premium]	Active la fonctionnalité fournie par la version sous licence complète d'Analyse des performances. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Analyse des performances : migration des scores	Migre les scores des anciennes tables vers les nouvelles tables. Pour des performances optimales, la table Scores	Actifs	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.scores.migration]	[pa_scores] est en cours de migration vers les niveaux de scores 1 [pa_scores_l1] et 2 [pa_scores_l2]. Lors de la migration, vous ne pouvez pas collecter, modifier ou supprimer des scores. Les tâches planifiées de collecte et de nettoyage des données ne s'exécuteront pas pendant la migration.			
Analyse des performances : Spotlight [com.snc.pa.spotlight]	Permet de classer les enregistrements selon plusieurs critères pondérés. Lorsqu'un enregistrement dépasse un seuil de poids totaux, un Spotlight est créé pour le mettre en évidence.	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics - Spotlight - pack de contenu Change Spotlight [com.snc.pa.spotlight.change]	Fournit des composants Spotlight préconfigurés et un tableau de bord permettant d'identifier et de classer par ordre de priorité les enregistrements de changement en fonction de plusieurs critères pondérés. Nécessite Performance Analytics sous licence complète.	Inactif	faux	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Spotlight - Pack de contenu Incident Spotlight [com.snc.pa.spotlight.incident]	Fournit des composants Spotlight préconfigurés et un tableau de bord pour identifier et classer les enregistrements d'incidents par ordre de priorité en fonction de plusieurs critères pondérés.	Inactif	faux	• com.snc.pa.spotlight • com.glideapp.canvas
Performance Analytics - Spotlight - Pack de contenu Problème Spotlight	Fournit des composants Spotlight préconfigurés et un tableau de bord pour identifier et classer les enregistrements de problèmes par ordre de priorité en fonction	Inactif	faux	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.spotlight.problem]	de plusieurs critères pondérés. Nécessite Performance Analytics sous licence complète.			
Performance Analytics - Spotlight - Pack de contenu Demander Spotlight [com.snc.pa.spotlight.request]	Fournit des composants Spotlight préconfigurés et un tableau de bord permettant d'identifier et de classer par ordre de priorité les enregistrements de demandes en fonction de plusieurs critères pondérés. Nécessite Performance Analytics sous licence complète.	Inactif	faux	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.request2
Performance Analytics and Reporting : widgets du portail de services [com.snc.pa.sp.widget]	Prise en charge des widgets Performance Analytics dans Service Portal. Un certain nombre de bibliothèques JavaScript et CSS sont incluses pour pouvoir exécuter les widgets Performance Analytics indépendamment dans Service Portal.	Actif	faux	com.glide.service-portal
Pack de contenu Performance Analytics pour FSO [sn_bom_pa] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des options Performance Analytics aux applications Financial Services Operations.	Inactif	faux	• com.snc.pa • sn_bom
Pack de contenu Performance Analytics pour la gestion des incidents majeurs [com.snc.pa.incident.mim]	Fournit des indicateurs Performance Analytics et des visualisations pour l'identification et le suivi des incidents majeurs. Fonctionnalités étendues disponibles avec Performance Analytics sous licence complète.	Inactif	faux	com.snc.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Vue d'ensemble de l'utilisation d'Analyse des performances [com.snc.pa.usage.overview]	Ce module d'extension contient des tableaux de bord, des rapports et des indicateurs pour surveiller l'utilisation de Performance Analytics et de Reporting.	Actifs	faux	com.snc.pa
Analyse des performances Premium [com.snc.pa.premium]	Active les fonctionnalités auxquelles vous avez droit avec un abonnement à Performance Analytics pour tous les ServiceNow® produits. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics and Reporting : widgets du portail de services [com.snc.pa.sp.widget]	Prise en charge des widgets Performance Analytics dans Service Portal. Un certain nombre de bibliothèques JavaScript et CSS sont incluses pour pouvoir exécuter les widgets Performance Analytics indépendamment dans Service Portal.	Inactif	faux	com.glide.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Performance Analytics and Reporting pour Universal Request [com.snc.universal_request.pa]	Tableaux de bord et rapports pour une meilleure visibilité sur les mesures des demandes universelles.	Actif	faux	com.snc.pa,com.snc.universal_request.reporting
Performance Analytics Premium pour APM [com.snc.pa.premium.apm]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut APM et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics Premium pour Gestion d'entreprise [com.snc.pa.premium.itbm]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Business Management et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de :	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	• Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Centre de contrôle cloud [com.snc.pa.premium.ccc]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Cloud Control Center et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Customer Service et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics Premium pour Financial Management [com.snc.pa.premium.fm]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Financial Management et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de :	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	• Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Gestion des ressources humaines [com.snc.pa.premium.hr]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Human Resource Management et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour IT Operations Management [com.snc.pa.premium.itom]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut ITOM et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics Premium pour IT Operations Suite [com.snc.pa.premium.itos]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut IT Operations Suite et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de :	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	• Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Project Portfolio Management [com.snc.pa.premium.ppm]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut PPM et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Security Incident Response [com.snc.pa.premium.sir]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut SIR et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics Premium pour Security Operations [com.snc.pa.premium.sir]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Security Operations et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions	Actif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Gestion des services [com.snc.pa.premium.service_management]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Service Management et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Performance Analytics Premium pour Gestion des actifs logiciels [com.snc.pa.premium.sam]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Software Asset Management et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité inclut la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser l'analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Tableaux de bord des performances [com.glide.performance_dashboards]	Tableaux de bord des performances	Actifs	faux	com.glide.cms
Mesures des performances pour VTB [com.glide.ui.vtb.metrics]	Fournit une page de profilage pour le benchmarking des méthodes Java dans Visual Task Board.	Inactif	faux	com.glide.ui.vtb
Personal Lines Servicing [com.sn_ins_policy_h2c]	Permet aux compagnies d'assurance d'être agiles et centrées sur le client dans la résolution des changements de police et des demandes à moyen		Oui	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	terme. Les compagnies d'assurance peuvent classer les dossiers de souscription par ordre de priorité en fonction de la valeur de la prime grâce à des règles commerciales intelligentes et éliminer le travail manuel de faible valeur des files d'attente de souscription.			• com.sn_bom_document • com.sn_ins_underwrite
Personal Lines Underwriting [com.sn_ins_underwrite]	Permet aux compagnies d'assurance d'acheminer instantanément des demandes de résiliation complexes aux souscripteurs en fonction de leurs directives et règles de souscription existantes. Les souscripteurs peuvent collaborer avec les équipes de distribution et de service grâce à un flux de travail efficace et transparent.		Non	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
Gestion de la maintenance planifiée [com.snc.fsm_pm] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Gère la maintenance préventive régulière des actifs.	Actif	VRAI	Field Service Management (com.snc.work_management)
Planned Work Management [com.snc.fsm_planned_work_management] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux organisations de créer et de gérer les activités planifiées pour les actifs qui doivent être exécutés périodiquement.	Actif	VRAI	• com.snc.fsm_template_management • com.snc.planned_maintenance
Plateforme en tant que service	Permet le développement d'applications personnalisées pour	Actifs	faux	com.glideapp.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.paas]	répondre aux besoins de l'entreprise.			
Manuels pour Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]	Les playbooks pour Customer Service Management guident les agents du service client à travers les différentes tâches et leur séquence afin de résoudre les problèmes des clients et visualisent l'ensemble du cycle de vie sur des processus diversifiés et cloisonnés.	Actif	faux	• com.glide.pad.core • com.glide.playbook_experience.config • com.sn_customerservice
Thème Next Experience du portail [sn_sppolaris_theme] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet d'utiliser le thème Next Experience avec les portails d'assistance clientèle (csm), de service client (csp) et de connaissances (KB).	Inactif	faux	com.glide.service-portal
Gestion des portefeuilles [com.snc.portfolio_management]	Le module d'extension Portfolio Management.	Inactif	faux	
PPM Mobile [com.sn_ppm.mobile]	Ce module d'extension fournit l'expérience utilisateur Project Portfolio Suite Mobile. Elle permet d'accéder à l'état du projet et au rapport d'état de projet depuis l'application mobile Agent. PPM Standard est requis. Si elle n'est pas active, l'installation de PPM Mobile active également le module d'extension PPM Standard.	Actif	faux	com.snc.financial_planning_pmo
PPM Ridac [com.snc.ppm_ridac]	Le module d'extension PPM RIDAC Flow Actions. installe les actions de flux	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	nécessaires pour les conversions RIDAC.			
PPM Standard Multicurrency [com.snc.ppm_multicurrency]	Activer la capacité avancée pour gérer les finances PPM dans plusieurs devises.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_planning_pmo • com.glide.currency2
Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml]	Il s'agit du nouveau nom du module d'extension Intelligence d'agent, qui entrera en vigueur dans la New York version et au-delà. Predictive Intelligence permet de créer des solutions d'apprentissage machine à l'aide des données de votre instance. Le module d'extension fournit diverses options et divers types de solutions pour former le système à prédire, recommander et orienter des résultats de données.	Actif	faux	com.glide.platform_ml_pa
Intelligence prédictive : interface utilisateur améliorée [com.snc.ml_ui]	Ce module d'extension améliore l'interface utilisateur pour Predictive Intelligence.	Actif	faux	
Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle [com.snc.contextual_search.ml]	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour effectuer des recherches avec Recherche contextuelle. Exemple : incidents ouverts similaires. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut	Inactif	faux	• com.snc.contextual_search • com.glide.platform_ml

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Predictive Intelligence pour Customer Service Management [com.snc.csm_ml]	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour la recherche des tickets associés dans Customer Service Management. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.contextual_search_ml • com.snc.adv_cxs_results_email_script
Predictive Intelligence pour CSM : Task Intelligence [com_snc_csm_ml_task]				
Predictive Intelligence for Field Service Management [com.snc.fsm_ml]	Fournit diverses fonctionnalités pilotées par des solutions d'apprentissage machine. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.contextual_search_ml
Intelligence prédictive pour les incidents [com.snc.incident.ml]	Permet aux clients d'exploiter des algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire la demande de changement ouverte et le problème ouvert pour l'incident. L'activation de ce module d'extension	Inactif	faux	com.snc.contextual_search_ml

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Intelligence prédictive pour Gestion des incidents [com.snc.incident.ml_solution]	Predictive Intelligence pour Incident Management fournit des définitions de solutions sous forme de modèles afin que vous puissiez créer des modèles sans écrire de code.	Inactif pour les nouveaux clients. Actif pour les clients ITSM Pro existants.	faux	N/A
Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs [com.snc.incident.mim.ml_solution]	Predictive Intelligence pour Gestion des incidents majeurs fournit des définitions de solutions sous forme de modèles afin que vous puissiez créer des modèles sans écrire de code.	Inactif pour les nouveaux clients. Actif pour les clients ITSM Pro existants.	faux	• com.snc.incident.mim • com.snc.incident.ml_solution
Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances [com.snc.knowledge_ml]	Fournit diverses fonctionnalités pilotées par des Gestion des connaissances solutions d'apprentissage machine. Par exemple, les options telles que les articles similaires et la base de connaissances exigent des aperçus. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.contextual_search_ml

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Remarque : Lorsque vous installez et activez le module d'extension Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml), le module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) est également activé.			
Predictive Intelligence pour PPM [com.snc.ppm_ml] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	La fonctionnalité Predictive Intelligence for Project Management utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour rechercher et afficher des projets et des demandes similaires.	Actif	faux	• com.snc.contextual_search_ml • com.snc.financial_planning_pmo
Predictive Intelligence pour Universal Request [com.snc.universal_request.ml]	Contient les solutions d'apprentissage machine pour les cas d'utilisation Universal Request.	Actif	faux	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Temps estimé de résolution de l'incident Intelligence prédictive [com.snc.incident.ml.ettr]	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire le délai de résolution d'un incident estimé. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.glide.platform_ml • com.sn_itsm_ettr_card

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Important : Il n'est pas recommandé aux clients d'activer directement ce module d'extension. Pour activer ce module d'extension, suivez les instructions données dans KB0821555.			
Contenu HRSD de Predictive Intelligence Workbench [com.sn_piwb_hrsd_content]	Permet aux clients d'amorcer du contenu spécifique HRSD pour fournir des conseils d'implémentation pour les cas d'utilisation créés via Predictive Intelligence Workbench.	Actif	faux	• com.sn_hr_core • com.glide.platform_ml
Rapports Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml_pa]	Il s'agit du nouveau nom du module d'extension Agent Intelligence Reports.	Actif	faux	
Console de l'intelligence prédictive [com.sn_piwb_ml]	Le module d'extension principal Predictive Intelligence Workbench fournit un cadre de travail commun pour la création de modèles de cas d'utilisation, la gestion des cas d'utilisation et le tableau de bord afin de communiquer la valeur dans toutes les applications SN	Actif	faux	• com.glide.platform_ml • com.glide.platform_ml_pa
Gestion des pré-visites [sn_previsit] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Rationalise le processus de planification des demandes d'intervention pour les patients et augmente la visibilité des approbations préalables à l'autorisation avant les interventions programmées.	Inactif	VRAI	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • générateur_com.snc.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.api • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Opérations du service clientèle proactif [com.snc.proactive_cs_ops]	Permet aux clients de créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation, et de suivre les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte.	Actif	faux	• com.sn_majorissue_mgt • com.snc.install_base • com.glideapp.itom.snac • com.sn_cs_sm_request • com.snc.csm_action_status
Proactive Customer Service Operations avec Event Management [com.snc.proactive_cs_itom]	Assure l'intégration entre Customer Service Management et ITOM Event Management. Permet aux clients de créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation, et de suivre les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte.	Inactif	faux	• com.snc.proactive_cs_ops • com.glideapp.itom.snac
Invites proactives [com.sn_pp] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet un engagement contextuel et proactif pour les gestionnaires et les employés en apportant des informations exploitables en tant qu'incitations dans leur flux de travail.	Actif	VRAI	com.glide.cs.chatbot

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des problèmes [com.snc.problem]	Permet d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent.	Actifs	VRAI	• com.snc.service • com.glideapp.report.itsm.problem.overview
Gestion des problèmes — Tests ATF [com.snc.problem.atf]	Fournit des tests ATF pour Problem Management.	Actif	VRAI	
Page d'accueil de la vue d'ensemble des problèmes [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Affiche la page d'accueil de la vue d'ensemble du problème.	Actifs	faux	com.glideapp.report
Problem Management Best Practice - Madrid [com.snc.best_practice.problem.madrid]	Permet d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent. Fournit des rôles pour la gestion des problèmes, y compris un coordinateur de problème, un gestionnaire de problème et un administrateur de problème. Fournit des champs pour enregistrer la catégorie, où le problème a été signalé pour la première fois, les solutions de contournement, les notes de cause et les notes de correction. Recherche des articles de connaissances et les joint. Communique lorsqu'une solution de contournement	Actif	VRAI	• com.snc.problem • com.snc.problem_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	ou un correctif est disponible.			
Bonnes pratiques de Gestion des problèmes - Madrid - Intégration de la base de connaissances [com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge]	Permet d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent. Créer des articles de connaissance pour la déviation d'incident (requiert l'activation du module d'extension Knowledge Management Advanced).	Actif	VRAI	• Problem Management Best Practice - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) • Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)
Bonnes pratiques Gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état [com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model]	Fournit une assistance pour la gestion des états afin de contrôler la façon dont un problème ou une tâche de problème est autorisée à passer par une liste prédéfinie d'états.	Inactif	VRAI	Problem Management Best Practice - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid)
Tableau de bord de vue d'ensemble des problèmes [com.snc.pa.problem.dashboards]	Affiche le tableau de bord de vue d'ensemble des problèmes.	Actif	faux	com.snc.problem
Tâches de problème [com.snc.problem_task]	Ajoute une table Tâche de problème avec une référence à la table Problème.	Actifs	faux	
Process Automation Designer pour ITSM [com.snc.itsm.playbook]	Process Automation Designer permet aux propriétaires de processus business de consolider plusieurs flux dans l'entreprise en un seul processus unifié. Les propriétaires de processus peuvent créer et gérer des processus automatisés interfonctionnels afin de fournir aux utilisateurs	Actif	faux	• com.glide.pad.core • com.playbook_experience • com.snc.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	finaux une interface simplifiée et axée sur les tâches pour les guider dans ces processus, tels que les playbooks dans Espace de travail d'agent.Process Automation Designer for ITSM permet aux propriétaires de processus de créer et de gérer les flux de processus informatiques interfonctionnels.			
Process Flow Formatter [com.snc.process_flow_formatter]	Permet de résumer rapidement plusieurs informations sur un processus et d'afficher les étapes sous forme graphique en haut d'un formulaire.	Actifs	faux	
Optimisation de processus [com.sn_process_optimization]	Crée des flux de processus business à partir des données des pistes d'audit. Cela permet d'analyser en profondeur les processus d'affaires afin d'améliorer les résultats.	Actif	faux	• com.agent_workspace • com.workspace_core • com.devsnc_sn_promin_workbench
Process Optimization Content Pack for CSM [com.snc.csm_process_optimization]	Fournit des modèles d'optimisation des processus préconfigurés et des initiatives d'amélioration pour les processus CSM.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.sn_process_optimization
Pack de contenu Process Optimization pour FSM [com.snc.fsm_process_optimization] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Crée des flux de processus business à partir des données de la tâche de commande de travaux dans les pistes d'audit, ce qui permet aux propriétaires de processus d'effectuer une analyse approfondie et de découvrir des aperçus de processus pour améliorer les résultats commerciaux.	Actif	VRAI	• sn_po (v23.0.22) • com.snc.work_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Process Optimization pour les données externes [com.sn_po_extdata]				
Espace de travail Optimisation de processus [com.sn_po_workspace]	Fournit la fonctionnalité d'espace de travail Process Optimization aux utilisateurs analystes.	Inactif	faux	• com.agent_workspace • com.sn_process_optimization • com.sn_po_workspace_components
Procurement [com.snc.procurement]	Permet aux utilisateurs de créer des bons de commande et d'obtenir des articles pour répondre aux demandes de catalogue de services.	Inactif	VRAI	
Procurement Case Management [com.sn_spend_psd] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet à tous les employés de demander des services auprès de l'équipe Procurement et permet à l'équipe Procurement de gérer ces demandes.	Inactif	VRAI	• com.sn_spend_sdc • com.sn_spend_workspace
Cadre de travail de transfert de fichier d'approvisionnement [com.sn_spend_ftp_intg] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Étend le cadre de travail d'intégration Procurement avec les fonctionnalités SFTP et FTP, conçues pour l'intégration à des systèmes qui ne prennent pas en charge les méthodes d'intégration basées sur REST ou SOAP.	Inactif	faux	• com.sn_spend_intg • com.glide.hub.action_step.ssh • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.flow_trigger.rest
Cadre de travail d'intégration de l'approvisionnement [com.sn_spend_intg] (Disponible dans le	Fournit un ensemble de tables intermédiaires, de cartes de transformation et de workflows permettant d'intégrer l'approvisionnement, les catalogues tiers, les commandes, les expéditions et la	Inactif	faux	• com.glide.explicit_roles • com.sn_pr

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)	facturation à Sourcing and Procurement Operations.			
Modèle NLU de Procurement Service Management [com.sn_spend_nlu] (À compter de cette Utah version, le modèle NLU de Procurement Service Management est renommé Modèles de compréhension du langage naturel pour les opérations d'approvisionnement et d'acquisition.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit des modèles de compréhension du langage naturel (NLU) pour améliorer l'interface de conversation de Virtual Agent, en utilisant des énoncés humains naturels pour détecter les conversations correctes voulues par les employés.	Inactif	faux	• com.glide.cs.chatbot • com.sn_shop_va
Procurement avec Project Management [com.sn_spend_ppm] (À compter de cette Utah version, le module d'extension Procurement avec Project Management est renommé Coût de projet pour les opérations	Fournit un ensemble d'options permettant d'automatiser le calcul des coûts planifiés par rapport aux coûts réels en liant les bons de commande aux plans de coûts dans Project Portfolio Management.	Inactif	faux	• com.snc.sn_pr • com.snc.financial_planning_pmo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
d'approvisionnement et d'acquisition.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)				
Catalogue de produits [com.snc.product_catalog]	Fournit des informations sur les modèles individuels. Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Les modèles publiés dans le catalogue de produits sont automatiquement publiés dans le catalogue de services.	Actifs	VRAI	
Catalogue de produits avancé [com.sn_prd_prn_adv]				
Inventaire des produits avancé [com.sn_prd_invt]				
Programme commun [com.snc.program_common]	Le module d'extension Program Common facilite la planification, l'organisation et la gestion des programmes avec des fonctionnalités de base.	Actif	faux	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.itbm_security
Filtre de vulgarité pour le chat d'agent [com.sn.va.blasphème]				
Gestion des projets [com.snc.project_management_v3]	L'application Gestion des projets facilite la planification, l'organisation et la gestion des projets et des ressources afin de configurer, exécuter et terminer un projet	Inactif	VRAI	• com.snc.project_management_delete • com.glide.schedules • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.time_card • com.snc.skills_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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.ppm_teamspace_5]	chaque équipe ou chaque département comme Marketing, Finance, IT-Team1, IT-Team2 puisse mettre en œuvre PPM adapté à ses besoins sans se chevaucher.			
Suite Portefeuille des projets [com.snc.project_portfolio_suite]	Le module d'extension Project Portfolio Suite (PPS) active un ensemble intégré d'applications pour la gestion du portefeuille de projets et le développement de logiciels IT. Seule la mise à niveau est autorisée pour ce module d'extension. L'activation doit être effectuée via le module d'extension PPM Standard.	Inactif	VRAI	• com.snc.project_management_v3 • com.snc.demand_management • com.snc.resource_management • com.snc.test_mgmt • com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.test_mgmt.ppm_int • com.snc.program_management
Espace de travail du projet [com.snc.project_workspace]				
PPM Standard [com.snc.financial_planning_pmo]	Vous permet de gérer vos demandes, ressources, portefeuilles et projets, et offre une visibilité complète, de l'idée à l'exécution. Il vous aide également à planifier, suivre et gérer les coûts et le budget des projets et demandes d'un portefeuille afin d'équilibrer les investissements et les retours. La gestion Agile et la gestion des tests vous aident à améliorer la productivité et la prestation de services.	Inactif	VRAI	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model
PPM Standard - ATF Tests [com.snc.financial_planning_pmo.atf]	Tests ATF pour PPM Standard	Actif	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.

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
réception est renommée Automatisation de l'approvisionnement et des achats.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)				
Intégration de l'automatisation des achats à l'évaluation des risques [com.sn_spend_vrm] (À compter de cette Utah version, Purchase Automation Integration with Risk Assessment est renommée Risk Assessments Integration for Sourcing and Procurement Operations.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit un ensemble d'options pour déclencher des évaluations des risques d'un fournisseur pendant le workflow d'approvisionnement ou de demande d'achat à l'aide de Vendor Risk Management.	Inactif	VRAI	• com.snc.sn_pr • com.sn_vdr_risk_asmt
Pack d'expériences de modification d'achat pour Procurement Case Management [com.sn_spend_cp]	Fournit un ensemble de playbooks, de workflows et d'expériences prédéfinis pour les employés, le sourcing et le procurement afin d'automatiser le travail qui est généralement géré via des e-mails et des feuilles de calcul.	Inactif	faux	• com.snc.sn_shop • com.snc.sn_pr

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(À compter de cette Utah version, Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management est renommé Playbooks pour Sourcing and Procurement Operations.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)				
Commentaire push [com.glide.push.feedback]	Collecte les commentaires du service de notifications push Apple ou d'un autre service de commentaires. Fournit une API REST pour que d'autres instances collectent des données à partir de ce service.	Inactif	faux	com.glide.push
Notification push [com.glide.push]	Définit la mise en file d'attente et l'envoi des messages de notification push Responsable du traitement des notifications push vers leur prochaine destination.	Actifs	faux	
Rétention push [com.glide.push_retention]	Fournit une politique de conservation pour les notifications push.	Actifs	faux	• com.glide.push • com.glide.auxdb
Intégration de vulnérabilité Qualys [snc_vul_qualys]	Possibilité d'intégrer l'application ServiceNow Vulnerability Response au scanner de vulnérabilité Qualys.	Inactif	faux	snc_vul

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Magasin)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Règles de requête [com.snc.query_rules]	Module d'extension qui apporte la table et la logique nécessaires pour générer des requêtes codées par table pour un utilisateur en fonction des rôles dont il dispose.	Inactif	faux	
Statistiques de requête [com.glide.stats.query]	Interroger les statistiques.	Actifs	faux	com.glide.stats
Actions rapides [com.glide.quickactions]	Active les commandes à barre oblique dans la messagerie instantanée Agent Workspace.	Actif	faux	
Concepteur de questionnaire [com.glide.quiz_designer]	Offre la possibilité d'envoyer rapidement et facilement des questionnaires notés à un ou plusieurs utilisateurs. Un questionnaire peut avoir des catégories de questions qui ne sont affectées qu'à certains utilisateurs.	Inactif	faux	• com.glide.assessment_designer.commun • com.snc.assessment_core
Prise en charge des filigranes aléatoires [com.glide.email.random_watermark]	Générez des filigranes imprévisibles et activez la correspondance avec ces filigranes dans les e-mails entrants.	Actifs	faux	com.glide.mailbox
Rapid7 Vulnerability Integration [sn_vul_t7] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Possibilité d'intégrer l'application ServiceNow Vulnerability Response aux produits Rapid7, Nexpose et InsightVM. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte.			sn_vul

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Limite de taux pour l'API REST [com.glide.rest.rate_limit]	Prise en charge de la limite des taux pour l'API REST	Actifs	VRAI	
Rôles de lecture seule pour Agile - Scaled Agile Framework [com.snc.sdlc.safe_read_roles]	Fournit des rôles en lecture seule pour Agile - Scaled Agile Framework.	Actif	faux	com.snc.agile_read_roles
Rôles de lecture seule pour Agile Development 2.0 [com.snc.agile_read_roles]	Fournit le rôle sn_agile_read qui dispose d'un accès en lecture seule à toutes les tables Agile Development 2.0. Les données de ces tables peuvent être utilisées pour générer des rapports.	Actif	faux	
Rôles de lecture seule pour Application Portfolio Management [com.snc.apm_read_roles]	Le module d'extension fournit des rôles de lecture seule pour Application Portfolio Management.	Actif	faux	
Rôles de lecture seule pour PPM Standard [com.snc.pmo_read_roles]	Rôles de lecture seule pour PPM Standard.	Actif	faux	
Rôles de lecture seule pour Release Management [com.snc.release_management_read_roles]	Fournit le rôle sn_release_read qui dispose d'un accès en lecture seule à toutes les tables de Release Management. Les données de ces tables peuvent être utilisées pour générer des rapports.	Actif	faux	
Rôles de lecture seule pour Test Management 1.0 [com.snc.tm1_read_roles]	Rôle sn_tm1_read qui dispose d'un accès en lecture seule à toutes les tables Test Management 1.0.	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Rôles de lecture seule pour Test Management 2.0 [com.snc.tm2_read_roles]	Fournit le rôle sn_tm2_read qui dispose d'un accès en lecture seule pour toutes les tables Test Management 2.0. Les données de ces tables peuvent être utilisées pour générer des rapports.	Actif	faux	
Rôle d'utilisateur en lecture seule [com.snc.read_only.rôle]	Active la fonctionnalité de rôle d'utilisateur en lecture seule.	Actifs	faux	
Actions recommandées [sn_nb_action] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Recommande des actions pertinentes, telles que des conseils et des décisions guidées, pour un contexte donné. Permet aux utilisateurs de définir des contextes et des stratégies pour recommander ces actions.	Inactif	faux	• sn_gd_guidance • com.snc.next_best_action • sn_nba_list
Recommended Actions (avancé) [sn_nb_action_adv] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux clients de créer des recommandations basées sur les modèles AI/ML créés avec Intelligence prédictive.	Inactif	faux	com.snc.recommended_action
Recommended Actions for Customer Service [sn_cs_nb_action] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Installe l'aptitude Recommended Actions, qui recommande des actions pertinentes pour un contexte donné. Ces actions s'affichent sur le formulaire de ticket dans les espaces de travail CSM si les utilisateurs ont défini des stratégies pour le contexte de ticket fourni.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.recommended_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Spoke de dossier de santé électronique Redox [sn_redox_spoke] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Un spoke du concentrateur d'intégration utilisé pour faciliter les appels sortants Redox.	Inactif	faux	• com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.cobject
Intégration entrante de Redox [sn_redox] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Améliore l'évolutivité et les capacités des services entrants et sortants proactifs pour s'intégrer aux systèmes de santé qui utilisent la plateforme Redox.	Inactif	faux	Aucun
Mise en page des relations [com.glide.ui.relationship.layout]	Permet d'associer des relations incluses dans le champ d'application à des vues de listes connexes hors du champ d'application.	Actifs	faux	
Gestion des mises en production [com.snc.release_management_v2]	Le module d'extension Release Management v2 est une réécriture du module de gestion des mises en production d'origine. Tous les produits, mises en production, fonctionnalités et tâches de mise en production sont planned_task des extensions, et la plupart des fonctionnalités de gestion de projet (diagrammes de Gantt, chronologies, cartes de pointage) sont partagées avec la mise en production.	Actif	VRAI	• com.snc.release_management • com.snc.planned_task • com.snc.process_flow_formatter
Tables distantes	Prend en charge les tables distantes et les			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.script.vtable.demo]	définitions de script associées qui peuvent être utilisées pour récupérer et, éventuellement, mettre en cache des données à partir de sources externes. Tra			
Rapport : Modèles d'en-têtes/pieds de page PDF [com.glideapp.report_page_hdrftr]	Permet à l'utilisateur de configurer et de stocker les en-têtes et pieds de page pour les rapports PDF.	Actif	faux	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Demande d'accès au rapport [com.glideapp.report.access.request]	Possibilité de demander l'accès à des rapports qui ont été restreints par report_view ACL.		faux	
Évaluation ACL du rapport [com.par_report_acl_assessment]				
Graphique de rapport v2 [com.glideapp.report.charting_v2]	Installe la V2 des ServiceNow graphiques avec HighCharts.	Actifs	faux	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Report Engine - utiliser la table récapitulative pour les rapports [com.glideapp.summary.report_engine]	Entraîne le stockage des données de tous les rapports, personnalisés et standard, dans la table sys_report_summary et sépare les données du processus de rendu pour tous les rapports. Les données du rapport sont régulièrement purgées de la table de sys_report_summary (environ toutes les deux heures).	Actifs	faux	com.glideapp.report2
Rapport Sécurité : appliquer les contrôles de contrôle d'accès [com.glideapp.report_security]	Applique les contrôles ACL lors de la création, de la suppression ou de la mise à jour des rapports.	Actif	faux	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Rapports Statistiques Rapports [com.glideapp.report_statreports]	Fournit des rapports et des tableaux de bord sur les statistiques de génération de rapports.	Inactif	faux	com.glideapp.report
Champs de formulaire obligatoires [com.snc.required_form_fields]	Permet à un administrateur de spécifier les champs obligatoires qui ne peuvent pas être supprimés d'un formulaire.	Inactif	faux	
Gestion des ressources [com.snc.resource_management]	Permet aux demandeurs et aux gestionnaires de ressources de planifier, d'organiser et de gérer les ressources pour les tâches planifiées et imprévues. L'activation de Resource Management active automatiquement le module d'extension Project Management s'il n'est pas déjà activé. Seule la mise à niveau est autorisée pour ce module d'extension. L'activation doit être effectuée via le module d'extension PPM Standard.	Inactif	VRAI	• com.snc.schedule_loader • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.pps_portail_commun
Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule]	Fournit un moteur de correspondance des ressources.	Inactif	faux	• com.snc.skills_management • com.snc.agent_schedule
Canevas réactif [com.glideapp.canvas]	Active le canevas réactif. Pour les tableaux de bord, le canevas réactif répond dynamiquement au redimensionnement du tableau de bord et permet de faire glisser les widgets pour les placer et les redimensionner. Trouvez et prévisualisez facilement les widgets que vous souhaitez ajouter directement à partir du canevas.	Actif	faux	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Tableaux de bord réactifs [com.glideapp.dashboards]	Créez, modifiez et partagez facilement des tableaux de bord à l'aide de mises en page de widgets réactifs et dynamiques.	Actifs	faux	• com.glideapp.canvas • com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.snc.pa
Back-end du générateur d'API REST [com.glide.rest.api_builder.backend]	Modèle de données et interfaces CRUD du cadre de travail REST API Builder.		faux	com.glide.api_runtime
API REST pour la recherche de texte global [com.glide.globalsearch]	API REST pour la recherche de texte global.	Actifs	faux	com.glide.rest
Déclencheur de l'API REST Flow Designer [com.glide.hub.flow_trigger.rest]	Ajoute la possibilité pour les concepteurs de flux de créer un point de terminaison REST qui déclenche un flux sur demande.		faux	• com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.api_runtime • com.glide.rest.api_builder.backend
Fournisseur d'API REST [com.glide.rest]	Fournit un cadre de travail d'API REST pour prendre en charge les services RESTful.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
Restaurer les enregistrements supprimés [com.snc.undelete]	Restaure les enregistrements supprimés des tables auditées et les références à ces enregistrements. Restaure également tous les enregistrements qui ont été supprimés à la suite d'une règle de suppression en cascade.	Inactif	faux	
Plateforme d'automatisation robotisée des processus (RPA)	Possibilité d'intégrer la ServiceNow plateforme à des applications qui ne prennent pas en charge les API.	Actif	VRAI	sn_cmdb_ci_class (1.36.0)

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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_rpa_foundation] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)				
Exemple de modèle RPA [com.sn_rpa_template] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Les modèles RPA sont des automatisations prédéfinies qui permettent aux clients de démarrer leurs initiatives RPA. Ce modèle fournit une fonctionnalité d'automatisation de la réinitialisation du mot de passe utilisateur pour Oracle E-Business Suite (EBS) lorsque des API ne sont pas disponibles. Il guide le développeur pour implémenter la ServiceNow fonctionnalité de réinitialisation de mot de passe.	Actif	faux	com.sn_rpa_foundation (3.0.7)
Délégation de rôle [com.snc.role_delegation]	Permet à un administrateur de désigner des délégateurs de rôle, qui peuvent déléguer tout rôle qu'ils ont aux membres de leur groupe.	Actifs	faux	com.glideapp.workflow
E-mail S/MIME [com.glide.email.smime] (Nouveau dans Tokyo)	Active l'envoi/la réception d'e-mails signés et chiffrés à l'aide de S/MIME.	Actif	faux	• com.glide.certificates • com.glide.kmf
Modèle d'application d'automatisation de la force de vente [com.snc.sfa2]	Fournit des outils pour gérer les opérations de vente et de marketing tout au long du cycle de vie de la vente, de la génération de prospects à l'achèvement du contrat.	Inactif	VRAI	com.snc.process_flow_formatter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Scenario Planning for PPM [sn_pw_scenario] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	La planification des scénarios est un système simple permettant de créer et de comparer des scénarios pour un portefeuille.	Actifs	VRAI	com.snc.financial_planning_pmo
Optimisation du calendrier [com.snc_schedule_optimization] (Nouveau dans Utah)	Les calendriers des agents sont automatiquement optimisés quotidiennement pour consolider les tâches et réduire le temps de déplacement.	Inactif	faux	• com.glide.platform_ml • com.snc.work_management • com.snc.app_modèle_planifié_fsm
Optimisation du calendrier : commun [com.snc_schedule_optimization.commun]				
Optimisation du calendrier : composants de l'interface utilisateur [com.snc_schedule_optimization.ui]				
Carte de schéma v3 [com.glide.erd]	Affiche les détails des tables et de leurs relations de manière visuelle, ce qui permet aux administrateurs d'afficher et d'accéder facilement à différentes parties du schéma de base de données.	Actifs	faux	com.glide.diagrammer
Cadre de travail d'analyse incluse dans le périmètre [com.glide.scoped_analytics_framework]	Cadre de travail d'analyse pour les applications incluses dans le périmètre.	Actifs	faux	
Accès restreint à l'application incluse dans le	Autorisez les applications incluses dans le périmètre à restreindre l'accès aux	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
périmètre pour l'appelant [com.glide.scope.access.restricted_caller]	tables publiques et aux script includes.			
Contexte d'exécution du script [com.snc.sn_context]	Fournit un mécanisme de fermeture virtuel.	Inactif	faux	
Statistiques de script [com.glide.stats.script]	Statistiques de script.	Actifs	faux	com.glide.stats.script
Modèles de script [com.glide.script.templates]	Fournit des modèles pour certains champs de script.	Actifs	faux	
Gestionnaire de liste d'autorisation de script [com.glide.script.whitelist]	Fournit une prise en charge temporaire pour l'invocation directe continue des packages, des constructeurs et des méthodes Java ajoutés à une liste d'autorisation.	Actifs	faux	
API REST basées sur un script [com.glide.scripted_rest_services]	Fournit un cadre de travail pour la création d'API REST scriptées.	Actifs	faux	• com.glide.rest • com.glide.scripted_rest_services.interne • com.glide.scripted_rest_services.erreurs
API REST basées sur un script - Types d'erreur [com.glide.scripted_rest_services.erreurs]	Composant de module d'extension interne aux API REST scriptées.	Actifs	faux	
API REST basées sur un script : interne [com.glide.scripted_rest_services.interne]	Composant de module d'extension interne aux API REST scriptées.	Actifs	faux	
Programme Scrum [com.snc.sdlc.scrum.program]	Planifiez et suivez le travail de plusieurs équipes Scrum qui travaillent à la réalisation d'objectifs communs.	Inactif	VRAI	• com.snc.program_common • com.snc.sdlc.agile.2.0

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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Thème d'amorce SCSS [com.glide.ui.scss.bootstrap]	Ressources de thème pour l'amorce à l'aide de SCSS.	Actifs	faux	com.glide.ui.scss
Fournisseur de contenu SCSS [com.glide.ui.scss]	Fournisseur de contenu SCSS.	Actifs	faux	
SDL Translation Management System Spoke pour Localization Framework [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	Il intègre Localization Framework à SDL (Translation Management System). Pour activer ce module d'extension, installez le module d'extension Localization Framework Installer.	Actif	faux	com.glide.localization_framework
SDLC : SCRUM [com.snc.sdlc.scrum]	Ajoute un processus de mise en production spécifique à un processus de développement Scrum. Se place au-dessus de l'application SDLC, ajoutant des notions agiles supplémentaires telles que des épopées, des stories et des sprints.	Inactif	VRAI	com.snc.sdlc
Suggestions de recherche [com.glide.search.suggestions]	Fournit des suggestions lorsque vous entrez du texte dans un champ de recherche.	Actif pour les nouvelles instances. Les instances mises à niveau adoptent le paramètre précédent.		
Centre de sécurité [com.sn.vault_security_center]				
Tableau de bord de sécurité [com.glide.security.dashboard]	Active le tableau de bord de sécurité.	Inactif	faux	com.snc.guided_setup

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Security Incident Analytics [com.snc.security_incident_analytics]	Permet d'intégrer Security Incident Response à Performance Analytics pour générer des rapports basés sur les tendances. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.pa • com.snc.treemap • com.snc.security_incident
Réponse aux incidents de sécurité [com.snc.security_incident] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit une visibilité sur l'état de la sécurité d'une organisation à l'aide de nombreuses fonctionnalités de workflow et de génération de rapports qui font la réputation de ServiceNow. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.service_management.core • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.sir • com.snc.whtp • com.snc.threat
Dépendances de Security Incident Response [com.snc.si_dep] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application Security Incident Response.	Actif	faux	• com.snc.security_support.core • com.snc.security_support.sir • com.snc.runbook_automation.execution • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.whtp • com.glide.scope.access.restricted_caller • com.sn_dependentclient
Security Incident Response Mobile [com.sn_sir_mobile] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	En tant que responsable du centre des opérations de sécurité (SOC) ou utilisateur ayant le rôle d'analyste de la sécurité de la Now Platform (sn_si.analyst), vous pouvez vous connecter à une instance de la Now	Inactif		com.glide.sg.agent_native_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Platform directement depuis votre équipement mobile Android ou iOS. Avec l'application mobile Security Incident Response, vous pouvez afficher, modifier et affecter vos incidents de sécurité SIR et vos tâches de réponse les plus récents et les plus critiques. Les notifications vous informent en cas d'incidents de sécurité critiques qui vous sont affectés.			
Interface utilisateur Security Incident Response [com.app_secops_ui] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit une interface utilisateur améliorée pour la surveillance et la résolution des menaces pesant sur la sécurité d'une organisation. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.security_incident
Cadre de travail des intégrations de sécurité [com.snc.sec.int.framework] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	
Démarrage rapide de la sécurité (règles ACL) [com.snc.system.security] (Disponible dans le	Ajoute des règles ACL pour faciliter la sécurisation de nombreuses tables système, simplifiant ainsi la mise en production plus rapide d'une organisation.	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)				
Opérations de sécurité : « Ai-je été victime d'une erreur ? » Intégration [com.snc.secops.pwned] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Possibilité de soumettre des recherches Whois sur les noms de domaine et les URL afin d'obtenir un contexte sur les observables d'URL et de mieux déterminer les menaces. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.threat • com.snc.security_incident
Intégration d'ArcSight Logger pour Security Operations [com.snc.secops.arcsight.logger] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_incident
Intégration de Security Operations Carbon Black [com.snc.secops.carbonblack] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Intégration de l'hôte CrowdStrike pour Security Operations [com.snc.secops.crowdstrike.host] (Disponible dans le	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)				
Intégration de Security Operations CrowdStrike Intelligence [com.snc.secops.crowdstrike.intel] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.threat • com.snc.threat.intelligence
Intégration Elasticsearch pour Security Operations [com.snc.secops.elasticsearch] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Recherche vos journaux Elasticsearch et ajoute des informations de perception pertinentes à vos incidents de sécurité. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_incident
Intégration McAfee ESM pour Security Operations [com.snc.secops.mcafee.esm] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_incident
Intégration de Security Operations à Microsoft Exchange [com.snc.secops.ms_exchange] (Disponible dans le	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.security_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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Magasin)				
Intégration de Security Operations QRadar SIEM [com.snc.secops.qradar.siem] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Possibilité d'intégrer l'application ServiceNow Security Incident Response aux données QRadar SIEM. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_incident
Intégration Splunk pour Security Operations [com.snc.secops.splunk] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Recherche vos journaux Splunk et ajoute des informations de perception pertinentes à vos incidents de sécurité. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_incident
Spoke Security Operations [com.snc.secops.spoke] (Disponible dans ServiceNow Store)	Permet d'utiliser les flux et les actions de Security Operations. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.security_incident • com.glide.hub
Intégration de Tanium pour Security Operations [com.snc.secops.tanium] (Disponible dans ServiceNow Store)	Possibilité d'intégrer l'application ServiceNow Security Incident Response aux données Tanium. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Intégration du WHOIS	L'activation de ce module d'extension	Inactif	faux	com.snc.threat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
de Security Operations [com.snc.secops.whois] (Disponible dans ServiceNow Store)	pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Security Support Common [com.snc.security_support.commun] (Disponible dans ServiceNow Store)	Fournit des fonctionnalités communes à utiliser dans les différentes applications de sécurité, telles que Security Incident Response. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.security_support.core
Orchestration du support de sécurité [com.snc.secops.orchestration]	Fournit une intégration de Security Operations à Orchestration pour permettre la facilitation des activités de workflow au sein de Security Incident Response, Threat Intelligence ou Vulnerability Response. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.runbook_automation.execution • com.snc.security_support.commun
Base de l'analytique en libre-service [com.snc.self_service_analytics_core]	Fournit le cadre de travail d'analyse en libre-service pour configurer les contextes de déviation et les modèles d'activité afin de collecter les mesures de réduction des tickets (déviation).	Actifs	faux	com.snc.activity_subscriptions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Analytique en libre-service pour service client [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Suit les mesures de réduction de ticket (déviation) et les KPI en libre-service à l'aide des tableaux de bord d'analyse des performances. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Performance Analytics distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actifs	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.pa.self_service_analytics • com.snc.self_service_analytics_core
Analyse en libre-service PA [com.snc.pa.self_service_analytics]	Permet aux utilisateurs de définir et de suivre les indicateurs clés de performance (KPI) pour mesurer l'efficacité des canaux en libre-service tels que la base de connaissances, la communauté, Virtual Agent et Service Catalog. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actifs	faux	com.snc.pa
Self Service Password Reset [com.snc.password_reset]	Permet aux utilisateurs authentifiés localement de demander un mot de passe temporaire s'ils oublient leur mot de passe actuel.	Actifs	faux	com.glideapp.password_reset
Portail en libre-service pour l'analyse [com.snc.pa.bi_service]	Portail en libre-service pour l'analyse : permet aux utilisateurs de demander des services liés à l'accès au tableau de bord.	Inactif	faux	com.snc.pa
Sensitive Data Handling				

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.sensitive_data_handling]				
Analyse des sentiments [com.snc.sentiment_analysis]	Ce module d'extension est utilisé pour l'analyse des sentiments	Inactif	faux	com.snc.core.automation.connection_credential
Débogueur JavaScript côté serveur [com.glide.debugger]	Permet aux développeurs et aux administrateurs d'applications de déboguer efficacement les scripts qui pilotent les applications qu'ils développent et prennent en charge.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.font_icons
Catalogue de services : tests ATF [com.glideapp.servicecatalog.atf.test]	Fournit des tests ATF de catalogue de services	Actif	VRAI	
Catalogue de services : Analyse de la source du canal [com.glideapp.servicecatalog.analytics]	Active l'analyse de la source du canal pour les éléments de catalogue.	Actif	faux	com.glideapp.servicecatalog
Service Catalog - Domain Separation [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation]	Permet aux fournisseurs de services de séparer les éléments de catalogue pour différents domaines			
Service Catalog - Espace de travail [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Service Catalog - Espace de travail	faux		
Générateur de catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder]	Générateur de catalogue pour faciliter la création et la maintenance des éléments de catalogue. L'installation de ce module d'extension permet la création et la modification d'éléments de catalogue en tant que brouillon et chaque modification doit être publiée.	Actif	VRAI	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glideapp.servicecatalog.composite_re • com.glideapp.servicecatalog.wizard • com.glideapp.servicecatalog.catalog_temp • com.glideapp.servicecatalog.catalog_build

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Expérience Service Catalog Builder [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience]	Ce module d'extension est destiné à l'expérience du générateur de catalogue dans UXF.		faux	• com.sn_canvas_blank • com.sn_canvas_chrome
Composants internes de Service Catalog Builder [com.glideapp.servicecatalog.builder.internal_components]	Composants internes qui composent le générateur de catalogue. Installez ce module d'extension pour modifier l'expérience du générateur de catalogue.		faux	
Service Catalog CMS Extension [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Possibilité de définir l'expérience du catalogue dans CMS.	Actifs	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glide.cms
Créateur d'enregistrement composite de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer]	Composite Record Producer permet de créer et de modifier des enregistrements dans plusieurs tables connexes sans avoir besoin de scripts.		faux	com.glideapp.servicecatalog.platform
Applications principales de Service Catalog [com.glideapp.servicecatalog]	Permet aux clients de commander des biens et des services prédéfinis et groupés auprès de votre organisation informatique ou d'autres départements.	Actifs	VRAI	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glideapp.servicecatalog.execution_pla • com.glideapp.servicecatalog.currency
Composants internes du macroponent Service Catalog [com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components]				
Gestionnaire de Service Catalog [com.snc.sc_catalog_manager]	Fournit une utilitaire pour la gestion des catégories, des éléments de catalogue et des liens de base de connaissances pour les catalogues de services.	Inactif	faux	
Employé mobile de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.mobile.employé]	Ce module d'extension contient la configuration, les enregistrements et les vues web de catalogue utilisés dans l'application	Inactif		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	native Mobile Employee Experience. **Remarque :** N'activez pas ce module d'extension directement. L'activation de com.glide.mobile-employee active ce module d'extension pour vous.			
Catalogue de services Ma demande pour mobile [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Ce module d'extension contient la configuration et les enregistrements utilisés dans l'application mobile native pour Ma demande. N'activez pas ce module d'extension directement. L'activation de com.glide.mobile-employee activera ce module d'extension pour vous.	Inactif	faux	
Service Catalog REST API [com.glideapp.servicecatalog.rest.api]	API REST Service Catalog.	Actifs	faux	com.glideapp.servicecatalog.scoped.api
API du périmètre du catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	API incluse dans le périmètre de Service Catalog pour prendre en charge la création d'applications sur la plateforme Service Catalog.	Actifs	VRAI	com.glideapp.servicecatalog
Modèle de catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.catalog_template]	Cadre de travail pour créer et gérer des modèles de catalogue.		faux	com.glideapp.servicecatalog.platform
Assistant de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.wizard]	L'activation de ce module d'extension crée le modèle de données pour les assistants.		faux	com.glideapp.servicecatalog.platform

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Créateur de services [com.glide.service_creator]	Permet à un département d'offrir des services personnalisés via le catalogue de services, comme le département RH qui propose le remboursement des frais de scolarité pour la formation continue.	Actifs	VRAI	• com.glide.ui.ng.cc • com.glideapp.servicecatalog.item_designer
Crédits de service [com.sn_service_credits]	Crédits de service du fournisseur.		faux	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_commitment • com.snc.task_outage
Livraison de service commune [com.sn_spend_sdc] (À compter de cette Utah version, Service Delivery Common est renommé Common Service Delivery.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Contient les tables Tâche de service et Demande de service, ainsi que d'autres infrastructures qui constituent la base des produits Finance et Supply Chain Workflows.	Inactif	faux	• com.glide.pad.core • com.glide.pad.license • com.playbook_experience
Étapes d'exécution du service [com.glideapp.servicecatalog.service_fulfillment_steps]	Ajoute la prise en charge de l'exécution de service à l'aide de workflows pilotés par les données.	Actif	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glideapp.servicecatalog.catalog_builde
Connecteur du graphe de services pour Operational Technology (Excel) [com.sn_otsm_sgc]				

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Intégration et gestion des services [com.snc.siam_core]	Module d'extension SIAM Core qui fournit une prise en charge de l'accès au périmètre global, requis par des applications telles que VMW et Service Onboarding.	Inactif	faux	
Gestion des niveaux de service [com.snc.sla]	Fournit la fonctionnalité SLA de base. Les définitions de SLA fournissent des conditions pour démarrer, mettre en pause, arrêter, annuler et réinitialiser les SLA de tâches attachés à des tâches de tout type. En outre, vous pouvez spécifier un calendrier sur la définition pour définir les heures de travail, ainsi qu'un workflow à exécuter sur chaque SLA de tâche, généralement utilisé pour générer des notifications.	Actifs	VRAI	• com.glideapp.workflow • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration
Gestion des niveaux de service : intégration de Contract Management [com.snc.sla.contract2]	Étend la fonctionnalité SLA existante en utilisant un contrat comme document principal qui héberge toutes les données appropriées nécessaires pour piloter le traitement SLA de votre tâche. Le champ attach_sla est ajouté.			
Tableau de bord Service Level Management [com.snc.sla.overview]	Ce module d'extension fournit le tableau de bord Mes SLA pour Service Level Management	Actifs	faux	• com.glideapp.canvas • com.snc.sla

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Visite guidée Service Level Management [com.snc.sla.guided_tour]	Fournit la visite guidée de la fonctionnalité SLA.	Actifs	faux	
Tableau de bord PA de Service Level Management [com.snc.pa.sla.overview]	Ce module d'extension fournit le tableau de bord Vue d'ensemble du SLA (Premium). L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actif	faux	• com.glideapp.canvas • com.snc.pa • com.snc.sla • com.snc.sla.breakdowns
Espace de travail pour l'exploitation des services : tableau de bord du service [com.sn_itom_service_dashboard] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Surveille l'intégrité des services dans un tableau de bord.		faux	Applications ITOM de l'espace de travail pour l'exploitation des services
Géolocalisation Service Management [com.snc.service_management.géolocalisation]	Fournit des options de géolocalisation Service Management.	Inactif	VRAI	com.snc.geolocation
Géolocalisation Service Management Mobile [com.snc.service_management_m]	Ajoute un menu dans la nouvelle interface utilisateur Mobile pour la géolocalisation Service Management.	Inactif	faux	• com.glide.ui.m • com.snc.service_management.geolocation
Cœur de l'agent virtuel Gestion des services [com.glideapp.sm.va_core]	Fournit des fonctionnalités de base pour Service Management Virtual Agent.	Actif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Blocs de rubriques de l'Agent virtuel Gestion des services [com.glideapp.cs.sm.topic.blocks]	Ce module d'extension contient des blocs de rubriques de conversation réutilisables prédéfinis pour des actions courantes telles que la commande à partir du catalogue et la recherche dans la base de connaissances.	Inactif	faux	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.contextual_search • com.glideapp.servicecatalog.platform
Service Mapping Plus [sn_sm_scoped_app] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Offre la fonctionnalité Service Mapping améliorée avec apprentissage machine.	Inactif	faux	com.snc.service-mapping
Modélisation des services [com.snc.cmdb.servicemodeling]	Infrastructure principale pour la modélisation des services utilisée dans Service Mapping and Delivery.	Inactif	faux	• com.glide.vars • com.snc.cmdb.enterprise
Service Portal Analytics [com.glide.service-portal.analytics]	User Experience Analytics pour Service Portal fournit des vues de tableau de bord pour la surveillance des indicateurs clés de performance (KPI) des applications Web intégrées à Service Portal. Vous pouvez utiliser ces aperçus pour optimiser votre portail.	Actif	faux	com.glide.appsee
Données de démonstration de Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio.demo_data]	Ajoute des données de démonstration pour Service Portfolio Management Foundation et les engagements SLA. Si vous avez installé le module d'extension SPM SLA Commitments avant New York, la version la plus récente est activée.	Actif	VRAI	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_commitment

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Critère de demande de service [com.sn_req_criteria]				
Compléments ServiceNow pour Microsoft Office [com.sn_outlook_addin]	Permet aux utilisateurs d'interagir avec ServiceNow à partir de Microsoft Office	Inactif	faux	• com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.vtb • com.glideapp.servicecatalog • com.glide.service-poortal
Référentiel d'applications de ServiceNow [com.snc.apprepo]				
ServiceNow Antivirus Program [com.glide.snap]	ServiceNow Antivirus Program	Actif	faux	
Gestion et inventaire des certificats ServiceNow [com.sn_disco_certmgmt]	Suivez automatiquement les certificats, informez-les des échéances à venir et pilotez le workflow pour les renouveler.			
Chiffrement dans le cloud ServiceNow [com.glide.platform.cloud_encryption]				
Visionneuse de documents ServiceNow [com.snc.documentviewer]	La visionneuse de documents est une fonctionnalité de plate-forme qui permet aux utilisateurs d'afficher des documents de classe entreprise en ligne dans la pièce jointe de la plate-forme au lieu de les télécharger sur l'appareil local, puis d'ouvrir les documents avec une	Actif	faux	générateur com.snc.apppdf

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	visionneuse installée localement.			
ServiceNow Flow Designer - Entrées dynamiques [com.glide.hub.dynamic_inputs]	Permettez aux concepteurs de flux de configurer une action à l'aide de valeurs d'entrée créées dynamiquement. Lors de la conception du flux, lorsque vous ajoutez une action avec des entrées dynamiques à un flux, il appelle une action de collecte de données pour collecter des données et affiche de manière dynamique les choix en fonction des données renvoyées. Utilisez des entrées dynamiques pour rechercher et afficher les choix de manière dynamique plutôt que d'utiliser des options codées en dur. Par exemple, vous pouvez utiliser une entrée dynamique pour générer des choix pour une intégration de spoke.	Inactif	faux	
Concepteur de flux ServiceNow : sorties dynamiques [com.glide.hub.dynamic_outputs]	Permettez aux concepteurs de flux de configurer une action à l'aide de valeurs de sortie qui ont été créées dynamiquement. Lors de la conception du flux, lorsque vous ajoutez une action avec des sorties dynamiques à un flux, il appelle une action de collecte de données pour créer un objet complexe. Utilisez des sorties dynamiques pour créer un objet complexe avec une structure dynamique plutôt que de créer un objet codé en dur avec une structure statique.	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Par exemple, vous pouvez utiliser une sortie dynamique pour générer un objet complexe pour une intégration de spoke.			
Concepteur de flux ServiceNow : introspection [com.glide.hub.flow_designer_introspection]	Permet l'utilisation d'entrées et de sorties dynamiques pour les actions, les flux secondaires et les flux dans Flow Designer.	Inactif	faux	• com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.dynamic_outputs
Étape d'action du Centre d'intégration ServiceNow : MFT [com.glide.hub.action_step.mft]	Fournit des options pour copier le répertoire à l'aide de l'étape SFTP.			
Modèle d'action du Centre d'intégration ServiceNow : diffusion de données [com.glide.hub.action_type.datastream]	Active les actions de flux de données dans Flow Designer, ce qui vous permet d'envoyer des demandes REST ou SOAP de Flow Designer à des API qui retournent un flux de données de réponse supérieur à 10 Mo. Analysez les données de flux dans une série de sorties d'objets complexes et utilisez les pastilles de données dans d'autres actions dans un flux.	Inactif	faux	com.glide.hub.action_step.template
Étape d'action du Centre d'intégration ServiceNow : RTE [com.glide.hub.action_step.rte]	Étape d'action : RTE.		faux	com.glide.hub.action_step.template
ServiceNow IntegrationHub Action Step - SFTP [com.glide.hub.action_step.sftp]	Fournit une étape du protocole de transfert de fichiers SSH pour créer une action réutilisable permettant d'accéder aux fichiers, de les transférer ou de les gérer.	Inactif	faux	com.glide.hub.action_step.template

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Programme d'installation de ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack [com.glide.hub.integrations.enterprise]	Installe le pack Enterprise IntegrationHub pour automatiser Human Resources, Customer Relationship Management, la plaginformatiques ressources d'entreprise, etc. Inclut le pack professionnel Centre d'intégration, le spoke Microsoft SCCM et les actions de flux de données.		faux	• com.glide.hub.integrations.professional • com.sn.sccm.spoke
Programme d'installation du pack professionnel ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.integrations.professional]	Installe les modules d'extension du pack professionnel Centre d'intégration pour automatiser les opérations informatiques. Inclut le pack standard Centre d'intégration, le spoke Microsoft AD, le spoke Microsoft Azure AD et les étapes SSH et PowerShell.		faux	• com.glide.hub.integrations.standard • com.glide.hub.action_step.powershell • com.sn.ad.spoke • com.sn.azure_ad.spoke • com.glide.hub.action_step.ssh
Programme d'installation du pack standard de Centre d'intégration ServiceNow [com.glide.hub.integrations.standard]	Installe les modules d'extension du pack standard de Centre d'intégration pour automatiser les opérations de développement. Inclut le pack de démarrage IntegrationHub et les étapes des analyseurs JDBC et XML.			
Programme d'installation de ServiceNow IntegrationHub Starter Pack [com.glide.hub.integrations.starter]	Installe les modules d'extension du pack de démarrage Centre d'intégration pour créer vos propres intégrations. Incluent les spokes HelpChat, Microsoft Teams spoke, Slack, les webhooks Slack, eBonding, le tableau de bord d'utilisation hérité d'IntegrationHub et les étapes REST et SOAP.			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des licences ServiceNow ITOM [com.sn_itom_licensing]				
Service de détection des langues ServiceNow : spoke [com.glide.language_detection_spoke]	Avec le service de détection des langues ServiceNow, il est également possible de détecter la langue du texte donné.	Actif	faux	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
Demande ServiceNow Mobile - Filtre de ma demande [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Ce module d'extension contient la configuration et les enregistrements utilisés dans l'application Now Mobile. N'activez pas ce module d'extension directement. L'activation de com.glide.mobile-employee activera ce module d'extension pour vous.	Inactif	faux	
Gestion des abonnements ServiceNow [com.snc.usage_admin.snc]	Gestion des abonnements ServiceNow.	Actif	faux	com.snc.usage_admin.base
Service Owner Workspace (mode de maintenance uniquement) [com.spm_owner_workspace]	Elle offre une expérience Premium de Service Portfolio Management. Les gestionnaires de portefeuilles et les propriétaires de services accèdent à une interface utilisateur intégrée et graphiquement intuitive pour gérer et surveiller les portefeuilles et les services.	Inactif	faux	• com.snc.pa.premium • com.snc.spm • com.snc.spm.spend • com.snc.service_workspace
Messagerie instantanée d'agent Service Portal	Ce module d'extension apporte Messagerie instantanée d'agent à Service Portal.	Inactif	faux	• com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.service-portal.agent-chat]				
Portail de services : Core [com.glide.service-portal]	Service Portal est un cadre de travail de portail qui permet aux administrateurs de développer une expérience en libre-service adaptée aux appareils mobiles pour les utilisateurs.	Actif	faux	• com.glide.ui.web_db_types • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.spectrum • com.glide.ui.m • com.glide.connect • com.glide.ui.scss • com.glide.ui.scss.bootstrap • com.glide.service-portal.designer • com.glide.automated_testing_impl.service_
Portail de services : base de connaissances [com.glide.service-portal.knowledge-base]	Base de connaissances pour le SP	Actifs	faux	
Mise à jour de la marque Service Portal La Jolla [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Met à jour vos portails / sp et /sp_config avec la marque La Jolla de ServiceNow. Le logo, le favicon, l'image d'arrière-plan de la page de connexion, la bannière principale, le thème et les options d'instance de widget sont mis à jour lorsque l'enregistrement du portail n'a pas été modifié. Lorsque l'enregistrement du portail est modifié, aucun changement n'est apporté et un administrateur peut appliquer manuellement les modifications en téléchargeant les images La Jolla à partir de	Actif	faux	com.glide.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.

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	pages qui disposent déjà d'autorisations basées sur des rôles.			
Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio]	Permet à une organisation de documenter les services d'entreprise qu'elle fournit à l'aide d'un format structuré et normalisé. Les performances par rapport aux engagements de disponibilité sont calculées et peuvent être affichées dans une page d'accueil.	Inactif	VRAI	• com.snc.service_portfolio_core • com.glideapp.servicecatalog • com.glideapp.summary_report_engine
Service Portfolio Management Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ce module d'extension contient des fonctionnalités de base pour Service Portfolio Management, qui sont prêtes à l'emploi par défaut.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Service Portfolio Management Premium [com.snc.spm]	Collecte des mesures d'offre de services et permet des calculs cumulatifs sur les services parents et les nœuds de classification pour les scores de performance et d'autres mesures, tels que consultés via le module d'extension Service Owner Workspace.	Inactif	faux	• com.snc.pa.premium • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_commitment • com.snc.task_outage
Dépenses estimées de Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.spend]	Collecte les coûts d'offre de service et permet de choisir entre le modèle local et le modèle Financial Management.	Inactif	faux	com.snc.spm
Engagements SLA Service Portfolio Management [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Permet aux engagements d'être définis par un SLA, afin que le personnel puisse suivre l'efficacité avec laquelle le Service Desk répond aux engagements pour une offre de service.	Actif	VRAI	• com.snc.service_portfolio • com.snc.sla

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Service Workspace [com.snc.service_workspace]	Application Service Workspace.	Inactif	faux	com.workspace_core
Débogage de session [com.glide.sessiondebug]	Fournit des instructions et un filtrage SessionDebug.	Actifs	faux	
Planification de l'équipe (mode de maintenance uniquement) [com.sn_shift_planning]	Module d'extension Shift Planning. Planifiez les horaires, les équipes et les workflows de l'équipe pour gérer les congés et les demandes d'échange d'équipes.	Actif	faux	
Planification de l'équipe [com.sn_shift_planning_host]				
Shodan Exploit Integration [sn_vul_shodan] (Disponible dans ServiceNow Store)	Possibilité d'intégrer l'application ServiceNow Vulnerability Response au produit Shodan. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.		faux	sn_vul
ShoppingHub [com.snc.sn_shop] (À compter de cette Tokyo version, ShoppingHub est renommé Architecture commune Procurement.) (À compter de cette Utah version, l'architecture commune	Fournit une architecture pour stocker les bons de commande, les demandes, les demandes d'approvisionnement et d'autres objets couramment utilisés dans les processus business d'approvisionnement.	Inactif	VRAI	• com.sn_fin • com.sn_spend_sdc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Procurement est renommée Architecture commune Source-to-Pay.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)				
Shopping Hub [com.snc.sn_spend_uib] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit une expérience simplifiée, semblable à celle du commerce électronique, permettant aux employés de répondre aux demandes en libre-service et de se procurer ou d'acheter des produits et services par l'intermédiaire de l'organisation Procurement. Il s'agit d'une expérience complémentaire à Centre des employés.	Inactif	faux	• com.sn_pr • com.sn_cmn_uib_comp
ShoppingHub Mobile [com.sn_shop_mobile] (À compter de cette Utah version, ShoppingHub Mobile est renommé Shopping Hub Mobile.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Active l'activation de Shopping Hub et d'autres expériences des employés pour l'acquisition dans l'application Now Mobile.	Inactif	faux	• com.glide.sg • com.snc.sn_pr • com.glide.sg.agent_native_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Serveur Sidebar [com.glide.cs.collab] (Nouveau dans Tokyo)	Un serveur pour la fonctionnalité Sidebar.	Actif	faux	• com.glide.cs • adaptateur com.glide.cs.personnalisé • com.glide.quickactions
Pavé de signature [com.snc.signaturepad]	Fournit un outil permettant d'autoriser une signature numérique dans un document .pdf. L'application Human Resources l'utilise avec divers documents. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.glide.db_images
Sitemap Generator [sn_ux_seo_sitemap] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Vous aide à définir et à générer automatiquement des sitemaps XML pour améliorer l'optimisation pour les moteurs de recherche de vos pages de portail publiques.	Inactif	faux	• com.glide.scope.access.restricted_caller • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.script
Détermination de compétences [com.snc.skill_determination]	Déterminer et affecter automatiquement des compétences pour les éléments de travail.	Actif	faux	com.snc.skills_management
Gestion des compétences [com.snc.skills_management]	L'application Gestion des compétences vous permet d'organiser les données de compétences des agents de service et des employés dans un emplacement centralisé. Vous pouvez utiliser ces données pour affecter des tâches en fonction des	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	compétences, analyser les écarts de compétences pour identifier les besoins de coaching et de formation, optimiser vos effectifs, créer des plans de croissance de carrière et effectuer des embauches basées sur les compétences.			
Recommandation de compétences [com.snc.sre] (Mode de maintenance uniquement)	Recommandation de compétences - Modèle de prédiction ML et workflow pour recommander et affecter des compétences aux agents	Actif	faux	• com.snc.skills_management • com.glide.platform_ml
Données de bibliothèque de compétences pour Skills Management [com.snc.skills_management.seed_data]	Fournit une bibliothèque de catégories de compétences et de compétences que vous pouvez commencer à utiliser pour une intégration rapide.	Actif	VRAI	com.snc.skills_management
SLA Breakdowns [com.snc.sla.breakdowns]	Fournit la possibilité de générer des données de répartition pour chaque enregistrement SLA de tâche. Par exemple, vous pouvez générer des données de répartition sur la base des champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** .	Actifs	faux	com.snc.sla

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Remarque : Avant d'activer ce module d'extension, vous devez disposer des versions à jour des script includes `TaskSLAController` et `RepairTaskSLAController` afin de garantir que les données de répartition sont générées correctement. Si vous avez des versions personnalisées des scripts `includes TaskSLAController` et `RepairTaskSLAController`, vous devez intégrer toutes les personnalisations dans les versions de ces fichiers provenant de la mise à niveau la plus récente.			
Chronologie SLA [com.snc.sla.timeline]	Fournit la possibilité d'afficher un SLA dans une chronologie.	Actifs	faux	
Maintenance planifiée SM [com.snc.planned_maintenance]	Permet d'installer et de configurer les demandes répétées et déclenchées. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core
Préférences SMS [com.snc.sms_pref]	Permet de définir des préférences SMS pour recevoir des messages de différents fournisseurs.	Inactif	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.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• com.servicenow_now_dropdown • com.servicenow_now_heading • com.servicenow_now_icon • com.servicenow_now_label_value • com.servicenow_now_modal • com.servicenow_now_record_list_connecte • com.servicenow_now_text_link • com.servicenow_now_radio_buttons • com.servicenow_now_visual_board • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_helpers • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_enzyme_adapter • com.servicenow_ui_renderer_snabbdom • com.sn_component_error_handler • com.sn_pd_picker • com.sn_uxpage_presource
générateur d'interface utilisateur sn [com.sn_ui_builder]	UI Builder est un générateur agréable et facile à utiliser pour créer des interfaces utilisateur dans ServiceNow.	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_focus • @servicenow/now-alert • @servicenow/now-modal • @servicenow/lien-texte-maintenant • composants sn-devx • com.sn_http_request • com.sn_translate • composants générateur d'interface utilisateur sn • intergiciel sn-uxf-builder

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Normalisation de l'apprentissage machine Software Asset Management [com.sn_sam_ml_normalization]	Fournit des fonctionnalités de base pour normaliser les logiciels détectés non reconnus à l'aide de l'apprentissage machine. Nécessite Software Asset Management Professional.		faux	• com.snc.samp • com.glide.platform_ml
Espace de travail des ressources logicielles [com.sn_sam_workspace]	Active les options Software Asset Management (SAM) dans l'espace de travail.		faux	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.sn_itam_card • com.snc.sams
Software Development Lifecycle (SDLC) [com.snc.sdlc]	Étend le module d'extension Release Management v2 en ajoutant de nouvelles structures pour prendre en charge le cycle de vie du développement logiciel. Ce module d'extension est conçu pour prendre en charge la plupart des méthodologies de développement non agiles, y compris la méthode de développement en cascade courante.	Inactif	VRAI	com.snc.release_management_v2
Espace de travail de Source-to-Pay [com.sn_spend_workspace] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit un environnement unique pour les spécialistes Procurement afin qu'ils puissent travailler sur des demandes d'achat, des demandes d'approvisionnement, des négociations, des demandes d'acquisition, etc.	Inactif	faux	com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec
Notes de gestion spéciale [com.sn_shn]	Notes de gestion spéciale.	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Special Handling Notes Demo Data [com.snc.shn_demo]	Données de démonstration de l'application Special Handling Notes.	Inactif	faux	• com.sn_shn • com.snc.customerservice.demo
Flux d'états [com.snc.state_flows]	Permet aux utilisateurs avancés de personnaliser le flux d'états de n'importe quelle table de tâches qui utilise des états.	Inactif	faux	
Modèles de transitions d'états [com.snc.itsm.state_transition_model]	Les modèles de transition d'état permettent une configuration flexible des modèles d'état et de transition.	Actif	faux	
Modèles de transition d'état : données de base [com.snc.itsm.state_transition_model.fondation]	Données de base pour les modèles de transition d'état, y compris les conditions de transition d'état.	Actif	faux	com.snc.itsm.state_transition_model
Outils de statistiques [com.glide.db.query_stats]	Enregistre les statistiques pour les activités système qui affectent les performances. Statistiques sur les requêtes, les scripts et les transactions, outils d'optimisation des performances des bases de données.	Actifs	faux	com.glide.monitor.round_robin_database
Strategic Planning [sn_apw_advanced]	Permet de classer tous les travaux par ordre de priorité, d'aligner les objectifs, de créer une feuille de route visuelle et de suivre la progression lors de l'utilisation d'approches agiles, en cascade ou hybrides.			
Strategic Spend Tracking for PPM [sn_ppm_sst] (Disponible dans	Évaluez la valeur stratégique de vos projets et demandes.	Actifs	Vrai	com.snc.financial_planning_pmo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Store)				
Studio [com.glide.dev-studio]	Permet aux développeurs d'ajouter et de mettre à jour des fichiers d'application.	Actifs	faux	• com.glide.code-search • com.sn_appcreator
Base de l'administration des abonnements [com.snc.usage_admin.base]	Base d'administration des abonnements.	Actifs	faux	com.glide.subscription_framework
Notifications basées sur l'abonnement [com.glide.notification]	Permet aux utilisateurs de s'abonner aux notifications sur une tâche ou un CI sans être sur la liste de surveillance ou être l'un des utilisateurs affectés.	Actifs	faux	• com.glide.ui_policy • com.glide.email_notification_preview
Notifications basées sur l'abonnement 2.0 [com.glide.notification.subscription]	Le modèle d'abonnement aux notifications - amélioré et simplifié.	Actifs	faux	com.glide.notification
Cadre de travail de gestion et d'application des abonnements [com.glide.subscription_framework]	Cadre de travail de gestion et d'application des abonnements.	Actifs	faux	com.glide.usageanalytics
Subscriptions and Activity Feed Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Ce module d'extension fournit un ensemble générique d'artefacts pour gérer les abonnements pour tout objet à abonnement possible. Toute entité peut être définie comme un objet à abonnement possible et un ensemble d'abonnés peut s'abonner aux objets. Lorsqu'un événement relatif à l'objet à abonnement possible se produit, il est possible de suivre les activités et de notifier les abonnés.	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Indicateurs de réussite [com.snc.vendor.insights]	Exploite les options de taux de probabilité et d'apprentissage machine pour des applications telles que Vendor Manager Workspace, entre autres.	Actif	faux	
Supplier Collaboration Portal [com.snc.sn_supplier_sp] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit une expérience unique et unique permettant aux fournisseurs d'obtenir du libre service, d'effectuer des tâches et de soumettre des demandes à une organisation.	Inactif	VRAI	• Architecture commune pour les données fournisseur (com.snc.sn_slm) • Portail de services (com.glide.service-portal) • E-signature (com.snc.esign) • Centre des employés (com.snc.employee_center)
Architecture commune pour les données fournisseur [com.snc.sn_slm] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit une architecture commune pour suivre les objets de données associés à un fournisseur utilisé dans Opérations de cycle de vie du fournisseur et Supplier Collaboration Portal.	Inactif	faux	• Finance Common Architecture (com.sn_fin) • Service Delivery Common (com.sn_spend_sdc) • Gestion des documents (com.snc.platform_document_managemen • External User Registration (com.snc.external_user_self_registration) • Common Vendor Core (com.snc.sn_vendor_core) et (com.snc.vendor_core)
Opérations de cycle de vie du fournisseur [com.snc.sn_supplier_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Collaborez avec les fournisseurs, gérez les relations avec les fournisseurs, surveillez les risques, la conformité et les performances tout au long du cycle de vie du fournisseur.	Inactif	VRAI	• Architecture commune pour les données fournisseur (com.snc.sn_slm) • Playbook Experience (com.playbook_experience) • Fondation de l'expérience des employés (com.snc.sn_ex_emp_fd) • Intégration News pour Opérations de cycle de vie du fournisseur (com.snc.sn_supplier_news)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• Composants d'IU de mappage pour flux de données des menaces et alertes (com.sn_fam_map)
Intégration des opérations de cycle de vie du fournisseur à SAP [sn_slm_sap_int] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Envoyez les fournisseurs créés dans Opérations de cycle de vie du fournisseur vers SAP ECC et SAP S4 HANA.	Inactif	faux	• Architecture commune des finances (com.sn_fin) • Finances – Intégration ERP (com.sn_fcms_integrations) • Intégration des données primaires avec SAP (sn_sap_data_int)
Concepteur d'enquête [com.glide.survey.designer]	Active le concepteur d'enquête, qui est une interface par glisser-déposer pour créer des enquêtes.	Actifs	faux	com.glide.assessment_designer.commun
Éditeur de syntaxe [com.glide.syntax_editor]		Actifs	faux	com.glide.snc_code_editor
Cœur des applications système [com.snc.apps]	Développement d'applications de base.	Actifs	faux	com.snc.apps_picker
Prise en charge des applications système [com.snc.apps_complete]	Fournit un support pour la création et la gestion des applications.	Actifs	faux	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker • com.snc.apps_access • com.snc.apps_file • com.snc.apps_hub • com.snc.apps_legacy • com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree • com.snc.apps_creator • com.glide.sessiondebug

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.autorecovery • com.glide.transaction_scope • com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.relationship_layout
Ensembles d'importation système [com.glide.system_import_set]	Fournit la fonctionnalité pour les jeux d'importation.	Actifs	faux	• com.snc.automation • com.glide.ui_policy • com.glide.system_import_data_source
Sélecteur d'ensemble de mises à jour système [com.glide.system_update_set_picker]	Permet aux utilisateurs de choisir un ensemble de mises à jour pour suivre les personnalisations.	Actifs	faux	com.glide.system_update_set
Ensembles de mises à jour système (visionneuse) [com.glide.local_update_set]	Fournit des descriptions utiles pour les entrées d'ensembles de mises à jour et prend en charge l'affichage du contenu des ensembles de mises à jour.	Actifs	faux	
Ensembles de mises à jour système (avec prise en charge des ensembles de mises à jour distants) [com.glide.system_update_set]	Facilite le déplacement des personnalisations entre les systèmes. Prend en charge l'affichage du contenu des ensembles de mises à jour.	Actifs	faux	• com.snc.apps_hub • com.glide.system_update_set_picker • com.glide.system_update_set_preview
Aperçu des ensembles de mises à jour système [com.glide.system_update_set_preview]	Permet aux utilisateurs de prévisualiser les changements effectués par un ensemble de mises à jour et de prédire s'il y aura des collisions lors de la tentative d'application de l'ensemble de mises à jour.	Actifs	faux	com.glide.system_update_set

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Services web du système [com.glide.web_service_application]	Fournit une série de jeux d'importation de services Web.	Actifs	faux	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_import_sets • com.snc.web_service_import_set_tables
Prise en charge des tablettes - iPad avec iOS 6+ [com.glide.ui.tablet]	Fournit une interface utilisateur prenant en charge presque toutes les fonctionnalités du produit sur l'iPad d'Apple.	Inactif	faux	• com.glide.context_help • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.tablet.theme
Tag Data Governance [com.sn_itom_tag] (Mode de maintenance uniquement)	Cette application de stockage (bêta) offre aux clients un moyen d'étiqueter leurs ressources cloud selon les normes de l'entreprise, afin d'améliorer le retour sur investissement.	Actif	faux	
Tag Governance [sn_itom_tag] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Utilisez l'application pour identifier les ressources sur site ou dans le cloud qui sont incohérentes et ne respectent pas les politiques de balise de votre organisation. Si vous êtes couvert par l'abonnement ITOM Governance, vous pouvez également résoudre les problèmes de conformité aux balises. Utilisez des scripts de rattrapage pour ajouter ou modifier des balises dans le cloud.	Actif	faux	• com.snc.discovery • com.snc.itom.vis.license • com.glide.hub.integrations • sn_cai
Communications ciblées [com.sn_publications]	Fournit un moyen de publier et d'envoyer des articles de type newsletter à des clients internes/ externes ciblés.	Inactif	VRAI	com.snc.cs_base
Targeted Communications Demo Data [com.snc.publications_demo]	Données de démonstration de l'application Targeted Communications.	Inactif	VRAI	com.sn_publications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Activités de la tâche [com.snc.task_activity]	Active l'assistance pour les activités dans les tables Tâche.	Inactif	faux	
Task Intelligence pour le service clientèle [com.snc.csm_ml_task] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Offre plusieurs fonctionnalités d'IA, notamment la détection de la langue, la catégorisation multilingue des e-mails et des tickets, l'analyse des sentiments des tickets et l'intelligence documentaire. Ces fonctionnalités automatisent plusieurs tâches de routine tout au long du cycle de vie du ticket, ce qui permet aux agents de se concentrer sur la résolution du ticket.	Actif	faux	• sn_ti_admin.com.sn_ti_admin • sn_docintel.com.snc.docIntel • com.sn_customerservice • com.glide.platform_ml_task • com.glide.i18n • com.glide.dynamic_translation
Relation tâche/ panne [com.snc.task_outage]	Permet aux utilisateurs de créer une panne à partir d'un incident et d'un formulaire de problème. Les incidents et les problèmes ont une relation plusieurs à plusieurs avec les pannes. Pour les nouvelles instances de Jakarta uniquement, cette fonctionnalité est également disponible sur le formulaire de changement.	Inactif	faux	
Développement de l'équipe [com.snc.apps_hub]	Prend en charge le développement parallèle sur plusieurs instances ServiceNow non-production en fournissant des opérations de branchement, la possibilité de comparer une instance de développement à d'autres instances de développement et un tableau de bord central	Actifs	faux	• com.snc.apps • com.glide.ui.angular

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	pour toutes les activités de développement de l'équipe.			
Performances de l'équipe [com.sn_team_perf]	Module Performances de l'équipe pour Workforce Optimization	Actif	faux	com.snc.wfo
Gestion des modèles pour Field Service [com.snc.fsm_template_management] (Nouveau dans Tokyo)	Permet aux administrateurs de configurer des modèles de commande de travaux pour traiter les données de manière dynamique plutôt que d'utiliser les informations statiques décrites dans les modèles de commande de travaux. Il récupère les informations de la table source pour remplir les champs du formulaire de commande de travaux et crée des tâches pertinentes pour une commande de travaux.	Actif	faux	com.snc.work_management
Extraits basés sur des modèles [com.sn_templated_snip]	Activé avec Human Resources Scoped App : Core [com.sn_hr_core]. Crée des réponses prédéfinies et réutilisables qui peuvent être ajoutées à n'importe quelle table étendant la table de tâches, y compris la table des tickets RH.	Inactif	VRAI	com.glide.scope.access.restricted_caller
Gestion des tests [com.snc.test_mgmt]	Fournit un outil pour les tests logiciels manuels.	Inactif	VRAI	com.snc.planned_task_v2
Gestion des tests 2.0 [com.snc.test_management.2.0]	Vous permet de gérer les processus de test et de fournir des produits logiciels plus efficacement, avec moins d'erreurs.	Inactif	faux	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Migration des tests 2.0 : migration de données [com.snc.test_migration.v1_v2]	Le module d'extension Test Migration fournit des fonctionnalités permettant de migrer le scénario de test, le test et la suite de tests vers la version de test de Test Management 2.0, l'étape de test et le jeu de tests.	Actif	faux	• com.snc.test_mgmt • com.snc.test_management.2.0
Pièces jointes d'index de texte [com.glide.text_index_attachments]	Pièces jointes d'index de texte : recherche en langage naturel à l'aide de la syntaxe Lucene.	Actifs	faux	com.glide.text_index
Recherche de texte [com.glide.text_search]	Recherche de texte dans plusieurs tables.	Actifs	faux	com.glide.text_index
Cœur de la menace [com.snc.threat]	Intègre Threat Intelligence à d'autres applications Security Operations. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.secops.orchestration
Renseignements sur les menaces [com.snc.threat.intelligence]	Fournit un point de référence pour les données STIX (Structured Threat Information Expression) de votre société. Threat Intelligence comprend l'application Security Case Management. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.threat
Time Card Management [com.snc.time_card]	Fonctionne avec la table Tâche pour enregistrer le temps passé sur les projets, les incidents, les problèmes et les	Inactif	faux	com.snc.time_card_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	demandes de changement. Les délégataires de tâche peuvent enregistrer le temps passé dans le champ **Temps passé** d'un enregistrement de tâche ou saisir des heures directement sur une carte de pointage.			
Time Recording for Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	Permet aux âges du service client d'enregistrer le temps passé sur les tickets, les tâches de ticket et d'autres activités. L'enregistrement du temps génère automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps pour approbation par les gestionnaires du service client.	Inactif	faux	• com.snc.wm_time_recording • com.sn_customerservice
Enregistrement du temps pour le service sur site [com.snc.time_recording_fsm]	Étend la fonctionnalité des applications Time Card Management et Cost Management à Field Service Management. Les agents de service sur site enregistrent le temps passé sur les tâches et autres activités. Ces entrées de temps passé créent automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps hebdomadaires. Les gestionnaires peuvent examiner et approuver les feuilles de temps, ainsi que consulter et créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre.	Inactif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.wm_time_recording
Visualisation de la chronologie [com.snc.timeline_visualization]	Permet une représentation graphique des activités au fil du temps afin de fournir une vue d'ensemble des activités stratégiques	Inactif	VRAI	com.snc.project_management_v3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	et opérationnelles de votre organisation, telles que les incidents, les problèmes, les changements et les projets. Une visualisation du système de base fournie par ce module d'extension est la feuille de route DSI. Cette feuille de route affiche les projets regroupés par portefeuilles. Les dirigeants de l'organisation peuvent utiliser la feuille de route DSI pour surveiller et évaluer l'état des projets en cours et à venir.			
Prise en charge des petites URL [com.glide.tiny_url]	Active la prise en charge de la génération d'URL raccourcies afin d'éliminer les problèmes liés aux URL très longues dans Internet Explorer. De nouvelles propriétés seront ajoutées à la page des propriétés système.	Actifs	faux	
Éditeur de champs HTML TinyMCE [com.glide.editor.tinymce]	Permet aux utilisateurs de modifier des champs HMTL avec l'éditeur TinyMCE au lieu de l'éditeur hérité (htmlArea).	Actifs	faux	
Champ d'application de la conception de la transaction [com.glide.transaction_scope]	Gère la gestion du champ d'application de la conception des transactions.	Actif	faux	
Quotas de transactions [com.glide.quota]	Permet de définir des politiques de quota pour différents types de transactions. Un quota de transaction annule toute transaction en violation de la politique	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	et informe l'utilisateur de l'annulation.			
Définitions de transformation [com.glide.transform.definitions]	Active les fonctions de transformation qui permettent aux concepteurs de flux de transformer un type de données de pastille de données ou de champ sans écrire de script.	Actif	faux	com.glide.transform
Transformer le service [com.glide.transform]	Prend en charge l'utilisation des API de transformation associées à la fonctionnalité Tables distantes.			
Rétention des e-mails traduits [com.glide.email_retention.Français] (Nouveau dans Tokyo)	Fournit une politique de conservation pour les traductions d'e-mails.	Inactif	faux	com.glide.notification.translation
Statistiques de transaction [com.glide.stats.transaction]	Statistiques de transaction.	Actifs	faux	com.glide.stats
Arborescence [com.snc.treeman]	Active la prise en charge de l'arborescence sur toutes les applications.	Inactif	faux	com.snc.pa
Trusted Security Circles Client [com.snc.intel_sharing.client]	Possibilité de configurer des canaux de communication qui connectent des ensembles de clients Trusted Security Circles ayant une sorte de relation sous-jacente. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.threat
Trusted Security Circles Client (Advanced)	Fournit les options du niveau de base, ainsi que la possibilité de rejoindre n'importe	Inactif	faux	com.snc.intel_sharing.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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.intel_sharing_clnt_adv]	quel cercle de confiance disponible et à filtrer un nombre illimité de partages de menaces par jour. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Interface utilisateur 15 [com.glide.ui.doctype]	Active UI15, une interface utilisateur pour les navigateurs modernes avec des couleurs affinées et des améliorations de la convivialité.	Actifs	faux	• com.glide.ui11 • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.themes.doctype • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.editor.tinymce • com.glide.ui.personalize_form • com.glide.ui.overview_help
Interface utilisateur commune [com.glide.ui.common]	Interface utilisateur commune Glide	Inactif	faux	
Composants de l'interface utilisateur [com.glideapp.ui_components]	Fournit tous les composants angulaires courants pour les applications.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.heisenberg
UI16 [com.glide.ui.ui16]	Active Interface utilisateur principale, une interface utilisateur qui fournit une apparence mise à jour et des améliorations de la convivialité. Parmi les fonctionnalités notables, citons la mise à jour des formulaires en temps réel, la présence de l'utilisateur, un navigateur d'application repensé avec des onglets	Actifs	faux	• com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.concourse • com.glide.ui.form_presence • com.glide.ui.snippets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	pour les favoris et l'historique, ainsi que des flux d'activité améliorés.			
Intégration d'Universal Request pour Incident Management [com.snc.incident.universal_request]	Ce module d'extension fournit l'intégration d'Universal Request pour Incident Management. Il s'agit d'un plugin de développeur.	Faux	Vrai	com.snc.universal_request
Intégration d'Universal Request avec Microsoft Teams [com.snc.universal_request.ms_teams]				
Demande universelle : Advanced Work Assignment [com.snc.universal_request.awa]	Permet d'utiliser Advanced Work Assignment et d'affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents, en fonction de leur disponibilité dans l'application Universal Request.	Faux	Vrai	com.snc.universal_request
Demande universelle : modèle NLU pour les conversations Virtual Agent [com.snc.universal_request.nlu]	Permet l'utilisation de NLU pour les conversations Virtual Agent dans Universal Request.	Faux	Vrai	
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	Permet d'utiliser des rapports dans Universal Request.	Faux	Vrai	
Demande universelle : conversations d'Agent virtuel [com.snc.universal_request.va]	Permet de configurer et d'utiliser Virtual Agent dans Universal Request.	Faux	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Predictive Intelligence pour Universal Request [com.snc.universal_request.ml]	Facilite l'utilisation de solutions d'apprentissage machine dans l'application Universal Request, si vous disposez du rôle administrateur.	Faux	Vrai	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Performance Analytics and Reporting pour Universal Request [com.snc.universal_request.pa]	Contient le tableau de bord Performance Analytics and Reporting créé pour Universal Request.	Faux	Faux	
Intégration d'Universal Request avec Microsoft Teams [sn_uni_req_msteams]	Permet d'utiliser Microsoft Teams dans l'application Universal Request.	Faux	Vrai	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.universal_request.va • sn_now_teams
Demande universelle [com.snc.universal_request]	Installez ce module d'extension pour utiliser l'application Universal Request.	Faux	Vrai	
Mise à jour du traitement par lot des jeux de mises à jour [com.glide.system_hierarchy_update_set]	Déployer des ensembles de mises à jour dans un groupe.	Actifs	faux	com.glide.system_update_set
Outil responsabilité de mise à niveau [com.glide.upgrade.blame]	Suit les enregistrements de table affectés touchés (insertion/mise à jour/ suppression) par les fichiers de chargement pendant la mise à niveau du système, zboot ou l'activation/ la mise à niveau du module d'extension. Ce module d'extension ajoute des modules d'application pour permettre ServiceNow aux employés d'accéder au journal des responsabilités de mise à niveau et	Actifs	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	d'activer/désactiver la fonctionnalité. Il ajoute également des règles de contrôle d'accès de sécurité pour empêcher l'utilisateur de modifier la table des journaux des responsabilités de mise à niveau.			
Mise à niveau de la mesure [com.glide.upgrade_metric]	Ce module d'extension utilise la table Mesure de mise à niveau pour suivre les changements dont le chargement prend beaucoup de temps pendant les mises à niveau.	Actifs	faux	
Critères d'utilisateur de l'API du périmètre [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]	Critères d'utilisateur de l'API du périmètre pour prendre en charge les opérations CRUD sur les critères d'utilisateurs.	Inactif	faux	com.glideapp.user_criteria
Guide utilisateur [com.glide.user_guide]	Possibilité de créer une documentation d'aide à l'utilisateur final spécifique aux politiques et procédures de votre organisation. Une page d'aide par défaut est fournie dans le système de base et affiche les Interface utilisateur principale documents d'aide pour la navigation dans le système et d'autres opérations de base.	Actifs	faux	
Analyse de l'expérience utilisateur [com.glide.appsee]	Recherche les nouvelles applications Web et mobiles à enregistrer et fournit aux utilisateurs un accès au tableau de bord.	Actif	faux	com.glide.serviceproxy
Demande d'inscription de l'utilisateur	Possibilité pour les utilisateurs non inscrits de demander l'accès à une ServiceNow instance.	Inactif	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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.user_registration]				
Vaccine Administration Management [com.sn_vaccine_sm] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux gouvernements et aux prestataires de soins de santé de livrer des vaccins, dans un délai et avec des ressources limitées.	Inactif	VRAI	• com.snc.appointment_booking • com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • générateur_com.snc.pdf • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped_api • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs [com.snc.vlm.vmw]	Accédez à Vendor Manager Workspace.	Inactif	faux	• Performance Analytics - Premium • Espace de travail de service, Vendor Manager Workspace : Core • Espace de travail du propriétaire de service, cadre de travail UX • Module d'extension GraphQL • Gestion des interactions • Espace de travail d'agent : configuration principale • Agent Workspace : ruban • Espace de travail d'agent : 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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
				• Agent Workspace - Formulaire • com.snc.agent_workspace.global_search • com.snc.agent_workspace.actions_déclara • com.snc.agent_workspace.highlighted_valu
Vendor Manager Workspace : Core [com.snc.vlm]	Configurez Vendor Manager Workspace.	Inactif	faux	
Indicateurs de la réussite des sous-traitants [com.snc.vendor.insights]	Indicateurs de la réussite des sous-traitants pour utiliser Odds Ratio et d'autres options ML pour Vendor Manager Workspace.	Actif	faux	com.snc.app.ml.insights
Gestion des versions [com.snc.version]	Fournit la possibilité de suivre, de comparer et de revenir à plusieurs versions d'enregistrements de table.	Actifs	faux	
Prise en charge des versions [com.glideapp.version]	Prend en charge le suivi des versions des fichiers stockés dans les ensembles de mises à jour, y compris la possibilité de comparer et de revenir aux versions précédentes.	Actifs	faux	
Pack d'expérience Virtual Agent pour Procurement Service Management [com.sn_shop_va] (À compter de cette Utah version, Virtual Agent Experience	Fournit des rubriques préconfigurées pour l'approvisionnement et l'acquisition dans une interface conversationnelle, afin que les employés puissent émettre des demandes, trouver des connaissances et accomplir des tâches.	Inactif	faux	• com.snc.sn_pr • com.glide.cs.chatbot

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Pack pour Procurement Service Management est renommé Virtual Agent pour Sourcing and Procurement Operations.) (Disponible dans le ServiceNow Magasin)				
Intégration de Virtual Agent avec notifications exploitables [com.glide.cs.actionable.notification]	Active ServiceNow les notifications exploitables sur les canaux de messagerie instantanée d'Agent virtuel.	Actif	faux	com.glide.cs.notification
Intégration de Virtual Agent avec notifications [com.glide.cs.notification]	Activez les ServiceNow notifications sur les canaux de messagerie instantanée d'Agent virtuel.	Inactif	faux	• com.glide.cs • com.glide.notification.provider
Détection de langue et traduction d'Agent virtuel [com.glide.cs.traduction_de_détection_du_langage_d'exécution]				
Rubriques de la plateforme Virtual Agent [com.glide.cs.rubriques]	Rubriques de conversation principales qui prennent en charge les flux de conversation de la plateforme Virtual Agent.	Inactif	faux	com.glide.cs
Blocs de rubriques de la plateforme Agent virtuel [com.glide.cs.blocs de rubriques]	Blocs de rubriques requis pour prendre en charge les rubriques de conversation principales de la plateforme Agent virtuel	Inactif	faux	com.glide.cs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Virtual Agent Service Portal Widgets [com.glide.va.sp_widgets]	Virtual Agent Service Portal Widgets	Inactif	VRAI	• com.glide.service-portal • com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Spoke Agent virtuel [com.glide.cs.va.spoke]	Actions et flux du concentrateur d'intégration Virtual Agent.	Actif	faux	
Client Web de l'Agent virtuel [com.glide.cs.sn-va-web-client-app]	Application incluse dans le périmètre pour le client Web de l'agent virtuel.	Inactif	faux	
Intégration de VirusTotal [com.snc.threat.virustotal]	Active l'analyseur VirusTotal dans Threat Intelligence. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.threat
Visibilité du contenu [sn_pattern_design] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Fournit la version mise à jour des modèles qui faisaient partie des versions de la famille jusqu'à Tokyo.	Actif	faux	com.sn_itom_pattern
Spoke Concepteur de flux de tableau visuel des tâches [com.glide.ui.vtb.ah]	Le spoke Visual Task Board (VTB) pour Flow Designer fournit : Les actions permettent aux analystes de processus de composer des flux qui manipulent les tableaux de tâches, les cartes, les membres du tableau et les délégataires sur des tâches données sans avoir à écrire de code. Le module d'extension	Actifs	faux	• com.glide.ui.vtb • com.glide.hub.designer_backend.model

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	Visual Task Board (com.glide.ui.vtb.ah) doit être installé pour utiliser ces actions.			
Tableaux de tâches visuels [com.glide.ui.vtb]	Permet aux utilisateurs d'organiser, de modifier et de suivre la progression de plusieurs tâches à partir d'une interface intuitive inspirée de Kanban.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.font_icons • com.glide.task • com.glide.ui.checklist • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.rest.service • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.magellan_navigator_api
Réponse aux vulnérabilités [com.snc.vulnerability] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux utilisateurs de sécurité de comparer les données de sécurité extraites de sources internes et externes et, si des CI ou des logiciels s'avèrent vulnérables, des changements et des incidents de sécurité peuvent être créés à l'aide de groupes de vulnérabilité. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.sam.core • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.vul
Vulnerability Response commun [sn_vul_cmn] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	Cadre de travail qui fournit les fonctionnalités nécessaires pour prendre en charge les applications Vulnerability Response telles que Vulnerability Response, Application Vulnerability Response, Container Vulnerability Response et Configuration Compliance.	Actif	faux	Support de sécurité commun [sn_sec_cmn]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Dépendances de Vulnerability Response [com.snc.vul_dep]	Dépendances système requises par Vulnerability Response. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.		faux	
Vulnerability Response Mobile [com.snc.vul_mobile] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	En tant que propriétaire de correction, vous pouvez accéder à l'application Vulnerability Response (VR) sur votre instance Now Platform avec votre équipement mobile Android ou iOS.	Actif	faux	com.glide.sg.agent_native_client
Vulnerability Solution Management [com.snc.vulnerability.solution] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Vulnerability Solution Management met automatiquement en corrélation les solutions avec les vulnérabilités, identifie les solutions privilégiées pour réduire les risques et suit la progression du déploiement. L'application Vulnerability Solution Management active la fonctionnalité Vulnerability Solution Management dans Vulnerability Response.	Actif		
Expérience de visite [com.snc.walkup]	Permet à votre organisation informatique de mettre en place un canal de contact pour prendre en charge à la fois l'enregistrement en ligne et l'enregistrement sur site dans un centre de services ouvert aux visites préétabli.	Inactif	VRAI	• com.snc.agent_workspace.itsm • com.glide.awa • com.glide.interaction • com.snc.asset_management • com.glide.service-portal • com.snc.appointment_booking • com.glide.db_audio

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Walk-Up pour CSM (mode de maintenance uniquement) [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-Up Experience pour Customer Service permet à l'assistance en magasin d'aider les enregistrements sur site, la gestion des files d'attente et les interactions avec les clients	Actif	faux	• com.snc.walkup • com.sn_customerservice
Consommateur de service Web [com.glide.web_service_consumer]	Fournit un module de message SOAP pour le développement, le prototypage et l'enregistrement de messages SOAP sortants qui peuvent être réutilisés dans des règles métier et des scripts.	Actifs	faux	• com.glide.vars • com.glideapp.ecc
Tables des jeux d'importation de services Web [com.snc.web_service_import_set_tables]	Complète les services Web directs et les services Web scriptés en fournissant une interface de service Web pour importer des tables de jeux.	Actifs	faux	• com.glide.web_service_import_sets • com.glide.web_service_application
Ensembles d'importation de services Web [com.glide.web_service_import_sets]	Complète les services Web directs et les services Web scriptés en fournissant une interface de service Web pour importer des jeux.	Actifs	faux	• com.glide.table_editor • com.glide.web_service_provider
Fournisseur de services Web : commun [com.glide.web_service_provider]	Fournit un service Web scripté et des ressources de message SOAP.	Actifs	faux	• com.glide.vars • com.glide.system_property_categories • com.glide.system_import_set
Fournisseur de services Web : WSDL personnalisé [com.glide.static_wsdl]	Possibilité de créer un service Web scripté pour accepter n'importe quel format WSDL.	Inactif	faux	
Fournisseur de services Web : Scripté	Permet aux utilisateurs de créer des services Web qui ne sont pas pris en charge par le système. Permet à un utilisateur	Actifs	faux	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_consumer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.custom_web_service]	de définir des paramètres d'entrée et de sortie et d'utiliser JavaScript pour effectuer tout ce qui se trouve entre les deux.			
WebKit HTML en PDF [com.snc.whtp]	Permet à l'instance d'utiliser le service WebKit HTML en PDF.	Inactif	faux	com.snc.platform.security.oauth
WFO Mobile [com.snc.wfo.mobile]				
Widgets [com.snc.app.widgets]	Fournit une infrastructure de widgets avec le module de carrousel d'interface utilisateur Angular.	Inactif	faux	
Intégration de Workday ESG [sn_esg_workday] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux utilisateurs ESG d'extraire des données RH critiques de Workday vers des instances ESG.	Actif	VRAI	Gestion ESG
Outils de création de workflows [com.glideapp.workflow.authoring]	Vous permet de définir et de modifier les workflows en organisant et en connectant des activités avec des transitions.	Actifs	VRAI	com.glideapp.workflow
Utilitaire de pause de workflow [com.glideapp.workflow.pause]	Vous permet de mettre en pause et de reprendre les workflows.	Inactif	faux	
Moteur d'exécution du workflow [com.glideapp.workflow]	Permet la création de workflows qui pilotent les processus automatisés. Cela peut impliquer de générer des tâches basées sur des conditions, d'exécuter des scripts, de générer des approbations ou d'autres actions. Répond au même besoin	Actifs	faux	• com.glide.diagrammer • com.glide.vars • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration • com.glide.web_service_application • com.glide.service_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.

Module d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
	que le plugin Plans d'exécution mais avec un meilleur contrôle et une interface plus simple.			• com.snc.datastructure • com.glideapp.live_feed
Prise en charge de l'élément Workflow/Étapes [com.glide.stages]	Prise en charge des éléments de type Workflow et des affichages de scène.	Actif	faux	
Optimisation de la main d'œuvre (mode de maintenance uniquement) [com.snc.wfo]	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actif	faux	
Optimisation des effectifs commune [com.sn_wfo_common]				
Dépendances d'optimisation des effectifs [com.sn_wfo_dependency]				
Workforce Optimization for Customer Service (mode de maintenance uniquement) [com.snc.wfo.csm]	L'application Workforce Optimization for Customer Service fournit aux gestionnaires, superviseurs et chefs d'équipe des options de gestion des canaux, de performance de l'équipe, de planification, de détermination des compétences et de coaching afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de leurs équipes de service client, ainsi que la satisfaction de l'équipe.	Actif	faux	• com.snc.manager_workspace • com.sn_customerservice • com.glide.interaction.awa • com.sn_channel_management • com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.manager_workspace_components • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Optimisation de la main d'œuvre pour Gestion des services sur site [sn_fsm_wfo] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet de gérer et de maintenir la productivité de vos effectifs à partir d'une seule application à l'aide de Workforce Optimization for Field Service.	Actif	VRAI	• Gestion des performances des équipes FSM (com.snc.sn_fsm_team_mgmt) • Planification des équipes FSM (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) • Moteur Skill Recommendation (com.snc.sre) • Coaching (com.sn_coach_learning, com.sn_coaching)
Optimisation des effectifs pour les RH [com.sn_hr_wfo]				
Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [com.snc.wfo_itsm] (Mode de maintenance uniquement)	Workforce Optimization bundle for IT Service Management	Actif	faux	• com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.manager_workspace • com.manager_workspace_components • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf • com.sn_channel_management • com.snc.incident.awa • com.snc.walkup • com.glide.interaction.awa
Cœur de l'espace de travail [com.workspace.core]	Application Core Workspace permettant aux agents CSM/ITSM de fournir un service de classe mondiale à la vitesse de la lumière.	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.global_search

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'extension [ID]	Description	État	Possède des données de démonstrati	Dépendances
Workplace Indoor Mapping [sn_wsd_indoor_map] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux organisations de digitaliser leurs plans d'étage d'espace de travail. À l'aide de Map Studio, les administrateurs de carte peuvent créer et mettre à jour des cartes qui peuvent être utilisées dans Workplace Delivery Suite.	Actif	VRAI	• sn_wsd_suite • sn_wsd_space_map
Analyseur XML pour ServiceNow Centre d'intégration [com.glide.hub.action_step.xmlparser]	Active l'étape d'analyseur XML dans Flow Designer, qui vous permet d'identifier les données structurées d'une charge utile XML sans avoir à écrire de script.	Inactif	faux	com.glide.hub.action_step.template
Spoke XTM Translation Management System pour Localization Framework [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	Intègre Localization Framework à XTM - Translation Management System. Pour activer ce module d'extension, installez le module d'extension Localization Framework installer.	Actif	faux	com.glide.localization_framework
Extension Zoom pour Omnichannel Callback [com.sn.zoom.callback] (Disponible dans le ServiceNow Magasin)	Permet aux clients de demander une session d'engagement visuel à l'aide de Zoom.	Actif	faux	• com.snc.notify.zoom • com.sn.omnichannel.callback

Rechercher les composants installés avec une application

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

Avant de commencer

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

Remarque :
Le rôle d'administrateur d'application n'est requis que pour les applications qui utilisent la fonctionnalité d'administration d'application . Par exemple, Vulnerability Response.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Propriétés système disponibles

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

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

cdu.record.watcher.timeout

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

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

com.cmdb.baseline.max_changes

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

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

com.glide.attachment.max_taille

Définit la taille maximale de la pièce jointe en mégaoctets. Une valeur vide dans ce champ autorise des pièces jointes d'un maximum de 1 Ko.

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

com.glide.cs.collab.event_queue.enabled

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

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

com.glide.cs.collab.event_queue.threshold

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

com.glide.cs.collab.notify_all_members (en anglais seulement)

Si Sidebar elle ne peut pas remettre de messages à un Microsoft Teams utilisateur, cette propriété détermine à qui une notification « Message non envoyé » est envoyée. Si cette propriété a **la valeur true**, une notification est envoyée à tous les Sidebar utilisateurs de la discussion. Si **la valeur est false**, la notification n'est envoyée qu'à l'expéditeur du message.

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

com.glide.cs.collab.teams_outage_timer

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

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

com.glide.cs.conversation_history_cross_channel.enabled

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search

Active ou désactive le résultat de Recherche IA dans la détection avec rubrique en cours à l'aide de ce marqueur.

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

com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le fait d'ignorer une ou plusieurs lignes (lignes) dans un jeu d'importation qui contient des données incorrectes, comme une ligne à laquelle il manque une colonne de données.

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

com.glide.csv.loader.max_errors_allowed

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

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

com.glide.email.max_lecture

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

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

com.glide.event_handler. CollabNotificationEventHandler

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

com.glide.event_manager.notification_sidebar.claim_limit

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

com.glide.interaction.autocreate_relationships

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.loader.verify_target_field_size

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

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

com.glide.scripting.module.use_module_sandbox

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

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

com.glide.soap.include_non_db_fields

Contrôle si les champs n'appartenant pas à une base de données, tels que le champ sys_tags, sont inclus dans les WSDL et les réponses SOAP (**vrai**) ou non (**faux**).

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

com.glide.ssl.read.timeout

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

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

com.glide.ui.virtual_host

Traduction automatique

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

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

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

com.glideapp.canvas

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

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

com.snc.apps.publish.include_inactive_choices

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

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

com.snc.apps.publish.maxrows

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

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

com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries

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

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

com.snc.assessment.signature_authentication

Authentification requise pour une signature utilisateur.

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

com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'autorisation **Publier dans le référentiel d'applications** dans Gérer les développeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'autorisation **Publier dans l'App Store** dans Gérer les développeurs.

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

com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux)** l'affichage de l'autorisation **Publier dans un ensemble de mises à jour** dans Gérer les développeurs.

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

com.snc.dd.upgrade_app_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'autorisation **Mettre à jour l'application** dans Gérer les développeurs.

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

com.snc.hr.core.impersonateCheck

Permet à un utilisateur de disposer des mêmes autorisations/accès que la personne dont il emprunte l'identité. Si **la valeur est définie sur vrai**, l'accès et les restrictions s'appliquent lorsque vous empruntez l'identité d'un autre utilisateur. Si **la valeur est définie sur false**, l'utilisateur dispose des mêmes autorisations/accès que la personne dont il emprunte l'identité.

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

com.snc.iam.log_level

Niveau de log pour la règle métier MapUpstreamImpactedCI. Le débogage est l'option la plus détaillée avec une trace complète de la façon dont la liste de CI impactés est calculée. L'erreur est l'option de journalisation minimale, seules les erreurs graves étant journalisées.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : info
- Valeurs possibles : débogage, information, erreur
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 s'il faut afficher le fuseau horaire de l'utilisateur (**vrai**) ou non (**faux**).

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

com.snc.pa.activate_kpi_signals

Créez cette propriété et définissez-la sur « faux » pour désactiver la fonctionnalité Signaux des KPI.

- Type : booléen vrai | Faux
- Valeur par défaut : n'existe pas, mais est traitée comme « vrai »
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.snc.pa.correlation.enable_insights

Permet la génération de cartes d'aperçu de contributeur clé.

- Type : vrai/faux (booléen)
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.snc.pa.dc.batch_score_insert

Si la valeur est vrai, Analyse des performances les tâches de collecte de données insèrent les scores des indicateurs dans la base de données par lots. Si la valeur est faux, les scores des indicateurs sont insérés un par un. Même si la valeur est vrai, l'insertion de scores par lots n'est effectuée qu'en tant que secours lorsque la collecte de données imbriquée (com.snc.pa.dc.nested_collection) a été désactivée.

- Type : booléen vrai | Faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.flush_snapshot_count

Nombre maximal d'instantanés à stocker dans la mémoire pendant la collecte des Analyse des performances données. Lorsque ce nombre est atteint, les instantanés sont déchargés dans la base de données, libérant ainsi de la mémoire.

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

com.snc.pa.dc.nested_collection

Active une approche hiérarchique de la collecte des scores, où l'indicateur > répartition de niveau 1 > répartition de niveau 2. Cette approche est plus efficace en termes de ressources qu'une approche hiérarchique horizontale, qui crée des objets redondants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : booléen vrai | Faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

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. Cette propriété est gérée différemment selon que la collection imbriquée est activée ou non. Si la collection imbriquée est activée, seuls les éléments qui ont des scores non nuls sont pris en compte dans cette limite. Si la collecte imbriquée est désactivée, par exemple la collecte de données sous-optimisée, tous les éléments de la source de répartition sont comptés par rapport à la limite. Lorsqu'une source de répartition dépasse cette limite, les scores de répartition ne sont pas collectés à partir de cette source.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_error_count

Nombre maximum d'erreurs pouvant se produire avant l'arrêt de la collecte de données.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_enregistrements

Nombre maximal d'enregistrements stockés au cours d'une collecte de données.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_source_indicateur_nombre_ligne_

Nombre maximal de lignes pouvant être extraites d'une source d'indicateur. Cette propriété s'applique uniquement aux tâches qui n'utilisent pas la collecte de données optimisée .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 50000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.hsql.max_source_indicateur_nombre_ligne_

Nombre maximal de lignes pouvant être extraites d'une source d'indicateur. Cette propriété s'applique uniquement aux tâches qui utilisent une collecte de données optimisée .

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

com.snc.pa.dc.script_timeout

Traduction automatique

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

Durée maximale, en secondes, pendant laquelle un script est autorisé à s'exécuter au cours d'un cycle de collecte de données.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct

Définit si les agrégations Count Distinct sont stockées en tant que valeurs distinctes en mémoire ou en tant que code de hachage. Lorsque la valeur de cette propriété est True, un code de hachage est utilisé, ce qui consomme moins de mémoire que le stockage de valeurs individuelles.

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

com.snc.pa.insight.max_jours_en_passé

Par défaut, récupérez les aperçus créés au cours du nombre de jours passés spécifié par cette propriété.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 14
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.snc.pa.insights.query_limit

Limitez le nombre de lignes lors de l'interrogation de la table par_computed_insight dans la réponse GET à l'API Insights.

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

com.snc.pa.target_batch_operation_limit

S'applique uniquement aux détails des KPI : nombre maximal de cibles qui peuvent être insérées ou mises à jour en une seule action en bloc sur la page Configuration des cibles.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.script.use.sandbox

Contrôle si Analyse des performances les scripts de collecte de données utilisent le bac à sable. Seuls les utilisateurs disposant du rôle security_admin peuvent modifier cette 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.

Important :
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.

- Type : booléen vrai | Faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown

Contrôle si les utilisateurs peuvent appliquer une répartition à un indicateur de formule lorsque tous les indicateurs de contribution de la formule n'utilisent pas cette répartition. Si la valeur est Vrai, tous les indicateurs de contribution doivent utiliser la formule. Si la valeur est définie sur false, une répartition peut être appliquée lorsqu'au moins un des indicateurs de contribution l'utilise.

- Type : booléen vrai | Faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.project.default_schedule

Stocke les sys_id du calendrier par défaut associées aux projets.

- Type : chaîne
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.project.loglevel

Soumet automatiquement à nouveau les demandes Ajax expirées.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : 0 (débogage désactivé)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.project.wbs_gantt

Soumet automatiquement à nouveau les demandes Ajax expirées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Projet** > **Administration** > **Propriétés**

com.snc.task.associate_ci

Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'un système de liste.

- Type : chaîne
- Par défaut : incident,problem,change_request
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.task.refresh_impacted_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.

Liste de tous les types de tâches pour lesquels l'action **d'interface utilisateur Actualiser les services impactés** est activée.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : incident,change_request
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.time_card.default_rate

(Module d'extension Cost Management) Définit un taux horaire par défaut à utiliser si aucune carte d'évaluation de main-d'œuvre ne s'applique à l'utilisateur.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 50
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.time_worked.update_task_timer

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la mise à jour de la valeur du minuteur de la tâche en fonction des changements apportés aux enregistrements de temps passé sur la tâche. Utilise la règle métier Mettre à jour le temps de la tâche.

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

csm_auto_account_domain_generation

Lorsqu'un nouveau compte est créé dans l'application Customer Service, le domaine est créé et placé sous le domaine SUPÉRIEUR. Si le champ parent du formulaire de compte est renseigné et qu'un nouvel enregistrement est inséré, ce compte est créé en tant que sous-domaine du parent.

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

css.assessment.caption.background.color

Définit la couleur d'arrière-plan de la légende sur les questionnaires d'évaluation et d'enquête.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #eee
- Emplacement :
  - **Évaluations** > **Administrateur** > **Propriétés des évaluations**
  - **Gestion des enquêtes** > **Administration** > **Propriétés**

css.assessment.caption.font.color

Définit la couleur de police du texte de légende sur les questionnaires d'évaluation et d'enquête.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #ffffff
- Emplacement :

Traduction automatique

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

- **Évaluations** > **Administrateur** > **Propriétés des évaluations**
- **Gestion des enquêtes** > **Administration** > **Propriétés**

css.assessment.question.header.background.color

Définit la couleur d'arrière-plan des en-têtes de questions sur les questionnaires d'évaluation et d'enquête.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #767676
- Emplacement :
  - **Évaluations** > **Administrateur** > **Propriétés des évaluations**
  - **Gestion des enquêtes** > **Administration** > **Propriétés**

css.$nav-highlight-main

Définit la couleur de l'arrière-plan de surbrillance des éléments développés de navigation.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #3D4853
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$nav-hr-color

Définit la couleur du séparateur de navigation.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #303A46
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-header-bg

Définit la couleur d'arrière-plan de l'en-tête.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #303A46
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage couleur d'en-tête

Définit la couleur du texte de la bannière.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #FFFFFF
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-nav-bg-sub

Définit la couleur d'arrière-plan du navigateur et des barres latérales.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #455464
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

css.$navpage-nav-border

Définit la couleur de la bordure pour Interface utilisateur principale.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #DDD
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-nav-color-sub

Définit la couleur du texte du module dans Interface utilisateur principale.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #BEC1C6
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-nav-selected-bg

Définit la couleur de l'arrière-plan de l'onglet sélectionné du navigateur.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #4B545F
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-nav-selected-color

Définit la couleur de l'icône de l'onglet de navigation actuellement sélectionné pour Interface utilisateur principale.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #FFFFFF
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.tablette.dégradé.start

Couleur de départ du dégradé pour l'en-tête de l'interface utilisateur de tablette.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #666
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

css.tablette.dégradé.end

Couleur de fin du dégradé pour l'en-tête de l'interface utilisateur de tablette.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #111
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

css.tablet.headerfooter.text.color

Couleur du texte et des icônes dans l'en-tête et le pied de page de l'interface utilisateur de tablette.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : couleur
- Valeur par défaut : #ffffff
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

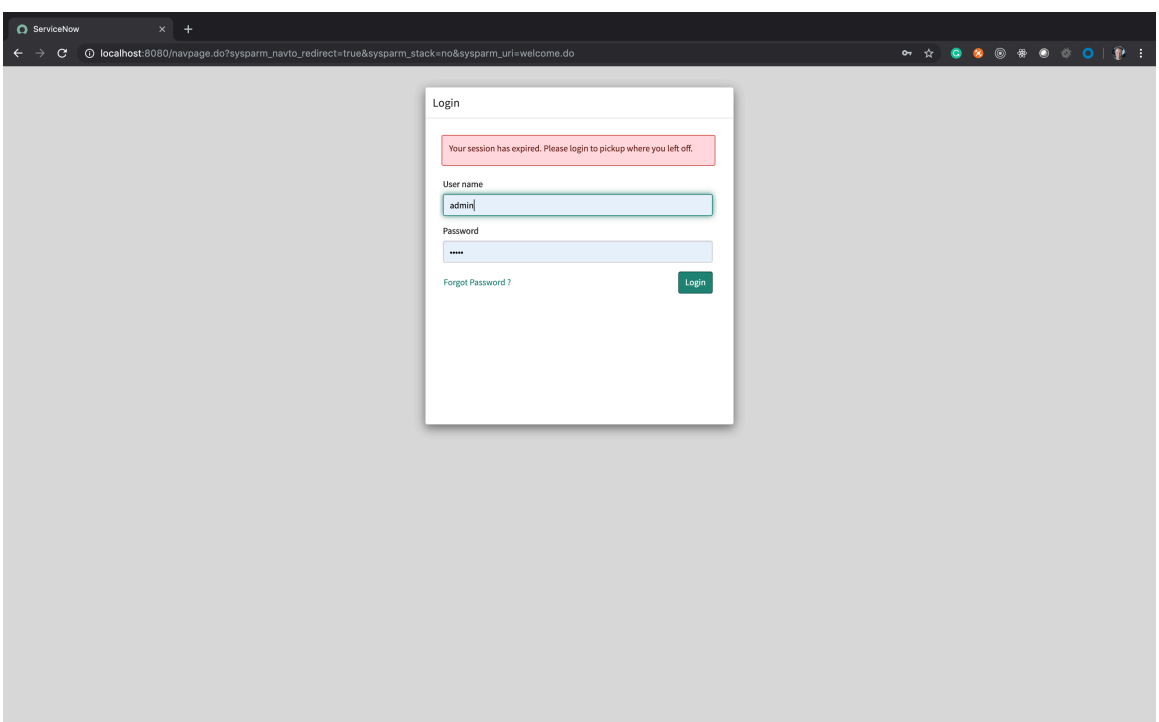
glide.allow.new.cert_follow_on_task

Autoriser l'audit des états souhaités à créer une nouvelle tâche de suivi pour le même échec à chaque exécution d'audit.

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

glide.amb.session.logout.overlay.style

Spécifie une feuille de style en cascade (CSS) qui définit une superposition. La superposition masque toutes les données à l'écran lors du délai d'expiration, et l'écran de connexion apparaît au-dessus de la superposition.



Limité aux fonctions de base Now Platform , pas aux applications.

- Type : chaîne

  Exemple : couleur d'arrière-plan : #000 ; opacité : 0,5

- Valeur par défaut : vide (aucune superposition)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.angular.legacy

Si la valeur est vrai, active le comportement AngularJS hérité. Si la valeur est false, intègre les correctifs de sécurité AngularJS sanitizeUri et $http. Si vous définissez cette propriété sur 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.

les demandes JSONP existantes avec des points de terminaison inter-domaines échoueront. Vous pouvez résoudre ce problème dans vos scripts en effectuant l'une des actions suivantes :

1. Ajoutez les domaines de toutes les demandes ayant échoué à la *angular.jsonp.inclusion_list.urls* propriété système.
2. Désabonnez-vous de ce comportement en changeant *angular.jsonp.inclusion_list.enabled* la valeur faux.

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

glide.apps.hub.current

URL de l'instance parente de développement de l'équipe.

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

glide.attachment.extensions

Liste des extensions de fichier séparées par des virgules qui peuvent être jointes. Aucune valeur signifie qu'il n'y a aucune restriction.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **Sécurité**

glide.attachment.role

Liste séparée par des virgules répertoriant les rôles qui peuvent créer des pièces jointes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : public
- Emplacement : **Propriétés système** > **Sécurité**

glide.authenticate.multisso.login_locate.user_field

Identifie un identificateur de connexion commun.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : user_name
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest

Permet au service d'authentification unique du fournisseur d'identité de recevoir une demande AuthnRequest signée.

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

Traduction automatique

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

glide.banner.image.url

URL utilisée lors d'un clic sur l'image de la bannière.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : home.do
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.banner.image.url_target

Cadre de la cible utilisé lors d'un clic sur l'image de la bannière. Utilisez `gsft_main` pour le cadre principal, `_top` pour remplacer la fenêtre actuelle du navigateur `_blank` pour une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.

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

glide.bsm.color.affect_neighbors

Couleur d'un nœud voisin affecté. Lorsqu'un nœud présente un problème de service, tous les nœuds qui dépendent de ce nœud sont considérés comme des nœuds affectés. Sur la carte, les nœuds affectés sont les parents ou grands-parents du nœud présentant le problème de service.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : Beige
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.map.style.font_family

Nom de la famille de polices utilisée dans le texte de la carte. Si vous désignez une police qui ne se trouve pas sur le système de l'utilisateur, le navigateur la remplace par une autre police et le texte risque de ne pas correspondre à vos attentes.

- Type : nom de la police
- Valeur par défaut : Arial
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.map.style.font_size

Taille de la police du texte qui s'affiche avec un nœud CI. La taille par défaut est agrandie pour les nœuds avec plus de connexions et réduite pour les nœuds en aval.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 14
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.map.style.selection_background_color

Couleur d'arrière-plan d'un nœud CI sélectionné. Cette couleur est également utilisée avec l'option Surligner la hiérarchie d'un nœud.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : RoyalBlue
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

Traduction automatique

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

glide.bsm.map.style.selection_text_color

Couleur du texte qui s'affiche sous un nœud CI sélectionné.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : blanc
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.map.style.text_color

Couleur du texte qui apparaît sous un nœud CI non sélectionné.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : noir
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.max_niveaux

Profondeur de niveau maximale depuis le CI racine qui peut être affichée initialement dans les cartes de service aux entreprises. La profondeur du niveau est la distance du graphique entre le CI racine et un nœud. Cette valeur doit être un nombre entier.

- Type : nombre entier (1 à 10)
- Valeur par défaut : 5
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.new_node_color

Couleur des nœuds qui sont devenus visibles à partir de la dernière opération de développement.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : PaleGreen
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.max_noeuds

Nombre maximal de nœuds en aval à récupérer de la base de données pour un CI. Si d'autres nœuds existent dans la base de données, ils ne sont pas affichés sur la carte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.refresh_interval

Secondes entre chaque rechargement automatique d'incidents et de tâches.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Plage de valeurs possibles : 1 à 3 600
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.task_threshold

Changez la couleur du glyphe CI de l'orange au rouge lorsque le nombre de tâches atteint ce seuil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.too_many_children

Nombre maximal de nœuds enfants à afficher. Les nœuds sont réduits afin que la carte respecte cette limite.

- Type : nombre entier, valeurs valides supérieures ou égales à 1
- Valeur par défaut : 10
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.businessrule.async_condition_check

Spécifie si l'instance vérifie l'instruction de condition des règles métier asynchrones (le champ **Quand** est défini sur asynchrone) avant d'exécuter la règle métier. Si **vrai**, l'instance évalue les conditions de règle métier asynchrone une seconde fois avant d'exécuter la règle. Si **la valeur est faux** ou manquante, l'instance n'évalue pas les conditions une seconde fois.

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

glide.businessrule.callstack

Spécifie si les exécutions de règles métier sont journalisées dans le journal quotidien quand elles commencent et se terminent (**vrai**) ou ne sont pas journalisées (**faux**). La journalisation est utile pour résoudre un problème lorsque vous devez savoir quelles règles métier sont en cours d'exécution et dans quel ordre.

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

glide.cache.size.service_cache

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

glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max

Définit le nombre maximal de widgets pouvant afficher simultanément sur un tableau de bord. Avec des valeurs plus petites, les widgets individuels se chargent plus rapidement. Avec des valeurs plus élevées, moins de requêtes Ajax sont nécessaires au serveur. Définissez la valeur de cette propriété sur la moitié du nombre de widgets visibles lors du chargement de votre tableau de bord le plus utilisé. Par exemple, si six widgets sont visibles sur le tableau de bord, définissez la valeur sur 3.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 propriété système s'applique uniquement aux tableaux de bord réactifs.

Deux est la valeur minimale, et 1 est interprété comme 2. Pour les valeurs inférieures ou égales à zéro, tous les widgets se chargent simultanément.

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

glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec

Limite de temps (en secondes) d'exécution d'un lot pour obtenir un lot de résultats de requête (100 résultats).

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**

glide.cmdb.query.max_limite_résultats

Limite le nombre de résultats d'une requête planifiée et dans la section Résultats du générateur de requêtes lorsque vous cliquez sur **Charger tous les résultats**.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**

glide.cmdb.query.non_cmdb.tables_liste_noire

Liste d'exclusion des tables non-CMDB apparaissant dans le générateur de requêtes CMDB lors de la création d'une requête CMDB.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**

glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec

Limite de temps (en secondes) pour exécuter une requête globale afin d'obtenir tous les résultats.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 800
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**

glide.cmdb.statemgmt.max_nombre_de_bulk

Nombre maximal de CI que CI Lifecycle Management peut traiter dans une opération de mise à jour en bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days

Nombre maximal de jours pendant lesquels l'expiration du bail peut être définie pour les actions de CI.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

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.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord**

glide.cms.share_dashboards.rôle

Lorsque cette propriété est vide, tous les utilisateurs peuvent partager leurs propres tableaux de bord.

Remarque :
Cette propriété ne s'applique pas aux utilisateurs disposant des rôles administrateur et dashboard_admin. Les utilisateurs disposant de ces rôles peuvent toujours partager n'importe quel tableau de bord.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord**

glide.chart.decimal.precision

Contrôle la précision d'arrondi des valeurs numériques hors devise affichées dans les rapports. Une valeur **de précision décimale** spécifiée dans les options de style d'un rapport remplace cette propriété. Les valeurs monétaires ont toujours une précision de 2.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2
- Valeur maximale : 4
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

glide.chat.invite_fields

(Module d'extension de messagerie instantanée) Liste de champs séparés par des virgules (glide_list ou références à des sys_user ou sys_group) utilisés pour générer les invitations lors de la création d'une salle de messagerie instantanée à partir d'une tâche. Les utilisateurs peuvent cocher une case pour chacun des champs spécifiés afin d'inviter dans la salle de messagerie instantanée les utilisateurs référencés par les champs.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Réseau social** > **Administration de messagerie instantanée** > **Propriétés**

glide.chat_room.create_roles

(Module d'extension de messagerie instantanée) Liste séparée par des virgules des rôles autorisés pour créer des salles de messagerie instantanée.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Réseau social** > **Administration de messagerie instantanée** > **Propriétés**

glide.chat.show_emoticons

(Module d'extension de messagerie instantanée) Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le rendu des émoticônes de texte en images.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Réseau social** > **Administration de messagerie instantanée** > **Propriétés**

glide.class.downgrade.enabled

Marqueur permettant le passage à une version antérieure pendant l'identification et la réconciliation.

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

glide.classe.commutateur.activé

Marqueur permettant le basculement de classe pendant l'identification et la réconciliation.

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

glide.class.upgrade.enabled

Marqueur permettant la mise à jour de la classe pendant l'identification et la réconciliation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime

Temps maximal, en minutes, pendant lequel un processeur de mesures individuel s'exécute dans chaque cycle planifié.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 120
- Emplacement : accédez à **Tous** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**, puis cliquez sur **Propriétés système** dans le navigateur de droite.

glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only

Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, elle désactive les résultats d'intégrité provenant de sources autres que l'audit d'intégrité CMDB (comme la détection dans le cloud). Seuls les résultats générés par l'audit d'intégrité CMDB apparaissent dans le tableau de bord CMDB.

Par exemple, par défaut, si Discovery détermine qu'un CI est périmé, ce CI apparaît comme périmé dans le tableau de bord de la CMDB, même si l'audit d'intégrité de la CMDB n'a pas déterminé que ce CI était périmé. Pour désactiver ces résultats d'intégrité des CI périmés, définissez la propriété sur **vrai**.

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

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis

Excluez les CI dépendants pour la mesure d'intégrité CMDB de péremption.

Quand cette option est activée, la péremption des CI dépendants n'est pas vérifiée, quelles que soient les règles de péremption ou d'inclusion définies pour les types de CI respectifs.

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

glide.cmdb.logger.source.identification_engine

Activez et configurez le type de détails consignés par le système lors de l'utilisation d'IRE en dehors du champ d'application de la simulation d'identification. Par exemple, lors de l'utilisation d'une API, d'une file d'attente ECC ou de tâches planifiées.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : info, warn, error, debug, ou debugVerbose
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Selon le paramètre, le système peut générer de grandes quantités de données susceptibles d'affecter les performances globales du système. Définissez la valeur avec prudence, en limitant le niveau de détails et le temps d'utilisation au minimum nécessaire pour le test ou le débogage.

glide.cmdb.logger.use_syslog. Intégrité CMDB

Liste séparée par des virgules qui contrôle le niveau de journalisation des tâches d'intégrité CMDB. La journalisation crée des entrées dans les journaux système pour capturer les messages générés par le processus d'audit d'intégrité chaque fois qu'ils s'exécutent. Cette journalisation facilite le débogage en cas d'échec.

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

glide.cmdb_model.display_name.shorten

Si **cette propriété est définie sur vrai**, elle génère des noms d'affichage plus courts pour les modèles de produits si le nom du modèle de produit contient le nom du fabricant.

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

glide.cookies.http_only

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la génération de cookies HTTP uniquement. Définissez cette propriété sur **faux** pour utiliser l'approbation avec signature électronique.

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

glide.cost_mgmt.calc_actual_cost

(Module d'extension Cost Management) Lorsqu'une ligne de dépense est créée pour une tâche ayant un **Type** de **tâche planifiée**, elle additionne toutes les lignes de dépense de tâche et ajoute le total au champ **Coût des travaux** sur l'enregistrement de tâche.

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

glide.cost_mgmt.debug

(Module d'extension Cost Management) Active le débogage du traitement de gestion des coûts. Tous les événements de journalisation sont enregistrés dans la table Journal Financial Management [fm_log].

Remarque :
Cette fonctionnalité peut générer un grand nombre d'enregistrements de journal. Activez la fonctionnalité uniquement lors du test initial ou lors du dépannage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cost_mgmt.process_task_cis

(Module d'extension Cost Management) Crée des éléments de configuration affectés par les lignes de dépense lors de la création d'une ligne de dépense de tâche.

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

glide.cost_mgmt.méthode_allocation_service

(Module d'extension Cost Management) Définit si les coûts d'allocation du service aux entreprises vers le centre de coûts doivent être calculés en fonction du total des unités ou des unités allouées.

Par exemple, si le service prend en charge 100 unités, mais qu'il n'en a que 50 allouées, et que le centre de coûts ABC est alloué à 25 unités. L'utilisation de la méthode **Toutes les unités** aboutit à un coût d'allocation de 25/100, soit 25 % du coût total du service. Dans ce cas, nous effectuons un suivi séparé des coûts non alloués. En utilisant la méthode **des unités d'allocation** , le coût d'allocation est de 25/50, soit 50 % du coût total du service. Dans ce cas, tous les coûts sont alloués (récupérés).

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : all_units
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.csv.export.line_break

Permet à l'utilisateur de contrôler l'affichage des données CSV exportées dans le Bloc-notes. Les valeurs valides sont LF pour un saut de ligne entre des enregistrements et CRLF pour un retour chariot suivi d'un saut de ligne.

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

glide.csv.use_row_currency

Si la valeur est définie sur false, exporte les valeurs de devise et de champ de prix dans la devise de l'utilisateur. Si vrai, exporte les valeurs de champ de devise et de prix dans la devise de la ligne.

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

glide.custom.ip.authenticate.allow

Liste séparée par des virgules ou plage séparée par des tirets des adresses IP auxquelles l'accès est autorisé pour afficher les pages stats.do, threads.do et replication.do.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
- Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance : surveillance des performances Restriction IP (renforcement de la sécurité de l'instance)

glide.db.aggregates.trend.use_iso_week

Si la valeur est définie sur vrai, la tendance hebdomadaire est signalée par données selon les semaines ISO. Si la valeur est false, les données présentent une tendance par rapport hebdomadaire en fonction du premier jour de la semaine défini par glide.ui.date_format.first_day_of_week.

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

glide.db.audit.ignore.delete

Spécifie les tables dans lesquelles le fichier sys_audit_delete n'est pas mis à jour lorsque des enregistrements sont supprimés.

- Type : chaîne — liste de tables séparées par des virgules
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.db.forced.chunk.threshold

Définit le seuil au-dessus duquel forcer la suppression et la mise à jour des enregistrements de blocs. Le découpage en bloc permet d'éviter que des suppressions de clés non primaires sur des tables volumineuses n'entraînent des problèmes de réplication. Utilisez cette propriété pour définir un seuil de bloc de force lors de l'utilisation des méthodes GlideRecord – DeleteMultiple et GlideRecord – UpdateMultiple .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100000000 (100 millions)
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.db.clone.allow_clone_target

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation d'une instance de non-production comme cible pour un clone système.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : **false** pour les instances de production, **true** pour les instances de non-production
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.db.impex.XMLLoader.max.fichier.taille.mb

Contrôle la taille de fichier maximale autorisée lors de l'importation d'un fichier XML, en mégaoctets. Toute tentative d'importation d'un fichier XML supérieur à cette limite entraîne une erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Soyez prudent lorsque vous modifiez cette propriété. Le chargement d'un fichier XML volumineux peut avoir un impact sur les performances et peut entraîner une panne d'instance.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : **Propriétés système** > **Importer/exporter**

glide.db.large.threshold

Définit le nombre de lignes au-dessus desquelles une table est considérée comme volumineuse et utilise une méthode différente d'interrogation des résultats. Lorsque cette propriété est absente, l'instance utilise la méthode de requête par défaut.

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

glide.db.loguser

Affichage (**vrai**) ou suppression de l'affichage (**faux**) des erreurs de base de données (telles que la violation de clé unique détectée par la base de données (entrée en double « ABC » pour le « nom » de clé) à l'utilisateur) à l'utilisateur connecté.

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

glide.db.max.aggregate.size

Définit le nombre maximal de groupes générés par un rapport groupé ou une liste. Des valeurs plus élevées peuvent affecter les performances du système.

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

glide.db.max_view_records

Définit le nombre maximal d'enregistrements renvoyés lors de l'exécution d'une requête GlideRecord dans un script. N'utilisez pas de valeurs supérieures à la valeur par défaut, car elles peuvent entraîner une consommation excessive de mémoire sur le serveur d'applications par les requêtes et peuvent, dans des cas extrêmes, provoquer une panne du système. Cette propriété ne contrôle pas le nombre maximal d'enregistrements pouvant apparaître dans une liste, un rapport ou un fichier exporté.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

glide.db.table.update_inactive_choices_enabled

Spécifie si les sélections de table de choix marquées comme inactives (`sys_choice attribut inactif = vrai`) doivent être chargées dans les bases de données clientes lorsque des applications sont installées (**vrai**) ou non (**faux**).

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

glide.debug.log_point

Spécifie si la fonctionnalité des points de journal doit être activée ou non.

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

glide.debugger.log.ui

Spécifie si les journaux doivent être affichés sous les formulaires, les listes et dans l'onglet Journal de la session , ou uniquement dans l'onglet Journal de la session .

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : Page
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.discovery.application_mapping

Active ou désactive la fonctionnalité ADM (Application Dependency Mapping).

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

glide.discovery.log_debug_info

Propriété facultative permettant de renseigner les informations de débogage dans le journal de détection. Si cette propriété est définie sur **vrai**, le capteur de détection extrait les informations de débogage du message d'entrée ECC et écrit ces informations dans la table Journal de détection, de sorte qu'elles soient visibles lors de l'inspection de l'état de détection.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.discovery.log_message_chars

Lorsqu'un message de journal est plus long que cette valeur, ServiceNow crée un aperçu du message avec des points de suspension à la fin du message pour indiquer que du contenu n'est pas affiché. La taille de l'aperçu empêche une ligne de liste d'occuper la totalité de l'écran.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 200 (caractères)
- Emplacement : **Définition de Détection** > **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.

glide.discovery.multi_page_serial_mode

Cette propriété contrôle le traitement des enregistrements d'entrée de modèle de plusieurs pages. **false** définit les pages à traiter en parallèle et **true** définit les pages à traiter en série.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.discovery.sam_batch_update_size

Permet de regrouper par lots les mises à jour sur le cmdb_sam_sw_install de table lorsque seul le last_scanned de champ dans la table a changé. Cela optimise l'exécution globale de la détection, car cela réduit le nombre de requêtes de mise à jour uniques sur la base de données. La valeur par défaut est 100, ce qui signifie que 100 enregistrements à la fois dans la table sont regroupés et mis à jour. Si vous définissez cette propriété sur 1, les mises à jour séquentielles sont basculées.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.discovery.use_cmdb_identifiers

Contrôle si Discovery utilise le cadre de travail Identification et réconciliation CMDB (introduit avec la version Geneva) ou les identificateurs hérités des versions précédentes.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Définition de Détection** > **Propriétés**

glide.domain.notify_change

Affiche un message de notification indiquant à l'utilisateur que le sélecteur de domaine a changé automatiquement.

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

glide.domain.notify_record_change

Affiche un message de notification indiquant à l'utilisateur que le sélecteur de domaine a changé automatiquement parce que l'enregistrement que l'utilisateur consulte a changé le domaine de l'utilisateur.

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

glide.duplicate_ci_remediator.dry_run

Détermine si le correcteur de CI en double corrige ou non la duplication CI en mettant à jour les enregistrements dans la CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés de rattrapage CI dupliqué**

glide.duplicate_ci_remediator.max.cis

Seuil du nombre de doublons de CI. S'il est dépassé, l'aide à la réconciliation dans le correcteur de CI en double est limitée (1 000 par défaut).

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés de rattrapage CI dupliqué**

Remarque :
Ce seuil ne dépasse jamais 5 000, même si vous définissez la propriété sur une valeur supérieure à 5 000.

glide.duplicate_ci_remediator.max.longueur_champ

Les attributs dans lesquels max_length dépasse cette valeur de propriété (4 000 par défaut) sont exclus des onglets **Sélectionner un CI principal**, **Fusionner les valeurs d'attribut** et **Déterminer les actions du CI en double** dans l'assistant du correcteur de CI en double.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 4 000
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés de rattrapage CI dupliqué**

Remarque :
Cette propriété impacte les performances des tâches de déduplication. Par conséquent, veillez à définir cette valeur.

glide.eccprobe.longrunner.class

Identifie le nom d'un script include qui gère les commandes de longue durée.

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

glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes

Autorise des rafales d'erreurs d'interrogation d'une durée maximale de quelques minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.initial_seconds

Période d'interrogation initiale pour les commandes à exécution longue, en secondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 20
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent

Pourcentage d'augmentation de la période d'interrogation par sondage.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.max_secondes

Période d'interrogation maximale. Au fur et à mesure que la période d'interrogation diminue, elle s'allonge jusqu'à ce qu'elle atteigne ce maximum.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.debug

Permet à LongRunner de consigner l'état des sondages réussis en plus des messages habituels lors des sondages qui échouent lorsqu'il est défini sur **vrai**.

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

glide.eccprobe.longrunner.max_sondage_nombre

Nombre maximal d'interrogations exécutées par période d'interrogation de 5 secondes. Ce numéro n'est généralement pas pertinent, mais peut être utilisé pour contenir l'interrogation dans des conditions de charge extrêmes.

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

glide.ecmdb.all_relationship_role

Exemple de valeur : itil,asset,configuration.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

`glide.email_address_filter.max_domains`

Définit le nombre maximal de domaines pouvant être associés à un seul filtre d'adresse 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.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Définit le nombre maximal d'exceptions qui peuvent être associées à un seul filtre d'adresse e-mail.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000

glide.email.append.timezone

Spécifie s'il faut ajouter le fuseau horaire à toutes les dates et heures dans les e-mails sortants (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email_client.quick_message.insert

Contrôle la façon dont les messages rapides sont insérés dans le client de messagerie. Si la propriété est définie sur **vrai**, le contenu du message rapide est inséré à l'emplacement du curseur. Si **la valeur est définie sur false**, le contenu du message rapide remplace le contenu existant dans un brouillon d'e-mail.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : vrai

glide.email.forward_subject_prefix

Spécifie la liste de préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient un e-mail transféré.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : fw :,fwd :
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email.journal.lines

Spécifie le nombre d'entrées d'un champ journal (telles que Commentaires supplémentaires et Notes de travail) inclus dans les notifications par e-mail. Une valeur de **-1** inclut toutes les écritures de journal.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.mail_to

Spécifie l'adresse e-mail pour envoyer des notifications qui utilisent la variable *${mailto :}* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : chaîne
- Valeur par défaut : adresse e-mail SMTP active par défaut
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email.name_split

Délimiteur entre le prénom et le nom de famille dans une adresse e-mail pour identifier les utilisateurs dans les e-mails entrants. Par exemple, un délimiteur « . » dans le john.smith@company.com d'adresse e-mail indique au système de rechercher un enregistrement d'utilisateur pour John Smith.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : point (.)
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Contrôle si (**vrai**) ou non (**faux**) un enregistrement de sys_mail généré par notification est enregistré même s'il n'y a pas de destinataires. Utilisée conjointement avec d'autres propriétés de journalisation des destinataires des notifications, cette propriété permet de résoudre les problèmes liés aux notifications.

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

glide.email.override.url

Définit l'URL à utiliser dans les liens envoyés par e-mail à la place de l'URL d'instance. L'URL doit se terminer par nav_to.do. Voici un exemple de valeur : https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : URL d'instance
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email.read.active

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le serveur de messagerie entrant.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.reply_subject_prefix

Spécifie la liste de préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient une réponse par e-mail.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : re :aw :,r :
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.email.smtp.active

Indique s'il faut activer (**vrai**) ou désactiver (**faux**) le serveur de messagerie sortant.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.smtp.max_destinataires

Spécifie le nombre maximal de destinataires que l'instance peut répertorier dans la ligne À : pour une notification par e-mail unique. Les notifications qui dépassent cette limite créent plutôt des notifications par e-mail en double adressées à un sous-ensemble de la liste des destinataires. Chaque notification par e-mail a le même nombre maximal de destinataires.

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

glide.email.smtp.max_send

Spécifie le nombre d'e-mails à envoyer via chaque nouvelle connexion SMTP. L'instance établit une nouvelle connexion SMTP s'il y a plus d'e-mails à envoyer que la valeur spécifiée.

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

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Définit le nombre maximal de filtres d'e-mail qui peuvent être associés à un seul filtre d'adresse système.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email.test.user

Spécifie la liste séparée par des virgules des adresses e-mail auxquelles l'instance envoie tous les messages e-mail. Généralement utilisé dans les instances de non-production à des fins de test.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Indique si les e-mails sortants et entrants affichés dans les commentaires convertissent le XML en texte brut (**vrai**) ou le préservent (**faux**).

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

Traduction automatique

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

glide.email.watermark.visible

Indique si le filigrane dans les notifications par e-mail est visible (**vrai**) ou s'il est enveloppé dans une balise div masquée (**faux**).

Remarque :
Les clients de messagerie qui utilisent la version texte brut de l'e-mail affichent le filigrane.

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

glide.email_client.show_sms_option

Spécifie si une case à cocher s'affiche dans Email Client pour envoyer le message à l'appareil SMS de l'utilisateur (**vrai**) ou non (**faux**). Si aucun appareil SMS n'existe, le client de messagerie envoie le message à l'appareil de messagerie primaire.

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

glide.entry.loggedin.page_ess

Spécifie la page vers laquelle un utilisateur ESS, qui par définition n'a aucun rôle, est redirigé lorsque l'utilisateur se connecte.

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

glide.excel.boolean.display_value

Si vrai, traduit les colonnes de type booléen dans la langue de l'utilisateur lors de l'exportation d'enregistrements au format Excel. Si la valeur est définie sur faux, exporte les valeurs en anglais, quelle que soit la langue de l'utilisateur.

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

glide.excel.max_cellules

Définit le nombre maximal de cellules dans une exportation Excel.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.excel.use_user_date_format

Spécifie si les exportations Excel utilisent ou non le format date/heure spécifié dans le profil d'un utilisateur (**vrai**) ou non (**faux**). Si **la valeur est définie sur faux**, exporte le format date/heure d'instance défini par la propriété `glide.sys.date_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.

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

glide.export.csv.charset

Spécifie le jeu de caractères utilisé pour exporter des fichiers CSV. Reportez-vous à la section Codages de caractères pris en charge pour obtenir la liste des options de codage de caractères prises en charge.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : windows-1252
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.export.csv.raw.value

Si **la valeur est vrai**, les valeurs brutes de base de données sont exportées au lieu des valeurs d'affichage lors d'une exportation au format CSV. Si **la valeur est false**, les valeurs d'affichage sont exportées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Propriétés système** > **Importer/exporter**

glide.export.escape_formulas

Si **vrai**, les valeurs de chaîne commençant par les caractères +, -, = ou @ sont précédées d'une apostrophe unique lorsque vous exportez vers des fichiers CSV, XLS ou XLSX.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : **true** pour les nouvelles instances commençant par Istanbul
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] pour les nouvelles instances (Istanbul). Pour les instances mises à niveau, ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.export.excel.general_formatting

Si **la valeur est vraie**, les valeurs contenues dans les cellules des fichiers Excel exportés ont le format général. Si **la valeur est false**, les cellules des fichiers Excel exportés ont le format texte.

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

glide.export.excel.wrap_cells

Si **la valeur est vraie**, les valeurs des cellules des fichiers Excel exportés sont automatiquement encapsulées. Si **la valeur est définie sur false**, la largeur des colonnes Excel exportées est redimensionnée pour s'adapter à 256 caractères et les valeurs ne sont pas enveloppées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.fdih.retry.max_count

Spécifie le nombre maximal de nouvelles tentatives lorsqu'aucune valeur n'est spécifiée dans **Nombre** d'une politique de nouvelle tentative.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_host

Spécifie le nom d'hôte du serveur proxy ou l'adresse IP pour les clients SOAP.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : valeur de `glide.http.proxy_host`
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_port

Spécifie le numéro de port du serveur proxy pour les clients SOAP.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : valeur de `glide.http.proxy_port`
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.guest.active.session.life_span

Définit la durée de session maximale pour une session d'invité, quelle que soit l'activité de l'utilisateur, en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.guest.session_timeout

Définit le délai d'expiration de session inactive pour une session invitée, en minutes.

Remarque :
Ce paramètre dissocie un délai d'attente de session de l'invité de la `glide.ui.session_timeout` propriété. Toute modification apportée à la propriété n'affecte pas le délai d'expiration de la `glide.ui.session_timeout` session de l'invité.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 total pendant lequel le thread attend la mise à jour de l'historique avant d'abandonner Détection .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 minute
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait

Le temps entre le moment où nous vérifions si la base de données de l'historique Détection est libre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 ms
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins

Nombre de vérifications de l'historique avant d'abandonner Détection .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 600
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_expires

Temps total pendant lequel le thread attend la mise à jour du journal avant d'abandonner Détection .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 minute
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_spin_wait

Délai entre le moment où nous vérifions si la base de données des Détection journaux est libre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 ms
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_max_spins

Nombre de vérifications du journal avant d'abandonner Détection .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 600
- Emplacement : propriétés système

glide.help.default.page

Définit l'URL d'aide globale pour le système si vous utilisez une aide contextuelle. Cette URL est utilisée lorsqu'aucune aide contextuelle n'est disponible pour le formulaire, la liste ou l'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.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : http://wiki.servicenow.com/
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.history.max_entrées

Définit le nombre de caractères à afficher comme aperçu des champs d'entrée de journal.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 250
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.home.page

Spécifie la page à charger lorsqu'un utilisateur sélectionne une page d'accueil à partir de la bannière.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : `home_splash.do ?sysparm_direct=true`
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.home.refresh_disabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'actualisation de la page d'accueil.

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

glide.home.refresh_intervals

Liste séparée par des virgules des intervalles d'actualisation disponibles sur les pages d'accueil.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 300,900,1800,3600
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :

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 .

glide.html.enable_media_sites

Active une option URL pour les médias dans l'éditeur HTML. Le média est joint, mais ne se charge pas dans l'éditeur HTML.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : youtube.com player.vimeo.com vimeo.com
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.html.escape_script

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les balises JavaScript dans les champs HTML.

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

glide.html.sanitize_all_fields

Spécifie si tous les champs HTML sont nettoyés pour supprimer tout code indésirable (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance : assainisseur HTML (renforcement de la sécurité de l'instance)

glide.http.connection_timeout

Spécifie le nombre maximal de millisecondes pendant lesquelles une demande HTTP sortante (comme les services Web) attend pour établir une connexion.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000 (10 secondes)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.http.outbound.max_timeout

Spécifie le nombre de secondes pendant lesquelles les API RESTMessageV2 et SOAPMessageV2 attendent une réponse d'un appel synchrone. La valeur maximale est 30 secondes.

Pour définir un délai d'expiration supérieur à 30 secondes, définissez la `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` propriété système sur **false** et utilisez la méthode `waitForResponse()` pour définir le délai d'expiration. Par exemple, voir Exemple SOAPMessageV2 asynchrone . Si `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` est défini sur vrai et qu'une valeur est transmise dans la méthode `waitForResponse(),` le système utilise la plus petite valeur de la méthode `waitForResponse()` ou de la `glide.http.outbound.max_timeout` propriété système.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.http.outbound.max_timeout.enabled

Permet de définir un délai d'expiration dans la `glide.http.outbound.max_timeout` propriété système.

Pour définir un délai d'expiration supérieur à 30 secondes, définissez la `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` propriété système sur **false** et utilisez la méthode `waitForResponse()` pour définir le délai d'expiration. Par exemple, voir Exemple SOAPMessageV2 asynchrone . Si `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` est défini sur vrai et qu'une valeur est transmise dans la méthode `waitForResponse(),` le système utilise la plus petite valeur de la méthode `waitForResponse()` ou de la `glide.http.outbound.max_timeout` propriété système.

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

glide.http.proxy_bypass_list

Spécifie la liste d'adresses séparées par des points-virgules qui contournent le serveur proxy. Utilisez un astérisque (*) comme caractère générique pour spécifier tout ou partie d'une adresse.

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

glide.http.proxy_host

Spécifie le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur proxy.

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

Traduction automatique

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

glide.http.proxy_ntdomain

Spécifie le domaine utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM.

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

glide.http.proxy_nthost

Spécifie le nom d'hôte utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM.

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

glide.http.proxy_ntpassword

Spécifie le mot de passe utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM.

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

glide.http.proxy_ntusername

Spécifie le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM.

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

glide.http.proxy_port

Spécifie le numéro de port du serveur proxy.

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

glide.http.proxy_password

Spécifie le mot de passe utilisé pour authentifier le serveur proxy.

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

glide.http.proxy_username

Spécifie le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier le serveur proxy.

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

Traduction automatique

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

glide.http.timeout

(Module d'extension consommateur de service Web) Spécifie le nombre maximal de millisecondes à attendre avant qu'une transaction sortante n'expire.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 175 000 (175 secondes)
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.i18n.force_index

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'indexation de tous les champs traduits, quelle que soit la valeur de l'attribut de table text_index_translations.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.identification_engine.batch_update_last_discovered

Contrôle la mise à jour par lots des last_discoveredfield dans les CI qui sont traités par le moteur d'identification.

Définissez la valeur **sur false** si des règles métier s'appliquent à last_discovered champ et que vous souhaitez déclencher ces règles lors de l'appel de l'API Identification et Réconciliation.

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

glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count

Pour l'optimisation, un nombre personnalisé d'entrées de résultat de requête mises en cache localement des CI dépendants.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Remarque :
S'il y a un problème de mémoire dû à l'optimisation liée à l'utilisation du cache local, définissez les propriétés et `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` sur 0 `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` .

glide.identification_engine.granular_insert_locking

Détermine s'il faut utiliser plusieurs verrous d'insertion granulaire ou un verrou d'insertion global unique.

Définissez la valeur **sur false** en cas de problèmes de performances associés à l'utilisation de plusieurs verrous d'insertion granulaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.identification_engine.éléments_indépendants_local_cache_count

Pour l'optimisation, nombre personnalisé d'entrées de résultat de requête mises en cache localement de CI indépendants.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Remarque :
Si vous définissez la valeur sur 0, vous évitez d'utiliser le cache local pour les CI indépendants et vous risquez d'affecter les performances.

glide.identification_engine.related_items_local_cache_count

Pour l'optimisation, nombre personnalisé d'entrées de résultat de requête mises en cache localement d'éléments associés/de recherche.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Remarque :
S'il y a un problème de mémoire dû à l'optimisation liée à l'utilisation du cache local, définissez les propriétés et `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` sur 0 `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` .

glide.identification_engine.skip_duplicates

Contrôle la façon dont l'identification traite un petit ensemble de CI en double.

- Si **la valeur est vrai** : Si le nombre de CI en double est inférieur au seuil spécifié par `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`, alors l'un des CI en double est sélectionné comme correspondant et est mis à jour. Le reste des CI en double est balisé comme doublons.
- Si **faux** : la correspondance d'un CI échoue et une erreur est consignée.
- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 maximal de CI pouvant se trouver dans un ensemble de doublons de CI pour permettre l'identification afin de traiter les doublons de CI selon le paramètre . `glide.identification_engine.skip_duplicates`

Si le nombre de CI en double dépasse ce seuil, alors le processus d'identification traite les CI en double comme s'ils `glide.identification_engine.skip_duplicates` étaient définis sur **faux**, quel que soit le paramètre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.identification_logs.max_run_ids

Nombre maximal d'exécutions de journal qui peuvent être affichés lors de la navigation vers **Configuration** > **Journaux d'identification**.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés d'identification/ réconciliation**.

glide.image_provider.security_enabled

Contrôle les paramètres de sécurité des images. Si **vrai**, les images ne sont visibles que par les utilisateurs authentifiés et autorisés. Si **la valeur est définie sur false**, les images sont visibles par toutes les personnes qui possèdent l'URL de la pièce jointe.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
  - Instances nouvelles/zbootées : la propriété est présente et définie sur **vrai**
  - Instances mises à niveau : **faux** si la propriété n'est pas présente, inchangé si la propriété est présente
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.imap.secure

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le chiffrement SSL pour les connexions au serveur IMAP.

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

glide.imap.secure_port

Spécifie le port de communication pour les connexions sécurisées IMAP.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 995
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

glide.imap.tls

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le démarrage du serveur IMAP en mode TLS (Transport Layer Security).

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

glide.import.debug

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de débogage pour tous les processus d'importation.

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

glide.import.error_message.générique

Active (**vrai**) ou désactive l'affichage (**faux**), les importations ayant échoué pour afficher une erreur générique au lieu d'un message SQL détaillé. Cette propriété doit être activée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut :
  - Instances nouvelles/zbootées : **vrai** pour commencer par Istanbul
  - Instances mises à niveau : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.import_excel.use_only_user_session_date_format

Si vrai, toute valeur Date ou Date/Heure dans une feuille de calcul Excel est convertie en format de date de session utilisateur dans la table intermédiaire lors de l'importation d'un fichier Excel.

Si la valeur est faux, tout type de cellule explicite Date/Heure dans Excel est importé dans une table intermédiaire avec le format de date de la session de l'utilisateur, et toute valeur de date qui n'est pas explicitement dans un type de cellule Date/Heure dans Excel est importée dans une table intermédiaire à l'aide du format de date système.

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

glide.import.sftp.debug

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de débogage supplémentaire pour les importations SFTP. L'activation de cette propriété permet à l'instance de consigner tous les messages sortants et entrants pendant la session SSH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.import.scp.debug

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de débogage supplémentaire pour les importations SCP. L'activation de cette propriété permet à l'instance de consigner tous les messages sortants et entrants pendant la session SSH.

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

glide.import_set.preserve.leading.spaces

Spécifie si le processus d'importation conserve les espaces de début dans les cellules de données Excel (**vrai**) ou non (**faux**). Si **la valeur est définie sur false**, le processus d'importation supprime les espaces de début des cellules de données Excel.

Remarque :
Le processus d'importation supprime toujours les espaces de fin des cellules de données Excel.

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

glide.import_set_row.dynamically_add_fields

Spécifie si un jeu d'importation peut ajouter de nouvelles colonnes à la table intermédiaire (**vrai**) ou non (**faux**). Les instances qui contiennent un grand nombre de jeux d'importation peuvent parfois cesser de répondre lorsqu'une importation ajoute une colonne, car l'instance doit modifier chaque ligne de la table intermédiaire. Parfois, l'action de modification de la table de base de données provoque une panne. Définir cette propriété sur **faux** empêche un jeu d'importation d'ajouter des colonnes à la table intermédiaire et génère un message de journal. Pour contourner ce problème, les administrateurs peuvent ajouter manuellement une colonne à la table intermédiaire en créant une nouvelle entrée de dictionnaire, puis en réimportant le jeu d'importation.

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

glide.ir.query_method

Définit la méthode de requête pour la recherche de texte global. Seule la méthode **de requête simple** est prise 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.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : simple
- Emplacement : **Propriétés système** > **Recherche de texte global**

glide.active.session.timeout.invalidate.session

Spécifie si les sessions d'intégration peuvent être invalidées en configurant une durée de session active maximale.

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

glide.integrations.active.session.life_span

Définit la durée de session maximale pour une session d'intégration, quelle que soit l'activité, en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.integration.session_timeout

Définit le délai d'expiration de session inactive pour les sessions d'intégration, en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.invalid_query.Ne retourne aucune ligne

Contrôle la façon dont les requêtes GlideRecord non valides sont traitées par rapport aux noms de champs non valides ou non définis. Lorsque cette propriété est **définie sur true**, les requêtes non valides contenant des noms de champs non valides ou non définis ne renvoient toujours aucune ligne. Lorsque cette propriété a **la valeur false** (par défaut), si une requête est incorrecte et inclut des noms de champs non valides ou non définis, la partie non valide de la condition de requête est ignorée et les résultats sont basés sur la partie valide de la requête.

Pour remplacer cette logique au niveau de la session, exécutez `gs.getSession().setStrictQuery(false)`. Pour restaurer la requête stricte, exécutez `gs.getSession().setStrictQuery(true)`. Pour utiliser cette propriété, remplacez la ligne `gr.addQuery('table', arguments.length == 1 ? record.getRecordClassName() : tableName)` ; dans le script include du Workflow par `gr.addQuery('table', (tableName) ? tableName : record.getRecordClassName() )` ;.

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

glide.itil.assign.number.on.insert

Traduction automatique

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

Contrôle si (**vrai**) ou non (**faux) un** numéro de tâche est généré et affecté lors du chargement (**Créer**) ou lorsque la tâche est soumise. Cette fonctionnalité permet d'éviter d'utiliser des numéros de tâche.

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

glide.jdbcprobeloader.retry

Définit le nombre de fois qu'une sonde JDBC tente de se connecter à une source de données JDBC.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.jdbcprobeloader.retry_millis

Définit le délai d'attente d'une sonde JDBC, en millisecondes, entre les tentatives vers une source de données JDBC.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.jquery.legacy

Si la valeur est vrai, active le comportement JQuery hérité. Si la valeur est false, intègre les correctifs de sécurité JQuery 1.12.3 et 2.2.3. Si vous définissez cette propriété sur faux, les pages de l'interface utilisateur avec un balisage HTML incorrect peuvent ne pas s'afficher correctement. Vous pouvez résoudre ce problème dans vos scripts en fermant toutes les balises d'élément HTML qui se ferment automatiquement et qui ne figurent pas dans la liste valide. Par exemple, remplacez-le `<div />` par `<div></div>`.

- Les éléments de fermeture automatique valides qui n'ont pas besoin d'être mis à jour sont les suivants :
  - `<area />`
  - `<base />`
  - `<br />`
  - `<col />`
  - `<embed />`
  - `<hr />`
  - `<img />`
  - `<input />`
  - `<link />`
  - `<meta />`
  - `<param />`
  - `<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.

- <track />
- <wbr />

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

glide.knowman.search.apply_role_based_security

Si **vrai**, honore l'accès en lecture des bases de connaissances ou des articles spécifiés pour les rôles. Si **ce paramètre est défini sur faux**, il permet aux critères d'utilisateur spécifiés de remplacer l'accès en lecture spécifié pour les rôles.

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

glide.knowman.search_character_limit

Nombre minimum de caractères requis pour la recherche dans la base de connaissances. Les termes de recherche comportant moins de ce nombre de caractères ne renvoient aucun résultat.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.knowman.search.default_language

(Module d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances v2) Langue par défaut pour les articles de la base de connaissances. Si ce champ est vide, la langue de l'utilisateur connecté est attribuée par défaut.

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

glide.knowman.serviceportal.seo_portals

La valeur contient une liste séparée par des virgules des sys_ids d'enregistrements du portail de services. L'indexation SEO des articles de la base de connaissances est activée sur les portails mentionnés dans la liste et est bloquée par la balise META noindex pour les autres portails. Si au moins un portail est répertorié, les suggestions SEO s'affichent lorsque les utilisateurs rédigent ou modifient des articles de la base de connaissances.

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

Remarque :
Si la valeur de la propriété est vide, l'indexation est activée pour tous les portails.

glide.knowman.show_language_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.

(Module d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances v2) Spécifie si la zone **de langue** apparaît (**vrai**) ou est masquée (**faux**) sur les articles avec plusieurs traductions.

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

glide.knowman.show_language_option.rôles

(Module d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances v2) Liste séparée par des virgules des rôles qui peuvent voir la zone Langue sur les articles avec plusieurs traductions.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.knowman.show_links

Spécifie si la ligne de **lien** apparaît (**vrai**) ou est masquée (**faux**) dans un article de la base de connaissances.

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

glide.ldap.allow_empty_group

Spécifie si tous les membres peuvent être supprimés d'un groupe de sécurité Active Directory (**vrai**) ou non (**faux**).

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

glide.ldap.binary_attributes

Liste séparée par des virgules d'attributs LDAP à convertir du format binaire en 64 chaînes codées. Si vous définissez cette propriété, seules les valeurs répertoriées sont converties. Les attributs les plus courants sont `objectSID` et `.objectGUID` Ces valeurs converties sont uniques et peuvent être utilisées comme champ de fusion sur le mappage d'importation LDAP. Si cette propriété est vide, ServiceNow tente de mapper ces attributs binaires sans la conversion et leur unicité n'est pas garantie, car ils ne sont pas correctement convertis en valeurs de chaîne.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : objectsid,objectguid
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ldap.paging

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la prise en charge des requêtes de pagination LDAP. La pagination LDAP est une méthode d'interrogation LDAP plus efficace pour les environnements de plus de 1 000 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.

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

glide.legacy.excel.export

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'exportation au format XLS lors de l'exportation vers un fichier Excel. Par défaut, seule l'exportation XLSX est activée. Cette propriété n'affecte pas le service web Excel. Si **elle est vraie**, cette propriété permet également aux utilisateurs de sélectionner XLS ou XLSX comme format de modèle Easy Import.

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

glide.list.filter_max_length

Définit une limite de caractères maximum pour la requête du créateur de condition.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.lists.live_list_enabled

Active une invite d'actualisation de liste.

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

glide.live_feed.company_feed_exclude_groups

Contrôle si les messages publiés dans un groupe public apparaissent (**vrai**) ou sont omis (**faux**) dans le flux de l'entreprise.

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

glide.live_services

(Module d'extension de messagerie instantanée) Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les services en direct, tels que l'assistance par messagerie instantanée.

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

glide.login.no_blank_password

Traduction automatique

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

Empêche (**vrai**) ou autorise (**faux**) les connexions des utilisateurs dont les mots de passe sont vides. Souvent, l'importation de listes d'utilisateurs crée de nombreux utilisateurs avec des mots de passe vides. Par défaut, cette propriété est définie sur **true** sur les instances de production.

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

glide.login.home

Définit la page d'accueil par défaut que les utilisateurs voient après s'être connectés. Si le champ est vide, la dernière page visitée est utilisée. Le format est `<page>.do`.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : home.do
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.max_taille_liste_journal

Définit la taille maximale, en mégaoctets, des champs d'entrée de journal.

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

glide.messaging.reassign.enabled

Définit la propriété qui réaffecte automatiquement la messagerie si l'agent actuel n'est pas disponible.

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

glide.notification.recipient.include_logging

Commutateur principal pour activer/désactiver la journalisation de toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été inclus. Si **la valeur est false**, aucune journalisation d'inclusion n'est effectuée.

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

glide.notification.recipient.exclude_logging

Commutateur principal pour activer/désactiver la journalisation de toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été exclu. Si **la valeur est false**, aucune journalisation d'exclusion n'est effectuée.

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

Traduction automatique

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

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Consigne les destinataires qui sont exclus, car l'enregistrement de l'appareil de notification qu'ils ont choisi est marqué comme inactif.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété `glide.notification.recipient.exclude_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Consigne les destinataires qui sont exclus, car le champ de planification de l'enregistrement de l'appareil de notification choisi l'exclut.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété `glide.notification.recipient.exclude_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Consigne les destinataires exclus parce qu'ils ont initié l'événement de notification, tel que la mise à jour d'un enregistrement d'incident, et la case **Envoyer au créateur de l'événement** est décochée sur l'enregistrement de notification.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété `glide.notification.recipient.exclude_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

e-mail glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_invalid_email

Consigne les destinataires qui sont exclus parce que l'adresse e-mail de cet utilisateur n'est pas valide (par exemple, le @ est manquant ou vide).

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la `propriété glide.notification.recipient.exclude_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** Module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Consigne les destinataires des invitations de calendrier qui sont exclus parce que le champ **Intégration du calendrier** est défini sur **Aucun** sur l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété `glide.notification.recipient.exclude_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette 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.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Consigne les destinataires exclus parce que la case **Actif** est décochée sur l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété *glide.notification.recipient.exclude_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Consigne les destinataires qui sont exclus parce que le champ **Notification** est défini sur **Désactivé** sur l'enregistrement utilisateur.

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la *propriété glide.notification.recipient.exclude_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** Module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging

Active ou désactive la journalisation de toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été inclus. Cette propriété est un commutateur principal. Si **vrai**, les propriétés suivantes traitant de l'inclusion de la journalisation sont activées. Si **la valeur est false**, aucune des propriétés suivantes relatives à l'inclusion de la journalisation n'est activée.

glide.notification.recipient.include_logging.déléguer

Enregistre les destinataires qui sont inclus car ils sont les délégués d'un autre utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété *glide.notification.recipient.include_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Consigne les destinataires qui sont inclus parce qu'ils se trouvent dans les champs **parm1** ou **parm2** de l'enregistrement d'événement.

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la *propriété glide.notification.recipient.include_logging* dans le répertoire **Propriétés système** > **E-mail** Module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

champs glide.notification.recipient.include_logging.destinataire

Consigne les destinataires qui sont inclus via un enregistrement cible de notification, tel qu'un enregistrement d'incident, spécifié dans le champ **Utilisateurs/Groupes dans Champ** de l'enregistrement de notification. Les recipient_fields sont des champs dans l'enregistrement cible qui contiennent un destinataire à ajouter. Par exemple, si l'enregistrement qui a déclenché 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.

notification est un incident et que le champ **assigned_to** pour l'incident est répertorié dans recipient_fields, cet utilisateur est inclus en tant que destinataire.

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la *propriété* `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** Module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.groupes_destinataires.e-mail du groupe

Consigne les destinataires qui sont inclus dans un e-mail de groupe pour n'importe quel groupe fourni dans le recipient_groups de l'enregistrement de notification ou le champ **d'événement parm1** ou **parm2** .

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la *propriété* `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** Module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.groupes_destinataires.gestionnaire

Consigne les destinataires qui sont inclus parce qu'ils gèrent tout groupe fourni dans le recipient_groups de l'enregistrement de notification ou dans le champ **d'événement parm1** ou **parm2** .

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la *propriété* `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** Module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.groupes_destinataires.adhésion

Consigne les destinataires qui sont inclus via leur appartenance à n'importe quel groupe fourni dans le recipient_groups d'enregistrement de notification ou le champ **parm1** ou **parm2** de l'événement.

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la *propriété* `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** Module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Consigne les destinataires qui sont inclus via le champ **Utilisateurs** de l'enregistrement de notification (recipient_users).

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la *propriété* `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** Module.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.Abonnement

Enregistre les destinataires parce qu'ils sont abonnés via les préférences de notification de l'utilisateur.

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la *propriété* `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** Module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs

Active ou désactive l'affichage de l'en-tête de page PDF pour tous les PDF générés à partir d'une liste.

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

glide.pdf.max_rows

Définit le nombre maximal de lignes dans un fichier PDF exporté.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.pdf.font.size

Définit la taille de police des fichiers PDF exportés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 8
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.pg.any_rejection_rejects

Contrôle la gestion des rejets du guide de processus par défaut. Si **vrai**, le premier rejet rejette l'entité. Si **la valeur est définie sur false**, tous les utilisateurs doivent rejeter l'approbation.

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

glide.phone_number_e164.allow_national_entry

Si **la valeur est vrai**, les utilisateurs peuvent entrer des numéros de téléphone au format local indiqué dans le sélecteur de territoire. Si **la valeur est définie sur false**, 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.

doivent entrer leurs numéros de téléphone au format international indiqué dans le sélecteur de territoire.

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

glide.phone_number_e164.display_national

Lorsqu'il est défini sur **true** ou **form**, un champ Numéro de téléphone (E164) affiche les numéros de téléphone dans un format local sur les formulaires, mais sous forme internationale dans les listes. Lorsqu'il est défini sur **tous**, un champ Numéro de téléphone (E164) affiche toujours les numéros de téléphone dans un format local. Lorsqu'il est défini sur utilisateur, un champ Numéro de téléphone (E164) affiche les numéros de téléphone au format local uniquement lorsque le numéro de téléphone correspond au paramètre régional de l'utilisateur actuel.

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

glide.phone_number_e164.display_territory_selector

Indique s'il faut afficher (**vrai**) ou masquer (**faux**) le sélecteur de territoire. Si vous masquez le sélecteur de territoire, les utilisateurs ne peuvent saisir que des numéros de téléphone locaux ou nationaux.

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

glide.phone_number_e164.afficher_texte_territoire

Lorsqu'il est défini sur tous, un numéro de téléphone (E164) affiche toujours l'étiquette du territoire. Lorsqu'il est défini sur national, un numéro de téléphone (E164) affiche l'étiquette de territoire uniquement si le numéro de téléphone est au format local. Lorsqu'il est configuré en lecture seule, un numéro de téléphone (E164) affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule, que le numéro soit au format local ou global. Lorsqu'il est configuré sur Lecture seule national, un numéro de téléphone (E164) affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule uniquement s'il est au format local. Lorsqu'il est défini sur liste, un numéro de téléphone (E164) affiche l'étiquette du territoire dans une liste. Lorsqu'il est défini sur list-national, un numéro de téléphone (E164) affiche une étiquette de territoire dans une liste si le numéro est au format national. Lorsqu'il est défini sur aucun, un numéro de téléphone (E164) n'affiche pas l'étiquette de territoire.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : lecture seule
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_users_idd

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 s'il faut afficher le préfixe de numérotation directe internationale entre le sélecteur de territoire et la zone de saisie sur les formulaires (**vrai**) ou non (**faux**).

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

glide.phone_number_e164.strict

Spécifie si tous les champs de numéro de téléphone doivent correspondre au format d'affichage du territoire de sélection du champ. Si **vrai**, la zone d'entrée du numéro de téléphone affiche une ligne rouge sous les numéros de téléphone qui ne correspondent pas au format de territoire répertorié dans le sélecteur de territoire. Les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer un numéro de téléphone non valide. Si **la valeur est false**, la zone de saisie du numéro de téléphone affiche une ligne verte sous les numéros de téléphone qui ne correspondent pas au format de territoire répertorié dans le sélecteur de territoire. Les utilisateurs peuvent enregistrer un numéro de téléphone non valide, et le sélecteur de territoire offre la possibilité de sélectionner un format **de territoire Autre / Inconnu** .

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

glide.pop3.ignore_headers

Spécifie la liste des en-têtes d'e-mail séparés par des virgules qui font que l'instance ignore un e-mail. Utilisez le format nom :valeur pour spécifier les types et les valeurs d'en-tête de l'e-mail. Vous pouvez utiliser un caractère générique (*) pour le sous-type. Par exemple, `Content-Type :multipart/*` ; `report-type=delivery-status` ; ignore les e-mails contenant un type de plusieurs parties et un paramètre de *`report-type=delivery-status`*. Pour les spécifications de syntaxe, reportez-vous à la section http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html .

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : Auto-Submitted :auto-answered,X-FC-MachineGenerated :true,Content-Type :multipart/report ; report-type=delivery-status ;
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.ignore_senders

Spécifie la liste séparée par des virgules des expéditeurs qui font que l'instance ignore un message électronique. Entrez uniquement le nom avant le signe arobase (@).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : mailer-daemon, postmaster
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.ignore_subjects

Spécifie la liste de chaînes séparées par des virgules qui font que l'instance ignore un message électronique si elles sont présentes au début d'une ligne d'objet. Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse.

Traduction automatique

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

- Glide
- Type : chaîne
- Valeur par défaut : réponse automatique absente, non distribuable, échec de livraison :, courrier retourné :, réponse automatique
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.parse_end

[Héritage] Texte indiquant la fin de la section du corps de l'e-mail dans laquelle l'instance doit analyser les paires nom-valeur pour modifier les valeurs de champ lors du traitement des actions sur e-mail entrant. Cette propriété n'est plus nécessaire pour définir des valeurs de champ à partir du corps de l'e-mail.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.parse_start

[Héritage] Texte indiquant le début de la section du corps de l'e-mail dans laquelle l'instance doit analyser les paires nom-valeur pour modifier les valeurs de champ lors du traitement des actions sur e-mail entrant. Cette propriété n'est plus nécessaire pour définir des valeurs de champ à partir du corps de l'e-mail.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.process_locked_out

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la possibilité pour les utilisateurs verrouillés de déclencher des actions entrantes.

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

glide.pop3.reply_separators

Liste séparée par des virgules qui font que l'instance ignore tous les éléments situés en dessous de la chaîne de texte dans le corps du message. Cette liste est sensible à la casse.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : \n\n-----Message d'origine-----,\n\n _____ \n\nDe :
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3readerjob.create_caller

Contrôle le comportement lorsqu'une instance reçoit un e-mail d'une adresse e-mail non associée à un enregistrement utilisateur. Si **vrai**, l'instance crée un nouvel enregistrement d'utilisateur pour l'adresse e-mail et place ce nouvel utilisateur dans le champ **Appelant** de tous les tickets créés. Si **la valeur est définie sur false**, l'instance associe le nouveau ticket à l'enregistrement de l'utilisateur **invité** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.processor.json.limite_ligne_

Spécifie le nombre maximal de lignes qu'une requête JSON renvoie.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 250
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.product.description

La valeur de cette propriété est affichée sous forme de texte dans la bannière en regard du logo de la société.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : Service Management
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**

glide.product.help_url

Paramètre global pour l'URL vers laquelle l'icône d'aide pointe. La valeur doit être vide pour que l'aide contextuelle fonctionne.

glide.product.help_show

Contrôle si l'icône d'aide, help.gifx, apparaît dans (**vrai**) ou est omise dans (**faux**) de la bannière de bienvenue.

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

glide.product.image.light

Image de bannière affichée pour Interface utilisateur principale l'interface.

- Type : image téléchargée
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**

glide.product.icon

Stocke l'image de favicon affichée dans les signets, les onglets et la barre d'adresses du navigateur.

- Type : image
- Valeur par défaut : favicon.ico ?v=4
- Emplacement : **Propriétés système** > **Système**

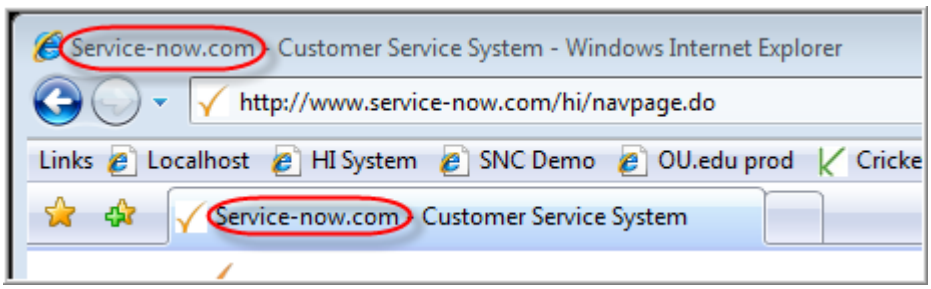
glide.product.name

Spécifie le texte à utiliser à la place du Service-now.com dans la barre de titre supérieure du navigateur (et dans les onglets du navigateur). Ce texte est dupliqué dans la bannière à droite

Traduction automatique

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

du logo, sauf si vous ajoutez display : none ; jusqu'à la fin du champ de valeur dans la propriété `glide.product.name.style` .



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

glide.product.name.style

Spécifie les propriétés CSS utilisées pour afficher le `texte glide.product.name` dans la bannière à droite du logo. Pour ne pas afficher le texte, ajoutez display : none ; à la fin du champ de valeur dans cette propriété.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : remplissage-bas : 0px ; remplissage-haut : 0px ;
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.quota.manager.debug

Contrôle s'il faut afficher (**vrai**) ou masquer (**faux**) des informations supplémentaires liées au gestionnaire de quotas, telles que les transactions en cours, les transactions annulées et les quotas qui correspondent aux transactions.

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

glide.quota.manager.heartbeat

Définit le nombre de secondes entre le début de chaque intervalle de mise à jour du gestionnaire de quotas. Cette valeur détermine la fréquence à laquelle le gestionnaire de quotas vérifie les transactions dépassant un quota et la fréquence à laquelle il écrit l'état dans le fichier journal.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.quota.manager.minimum_transaction_time

Définit le nombre minimum de secondes pendant lesquelles une transaction doit s'exécuter avant que le gestionnaire de quotas ne l'associe à un quota de transaction. Vous devez définir cette valeur sur au moins 1 seconde, car les valeurs inférieures diminuent les performances et les transactions inférieures à 1 seconde ne valent probablement pas la peine d'être annulées. Pour des performances optimales, définissez cette valeur sur la valeur de votre quota le 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.

restrictif. Par exemple, si votre quota le plus restrictif annule les transactions de plus d'une minute, définissez la durée minimale de transaction sur 60 secondes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.reconciliation.override.null

Marqueur permettant d'autoriser ou de refuser la mise à jour d'un champ vide par une source de données de priorité inférieure.

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

glide.remote_glide_record.max_count

Contrôlez le nombre maximal d'enregistrements que la méthode de requête GlideRecord renvoie lors de l'utilisation du service Web SOAP. L'instance utilise principalement cette propriété pour contrôler les enregistrements renvoyés lors de l'utilisation d'une requête GlideRecord d'API Perl.

> ⚠ **Avertissement :**
> Si vous définissez cette propriété sur une valeur importante, telle que 10 000, des erreurs de délai d'expiration de socket peuvent se produire avec les MID Servers. Maintenez la valeur de cette propriété inférieure à 1000.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 250
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.report.add_to_list_supported

Définit s'il faut prendre en charge la add_to_list ACL pour la génération de rapports sur des colonnes spécifiées de la liste Colonnes disponibles lors de la création ou du partage d'un rapport de liste.

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

glide.report.calendar.max_plus_événements_par_jour

Spécifie 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 mois 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 sur le nombre maximal d'événements pouvant être

Traduction automatique

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

affichés au cours d'une journée calendaire, consultez la section Propriété *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell*système .

- 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 mois 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.report.new_calendar

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les nouveaux rapports de calendrier. Internet Explorer 7 et 8 ne prennent pas en charge les nouveaux calendriers. Si vous ouvrez un rapport de calendrier dans l'un de ces navigateurs, l'ancienne version des rapports de calendrier est toujours utilisée.

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

glide.report_home.rapport_groupe.show_usr_grp

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le lien Préférences de génération de rapports dans le profil d'utilisateur.

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

glide.required.attribute.enabled

Marqueur pour l'application des attributs obligatoires (il ne peut pas être nul) pendant l'identification et la réconciliation.

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

Traduction automatique

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

glide.rest.apis.disabled

Contrôle les API REST disponibles sur l'instance, ainsi que glide.rest.apis.enabled. La valeur de cette propriété est une liste de noms d'API séparés par des virgules, tels que API de table ou API d'agrégat. Si ni cette propriété ni glide.rest.apis.enabled ne sont définies, toutes les API REST sont disponibles. Si une API particulière est spécifiée dans les deux propriétés, cette API est désactivée. Si vous désactivez des API spécifiques sans en activer explicitement, toutes les API REST, à l'exception des API désactivées, sont disponibles.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : toutes les API REST sont activées par défaut
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.rest.apis.enabled

Contrôle les API REST disponibles sur l'instance, ainsi que glide.rest.apis.enabled. La valeur de cette propriété est une liste de noms d'API séparés par des virgules, tels que API de table ou API d'agrégat. Si ni cette propriété ni glide.rest.apis.disabled ne sont définies, toutes les API REST sont disponibles. Si une API particulière est spécifiée dans les deux propriétés, cette API est désactivée. Si vous activez des API spécifiques, seules ces API sont disponibles.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : toutes les API REST sont activées par défaut
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.rest.choice.allow_non_existing_value

Permet de transmettre des valeurs inexistantes à un champ de choix. Ne s'applique pas à l'API REST de changement/api/sn_chg_rest/change.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

  Si **la valeur est définie sur vrai**, le champ de choix est défini sur une valeur réussie, même si la valeur réussie n'existe pas dans le champ de choix.

- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.rest.debug

Consigne toutes les étapes du traitement REST, y compris les durées de traitement.

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

glide.rest.replace_request_host_with_property

Garantit que les liens générés dans une charge utile d'API, tels que les liens vers d'autres pages et champs de référence, sont basés sur l'adresse de l'instance et non sur l'adresse d'hôte de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.rollback.version

Contrôle si le comportement de restauration est utilisé (**vrai**) ou non (**faux**).

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

glide.rss.max_lignes

Contrôle le nombre maximal d'enregistrements renvoyés par le générateur de flux RSS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.sc.reset_cascade

Si **vrai**, force la mise en cascade des variables lors de la navigation entre les pages d'un guide de commande.

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

glide.schedules.repeat_nth

Contrôle la façon dont une entrée de calendrier avec **Répétitions** définies sur **Mensuel** et **Type mensuel** défini sur **Jour de la semaine** est définie. Vous avez le choix **entre Semaine** et **Jour**. L'option **Semaine** est définie comme le choix d'un jour du mois dans la énième semaine sélectionne le énième jour du mois. L'option **Jour** est définie comme le fait de choisir le énième jour du mois sélectionne le énième jour du mois.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : jour
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.schedules.fifth

Contrôle le comportement d'une entrée de calendrier qui sélectionne la cinquième occurrence d'un jour du mois dans un mois contenant uniquement quatre occurrences du jour. Les choix sont **Dernier**, **Suivant** et **Strict**. L'option **Dernière** sélectionne la dernière (quatrième) occurrence de la journée. L'option **Suivant** sélectionne le premier jour du mois suivant. L'option **Strict** saute complètement la journée. Cette propriété n'est valide que lorsque la `propriété glide.schedules.repeat_nth` est définie sur **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.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : last
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.script.ccsi.ispublic

Fournit un contrôle de la confidentialité sur les includes de script appelables par les clients accessibles via des pages publiques. Si **la valeur est définie sur false**, tous les script includes pouvant être appelés par le client sont privés.

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

glide.script.log_level

Contrôle le comportement des gs.log. Définissez cette propriété sur **aucune** pour désactiver la journalisation des scripts Glide ou sur **Imprimer** pour enregistrer les données de journal dans le système de fichiers plutôt que dans la base de données. Utilisez la valeur par défaut **tous** pour enregistrer tous les journaux de script Glide dans la base de données.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : tous
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.script_processor.admin

Spécifie le rôle d'utilisateur nécessaire pour accéder au module Scripts - Arrière-plan. Pour exiger des administrateurs qu'ils élèvent les privilèges pour accéder au module, définissez la valeur sur **security_admin**.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : admin
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.script.vtable.log.debug

Permet l'utilisation des journaux de débogage pour les définitions de script de table distante. Définissez cette propriété sur **vrai**. L'utilisation prolongée de cette propriété peut affecter les performances. Il est donc préférable de définir sa valeur sur **false** lorsque vous terminez une session de débogage.

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

glide.search.suggestions.enabled

Définissez-le sur **vrai** (par défaut) pour activer les suggestions de recherche, ou définissez-le sur **faux** pour désactiver les suggestions de recherche partout. Pour plus d'informations sur les suggestions de recherche, consultez Activer les suggestions 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.

glide.secondary.query.sysid

Contrôle si un tri secondaire utilisant sys_id comme clé de tri est automatiquement appliqué lors du tri des enregistrements de base de données demandés sur une liste. Cette propriété est utile lors du tri des enregistrements qui ont plusieurs enregistrements trouvés pour une seule valeur de la clé de tri primaire. Utilisez cette propriété pour vous assurer que les boutons **Suivant/ Précédent** des formulaires affichent l'enregistrement approprié. Si **la valeur est définie sur false**, il n'existe aucun tri secondaire. Par conséquent, les enregistrements ayant la même valeur de tri primaire sont renvoyés tels qu'ils sont trouvés dans la base de données et peuvent être incohérents.

Remarque :
Définir cette propriété sur **vrai** peut avoir un impact sur les processus de chargement et de tri.

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

glide.security.auto.resubmit.ajax

Soumet automatiquement à nouveau les demandes Ajax expirées.

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

glide.security.checkacl.before.setvalue

Contrôle la façon dont le paramètre de haute sécurité glide.security.strict.updates traite les ACL. Si **la valeur est vrai**, l'instance vérifie les règles ACL de toutes les colonnes avant d'appliquer des mises à jour à une ligne. Si **la valeur est false**, l'instance applique les règles ACL car chaque colonne est traitée dans l'ordre alphabétique. Ce comportement peut avoir pour conséquence qu'une mise à jour empêche une autre mise à jour de se produire. Par exemple, supposons que vous créiez une règle ACL personnalisée pour empêcher les mises à jour après la fermeture d'un enregistrement. Si vous tentez de fermer un incident et que vous ajoutez également des informations à un champ de code de résolution personnalisé dans la même mise à jour, l'action de fermeture est appliquée en premier, car elle est contrôlée par la colonne [incident.state] et le champ personnalisé par la colonne [incident.u_resolution_code]. Une fois que l'instance a appliqué l'action de fermeture, la règle ACL personnalisée empêche toute autre mise à jour en écriture de la ligne.

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

glide.security.csrf.handle.ajax.timeout

Gère les erreurs pour les demandes Ajax expirées.

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

Traduction automatique

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

glide.security.csrf.strict.validation.mode

Applique une validation stricte aux jetons CSRF afin que les utilisateurs ne puissent pas soumettre à nouveau une demande si le jeton CSRF ne correspond pas.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance : validation stricte CSRF (renforcement de la sécurité de l'instance)

glide.security.diag_txns_acl

Contrôle qui peut afficher les pages stats.do, threads.do et replication.do. Si **vrai**, seuls les administrateurs ou les utilisateurs d'une adresse IP connue sont autorisés à afficher les pages. Si **la valeur est définie sur false**, tous les utilisateurs ont accès aux pages.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
- Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance : surveillance des performances (ACL) (renforcement de la sécurité de l'instance)

glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script

Le système n'évalue pas les scripts clients transmis dans les paramètres d'URL des pages de l'interface utilisateur. Si vous utilisez des paramètres d'URL pour charger des scripts clients, vous pouvez ajouter et désactiver cette propriété système. Utilisez cette propriété uniquement lorsque vous modifiez l'implémentation pour qu'elle ne dépende plus des clients transmis par les paramètres d'URL. Ne laissez pas la propriété système désactivée.

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

glide.security.mime_type.aliasset

Crée des jeux d'alias de type MIME personnalisés. Par exemple, `image/png=image/x-png`.

- Type : chaîne
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.security.granular.create

Exige que les utilisateurs aient un accès en écriture sur tous les champs individuels d'une table avant de pouvoir créer un enregistrement dans cette table.

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

glide.security.file.mime_type.validation

Traduction automatique

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

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la validation de type MIME pour les pièces jointes de fichiers.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance : Charger la restriction de type MIME (renforcement de la sécurité de l'instance)

glide.security.strict_elevate_privilege

Force tous les rôles élevés à être traités de la même manière pour les utilisateurs disposant du rôle administrateur. Lorsqu'ils y sont autorisés, les administrateurs doivent explicitement et manuellement s'élever à tous les rôles marqués comme élevés.

Lorsqu'elle est désactivée, les administrateurs n'ont qu'à élever manuellement au rôle security_admin. D'autres rôles sont automatiquement accordés aux administrateurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : **true** pour les nouvelles instances, **false** pour les instances mises à niveau
- Emplacement : pour les nouvelles instances, cette propriété est disponible dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour les mises à niveau, ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.service_portal.search_as_you_type_behavior

Sélectionnez des suggestions de recherche (Suggestions) ou la fonctionnalité de suggestion automatique (Suggestion automatique). Pour plus d'informations sur les suggestions de recherche, consultez Activer les suggestions de recherche.

glide.set_x_frame_options

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la méthode En-tête de réponse X-Frame-Options vers SAMEORIGIN pour toutes les pages de l'interface utilisateur. L'en-tête de réponse HTTP X-Frame-Options peut être utilisé pour indiquer si un navigateur doit être autorisé à rendre une page dans un <frame> ou <iframe>. Définir cette propriété sur **true** pour éviter les attaques de détournement de clic, en s'assurant que le contenu CMS ne peut pas être intégré dans d'autres sites.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance : X-Frame-Options : SAMEORIGIN (renforcement de la sécurité de l'instance)

glide.short_poll_delay

(Module d'extension de messagerie instantanée) Définit le court délai d'interrogation, en millisecondes, pour les requêtes XMPP. L'interrogation est la méthode par laquelle le navigateur obtient des informations du serveur pour envoyer des messages instantanés dans le chat.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000 (1 seconde)
- Emplacement : **Réseau social** > **Administration de messagerie instantanée** > **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.

glide.shortened_journal_length

Définit le nombre de caractères à afficher comme aperçu des champs d'entrée de journal.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 512 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.smtp.dateformat

Spécifie le format de date à utiliser pour les notifications par e-mail sortantes

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : format de date [sys_user.date_format] répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'expéditeur de l'e-mail.
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.smtp.default_retry

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le renvoi d'e-mails lorsqu'un code d'erreur SMTP inconnu est rencontré. L'instance reconnaît uniquement les codes d'erreur SMTP définis dans la propriété `glide.smtp.defer_retry_ids` .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.smtp.defer_retry_ids

Spécifie la liste des codes d'erreur SMTP, séparés par des virgules, qui forcent l'instance à renvoyer un e-mail.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 421,450,451,452
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.smtp.fail_message_ids

Spécifie la liste des codes d'erreur SMTP, séparés par des virgules, qui empêchent l'instance de renvoyer des e-mails.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.smtp.timeformat

Spécifie le format d'heure à utiliser pour les notifications par e-mail sortantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : format d'heure répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'expéditeur de l'e-mail [sys_user.time_format].
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

glide.soap.allow_null_numeric_output

Si **la valeur est vraie**, les réponses XML SOAP renvoient un élément vide pour les champs numériques sans valeur. Lorsque **la valeur est définie sur false**, les champs numériques sans valeur renvoient une valeur de 0 dans la réponse SOAP.

Remarque :
La propriété `glide.wsdl.show_nillable` doit être **vraie** pour autoriser les valeurs null dans les réponses SOAP.

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

glide.soap.default_security_policy

Spécifie le nom de la politique de sécurité SOAP que l'instance utilise lors de l'application de la sécurité des services Web (WSS) pour les demandes entrantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : politique de sécurité par défaut
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.soap.import_set_insert_serialized

Contrôle le traitement des insertions de services Web. Si **vrai**, l'instance traite plusieurs insertions simultanées une par une (en série sur les nœuds) pour garantir une transformation précise. Le traitement sérialisé ralentit la vitesse à laquelle l'instance traite les insertions. Si **la valeur est définie sur false**, plusieurs insertions simultanées dans une table de jeu d'importation entraînent des transformations simultanées susceptibles de produire des enregistrements cibles dupliqués du fait que la valeur de fusion est créée en même temps.

Remarque :
Définissez cette valeur sur **faux** uniquement pour optimiser les performances lorsque la carte de transformation associée n'a pas de valeur de coalescence qui peut être présente simultanément.

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

glide.soap.request_processing_timeout

Définit le nombre maximal de secondes dont dispose une demande SOAP pour terminer le traitement avant que la connexion n'expire. Cette propriété calcule une valeur par défaut à partir de la valeur de la propriété `glide.http.timeout` divisée par 1 000. Il peut y avoir une infrastructure réseau (telle que des serveurs proxy) en place qui implémente un délai d'expiration plus court. Dans ce cas, un délai d'expiration de socket peut se produire à moins que cette propriété ne soit définie sur une valeur plus courte. En général, vous devez définir cette propriété sur une valeur inférieure de plusieurs secondes au délai d'inactivité de socket le plus court en vigueur n'importe où dans le chemin d'accès réseau entre l'application cliente et l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 175 (valeur de `glide.http.timeout` divisée par 1 000)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.source_control.checksum_required

Cette propriété vous permet d'activer les nettoyages et les validations de somme de contrôle facultatifs. Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, continue de générer une erreur en cas d'échec de la validation de la somme de contrôle des fichiers d'application. Cette action empêche les développeurs d'application de votre instance d'importer à partir du contrôle de source des fichiers d'application qui ont été modifiés en dehors d'une instance.

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

glide.source_control.checksum_quick_install

Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, elle contourne la ou les étapes de nettoyage si la somme de contrôle correspond. Cette action empêche un développeur d'application d'attendre que les étapes de validation/nettoyage soient traitées si les fichiers d'application liés à un référentiel de contrôle de source en dehors de votre instance n'ont pas été modifiés.

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

glide.source_control.nom_de_la_branche_par défaut

Définit la branche du référentiel GIT par défaut dans laquelle travailler pour les fichiers d'application liés au contrôle de source.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : sn_instances/<instance_name>
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.spell.dictionary.fr

Définit le dictionnaire de vérification orthographique utilisé dans le système pour les utilisateurs anglais. Les dictionnaires sont disponibles pour le portugais brésilien (pb.dic), le tchèque (cs.dic), le néerlandais (nl.dic), l'anglais américain (en.dic), l'anglais britannique (en_uk.dic), l'estonien (et.dic), le finnois (fi.dic), le Français (fr.dic), l'allemand (de.dic), l'hébreu (he.dic), le hongrois (hu.dic), l'italien (it.dic), le polonais (pl.dic), le portugais (pt.dic), le russe (ru.dic), l'espagnol (es.dic) et le thaï (th.dic).

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : en.dic (anglais US)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.spell.dictionary.max_correspondances

Spécifie le nombre maximal de fautes d'orthographe que le correcteur orthographique doit détecter. Par défaut, le correcteur orthographique ne trouve que 10 fautes d'orthographe. L'instance ignore toute erreur supplémentaire une fois la valeur maximale atteinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 10
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.sys.activity_using_audit_direct

[Non pris en charge] Contrôle si l'historique de l'enregistrement est généré à l'aide de la table d'audit (**vrai**) ou non (**faux**).

[Obligatoire] Définissez la valeur sur **faux** pour générer l'historique avec des ensembles d'historique.

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

glide.sys.audit_inserts

Spécifie si la table d'audit des insertions d'audits (**vrai**) ou non (**faux**).

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

format glide.sys.date_format

Format de date du système pour tous les utilisateurs, sauf s'il a été remplacé dans l'enregistrement utilisateur.

- Type : format de date
- Valeur par défaut : aaaa-MM-jj
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base U116**

glide.sys.default.tz

Fuseau horaire du système pour tous les utilisateurs, sauf s'il a été remplacé dans l'enregistrement de l'utilisateur.

- Type : fuseau horaire
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**

glide.sys.domain.domain_change_notify

Héritage du domaine

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

glide.sys.domain.no_change_roles

Héritage du 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.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : Laissez ce champ vide.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain

Héritage du domaine

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

glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_scripts

Héritage du domaine

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

format glide.sys.time_format

Format d'heure du système pour tous les utilisateurs, sauf s'il a été remplacé dans l'enregistrement de l'utilisateur.

- Type : format d'heure
- Valeur par défaut : HH :mm :ss
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**

glide.sys_vérification_ligne_de_référence

Spécifie si les conditions de script des règles de contrôle d'accès s'appliquent aux champs de référence d'une table (**vrai**) ou non (**faux**).

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

Remarque :
Si la propriété système n'existe `glide.sys_reference_row_check` pas ou a été définie sur faux, les conditions de script pour les règles de contrôle d'accès ne sont pas appliquées. Cela signifie qu'une ACL contenant des conditions scriptées passera sa vérification tant que les autres critères d'ACL sont respectés (tels que les exigences de rôle).

glide.template.max_context

Spécifie le nombre maximal de modèles affichés dans le menu contextuel d'un formulaire. Si ce nombre est supérieur, les utilisateurs peuvent cliquer sur **Appliquer le modèle** dans le menu contextuel pour ouvrir la liste de référence des modèles.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.transform.reuse_coalesce_field_value

Si **vrai**, évitez de réévaluer les scripts de coalescence pour obtenir les valeurs.

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

glide.ts.index.attachment.debug

Si **vrai**, active les messages de journal pour les exceptions qui se produisent lors de l'indexation des pièces jointes. Vous pouvez laisser cette propriété activée pendant les opérations normales pour capturer les informations de trace de la pile concernant les exceptions.

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

glide.ts.index.attachment.list_terms.debug

Si **vrai**, le système consigne tous les termes indexés lorsqu'une pièce jointe est indexée.

Pour des performances optimales, définissez cette propriété sur **false** pendant les opérations normales. N'activez cette propriété que lorsque vous déboguez activement un problème.

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

glide.ts.reindex.sys_metadata.after.upgrade

Si **vrai**, le système réindexe automatiquement la table de sys_metadata après une mise à niveau, sans impact notable sur les performances. Pour désactiver la réindexation automatique, définissez la valeur sur **faux**.

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

glide.ui.activity.displayname

Spécifie si le formateur d'activité affiche les valeurs de **nom** (vrai) ou **les valeurs de user_name** (faux).

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

glide.ui.activity.email_roles

Traduction automatique

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

Spécifie la liste des rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher les e-mails dans le formateur d'activité.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ITIL
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.activity.email.use_display

Indique s'il faut afficher l'adresse e-mail ou les ID d'utilisateur (valeur d'affichage de la table Utilisateur) dans les en-têtes d'e-mail (**vrai**) ou non (**faux**). Si **la valeur est vrai**, l'instance recherche un enregistrement utilisateur avec une adresse e-mail correspondante. Si l'instance ne trouve pas d'enregistrement utilisateur correspondant, elle affiche l'adresse e-mail.

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

glide.ui.activity_stream.formulaire_bouton

Supprime le bouton de flux d'activité des formulaires.

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

glide.ui.activity_stream.bouton_liste

Supprime le bouton de flux d'activité des listes.

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

glide.ui.activity_stream.taille_page

Taille des pages pour Interface utilisateur principale le flux d'activité de formulaire. La valeur `0` signifie qu'il n'y a pas de pagination.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : apparaît toujours dans la table Propriétés système [sys_properties], mais n'est plus disponible.

glide.ui.activity_stream.échelle_gifs_animés

Crée une miniature des fichiers de .gif animés. Les dimensions maximales sont de 525 px de largeur et 350 px de hauteur. L'animation n'est pas conservée dans la miniature, mais l'aperçu de l'image affiche l'animation à sa taille 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.

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

glide.ui.activity_stream.images_échelles

Crée une miniature d'images volumineuses à afficher dans le flux d'activité. Les dimensions maximales sont de 525 pixels de large et 350 pixels de haut. Si l'utilisateur clique sur l'image ou la pièce jointe, l'aperçu est en taille réelle.

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

glide.ui.activity_stream.style.commentaires

Modifie la couleur de la barre de gauche dans les commentaires du flux d'activité au format Interface utilisateur principale.

- Type : entrée de couleur, soit un nom, par exemple **bleu** , soit un code, tel que **#0000FF**.
- Valeur par défaut : transparent
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.notes_de_travail

Modifie la couleur de la barre de gauche dans les notes de travail de flux d'activité dans Interface utilisateur principale.

- Type : entrée de couleur, soit un nom, par exemple **bleu** , soit un code, tel que **#0000FF**.
- Valeur par défaut : or
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.activity.style.comments

Modifie la couleur d'arrière-plan des commentaires du flux d'activité dans UI15.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : background-color : background-color : WhiteSmoke
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.activity.style.work_notes

Modifie la couleur d'arrière-plan des notes de travail du flux d'activité dans UI15.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : background-color : LightGoldenRodYellow
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.allow.field.dependency.for.templates

Vérifie la dépendance des champs de choix au moment de l'application du modèle, en empêchant que des valeurs non valides ne soient définies dans le champ dépendant. Par exemple, un champ de sous-catégorie qui dépend du champ de catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.allow_deep_html_validation

Permet aux administrateurs d'empêcher les utilisateurs d'enregistrer du HTML non valide dans un champ journal.

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

glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types

Force le téléchargement de tous les fichiers MIME en pièce jointe.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances, false pour les instances mises à niveau
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance : forcer les types MIME de téléchargement (renforcement de la sécurité de l'instance)

glide.ui.audit_deleted_tables

Liste séparée par des virgules des tables système pour lesquelles l'historique d'audit suit les suppressions.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : sys_user, sys_user_group, sys_user_role, sys_user_has_role, sys_user_grmember, sys_group_has_role, sys_security_acl_role
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.auto.recovery

Permet aux utilisateurs de récupérer des changements non enregistrés tout en travaillant dans .Studio

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Récupération automatique** > **Propriétés**

glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types

Liste de types de champs séparés par des virgules à exclure de la récupération automatique.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Récupération automatique** > **Propriétés**

glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de types de champs séparés par des virgules non pris en charge pour la récupération automatique.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : mot de passe,mot de passe2,glide_encrypted,vidéo,user_image,image

glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables

Liste séparée par des virgules des tables à exclure de la récupération automatique.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : v_ws_editor
- Emplacement : **Récupération automatique** > **Propriétés**

glide.ui.auto_req.extend.session

Si **vrai**, il permet à l'utilisateur d'étendre sa session utilisateur en sélectionnant une heure d'actualisation de la page d'accueil. Si **la valeur est définie sur faux**, le délai d'expiration de session est appliqué. La valeur du délai d'expiration de session est ignorée lorsque l'utilisateur spécifie une valeur d'actualisation automatique.

Par exemple, si l'utilisateur sélectionne **5 minutes** pour l'actualisation automatique de la page d'accueil, la session est renouvelée toutes les cinq minutes. En ajoutant cette propriété et en définissant la valeur sur **faux**, les administrateurs peuvent forcer l'expiration de la session utilisateur, même si la page utilisateur s'actualise toutes les **x** minutes. La session utilisateur expire après la valeur spécifiée dans le délai d'expiration de la session, plus la valeur d'actualisation sélectionnée. Cette propriété prend effet lorsque la case **à cocher Mémoriser** mon nom n'est pas cochée pour l'utilisateur. Les tablettes et les équipements mobiles ne prennent pas en charge cette fonctionnalité.

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

glide.ui.buttons_bottom

Contrôle si les actions d'interface utilisateur s'affichent à la fois en bas et en haut du formulaire (**vrai**) ou uniquement en haut (**faux**). Cette propriété fonctionne uniquement dans une version déconseillée de l'interface utilisateur.

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

glide.ui.cert_task_activity.champs

Définit le champ journal qui est le champ d'activité de la tâche.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : work_notes
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

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 la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.chart.height

Spécifie la hauteur d'un graphique en pixels.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.chart.pie.labels

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les étiquettes sur les tranches de graphique 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.ui.clickthrough.popup

- Pour les champs de référence, active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'icône de losange contextuelle pour les champs de référence et l'ouverture d'une nouvelle fenêtre lorsque vous cliquez sur l'icône.
- Pour les champs ID de document, active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'icône d'informations et l'ouverture d'une fenêtre contextuelle avec le formulaire du document. Pour en savoir plus Champ ID de document.

Remarque :
Les listes connexes n'apparaissent pas dans les formulaires ouverts dans la fenêtre contextuelle.

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

Traduction automatique

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

glide.ui.clickthrough.replace

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les icônes contextuelles et de clic pour les champs de référence.

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

glide.ui.date_format.premier_jour_de_la_semaine

Spécifie le jour de la semaine où les semaines commencent pour les rapports de calendrier (1=Dimanche, 2=Lundi...).

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

glide.ui.date_picker.premier_jour_de_la_semaine

Spécifie le premier jour (le plus à gauche) de la semaine pour le sélecteur de date et de date/heure (1=dimanche, 2=lundi...).

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

glide.ui.default.applications

Liste de noms d'applications séparés par des virgules qui s'ouvrent par défaut dans le volet de navigation lorsqu'aucune information n'est ouverte via les préférences utilisateur. Si la propriété est spécifiée et qu'elle est vide, aucune application n'est ouverte dans le volet de navigation lorsqu'aucune application n'est ouverte via les préférences utilisateur. Si la propriété n'est pas spécifiée, la première application autorisée pour l'utilisateur s'ouvre si aucune application n'est ouverte via les préférences utilisateur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : première application autorisée pour l'utilisateur
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.dirty_form_support

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage d'un message de confirmation lorsqu'un formulaire a des modifications non enregistrées et que l'utilisateur quitte le formulaire par tout moyen, à l'exception d'une soumission (par exemple, à l'aide de la flèche de retour verte, d'un bouton de formulaire ou autre). Cette propriété n'est pas prise en charge dans Safari.

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

glide.ui.encode_module_uri

Traduction automatique

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

Active (**vrai**, par défaut) ou désactive (**faux**) le codage des URI de module dans le volet de navigation. Pour plus d'informations sur la façon d'encoder ServiceNow les URI de module, consultez Encodage des URI de module .

glide.ui.escape_form_message

Spécifie si les chaînes dans les fonctions `GlideForm` sont nettoyées pour supprimer le code indésirable (vrai) ou non (faux).

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

glide.ui.escape_gwindow_message

Spécifie si les chaînes dans les fonctions `GlideWindow` sont nettoyées pour supprimer le code indésirable (vrai) ou non (faux).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : ajoutez la propriété à la 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. Définissez la valeur sur l'entier correspondant au jour de la semaine où le calendrier commence, où 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.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.first.field.reference

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le fait que la première colonne d'une liste soit toujours liée à l'enregistrement sous-jacent, même s'il s'agit d'un champ de référence. Par exemple, si la première colonne d'une liste d'incidents est **Affecté à**, cette valeur est liée à l'incident si cette propriété est définie sur **vrai**.

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

glide.ui.form_annotations

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les annotations de formulaire, qui vous permettent d'ajouter des paramètres Personnalisé, Séparateur de section et Séparateur de lignes à un 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.

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

glide.ui.form_multiple_splits

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) plusieurs fractionnements et fins de fractionnements dans la zone de sélection de configuration de mise en page de formulaire.

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

glide.ui.gauge.view

Définit la vue par défaut pour les jauges de page d'accueil.

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

glide.ui.glide_list.start.locked

Contrôle si un glide_list (comme la liste de surveillance) commence verrouillé (**vrai**) ou déverrouillé (**faux**) sur un formulaire.

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

glide.ui.goto_use_contains

Contrôle si la navigation **Accéder à** la navigation effectue une requête « contient » (**vrai**) ou une requête « supérieur à » (**faux**) par défaut.

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

glide.ui.homepage.parallel

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation du rendu parallèle.

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

glide.ui.homepage.parallelism

Définit le nombre maximal de threads qui doivent coopérer au rendu d'une page d'accueil donnée.

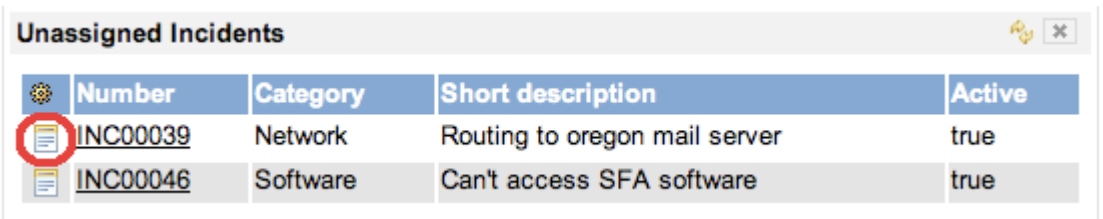
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 2
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.homepage.preview

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'icône d'aperçu pour les listes sur la page d'accueil.



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

glide.ui.html.éditeur

Spécifie l'éditeur de champs HTML à utiliser, TinyMCE ou htmlArea (hérité).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : tinymce
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.html.editor.default_target_link

Vous permet de définir une valeur cible par défaut pour les liens dans le TinyMCE.

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

glide.ui.html.editor.extended_valid_elements

Définit les éléments qui restent dans le texte TinyMCE lors de l'enregistrement de l'éditeur. Cette fonctionnalité peut être utile pour ajouter ou remplacer des éléments spécifiques qui doivent être conservés.

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

glide.ui.html.editor.toolbar.line1

Configure la barre d'outils de modification (première ligne) des champs HTML lorsque TinyMCE est activé. L'outil de **vérification orthographique** n'est pas pris en charge dans Interface utilisateur principale UI15.

- Type : chaîne
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface 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.

glide.ui.html.editor.toolbar.line2

Configure la barre d'outils de modification (seconde ligne) des champs HTML lorsque TinyMCE est activé. L'outil de **vérification orthographique** n'est pas pris en charge dans Interface utilisateur principale UI15.

- Type : chaîne
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.html.editor.v4.paste.html_import

Contrôle la façon dont le contenu copié à partir de sources autres que Microsoft Word est filtré. Cela inclut le contenu copié à partir de TinyMCE lui-même.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : clean
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.html.image.allow_url

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le chargement d'une image via une URL à partir des champs HTML.

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

glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs

Spécifie si une ligne vide contenant une `<br>` balise est convertie en `<div> </div>` balise pour les champs HTML TinyMCE. Si **vrai**, la balise est convertie. Si **la valeur est false**, la balise est laissée sous la forme `<br>`.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.html.barre d'outils

Configure la modification de la barre d'outils pour les champs HTML.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : liste de boutons
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.incident_activity.fields

Définit les champs qui sont visibles dans le formateur d'activité. Si les activités sont personnalisées, le système met à jour cette propriété automatiquement.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : liste des champs
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

adresses_glide.ui.incident_activity.max

Traduction automatique

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

Spécifie le nombre maximal d'adresses à répertorier dans un enregistrement d'audit d'e-mail. Si le nombre d'adresses dépasse cette limite, l'instance tronque la liste après la valeur maximale et affiche un caractère de suspension (...).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 5
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.incident_alert_activity.champs

Champs du formateur d'activité du plan de communication des incidents : liste des champs suivis à partir du formulaire Plan de communication des incidents dans le formateur d'activité.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : opened_by, work_notes, commentaires, gravité, estd_distruption_time actual_disruption_time
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.journal.use_html

Spécifie si TinyMCE est disponible pour les champs journaux (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.ui.js_error_notify

Affiche les erreurs de script client pour les utilisateurs disposant du rôle **client_script_admin** . Affiche également un message d'erreur générique pour les autres utilisateurs qui rencontrent une erreur de script client.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**

glide.ui.label.enable

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) à l'aide d'étiquettes, telles que Plus actif, Plus récent ou Créé par l'utilisateur.

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

glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded

Efface le presse-papiers copier/coller lorsque l'application passe en arrière-plan.

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

glide.ui.max_durée_calendrier

Nombre maximal de jours qu'une seule entrée de rapport de calendrier peut 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.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 90
- Plage de valeurs possibles : 90 à 400
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.max_calendar_records

Nombre maximal d'enregistrements enregistrés dans un rapport de calendrier.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut si la propriété n'est pas configurée : 10 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.m_agents

Liste séparée par des virgules des agents de navigateur considérés comme des navigateurs mobiles pour l'interface smartphone. Ces navigateurs sont dirigés vers les pages mobiles au lieu des pages complètes du navigateur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : iphone, android_phone, IEMobile, Windows Phone, iPod, Windows CE, BlackBerry, BB10
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.max_ref_dropdown

Nombre maximal d'enregistrements pour un champ de référence affiché en tant que liste de choix. Si le nombre d'enregistrements disponibles est supérieur à cette valeur, le champ apparaît comme un champ de référence et non comme une liste de choix.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 25
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.mentions.default_limit

Nombre d'utilisateurs avec le même nom affichés dans l'éditeur de composition de flux d'activité. Lorsqu'elle est définie sur true, la limite par défaut inclut un nombre qui détermine le nombre d'utilisateurs portant le même nom affichés.

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

glide.ui.mobile_agents

Liste séparée par des virgules des agents de navigateur considérés comme des navigateurs mobiles pour l'interface de smartphone héritée. Ces navigateurs sont dirigés vers les pages mobiles au lieu des pages complètes du navigateur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : iPod, Windows CE, BlackBerry, Android, Opera Mini, IEMobile, Windows Phone, iPhone
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.ui.nav.stripe.select.maxchars

Limite de caractères numériques pour les choix de menu de liste dans la bande de navigation. La bande de navigation apparaît en haut de la page lors de l'utilisation de l'interface utilisateur UI11.

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

glide.ui.polaris.experience

Active l'interface utilisateur, la page de destination et Unified Next Experience Navigation. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Interface utilisateur Next Experience .

Cette propriété n'affecte rien dans les espaces de travail, tels que Analyse de la plateforme les composants. Les espaces de travail et les fonctionnalités connexes sont toujours activés Générateur d'IU.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances, false pour les mises à niveau à partir de Tokyo ou une version antérieure.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.polaris.global_search

Active/désactive la Next Experience fonction de recherche.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true lorsque `glide.ui.polaris.experience` la valeur est vrai.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist

Paramètres d'URL exclus lorsque le système identifie et efface les URL en double de l'historique. Cette propriété s'applique uniquement à Unified Next Experience Navigation, qui est activée lorsque `glide.ui.polaris.experience` la valeur est vrai.

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

glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style (en anglais seulement)

Active le style de valeur en surbrillance sur les cellules de la liste. Cette propriété s'applique uniquement lorsque `glide.ui.polaris.experience` est vrai.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true lorsque `glide.ui.polaris.experience` la valeur est vrai.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.polaris.login.show_illustrations

Traduction automatique

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

Active l'affichage de graphiques illustratifs sur la page de connexion stylisée. Cette propriété s'applique uniquement lorsque `glide.ui.polaris.experience` est vrai.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : true lorsque `glide.ui.polaris.experience` la valeur est vrai.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.polaris.menus

Active/désactive les menus de navigation unifiée dans l'en-tête. Cette propriété s'applique uniquement lorsque `glide.ui.polaris.experience` est vrai, ce qui signifie que Next Experience Unified Navigation est activé.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true lorsque `glide.ui.polaris.experience` la valeur est vrai.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.reference.readonly.clickthrough

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les fenêtres contextuelles de référence dans les champs de référence en lecture seule. Les fenêtres contextuelles de référence et les clics sont masqués par défaut si un script client, une politique d'interface utilisateur ou une ACL rend le champ en lecture seule. La possibilité d'afficher l'enregistrement cible ou de cliquer sur celui-ci n'est pas liée au champ de référence accessible en écriture.

Si **la valeur est définie sur false**, l'administrateur peut remplacer le paramètre système pour un champ spécifique en ajoutant l'attribut `readonly_clickthrough=true` à l'entrée du dictionnaire.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.remember_view

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation des préférences utilisateur pour la dernière vue.

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

glide.ui.remember.me.default

Contrôle si la case **Se souvenir de moi** est cochée (**vrai**) ou décochée (**faux**) par défaut.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : 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 **la valeur est définie sur false**, seuls les styles de champ de la table Tâche sont utilisés. Si **la valeur est vrai**, le calendrier utilise d'abord les styles de champ de la table sur laquelle le rapport 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.

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.report.old_report_builder

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation de l'ancienne interface utilisateur du générateur de rapports.

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

glide.ui.section508

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le rendu du texte de remplacement à la place des images.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.show_live_feed_activity

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le flux en direct d'un enregistrement dans le formateur d'activité.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.show_template_bar

Contrôle si la barre de modèle peut être affichée sur la table spécifiée. Par exemple : `glide.ui.show_template_bar.incident = faux`.

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

glide.ui.session_timeleft

Définit combien de temps, en minutes, les utilisateurs ont pour prolonger une session avant qu'elle n'expire en raison de l'inactivité.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.active.session.life_span

Définit la durée maximale des sessions, quelle que soit l'activité, en minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.session_timeout

Définit le délai d'expiration de la session inactive, en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.stream_icon

Active/désactive l'affichage du bouton de flux d'activité sur la table spécifiée. Par exemple : glide.ui.stream_icon.hr_case = true.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.ui.syntax_editor.context_menu

Active désactive le menu contextuel dans l'éditeur de script.

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

glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config

Définit les configurations linting à l'aide de l'utilitaire ESLint.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : toutes les règles ESLint recommandées sont activées, à l'exception de no-undef, no-unused-vars, no-empty et semi.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.table.labels

Contrôle si le système utilise des étiquettes détaillées pour les noms de table (**vrai**) ou des noms de table littéraux (**faux**).

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

glide.ui.tablet_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'interface utilisateur de la tablette.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

Traduction automatique

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

glide.ui.tablet_agents

Utilise l'interface utilisateur de tablette si l'une des chaînes spécifiées (séparées par des virgules) s'affiche dans l'en-tête du user_agent du navigateur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ipad,android_tablet
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

glide.ui.tablet.title

Affiche le texte spécifié sous la forme d'un bref titre de page pour l'interface utilisateur de tablette.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ServiceNow
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

glide.ui.tablet.title.ios_webapp

Affiche le texte spécifié comme étiquette d'icône d'écran d'accueil par défaut utilisée dans iOS version 6 et ultérieure.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ServiceNow
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

glide.ui.task.insert

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation des options **Insérer** et **Insérer et Rester** sur les tables dérivées de la tâche (telles que Incident, Changement et Problème).

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

glide.ui.textarea.character_counter

Si **la valeur est vrai**, affiche le nombre de caractères disponibles pour les champs de journal et de texte multiligne.

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

glide.ui.textarea_initial_rows

Définit le nombre de lignes initialement affichées pour les éléments de formulaire multilignes. Lorsque l'élément est sélectionné pour être modifié, il est développé. Définissez-le sur 0 ou videz-le pour ignorer cette propriété. Cette fonctionnalité permet d'économiser de l'espace sur un formulaire lorsque des éléments multilignes occupent trop d'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.update_on_iterate

Contrôle si les mises à jour sont enregistrées (**vrai**) ou ignorées (**faux**) lorsqu'un utilisateur clique sur les flèches bleues dans un formulaire.

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

glide.ui.ui_policy_debug

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation du traitement de la politique d'interface utilisateur dans la fenêtre de débogage JavaScript

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

glide.ui.user_cookie.life_span_in_days

Définit le délai d'expiration du cookie « Se souvenir de moi ».

Remarque :
Lorsqu'un utilisateur accède à une instance avec l'option « Se souvenir de moi » activée, l'accès réinitialise la période d'expiration du cookie jusqu'à ce que la limite de durée de vie maximale (glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days) soit atteinte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15 (jours)

Remarque :
Valeur maximale 30.

- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days

Définit une limite maximale d'expiration `glide.ui.user_cookie.life_span_in_days` du cookie avant de forcer l'utilisateur à s'authentifier à nouveau dans l'instance.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30 (jours)

Remarque :
Valeur maximale 365 jours.

- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.welcome.profile_link

Traduction automatique

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

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) permettant aux utilisateurs de cliquer sur leur nom dans le message de bienvenue et d'afficher leur profil d'utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : **true** dans les nouvelles instances. Dans les instances **existantes, false**.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui11.show_switch_link

Cette propriété affecte uniquement une version déconseillée de l'interface utilisateur. Il n'est plus pris en charge. Affiche (**vrai**) ou masque (**faux) un** lien de bannière pour passer de l'interface UI11 aux interfaces héritées.

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

glide.update.suppress_update_version

Liste séparée par des virgules des tables pour lesquelles les mises à jour ne sont pas suivies dans la table Versions [sys_update_version]. Vous ne pouvez pas comparer et rétablir les versions des tables de cette liste.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : sys_user sys_import_set_row
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.user.default_password

Mot de passe par défaut pour les nouveaux utilisateurs créés à partir d'un e-mail entrant. Les utilisateurs doivent réinitialiser le mot de passe lors de la première connexion.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : mot de passe
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**
- Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance : configurer les mots de passe pour les comptes d'utilisateur créés automatiquement

glide.userauthgate.extauth.check

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les vérifications des mécanismes d'authentification `UserAuthenticationGate` externes et internes.

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

glide.user.trusted_domain

Liste séparée par des virgules des domaines de confiance pour lesquels l'instance crée automatiquement un utilisateur invité en fonction des e-mails entrants. Utilisez un astérisque (*) pour approuver tous les domaines. Si un e-mail ne provient pas d'un domaine de confiance, l'instance traite l'e-mail entrant en tant qu'« utilisateur invité », mais ne crée pas d'utilisateur invité dans 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 : chaîne
- Valeur par défaut : *
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.workflow.model.cache.max

Nombre maximal de modèles conservés dans le cache du workflow. Vous devez redémarrer l'instance après avoir modifié cette propriété pour appliquer le changement.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Emplacement : **Workflow** > **Propriétés**

glide.wsdl.definition.use_unique_namespace

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation d'une valeur d'espace de noms WSDL unique lors de la publication d'une table via des ServiceNow services Web. Si **vrai**, l'espace de noms cible WSDL est www.service-now.com/<table name>.

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

glide.wsdl.maximum_hierarchy

Nombre maximal de niveaux hiérarchiques renvoyés dans un WSDL lorsque le service Web SOAP hiérarchique est activé. Cette propriété a une valeur maximale de 3.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.wsdl.show_nillable

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) ce qui permet à un élément WSDL d'être valide s'il n'a pas de contenu d'élément malgré un {content type} qui, autrement, nécessiterait du contenu.

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

glide.ws.use_row_lock

Si **vrai**, évitez d'utiliser le verrou de service Web actuel qui s'applique avant d'exécuter la transformation. Utilisez le verrou de ligne qui s'applique après la méthode OnStart.

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

glide.xmlhttp.excessive

Traduction automatique

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

Définit le nombre d'éléments visibles dans la moitié disponible d'une collection plusieurs à plusieurs ou un à plusieurs.

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

glide.xmlprocessor.use_unload_format

Active (vrai) ou désactive (faux) le déchargement XML à l'aide du format display_value. Pour décharger à l'aide de ce format, ajoutez le paramètre `useUnloadFormat=true` à l'URL de la demande.

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

google.maps.auto_close

Si **cette propriété est définie sur vrai**, ferme automatiquement la fenêtre d'informations actuelle avant d'en ouvrir une nouvelle. Décochez la case pour activer l'ouverture simultanée de plusieurs fenêtres contextuelles.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.client

ID client pour l'API Google Maps pour entreprise Cet ID client autorise l'utilisation en production de l'API Google Maps pour entreprise. Par défaut, cet ID est fourni par ServiceNow. ServiceNow peut vous obliger à acheter un ID client distinct en fonction de votre utilisation.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : gme-servicenow
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.key

Clé de carte Google, associée à l'URL du serveur. Cette clé est la clé privée autorisant l'utilisation de Google Maps pour le développement.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.latitude

Latitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la latitude de départ affichée dans Google Maps.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 36.008522
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

Traduction automatique

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

google.maps.longitude

Longitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la longitude de départ affichée dans Google Maps.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : -95,221764
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.max_éléments

Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte. Ce paramètre détermine le nombre d'icônes pouvant être affichées sur une carte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.table

Table utilisée par la carte. Ce paramètre nomme la table contenant les champs de nom, de longitude et de latitude.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : cmn_location
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.zoom

Niveau de zoom de départ de la carte (1 étant le plus bas).

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 4
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

help.base.default

(Module d'extension Context-Sensitive Help) Définit l'URL de base pour les contextes d'aide dans lesquels ServiceNow wiki est **faux** et une URL absolue n'est pas spécifiée.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : http://docs.servicenow.com/?context=
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

help.base.servicenow

(Module d'extension Context-Sensitive Help) Définit l'URL de base pour les contextes d'aide dans lesquels ServiceNow wiki a la valeur **vrai**

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : http://docs.servicenow.com/?context=
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

mid.server.rba_debug_powershell

Traduction automatique

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

Active le débogage au niveau de la sonde pour les sondes PowerShell. Lorsque cette propriété est activée, les sondes PowerShell écrivent des informations détaillées sur l'activité dans le Serveur MID journal.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Orchestration** > **Propriétés de Serveur MID**

mid.version.override

Définit une condition de remplacement de la version actuelle pour tous les MID Servers de votre environnement. Pour plus d'informations sur le contrôle de version, consultez Propriétés du contrôle de version du MID Server .

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune (si cette propriété est laissée vide, les MID Server obtiennent leurs informations de version à partir de la propriété mid.buildstamp.)
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

par_vis_config.source_données.can_select_indicator

Spécifie les rôles (séparés par des virgules) qui peuvent sélectionner des indicateurs en tant que sources de données à partir du panneau de configuration de la visualisation des données. Si la liste est vide, tous les utilisateurs peuvent sélectionner les sources d'indicateurs auxquelles ils ont accès.

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

par_vis_config.live_refresh_rate_min_value

Spécifie l'intervalle minimal en secondes pour le paramètre **Fréquence de rafraîchissement en direct** dans la configuration de visualisation des données. Si défini, un utilisateur peut toujours définir une valeur vide ou 0.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30 (secondes)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

par_viz.table_data_max_data_points

Nombre maximal de points de données pour les graphiques de visualisation de données basés sur les sources de table.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

par_viz.table_data_max_groups

Nombre maximal de groupes à afficher pour les graphiques de visualisation de données basés sur des sources de 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.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 50
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_threshold

Spécifie le nombre maximal de verrouillages avant l'émission d'une alerte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 (verrouillages)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_window

Spécifie la durée utilisée pour enregistrer et compter le nombre de verrouillages utilisateur.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.captcha.ignore

Active et désactive la fonctionnalité CAPTCHA.

L'application de réinitialisation de mot de passe utilise Google re-CAPTCHA comme service CAPTCHA par défaut. Pour utiliser le CAPTCHA du système de base, remplacez la `password_reset.captcha.google.enabled` propriété système par `false`.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.qa.num_enroll

Spécifie le nombre de questions qu'un utilisateur doit sélectionner et auxquelles il doit répondre pour être inscrit au programme de réinitialisation de mot de passe.

Remarque :
Cette propriété de question de sécurité peut être remplacée par l'ajout d'une valeur pour le `num_enroll` paramètre dans une vérification de question de sécurité.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 (questions)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.qa.num_reset

Spécifie le nombre de questions auxquelles un utilisateur doit répondre pour vérifier son identité pendant le processus de réinitialisation du mot de passe.

Remarque :
Cette propriété de question de sécurité peut être remplacée par l'ajout d'une valeur pour le `num_reset` paramètre dans une vérification de question de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 3 (questions)
- Valeurs possibles : entiers inférieurs au nombre spécifié pour la *num_enroll* propriété.
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.request.max_tentative

Spécifie le nombre de tentatives de réinitialisation de mot de passe d'un utilisateur avant d'être bloqué pour une période déterminée par la valeur de *max_attempt_window*.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3 (tentatives)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > Propriétés

password_reset.request.max_fenêtre_tentative

Spécifie pendant combien de temps un utilisateur est bloqué ou empêché de changer son mot de passe après avoir essayé le nombre maximal de fois.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.request.retry_window

Spécifie le délai avant l'actualisation du nombre de tentatives de réinitialisation du mot de passe.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.request.success_window

Spécifie la durée pendant laquelle un utilisateur est verrouillé après avoir réinitialisé son mot de passe.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.sms.default_complexity

Spécifie le nombre de caractères du code SMS requis pour qu'un utilisateur réinitialise son mot de passe.

Remarque :
Cette propriété de code SMS peut être remplacée en ajoutant une valeur pour le paramètre de complexité dans une vérification de code SMS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 4 (chiffres)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **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.

password_reset.sms.expiration

Spécifie la durée, en minutes, avant l'expiration du code SMS envoyé à l'utilisateur.

Remarque :
Cette propriété de code SMS peut être remplacée par l'ajout d'une valeur pour le paramètre d'expiration dans une vérification de code SMS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.sms.max_par_jour

Spécifie le nombre maximal de codes SMS qui sont envoyés à un utilisateur dans un délai de 24 heures. Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton **Envoyer le code de vérification** , la période de 24 heures commence.

Remarque :
Cette propriété de code SMS peut être remplacée en ajoutant une valeur pour le paramètre dans une vérification de code `max_per_day` SMS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 (par jour)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.sms.pause_window

Spécifie le délai avant qu'un autre code SMS puisse être envoyé à un utilisateur.

Remarque :
Cette propriété de code SMS peut être remplacée en ajoutant une valeur pour le paramètre dans une vérification de code `pause_window` SMS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.wf.refresh_rate

Spécifie la fréquence de vérification de l'état du workflow. Représenté dans la barre de progression du processus de réinitialisation du mot de passe.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 90 000 (millisecondes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.wf.timeout

Spécifie le temps d'attente maximal, en millisecondes, pour l'exécution du workflow. Le workflow est déclenché pendant la demande de réinitialisation du mot de passe lorsque l'utilisateur clique sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 500 (millisecondes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

promin.show_records.limit

Spécifie le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être renvoyés pour un arc ou un nœud pour que le lien **Afficher les enregistrements** s'affiche. Si davantage d'enregistrements sont renvoyés au-delà de la limite fixée, le lien ne s'affiche pas.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 000 (enregistrements)
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

remember_me.max_duration_in_days

Définit une limite maximale d'expiration *`remember_me_cookie.duration_in_days`* du cookie avant de forcer l'utilisateur à s'authentifier à nouveau dans l'instance.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30 (jours)

  Remarque :
  Valeur maximale 365 jours.

- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

remember_me_cookie.duration_in_days

Définit l'expiration par défaut du cookie « Se souvenir de moi ». Lorsqu'un utilisateur se connecte avec l'option « Se souvenir de moi » activée, chaque connexion dans la limite d'expiration réinitialise la période d'expiration.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15 (jours)

  Remarque :
  Valeur maximale 30 jours.

- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sa_analytics.aggregation.include_service

Inclut tous les CI pour l'agrégation d'alertes. Si **cette propriété est définie sur faux**, elle inclut uniquement les CI non associés à un service aux entreprises.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.aggregation_enabled

Active l'agrégation d'alertes. Active l'agrégation d'alertes corrélées pour les services et les groupes d'alertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.alert.severity_threshold

Seuil de gravité de l'alerte, au-dessus duquel les alertes sont incluses dans l'analyse. Seules les alertes dont la gravité est supérieure au seuil sont incluses dans les agrégations d'alertes et l'analyse CI de la cause première.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : Info
- Autres valeurs possibles :
  - Avertissement
  - Mineur
  - Majeur
  - Critique
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'analyse de la cause première pour les services d'entreprise. Active la RCA pour les alertes associées aux services d'entreprise, afin d'identifier les CI de la cause première.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca.input_purge_days

Purger les tables intermédiaires (en jours). Nombre de jours pendant lesquels l'entrée RCA est conservée avant d'être purgée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 90
- Plage de valeurs possibles : 30-180
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs

Intervalle de temps (en secondes) Critères de regroupement des alertes. Intervalle pendant lequel les alertes doivent être créées pour être incluses dans un groupe.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Plage de valeurs possibles : 60-900
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs

Traduction automatique

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

Durée de la période (en secondes) à partir de laquelle inclure des alertes pour l'analyse. Période passée à partir de laquelle inclure des alertes dans l'analyse d'agrégation d'alertes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 86 400
- Plage de valeurs possibles : 43200-86400
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca.output_purge_days

Nombre de jours pendant lesquels la sortie de l'analyse de la cause première est conservée avant d'être purgée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Plage de valeurs possibles : 3-5
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sa_analytics.rca.query_probability_threshold

Seuil du pourcentage du score de confiance, au-dessus duquel les groupes d'alertes corrélées RCA s'affichent dans le tableau de bord et la Gestion des événements console des alertes. Score de confiance qui doit être atteint par les groupes d'alertes corrélées RCA avant que les groupes s'affichent sur le tableau de bord et la Gestion des événements console d'alertes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Plage de valeurs possibles : 0-100
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sam.install_deletion_deadline

Définit le nombre de jours après lequel une installation de logiciel est supprimée si elle n'est pas détectée avec l'élément de configuration. Utilisez une valeur supérieure au nombre de jours entre des exécutions consécutives Détection .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 7
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

security.list.internal.domains

Les autres domaines (à l'exception de ceux de la liste séparée par des virgules de cette propriété) sont classés en tant que domaines de messagerie externes. Le nombre d'e-mails entrants provenant de ces domaines externes s'affiche dans la mesure E-mails entrants externes d'Instance Security Center.

- Type : chaîne de choix
- Valeur par défaut : Aucun
- Autres valeurs possibles : Liste séparée par des virgules de tous les domaines de messagerie interne de l'organisation.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_acc_visibility.set_assigned_to

Traduction automatique

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

Détermine si l'attribut Affecté à est remplacé par ACC-V ou non.

- Type : booléen
- Valeur par défaut : false

sn_acc_visibility.assigned_to_user_order

Définit la source de l'utilisateur Affecté et sa priorité pour ACC-V. L'ordre des sources de nom d'utilisateur défini est utilisé pour définir la priorité en fonction de laquelle l'utilisateur Affecté à est défini pour un CI d'ordinateur. Par exemple, computer_system_username, logged_in_users. Ces deux sources différentes décident quel nom d'utilisateur dérivé de quelle source a la préférence pour décider de l'attribut Affecté à pour un CI d'ordinateur.

computer_system_username : La source est dérivée de la commande native pour Windows machine wmic computersystem get user username.

Logged_in_users : la source est OsQuery, qui obtient les utilisateurs connectés à partir de la table OsQuery.

- Type : chaîne de choix
- Valeur par défaut : computer_system_username, logged_in_users

sn_acc_visibility.persist_os_user_type

Conserve le type d'utilisateurs qui vous intéresse pour ACC-V.

- Type : paramètre séparé par des virgules
- Valeur par défaut : local,system

sn_agent.disco_minimum_threshold_for_rediscovery_minutes

Nombre minimum de minutes depuis la dernière amélioration Détection sur une adresse IP donnée avant qu'une redétection puisse être déclenchée. Cela permet d'éviter des améliorations Détection trop fréquentes dans les cas où un réseau s'interrompt par intermittence ou qu'un ordinateur portable redémarre à plusieurs reprises.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60

sn_agent.disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco

Si vrai, vérifie s'il existe déjà un CI détecté avec des critères de correspondance (discovery_source=ServiceNow) et, au lieu de relancer une détection, lie l'enregistrement de l'agent au CI existant.

- Type : booléen
- Valeur par défaut : true

sn_agent.disco_ci_clobber_of_agentless_disco_threshold_days

Nombre maximal de jours depuis lequel un CI existant a été découvert à l'aide de la détection sans agent, où le CI existant est lié au lieu de le redétecter à l'aide de l'agent. Cette valeur prend effet lorsque disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco a la valeur vrai et qu'une période prolongée (plus de 14 jours, par défaut) s'est écoulée depuis qu'un discovery_source non ACC (comme ServiceNow) a découvert le CI. Une fois ce seuil dépassé, le mode Amélioré Détection est autorisé à exécuter et à écraser un CI existant, qu'un CI ait déjà été détecté ou non par un discovery_source non ACC. Cela permet aux données détectées les plus récentes d'être présentes dans la CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : nombre entier
- Valeur par défaut : 14

sn_agent.host_data_collection.disable_when_container

Si vrai, lorsque la collecte de données de l'hôte a lieu et qu'il est détecté qu'Agent Client Collector est en cours d'exécution dans un conteneur, les données entrantes ne sont pas traitées et l'état de la collecte de données de l'hôte est défini sur désactivé.

- Type : booléen
- Valeur par défaut : true

sn_acc_visibility.persist_sam_usage_metrics

Activez cette option pour exploiter la fonctionnalité de mesure de base SAM. Si ce marqueur est défini sur Vrai, après avoir récupéré les détails de tous les logiciels installés, y compris l'heure du dernier accès via osquery, les informations sont placées dans la table Utilisation de logiciel [samp_sw_usage]. Le module d'extension SAM doit également être activé pour conserver les informations.

- Type : booléen
- Valeur par défaut : true

sn_app_insights.minutes_entre_déclencheurs

Nombre de minutes à attendre avant d'envoyer une notification pour un déclencheur de mesure identique.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30

sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores

Facteur de normalisation des données pour la mesure des sémaphores dans le modèle de prédiction p1.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 21

sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_charge

Facteur de normalisation des données pour la mesure sys_load dans le modèle de prédiction P1.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 923

sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown

Nombre de minutes consécutives « aucune prédiction P1 » requises pour quitter l'état d'alerte P1.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 5

sn_app_insights.p1_seuil_de_prédiction

Fiabilité minimale requise pour que le modèle de prédiction P1 puisse prédire un état d'alerte P1.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 90

Traduction automatique

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

sn_bm_client.unité_affichage_tableau de bord

Unité de temps à utiliser pour les valeurs de KPI sur le tableau de bord Benchmarks. Les options sont **Heures** ou **Jours**.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : jours
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_initial_limit

Définit le nombre d'enregistrements de change_request à afficher lors du chargement du calendrier des changements.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 40
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit

Définit le nombre d'enregistrements de change_request à afficher à mesure que la planification des changements défile.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 20
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_total_limit

Définit le nombre total d'enregistrements de change_request qui peuvent être affichés sur une planification des changements.

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

sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification

Affiche un message pour épingler ou détacher un calendrier des changements.

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

sn_chg_soc.schedule_window_days

Spécifie le nombre de jours à prendre en compte avant et après le démarrage/la fin respectifs d'un enregistrement de change_request lors de l'affichage d'étendues de fenêtre de proscription et de maintenance sur la page Calendriers des changements.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_disco_cd.scheduled_job_time_out_in_mins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 propriété définit la valeur de la durée maximale d'exécution de la tâche planifiée pour Cloud Resources en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 120

sn_disco_certmgmt. cert_task_default_approval_group

Cette propriété est utilisée pour définir le nom du groupe d'approbation par défaut pour Gestion et inventaires des certificats les processus d'approbation manuels permettant de demander, de renouveler ou de révoquer des certificats pour les workflows automatisés uniquement. Vous pouvez ajouter plusieurs groupes d'approbation en les séparant par des virgules. La tâche choisit d'abord le groupe de domaines actuel, puis le groupe de domaines global. Si aucun groupe n'est trouvé, la tâche échouera.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period

Cette propriété est utilisée pour définir la période de validité de la commande de certificats passée dans Gestion et inventaires des certificats.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000 jours

sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority

Cette propriété est utilisée pour configurer les priorités des tâches nouvelles et renouvelées dans .Gestion et inventaires des certificats Accepte les valeurs 1, 2, 3, 4, 5. Si une valeur non valide (<1 || >5 || autres chaînes) est fournie, la valeur revient à P3.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3 (si la propriété n'existe pas)

sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority

Cette propriété est utilisée pour configurer les priorités des tâches révoquées dans Gestion et inventaires des certificats. Accepte les valeurs 1, 2, 3, 4, 5. Si une valeur non valide (<1 || >5 || autres chaînes) est fournie, la valeur revient à P1.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 (si la propriété n'existe pas)

sn_global_searchui.hide_results_count

Masque (**vrai**) ou affiche (**faux) le** nombre d'enregistrements correspondants pour les groupes de recherche et les tables sur la page Recherche globale .

Pour modifier cette propriété, sélectionnez **Interface utilisateur de recherche globale améliorée** dans le sélecteur d'application avant d'ouvrir la table Propriétés système.

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

Traduction automatique

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

sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs

Dans les résultats Recherche IA pour la détection de rubrique en cours, modifiez la valeur sur vrai pour afficher les résultats du catalogue. Par défaut, ces résultats de Recherche IA avec rubrique en cours affichent uniquement les résultats de la base de connaissances.

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

subscription.custom_table.enforce_entitlement

Vous pouvez activer des garde-fous autour des tables personnalisées lors de l'utilisation de certaines applications, telles que Mobile Studio, dans un environnement de production ou de non-production.

Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, la propriété limite la liste des tables personnalisées disponibles dans des applications telles que Mobile Studio à celles que vous êtes autorisé à utiliser, en fonction des abonnements actifs présents sur votre instance. Si vous souhaitez supprimer ces garde-fous, définir la propriété sur **false** vous permet d'accéder à toutes les tables personnalisées, quelles que soient vos autorisations d'abonnement actives.

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

Remarque :
Définir cette propriété sur **faux** vous permet d'utiliser des applications avec des tables personnalisées qui ne sont peut-être pas autorisées. Consultez la description de service pour vos abonnements actifs afin de déterminer les tables personnalisées (le cas échéant) que vous avez le droit d'utiliser avec les applications sélectionnées.

sys_par_insights_enabled

Active la fonctionnalité d'analyse proactive.

- Type : vrai/faux (booléen)
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : pour modifier la valeur, créez cette propriété dans la table Propriétés système.
- Plus d'informations : Ajouter une propriété système

texte.pied.tablette

Texte qui apparaît sur le pied de page de l'interface utilisateur de tablette.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : Copyright ServiceNow 2012
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

texte.en-tête.tablette

Traduction automatique

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

Texte qui apparaît sur le côté droit de l'en-tête de l'interface utilisateur de tablette.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ServiceNow
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

Ajouter une propriété système

Ajoutez ou créez une propriété pour contrôler le comportement du système.

Ajouter une propriété système

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour plus d'informations sur la création de propriétés système pour vos propres applications, suivez la formation sur le ServiceNow® Site Developer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certaines propriétés du système ne sont pas visibles dans une instance par défaut et doivent être ajoutées à la table Propriétés système [sys_properties]. Si une fonctionnalité nécessite l'ajout de la propriété, vous pouvez ajouter une propriété système.

Important :
Les propriétés système stockent des informations de configuration qui changent rarement ou jamais. Chaque fois que vous modifiez ou ajoutez une propriété système, le système purge le cache pour synchroniser tous les nœuds du cluster. Cette purge du cache a un coût de performance très élevé pendant une à 10 minutes, ce qui peut potentiellement provoquer une panne si elle est effectuée de manière excessive. Pour éviter de telles pannes, n'utilisez pas de propriété système pour stocker des informations de configuration qui changent plus d'une ou deux fois par mois. Utilisez plutôt une table personnalisée pour stocker les informations de configuration qui changent régulièrement.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Vérifiez que la propriété n'existe pas en recherchant le nom de la propriété.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire Propriétés système à l'aide du nom de base de données de la propriété.

   Assurez-vous de spécifier le **type** de données correct et ajoutez la nouvelle valeur que vous souhaitez que la propriété utilise.

   Les propriétés que vous ajoutez contiennent déjà des valeurs par défaut. Vous ajoutez des propriétés pour modifier cette valeur.

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété que vous créez.
Description	Saisissez une phrase brève et descriptive décrivant la fonction de la propriété.
Choix	Valeurs séparées par des virgules pour une liste de choix. Si vous souhaitez utiliser une valeur et 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.

Champ	Description
	étiquette différentes dans la liste de choix, utilisez un signe égal (=) pour distinguer l'étiquette de la valeur. Par exemple, `Blue=0000FF, Red=FF0000, Green=00FF00` affiche le **bleu**, le **rouge** et le **vert** dans la liste et enregistre la valeur hexadécimale correspondante dans le champ de valeur de propriété.
Type	Sélectionnez le type de données approprié dans la liste (par exemple, **entier**, **chaîne** ou **vrai|faux).**
Valeur	Définissez la valeur souhaitée pour la propriété. Toutes les valeurs de propriété sont stockées sous forme de chaînes. Lors de la récupération des propriétés via la méthode `gs.getProperty()`, traitez les résultats comme des chaînes. Par exemple, une propriété vrai|faux renvoie « vrai » ou « faux » (chaînes), et non l'équivalent booléen.
Ignorer le cache	Le système stocke les valeurs de propriété système dans des caches côté serveur pour éviter d'interroger la base de données pour les paramètres de configuration. Lorsque vous modifiez une valeur de propriété système, le système vide toujours le cache de la table sys_properties. Utilisez ce champ pour déterminer si la valeur de cette propriété doit être purgée de tous les autres caches côté serveur. La case à cocher décochée par défaut signifie que le système purgera tous les caches côté serveur et récupérera la valeur de propriété actuelle de la base de données. Décochez la case lorsque vous voulez vous assurer que tous les caches ont la valeur de propriété actuelle. Cochez cette case pour ignorer la purge de certains caches côté serveur, ce qui permet de purger uniquement le cache de la table sys_properties et de préserver la valeur de la propriété antérieure dans tous les autres caches. Cette option évite le coût de performance lié à la purge de tous les caches et à la récupération des nouvelles valeurs de propriété. En règle générale, vous ne devez cocher la case et activer le fait d'ignorer le cache que lorsque vous avez une propriété système qui change plus d'une fois par mois et que la valeur de la propriété n'est stockée que dans la table sys_properties.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Privé	Définissez cette propriété sur vrai pour exclure cette propriété de l'importation via des ensembles de mises à jour. La confidentialité des propriétés système empêche que les paramètres d'une instance ne remplacent les valeurs d'une autre instance. Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas qu'une propriété système d'une instance de développement utilise la même valeur qu'une instance de production.
Rôles de lecture	Définissez les rôles qui ont un accès en lecture à cette propriété.
Rôles d'écriture	Définissez les rôles qui ont un accès en écriture à cette propriété.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Selon le nom de la propriété, un administrateur peut être en mesure de modifier sa valeur uniquement via un nouveau module. Il peut également apparaître dans l'une des pages Propriétés des propriétés système.

> **Remarque :**
> Si la case **Ignorer le cache** est cochée, le système vide le cache du serveur lorsque le paramètre est modifié.

Créer un module de propriétés système

Vous pouvez ajouter un module dans le navigateur d'application pour accéder à la liste des propriétés système. Ce module facilite l'ajout de propriétés à la table Propriétés système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Recherchez l'application à laquelle vous souhaitez ajouter la table des propriétés, par exemple **Propriétés système**.
   Sélectionnez une application restreinte au rôle administrateur afin que les utilisateurs non administrateurs ne puissent pas y accéder.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Modules.
4. Complétez les champs du formulaire.

Champ	Description
Titre	Nom du module. Par exemple, **Toutes les propriétés**.
Menu d'application	Spécifie le nom du menu d'application sous lequel le module apparaît. Ce champ doit automatiquement être renseigné avec le nom de l'application à partir de laquelle vous avez accédé à la liste connexe Modules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 lien	Spécifie le type de lien que ce module ouvre. Pour obtenir une liste des propriétés système, sélectionnez **Liste des enregistrements**.
Table	Spécifie la table utilisée par le module. Sélectionnez **Propriétés système [sys_properties].**

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Vérifiez que le module a été créé.
   Par exemple, accédez à **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez inclure des paramètres supplémentaires pour le module de liste des propriétés système, consultez Créer un module .

Gérer les erreurs HTTP 500

L'erreur HTTP 500 est un message d'erreur générique qu'Internet Explorer vous transmet lorsque votre site Web tombe en erreur pour une raison ou une autre, mais il ne fournit aucune information utile par lui-même.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Nous pouvons modifier ce paramètre, pour vous permettre de voir et de lire quelle est la véritable erreur. De bonnes informations sur les erreurs sont essentielles au débogage de toute application, et l'erreur HTTP 500 peut en fait fournir plus d'informations à l'équipe Service et assistance client .

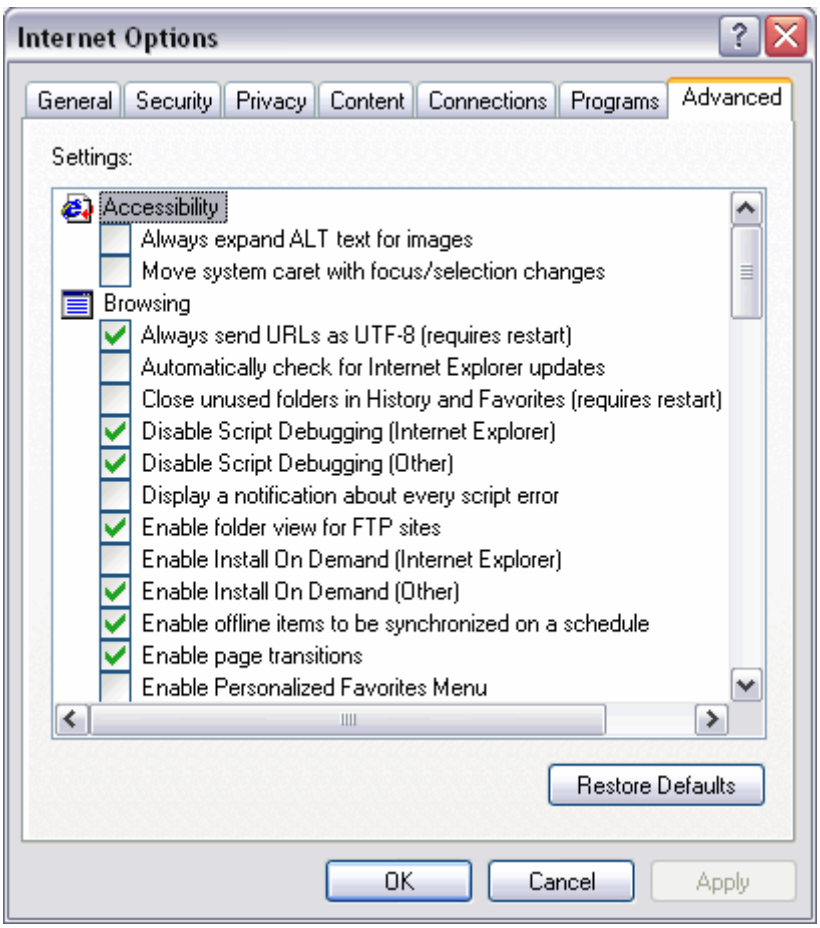
Pour permettre à Internet Explorer de vous indiquer la cause première d'une erreur dans votre code, vous devez effectuer une modification dans la fenêtre Options Internet. Vous pouvez accéder à la fenêtre Options Internet en sélectionnant l'élément **Options Internet** dans le menu **Outils** en haut d'Internet 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.

Procédure

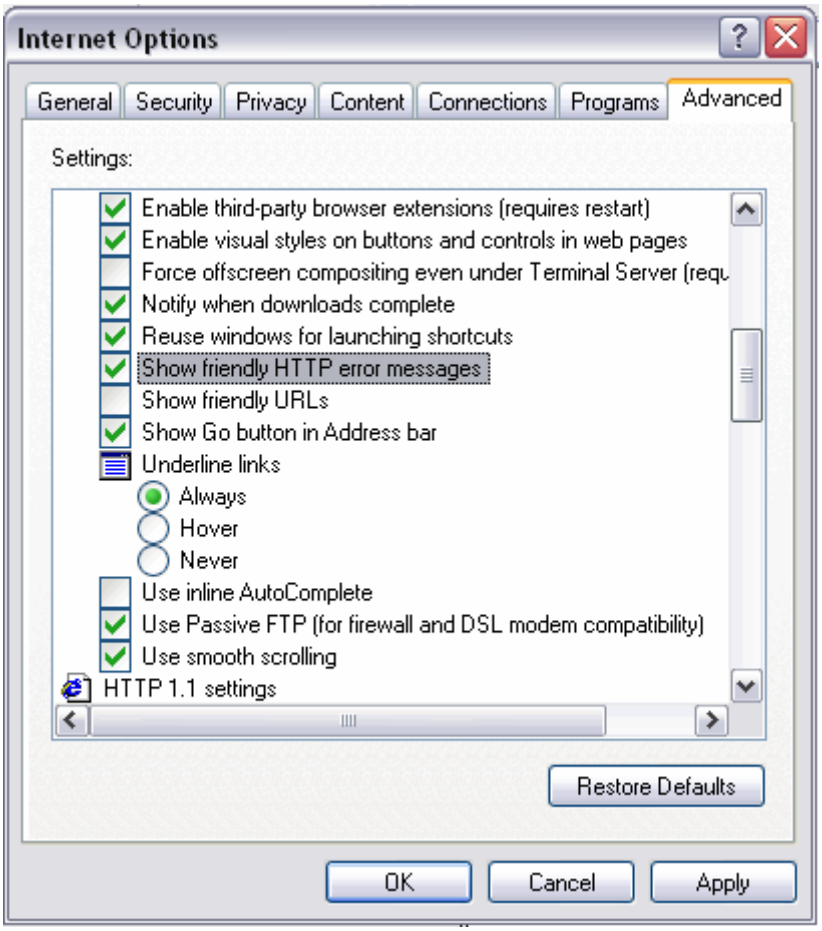
1. Sélectionnez l'onglet **Avancé**.



L’accès aux options avancées s’affiche dans une fenêtre contenant de nombreux paramètres qui peuvent être modifiés dans Internet Explorer. Ces paramètres sont répartis en catégories. La catégorie qui nous intéresse est la catégorie **de navigation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Faites défiler la fenêtre vers le bas et cochez la case **Afficher les messages d'erreur HTTP conviviaux** .
   Par défaut, cette case est cochée afin de cacher l'erreur réelle aux utilisateurs. Une fois que vous avez trouvé cette case à cocher, retirez-la et cliquez sur le bouton **OK** .

Résultats

Vous pouvez maintenant signaler toutes les pages problématiques avec lesquelles vous avez rencontré des difficultés et voir le véritable message d'erreur généré. Une fois que vous pouvez voir quel est le véritable message d'erreur, il devient beaucoup plus facile de fournir des informations de débogage à l'équipe Service et assistance client .

Jointures de requêtes et limites de taille de complexité

La plateforme utilise une base de données relationnelle pour stocker les données. La récupération des données peut impliquer plusieurs jointures pour créer un ensemble de résultats unique. Bien que ces jointures soient généralement simples, dans certains cas, le système peut émettre de très grandes jointures pour rassembler un grand nombre (>20) de tables.

Les moteurs de base de données gèrent normalement assez bien les jointures multiples. Le modèle relationnel suppose que les jointures sont peu coûteuses et efficaces, ce qui est généralement vrai. Toutefois, il est rare que des jointures excessivement volumineuses entraînent un problème de performances de la base de données.

Pour atténuer cette complexité potentielle, utilisez la propriété suivante pour limiter la complexité et la taille des jointures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Propriétés système > Système** et recherchez la propriété avec cette description :

Nombre maximal de jonctions de base de données par requête. Plus les valeurs sont petites, plus le système émet un plus grand nombre de requêtes moins complexes. Les valeurs plus grandes réduisent le nombre de requêtes au coût d'une complexité supplémentaire par requête. En l'absence de problèmes de base de données connus découlant d'un grand nombre de jointures, cette propriété doit rester inchangée.

Cette propriété spécifie le nombre maximal de jointures que le système préfère effectuer. Dans certains cas limites, il peut être nécessaire d'émettre des requêtes plus complexes, mais en général, il n'est pas nécessaire d'émettre plus de ce nombre de jointures. Par exemple, une valeur de 10 entraînera la jonction de 10 tables au maximum dans une requête donnée.

Le système doit compenser la diminution du nombre de jointures en émettant plus de requêtes pour récupérer les données nécessaires, de sorte que la réduction de ce nombre entraînera l'envoi d'un plus grand nombre de requêtes à la base de données. Dans la plupart des cas, le réglage de ce paramètre est contre-productif.

Remarque :
En l'absence de problèmes de base de données connus découlant d'un grand nombre de jointures, ce paramètre doit rester inchangé.

Proxy Web

Plusieurs propriétés prennent en charge la configuration du proxy Web.

Remarque :
Définissez ces propriétés dans la table Propriétés système [sys_properties].

Propriétés de configuration du proxy

Propriété	Description	Exemples
glide.http.proxy_host	Spécifiez le nom d'hôte du serveur proxy ou l'adresse IP. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	proxy.company.com, 192.168.34.54
glide.http.proxy_port	Spécifiez le numéro de port du serveur proxy. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	8080, 9100
glide.http.proxy_username	Spécifiez le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier le serveur proxy. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	Utilisateur proxy
glide.http.proxy_password	Spécifiez le mot de passe utilisé pour authentifier le serveur proxy.	mot de passe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de configuration du proxy (suite)

Propriété	Description	Exemples
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	
glide.email.override.url	Définissez l'URL à utiliser dans les liens envoyés par e-mail à la place de l'URL d'instance. L'URL doit se terminer par `nav_to.do`. • Type : chaîne • Valeur par défaut : URL d'instance	https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do

Authentification NTLM

NTLM est le plus complexe des protocoles d'authentification pris en charge par un serveur Web de base.

NTLM est le plus complexe des protocoles d'authentification pris en charge par un serveur Web de base tel que HttpClient. Il s'agit d'un protocole propriétaire conçu par Microsoft sans spécification accessible au public. Les premières versions de NTLM étaient moins sécurisées que l'authentification Digest en raison de défauts de conception. Cependant, ceux-ci ont été corrigés dans un service pack pour Windows NT 4 et le protocole est maintenant considéré comme plus sûr que l'authentification Digest.

L'authentification NTLM nécessite qu'une instance de NTCredentials soit disponible pour le nom de domaine du serveur ou les informations d'identification par défaut. Comme NTLM n'utilise pas la notion de realms, HttpClient utilise le nom de domaine du serveur comme nom de realm. En outre, le nom d'utilisateur fourni aux NTCredentials ne doit pas être précédé du domaine :

- Correct : adrian
- Incorrect : DOMAINE\Adrian

Il existe des différences significatives dans le fonctionnement de NTLM par rapport à l'authentification de base et digest. Ces différences sont généralement gérées par HttpClient. Toutefois, comprendre ces différences peut vous aider à éviter les problèmes lors de l'utilisation de l'authentification NTLM.

- L'authentification NTLM fonctionne presque exactement de la même manière que toute autre forme d'authentification en termes d'API HttpClient. La seule différence est que vous devez fournir NTCredentials au lieu de UsernamePasswordCredentials (NTCredentials étend en fait UsernamePasswordCredentials afin que vous puissiez utiliser NTCredentials dans toute votre application, si nécessaire).
- Le domaine d'authentification NTLM est le nom de domaine de l'ordinateur connecté. Cela peut être gênant car les serveurs ont souvent plusieurs noms de domaine. Seul le nom de domaine auquel HttpClient se connecte, tel que spécifié par HostConfiguration, est utilisé pour rechercher les informations d'identification. Lors du test initial de l'authentification NTLM, il est préférable de transmettre le domaine comme null, qui est utilisé par défaut.
- NTLM authentifie une connexion et non une demande. Vous devez donc vous authentifier à chaque fois qu'une nouvelle connexion est établie et il est essentiel de garder 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.

connexion ouverte pendant l'authentification. Pour cette raison, NTLM ne peut pas être utilisé pour s'authentifier à la fois auprès d'un serveur proxy et du serveur Web, et NTLM ne peut pas non plus être utilisé avec des connexions HTTP 1.0 ou des serveurs Web qui ne prennent pas en charge les keep-alives HTTP.

Remarque :
Définissez ces propriétés à partir de la table Propriétés système [sys_properties].

Authentification NTLM

Propriété	Description	Exemples
glide.http.proxy_ntusername	Spécifiez le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	nom d'utilisateur
glide.http.proxy_ntpassword	Spécifiez le mot de passe utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	mot de passe
glide.http.proxy_nthost	Spécifiez le nom d'hôte utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	nthost
glide.http.proxy_ntdomain	Spécifiez le domaine utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	DOMAINE

Serveurs proxy pour les clients SOAP

Les administrateurs peuvent spécifier des paramètres de proxy distincts pour les clients SOAP, tels que le MID Server ou le pilote ODBC.

Pour spécifier un serveur proxy pour un MID Server, consultez Configuration du MID Server

Pour spécifier un serveur proxy pour le pilote ODBC, consultez Configurer ODBC pour utiliser des serveurs proxy

Contourner le serveur proxy

Les administrateurs peuvent configurer l'instance pour contourner le serveur proxy pour des URL ou des modèles d'URL spécifiques.

En règle générale, les adresses internes n'ont pas besoin d'un serveur proxy pour les communications SOAP.

Traduction automatique

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

Contourner le serveur proxy

Propriété	Description	Exemples
glide.http.proxy_bypass_list	Spécifiez la liste d'adresses séparées par des points-virgules qui contournent le serveur proxy. Utilisez un astérisque comme caractère générique pour spécifier tout ou partie d'une adresse. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]	127.0.0.1 ;*.internal.com ; Localhost

Centre d'administration

Centre d'administration fournit un concentrateur central permettant aux propriétaires et administrateurs de la plateforme d'accéder aux options de la plateforme, de détecter de nouvelles applications et d'obtenir des informations intelligentes et exploitables.

Utilisez l'application Centre d'administration pour découvrir les capacités des applications disponibles et la façon dont elles peuvent être implémentées pour atteindre votre objectif business.

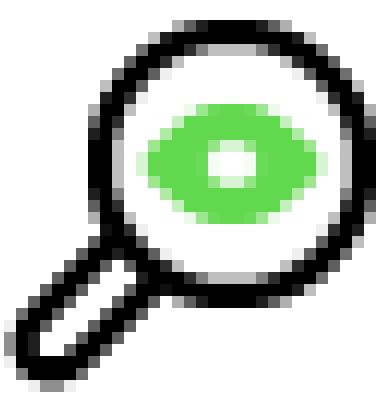
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur Centre d'administration.

Détecter



Découvrez les Adoption Blueprints, des parcours d'adoption recommandés organisés par résultat business.

Exploiter



Découvrez les fonctionnalités configurables de la page d'accueil d'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.

Configurer



En savoir plus sur la configuration des applications avec Configuration Hub

.

Vue d'ensemble de Centre d'administration

Centre d'administration offre aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance avec un accès facile aux options de la plateforme, aux applications et aux tableaux de bord d'administration configurables.

La première expérience d'étape à l'intérieur Centre d'administration est la page d'accueil d'administrateur. Il vous aide à gérer et à suivre tous vos travaux administratifs au sein d'une seule page d'expérience. Vous pouvez classer votre travail par ordre de priorité en fonction des données d'instance. Consultez Accueil d'administrateur pour en savoir plus sur les fonctionnalités de l'accueil administrateur.

Centre d'administration offre un accès facile à un certain nombre d'applications clés dont les administrateurs ont besoin. Vous pouvez accéder à ces applications directement à partir du menu **Admin** sur la page d'accueil Admin.

- Adoption Blueprint : Adoption Blueprint répertorie les applications et fonctionnalités disponibles recommandées pour atteindre les objectifs business. Vous pouvez cibler les améliorations stratégiques de l'entreprise avec un ensemble d'applications et de fonctionnalités. Consultez Plans d'adoption pour plus d'informations.

  Remarque :
  La fonctionnalité de la plateforme Adoption Blueprint est disponible par défaut avec la mise à niveau de l'instance vers Tokyo et au-dessus.

- Now Assist Admin: la Now Assist Admin console vous permet d'accéder rapidement et sans effort aux informations importantes dont vous avez besoin pour configurer, surveiller Now Assist les fonctionnalités et les compétences. Consultez Now Assist Admin console pour plus d'informations.
- Application Manager: en tant qu'administrateur, vous avez la possibilité d'installer, de mettre à jour et de gérer les applications et modules d'extension sous licence sur votre instance qui utilise l'application Application Manager . Consultez Application Manager 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.

Remarque :
L’application du magasin Gestionnaire d’applications est disponible par défaut avec la mise à niveau d’instance de et versions supérieures Vancouver .

- Security Center: utilisez l’application Security Center pour aider votre organisation à maintenir la sécurité de vos ServiceNow déploiements. Consultez Security Center pour plus d'informations.

Remarque :
Security Center est disponible par défaut à partir de la Vancouver version et des versions supérieures avec la mise à niveau de l’instance. Pour les versions précédentes, vous pouvez l’installer à partir du ServiceNow Store.

- Gestion des abonnements: gérez de manière proactive vos abonnements et surveillez l’utilisation des abonnements sur vos instances utilisant l’application Gestion des abonnements . Consultez Gestion des abonnements pour plus d'informations.

Remarque :
La version Gestion des abonnements héritée est disponible par défaut avec la Vancouver version. Vous pouvez installer la nouvelle version de Gestion des abonnements sur votre Vancouver instance à ServiceNow® Storepartir du . Vous pouvez également disposer de l’ancienne version et de la nouvelle version sur votre Vancouver instance.

- Concentrateur de configuration : accédez à tous les détails pertinents relatifs à l’application/aux applications sélectionnée(s) et zoomez-les à l’aide de l’application Centre de configuration. Vous pouvez également suivre et afficher les changements delta, les licences sur-allouées et les personnalisations sur un seul écran. Reportez-vous à la rubrique Centre de configuration pour en savoir plus.

Remarque :
L’application du magasin Configuration Hub est disponible par défaut avec la mise à niveau d’instance du Vancouver correctif 2 et des versions ultérieures.

Vous pouvez également accéder au Centre de produits Expérience administrateur sur le ServiceNow Communitypour obtenir des ressources supplémentaires sur le Centre d’administration et les applications.

Accueil d'administrateur

Gérez et suivez votre travail administratif quotidien et vos outils sur votre instance en accédant rapidement aux cartes sur le tableau de bord. Cela vous permet de rester informé de tous les incidents ou problèmes de priorité élevée sur l’instance qui pourraient nécessiter une attention immédiate.

Regardez la vidéo détaillée pour plus d’informations.

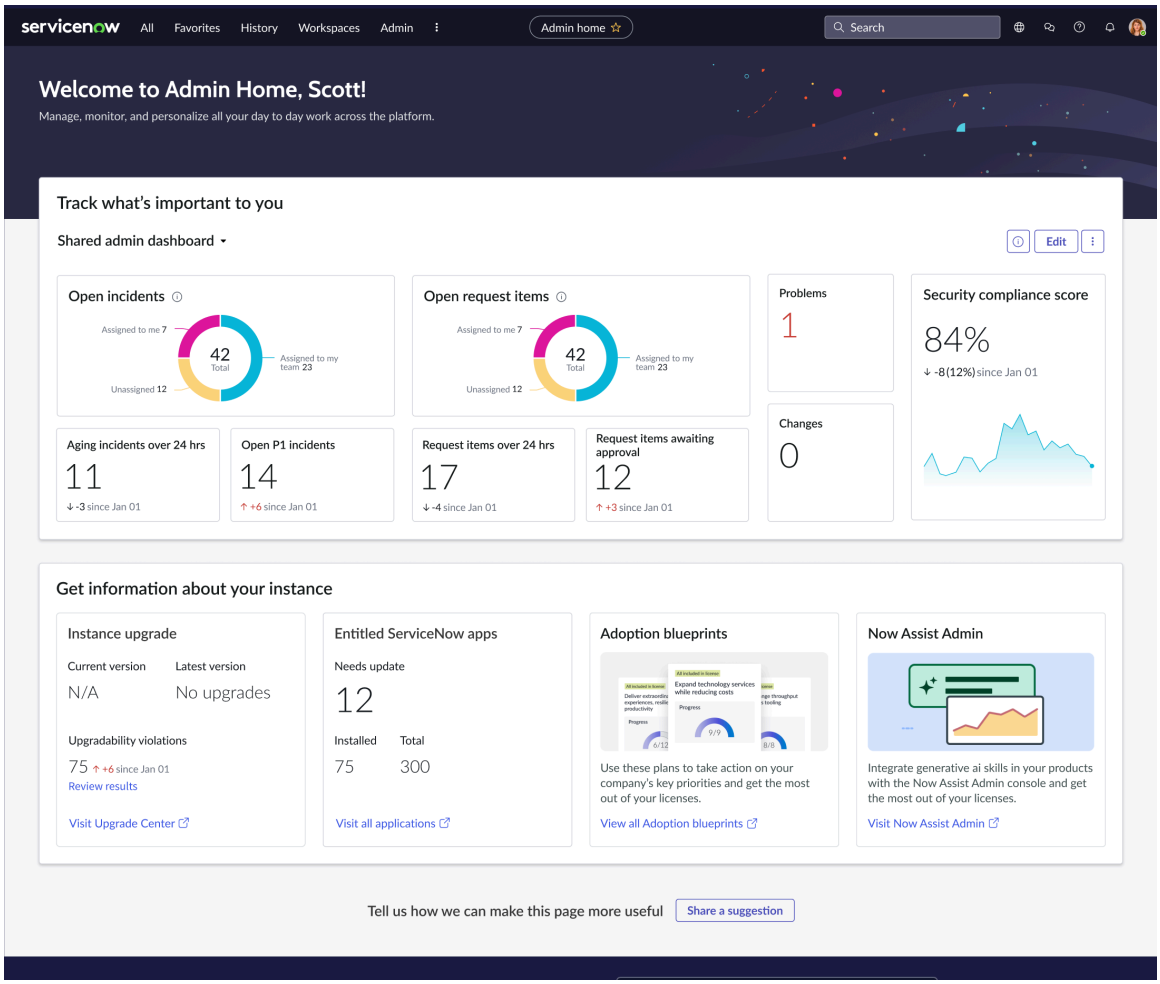
Utilisez la page d’accueil d’administrateur avancée pour effectuer les actions suivantes :

- Recevoir une notification des incidents critiques et haute priorité
- Restez informé des problèmes et des changements sur l’instance
- Créez et basculez vers votre tableau de bord personnalisé en fonction de ce qui est le plus important pour vous

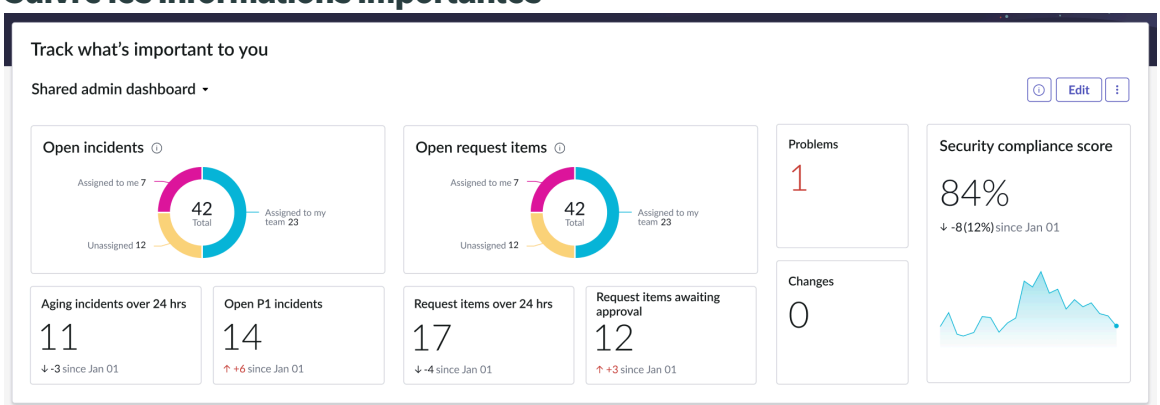
Traduction automatique

© 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.

- Restez informé de la version actuelle, de la mise à niveau planifiée et de l'état des applications sous licence sur votre instance
- Obtenir une vue complète sur une seule page des changements delta sur l'instance



Suivre les informations importantes

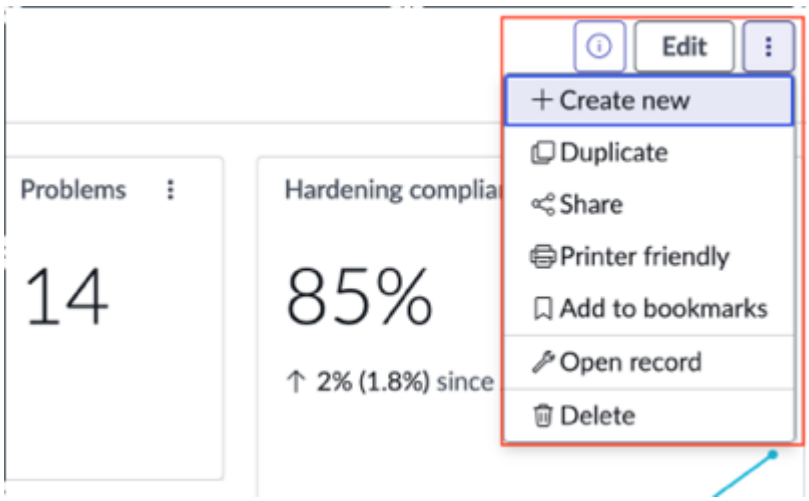


La section **Suivre ce qui est important pour vous de** la page d'accueil d'administrateur fournit des informations clés, telles que les incidents ouverts, les demandes ouvertes, etc. Ces informations sont disponibles sur un tableau de bord partagé par défaut. Vous pouvez cliquer sur chaque carte pour afficher plus d'informations.

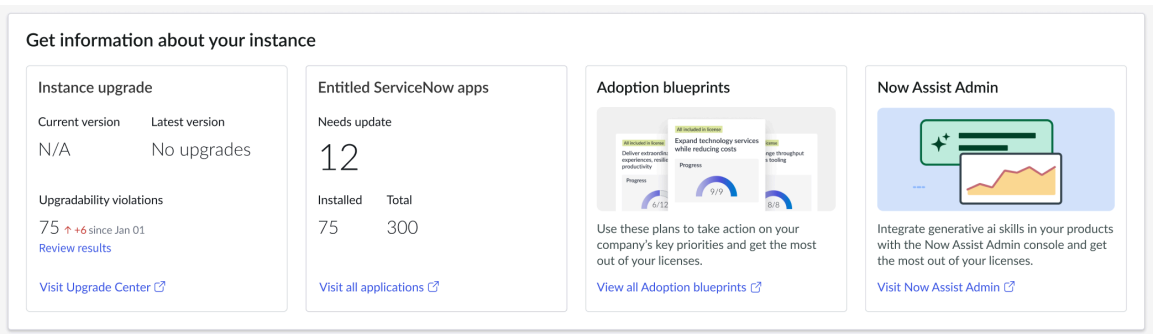
Traduction automatique

© 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.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer de cartes du tableau de bord d'administration partagé. Au lieu de cela, pour modifier les cartes, vous devez d'abord créer un nouveau tableau de bord en sélectionnant **Créer un** nouveau tableau de bord. Ensuite, modifiez le nouveau tableau de bord selon vos besoins et partagez-le avec d'autres administrateurs à l'aide de l'option **Partager** .



Obtenir des informations sur votre instance

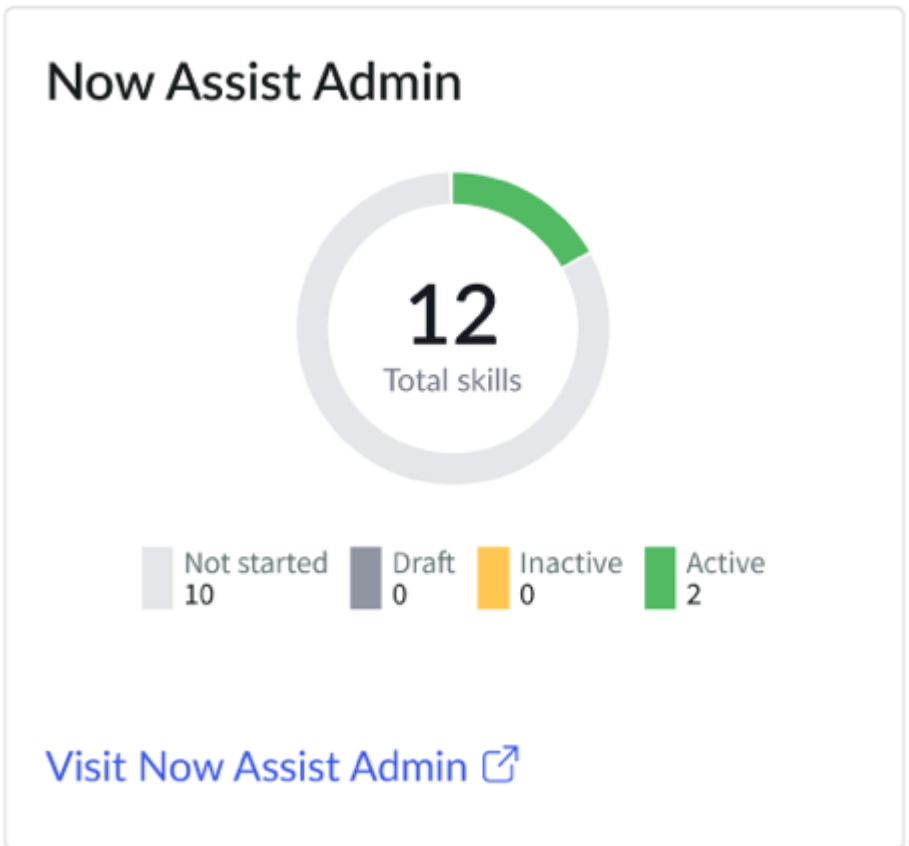


La section **Obtenir des informations sur votre instance** de la page d'accueil d'administrateur affiche des informations sur la version actuelle de votre instance, les violations et la mise à niveau planifiée. Il affiche également l'état des applications sous licence sous la forme d'une liste des applications installées sur votre instance et des applications qui doivent être mises à jour, ainsi qu'une carte permettant d'accéder facilement à Plans d'adoption.

Si un ou plusieurs Now Assist modules d'extension sont installés sur votre instance, une carte affichant l'état des compétences de Now Assist votre instance 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.



Plans d'adoption

Les plans d’adoption affichent les applications et les fonctionnalités disponibles, ainsi que les solutions recommandées pour atteindre les objectifs business.

Vue d’ensemble de Adoption Blueprint

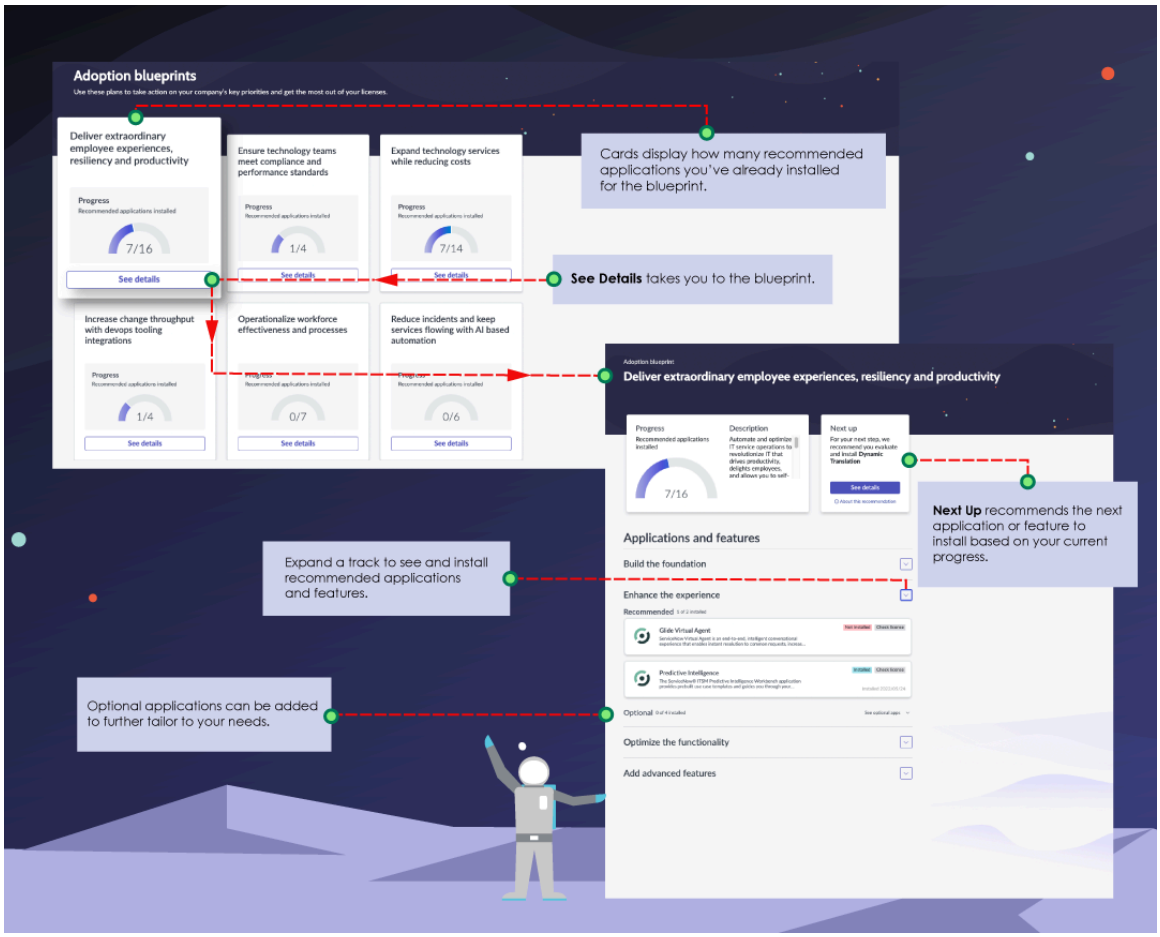
Les plans d’adoption sont les résultats spécifiques et mesurables dont une organisation a besoin pour atteindre sa croissance. Vous pouvez cibler les améliorations stratégiques de l’entreprise avec un ensemble d’applications et de fonctionnalités.

Voici quelques-uns des objectifs en fonction desquels les plans d’adoption sont recommandés :

- Optimiser les opérations pour atteindre efficacement les objectifs de votre organisation
  - Réduction des coûts d’exploitation des services pour des services de qualité supérieure
  - Axé sur la simplification et l’automatisation des transactions
- Gérer les risques plus efficacement en améliorant la hiérarchisation, l’efficacité et la génération de rapports opérationnels
- Offrir une expérience transparente aux employés pour accroître l’engagement et la productivité grâce à une utilisation appropriée des ressources

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 plan d'adoption affiche les progrès que vous avez réalisés dans la réalisation de votre objectif stratégique. Le nombre d'applications installées inclut uniquement les applications recommandées.

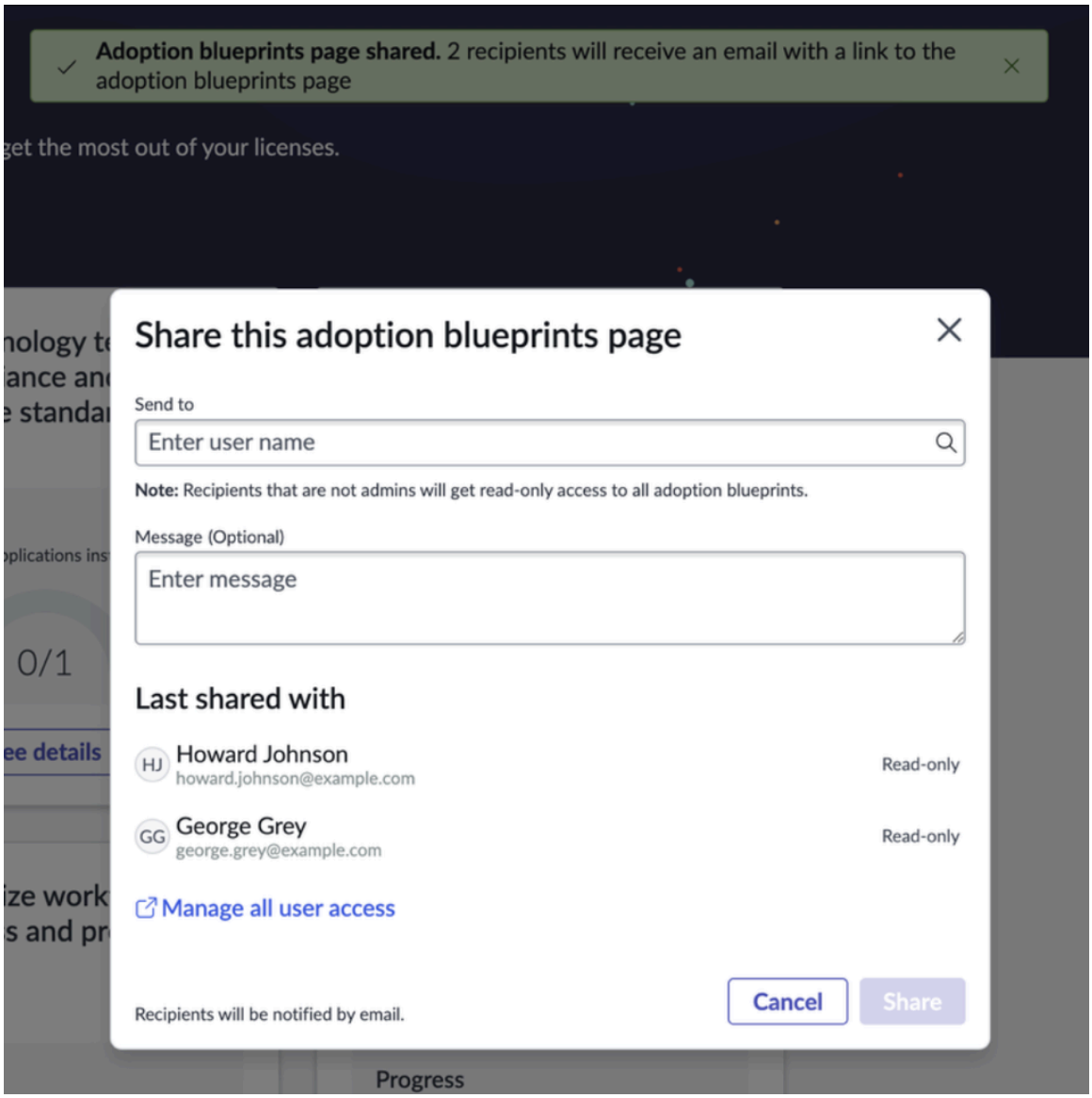
Consultez Sélectionner votre plan d'adoption pour plus d'informations.

Sélectionnez **Partager** si vous souhaitez partager des informations sur les plans d'adoption, les applications recommandées et les fonctionnalités. Vous pouvez partager ces informations avec plusieurs destinataires. Les destinataires sont informés par e-mail. Vous pouvez également afficher les personnes avec qui les détails ont été partagés précédemment.

Remarque :
Si les informations sont partagées avec un utilisateur non administrateur, la fonctionnalité de partage fournit un accès en lecture seule aux utilisateurs non administrateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le plan d'adoption, les suivis suivants pour les applications et fonctionnalités recommandées dans le plan d'adoption sélectionné s'affichent.

- Construire une base
- Améliorer l'expérience
- Optimiser la fonctionnalité
- Ajouter des fonctionnalités avancées

Les applications et fonctionnalités recommandées ont été classées par ordre d'impact afin de vous donner un résultat mesurable. Elles peuvent également être appelées respectivement phases ramper, marcher, courir et voler.

Remarque :
Il n'est recommandé que d'installer les applications et fonctionnalités mentionnées dans les différents volets. Certaines des applications et fonctionnalités recommandées dans chaque piste peuvent déjà être installées dans votre instance et ne nécessiter aucune action supplémentaire.

Dans chacune des pistes, les applications sont mentionnées dans l'ordre 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.

1. Applications recommandées qui ne sont pas encore installées
2. Applications recommandées déjà installées mais qui doivent être mises à jour
3. Applications recommandées qui sont déjà installées dans votre instance.

Remarque :
Les applications recommandées n'ont pas besoin d'être installées du tout ou dans l'ordre indiqué.

Sélectionner votre plan d'adoption

Sélectionnez un plan d'adoption qui correspond à l'un des objectifs stratégiques de vos organisations. Il vous donne également une liste d'applications recommandées qui peuvent être installées dans la bonne combinaison pour atteindre votre objectif commercial.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au plan d'adoption de l'une des façons suivantes.
2. Sélectionnez un plan d'adoption à partir de la page Plan d'adoption.
3. Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher les détails du plan d'adoption sélectionné.
   La page des détails du plan d'adoption affiche la progression de l'installation des applications recommandées.
4. Faites défiler vers le bas pour afficher toutes les pistes pour le plan d'adoption sélectionné.
   Consultez Plans d'adoption pour plus d'informations.
5. **Facultatif :** Développez la liste facultative pour afficher la liste facultative des applications et fonctionnalités qu'il peut vous être utile d'installer.
   Le nombre total d'applications et de fonctionnalités recommandées mentionné dans la section de progression n'inclut pas les applications facultatives.

   Remarque :
   L'installation de chacune des applications et fonctionnalités recommandées et facultatives n'est pas obligatoire pour atteindre l'objectif business.

6. Passez en revue la carte Suivant pour afficher l'application dont l'installation est recommandée.

   Remarque :
   Vous pouvez ignorer cette étape si vous ne souhaitez pas installer l'application mentionnée dans la carte Suivant. Vous devez également prendre en compte les besoins actuels de votre organisation ainsi que les applications suggérées.

Développer les services technologiques tout en réduisant les coûts Plan directeur

Sélectionnez ce plan d'adoption pour créer des plans d'action afin d'atteindre les objectifs business de votre organisation en matière d'automatisation des processus de services et d'opérations de base.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Créer la base	Configuration Management	CMDB est une source centralisée qui vous donne une visibilité complète sur votre environnement informatique. En stockant des informations sur l'infrastructure de votre organisation et sur la façon dont elle est configurée, ce système vous permet de surveiller votre réseau et de garantir sa stabilité et ses performances.	cmdb_import_api_admin, cmdb_inst_admin, cmdb_ms_admin, cmdb_ms_editor, cmdb_query_builder, cmdb_query_builder_read, cmdb_read, ecmdb_admin, sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor tracked_file_reader	• Playbooks de déploiement CMDB et Discovery • CMDB 101 - Qu'est-ce qu'une base de données de gestion des configurations et pourquoi en avez-vous besoin ? (ServiceNow Community) • Page des ressources CMDB (KB0546686)
Améliorer l'expérience	Service Level Management	Gestion des niveaux de service (SLM) aide à recueillir les exigences en matière de service et surveille et communique des informations concernant les niveaux de service convenus (SLA).	Roles installed with Service Level Management	• Ressources Service Level Management (SLA) (KB0623502) • Comment fonctionnent réellement les SLA (KB0529411)
Améliorer l'expérience	Tableaux de bord CSDM et CMDB Data Foundations	CSDM et CMDB les tableaux de bord Data Foundations fournissent des informations sur les mesures de base clés de votre CMDB et Modèle de données de services de base (CSDM). Elle fournit des recommandations pour s'assurer que le CMDB et CSDM sont correctement configurés pour une utilisation optimale	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	Tableaux de bord Data Foundations pour CSDM et CMDB (vidéo)

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		et pour atténuer les risques potentiels.		
Améliorer l'expérience	Discovery	Détection trouve des applications et des périphériques sur votre réseau, puis met à jour le CMDB 360 avec les informations qu'il trouve, contribuant ainsi à l'auto-résolution des incidents.	discovery_admin	• Guide d'accueil de Discovery (communauté) • Bonnes pratiques en matière de détection (ServiceNow Community) (ServiceNow Community) • Détection et Serveur MID Ressources (KB0540193)
Optimiser la fonctionnalité	Service Mapping	Mappage des services détecte tous les services d'application dans votre organisation et crée une carte complète de tous les appareils, applications et profils de configuration utilisés dans ces services d'application.	Rôles installés avec Service Mapping	• Qu'est-ce que Service Mapping ? • Vue d'ensemble de Service Mapping (vidéo)
Optimiser la fonctionnalité	Change Management	Gestion des changements offre une approche systématique permettant de contrôler le cycle de vie de tous les changements, en facilitant les changements bénéfiques à apporter avec une perturbation minimale des services informatiques.	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	• Automatiser Change and Incident Management Playbook • Gestion des changements (ServiceNow Community) • Gestion des changements Vue d'ensemble (vidéo)

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Optimiser la fonctionnalité	Incident Management	Gestion des incidents restaure l'exploitation normale des services tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	• Limites et prise en charge d'Incident Management • Automatiser Change and Incident Management Playbook • Vue d'ensemble d'Incident Management (vidéo)
Optimiser la fonctionnalité	Knowledge Management	Gestion des connaissances (KM) permet le partage d'informations dans les bases de connaissances. Ces bases de connaissances contiennent des articles qui fournissent aux utilisateurs des informations, par exemple sur l'auto-assistance, le dépannage et la résolution des tâches.	Rôles installés avec Knowledge Management	• Limites et prise en charge de Knowledge Management • Gestion des connaissances Guide de démarrage rapide (ServiceNow Community)
Optimiser la fonctionnalité	Problem Management	Gestion des problèmes permet d'identifier la cause d'une erreur dans l'infrastructure informatique, signalée comme des occurrences d'incidents associés.	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	Gestion des problèmes et 10 étapes pour en faire un succès (ServiceNow Community)
Optimiser la fonctionnalité	Service Catalog	Catalogue de services Offre des opportunités de libre-service permettant aux clients de demander des éléments de catalogue tels que des offres	Rôles installés avec Service Catalog	Catalogue de services Concevoir un playbook

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		de services et de produits.		
Optimiser la fonctionnalité	Service Operations Workspace for ITSM	Espace de travail pour l'exploitation des services est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour plusieurs Gestion des services informatiques workflows Gestion des opérations informatiques . Configurez votre expérience d'agent à l'aide de l'interface intuitive de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.	Rôles installés avec Service Operations Workspace for ITSM	Activités de configuration pour Service Operations Workspace dans ITSM et ITOM (ServiceNow Community)
Optimiser la fonctionnalité	Certificate Inventory and Management	Gestion et inventaires des certificats détecte, inventorie et gère de manière proactive tous vos certificats TLS. IPv6 est pris en charge pour Gestion et inventaires des certificats.	Rôles installés avec Certificate Inventory and Management	Qu'est-ce que la gestion des certificats ?
Optimiser la fonctionnalité	Firewall Audits and Reporting	Firewall Audits and Reporting détecte les politiques de sécurité, appareils, groupes d'appareils et informations de gestionnaire de pare-feu, et en fait l'inventaire.	Rôles installés avec Firewall Audits and Reporting	Qu'est-ce qu'un audit de pare-feu ?
Ajouter des fonctionnalités avancées	Digital Portfolio Management	Gestion des portefeuilles numériques (DPM) gère et maintient tous vos services, applications et produits à	Rôles installés avec Digital Portfolio Management	• Ressources de Gestion des portefeuilles numériques (KB1123710)

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		partir d'un seul emplacement.		• Présentation de Digital Portfolio Management (vidéo)
Ajouter des fonctionnalités avancées	Health Log Analytics	Analyse de l'intégrité des journaux permet d'éviter les problèmes informatiques avant que vos utilisateurs ne soient affectés. Elle vous aide à identifier la cause première d'un problème en vous permettant de trier les journaux liés et d'analyser les données brutes.	Rôles installés avec Health Log Analytics	• Analyse de l'intégrité des journaux (KB1064762) • ITOM Talks Session #3 - Health Log Analytics (vidéo)

Offrez aux employés des expériences, une résilience et une productivité extraordinaires

Sélectionnez ce plan d'adoption pour améliorer l'expérience informatique de vos employés en automatisant et en optimisant les opérations de services informatiques qui permettent l'auto-résolution des incidents, l'amélioration de la productivité et la reprise après des scénarios informatiques complexes.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Créer la base	Traduction dynamique	Utilisez la traduction dynamique pour améliorer votre expérience de traduction dynamique du texte saisi dans une application pour une expérience de localisation transparente.	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	• Limites de Dynamic Translation • Vue d'ensemble de Traduction dynamique
Créer la base	ITSM Success Dashboard indicators	Utilisez cette propriété Tableau de bord des	Rôles installés avec les indicateurs du tableau de bord	Mesurer la réussite de votre déploiement

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		performances ITSM pour obtenir un aperçu de l'équipe de direction informatique et des propriétaires de processus afin de mesurer les performances informatiques de leur implémentation.	ITSM Success Dashboard	ITSM et découvrir comment les tableaux de bord des performances peuvent vous aider (ServiceNow Community)
Créer la base	Employee Center	Utilisez le Centre des employés portail pour faire l'expérience d'un portail dynamique multi-départements standard pour la prestation de services et l'implication des employés.	Rôles installés avec Employee Center	• Limites et prise en charge d'Employee Center • Centre des employés (ServiceNow Community • Exemple de réussite d'Employee Center • Exemple de réussite de l'implémentation d'Employee Center
Créer la base	Configure Walk-up Experience for Customer Service Management	Utilisez l'application Expérience de visite pour créer et gérer un site de visite informatique sur site, où les demandes et les problèmes sont traités et résolus par des techniciens informatiques expérimentés en personne et en temps réel.	Rôles installés avec Walk-Up Experience	Limites et prise en charge de Walk-Up Experience
Créer la base	Service Operations Workspace for ITSM	Utilisez l'interface pour unifier et configurer votre Espace de travail	Rôles installés avec Service Operations Workspace for ITSM	• Limites et prise en charge 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.

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		pour l'exploitation des services expérience d'agent pour plusieurs Gestion des services informatiques workflows Gestion des opérations informatiques .		Operations Workspace • Vue d'ensemble de l'espace de travail pour l'exploitation des services
Créer la base	Gestion des enquêtes	Utilisez l'application Évaluations et Enquêtes pour créer, envoyer et collecter des réponses pour des enquêtes afin d'améliorer la productivité et l'efficacité de vos processus.	Rôles installés avec Survey Management	• Limites et prise en charge de Survey Management • Vue d'ensemble de Survey Management
Créer la base	Benchmarks	Utilisez l'application Benchmarks pour comparer la performance de votre organisation avec d'autres normes reconnues de l'industrie et mettre en œuvre des recommandations pour améliorer la performance.	Rôles installés avec Benchmarks	Limites et prise en charge de Benchmarks
Créer la base	Incident Management	Utilisez l'application pour enrichir l'expérience Gestion des incidents informatique en restaurant l'exploitation normale des services, tout en essayant de minimiser l'impact des opérations business et de maintenir la qualité.	incident_manager et rôles installés avec Incident Management	• Limites et prise en charge d'Incident Management • Automatiser Change and Incident Management Playbook • Vue d'ensemble d'Incident Management (vidéo)

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Créer la base	Knowledge Management	Utilisez l'application Gestion des connaissances pour partager des informations dans des bases de connaissances, contribuant ainsi à l'auto-résolution des incidents.	Rôles installés avec Knowledge Management	• Gestion des connaissances (ServiceNow Community) • Limites et prise en charge de Knowledge Management
Créer la base	Service Catalog	Utilisez l'application Catalogue de services pour créer vous-même des catalogues de services contribuant à l'auto-résolution des incidents. Cela vous aidera également à demander vous-même un produit ou un service.	Rôles installés avec Service Catalog	• Limitations et prise en charge de Service Catalog • Success story de Service Catalog
Créer la base	Recherche IA	Utilisez l'application Recherche IA pour créer un moteur de recherche moderne et à la portée de tous pour Portail de services, Now Mobileet Agent virtuel. Les fonctionnalités de requête intelligentes vous permettent de trouver rapidement les réponses dont vous avez besoin.	Rôles installés avec AI Search	• Recherche IA (ServiceNow Community) • Limites et prise en charge d'AI Search
Créer la base	Performance Analytics ITSM Dashboards	Utilisez le pack de contenu Tableaux de bord ITSM Analyse des performances pour accéder aux tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de	Rôles installés avec le tableau de bord ITSM Performance Analytics	Tableau de bord ITSM Analyse des performances (ServiceNow Community)

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.		
Créer la base	Service Portal	Utilisez cette propriété Portail de services pour créer une expérience de portail en libre-service adaptée aux appareils mobiles pour vos employés ou clients.	Rôles installés avec Service Portal	• Limites et prise en charge de Service Portal • Portail de services (ServiceNow Community)
Améliorer l'expérience	Virtual Agent	Libérez la productivité de votre entreprise avec ServiceNow® Agent virtuel. Offrez à vos employés et à vos clients une interface de messagerie conviviale, avec des conversations prédéfinies alimentées par l'intelligence artificielle.	Rôles installés avec Virtual Agent	• Limites et prise en charge de Virtual Agent • Témoignage de réussite d'Agent virtuel
Améliorer l'expérience	Contenu de console de l'intelligence prédictive pour ITSM	Utilisez l'interface pour former des modèles d'apprentissage machine afin d'améliorer les performances, l'efficacité Intelligence prédictive et la flexibilité de vos systèmes dans plusieurs unités business.	Rôles installés avec le contenu ITSM Predictive Intelligence Workbench	• Limites et prise en charge de Predictive Intelligence • Success story d'Intelligence prédictive
Améliorer l'expérience	Issue auto-resolution tab	Utilisez l'onglet **Résolution automatique des problèmes** pour comprendre dans quelle mesure votre Agent virtuel	chat_analytics_admin et chat_analytics_viewer	Résolution automatique des problèmes (ServiceNow Community)

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		chatbot (VA) anticipe les besoins des utilisateurs. Il affiche des informations sur le nombre de problèmes utilisateur interceptés par le service de résolution automatique et résolus par VA. Elle contribue à la résolution automatique des problèmes informatiques, améliorant ainsi l'expérience des employés et des clients.		
Améliorer l'expérience	Conversations d'agent virtuel ITSM	Les utilisateurs peuvent réinitialiser n'importe quelle session de bureau ou d'application Citrix à l'aide des flux de conversation Agent virtuel. Les utilisateurs peuvent aussi mettre en service une application ou un bureau Citrix.	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	Support pour ITSM Virtual Agent Conversations
Optimiser la fonctionnalité	Implement NLU in Virtual Agent	Créez et gérez NLU des modèles de groupes et d'intentions mappés à vos rubriques de conversation dans Agent virtuel. Vous pouvez créer et modifier des groupes de modèles dans Console NLU ou à partir de rubriques dans Concepteur d'agent virtuel.	virtual_agent_admin	Prise en charge NLU
Ajouter des fonctionnalités avancées	Discovery	Discovery trouve des applications et des appareils sur	discovery_admin	Limites et prise en charge de Discovery

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		votre réseau, puis les CMDB 360 met à jour avec les informations qu'il trouve, contribuant ainsi à l'auto-résolution des incidents.		
Ajouter des fonctionnalités avancées	Automation Discovery	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. Il vous aide à améliorer votre productivité et votre efficacité.	Rôles installés avec Automation Discovery et nlu_admin	• Limites et prise en charge d'Automation Discovery • Vue d'ensemble de Détection d'automatisation
Ajouter des fonctionnalités avancées	Intent Discovery	Utilisez l'application Détection d'intention pour identifier les opportunités de déviation d'incident. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour identifier les Agent virtuel conversations à activer ensuite.	nlu_admin	Vue d'ensemble de Détection d'intention

Traduction automatique

Augmenter le débit des changements avec le plan d'intégration d'outils DevOps

Sélectionnez ce plan d'adoption pour accélérer le changement sans augmenter les niveaux de risque et les frais généraux en utilisant des politiques de changement basées sur l'IA et des outils DevOps.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Optimiser la fonctionnalité		Utilisez cette option Changements de vélocité DevOps pour connecter les données de votre chaîne d'outils DevOps à la plateforme ServiceNow afin d'apporter des changements plus rapidement sans sacrifier la conformité.	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	• Prise en charge de DevOps Change Velocity • Vue d'ensemble de DevOps Change Velocity (vidéo)
Ajouter des fonctionnalités avancées		Utilisez Configuration DevOps ceci pour valider et gérer les données de configuration de vos applications d'entreprise à chaque étape du pipeline DevOps.	Rôles installés avec DevOps Config	Vue d'ensemble de DevOps Config (vidéo)
Créer la base		Utilisez cette fonction Analyses DevOps pour planifier et implémenter des mises à jour de vos DevOps processus.	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	Vue d'ensemble de DevOps Insights (vidéo)
Créer la base	Integration Hub	Utilisez cette option Hub d'intégration pour fournir une intégration entrante et sortante avec des applications tierces, pour un débit accéléré.	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	• Prise en charge d'Integration Hub • Présentation d'Integration Hub (vidéo)
Améliorer l'expérience		Utilisez-le Opérations pour la fiabilité des sites dans le cadre de DevOps pour obtenir des services digitaux fiables afin d'offrir des expériences client modernes.	Rôles installés avec Site Reliability Operations	• Support d'Opérations pour la fiabilité des sites • Vue d'ensemble de Site Reliability Operations (vidéo)

Traduction automatique

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

Réduire les incidents et maintenir la circulation des services avec un plan d'automatisation basé sur l'IA

Sélectionnez ce plan d'adoption pour tirer parti de l'automatisation basée sur l'IA afin de maintenir le fonctionnement de l'entreprise en réduisant et en hiérarchisant les incidents et les problèmes.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Construire une base	Event Management	Utilisez l'application Gestion des événements comme console de gestion unique pour identifier les problèmes d'intégrité dans le centre de données.	Rôles installés avec Event Management	• Support pour Event Management • Vue d'ensemble d'Event Management (vidéo)
Optimiser la fonctionnalité	Health Log Analytics	Analyse de l'intégrité des journaux permet d'éviter les problèmes informatiques avant que vos utilisateurs ne soient affectés. Elle vous aide à identifier la cause première d'un problème en vous permettant de trier les journaux liés et d'analyser les données brutes.	Rôles installés avec Health Log Analytics	• Analyse de l'intégrité des journaux (KB1064762) • ITOM Talks Session #3 - Health Log Analytics (vidéo)
Ajouter des fonctionnalités avancées	Managing major incidents	Définissez un incident comme un incident majeur pour exiger une intervention au-delà du processus de gestion des incidents de routine.	Rôles installés avec Major Incident Management	Vue d'ensemble de la gestion des incidents majeurs (vidéo)

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Optimiser la fonctionnalité	Service Mapping	Mappage des services détecte tous les services d'application dans votre organisation et crée une carte complète de tous les appareils, applications et profils de configuration utilisés dans ces services d'application.	Rôles installés avec Service Mapping	• Qu'est-ce que Service Mapping ? • Vue d'ensemble de Service Mapping (vidéo)
Construire une base	Service Operations Workspace for ITSM	Utilisez l'interface pour unifier et configurer votre Espace de travail pour l'exploitation des services expérience d'agent pour plusieurs Gestion des services informatiques workflows Gestion des opérations informatiques .	Rôles installés avec Service Operations Workspace for ITSM	• Limites et prise en charge de Service Operations Workspace • Vue d'ensemble de l'espace de travail pour l'exploitation des services
Améliorer l'expérience		Utilisez-le Opérations pour la fiabilité des sites dans le cadre de DevOps pour obtenir des services digitaux fiables afin d'offrir des expériences client modernes.	Rôles installés avec Site Reliability Operations	• Support d'Opérations pour la fiabilité des sites • Vue d'ensemble de Site Reliability Operations (vidéo)

Assurez-vous que les équipes technologiques respectent les normes de conformité et de performance

Sélectionnez ce plan d'adoption pour vous assurer que vos équipes technologiques répondent à toutes les normes de conformité requises pour les fournisseurs, la sécurité et les performances.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Améliorer l'expérience	Certificate Inventory and Management	Gestion et inventaires des certificats détecte, inventorie et gère de manière proactive tous vos certificats TLS. IPv6 est pris en charge pour Gestion et inventaires des certificats.	Rôles installés avec Certificate Inventory and Management	Qu'est-ce que la gestion des certificats ?
Ajouter des fonctionnalités avancées	Cloud Provisioning and Governance	Utilisez l'application pour fournir une interface unique pour accéder aux ressources dans le Cloud Provisioning and Governance cloud, publier des offres dans le cloud sur un catalogue et gérer l'utilisation de ces ressources.	Utilise les rôles du système de bases. Consultez Rôles système de base.	Vue d'ensemble de Cloud Provisioning and Governance (communauté ServiceNow)
Améliorer l'expérience	Firewall Audits and Reporting	Firewall Audits and Reporting détecte les politiques de sécurité, appareils, groupes d'appareils et informations de gestionnaire de pare-feu, et en fait l'inventaire.	Rôles installés avec Firewall Audits and Reporting	Qu'est-ce qu'un audit de pare-feu ?
Construire une base	Service Level Management	Gestion des niveaux de service (SLM) aide à recueillir les exigences en matière de service et surveille et communique des informations concernant les niveaux de service convenus (SLA).	Roles installed with Service Level Management	• Ressources Service Level Management (SLA) (KB0623502) • Comment fonctionnent réellement les SLA (KB0529411)
Optimiser la fonctionnalité		Utilisez le Vendor Management Workspace pour surveiller les fournisseurs de	pa_data_collector	Présentation de Vendor Management Workspace (vidéo)

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		votre entreprise et gérer toutes les informations relatives aux fournisseurs.		

Rendre opérationnel le plan d'efficacité des effectifs et de processus

Sélectionnez ce plan d'adoption pour augmenter l'efficacité et l'efficience de vos processus de main-d'œuvre.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Améliorer l'expérience	Advanced Work Assignment	Utilisez cette propriété Affectation de travail avancée pour affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents qualifiés, en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et, éventuellement, de leurs compétences.	Rôles installés avec Advanced Work Assignment	Vue d'ensemble d'Affectation de travail avancée (AWA) (vidéo)
Améliorer l'expérience	Prévision de l'agent	Définissez le nombre minimal ou maximal d'agents requis par heure afin de toujours avoir la dotation en personnel souhaitée.	sn_agent_forecast_admin	Vue d'ensemble d'Agent Forecast (vidéo)
Optimiser la fonctionnalité	Coaching	Utilisez Coaching ceci pour surveiller les performances de votre équipe et coacher vos employés pour améliorer leurs compétences.	Rôles installés avec Coaching	Soutien à la formation
Construire une base	Continual Improvement Management	Utilisez cette option Gestion de l'amélioration continue pour	Rôles installés avec Continual Improvement	Prise en charge de Continual Improvement

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		demander des possibilités d'amélioration et implémenter des phases et des tâches afin d'atteindre les objectifs de performance, suivre les progrès et mesurer le succès.	Management (CIM)	Management (CIM)
Ajouter des fonctionnalités avancées	Pack de contenu Exploration de processus	Utilisez ITSM Exploration de processus pour analyser et optimiser rapidement vos processus business.	sm_cim_requestor ou administrateur	• Exemple de réussite Process Mining • Vue d'ensemble du pack de contenu pour l'exploration de processus ITSM (vidéo)
Construire une base	Détermination de compétences	Définissez les conditions pour les incidents ou les interactions et ajoutez les compétences requises pour ces conditions à l'aide de règles de détermination de compétences.	skill_admin ou administrateur	Vue d'ensemble de Skill Determination (vidéo)
Améliorer l'expérience	Skills Management	Utilisez cette option Gestion des compétences pour associer des compétences à des utilisateurs individuels ou à des groupes et les affecter à des tâches ou des projets. Vous pouvez également évaluer les compétences nécessaires à votre organisation, identifier les lacunes et mettre en œuvre des plans efficaces d'embauche ou de	Rôles installés avec Skills Management	Gestion des compétences (ServiceNow Community)

Traduction automatique

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

Trace	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		formation de vos équipes.		
Ajouter des fonctionnalités avancées		Utilisez cette option Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour gérer et maintenir la productivité de vos effectifs à partir d'un seul emplacement.	Rôles installés avec Workforce Optimization for ITSM	Vue d'ensemble de Workforce Optimization for ITSM (vidéo)

Installer des applications pour un plan d'adoption

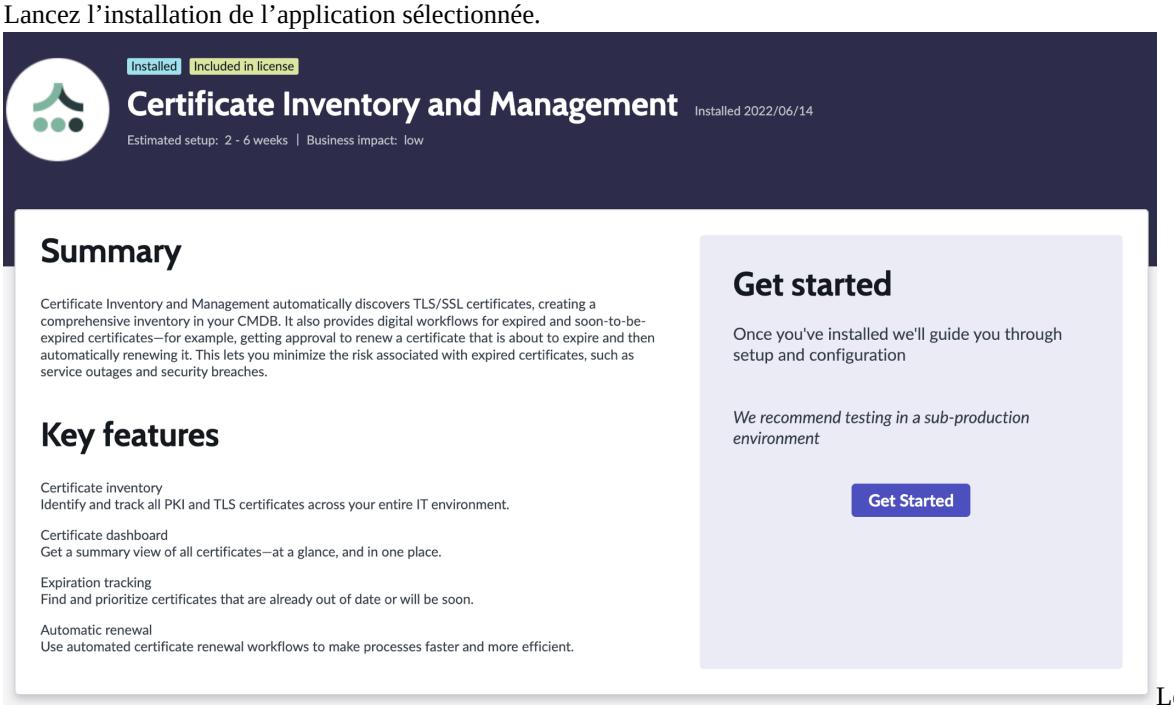
Installez des applications à partir du plan d'adoption sélectionné pour travailler à la réalisation d'un certain objectif business de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'application que vous souhaitez installer à partir de la page de détails Adoption Blueprints. Une page des détails de l'application avec les principales fonctionnalités relatives à l'application sélectionnée s'affiche.
2. Lancez l'installation de l'application sélectionnée.



Le bouton de démarrage de l'installation ou de l'activation peut varier en fonction de l'application sélectionnée.

- **Activer** : si vous avez sélectionné un module d'extension
- **Installer** : si vous avez sélectionné une application
- **Mettre à jour** : si l'application installée doit être mise à jour

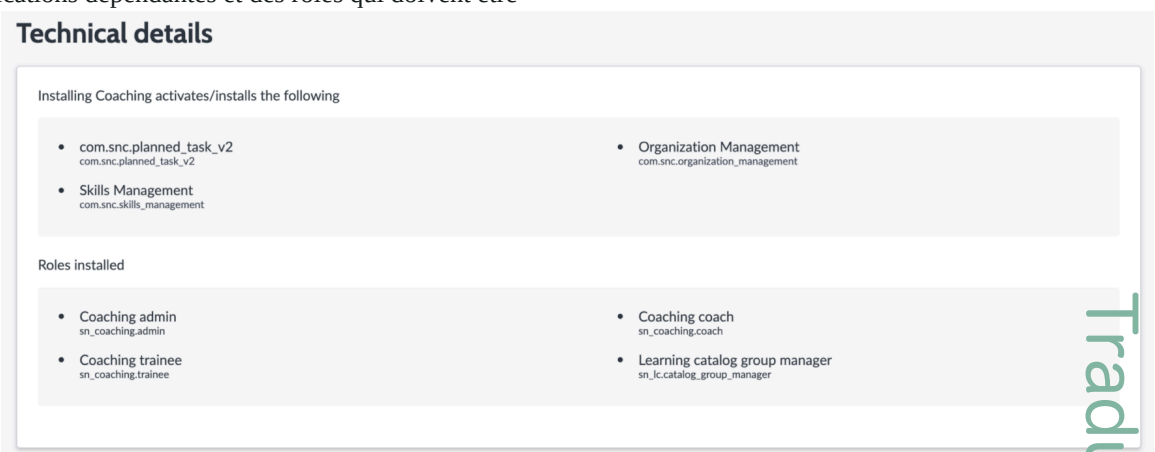
Traduction automatique

© 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.

- **Mise en route** : si l'application ou le module d'extension est déjà installé

  Remarque :
  Vous pouvez afficher la page de configuration de l'application en cliquant sur **Démarrer**.

Remarque :
Certaines applications et certains modules d'extension affichent des applications dépendantes et des rôles qui doivent être installés.



Centre de configuration

Découvrez la possibilité de zoomer sur une application ou un groupe d'applications et d'afficher toutes les tables et tous les enregistrements pertinents sur une seule page à l'aide du concentrateur de configuration. En tant qu'administrateur, vous pouvez accéder à tous les détails pertinents liés à la ou aux applications sélectionnées.

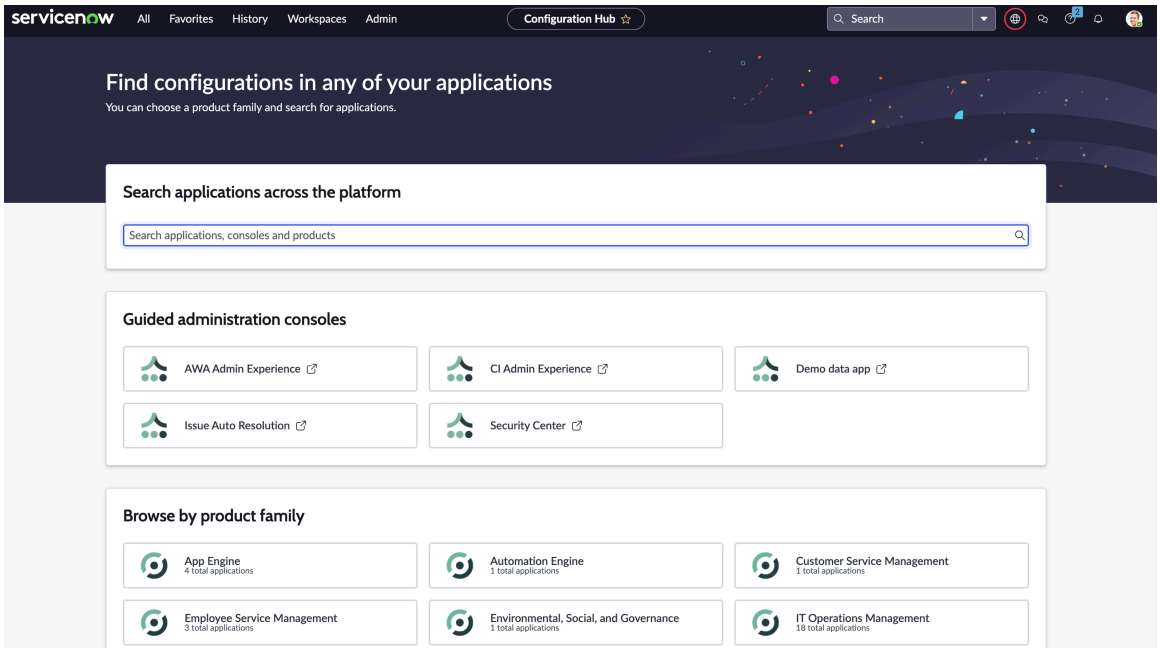
Vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide de Configuration Hub.

- Expérience unique pour accéder à toutes les informations pertinentes
- Amélioration de la capacité à enregistrer vos préférences pour toutes les tables et tous les enregistrements
- Possibilité de suivre et d'afficher les changements delta, les licences sur-allouées et les personnalisations sur un seul écran
- Utilisation améliorée de plusieurs filtres simultanément pour explorer une application particulière
- Possibilité d'ouvrir et de modifier un enregistrement dans Configuration Hub. Vous n'avez pas besoin d'accéder à l'enregistrement par les méthodes conventionnelles.

Remarque :
L'application du magasin Configuration Hub est disponible par défaut avec n'importe quelle mise à niveau d'instance de Vancouver correctif 2 et versions ultérieures. Vous pouvez accéder au concentrateur de configuration à partir du menu **Administrateur** .

Traduction automatique

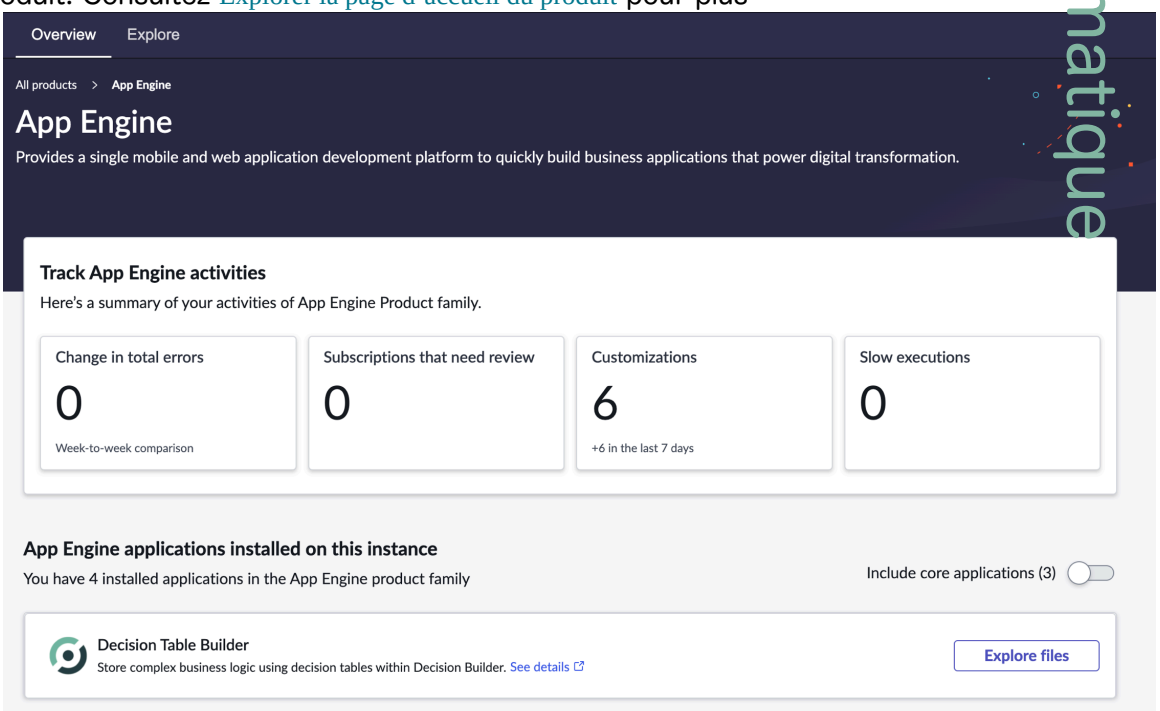
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Vous pouvez rechercher dans tous les noms d'application, de console ou de produit qui ont été installés sur l'instance dans un certain périmètre.

Remarque :
Le nom de l'application ne s'affiche pas dans la barre de recherche si elle n'est pas encore installée sur l'instance. Le nombre sous le nom de famille indique le nombre d'applications de la famille sélectionnée qui ont été installées sur l'instance. Si aucune application n'est installée pour une famille de produits, elle n'apparaîtra pas dans la liste.

Il peut également vous aider à rechercher des applications qui ont été regroupées par magasin SN, taxonomie ou familles de produits. Lorsque vous sélectionnez une famille de produits, vous accédez à la page d'accueil du produit. Consultez Explorer la page d'accueil du produit 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.

Explorer la page d'accueil du produit

Suivez les changements delta, les abonnements sur-alloués, les personnalisations et les exécutions lentes sur la page d'accueil du produit en sélectionnant une famille de produits

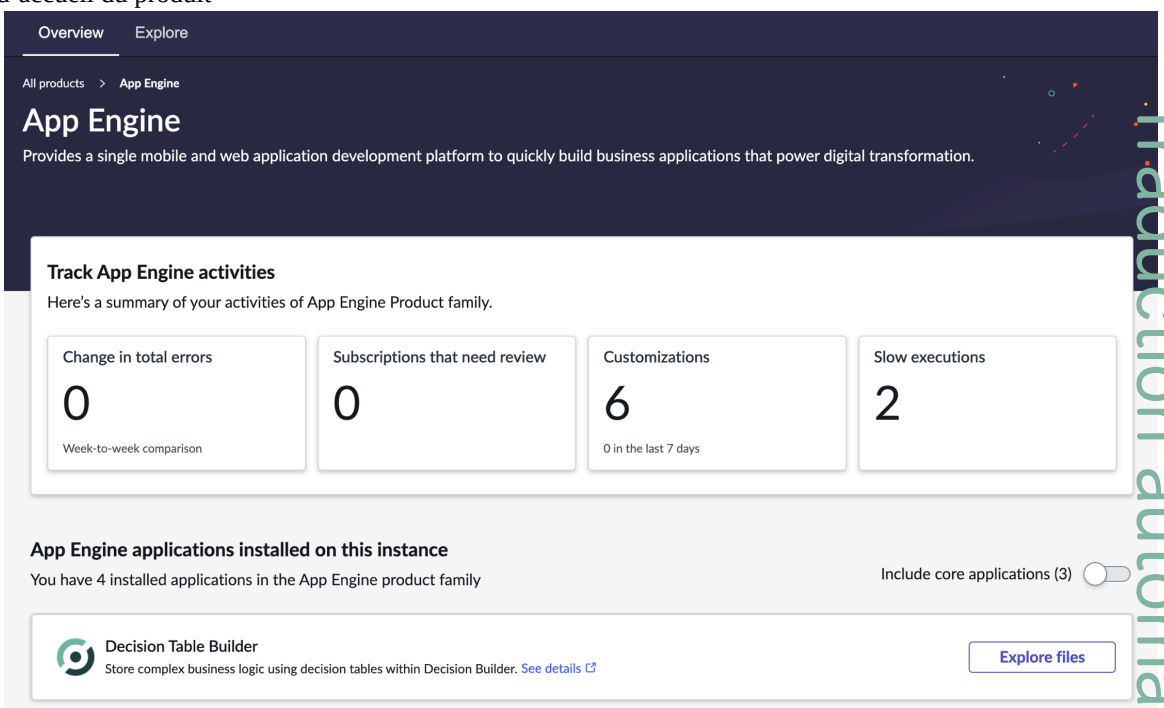
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au concentrateur de configuration de l'une des façons suivantes.

2. Sélectionnez l'une des familles de produits en fonction de vos besoins.
   La page d'accueil du produit



   s'affiche.

3. Suivez les activités suivantes dans l'onglet Vue d'ensemble.
   - Changement du nombre total d'erreurs : différentiel hebdomadaire du nombre d'erreurs
   - Abonnements à examiner : nombre de licences qui ont été surallouées
   - Personnalisations : nombre total de fichiers modifiés associés aux applications installées dans la famille de produits sélectionnée.

     Remarque :
     Le nombre mentionné sous le total des personnalisations correspond au nombre de fichiers qui ont été modifiés récemment au cours des 7 derniers jours.

   - Exécution lente : nombre de transactions, d'événements et de scripts lents sur l'instance.

   Par défaut, les applications principales sont masquées. Les applications Core sont installées par défaut lorsque vous mettez à niveau votre instance. Vous ne pouvez pas désinstaller les applications principales. Mais vous pouvez utiliser la bascule pour afficher toutes les applications, y compris les applications principales.

Traduction automatique

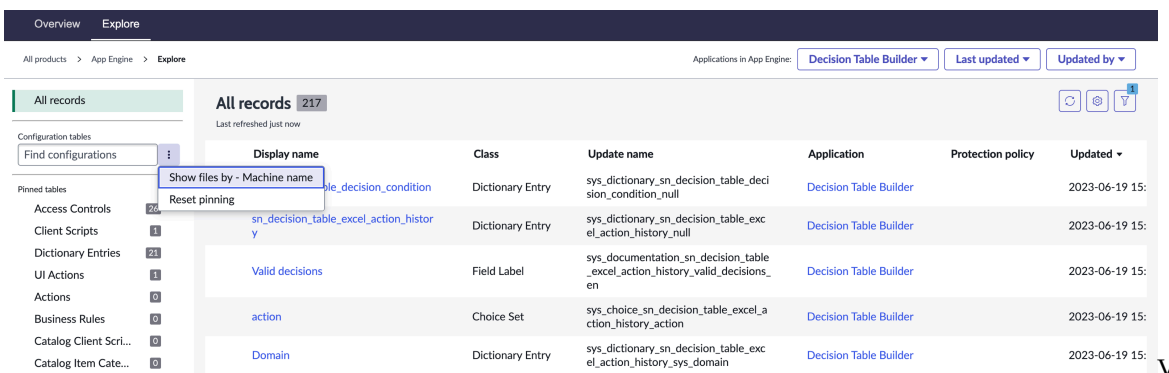
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Il est recommandé de ne pas modifier les applications de base et leurs fonctionnalités afin de ne pas avoir trop de fichiers ignorés lors d'une mise à niveau.

Sélectionnez **Afficher les détails** pour en savoir plus sur les applications de stockage qui ont été installées. Sélectionnez **Explorer les fichiers** pour répertorier les enregistrements dans l'application sélectionnée du produit.

4. Explorez une application particulière en sélectionnant l'onglet **Explorer** .

Remarque :
La première fois que l'option **Explorer** est chargée, elle intègre toutes les applications affichées dans la section **Vue d'ensemble** .



Vous pouvez effectuer les actions suivantes dans l'onglet Explorer :

- Recherchez des noms de tables, des sys_id ou des enregistrements pertinents dans la barre de recherche des tables de configuration.

  Remarque :
  Vous pouvez également afficher les fichiers selon les noms de machines.

- Sélectionnez une table particulière dans la barre de navigation de gauche. Tous les enregistrements de cette table s'affichent.

  Remarque :
  Le nombre mentionné à côté du nom de la table correspond au nombre d'enregistrements de cette table. Les enregistrements satisfont également les applications dans le filtre. Vous pouvez également enregistrer vos préférences de table en épinglant les tables requises.

- Vous pouvez apporter des modifications aux enregistrements directement dans Configuration Hub. Vous n'avez pas besoin d'ouvrir les enregistrements de manière conventionnelle pour y apporter des modifications.

Centre d'administration rôles

Centre d'administration est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur système [admin]

Le rôle administrateur vous permet d'accéder aux fonctionnalités de l'accueil administrateur, aux plans d'adoption et au centre de configuration. Vous pouvez 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.

votre propre page d’accueil d’administrateur personnalisée sur votre instance avec les informations les plus importantes pour vous.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Élevé

Indique s’il s’agit d’un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

N°

Considérations particulières

Aucun.

Gestion des abonnements

Gestion des abonnements vous permet de gérer de manière proactive vos abonnements et de surveiller l'utilisation des abonnements sur vos instances.

Gestion des abonnements Vidéo de présentation, d’une durée d’environ trois minutes et trente secondes.

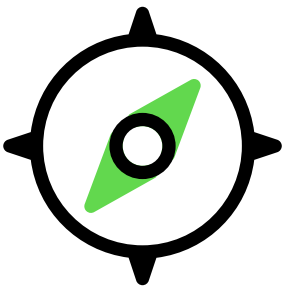
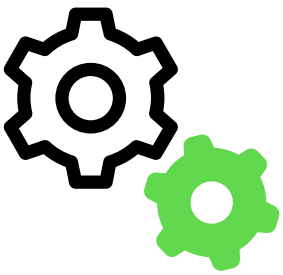
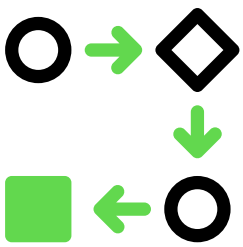
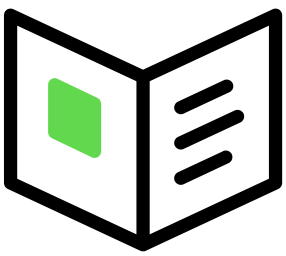
Demander des applications dans l'App Store

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 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Configurer	Utiliser	Référence
			
Découvrez les Gestion des abonnements avantages et les fonctionnalités.	Configurez Gestion des abonnements les paramètres.	Gérez vos abonnements, mappez des applications et des tables personnalisées et surveillez l'utilisation.	Obtenez des détails sur les types d'abonnements, les compteurs et Domain Separation.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre à propos de Gestion des abonnements dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des abonnements

Découvrez comment Gestion des abonnements vous aide à suivre et à gérer vos abonnements aux produits et leurs applications.

Vue d'ensemble

Gestion des abonnements vous donne une vue précise et consolidée de vos autorisations qui vous permet de gérer vos abonnements de manière proactive.

- Bénéficiez d'une visibilité et d'un contrôle accrus sur vos abonnements aux produits et leurs applications.
- Accédez à une vue en temps réel de vos données d'autorisation.
- Optimisez l'utilisation des abonnements et prenez des décisions éclairées sur les achats en consultant les aperçus.
- Restez en conformité et évitez les coûts imprévus en suivant l'utilisation et les allocations des abonnements au fil du temps.

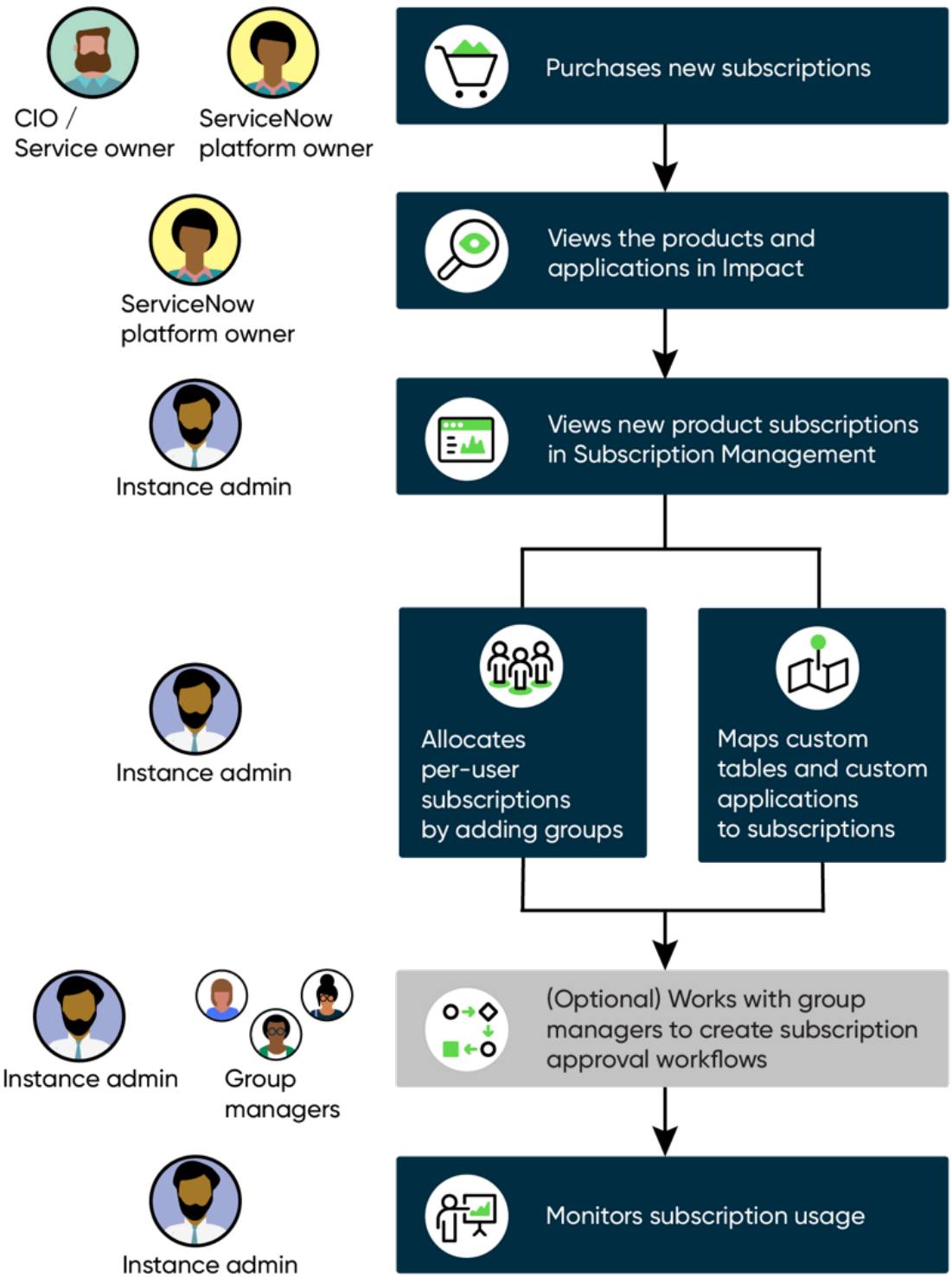
Workflow Gestion des abonnements

Cette infographie montre un exemple de workflow de bout en bout sur la façon dont les différents utilisateurs d'une organisation collaborent pour acheter, allouer et gérer des abonnements.

Traduction automatique

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

Gestion des abonnements



Traduction automatique

Dans ce workflow :

1. Le directeur des systèmes d'information ou le propriétaire de service travaille avec le propriétaire de la ServiceNow plateforme pour acheter de nouveaux abonnements.
2. Une fois l'achat terminé, le propriétaire de la plateforme affiche les produits et applications dans Impact.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. L'administrateur de l'instance affiche les nouveaux abonnements de produits sur Gestion des abonnements l'instance de production. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble des abonnements aux produits.
4. L'administrateur d'instance effectue les tâches suivantes dans Gestion des abonnements:
   - Alloue des abonnements par utilisateur en ajoutant des groupes à un abonnement de produit, ce qui accorde l'autorisation à tous les membres des groupes. Pour plus d'informations, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements.
   - Mappe les tables personnalisées et les applications personnalisées aux abonnements avec autorisations disponibles afin d'optimiser l'utilisation des abonnements et de rester en conformité. Pour plus d'informations, consultez Gérer des tables et des applications personnalisées dans Gestion des abonnements.
5. Si l'organisation a besoin d'approbations de sécurité avant d'ajouter des utilisateurs à des groupes ou d'approbations financières avant que les abonnements ne soient alloués aux utilisateurs, l'administrateur d'instance travaille avec les gestionnaires de groupe pour créer des workflows d'approbation d'abonnement qui déterminent qui obtient un abonnement lorsque de nouveaux utilisateurs sont ajoutés aux groupes.
6. L'administrateur d'instance surveille l'utilisation des abonnements pour rester en conformité et prendre des décisions éclairées sur les achats futurs, en surveillant constamment les données suivantes :
   - Abonnements sur-alloués
   - Applications et tables personnalisées non mappées
   - Modèles d'utilisation dans le temps
   - Popularité des applications
   - Utilisation de la table personnalisée

Gestion des abonnements avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Corriger les abonnements sur-alloués	Aperçus	Administrateur
Afficher les abonnements non alloués	Aperçus	Administrateur
Allouer des abonnements disponibles à l'aide des groupes recommandés	Allouer des abonnements	Administrateur
Mapper les tables personnalisées globales à un abonnement de produit	Problèmes	Administrateur
Mapper des applications personnalisées à un abonnement de produit	Problèmes	Administrateur
Afficher un résumé des allocations d'abonnement	Détails de l'abonnement	Administrateur
Afficher les détails de l'allocation des abonnements au fil du temps	Détails de l'abonnement	Administrateur
Afficher l'utilisation d'une table personnalisée au fil du temps	Détails de l'abonnement	Administrateur

Vue d'ensemble des abonnements aux produits

Affichez un récapitulatif de vos abonnements aux produits dans Gestion des abonnements.

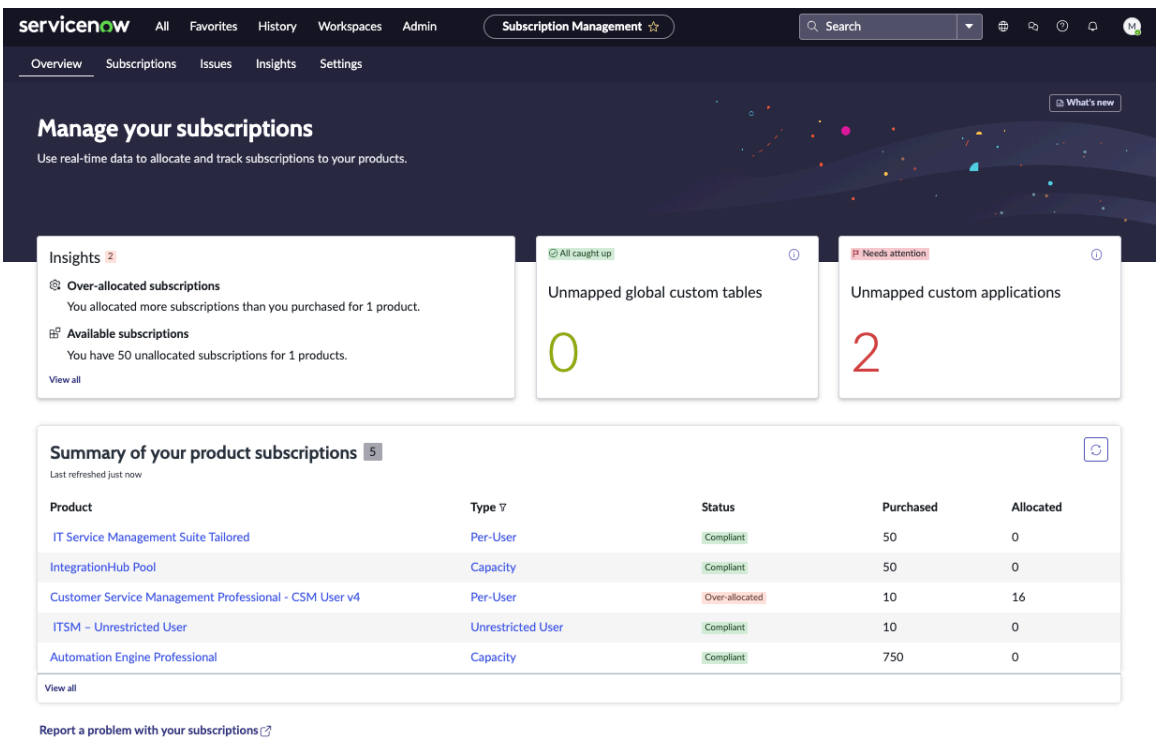
Traduction automatique

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

Avantages clés

- Déterminez si vous avez des abonnements sur-alloués.
- Recherchez les abonnements non alloués que vous pouvez allouer pour maximiser l'utilisation et donner aux utilisateurs des droits sur ServiceNow les produits.
- Déterminez si les tables personnalisées du champ d'application global ou les applications personnalisées ne sont pas mappées aux abonnements.
- Restez en conformité en surveillant la colonne **État** dans la liste des abonnements au produit.

Vue d'ensemble des abonnements



Rôles Now Platform requis

Les rôles usage_admin ou administrateur sont requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Accéder aux informations de vue d'ensemble de l'abonnement au produit

Affichez les informations de vue d'ensemble de l'abonnement dans l'onglet **Vue d'ensemble** dans Gestion des abonnements en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** ou **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Gestion des abonnements**.

Cas d'utilisation

Affichez un résumé de vos autorisations au niveau de l'instance dans l'onglet **Autorisations de 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.

- Identifiez quand les abonnements sont sur-alloués et consultez les informations sur les actions que vous pouvez entreprendre pour maximiser l'utilisation des abonnements.
- Déterminez si les tables personnalisées et les applications personnalisées de votre instance ne sont pas mappées à un abonnement à un produit valide. Vous devez mapper les tables personnalisées et les applications personnalisées que vous créez à un abonnement de produit.
- Affichez les détails de l'abonnement au produit en sélectionnant le nom du produit.
- Identifiez le type d'abonnements dont vous disposez en affichant les valeurs de la colonne **Type** . Le type d'abonnement détermine les propriétés et les attributs des abonnements aux produits que votre société reçoit et indique s'il faut allouer les abonnements manuellement.
  - Les types d'abonnement aux produits incluent Par utilisateur, Capacité, Utilisateur sans restriction, Illimité et Affichage uniquement.
  - Les abonnements par utilisateur nécessitent une allocation manuelle par un administrateur. La capacité, l'utilisateur sans restriction et les abonnements illimités sont alloués automatiquement sur votre instance. Les abonnements en affichage seul ne sont pas mesurés sur votre instance.
  - Les abonnements aux produits fournissent des autorisations pour différentes applications et peuvent inclure différents modules complémentaires.

  Pour plus d'informations, consultez Types d'abonnements dans Gestion des abonnements.
- Déterminez si vos allocations d'abonnement sont conformes en affichant les valeurs dans la colonne **État** . Ajustez les allocations si les abonnements sont suralloués.

  Conforme

  Le nombre d'abonnements alloués est inférieur au nombre d'abonnements achetés.

  Proche de la capacité

  Le nombre d'abonnements alloués dépasse le seuil pour votre instance. Vous définissez le seuil dans l'onglet **Paramètres** .

  Égal

  Le nombre d'abonnements alloués est égal au nombre d'abonnements achetés.

  Sur-alloué

  Le nombre d'abonnements alloués dépasse le nombre d'abonnements achetés.

  Au niveau du compte uniquement

  L'état d'allocation des abonnements n'est pas calculé. S'applique uniquement aux produits Creator Plus.

  Vous pouvez personnaliser le seuil de quasi-capacité pour votre instance dans l'onglet **Paramètres** . Pour plus d'informations, consultez Configurer l'état d'allocation des abonnements dans Gestion des abonnements.
- Affichez un récapitulatif des abonnements Creator Plus sur l'instance à laquelle vous accédez actuellement.
  - Affichez le nombre total d'abonnements Creator Plus achetés par votre entreprise dans la colonne **Achetés** .
  - Surveillez le nombre total d'allocations Creator Plus sur votre instance actuelle dans la colonne **Allouée** .

Traduction automatique

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

Affichez un récapitulatif de vos autorisations au niveau du compte dans l'onglet **Autorisations de compte** .

- Affichez un résumé de l'utilisation au niveau du Now Assist compte.
  - Affichez le total agrégé des Now Assist autorisations d'utilisation de tous les abonnements que votre compte a achetés dans la colonne **Acheté** .
  - Affichez le nombre total d'autorisations d'utilisation Now Assist consommées sur toutes vos instances dans la colonne **Alloué** .
- Affichez un récapitulatif des créateurs au niveau du Now Assist compte.
  - Affichez le nombre total d'abonnements Creator Plus achetés par votre entreprise dans la colonne **Achetés** .
  - Surveillez les allocations uniques de Creator Plus dans toutes vos instances en cochant la colonne **Alloué** .

    Remarque :
    Les utilisateurs alloués à un abonnement Creator Plus sur plusieurs instances sont automatiquement dédupliqués dans le décompte de l'onglet **Autorisations du compte** . Lorsqu'un utilisateur est alloué à un abonnement Creator Plus sur plusieurs instances, il n'est pris en compte qu'une seule fois dans le total de l'allocation.

  - Affichez une liste des utilisateurs alloués en sélectionnant le nom du produit.

Rapports

Titre	Type	Table source	Description
Aperçus	Liste	Définition des aperçus de l'abonnement [sn_sub_man_st_subscription_insights]	Liste des abonnements sur-alloués et des abonnements disponibles
Tables personnalisées globales non mappées	Score unique	Inventaire des tables personnalisées [ua_custom_table_inventory]	Nombre de tables personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement
Applications personnalisées non mappées	Score unique	Inventaire des tables personnalisées [ua_custom_table_inventory]	Nombre d'applications personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement

Afficher les détails de l'abonnement au produit dans Gestion des abonnements

Affichez un résumé de vos allocations d'abonnement, des totaux d'allocation au fil du temps, et suivez vos autorisations de table personnalisée dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

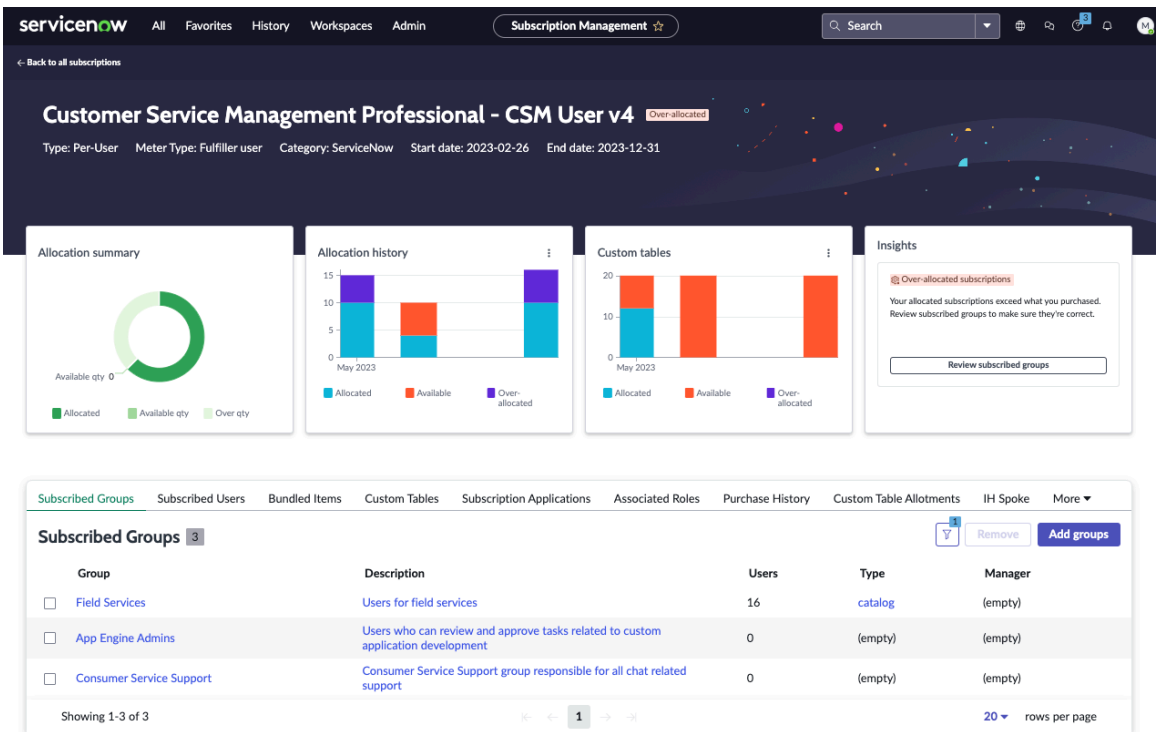
- Découvrez comment un abonnement à un produit est mesuré en affichant le type de compteur de l'abonnement.
- Faites correspondre un abonnement à un produit avec Gestion des abonnements votre bon de commande.
- Affichez les groupes et les utilisateurs que vous avez ajoutés à un abonnement.

Traduction automatique

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

- Affichez vos autorisations pour les tables personnalisées, les visites de portails ou les transactions.
- Affichez les tables et applications personnalisées que vous avez mappées à un abonnement de produit.

Détails de l'abonnement



Rôles Now Platform requis

Le rôle usage_admin est requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Accéder aux détails de l'abonnement

Affichez les détails de l'abonnement sur la page des détails en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** ou **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Gestion des abonnements**et en sélectionnant un produit ou un abonnement dans la liste.

Cas d'utilisation

- Pour découvrir comment un abonnement est mesuré et le type d'autorisation qu'il fournit, consultez le champ **Type de compteur** .
  - Les autorisations des utilisateurs avec un accès de type prestataire sont suivies par le biais d'un abonnement par utilisateur avec un type de compteur d'utilisateur prestataire.
  - Les autorisations des utilisateurs qui ont moins de droits d'accès que les utilisateurs prestataires sont suivies par le biais d'un abonnement par utilisateur avec un type de mesure des utilisateurs des parties prenantes de l'entreprise.
  - La création et la conservation d'objets de plateforme, tels que des tables personnalisées, font l'objet d'un suivi via un abonnement de capacité avec un type de compteur de capacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Types d’abonnements dans Gestion des abonnements.

- Découvrez comment un total d’abonnement de capacité est calculé en sélectionnant l’enregistrement de définition de capacité et en affichant les détails de la définition. Pour plus d'informations, consultez Surveillez les calculs d’abonnement de capacité pour rester en conformité dans Gestion des abonnements.
- Restez en conformité en surveillant l’utilisation de votre module complémentaire d’abonnement de produit dans l’onglet **Éléments groupés** . Les modules complémentaires d’abonnement aux produits peuvent inclure des tables personnalisées groupées, des visites de portails et des autorisations de transaction.
- Planifiez vos achats futurs et maintenez vos abonnements à jour en surveillant les dates de début et de fin de chacun de vos abonnements aux produits dans l’onglet **Historique des achats** . Notez que plusieurs entrées pour le même produit peuvent apparaître si des modifications sont apportées à un produit.
- Affichez les applications incluses avec un abonnement de produit dans l’onglet **Applications d’abonnement** .
  - Affichez les détails de l’autorisation de l’application, y compris les modules d’extension connexes et les rôles associés de l’application en sélectionnant une application.
  - Déterminez si une application est disponible pour installation à partir de l’abonnement au produit actuel en consultant la colonne **État d’installation** .
- Optimisez l’utilisation des abonnements et accordez l’autorisation aux utilisateurs appropriés en allouant des abonnements par utilisateur. Vous allouez des abonnements par utilisateur en ajoutant un ou plusieurs groupes à un abonnement de produit. Gestion des abonnements vous aide dans le processus d’allocation en recommandant des groupes en fonction des rôles qui leur sont affectés. Pour plus d'informations, consultez Allouer des abonnements dans Gestion des abonnements.

Abonnements consolidés

Lorsque vous achetez plusieurs abonnements éligibles pour certains types de produits, tels que Hub d'intégration, ces abonnements individuels se combinent en un seul pool d’abonnements. Toute utilisation sur cet abonnement est déduite du pool commun.

- Les abonnements de capacité avec une définition de capacité commune sont regroupés en un seul abonnement de capacité. Par exemple, si vous avez acheté deux abonnements différents Hub d'intégration qui sont mesurés à l’aide de la même définition de capacité, ils sont consolidés en un seul Hub d'intégration abonnement de capacité de pool. D’autres types d’abonnements de capacité avec des définitions correspondantes sont également consolidés, mais ne sont pas étiquetés en tant que pool. Pour tout abonnement de capacité consolidée, vous pouvez afficher les produits combinés dans l’onglet **Éléments de ligne d’abonnement** sur la page de détails.
- Les abonnements de capacité peuvent également consolider les autorisations pour les éléments de ligne secondaires tels que les tables personnalisées, les transactions ou les visites de portails à partir d’autres abonnements de produits. Par exemple, si vous combinez deux Hub d'intégration abonnements de transaction dans un pool, les autorisations de transaction incluses en tant qu’élément de ligne secondaire d’un autre abonnement de capacité sont ajoutées au pool si la définition de capacité correspond. Dans ce scénario, trois entrées distinctes apparaissent dans l’onglet **Éléments de campagne d’abonnement** , une pour chaque produit qui contribue au pool.
- Les autorisations de tables personnalisées associées aux abonnements par utilisateur peuvent également être regroupées sous un seul abonnement au produit. Lorsque les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de tables personnalisées sont regroupées sous un seul abonnement, le nombre total de tables personnalisées apparaît dans la colonne **Acheté** du lot de l'onglet **Éléments groupés** . L'onglet **Éléments groupés** n'apparaît que sur l'un des abonnements aux produits qui ont contribué au pool de tables personnalisées.

Rapports

Titre	Type	Table source	Description
Résumé des allocations	Anneau	Table de définition [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric] des détails de la licence de l'abonnement	Affichez un résumé en temps réel de votre allocation d'abonnement. Si une allocation approche de sa capacité, envisagez de réduire le nombre d'abonnements alloués ou d'acheter d'autres abonnements.
Allocations au niveau du compte	Anneau	Table des autorisations au niveau du compte [sn_sub_man_st_account_level_entitlement]	Affichez un récapitulatif des allocations Creator Plus dans toutes vos instances. Si l'allocation au niveau du compte approche de la capacité, envisagez de réduire le nombre d'abonnements alloués ou d'acheter plus d'abonnements.
Historique des allocations	Histogramme	Table de définition [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric] des détails de la licence de l'abonnement	Affichez les détails de l'allocation des abonnements au fil du temps. Préparez les achats futurs ou planifiez les changements en fonction des tendances d'allocation.
Tables personnalisées	Histogramme	Table personnalisée Inventaire [ua_custom_table_inventory]	Affichez l'utilisation des tables personnalisées dans le temps dans les abonnements qui incluent des tables personnalisées groupées. Anticipez le moment opportun pour augmenter les autorisations des tables personnalisées en surveillant l'utilisation mois par 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.

Affichage des autorisations au niveau de l'instance dans Gestion des abonnements

Affichez une liste complète des abonnements aux produits achetés pour votre instance actuelle.

Avantages clés

- Affichez les détails des abonnements aux produits, y compris les informations d'achat et l'historique d'utilisation en sélectionnant le nom du produit.
- Planifiez vos achats futurs et maintenez vos abonnements à jour en surveillant les dates de début et de fin de chacun de vos abonnements aux produits.
- Restez en conformité en surveillant les valeurs d'allocation des abonnements dans la colonne **État** .

Accéder à vos autorisations au niveau de l'instance

Accédez à vos autorisations au niveau de l'instance dans l'onglet **Abonnements** en naviguant vers **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements** ou **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Tous les abonnements**.

Types d'abonnements

Identifiez le type d'abonnements dont vous disposez et si vous devez les allouer manuellement en visualisant les valeurs dans la colonne **Type** .

Par utilisateur

Fournit des autorisations aux utilisateurs en fonction des rôles qui leur sont affectés et des droits d'accès associés. Vous allouez manuellement des abonnements par utilisateur en ajoutant des groupes avec des rôles limités ou des droits d'accès à un abonnement au produit. Gestion des abonnements vous aide dans le processus d'allocation en recommandant des groupes en fonction de leurs affectations de rôles.

Utilisateur sans restriction

Fournit des autorisations pour le nombre d'utilisateurs actifs d'une organisation, quelles que soient les affectations de rôles. Un utilisateur actif est tout utilisateur dont l'enregistrement dans la table Utilisateurs [sys_user] a une valeur dans le champ **ID d'utilisateur** et dont le champ **Actif** est défini sur vrai.

Capacité

Suit automatiquement les unités mesurées et le nombre de transactions, d'enregistrements créés ou de ressources gérées telles que les appareils, les logiciels ou les nœuds.

Illimité

Fournit des autorisations aux utilisateurs actifs, sans limite au nombre d'utilisateurs pouvant être alloués. Un utilisateur actif est un utilisateur dont l'enregistrement dans la table Utilisateurs [sys_user] a une valeur dans le champ **ID d'utilisateur** et dont le champ **Actif** est défini sur vrai.

Afficher uniquement

Affiche des informations. Ce type d'abonnement ne prend pas en charge l'allocation.

Traduction automatique

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

État de l'abonnement

Déterminez si vos allocations d'abonnement sont conformes en affichant les valeurs dans la colonne **État** .

Conforme

Le nombre d'abonnements alloués est inférieur au nombre d'abonnements achetés.

Proche de la capacité

Le nombre d'abonnements alloués dépasse le seuil pour votre instance. Vous définissez le seuil dans l'onglet **Paramètres** .

Égal

Le nombre d'abonnements alloués est égal au nombre d'abonnements achetés.

Sur-alloué

Le nombre d'abonnements alloués dépasse le nombre d'abonnements achetés.

Au niveau du compte uniquement

L'état d'allocation des abonnements n'est pas calculé. S'applique uniquement aux produits Creator Plus.

Abonnements manquants

Les abonnements achetés peuvent ne pas apparaître dans l'onglet **Abonnements** pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

- Les données d'abonnement arrivent uniquement sur les instances de production.
- Les instances auto-hébergées ne reçoivent pas d'informations d'abonnement. Contactez votre chargé de clientèle pour obtenir de l'aide.
- Les données de l'abonnement ne sont peut-être pas encore arrivées. Les données sont téléchargées quotidiennement.

Affichage des autorisations au niveau du compte dans Gestion des abonnements

Affichez un récapitulatif des autorisations et de la consommation au niveau du compte dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

- Affichez et suivez Now Assist l'utilisation dans toutes vos instances.
- Affichez et suivez Now Assist les allocations de créateur dans toutes vos instances.

Accéder à vos autorisations au niveau du compte

Accédez à vos autorisations au niveau du compte dans l'onglet **Abonnements** en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements** ou **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Tous les abonnements**.

Afficher les instances de production et de non-production

Pour afficher les données d'autorisation pour toutes vos instances, accédez à vos autorisations au niveau du compte dans l'onglet **Abonnements** d'une instance de Gestion des abonnements production. Sur une instance de non-production, seules les données d'autorisation et l'utilisation de l'instance à laquelle vous accédez actuellement 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.

Remarque :
Sur une instance de production, les données sont affichées pour toutes les instances appartenant à votre compte, sauf si le partage restreint de données est activé sur une instance. Si le partage de données restreint est activé, les nombres ne sont pas affichés pour cette instance.

Surveillance de Now Assist l'utilisation

Affichez un résumé de vos Now Assist autorisations et suivez Now Assist l'utilisation dans toutes vos instances.

Avantages clés

- Consultez un récapitulatif de vos Now Assist autorisations au niveau du compte.
- Suivez Now Assist l'utilisation entre vos instances de production et de non-production.
- Affichez un résumé de l'utilisation par Now Assist compétence.
- Planifiez vos achats futurs en analysant Now Assist l'utilisation au fil du temps.

Utilisation de Now Assist

Rôles Now Platform requis

Le rôle usage_admin est requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Accéder aux Now Assist détails d'utilisation

Accéder aux détails sur Now Assist l'utilisation en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements** > **Utilisation de Now Assist**.

Cas d'utilisation

- Comparez le nombre total d'autorisations Now Assist que votre entreprise a achetées au nombre total d'autorisations Now Assist consommées dans toutes vos instances. Surveillez le nombre restant d'autorisations Now Assist disponibles.
- Visualisez la Now Assist consommation dans le temps en sélectionnant la carte **Total consommée** .
- Affichez le nombre d'assistances consommées par chacune de vos instances dans la colonne **Assistances utilisées** de la liste **Instances** .
  - Sur une instance de non-production, seule l'utilisation de cette instance s'affiche.
  - Seules les instances du correctif Washington DC 2 et versions ultérieures sont répertoriées dans la liste **des instances** .
- Affichez les détails de chacun de vos produits qui incluent des aides dans la liste **Abonnements** .
  - Déterminez si les assistants constituent l'élément de ligne principal ou secondaire d'un achat en fonction de la valeur de la colonne **Type d'autorisation** .
  - Vérifiez la date de début et la date de fin de chaque produit.
  - Affichez le nombre total d'autorisations fournies par chaque produit dans la colonne **Assistances achetées** .

Traduction automatique

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

- Déterminer l'utilisation cumulative Now Assist par compétence sur votre instance actuelle. Les données de la table sont mises à jour tous les soirs.
  - Affichez le nombre de fois qu'une compétence a été utilisée dans la colonne **Nombre d'actions** .
  - Affichez le coût relatif pour chaque assistance dans la colonne **Ratio d'assistance** .
  - Déterminez quelles compétences consomment le plus Now Assist d'autorisations en consultant la colonne **Total des assistances** . Le nombre total d'assistances est calculé en multipliant les valeurs de la colonne **Nombre d'actions** par les valeurs de la colonne **Taux d'assistance** .
  - Analysez Now Assist l'utilisation au fil du temps sur votre instance actuelle en affichant le graphique de l'historique d'utilisation. Surveillez l'utilisation mensuelle ou utilisez le filtre pour modifier la période. Recherchez les tendances liées aux Now Assist compétences. Si l'utilisation continue de croître chaque mois, envisagez d'acheter plus d'autorisations pour rester en conformité.

  Vous pouvez également afficher l'utilisation cumulée Now Assist par compétence et afficher le graphique de l'historique d'utilisation pour n'importe quelle instance en sélectionnant une instance dans la liste **Instances** .

Créateurs de surveillance Now Assist

Affichez un récapitulatif de vos autorisations Creator Plus et suivez les allocations pour des utilisateurs distincts dans toutes vos instances.

Avantages clés

- Affichez le nombre total d'autorisations Creator Plus que vous avez achetées dans toutes vos instances.
- Affichez le nombre total d'autorisations Creator Plus allouées à des utilisateurs uniques dans toutes vos instances.
- Suivez la disponibilité des autorisations Creator Plus restantes que vous pouvez allouer aux utilisateurs.

Now Assist Autorisations de créateur

Rôles Now Platform requis

Le rôle usage_admin est requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Accéder aux autorisations de Creator Plus

Accéder aux détails sur les autorisations Creator Plus en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements** > **Créateurs Now Assist**.

Cas d'utilisation

- Comparez le nombre total d'autorisations Creator Plus achetées par votre entreprise au nombre total d'autorisations Creator Plus allouées à toutes vos instances.
- Surveillez le nombre d'autorisations Creator Plus allouées à des utilisateurs uniques dans toutes vos instances dans la carte **Utilisateurs distincts alloués** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 alloués à un abonnement Creator Plus sur plusieurs instances sont automatiquement dédupliqués dans le nombre total. Lorsqu'un utilisateur est alloué à un abonnement Creator Plus sur plusieurs instances, il n'est pris en compte qu'une seule fois dans le total de l'allocation.

- Affichez les allocations Creator Plus par instance dans la colonne **Utilisateurs alloués** de la liste **Instances** .
  - Sur une instance de non-production, seule l'utilisation de cette instance s'affiche.
  - Seules les instances du correctif Washington DC 2 et versions ultérieures sont répertoriées dans la liste **des instances** .
- Affichez les détails de l'abonnement au produit Creator Plus en sélectionnant un produit dans la liste **Abonnements** . Par exemple, vous pouvez afficher une liste d'utilisateurs abonnés en sélectionnant un abonnement au produit Creator Plus.

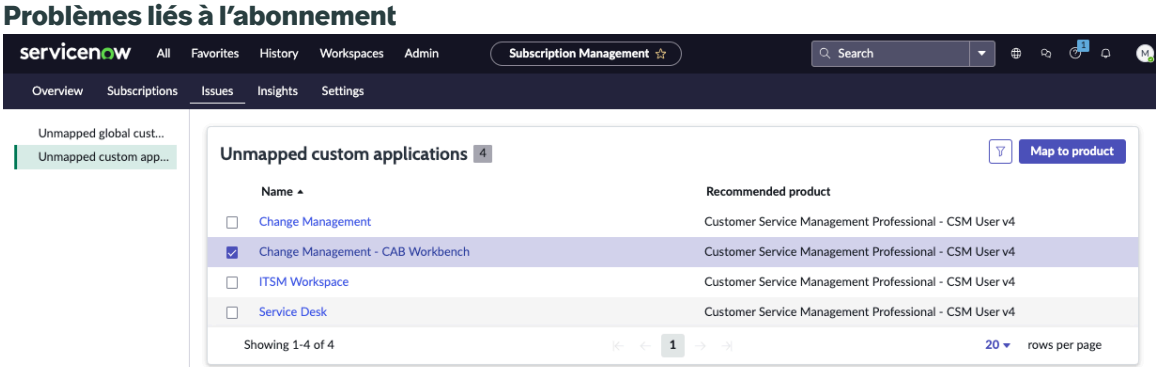
Résolution des problèmes dans Gestion des abonnements

Restez en conformité en mappant des tables personnalisées et des applications personnalisées aux abonnements dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

- Identifiez les tables personnalisées et les applications personnalisées qui ne sont pas mappées aux abonnements.
- Maintenez des autorisations précises en mappant des tables personnalisées et des applications personnalisées à un abonnement au produit recommandé ou à un abonnement au produit de votre choix.
- Planifiez vos besoins futurs en matière d'abonnement en évaluant vos autorisations de tables personnalisées.

Problèmes liés à l'abonnement



Accéder aux problèmes d'abonnement

Accédez aux informations sur les problèmes d'abonnement dans l'onglet **Problèmes** en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes** ou **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.

Tables personnalisées globales non mappées

Déterminez si vous avez des tables personnalisées dans le champ d'application global qui ne sont pas mappées à un abonnement de produit valide en accédant à l'onglet **Tables personnalisées globales non mappées** . Maintenez à jour les autorisations 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.

tables personnalisées en mappant les tables à un abonnement de produit. Pour plus d'informations, consultez Mapper des tables personnalisées à un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements.

Les tables personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement s'affichent dans l'onglet **Problèmes** le lendemain de leur création.

Applications personnalisées non mappées

Déterminez si vous avez des tables personnalisées dans une application incluse dans le périmètre qui ne sont pas actuellement mappées à un abonnement de produit valide en accédant à l'onglet **Applications personnalisées non mappées** . Assurez-vous que les autorisations de ces tables sont à jour en mappant l'application à un abonnement de produit.

Vous mappez les tables dans une application incluse dans le périmètre au niveau de l'application, ce qui facilite l'administration, car vous n'avez pas besoin de mapper les tables individuellement après le mappage de l'application. Pour plus d'informations, consultez Mapper une application personnalisée à un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements.

Les applications personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement s'affichent dans l'onglet **Problèmes** le lendemain de leur création.

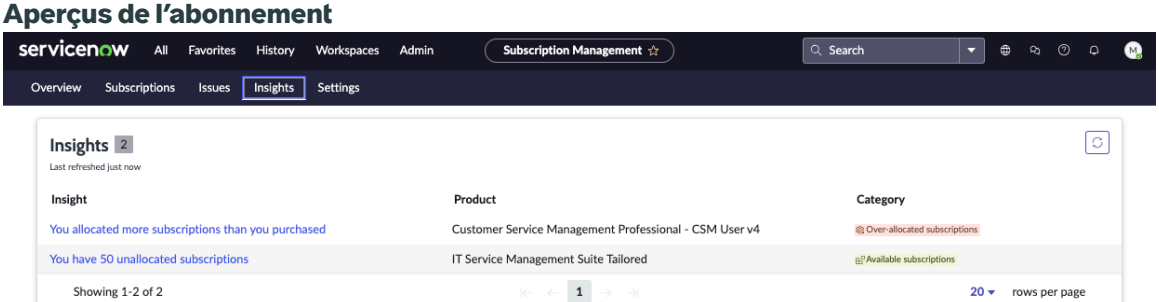
Découvrir des aperçus dans Gestion des abonnements

Identifiez les abonnements sur-alloués et affichez les mesures que vous pouvez prendre pour optimiser l'utilisation des abonnements dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

- Affichez les abonnements aux produits qui sont sur-alloués et qui nécessitent des ajustements ou plus d'autorisations.
- Affichez les abonnements aux produits avec des abonnements disponibles que vous pouvez allouer en ajoutant des groupes.
- Optimisez l'utilisation des abonnements en allouant vos abonnements disponibles.

Aperçus de l'abonnement



Accéder aux aperçus d'abonnement

Accéder aux informations d'aperçu de l'abonnement dans l'onglet **Aperçus** en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Aperçus** ou **Tous** > **Gestion des abonnements** > **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.

Abonnements sur-alloués

Identifiez les abonnements par utilisateur suralloués sur votre instance en accédant à l'onglet **Aperçus** . Restez en conformité en effectuant une ou plusieurs des actions suivantes :

- Supprimer un groupe d'un abonnement
- Supprimer un rôle d'un groupe
- Supprimer les utilisateurs d'un groupe
- Acheter plus d'abonnements

Pour plus d'informations, consultez Supprimer un groupe d'un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements.

Abonnements disponibles

Identifiez les abonnements disponibles sur votre instance en accédant à l'onglet **Aperçus** . Optimisez l'utilisation des abonnements et accordez des autorisations aux bons utilisateurs en allouant les abonnements disponibles.

Vous allouez des abonnements par utilisateur en ajoutant un ou plusieurs groupes à un abonnement de produit. Gestion des abonnements vous aide dans le processus d'allocation en recommandant des groupes en fonction des rôles qui leur sont affectés. Pour plus d'informations, consultez Allouer des abonnements dans Gestion des abonnements.

Surveillance de Now Assist l'utilisation

Affichez un résumé de vos Now Assist autorisations et suivez Now Assist l'utilisation de votre instance.

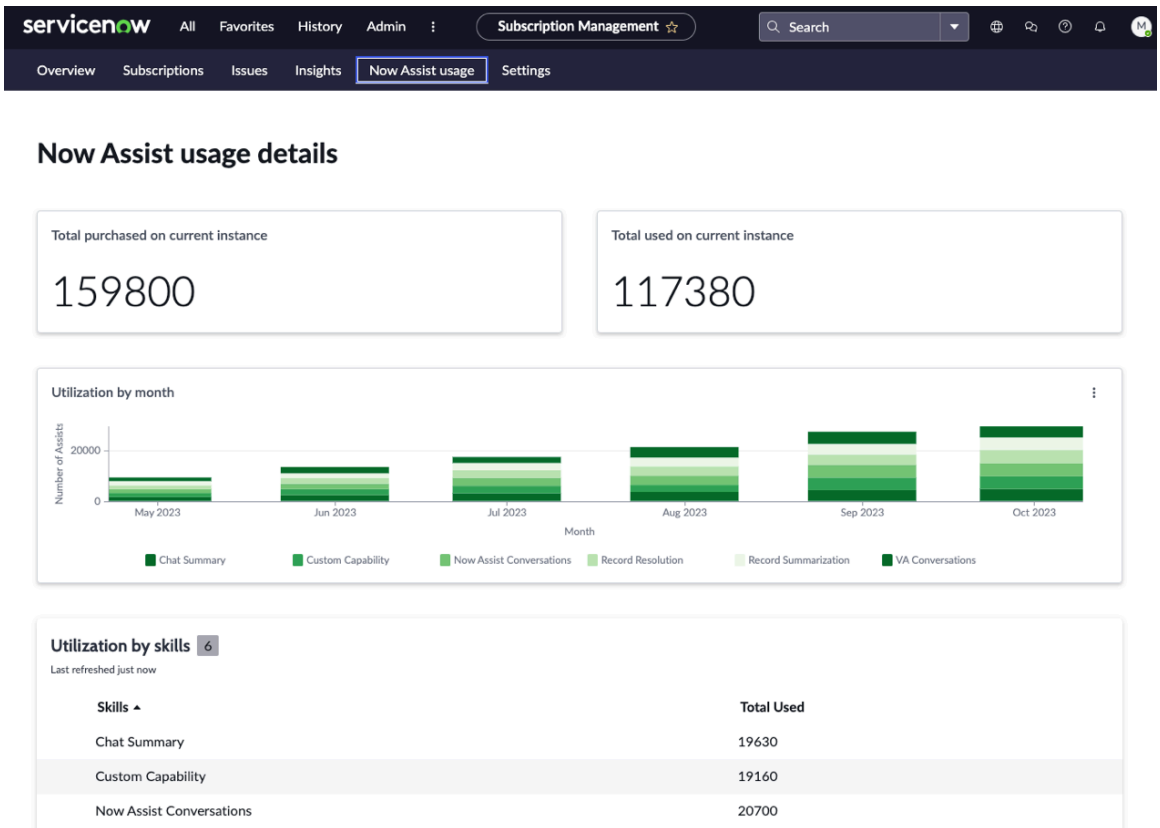
Avantages clés

- Surveillez Now Assist la consommation sur votre instance.
- Planifiez vos achats futurs en analysant l'utilisation au fil du temps.
- Affichez un résumé de l'utilisation par Now Assist compétence.

Traduction automatique

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

Détails d'utilisation de Now Assist



Rôles Now Platform requis

Le rôle usage_admin est requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Accéder aux Now Assist détails d'utilisation

Accéder aux détails sur Now Assist l'utilisation en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Utilisation de Now Assist**.

Cas d'utilisation

- Comparez le nombre d'autorisations Now Assist achetées pour tous les abonnements aux produits de votre instance au nombre d'autorisations Now Assist consommées sur votre instance.
- Vérifiez la conformité en ajoutant les nombres d'achats de toutes vos instances de production et en les comparant au nombre d'utilisations combinées de toutes vos instances de production et de sous-production.
- Analysez Now Assist l'utilisation au fil du temps en affichant le graphique Utilisation par mois. Surveillez l'utilisation mois par mois et recherchez les tendances associées à des compétences spécifiques Now Assist . Si l'utilisation continue de croître chaque mois, envisagez d'acheter plus d'autorisations pour rester en conformité.
- Déterminer l'utilisation cumulée Now Assist par compétence. Déterminez quelles compétences consomment le plus Now Assist d'autorisations en vérifiant la valeur dans la colonne **Total utilisé** . Cette valeur est calculée en multipliant le multiplicateur d'assistance par le nombre de fois que la compétence est utilisée. Vous pouvez afficher le

Traduction automatique

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

multiplicateur d’assistance d’une compétence en sélectionnant un abonnement au produit dans l’onglet **Abonnements** et en affichant l’onglet **Now Assist** .

Les données de la table sont mises à jour tous les soirs.

Rapports

Titre	Type	Table source	Description
Total des achats sur l’instance actuelle	Score unique	Aucun. Calculé via le script.	Affichez le nombre total d’autorisations Now Assist achetées sur votre instance.
Total utilisé sur l'instance actuelle	Score unique	Table d’agrégat des détails de l’utilisation générative [gen_ai_usage_details_aggregate]	Affichez le nombre total d’autorisations Now Assist consommées sur votre instance.
Utilisation par mois	Graphique	Données agrégées pour la table de définition des stats de table [ua_defn_agg_data]	Affichez la consommation mensuelle Now Assist par compétence au fil du temps.
Utilisation par compétence	Liste	Table d’agrégat des détails de l’utilisation générative [gen_ai_usage_details_aggregate]	Affichez une répartition de la Now Assist consommation par compétence.

Configurer Gestion des abonnements

Installer et configurer Gestion des abonnements.

Vue d'ensemble de la configuration

Gestion des abonnements est libre et actif par défaut pour toutes les instances de production et les instances de non-production. Vous n’avez pas besoin d’activer un module d’extension.

Créer un Gestion des abonnements administrateur

Créez un Gestion des abonnements administrateur en affectant le rôle usage_admin à un administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs d’utilisation examinent et gèrent la façon dont les abonnements achetés sont utilisés sur votre instance de production. Ils ajoutent des groupes aux abonnements appropriés, surveillent l’utilisation des applications et mettent à jour les abonnements selon les besoins.

Affectez le rôle usage_admin aux utilisateurs qui gèrent les abonnements pour votre organisation. Affectez le rôle usage_admin à au moins une personne de votre organisation. Seuls les administrateurs et les usage_admins peuvent utiliser Gestion des abonnements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur existant.
3. Mettez à jour l'affectation du rôle de l'utilisateur en sélectionnant **Modifier** dans la liste connexe Rôles.
4. Ajoutez le rôle usage_admin.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Partager des données d'abonnement à partir d'une autre instance

Affichez les données d'abonnement d'une autre instance en activant le partage de données sur cette instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le partage de données est limité entre les instances de production, ce qui signifie que vous ne pouvez pas voir les données d'abonnement pour d'autres instances de production dans Gestion des abonnements. Pour afficher les données d'abonnement à partir d'une autre instance de production, modifiez les paramètres de configuration de confiance sur cette instance.

Remarque :
Les données d'abonnement d'une instance de non-production ne sont visibles que depuis une instance de production.

Procédure

1. Obtenez l'ID d'instance auprès de votre instance de production primaire.
   Dans ce scénario, l'instance d'affichage des données d'abonnement sur toutes vos instances est considérée comme l'instance de production primaire.
   a. Ouvrez la table Propriétés système [sys_properties] en tapant `sys_properties.list` dans le navigateur de filtre.
   b. Recherchez l'enregistrement d'ID d'instance en recherchant `instance_id colonne` Nom.
   c. Copiez et collez l'ID d'instance dans la colonne **Valeur** dans un fichier texte.
2. Connectez-vous à l'instance qui possède des données d'abonnement que vous souhaitez afficher sur votre instance de production principale.
3. Ouvrez la table Configurations de confiance MIF [sn_mif_trust_config] en tapant `sn_mif_trust_config.list` dans le navigateur de filtre.
4. Dans la liste des instances, recherchez l'instance de production principale à l'aide de l'ID d'instance que vous avez enregistré précédemment.
5. Partagez des données à partir de votre instance actuelle en remplaçant la valeur de la colonne **Accorder l'accès** par vrai.

Résultats

Les données d'abonnement sont partagées avec votre instance de production principale.

Que faire ensuite

Connectez-vous à votre instance de production principale pour afficher les données d'abonnement qui sont maintenant partagées avec cette instance. Répétez ces étapes 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.

chaque instance de production supplémentaire possédant des données d'abonnement que vous souhaitez afficher à partir de l'instance de production primaire.

Configurer l'état d'allocation des abonnements dans Gestion des abonnements

Identifiez le moment où vous êtes sur le point d'allouer tous vos abonnements en configurant un seuil d'état d'allocation si vous préférez un seuil différent de la valeur par défaut de 90 % dans Gestion des abonnements.

Avant de commencer
Rôle requis : usage_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à l'onglet **Paramètres** de l'une des façons suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Paramètres**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Paramètres**.
2. Dans l'onglet **État d'allocation** , saisissez une valeur en pourcentage qui représente une capacité proche de celle de votre instance.
   Si vous souhaitez que la colonne **État** affiche Proche de la capacité avant d'atteindre le seuil de 90 %, saisissez une valeur de pourcentage inférieure.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Lorsque le nombre d'abonnements alloués dépasse le pourcentage que vous avez configuré, la valeur Proche de la capacité s'affiche dans la colonne **État** tout au long Gestion des abonnementsde .

Utiliser Gestion des abonnements

Utilisez Gestion des abonnements ceci pour gérer la façon dont les abonnements achetés sont utilisés sur vos instances.

Restez en conformité et prenez des décisions éclairées concernant les achats d'abonnements en gérant les abonnements par utilisateur, en mappant les tables personnalisées et en surveillant les abonnements de capacité.

Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements

Gérez vos allocations d'abonnements par utilisateur à l'aide Gestion des abonnementsde .

Allocation d'abonnements par utilisateur

Vous pouvez accorder aux utilisateurs des droits d'accès aux applications que vous achetez ou développez sur le Now Platform en allouant des abonnements dans Gestion des abonnements. Vous allouez des abonnements en ajoutant un ou plusieurs groupes avec des rôles mesurés à un abonnement de produit.

Rôles mesurés

Les rôles qui nécessitent un abonnement sont considérés comme des rôles mesurés. Les rôles mesurés accordent aux utilisateurs l'accès à une application et sont classés par niveau d'accès qu'ils fournissent. Les abonnements sont mesurés et audités à Gestion des abonnements l'aide des rôles.

Dans la mesure du possible, simplifiez l'administration des rôles en attribuant des rôles mesurés à des groupes au lieu d'affecter des rôles directement à des utilisateurs 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.

Groupes abonnés

Les groupes que vous ajoutez à un abonnement de produit sont considérés comme des groupes abonnés. Les abonnements sont alloués et gérés à l'aide Gestion des abonnements de groupes.

Envisagez de désigner un gestionnaire de groupe responsable de la gestion des appartenances au groupe et des affectations de rôles.

Lors de l'allocation des abonnements par utilisateur, vous pouvez ajouter des groupes en fonction des rôles dont ils disposent ou ajouter des groupes recommandés en Gestion des abonnements fonction de leurs rôles. Par exemple :

- Si le groupe Service Desk dispose d'un rôle de type prestataire dans l'application ITSM, vous pouvez ajouter le groupe Service Desk à l'abonnement au produit ITSM pour allouer les abonnements de prestataires inclus avec ITSM à tous les utilisateurs du groupe.
- Si vous disposez d'abonnements ITSM, vous pouvez ajouter des groupes recommandés en Gestion des abonnements fonction des types de rôles dont ils disposent. Si vous ne souhaitez pas ajouter les groupes recommandés, Gestion des abonnements identifie les autres groupes avec des rôles pertinents que vous pouvez ajouter à la place.

Surveillance des allocations pour les abonnements par utilisateur

Vous pouvez potentiellement sur-allouer des abonnements, ce qui signifie que plus d'utilisateurs possèdent une autorisation que le nombre d'abonnements achetés. Gestion des abonnements Signale les abonnements suralloués pour vous. Pour rester en conformité, vous pouvez supprimer des utilisateurs ou des groupes de l'abonnement ou acheter d'autres abonnements.

Allouer des abonnements dans Gestion des abonnements

Accordez aux utilisateurs des droits d'accès aux ServiceNow produits en allouant des abonnements dans Gestion des abonnements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à Gestion des abonnements l'une des méthodes suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Gestion des abonnements**.
2. Sélectionnez un produit avec des abonnements que vous souhaitez allouer.
3. Allouez des abonnements en ajoutant des groupes recommandés en fonction du type de rôle ou en ajoutant d'autres groupes avec des rôles pertinents.

Résultats
Les abonnements sont alloués à tous les membres du groupe qui accordent à chaque membre l'autorisation d'utiliser le produit.

Supprimer un groupe d'un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements

Corrigez un abonnement sur-alloué et libérez des autorisations en supprimant un groupe d'un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements.

Avant de commencer
Rôle requis : usage_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 Gestion des abonnements l'une des méthodes suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Gestion des abonnements**.
2. Identifiez un abonnement suralloué en consultant la colonne **État** de l'onglet **Vue d'ensemble** ou la liste des abonnements suralloués de l'onglet **Aperçus** .
3. Sélectionnez l'abonnement au produit sur-alloué.
4. Sur la page des détails de l'abonnement, sélectionnez l'onglet **Groupes abonnés** .
5. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs groupes que vous souhaitez supprimer.
6. Sélectionnez **Supprimer**.
7. Dans la boîte de dialogue, confirmez que vous souhaitez supprimer les autorisations de tous les utilisateurs des groupes sélectionnés en **sélectionnant Supprimer**.
8. **Facultatif :** Vérifiez que l'abonnement n'est plus sur-alloué en vérifiant la valeur dans la colonne **État** de l'onglet **Abonnements** .

Que faire ensuite

Le groupe est supprimé de l'abonnement. Si le groupe dispose toujours d'un rôle mesuré qui nécessite un abonnement, ajoutez le groupe à un abonnement différent ou supprimez-le du rôle-mesuré du groupe.

Gérer des tables et des applications personnalisées dans Gestion des abonnements

Gérez et suivez les autorisations de tables personnalisées sur vos instances à l'aide Gestion des abonnementsde .

Mapper des tables et des applications personnalisées

Maintenez vos autorisations de tables personnalisées à jour en mappant toutes vos applications et tables personnalisées à des abonnements valides.

- Suivez l'utilisation de votre table personnalisée pour vous assurer que votre organisation ne manque pas d'autorisations de tables personnalisées.
- Mappez une application personnalisée à un abonnement de produit de sorte que lorsque les développeurs ajoutent d'autres tables à l'application, elles soient automatiquement mappées à l'abonnement.
- Mappez des applications personnalisées et des tables personnalisées sur votre instance de production à un abonnement valide. Sur les instances de sous-production, le mappage est recommandé, mais pas obligatoire.

Tables personnalisées

Une *table personnalisée* est définie comme une table que vous créez sur le Now Platform qui n'est pas fournie par ServiceNow. Certaines tables sont exemptées de la classification en tant que tables personnalisées.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les tables personnalisées dans la Now Platformsection Administration des tables . Pour une description détaillée des droits d'utilisation des tables personnalisées et des tables exemptées, consultez le Guide des tables personnalisées sur http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 abonnements sont associés à des autorisations de tables personnalisées qui dictent le nombre de tables personnalisées que vous pouvez mapper à un abonnement. Le nombre d'autorisations de table personnalisée dépend de l'abonnement.

Applications personnalisées

Une *application personnalisée* est définie comme une application que vous créez sur le Now Platform et qui n'est pas fournie par ServiceNow. Si votre organisation a acheté Moteur de développement d'applicationle , vous pouvez l'utiliser Gestion des abonnements pour gérer vos abonnements à des applications personnalisées.

Mapper une application personnalisée à un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements

Conservez une autorisation précise pour les tables personnalisées dans une application incluse dans le périmètre en mappant l'application à un abonnement de produit dans Gestion des abonnements. Pour rester en conformité, vous devez mapper les tables personnalisées qui appartiennent à des applications personnalisées à un abonnement de produit.

Avant de commencer
Rôle requis : usage_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À mesure que vos développeurs créent et déploient de nouvelles applications et tables personnalisées sur vos instances, utilisez-les Gestion des abonnements pour les mapper aux abonnements. Une fois que vous avez mappé une application personnalisée à un abonnement de produit, les tables supplémentaires que les développeurs ajoutent à l'application sont automatiquement mappées à l'abonnement.

Procédure

1. Accédez à l'onglet **Problèmes** de Gestion des abonnements l'une des façons suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.
2. Dans l'onglet **Applications personnalisées non mappées** , recherchez les applications personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement.
3. Mettez à jour vos autorisations en mappant une ou plusieurs applications personnalisées à un produit recommandé ou à un produit de votre choix.
   Gestion des abonnements recommande des abonnements de produit avec des autorisations de table personnalisée disponibles dans la colonne **Produit recommandé** .

Résultats
Une ou plusieurs applications personnalisées sont mappées à un abonnement à un produit et votre nombre d'autorisations de table personnalisée est mis à jour.

Mapper des tables personnalisées à un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements

Conservez une autorisation précise pour les tables personnalisées dans le champ d'application global et restez en conformité en mappant les tables à un abonnement de produit dans Gestion des abonnements. Le mappage de vos tables personnalisées maintient votre allocation de tables personnalisées à jour et vous permet d'éviter de manquer d'autorisations de tables personnalisées.

Avant de commencer
Rôle requis : usage_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 l'onglet **Problèmes** de Gestion des abonnements l'une des façons suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.
2. Dans l'onglet **Tables personnalisées globales non mappées** , recherchez les tables personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement.
3. Mettez à jour vos autorisations en mappant une ou plusieurs tables personnalisées à un produit recommandé ou à un produit de votre choix.
   Gestion des abonnements recommande des abonnements de produit avec des autorisations de table personnalisée disponibles dans la colonne **Produit recommandé** .

Résultats

Une ou plusieurs tables personnalisées sont mappées à un abonnement à un produit et le nombre d'autorisations liées aux tables personnalisées est mis à jour.

Tables bénéficiant de droits acquis et exemptées

Les tables personnalisées bénéficiant de droits acquis et exemptées sont traitées différemment des autres tables personnalisées de votre instance. Veuillez consulter le contrat de ServiceNow® votre organisation pour plus d'informations.

Tables grand-mères

En fonction des autorisations d'abonnement héritées de votre organisation et de la migration contractuelle, des tables bénéficiant de droits acquis peuvent être allouées à votre instance de production. Pour préserver les autorisations de table personnalisées précédentes d'une organisation pendant la migration de licence, une autorisation de table grand-mère peut être fournie à l'instance de production. Ce processus unique garantit que les tables personnalisées qui existent actuellement dans une instance de production ne sont pas prises en compte dans vos nouvelles autorisations de table personnalisée.

Les tables personnalisées bénéficiant de droits acquis ne peuvent pas être transférées, réutilisées ou classées d'une autre manière comme un autre type de table personnalisée. Si vous supprimez une table personnalisée bénéficiant de droits acquis, vous ne pouvez classer aucune autre table personnalisée en tant que table personnalisée grand-mère pour la remplacer. Une fois qu'une table personnalisée a été associée à un abonnement à une table grand-mère, elle reste dans l'inventaire des tables personnalisées, même si la table est supprimée de l'instance.

Pour afficher vos tables grand-mères, saisissez `ua_custom_table_inventory.list` dans le navigateur de filtre, puis ajoutez un filtre avec la condition **[Type d'affectation] [est] [Grand-père].**

Example: Tables grand-mères sur une instance

Scénario : votre organisation achète trois nouveaux abonnements avec des autorisations pour un total de 55 tables personnalisées de démarrage du moteur de développement d'application (anciennement tables personnalisées groupées). Pour garantir que votre organisation ne perde pas les autorisations de tables personnalisées précédentes, un abonnement grand-père avec une autorisation pour 25 tables grand-mères est alloué à votre instance. Cet abonnement requiert que l'administrateur identifie et mappe les 25 tables existantes. Ces abonnements génèrent une autorisation totale de 80 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.

personnalisées. Une fois qu'une table personnalisée a été affectée à l'abonnement grand-père, il n'est pas possible de rétablir cette valeur.

Abonnements multiples avec des droits acquis et des autorisations de table personnalisées

Abonnement	Nombre d'autorisations de table personnalisée	Nombre de tables pouvant être mappées
Abonnement grand-droit acquis	25	25
Nouvel abonnement 1	25	25
Nouvel abonnement 2	25	25
Nouvel abonnement 3	5	5

Tables exemptées

Les tables exemptées sont des tables personnalisées qui ne sont pas prises en compte dans le calcul de vos autorisations d'abonnement. Ces tables se composent principalement d'extensions personnalisées de certaines tables liées au système, telles que sys_portal_page et sys_user_preference, que vous étendez pour apporter des améliorations opérationnelles dans votre instance de production.

Pour afficher une liste des tables exemptées, saisissez `ua_exempted_table_inventory.list` dans le navigateur de filtre.

Le calendrier juridique du guide des tables personnalisées fournit la définition complète des tables considérées comme exemptées.

Remarque :
Les calendriers légaux sont appliqués en fonction du moment où le contrat est exécuté.

Pour trouver les versions antérieures du Guide des tables personnalisées, consultez le Guide des tables personnalisées des calendriers juridiques .

Mapper une table grand-mère à un abonnement

Préservez les autorisations de table personnalisée via une migration de licence en mappant une table grand-mère à un abonnement à table grand-père.

Avant de commencer
Rôle requis : usage_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Si vous avez une combinaison de tables personnalisées et de tables avec droits acquis dans une application, vous devez mapper les tables avec droits acquis à un abonnement à table grand-chose et les tables personnalisées restantes à un autre abonnement.
- Vous ne pouvez pas mapper des tables personnalisées d'une même application à plusieurs abonnements de tables bénéficiant de droits acquis.
- Vous pouvez mapper des tables personnalisées à un abonnement à une table bénéficiant de droits acquis, mais pas aux 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.

Procédure

1. Affichez les tables personnalisées sur votre instance en entrant `ua_custom_table_inventory.list` dans le navigateur de filtre et en appuyant sur la touche Entrée.
2. **Facultatif :** Mappez une ou plusieurs tables personnalisées d'une application incluse dans le périmètre vers un abonnement à table grand-père.
   a. Cochez la case située en regard de chaque table.
   b. Sélectionnez la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .
   c. Sélectionnez **Mapper à la licence grand-père**.
3. **Facultatif :** Mappez les tables de l'application globale vers un abonnement à une table grand-père à partir de la liste Inventaire des tables personnalisées ou du formulaire de table.

Résultats

Une ou plusieurs tables personnalisées sont mappées à un abonnement à une table grand-père sans incidence sur vos autorisations de tables personnalisées.

Surveillez les calculs d'abonnement de capacité pour rester en conformité dans Gestion des abonnements

Découvrez comment un total de capacité est calculé, puis ajustez les totaux d'utilisation ou augmentez votre abonnement de capacité pour maintenir votre abonnement en conformité. Par exemple, vous pouvez savoir quelles tables sont interrogées pour les utilisateurs actifs ou comment l'utilisation est définie pour les appareils ou les logiciels lorsque le système alloue des CI à un abonnement de capacité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou usage_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilisation de l'abonnement de capacité est calculée à l'aide d'une requête de table ou d'une définition scriptée. Vous pouvez afficher un enregistrement de définition de capacité pour afficher les détails de la requête de table ou de la définition scriptée. Vous pouvez également exécuter la définition sur demande pour afficher les derniers comptes.

Procédure

1. Accédez à Gestion des abonnements l'une des méthodes suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des abonnements** > **Tous les abonnements**.
2. Dans la liste de tous vos abonnements aux produits, sélectionnez un abonnement de capacité.
3. Sur la page des détails de l'abonnement, prévisualisez l'enregistrement de définition de capacité en sélectionnant l'ID d'enregistrement en regard du champ **Définition de capacité** .
4. Selon le type de définition, examinez les détails suivants pour voir comment l'utilisation est calculée.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour afficher les détails complets de l'enregistrement de définition de capacité.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter** pour exécuter immédiatement la requête ou le script et afficher les derniers 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.

Remarque :
L’exécution d’un script ou d’une requête de table dans un enregistrement de définition de capacité ne compte pas dans le total des exécutions surveillées par le système.

Le temps total requis pour l’exécution et le dernier nombre sont affichés. Le décompte des exécutions précédentes est affiché dans la liste connexe Exécutions précédentes.

7. Si l’abonnement de capacité n’est pas conforme, ajustez le nombre de ressources allouées ou augmentez l’abonnement de capacité.

Référence Gestion des abonnements

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les types d’abonnements, les compteurs et la prise en charge de Domain Separation.

Types d’abonnements dans Gestion des abonnements

Il existe différents types d’abonnements aux ServiceNow applications. Le type d’abonnement détermine l’allocation des utilisateurs, l’accès aux applications et les autorisations d’application et de table personnalisées.

Chaque type d’abonnement à un produit est mesuré en fonction d’un compteur. Pour plus de détails sur les différents types de compteurs et ce qu’ils mesurent, consultez KB0727967 .

Type d'abonnement	Types de compteurs associés	Méthode d’allocation d’utilisation	Description
Capacité	• Équipements • Unités d’abonnements • Transactions	Aucune étape manuelle n’est requise. L’utilisation est automatiquement calculée et affichée dans votre instance.	Suit automatiquement les unités mesurées et le nombre de transactions, d’enregistrements créés ou de ressources gérées telles que les appareils, les logiciels ou les nœuds.
Afficher uniquement	Aucun	L’allocation n’est pas mesurée	Affiche des informations. Ce type d’abonnement ne prend pas en charge l’allocation.
Par utilisateur	• Utilisateur basé sur les droits : mesure des utilisateurs prestataires et des utilisateurs parties prenantes de l’entreprise • Utilisateur de l’application : mesure des utilisateurs ayant un niveau d’accès	Alloué manuellement	Fournit des autorisations aux utilisateurs en fonction des rôles qui leur sont affectés et des droits d’accès associés. Vous allouez manuellement des abonnements par utilisateur en ajoutant des groupes avec des rôles mesurés ou des droits d’accès à un abonnement au produit. Gestion des abonnements vous aide dans le processus d’allocation en recommandant des groupes en fonction de leurs affectations de 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.

Type d'abonnement	Types de compteurs associés	Méthode d'allocation d'utilisation	Description
	à un produit, y compris les utilisateurs créateurs		
Illimité	Illimité : Pas de limite de mesure	Alloué automatiquement par votre instance	Fournit des autorisations aux utilisateurs, sans limite au nombre d'utilisateurs pouvant être alloués.
Utilisateur sans restriction	Utilisateur sans restriction : mesure de tous les utilisateurs actifs à l'échelle de l'instance	Alloué automatiquement par votre instance	Fournit des autorisations pour le nombre d'utilisateurs actifs d'une organisation, quelles que soient les affectations de rôles. Un utilisateur actif est tout utilisateur dont l'enregistrement dans la table Utilisateurs [sys_user] a une valeur dans le champ **ID d'utilisateur** et dont le champ **Actif** est défini sur vrai.

Formulaire d'inscription

Le formulaire d'abonnement contient des informations importantes sur votre abonnement.

Vous pouvez afficher le formulaire d'abonnement en saisissant `license_details.list` dans le navigateur de filtre pour ouvrir la table Abonnements [license_details]. Sélectionnez un nom d'abonnement pour ouvrir le formulaire d'abonnement. Certains champs n'apparaissent pas pour ServiceNow Store les applications.

Formulaire d'inscription

Champ	Valeur
Nom	Nom de l'abonnement.
Catégorie	Source de l'abonnement acheté : ServiceNow plateforme ou ServiceNow Store.
Type	Type d'abonnement : • Par utilisateur • Utilisateur sans restriction • Capacité • Illimité • Affichage Pour en savoir plus sur les types d'abonnement, reportez-vous à Types d'abonnements dans Gestion des abonnements.
Date de début/Date de fin	Début et fin de la période d'abonnement comme convenu dans votre contrat de service. Ces informations apparaissent dans la section Généralités du contrat de service de l'abonnement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'inscription (suite)

Champ	Valeur
Définition de capacité	L'ID de la définition de capacité. Découvrez comment le total est calculé en sélectionnant l'ID d'enregistrement de définition de capacité sur la page des détails de l'abonnement au produit. Consultez Surveillez les calculs d'abonnement de capacité pour rester en conformité dans Gestion des abonnements.
Afficher uniquement	La valeur **true** indique que l'allocation ou la surveillance des utilisateurs n'est actuellement pas prise en charge pour l'abonnement.
Code produit	SKU du produit indiqué sur votre formulaire de commande d'abonnement.

Liens connexes

Les liens connexes sur le formulaire d'abonnement peuvent varier en fonction de l'abonnement.

Lien	Description
Gérer vos tables	Consultez les tables personnalisées mappées à l'abonnement.
Afficher l'historique des abonnements	Affichez l'état, les dates et les informations de tendance de l'abonnement.
Afficher l'historique des abonnements de l'utilisateur	Répertorie l'historique d'allocation des utilisateurs pour l'abonnement. La liste affiche l'état actuel de l'abonnement d'un utilisateur et la façon dont il a été alloué.

Ensembles d'utilisateurs et groupes dans Gestion des abonnements

Gestion des abonnements utilise des groupes (anciennement des ensembles d'utilisateurs) pour accorder des autorisations à des ensembles d'utilisateurs.

Vue d'ensemble des ensembles d'utilisateurs et des groupes

Avant le , Gestion des abonnements utilisé Quebec*des ensembles d'utilisateurs* pour regrouper les utilisateurs. Usage_admins utilisateurs regroupés par conditions, telles que la ville ou le département dans lequel ils se trouvent. Les ensembles d'utilisateurs peuvent ensuite être affectés à des abonnements pour donner à chaque utilisateur de l'ensemble d'utilisateurs une licence pour l'abonnement.

Dans Quebec et les versions ultérieures, tous les ensembles d'utilisateurs sont convertis en *groupes*. Un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. De la même manière que les ensembles d'utilisateurs, des groupes peuvent être ajoutés aux abonnements. L'ajout d'un groupe à un abonnement confère à tous les utilisateurs du groupe une autorisation.

Conversion de l'ensemble d'utilisateurs

Lors de la mise à niveau vers ou une Quebec version ultérieure, tous les ensembles d'utilisateurs actuels sont convertis en groupes. Les nouveaux groupes contiennent les mêmes utilisateurs et propriétés que vos ensembles d'utilisateurs. La conversion 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.

ponctuelle et les utilisateurs ne sont pas automatiquement ajoutés ou supprimés du nouveau groupe après la conversion.

Gestion des groupes

Les administrateurs et les user_admins créent des groupes et ajoutent des utilisateurs à l'application **Administration des utilisateurs** .

Pour en savoir plus sur la création et la modification des groupes, reportez-vous à Création de groupes.

Composants installés avec Gestion des abonnements

Plusieurs composants sont installés avec l'activation du module d'extension (com.glide.subscription_management), notamment les rôles d'utilisateur et les Gestion des abonnements tables.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'utilisation [usage_admin]	Administre Gestion des abonnements. Alloue des abonnements, mappe les tables personnalisées et les applications personnalisées aux abonnements.	sn_sub_man.admin

Tables installées

Table	Description
Groupes abonnés [sn_sub_man_st_subscribed_groups]	[Table distante] Groupes que vous ajoutez à un abonnement au produit
Définition des aperçus de l'abonnement [sn_sub_man_st_subscription_insights]	[Table distante] Enregistrements des abonnements disponibles et des abonnements sur-alloués
Définition des détails de la licence de l'abonnement [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	[Table distante] Mesures et historique d'allocation des abonnements
Recommandations de groupes non alloués [sn_sub_man_st_unallocated_group_recommendation]	[Table distante] Recommandations de produits pour les groupes non alloués

Gestion des abonnements rôles

Gestion des abonnements est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

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

Administrateur d'utilisation [usage_admin]

Administre Gestion des abonnements. Alloue des abonnements, mappe les tables personnalisées et les applications personnalisées aux abonnements.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur d'utilisation [usage_admin]

Administre Gestion des abonnements. Alloue des abonnements, mappe les tables personnalisées et les applications personnalisées aux abonnements.

Séparation de domaine et Gestion des abonnements

Gestion des abonnements ne prend pas en charge Domain Separation. 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 : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Now Platform les fonctionnalités principales

La Now Platform offre une multitude d'options de personnalisation pour vos applications. Personnalisez votre interface utilisateur, gérez l'administration des utilisateurs et des données, et localisez votre instance pour les fuseaux horaires, les devises, 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.

servicenow

Administration utilisateurs



Configurez les utilisateurs, les groupes et les rôles.

Now Platform Tables et données



Gérez les données avec des sources externes et configurez les tables de données.

Formulaires, champs et listes



Contrôlez l'action et l'apparence des formulaires, des champs et des listes.

Administration des recherches



Permettez aux utilisateurs de trouver les informations via les moteurs de recherche Zing ou AI et les expériences de recherche spécialisées.

Notifications



Gérez les e-mails système, les notifications et les réponses aux messages entrants.

Traduction et localisation de Now Platform

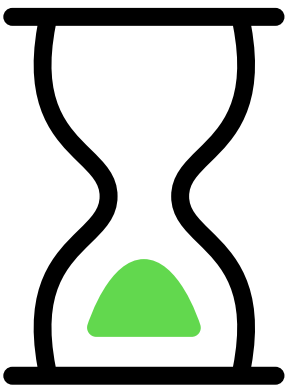


Associez les langues et les devises partout dans le monde.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'heure



Créez des calendriers, planifiez des événements et affichez des informations sur l'heure pour les utilisateurs du monde entier.

Administration des devises



Gérez la façon dont les données financières sont affichées.

Administration utilisateurs

Créez des types d'accès au compte et des rôles connexes pour travailler au sein de votre instance. Les enregistrements utilisateur vous permettent de contrôler les types de comptes uniques individuels et les enregistrements ou actions auxquels ils peuvent accéder. Les enregistrements de groupe élargissent davantage le contrôle pour affecter l'accès à des équipes ou à des départements, ainsi qu'à des sous-groupes ou par associations de compétences. Personnalisez encore plus les instances avec les rôles et attribuez l'accès à diverses applications ou modules. Dépannez et testez tout cela avec des outils qui fournissent l'audit, l'emprunt d'identité, etc.

Consultez Administration utilisateurs.

Now Platform Tables et données

Gérez et utilisez efficacement les informations de votre entreprise sur le Now Platform. Profitez de la gestion des données pour stocker, transférer, importer et archiver des données. Travaillez avec plusieurs enregistrements à la fois à l'aide de l'administration des tables et connectez-vous à des instances tierces ou externes pour traiter les données avec Tables distantes.

Consultez Now Platform Tables et données.

Now Platform Formulaires, champs et listes

Prenez le contrôle de tous les aspects de la collecte et de l'utilisation des données dans votre instance. Les formulaires de l'application sont entièrement personnalisables, avec des options de personnalisation, de modèles, de pièces jointes, d'interface Now Platform utilisateur, etc. Créer et modifier des champs utilisés dans les formulaires et affichés dans des listes ou des tables. Définissez l'accès des utilisateurs à toutes vos données à l'aide de listes, y compris de contrôles et de fonctions personnalisés.

Consultez Formulaires, champs et listes de la Now Platform.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 recherches

Aidez vos utilisateurs à trouver facilement des informations à l'aide ServiceNow des produits d'administration des recherches. Recherche IA et le moteur de recherche Zing fournissent des résultats de recherche intelligents et une indexation appropriée. Concentrez vos demandes de données avec les recherches dans les tables et élargissez vos opérations avec les recherches globales, le tout avec des systèmes de recherche configurables sur Now Platform. Améliorez l'aide à la recherche avec des suggestions de recherche, Recherche contextuelle basées sur l'intention, et l'analyse des données de recherche.

Consultez Administration des recherches.

Configuration de l'heure

Gardez votre entreprise à l'heure avec le Now Platform. Gérez la collecte d'informations sur le calendrier et les événements avec des champs de date/heure, et gérez le personnel, les utilisateurs et les données dans tous les fuseaux horaires. Les calendriers commerciaux et fiscaux ainsi que les planificateurs du système d'événements sont tous disponibles et adaptés pour vous aider, vous et vos utilisateurs. L'affichage du temps, les décomptes et l'analyse des données basées sur le temps vous aident à gérer votre travail et à suivre les informations historiques.

Consultez Configuration de l'heure.

Administration des devises

Surveillez les valeurs des devises à l'aide ServiceNow des systèmes d'administration des devises. Configurez les champs Devise standard pour les enregistrements et applications financiers et non financiers, ou utilisez les champs Devise de change (FX) étendus pour ajouter des options de configuration.

Consultez Administration des devises.

Gestion des niveaux de service

Assurez-vous que les services que vous offrez à vos clients sont correctement gérés et documentés. La série complète de modules vous Gestion des niveaux de service permet de définir des contrats de service et des accords sur les niveaux de ServiceNow service (SLA) selon vos besoins. Réparez, surveillez et validez les enregistrements SLA pour vérifier l'exactitude de l'heure et de la durée, obtenez des analyses et des rapports sur le service, et séparez les domaines d'enregistrement pour l'affichage et le contrôle des informations.

Consultez Service Level Management .

Now Platform Traduction et localisation

Communiquez efficacement avec les utilisateurs et les clients du monde entier. Le fournit Infrastructure de localisation des informations aux utilisateurs dans une variété de langues et de devises sur une multitude d'applications, le tout dans la même instance. Traduction dynamique permet aux utilisateurs de mieux s'adapter, en traduisant activement le texte dans les formulaires et autres applications.

Consultez Now Platform Traduction et localisation.

Traduction automatique

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

Intégrations de Now Platform

Apportez ServiceNow des applications externes avec des intégrations sur le Now Platform. Facilitez l'intégration et la configuration des services en ajoutant à votre instance. Intégrez d'autres instances, applications tierces et sources de données, et mettez à disposition des fonctionnalités utiles telles que l'authentification unique dans toute l'entreprise.

Consultez Intégrations de Now Platform.

Notifications

Utilisez cette fonction Notifications pour automatiser les mises à jour de statut par e-mail, système ou utilisateur (via des fournisseurs individuels). Configurez l'administration des e-mails et votre client de messagerie d'instance pour qu'ils fonctionnent avec les notifications, ainsi que l'envoi et la réception appropriés des e-mails. Les notifications système permettent des mises à jour en temps réel via des notifications push, des SMS, des messages de chat, etc.

Consultez Notifications.

Gestion des états

Surveillez le workflow dans votre instance avec State Management. Définissez des modèles d'état et des transitions pour déterminer les processus de service de votre entreprise, ainsi que les actions d'interface utilisateur possibles en fonction de l'état.

Consultez Gestion des états.

Administration utilisateurs

Gérez les personnes qui peuvent accéder à votre instance en les définissant en tant qu'utilisateurs dans le système. Créez des groupes d'utilisateurs et affectez-leur des utilisateurs. Utilisez les rôles pour spécifier ce que les différents utilisateurs et groupes d'utilisateurs peuvent afficher et les opérations qu'ils peuvent effectuer.

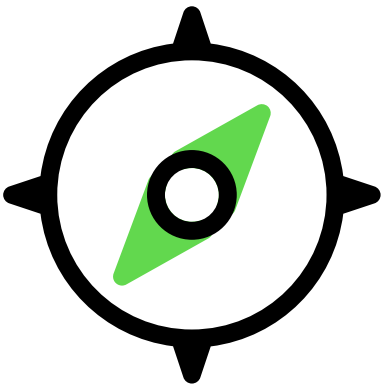
Traduction automatique

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

servicenow

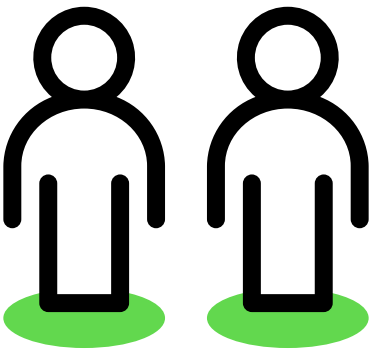
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur l'administration des utilisateurs.

Créer des utilisateurs, des sociétés et des départements



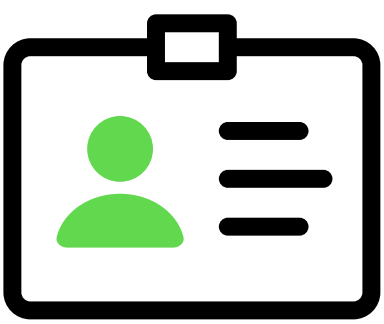
Créez des enregistrements pour les utilisateurs ou activez l'auto-inscription. Vous pouvez également créer des sociétés et des départements pour catégoriser davantage les utilisateurs.

Créer des groupes



Créez et gérez des groupes auxquels vous pouvez accorder des rôles et auxquels vous pouvez affecter des utilisateurs à des fins d'efficacité.

Gérer les rôles



Gérez les rôles qui régissent les actions des utilisateurs et des groupes dotés de ce rôle.

Surveiller l'activité des utilisateurs



Surveillez l'activité des utilisateurs et résolvez les problèmes en empruntant l'identité d'autres utilisateurs et en gérant les sessions.

Surveiller l'utilisation de l'instance



Suivez l'utilisation de l'application 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.

Dépannage et demande d'aide

- Forums de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration de l’administration utilisateurs

En savoir plus sur l’administration des utilisateurs pour votre instance.

Vue d'ensemble

La création d’utilisateurs, de groupes et de rôles offre un moyen flexible et évolutif de gérer l’accès aux fonctionnalités sur le Now Platform. En créant des comptes d’utilisateurs, en affectant des utilisateurs à des groupes et en définissant des rôles et des autorisations, les administrateurs peuvent s’assurer que les utilisateurs ont le niveau d’accès approprié aux applications et aux données. Cela permet aux entreprises de contrôler l’accès aux données sensibles, de maintenir la conformité aux exigences réglementaires et d’améliorer la sécurité globale. En outre, les utilisateurs, les groupes et les rôles peuvent être facilement gérés et modifiés au fil du temps à mesure que les besoins de l’organisation évoluent.

Flux de travail

Les abonnements, les utilisateurs, les groupes et les rôles fonctionnent ensemble pour vous aider à définir qui peut accéder aux fonctionnalités sur votre instance.

1. Gestion des abonnements

   Comprendre vos abonnements. Subscription Management vous permet de gérer vos abonnements de manière proactive et de surveiller l’utilisation des abonnements sur vos instances.

   Les abonnements peuvent inclure des abonnements par utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements.

2. Création d’utilisateurs, de sociétés et de départements

   Créez un enregistrement de compte pour les personnes qui ont accès à votre instance. Chaque compte utilisateur dispose d’un ID de connexion, d’un mot de passe et d’un ensemble d’autorisations (rôles) uniques qui définissent ce qu’il peut faire et accéder au sein de la plateforme.

3. Création de groupes

   Définissez des groupes qui ont des rôles ou des autorisations similaires. Les groupes vous permettent d’appliquer des autorisations (rôles) à plusieurs utilisateurs en même temps. Lorsqu’un utilisateur est membre d’un groupe, il dispose des mêmes autorisations que celles qui ont été définies pour le groupe.

   Vous pouvez afficher les membres du groupe en accédant à **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**. Sélectionnez un nom de groupe et affichez les membres dans la liste connexe Membres du groupe.

4. Gestion 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.

Les rôles décrivent les types d'activités qu'un utilisateur peut effectuer sur l'instance. Chaque rôle dispose d'un ensemble d'autorisations qui peuvent régir les activités des utilisateurs et des groupes, telles que la lecture, l'écriture, la création ou la suppression d'enregistrements. Les rôles peuvent être affectés à des utilisateurs et à des groupes. Les utilisateurs peuvent avoir plusieurs rôles.

Pour obtenir la liste complète des rôles inclus dans , reportez-vous Now Platformà Rôles système de base.

Les enregistrements de rôle sont stockés dans la table Rôles [sys_user_role].

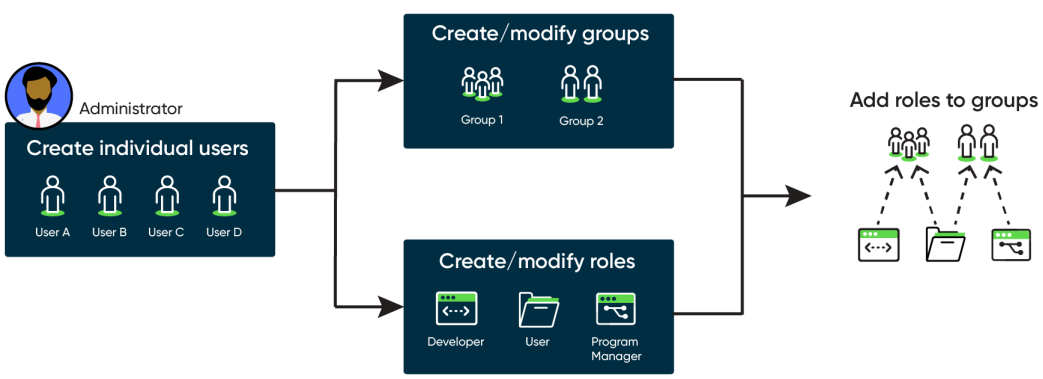
5. Utilisation de l'instance de surveillance

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou usage_admin peuvent afficher les tableaux de bord **Vue d'ensemble de l'utilisation de l'application** et ServiceNow Store **Vue d'ensemble de l'utilisation** pour suivre l'utilisation de l'instance.

6. Surveillance de l'activité des utilisateurs

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent emprunter l'identité d'utilisateurs, gérer les sessions utilisateur et exploiter les sessions non interactives.

Workflow Administration utilisateurs



Préférences utilisateur

Les utilisateurs peuvent configurer de nombreuses fonctionnalités d'interface utilisateur. Il peut s'agir, par exemple, du nombre de lignes par page dans une liste ou du fait que le délai de réponse s'affiche en bas d'une liste ou d'un formulaire. Les administrateurs peuvent modifier ou supprimer ces préférences selon leurs besoins. Pour plus d'informations, consultez User preferences .

Groupes d'utilisateurs

Un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les groupes peuvent effectuer des tâches telles que l'approbation de demandes de changement, la résolution d'incidents, la réception de notifications par e-mail ou l'exécution de tâches de commande de travaux. Toutes les règles métier, règles d'affectation, rôles système ou attributs qui font référence au groupe s'appliquent automatiquement à tous les membres du groupe. Les utilisateurs disposant du rôle user_admin peuvent créer et modifier des 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.

Dans la mesure du possible, simplifiez l'administration des utilisateurs en attribuant des rôles à des groupes. Créez des groupes contenant tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques, puis affectez des utilisateurs à ces groupes.

Remarque :
Vous pouvez afficher les membres du groupe en accédant à **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**. Sélectionnez un nom de groupe et affichez les membres dans la liste connexe **Membres du groupe** .

Les enregistrements de groupe sont stockés dans la table Groupes [sys_user_group].

Rôles d'utilisateur

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications et modules. Le rôle administrateur donne accès à toutes les fonctionnalités et options.

Après que l'accès a été accordé à un rôle, tous les groupes ou utilisateurs affectés à ce rôle se voient accorder l'accès. Les rôles peuvent contenir d'autres rôles et tout accès accordé à un rôle est accordé à n'importe quel rôle qui le contient.

Pour obtenir une liste complète des rôles inclus dans la ServiceNow plateforme, consultez Rôles système de base.

Remarque :

Dans la mesure du possible, simplifiez l'administration des utilisateurs en attribuant des rôles à des groupes. Créez des groupes contenant tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques, puis affectez des utilisateurs à ces groupes.

Les enregistrements de rôle sont stockés dans la table Rôles [sys_user_role].

Enregistrement utilisateur

Pour en savoir plus sur les enregistrements utilisateur et leur utilisation, reportez-vous à la Now Platformsection .

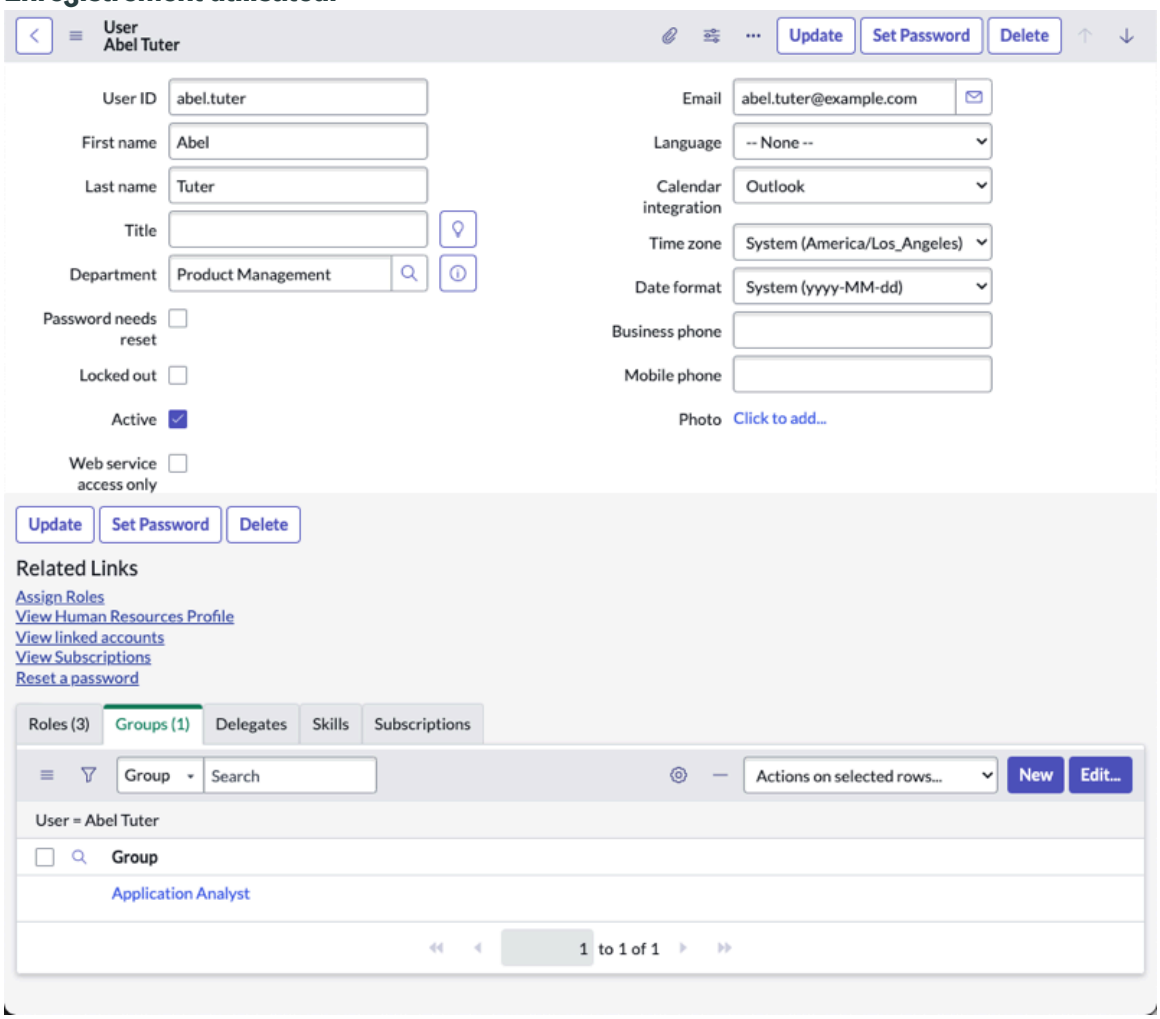
Enregistrements de compte utilisateur

Les enregistrements utilisateur établissent une relation entre un individu et votre ServiceNow instance. Les enregistrements utilisateur se composent d'un nom d'utilisateur, d'un mot de passe et d'informations relatives à la personne, telles que les coordonnées, l'emplacement et l'intitulé du poste.

Traduction automatique

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

Enregistrement utilisateur



Les enregistrements utilisateur sont stockés dans la table Utilisateurs [sys_user].

Enregistrements associés

Les enregistrements utilisateur sont associés à des enregistrements sur plusieurs autres tables pour contrôler les autorisations, les préférences et d'autres fonctionnalités.

Rôles

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications et modules. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Gestion des rôles.

Remarque :

Dans la mesure du possible, simplifiez l'administration des utilisateurs en attribuant des rôles à des groupes. Créez des groupes contenant tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques, puis affectez des utilisateurs à ces groupes.

Groupes

Un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les utilisateurs affectés à des groupes sont automatiquement affectés à tous les rôles associés à ce groupe. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Création de groupes et Gestion des rôles.

Délégués

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 plus des affectations de rôle et de groupe, les utilisateurs peuvent être affectés en tant que délégués, ce qui leur donne la permission d'agir avec les mêmes autorisations qu'un utilisateur délégateur. Consultez Déléguer des rôles pour en savoir plus sur la délégation.

Compétences

Utilisez Skill Management pour associer les utilisateurs à leurs domaines de formation et d'expertise. Pour plus d'informations sur la gestion des compétences, consultez Gestion des compétences .

Abonnements

Les administrateurs utilisent des abonnements pour contrôler quels utilisateurs ont accès aux abonnements achetés sur leurs instances. Pour plus d'informations sur la gestion des abonnements, consultez la page Gestion des abonnements.

Références utilisateur p

Les comptes d'utilisateurs sont également liés aux préférences utilisateur. Les utilisateurs peuvent enregistrer des préférences personnalisées pour configurer de nombreuses fonctionnalités de l'interface utilisateur, ainsi que des préférences concernant les notifications qu'ils reçoivent. Pour plus d'informations sur la gestion des préférences utilisateur, consultez la page Préférences utilisateur .

Utilisateurs système et invités

Certains processus automatisés utilisent le système ou l'utilisateur invité pour appliquer et suivre les modifications apportées aux enregistrements. Par conséquent, certains enregistrements peuvent indiquer qu'ils ont été mis à jour pour la dernière fois par le système ou l'invité.

Par exemple, lorsqu'un utilisateur se connecte pour la première fois dans la journée, certains champs de son enregistrement sont mis à jour par l'utilisateur système, tels que la **dernière connexion** et l'heure de **la dernière connexion**. Si la tentative de connexion d'un utilisateur échoue ou si son accès est verrouillé, certains champs de son enregistrement sont mis à jour par l'utilisateur invité, tels que **Échecs de tentatives de connexion** ou **Verrouillé**.

Si un enregistrement a été mis à jour pour la dernière fois par le système ou par des utilisateurs invités, identifiez les champs qui ont été mis à jour en activant l'audit pour la table et en affichant l'ensemble d'historique d'audit. Pour plus d'informations, consultez Configuring auditing for a table et Knowing about History sets .

Création d'utilisateurs, de sociétés et de départements

Créez des enregistrements utilisateur pour les personnes qui accèdent à votre instance. Les utilisateurs peuvent être affectés à des groupes ayant des rôles définis pour déterminer les enregistrements et les actions auxquels ils peuvent accéder.

Création d'utilisateurs

Les utilisateurs sont généralement ajoutés via des intégrations LDAP (Directory Access Protocol). Les administrateurs peuvent également ajouter manuellement des utilisateurs à l'instance, activer l'auto-inscription des nouveaux utilisateurs et emprunter l'identité d'utilisateurs pour s'assurer qu'ils disposent des privilèges d'accès appropriés.

Pour en savoir plus sur les intégrations LDAP, reportez-vous à LDAP integration .

Créer un utilisateur

Vous pouvez ajouter un utilisateur à votre instance pour lui permettre de se connecter et d'utiliser les fonctionnalités d'application désignées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : user_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
ID d'utilisateur	Créez un identificateur unique pour le nom d'utilisateur de connexion de ServiceNow cet utilisateur. Des exemples typiques d'ID d'utilisateur sont `cwitherspoon` et `charlie.witherspoon`. Vous ne pouvez pas créer un utilisateur dont l'ID d'utilisateur duplique un utilisateur existant. Si vous importez des doublons à partir d'un ensemble de mises à jour, le nom le plus récemment créé utilise l'ID d'utilisateur dupliqué.
Nom donné	Saisissez le prénom (souvent le prénom) de l'utilisateur.
Nom de famille	Entrez le nom de famille de l'utilisateur. **Remarque :** Vous pouvez effacer le champ **Prénom** ou le champ **Nom de famille** dans un enregistrement utilisateur existant, mais vous ne pouvez pas effacer les deux en même temps.
Titre	Saisissez un titre ou une description de poste, ou sélectionnez-en un dans la liste.
Département	Sélectionnez le département de l'utilisateur dans la liste.
Mot de passe	Affectez un mot de passe à l'utilisateur. Ce mot de passe peut être permanent ou temporaire.
Mot de passe à réinitialiser	Cochez cette case pour exiger de l'utilisateur qu'il change le mot de passe lors de la première connexion.
Verrouillé	Cochez cette case pour verrouiller l'utilisateur hors de l'instance et mettre fin à toutes ses sessions actives. Le système permet d'empêcher les utilisateurs disposant du rôle administrateur de se verrouiller eux-mêmes.
Actif	Cochez cette case pour que cet utilisateur soit actif. Seul l'administrateur voit un utilisateur inactif dans : ○ Listes d'utilisateurs ○ La liste de sélection sur les champs de référence (icône de loupe) ○ Liste à saisie semi-automatique qui s'affiche lorsque vous entrez du texte dans un champ de référence
Accès au service Web uniquement	Cochez cette case pour désigner cet utilisateur comme utilisateur non interactif. Ce champ est disponible pour les sessions non interactives.
Utilisateur d'intégration interne	Cochez cette case pour désigner cet utilisateur comme Marquer les comptes de services comme utilisateurs d'intégration interne .
Format de date	Sélectionnez le format préféré de l'utilisateur pour les dates.
E-mail	Saisissez l'adresse e-mail de l'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.

Champ	Description
	Pour entrer une adresse e-mail non standard qui ne passe pas la validation du champ, vous devez d'abord désactiver le script de validation : **a.** Accédez à la **Définition du système** > **Scripts de validation**. **b.** Sélectionnez l'enregistrement **d'e-mail** . **c.** Décochez la case **Actif** et enregistrez le changement. **d.** Complétez le profil d'utilisateur, y compris l'adresse e-mail, et mettez à jour ou envoyez l'enregistrement. **e.** Réactivez le script de validation d'e-mail.
Notification	Spécifiez si des notifications par e-mail doivent être envoyées à cet utilisateur. ○ Sélectionnez **Activer** si une notification par e-mail doit être envoyée à cet utilisateur. ○ Sélectionnez **Désactiver** si l'utilisateur peut toujours recevoir des notifications s'il s'abonne à la notification ou s'il est spécifié comme destinataire dans le formulaire Notifications par e-mail et par SMS . Pour empêcher complètement la notification, définissez une condition sur le formulaire de notification par e-mail lui-même qui ne délivre pas la notification si ce champ est défini sur **Désactiver**.
Intégration du calendrier	Sélectionnez **Outlook** pour que cet utilisateur reçoive des notifications de réunion par e-mail directement dans le calendrier. Sinon, sélectionnez **Aucun**.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire de l'utilisateur.
Tél. professionnel	Saisissez le numéro de téléphone professionnel de cet utilisateur.
Tél. mobile	Saisissez le numéro de téléphone mobile de cet utilisateur.
Photo	Joignez une photo de l'utilisateur, le cas échéant.
Géolocalisation suivie	Cochez la case pour activer le suivi de la localisation. Le champ **Géolocalisation suivie** , disponible lorsque l'option Géolocalisation est activée, offre la possibilité de suivre l'emplacement d'un utilisateur.
Emplacement	Sélectionnez l'emplacement habituel de l'utilisateur. Ce champ est visible lorsque la géolocalisation est active.

4. **Facultatif :** Personnalisez un formulaire pour ajouter le champ **Calendrier** et affecter un calendrier à l'utilisateur.
5. **Facultatif :** Personnalisez un formulaire pour ajouter un champ de **langue** ou un champ **de code de pays** pour associer une langue ou un emplacement à un utilisateur.
6. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le nouvel enregistrement d'utilisateur apparaît en haut de la liste.

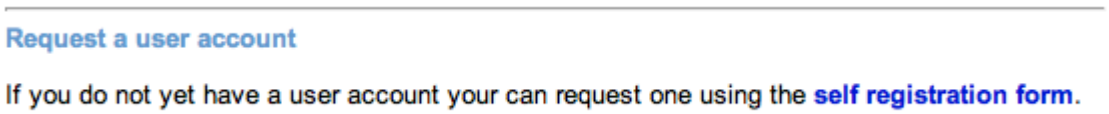
Auto-inscription de l'utilisateur

Le module d'extension User Registration Request [com.snc.user_registration] offre aux utilisateurs non inscrits la possibilité de demander l'accès à une ServiceNow instance. Un administrateur peut activer le 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.

Un utilisateur peut demander un compte en accédant à l'instance. Si le module d'extension est installé, la section suivante est ajoutée à l'écran d'accueil.



L'utilisateur peut remplir et envoyer le formulaire d'auto-inscription et voir une confirmation de son envoi. L'utilisateur reçoit un e-mail lors de l'enregistrement du compte.

Remarque :
Si l'adresse e-mail saisie dans le formulaire d'auto-inscription est déjà dans le système, la demande n'est pas soumise.

Approuver un compte d'utilisateur auto-enregistré

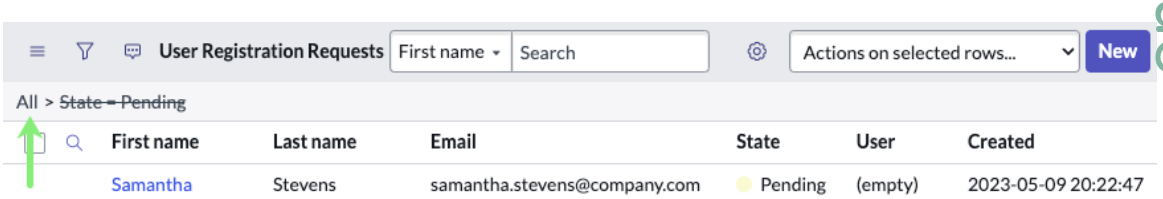
Lorsqu'un utilisateur envoie un formulaire d'auto-inscription, un administrateur peut le passer en revue et l'approuver.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Inscriptions d'utilisateur en attente** et ouvrez la demande.
2. Utilisez les liens connexes **Créer un utilisateur** et **Rejeter** sur le formulaire de demande d'inscription pour approuver ou refuser la demande.
   - Si **l'option Créer un utilisateur** est sélectionnée, un nouvel utilisateur est créé à l'aide de l'adresse e-mail comme **ID d'utilisateur**.
   - Si **l'option Rejeter** est sélectionnée, la demande porte le marqueur **Rejeté**.

   Si la demande a été acceptée, l'utilisateur reçoit une notification par e-mail contenant les informations de connexion. S'il a été refusé, l'utilisateur reçoit un e-mail contenant les informations relatives au rejet.
3. **Facultatif :** Pour afficher les demandes d'inscription passées, supprimez la condition **[État] [est] [En attente]** du filtre dans la vue de liste.



Activer l'approbation automatique des comptes d'utilisateurs enregistrés automatiquement

Les administrateurs peuvent permettre aux utilisateurs de s'auto-enregistrer. Activez l'approbation automatique de ces comptes pour rationaliser l'enregistrement des utilisateurs.

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 **Propriétés système** > **Système**.
2. Sélectionnez **Activer le traitement automatique de la demande d'inscription de l'utilisateur**
3. Sélectionnez **Enregistrer**
   Si cette option est activée, les demandes d'inscription ne requièrent pas d'approbation. Au lieu de cela, la règle `Auto-Process User Registration` métier crée l'enregistrement de l'utilisateur à partir des informations fournies.

Que faire ensuite

Demandez l'activation du module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles). Le module d'extension Explicit Roles crée deux rôles pour différencier les utilisateurs internes des utilisateurs externes.

Ajouter une nouvelle société

Vous pouvez ajouter des sociétés qui représentent vos fournisseurs, vos fabricants ou vos clients. Ces sociétés fournissent un moyen de catégoriser les utilisateurs, les groupes et les actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Sociétés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire avec les détails de l'entreprise.

Champs de société

Champ	Description
Nom	Nom de la société.
Téléphone	Numéro de téléphone de la société.
Télécopie	Numéro de fax de l'entreprise.
Fabricant	Si la société est un fabricant.
Fournisseur	Si la société est un fournisseur.
Code mnémonique	Symbole de valeurs à trois ou quatre lettres de la société.
Cotation	Prix actuel auquel les actions de la société sont vendues.
Rue	Adresse postale de la société.
Ville	Ville dans laquelle la société est située.
État	État ou province dans lequel/laquelle la société est située.
Code postal	Code postal de la société.
Notes	Toutes informations sur la société qu'il serait utile à d'autres de connaître.
Champs qui peuvent être ajoutés à l'aide de l'option Personnaliser un formulaire :	
Latitude	La latitude de la société, le cas échéant. Ce champ est renseigné par une règle métier appelée `get_lat_long`. Désactivez cette règle métier pour empêcher le système de remplacer manuellement les valeurs renseignées dans le champ. La latitude est exprimée sous 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.

Champ	Description
	forme d'un type de données à virgule flottante. La latitude des versions mises à niveau de l'expression ServiceNow dans un format autre que la virgule flottante apparaît dans une colonne appelée **Old Latitude**. Dans la mesure du possible, le système tente de convertir toutes les valeurs de latitude des versions précédentes en notation à virgule flottante. **Remarque :** Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Vous pouvez l'ajouter en personnalisant le formulaire.
Longitude	Longitude de la société, le cas échéant. Ce champ est renseigné par une règle métier appelée *get_lat_long*. Désactivez cette règle métier pour empêcher le système de remplacer manuellement les valeurs renseignées dans le champ. La longitude est exprimée sous la forme d'un type de données à virgule flottante. La longitude des versions mises à niveau de l'expression ServiceNow dans un format autre que la virgule flottante apparaît dans une colonne appelée **Longitude ancienne**. Dans la mesure du possible, le système tente de convertir toutes les valeurs de longitude des versions précédentes en notation à virgule flottante. **Remarque :** Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Vous pouvez l'ajouter en personnalisant le formulaire.

Remarque :
L'application IT Finance ajoute une vue Finance au formulaire Société. La vue Finances ajoute un graphique qui montre les dépenses qui ont été allouées à la société.

Que faire ensuite

Normalisez les données de la société pour créer une cohérence lorsque vous faites référence à un nom de société, tel qu'un fournisseur ou un fabricant. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Services de normalisation de données.

Services de normalisation de données

Le module d'extension Services de normalisation de données permet de maintenir la cohérence des champs de table qui font référence à un nom de société.

Les tables associées aux éléments de configuration et aux actifs contiennent généralement des colonnes faisant référence à un nom de société, tel qu'un fournisseur ou un fabricant. Souvent, ces tableaux font référence à la même entreprise sous plusieurs noms différents. Cette situation peut se produire pour de nombreuses raisons. Par exemple, les fournisseurs utilisent parfois des noms de société différents en fonction de l'appareil. Cette incohérence crée des problèmes, en particulier pour les rapports qui s'appuient sur ces noms de sociétés.

Le Services de normalisation de données plugin permet d'atténuer ce problème.

Lorsque vous activez et configurez le module d'extension Services de normalisation de données , le système télécharge une liste de noms de société standard compilée ServiceNow . Il télécharge également une liste des variantes courantes de ce nom. Chaque fois que le plugin trouve un champ de nom de société avec l'une de ces variantes, il remplace le nom standard par le nom.

Remarque :
Le Services de normalisation de données module d'extension fait référence à un nom standard en tant que nom *normalisé* et à un nom de variante en tant que nom *détecté* .

Traduction automatique

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

Bien que le Services de normalisation de données module d'extension fournisse des services similaires à la fonctionnalité de normalisation de champ, celui-ci ne vous oblige pas à configurer manuellement les mappages d'un nom à un autre. Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter vos propres mappages à l'ensemble. Toutefois, vous commencez automatiquement par des listes étendues de noms de sociétés courants (noms normalisés) et de leurs variantes (noms détectés).

Le Services de normalisation de données module d'extension stocke les données dans deux tables. La table Noms de sociétés normalisés contient la liste des noms de sociétés normalisés. La table Mappages normalisés contient les mappages entre chaque nom détecté et son nom normalisé.

Important :
Si vous modifiez un champ dont la valeur est un nom normalisé, vous modifiez le nom normalisé pour TOUS les noms détectés qui lui correspondent. Ces types de mises à jour se produisent quelle que soit la table dans laquelle vous modifiez le champ.

Le module d'extension Normalization Data Services ajoute un index ou un hachage unique à la table [core_company]. Vous ne pouvez stocker qu'un seul enregistrement de société pour un nom de société. Le hachage unique est le même pour deux sociétés portant le même nom. L'unicité est nécessaire pour que de nombreuses fonctionnalités fonctionnent correctement. Par exemple, **Discovery**, qui crée des modèles de CI et des modèles de base de données Customer Management Database (CMDB). Sur une instance séparée par domaine, l'index unique est étendu à Hachage,sys_scope. Cela permet à chaque domaine d'avoir sa propre version d'une société du même nom.

Implémentation des services de données de normalisation à l'aide de la configuration guidée

Vous pouvez implémenter des services de normalisation de données à l'aide d'une configuration guidée.

La configuration guidée des services de normalisation de données fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer le module d'extension Services de données de normalisation sur votre instance. Pour ouvrir la configuration guidée des services de normalisation de données, accédez à **Services de normalisation de données** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Remarque :
Étant donné que la Services de normalisation de données fonctionnalité nécessite une connexion Internet pour télécharger les informations de mappage, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge pour les instances sur site.

Activer le module d'extension

Dans la première tâche de la configuration guidée, vous activez le module d'extension Services de données de normalisation (com.glide.data_services_canonicalization.client). L'activation du module d'extension installe tous les schémas nécessaires pour prendre en charge la normalisation des références aux enregistrements de société dans la base de données Customer Management (CMDB) et dans Asset Management.

Téléchargement de données normalisées

Dans cette tâche, vous allez télécharger le référentiel de tous les noms des fournisseurs de l'entreprise et les mappages à leurs équivalents normalisés. Une fois le téléchargement terminé, vous pouvez afficher les données téléchargées dans la table Noms de société normalisés [cds_client_name]. Vous pouvez vérifier les mappages dans la table Mappages

Traduction automatique

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

normalisés [cds_client_mapping]. Par exemple, vous pouvez vérifier que « Dell », « DELL », « Dell (Royaume-Uni) » sont mappés à « Dell Inc. ».

Mise à jour des qualificatifs de référence

Cette tâche modifie les qualificatifs de référence dans les champs de référence liés à la table Sociétés [core_company], ce qui permet de s'assurer que les utilisateurs ne peuvent effectuer leur sélection que dans une liste de noms de sociétés normalisés. Par exemple, lors de la création d'un enregistrement Ordinateur (cmdb_ci_computer), les utilisateurs peuvent sélectionner uniquement « Dell Inc. » et non « Dell » ou « Dell Incorporated ».

Certains qualificatifs de référence peuvent ne pas être mis à jour. Pour normaliser manuellement ces qualificatifs de référence, consultez KB0784201 .

Activer les propriétés de normalisation

Dans cette tâche, sélectionnez les propriétés que vous souhaitez activer. Consultez Propriétés de normalisation.

Activez la propriété **Normaliser les enregistrements de core_company canoniques existants** si la table Sociétés [core_company] contient au moins deux enregistrements qui ont tous deux été définis sur Normalisé (« canonical=true ») avant tout mappage. Cette option garantit qu'un seul enregistrement [core_company] est défini sur Normalisé. Lorsque vous normalisez les tables CMDB ultérieurement dans Guided Setup, la tâche de normalisation réaffecte la valeur normalisée appropriée.

Par exemple, avant le mappage, « DELL Inc » et « Dell Inc. » sont définis sur Normalisé (« canonical=true »). Vous définissez un nouveau mappage pour « DELL Inc. » vers « Dell Inc. ». Si cette propriété a la valeur true, Guided Setup dénormalise « DELL Inc. » et met à jour le champ Fabricant dans les enregistrements CMDB sur « Dell Inc. » lorsque les tables CMDB sont normalisées.

Normalisation des données

Pour terminer la configuration guidée, effectuez les tâches restantes en normalisant les données dans les tables suivantes :

- Éléments de configuration (CMDB)
- Modèle d'éléments de configuration (CMDB)
- Tables Software Asset Management

Table des noms de sociétés normalisés

Le Services de normalisation de données module d'extension stocke les noms de sociétés normalisés dans la table Noms de sociétés normalisés.

Champs de noms de sociétés normalisés

Champ	Description
Nom	Nom normalisé de cette société.
Table	La table dans laquelle ce nom est stocké.
Description	[Facultatif] Description contenant de plus amples informations sur cette société ou ce dossier.
Champ	Le champ dans lequel ce nom est stocké.

Traduction automatique

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

Champs de noms de sociétés normalisés (suite)

Champ	Description
Remplacement du client	**True**, si le client a mis en place un remplacement pour ce nom. Sinon, **faux**.

Listes connexes Noms de sociétés normalisés

Liste	Description
Mappages normalisés	Liste de tous les noms détectés qui correspondent à ce nom normalisé.

Consultez KB0819618 pour plus d'informations.

Table des mappages Mnormalisés

La table Mappages normalisés répertorie tous les noms détectés et le nom normalisé auquel chacun est mappé.

Champs de mappages normalisés

Champ	Description
Nom détecté	Variante d'un nom normalisé dans la base de données.
Nom normalisé	Nom normalisé auquel le nom détecté est mappé.
Table	La table dans laquelle ce nom est stocké.
Champ	Le champ dans lequel ce nom est stocké.

Listes connexes Noms de sociétés normalisés

Liste	Description
Mappages connexes	Liste de tous les noms détectés qui correspondent au même nom normalisé que l'enregistrement sélectionné.

Actions

Liste	Description
Promouvoir les éléments découverts	Remplacez le nom normalisé par le nom détecté pour l'enregistrement sélectionné et pour tous les enregistrements de sa liste de mappages connexes.

Propriétés de normalisation

Dans le formulaire Propriétés de normalisation, vous pouvez afficher et modifier les propriétés configurables du module d'extension Services de normalisation de données .

Propriétés de normalisation

Champ	Description
Les qualificatifs de référence sur toutes les tables qui font référence	Si **c'est le cas**, tout champ de référence de la société (pour n'importe quelle table de la plateforme) utilise le nom normalisé. Ce 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 de normalisation (suite)

Champ	Description
à la société seront mis à jour pour utiliser le champ Normalisé.	ne fonctionne que si vous avez exécuté la tâche Mettre à jour les qualificatifs de référence dans Guided Setup.
Activez une règle métier qui normalise automatiquement les noms des fabricants pour les éléments de configuration.	Si **oui**, le système normalise les noms de sociétés lorsque vous ajoutez ou mettez à jour des éléments de configuration à l'aide d'un mécanisme autre que Discovery (par exemple, par des jeux d'importation manuels).
Activez Discovery pour utiliser le service de normalisation pour le nom du fabricant.	Pour que Discovery utilise le nom de société normalisé comme nom du fabricant, sélectionnez **Oui**.
Cette propriété permet d'activer ou de désactiver l'API de normalisation.	Pour activer l'API Service de données de normalisation, sélectionnez **Oui**. Pour désactiver, sélectionnez **Non**. Pour plus de détails, voir Services de normalisation de données.
Normaliser les enregistrements canoniques core_company existants.	Sélectionnez **Oui** pour mettre à jour un enregistrement de sociétés normalisé (canonique=vrai) existant sur non normalisé (canonique=faux) si un mappage est présent. Pour plus de détails, voir KB0957144 .

Modification des noms de sociétés normalisés

Vous pouvez modifier un nom de société normalisé de différentes manières. Dans tous les cas, ce changement affecte tous les champs normalisés se référant à cette société.

Plusieurs options s'offrent à vous pour modifier un nom de société normalisé :

- Modifiez le champ Nom normalisé dans la table Mappages normalisés. Cette méthode est à privilégier.
- Modifiez la table Nom de société normalisé.
- Modifiez le champ Nom de société dans n'importe quelle table faisant référence à la table Société [core_company].

⚠ Avertissement :
Si vous modifiez un champ dont la valeur est un nom normalisé, vous modifiez le nom normalisé pour TOUS les noms détectés qui lui correspondent.

Modifier un nom de société normalisé

Vous pouvez modifier les noms de société normalisés en modifiant les enregistrements de la table Nom de société normalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier des enregistrements dans la table Noms de société normalisés, mais vous ne pouvez pas y ajouter 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Services de normalisation de données** > **Mappages normalisés**.
2. Recherchez l'enregistrement portant le nom que vous souhaitez remplacer et modifiez le champ Nom normalisé.
   Le système change le nom de société normalisé pour chaque nom détecté qui est mappé à ce nom normalisé.

Ajouter un département

Les départements offrent un autre moyen de catégoriser les utilisateurs, les groupes et les actifs. Vous pouvez ajouter des départements et les affecter à des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur peut avoir besoin de configurer le formulaire pour afficher tous les champs répertoriés dans les étapes. Pour plus d'informations, voir Personnaliser un formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Départements** > **Créer un nouvel enregistrement**.
2. Saisissez ou modifiez le nom, l'ID et la description du département.
3. **Facultatif :** Sélectionnez la société à laquelle le département est associé.
4. **Facultatif :** Ajoutez un responsable de département, un contact principal ou les deux à partir de votre liste d'utilisateurs.
5. **Facultatif :** Ajoutez le département parent, le cas échéant.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Création de groupes

Les administrateurs peuvent ajouter des utilisateurs à un ou plusieurs groupes.

Créer un groupe d'utilisateurs

Créez des groupes et affectez-leur des rôles. Les utilisateurs affectés au groupe héritent des rôles.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Certains champs apparaissent après la personnalisation du formulaire. Personnaliser un 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
Nom	Nom du groupe.
Responsable	Gestionnaire ou responsable de groupe.
Type	Catégorie pour ce groupe. Par exemple, un groupe désigné comme catalogue de type **est** un groupe de catalogues de services et est également accessible sous l'icône **Catalogue de services** > **Politique du catalogue** > **Groupes d'exécution** Module. Consultez Configurer les types de groupes d'affectation pour plus d'informations. Vous devrez peut-être personnaliser un formulaire pour ajouter le champ **Type** . L'activation du module d'extension Gestion du travail ajoute automatiquement le champ **Type** . **Remarque :** ITIL est ajouté pour les groupes dont le type de groupe est vide. En outre, le qualificatif de référence par défaut pour les tâches permet à ces groupes d'affecter des tâches et d'autres types de tâches au groupe.
E-mail de groupe	Liste de distribution d'e-mails ou adresse e-mail du point de contact du groupe, par exemple le gestionnaire de groupe.
Parent	Autre groupe dont ce groupe est membre. Si un groupe a un parent, le groupe enfant hérite des rôles du groupe parent. Les membres du groupe enfant ne sont pas membres du groupe parent. Par exemple, si un incident est affecté au groupe parent et que vous sélectionnez l'icône **de recherche Affecté à** , seuls les membres du groupe parent sont disponibles. Les membres du groupe enfant ne sont pas disponibles.
Actif	Case à cocher qui indique si le groupe est actif ou inactif. Les groupes inactifs apparaissent toujours dans les champs de référence qui font déjà référence au groupe, mais ne sont pas visibles par les utilisateurs non administrateurs dans : ○ Listes de groupes ○ Liste de recherche de référence pour les champs de référence ○ Liste à saisie semi-automatique des groupes affichée lorsque vous entrez du texte dans un champ de référence
Exclure le gestionnaire	Case à cocher qui contrôle si le gestionnaire de groupe reçoit des notifications par e-mail.
Inclut des membres	Case à cocher qui contrôle si les membres du groupe reçoivent des e-mails individuels quand quelqu'un envoie un e-mail à l'adresse **e-mail du groupe** . La seule exception à cette fonctionnalité concerne les notifications d'approbation, par lesquelles tous les membres d'un groupe reçoivent une notification d'approbation, indépendamment de la sélection **Inclure les membres** . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Recevoir des notifications .
Description	Informations utiles sur le groupe.

4. **Facultatif :** Supprimez ou masquez 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.

a. **Remarque :**
seuls les utilisateurs du groupe masqué peuvent voir le groupe masqué lorsqu'ils sélectionnent un groupe dans un champ de référence.

Créez un champ vrai/faux intitulé Masqué sur le formulaire de groupe.
Pour plus d'informations sur la création de champs, voir Ajouter et personnaliser un champ dans une table
Le système crée un champ appelé **u_hidden** sur la table **Utilisateurs [sys_user_group]** et active l'utilisation de la case à cocher **Masqué** pour désigner un groupe masqué.

b. Créez une règle métier Avant la requête sur la table [sys_user_group] (Groupe) avec le script suivant :

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
 gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see hidden groups...
  qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless in the hidden group
}
```

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Before Query business rules .

Ajouter un utilisateur à un groupe

Ajoutez un utilisateur à un groupe afin que l'utilisateur hérite de tous les rôles affectés au groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous êtes un utilisateur non administrateur, vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateur à un groupe qui contient le rôle administrateur. De même, si vous n'avez pas de rôle security_admin, vous ne pouvez pas ajouter un utilisateur à un groupe qui contient le rôle security_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. **Sélectionnez un nom de** groupe.
3. Dans la liste connexe **Membres du groupe** , sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez un ou plusieurs noms dans la liste **Collection** .
5. Sélectionnez **Ajouter** et **enregistrer**.
6. **Facultatif :** Supprimez un utilisateur d'un groupe lorsqu'il change de rôle.

   a. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.

   b. **Sélectionnez un nom de** groupe.

   c. Dans la liste connexe **Membres du groupe** , cochez la case en regard de chaque nom du membre du groupe que vous souhaitez 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.

d. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.

> **Remarque :**
> Avant de sélectionner **Supprimer**, assurez-vous d'abord d'avoir correctement sélectionné les lignes contenant les utilisateurs que vous souhaitez supprimer du groupe.

Configurer les types de groupes d'affectation

Utilisez le champ **Type** pour définir des catégories de groupes. Une fois définies, vous pouvez utiliser ces catégories pour filtrer les groupes d'affectation en fonction du type de groupe à l'aide d'un qualificatif de référence.

Par exemple, lors de la sélection d'un groupe d'affectation dans le formulaire Incident, le **type** peut être utilisé pour filtrer les groupes selon qu'ils sont généralement impliqués dans le processus de gestion des incidents. Les groupes tels que Réseau ou Support technique s'affichent tels qu'ils sont généralement impliqués. Des groupes tels que RH ou New York sont omis.

Les éléments suivants sont fournis dans le système de base.

- Les types **catalogue**, **ITIL** et **Enquête**.
- Le qualificatif de référence sur [task.assignment_group] filtre sur **[Type] [equals] [null].**
- Un qualificatif de référence nommé `GetGroupFilter` est disponible pour filtrer les types de groupe à l'aide de l'option Créer un filtre dynamique .

> **Remarque :**
> Les contournements de dictionnaire permettent aux administrateurs de filtrer un type de groupe sur une table étendue à l'aide d'un contournement de qualificatif de référence simple.

Ajouter un type de groupe

Vous pouvez ajouter des types de groupes supplémentaires pour filtrer les groupes d'affectation pour les tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour qu'il affiche le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez : Personalize a form

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.

2. Sélectionnez un enregistrement de groupe.

3. Sélectionnez l'icône de verrouillage à côté **de Type**.

4. Sélectionnez l'icône de recherche à côté du champ de sélection.
La boîte de dialogue Types de groupes s'ouvre.

5. Effectuez les étapes suivantes.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Entrez le nom et la description du type de 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.

Example
Par exemple, pour définir un type pour un groupe en tant **qu'incident** et **problème**, saisissez : **incident,problem**.

Example
Sélectionnez **Envoyer**.

Le formulaire Groupe rouvre avec le nouveau type répertorié.

6. **Facultatif :** Ajoutez des types de groupes supplémentaires si nécessaire.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Affecter un type de groupe

Vous pouvez affecter des types de groupes pour filtrer les groupes d'affectation pour les tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes** et sélectionnez le groupe souhaité.
2. Sélectionnez l'icône de verrouillage à côté **de Type**.
3. Sélectionnez l'icône de recherche à côté du champ de sélection et sélectionnez un ou plusieurs types de groupes.

   Remarque :
   Étant donné que le comportement par défaut de `task.assignment_group` consiste à filtrer les groupes dont les types de groupes sont définis, l'ajout d'un type à un groupe le filtre hors du champ **Groupe d'affectation** sur les tâches. Pour modifier le comportement, configurez le qualificatif de référence.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Gestion des rôles

Les administrateurs peuvent créer et configurer des rôles qui accordent des autorisations spécifiques, qui régissent les actions des utilisateurs et des groupes dotés de ce rôle.

[store-future: BEGIN review]

Tous les rôles ServiceNow

Utilisez cette table filtrable pour consulter la liste complète des rôles utilisés dans les instances ServiceNow. La table comprend des détails importants pour tous les rôles de base du système ainsi que tous les rôles ajoutés par les modules d'extension installés.

Produit

Produit	Rôles
AWA	Gestionnaire AWA [awa_manager] Utilisateur d'intégration AWA [awa_integration_user]

Traduction automatique

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

Produit (suite)

Produit	Rôles
	Agent AWA [awa_agent] Administrateur AWA [awa_admin]
Intelligence documentaire	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent] Visionneuse IntelDoc [sn_docintel.viewer] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager] Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent]
Services documentaires	Administrateur [platform_document_management_admin]
Service de messagerie Hermes	Administrateur [hermes_admin] Administrateur de l'espace de noms Kafka [kafka_namespace_admin] Administrateur Kafka [kafka_admin]
IDR	Administrateur [idr_admin] repos [idr_rest] lire [idr_read]
Gestion des connaissances	NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name]
MetricBase	Administrateur [clotho_admin] REST put [clotho_rest_put]

Traduction automatique

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

Produit (suite)

Produit	Rôles
	Accumulation REST [clotho_rest_accumulate] plus écrivain [mbplus_writer] Lecteur Plus [mbplus_reader]
Compréhension du langage naturel	Administrateur de commentaires [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin] Éditeur [nlu_editor] Administrateur [nlu_admin] Utilisateur [nlu_user]
Intelligence prédictive	Étiqueteuse ML [ml_labeler] Utilisateur du rapport ML [ml_report_user] Administrateur ML [ml_admin]
Catalogue de services	Administrateur [admin] Éditeur du générateur de catalogue [catalog_builder_editor] Éditeur de catalogue [catalog_editor] Gestionnaire de catalogue [catalog_manager] Administrateur de catalogue [catalog_admin]
Portail de services	Administrateur [sp_admin] Administrateur des annonces [announcement_admin] Administrateur de l'analyse du portail [portal_analytics_admin]
Intelligence des tâches	Administrateur Task Intelligence [tia_admin] Utilisateur Task Intelligence [tia_user] Analyste Task Intelligence [tia_analyst]
Agent virtuel	Administrateur Virtual Agent [virtual_agent_admin] Administrateur UI Builder [ui_builder_admin] Administrateur d'analyse de messagerie instantanée [chat_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.

Produit (suite)

Produit	Rôles
	Visionneuse d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_viewer] Administrateur de résolution automatique des problèmes [iar_admin] Concepteur d'infrastructure de test automatisé [atf_test_designer] Administrateur [nlu_admin] administrateur [virtual_agent_admin] [action_designer] Administrateur d'installation d'application externe [external_app_install_admin] Gestionnaire libre-service [sn_ssa_core.self_service_manager] Éditeur de localisation [localization_editor] Prestataire de localisation [localization_fulfiller] Administrateur d'images [image_admin] Utilisateur Automated Customer Experiences (ACE) [sn_ace.ace_user] Administrateur des abonnements aux activités [actsub_admin] Administrateur de la configuration guidée pour Conversational Interfaces [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin] Marques de Virtual Agent [va_branding] Demandeur de localisation [localization_requestor] Marques de Virtual Agent [va_branding] Rechercher un administrateur d'application [search_application_admin] Administrateur d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_admin] Administrateur [evam_admin] Administrateur [evam_admin] Demandeur de localisation [localization_requestor]

Traduction automatique

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

Produit (suite)

Produit	Rôles
	Administrateur des abonnements aux activités [actsub_admin] [action_designer] Administrateur de l'enquête de messagerie instantanée [chat_survey_admin] Flow Designer [flow_designer]

[End]

Rôles système de base

Les administrateurs peuvent affecter un ou plusieurs rôles d'utilisateur de système de base pour accorder l'accès aux fonctionnalités et aux applications de la plateforme de système de base.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur [admin]

Le rôle administrateur. Ce rôle a accès à l'ensemble des fonctionnalités, fonctions et données système, car les administrateurs peuvent remplacer les règles de liste de contrôle d'accès (ACL) et subir avec succès toutes les vérifications de rôle. Évitez d'affecter ce rôle à vos utilisateurs lorsque des rôles plus ciblés sont disponibles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- [sn_employee.admin]
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- [sn_hr_sp.esc_admin]

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Traduction automatique

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

Accordez ce privilège avec soin. Si vous devez protéger des informations sensibles, comme des enregistrements RH, créez un rôle d'administrateur personnalisé pour cette zone. Formez tous les utilisateurs autorisés à voir ces enregistrements pour qu'ils agissent en tant qu'administrateur. Notez également les rôles administratifs spéciaux.

Administrateur d'agent [agent_admin]

Les administrateurs d'agent peuvent télécharger et administrer l'agent système intégré. Il peut gérer les scripts liés au MID Server.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- agent_security_admin
- view_changer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur AI Search [ais_admin]

Les administrateurs AI Search peuvent interroger, créer, mettre à jour et supprimer les paramètres d'indexation et de recherche et consigner des messages via le Recherche IA Application.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

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.

Programme d'installation de la société cliente de l'application [app_client_company_installer]

Les utilisateurs affectés au rôle app_client_company_installer peuvent installer des applications contenant la même entreprise que l'instance actuellement connectée. L'affectation de ce rôle permet la première installation d'applications pour la société associée à l'instance actuelle. Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas installer une application pour une autre entreprise.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Utilisateur client de l'application [app_client_user]

Les utilisateurs d'applications clientes peuvent installer des applications contenant la même entreprise que l'instance actuellement connectée.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

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.

Administrateur d'approbation [approval_admin]

Les administrateurs d'approbation peuvent afficher ou modifier les demandes d'approbation qui ne leur sont pas directement affectées. Utilisez le rôle approver_user pour permettre aux approbateurs d'afficher ou de modifier uniquement les demandes qui leur sont directement affectées.

Les prestataires peuvent approuver le produit auquel ils sont abonnés (approbation du prestataire ITSM dans ITSM). Cette approbation peut se faire dans la plateforme ou par e-mail. Aucune autorisation supplémentaire n'est requise.

Les prestataires ne peuvent pas approuver au-delà du produit auquel ils sont abonnés (approbation du prestataire ITSM dans Procurement, GRC, entre autres). Cette approbation nécessiterait une autorisation d'approbation supplémentaire pour l'utilisateur.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateurs approbateurs [approver_user]

Les utilisateurs approbateurs peuvent modifier les demandes d'approbation qui leur sont transmises. Ils disposent également de toutes les options des demandeurs.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 frais sont associés à ce rôle. Ne l'affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée.

Utilisateur de la ressource [asset]

Les utilisateurs d'actifs peuvent gérer les actifs matériels et logiciels.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user
- financial_mgmt_user
- cmdb_read
- contract_manager
- category_manager

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur de règles d'affectation [assignment_rule_admin]

Les administrateurs de règles d'affectation peuvent gérer les règles d'affectation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

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.

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de processus business [business_process_admin]

Les administrateurs de processus business peuvent créer, lire, mettre à jour et supprimer tous les enregistrements et leurs relations dans le processus business.

Dans le contexte de Governance, Risk, and Compliance (GRC), les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.admin qui gèrent les applications GRC et leur configuration accèdent automatiquement à ce rôle. Cet accès permet aux administrateurs GRC d'administrer un processus business et ses enregistrements similaires aux autres tables GRC.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : business_process_manager.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Ce rôle est affecté aux utilisateurs qui sont des administrateurs et qui disposent d'informations approfondies et d'une formation sur les processus business. Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Gestionnaire des processus business [business_process_manager]

Les gestionnaires de processus business peuvent créer, lire et mettre à jour n'importe quel processus business et gérer la relation des processus business avec d'autres enregistrements. Ce rôle est affecté aux gestionnaires de processus business, qui sont généralement des spécialistes et gèrent plusieurs processus business dans l'organisation. Affectez ce rôle aux utilisateurs qui travaillent généralement avec d'autres employés et qui sont des experts des processus business.

Dans le contexte de GRC, les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager héritent automatiquement de ce rôle qui leur permet de gérer les processus business pour l'ensemble de l'organisation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : business_process_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations particulières

Aucun

Utilisateur du processus business [business_process_user]

Les utilisateurs de processus business peuvent mettre à jour les processus business qu'un utilisateur possède et peuvent également lire n'importe quel processus business. Ce rôle doit être affecté aux propriétaires de processus respectifs. Ce rôle peut également être fourni aux utilisateurs qui sont tenus d'afficher les processus business dans l'organisation et de mieux les comprendre.

Dans le contexte de GRC, ce rôle est automatiquement attribué aux utilisateurs ayant le rôle sn_risk.user. Ce rôle permet aux utilisateurs de gérer les processus business qu'ils possèdent et de lire tous les processus business.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans la cmdb_read de rôle.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur de catalogue [catalog_admin]

Les administrateurs de catalogue peuvent gérer l'application Service Catalog, y compris les catégories et les éléments de catalogue.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- user_criteria_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_template_editor
- catalogue
- catalog_lookup_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Éditeur de catalogue [catalog_editor]

Les éditeurs de catalogue peuvent créer, modifier et publier des éléments dans les catégories auxquelles ils sont affectés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Concepteur d'élément de catalogue [catalog_item_designer]

Les concepteurs d'éléments de catalogue peuvent afficher l'état de leurs demandes de catégorie. Ce rôle est accordé automatiquement aux utilisateurs lorsqu'ils effectuent une demande pour une catégorie de concepteur d'élément.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Traduction automatique

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

Aucun

Gestionnaire de catalogue [catalog_manager]

Les gestionnaires de catalogue peuvent afficher les éditeurs de catalogue et les affecter à leurs catégories. Ils peuvent également créer, modifier et publier des éléments dans leurs catégories.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Utilisateur du catalogue [catalog]

Les utilisateurs du catalogue peuvent accéder aux demandes de catalogue de services.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

- Approbateurs de demande du catalogue > 1 000 $
- Approbateurs de demande de catalogue pour les ventes
- Services sur site

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

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.

Gestionnaire de catégorie [category_manager]

Les gestionnaires de catégorie peuvent créer, modifier et supprimer des catégories de modèle.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle model_manager.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur CMDB [sn_cmdb_admin]

L'administrateur de la base de données de gestion des configurations (CMDB) est un rôle clé requis pour interagir avec l'espace de travail CMDB. Les administrateurs CMDB peuvent accéder à l'ensemble des données, outils et interfaces utilisateur CMDB dans l'espace de travail CMDB.Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent définir des stratégies qu'un éditeur ne peut pas définir, telles que les exigences du gestionnaire de classe et du service d'application.

Lorsque vous explorez dans l'espace de travail CMDB, certains tableaux de bord et vues de listes nécessitent des rôles spécifiques en plus des rôles d'administrateur CMDB, d'éditeur CMDB ou d'utilisateur CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- canvas_admin
- cmdb_ms_admin
- data_manager_admin
- sn_smcb_editor

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

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.

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de déduplication CMDB [cmdb_dedup_admin]

Les administrateurs de déduplication CMDB peuvent examiner et corriger les tâches de déduplication CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Éditeur CMDB [sn_cmdb_editor]

Un rôle clé requis pour interagir avec l'Espace de travail CMDB. Les éditeurs CMDB peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements CMDB, mais ne peuvent pas modifier les politiques telles que le gestionnaire de données ou le gestionnaire de classe dans l'espace de travail CMDB.

Lorsque vous explorez dans l'espace de travail CMDB, certains tableaux de bord et vues de listes nécessitent des rôles spécifiques en plus des rôles clés Administrateur CMDB, Éditeur CMDB ou Utilisateur CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- cmdb_ms_editor
- sn_cmdb_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Traduction automatique

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

Aucun

Administrateur multisource CMDB [cmdb_ms_admin]

L'administrateur multisource de la CMDB peut créer et exécuter une requête et modifier les propriétés CMDB 360. Contient le rôle cmdb_ms_write.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_ms_editor.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Éditeur multisource CMDB [cmdb_ms_editor]

Les éditeurs multisources CMDB peuvent créer et interroger, lire et écrire des enregistrements CMDB, mais ne peuvent pas effectuer d'actions de recalcul.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_ms_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Utilisateur multisource CMDB [cmdb_ms_user]

Les utilisateurs multisources CMDB ont un accès en lecture et en exécution aux requêtes multisources.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté 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.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Lecteur CMDB [cmdb_read]

Les utilisateurs du lecteur CMDB peuvent lire les données de la hiérarchie CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Utilisateur CMDB [sn_cmdb_user]

Un rôle clé requis pour interagir avec l'Espace de travail CMDB. Les utilisateurs CMDB ont un accès en lecture seule aux données CMDB et à l'interface utilisateur de base dans l'espace de travail CMDB.

Lorsque vous explorez dans l'espace de travail CMDB, certains tableaux de bord et vues de listes nécessitent des rôles spécifiques en plus des rôles clés Administrateur CMDB, Éditeur CMDB ou Utilisateur CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- app_service_user
- canvas_user
- cmdb_ms_user
- cmcb_query_builder
- data_manager_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Gestionnaire des contrats [contract_manager]

Les gestionnaires de contrats peuvent créer, modifier et supprimer des contrats via l'application Contract Management.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- canvas_user
- financial_mgmt_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

CreateNow illimité [unlimited_createnow]

Rôle pour les utilisateurs avec licence illimitée CreateNow.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur de classification des données [data_classification_admin]

Les administrateurs de classification des données gèrent tous les aspects de l'application de classification des données, de la configuration du code de classification des données et de l'affectation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : data_classification_auditor.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Auditeur de classification des données [data_classification_auditor]

Les auditeurs de classification des données auditent les affectations de codes de classification des données.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

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.

Administrateur CMDB d'entreprise [ecmdb_admin]

Les administrateurs d'Enterprise CMDB peuvent effectuer des tâches administratives et accéder aux tables et enregistrements dans Enterprise CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de filtre [filter_admin]

Les administrateurs de filtre peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de filtre [sys_filter].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- filter_global
- filter_group

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Filtrer l'utilisateur du groupe [filter_group]

Les utilisateurs du groupe de filtres peuvent créer des filtres qui appartiennent aux groupes dont l'utilisateur est membre.

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.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Fabricant de jauges [gauge_maker]

Les créateurs de jauges peuvent créer des jauges à partir de rapports. À partir de Helsinki, les rapports ne sont plus transformés en jauges.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Utilisateur du filtre global [filter_global]

Les utilisateurs de filtre global peuvent créer des enregistrements de filtre global [sys_filter].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

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.

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Éditeur de modèle global [template_editor_global]

Les utilisateurs disposant du rôle template_editor_global peuvent créer des modèles pour une utilisation globale.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Éditeur de modèle de groupe [template_editor_group]

Les utilisateurs disposant du rôle template_editor_group peuvent créer des modèles pour les groupes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

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.

Considérations particulières

Aucun

Administrateur de visites guidées [guided_tour_admin]

Les administrateurs de visites guidées peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de visites guidées [sys_embedded_tour_guide].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : sn_tourbuilder.tour_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur d'images [image_admin]

Les administrateurs d'images peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements d'image [db_image].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Emprunteur d'identité [impersonator]

Les emprunteurs d'identité peuvent emprunter l'identité d'utilisateurs.

⚠ Avertissement :
Ce rôle n'active pas l'emprunt d'identité des utilisateurs administrateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Pour en savoir plus sur l'emprunt d'identité, reportez-vous à Rôles système de base.

Administrateur d'importation [import_admin]

Les administrateurs d'importation peuvent gérer tous les aspects des enregistrements et des importations de jeux d'importation [sys_import_set].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- import_set_loader
- import_transformer
- import_scheduler

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Planificateur de l'importation [import_scheduler]

Les planificateurs d'importation peuvent planifier des importations.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

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.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

> **⚠ Avertissement :**
> Accordez ce rôle avec soin. Le import_scheduler peut exécuter des scripts avec des privilèges de niveau administrateur.

Chargeur de jeu d'importation [import_set_loader]

Les utilisateurs du chargeur de jeu d'importation peuvent charger des enregistrements de jeux d'importation [sys_import_set].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Importer le transformateur [import_transformer]

Les utilisateurs de transformateur d'importation peuvent gérer les enregistrements de carte de transformation des jeux d'importation [sys_transform_map] et exécuter des transformations.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté 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.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur d'inventaire [inventory_admin]

Les administrateurs d'inventaire administrent les entrepôts, les modèles de stockage et les règles de stockage.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- inventory_user
- canvas_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateur de l'inventaire [inventory_user]

Les utilisateurs d'inventaire ont accès aux informations de stock.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations particulières

Aucun

ITIL

Les utilisateurs de la bibliothèque ITIL (Information Technology Infrastructure Library) peuvent ouvrir, mettre à jour et fermer les incidents, les problèmes, les changements et les éléments de gestion des configurations. Il s'agit du rôle de technicien du système de base. Des tâches peuvent être affectées aux utilisateurs ayant le rôle ITIL.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- dependency_views
- agent_workspace_user
- sn_incident_write
- sn_sow.sow_user
- snc_platform_rest_api_access
- cmdb_query_builder
- sn_cmdb_editor
- sn_problem_write
- tracked_file_reader
- sn_request_write
- view_changer
- viz_creator
- template_editor
- cmdb_read
- app_service_user certification
- sn_change_write
- sn_sttrm_condition_read
- email_composer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

- Services sur site
- Approbateurs de demande du catalogue > 1 000 $
- Approbateurs de demande de catalogue pour les ventes

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur ITIL [itil_admin]

Les administrateurs ITIL peuvent supprimer les incidents, les problèmes, les changements et d'autres enregistrements connexes. Ce rôle est destiné aux chefs d'équipe.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_cmdb_admin
- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder des rôles administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Connaissances [knowledge]

Les utilisateurs de la base de connaissances peuvent écrire, modifier et réviser des articles de gestion des connaissances.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

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.

Considérations particulières

Aucun

Administrateur de connaissances [knowledge_admin]

Les administrateurs de bases de connaissances peuvent gérer les bases de connaissances.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : connaissances.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Mise à jour de liste [list_updater]

Les utilisateurs de l'outil de mise à jour de liste peuvent sélectionner les options **de menu Mettre à jour la liste entière** et **Mettre à jour la sélection** sur une liste.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Maintenance

Ce rôle est réservé à l'utilisation ServiceNow .

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.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Il n'est pas possible d'affecter ce rôle ou d'emprunter son identité. Il est réservé à ServiceNow l'utilisation.

MID Server [mid_server]

Les utilisateurs de MID Server peuvent accéder aux tables que les MID Server utilisent habituellement. Ce rôle doit être accordé à vos MID Servers.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : soap.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Ce rôle doit être affecté aux comptes d'utilisateur créés pour que les MID Servers interagissent avec votre instance. Pour plus de détails, voir Create the MID Server user and grant the role .

Gestionnaire des modèles [model_manager]

Les gestionnaires de modèles peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de modèle de base [cmdb_model].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle catalog_editor.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Personnaliser [personalize]

Les utilisateurs disposant du rôle personnaliser peuvent personnaliser les formulaires, les listes, les règles, les contrôles et les scripts.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- personalize_control
- personalize_rules
- personalize_dictionary
- personalize_choices
- personalize_styles
- personalize_responses
- personalize_list
- personalize_form

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Personnaliser les choix [personalize_choices]

Les utilisateurs affectés au rôle personalize_choices peuvent personnaliser les choix d'un champ de liste.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté 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.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Personnaliser le contrôle [personalize_control]

Les utilisateurs peuvent personnaliser le contrôle des listes, tels que les filtres, les liens et les boutons.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Personnaliser le dictionnaire [personalize_dictionary]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_dictionary peuvent personnaliser les entrées et les étiquettes du dictionnaire.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations particulières

Aucun

Personnaliser un formulaire [personalize_form]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_form peuvent personnaliser les formulaires.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Personnaliser la liste [personalize_list]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_list peuvent personnaliser les listes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

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.

Personnaliser les réponses [personalize_responses]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_form peuvent personnaliser les réponses prédéfinies pour les champs de suggestion, tels que le champ de commentaires supplémentaires.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Personnaliser les règles [personalize_rules]

Les utilisateurs peuvent personnaliser les règles métier et les scripts. Ce rôle contient des rôles supplémentaires pour accorder un accès administratif sélectif aux règles et aux scripts.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ui_action_admin
- business_rule_admin
- client_script_admin
- ui_policy_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder ce rôle à des utilisateurs qui n'ont pas besoin d'accéder à tous les rôles contenus dans ce 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.

Personnaliser les styles [personalize_styles]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_styles peuvent personnaliser les styles de champ.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Personnaliser l'interface utilisateur [personalize_ui]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_ui peuvent personnaliser les formulaires et les listes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- personalize_form
- personalize_list

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Accès à l'API REST de la plateforme [snc_platform_rest_api_access]

Autorise l'accès aux API REST de la plateforme. Ce rôle est contenu dans le rôle ITIL [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.

- API de table
- API de jeu d'importation
- API d'agrégat
- API de pièce jointe

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Public [public]

Aucune connexion n'est requise pour accéder aux fonctionnalités ou fonctions avec le rôle public.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur de mise en production [release_admin]

Les administrateurs de mise en production peuvent modifier l'historique d'une mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de rapports [report_admin]

Les administrateurs de rapports peuvent gérer, partager, publier et planifier tous les rapports. Les utilisateurs affectés à ce rôle peuvent accéder à **Rapports** > **Administration** et gérer tous les objets liés aux rapports. Le rôle report_admin hérite de tous les autres rôles de rapport.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- gauge_maker
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

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.

Administrateur d’alias de rapport [report_alias_admin]

Les administrateurs d’alias de rapport peuvent gérer les alias de champ et de valeur.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s’il s’agit d’un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d’accorder un rôle d’administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Rapport global [report_global]

Les utilisateurs de rapports globaux peuvent gérer les rapports qui sont partagés avec tout le monde (répertoriés dans Global).

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s’il s’agit d’un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Groupe de rapports [report_group]

Les utilisateurs du groupe de rapports peuvent gérer et partager les rapports qui sont partagés avec eux (répertoriés dans Groupe).

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté 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.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Éditeur de rapports [report_publisher]

Les utilisateurs de l'éditeur de rapports peuvent publier tous les rapports qu'ils gèrent. La publication d'un rapport crée un lien public vers ce rapport. 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.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Planificateur de rapports [report_scheduler]

Les utilisateurs du planificateur de rapports peuvent planifier l'envoi par e-mail de tous les rapports qu'ils peuvent voir, y compris ceux 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.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

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.

Considérations particulières

Aucun

Signaler un utilisateur [report_user]

Les utilisateurs de rapports peuvent créer et afficher les rapports qui ont été partagés avec eux. Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas partager, modifier ou supprimer des rapports qui ont été partagés avec eux.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle viz_creator.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur des correctifs de script [script_fix_admin]

Les administrateurs de correctifs de script peuvent gérer les scripts correctifs.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Rechercher un administrateur d'application [search_application_admin]

Les administrateurs d'application de recherche peuvent insérer, mettre à jour et supprimer des tables de configuration liées à l'expérience utilisateur 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.

- sys_search_context_config
- sys_search_source
- m2m_search_context_config_search_source
- sys_search_facet
- sys_search_filter

L'administrateur de l'application Search dispose du rôle ais_admin permettant d'activer la configuration AI Search.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

SOAP [savon]

Les utilisateurs disposant du rôle SOAP peuvent interroger, créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements sur toutes les tables, mais aussi exécuter des scripts.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

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.

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

SOAP créer [soap_create]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_create peuvent créer des enregistrements dans toutes les tables et colonnes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Suppression SOAP [soap_delete]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_delete peuvent supprimer des enregistrements dans toutes les tables et colonnes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

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.

Considérations particulières

Aucun

ECC SOAP [soap_ecc]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_ecc peuvent interroger, créer et mettre à jour uniquement sur la table File d'attente du canal de communication externe (ECC).

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Requête SOAP [soap_query]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_query peuvent interroger les enregistrements de toutes les tables et colonnes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Mise à jour de la requête SOAP [soap_query_update]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_query_update peuvent interroger et mettre à jour toutes les tables et 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.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- soap_query
- soap_update

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Script SOAP [soap_script]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_script peuvent exécuter des fonctions de point de terminaison de règle métier via **script.do**.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Mise à jour SOAP [soap_update]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_update peuvent mettre à jour les enregistrements dans toutes les tables et colonnes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

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.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur d'enquête [survey_admin]

Les administrateurs d'enquêtes peuvent voir toutes les enquêtes, définitions, questions et instances créées par eux-mêmes et d'autres personnes. Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent utiliser tous les modules du menu de l'application **Enquête** .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Créateur de l'enquête [survey_creator]

Les créateurs d'enquêtes peuvent gérer les définitions d'enquêtes, les questions et les instances qu'ils créent.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 - Créateurs d'enquêtes.

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Lecteur d'enquête [survey_reader]

Les lecteurs interrogés peuvent consulter les enquêtes et les informations connexes, telles que les réponses aux enquêtes, les groupes d'enquêtes, les tableaux de résultats et les rapports. Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas changer ou modifier les enquêtes ou les réponses aux enquêtes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle sn_bm_client.benchmark_data_viewer.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Éditeur de tâches [task_editor]

Les éditeurs de tâches peuvent modifier les champs de tâches protégés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations particulières

Aucun

Éditeur de modèles [template_editor]

Les éditeurs de modèles peuvent créer des modèles pour un usage personnel, et modifier ou supprimer des modèles personnels. Ce rôle est inclus dans le rôle ITIL du système de base.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Planificateur de modèle [template_scheduler]

Les planificateurs de modèles peuvent planifier la création d'enregistrements basés sur des modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

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.

Administrateur de recherche de texte [text_search_admin]

Les administrateurs de recherche de texte peuvent personnaliser les groupes et les tables de la recherche de texte global.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de carte de pointage [timecard_admin]

Les administrateurs de feuille de présence peuvent accéder à tous les enregistrements de feuille de présence.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- timecard_approver
- timecard_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Approbateur de carte de pointage [timecard_approver]

Les approbateurs de cartes de pointage approuvent ou rejettent les cartes de pointage pour 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.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- pa_viewer
- timecard_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Utilisateur de la carte de pointage [timecard_user]

Les utilisateurs de carte de pointage peuvent créer eux-mêmes des cartes de pointage et afficher leurs propres cartes de pointage.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Utilisateur [user]

Le rôle d'utilisateur n'a aucune fonctionnalité et n'accorde l'accès à aucun actif sur votre instance. Les utilisateurs disposant de ce rôle sont comptés comme des prestataires sous licence.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

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.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur utilisateur [user_admin]

Les administrateurs utilisateurs peuvent administrer les utilisateurs, les groupes, les emplacements, les compétences et les sociétés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Changeur de vue [view_changer]

Les changeurs de vue peuvent changer de vue active.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

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.

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Administrateur de workflow [workflow_admin]

Les administrateurs de workflow peuvent créer, modifier, publier ou supprimer des workflows graphiques.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- activity_creator
- itom_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Créateur de workflow [workflow_creator]

Les créateurs de workflows peuvent créer des workflows graphiques.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Éditeur de workflow [workflow_publisher]

Les créateurs de workflows peuvent publier des workflows graphiques.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Aucun

Visionneuse de rapports de workflow [workflow_report_viewer]

Les visionneuses de rapports de workflow peuvent accéder au bloc-notes de workflow pour les rapports.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

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.

Administrateur de recherche de texte Zing [ts_admin]

Les utilisateurs disposant du rôle ts_admin peuvent administrer le Indexation de texte Zing et moteur de recherchefichier .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations particulières

Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Rôles administratifs spéciaux

Certains rôles accordent des droits administratifs spécifiques sans disposer de tous les privilèges du rôle administrateur. Par exemple, un administrateur peut accorder à un utilisateur le droit de modifier la politique d'interface utilisateur, mais pas les scripts clients.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Ces rôles ne modifient pas le comportement du rôle administrateur, qui accorde des privilèges administratifs complets.

Important :
Vous ne pouvez pas renommer des rôles, quels qu'ils soient, dans le Now Platform

Rôle de lecture seule

Le rôle de lecture seule (snc_read_only) restreint un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs à un accès en lecture seule aux tables auxquelles l'utilisateur a déjà accès.

Ce rôle est conçu pour compléter les autres rôles qu'un utilisateur possède. Son objectif est de restreindre les actions telles que les opérations d'insertion, de mise à jour ou de suppression sur les tables accessibles via leurs rôles existants.

Une fois que vous avez affecté ce rôle à un utilisateur, il ne peut plus créer, mettre à jour ou supprimer d'enregistrements sur AUCUNE table.

Remarque :
Affectez ce rôle uniquement aux utilisateurs. N'affectez pas ce rôle à d'autres ressources du système, y compris les applications, les niveaux de contrôle d'accès (ACL), etc.

Le rôle snc_read_only peut être affecté à n'importe quel utilisateur pour limiter l'accès aux données sans avoir à créer d'ACL pour les tables système, les tables personnalisées 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.

les champs. Cette pratique est utile pour effectuer des audits internes ou externes sans permettre à un utilisateur d'insérer ou de mettre à jour un accès aux données.

Les utilisateurs disposant du rôle snc_read_only sont soumis aux restrictions suivantes, quels que soient les autres rôles et privilèges dont ils disposent.

- Impossible d'insérer, de mettre à jour ou de supprimer des enregistrements de l'interface utilisateur ou lors de l'utilisation de l'API GlideRecord.
- Impossible d'activer ou de mettre à niveau les modules d'extension.
- Impossible d'exécuter directement SQL.
- Impossible de charger des fichiers XML.
- Peut uniquement exécuter des scripts en arrière-plan sur une instance dans l'environnement bac à sable public.

Remarque :
Ces restrictions de rôle sont en vigueur même si vous empruntez l'identité d'un autre utilisateur disposant d'un accès en écriture, par exemple un administrateur.

Activer le rôle de lecture seule

Si ce n'est pas déjà le cas, un administrateur peut activer le module d'extension Read-only User Role (com.snc.read_only.role).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Read-only User Role (com.snc.read_only.role) 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>.

Propriétés du rôle en lecture seule

Ces propriétés système contrôlent le rôle snc_read_only. Les valeurs par défaut suivantes sont utilisées pour les propriétés.

Après avoir configuré ces propriétés, affectez le rôle de lecture seule selon les besoins. Lorsque vous vous connectez, vous ne pouvez pas créer, mettre à jour ou supprimer des enregistrements sur N'IMPORTE QUELLE table, sauf si vous avez modifié ces propriétés.

Remarque :
Testez le rôle de lecture seule en l'affectant à un utilisateur, puis en empruntant son identité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 spécifiques à l'application

Les applications que vous installez sur votre instance peuvent inclure des rôles supplémentaires. Suivez les liens dans cette section pour afficher les rôles installés avec les applications.

Workflow	Produit	Liens vers la documentation des rôles
Gestion du service clientèle	Gestion des accès client	Roles installed with customer access management
Gestion du service clientèle	Gestion du service clientèle	Roles installed with Customer Service Management
Gestion du service clientèle	Gestion des problèmes majeurs	Components installed with Major Issue Management
Gestion du service clientèle	OpenFrame	Components installed with OpenFrame
Gestion du service clientèle	Public Sector Digital Services	
Gestion du service clientèle	Notes de gestion spéciale	Components installed with Special Handling Notes
Gestion du service clientèle	Communications ciblées	Components installed with Targeted Communications
Gestion des services aux employés	Case and Knowledge Management	Components installed with Case and Knowledge Management
Gestion des services aux employés	HR Service Delivery	Setting up your Alumni Service Center
Gestion des services aux employés	HR Service Delivery	Installed with HR Service Management Legacy
Gestion des services aux employés	HR Service Delivery	Reference for Document Templates
Gestion des services aux employés	HR Service Delivery	CReference for Listening Posts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Produit	Liens vers la documentation des rôles
Gestion des services aux employés	Journey Designer	Reference information for Journey designer
Gestion des services aux employés	Journey Designer	Components installed with Journey Accelerator
Gestion des services aux employés	Manager Hub	Components installed with Manager Hub
Gestion des services aux employés	Workplace Case Management	Components installed with Workplace Case Management
Gestion des services aux employés	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Calendar Synchronization
Gestion des services aux employés	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Case Management
Gestion des services aux employés	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Core
Gestion des services aux employés	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Move Management
Gestion des services aux employés	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
Gestion des services aux employés	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Reservation Management
Gestion des services aux employés	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Space Management
Gestion des services aux employés	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Space Mapping
Gestion des services aux employés	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Visitor 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.

Workflow	Produit	Liens vers la documentation des rôles
Gestion des services aux employés	Vendor Management Workspace	Installed with Vendor Management Workspace
Gestion environnementale, sociale et de gouvernance	Gestion environnementale, sociale et de gouvernance	Components installed with ESG Management
Gouvernance, risque et conformité	Audit Management	Components installed with Audit Management
Gouvernance, risque et conformité	GRC : mesures	Components installed with the GRC: Metrics application
Gouvernance, risque et conformité	Operational Resilience	
Gouvernance, risque et conformité	Privacy Management	Roles installed with Privacy Management
Gouvernance, risque et conformité	Gestion des risques	Components installed with Risk Management
Soins et sciences de la vie	Cœur de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie	Components installed with Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Soins et sciences de la vie	Services de soutien aux patients	Components installed with Patient Support Services
Soins et sciences de la vie	Gestion des pré-visites	Components installed with Pre-Visit Management
Gestion des ressources informatiques	Gestion des modèles	Installed with Model Management
Gestion des ressources informatiques	Catalogue de produits	Roles installed with Product Catalog

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Produit	Liens vers la documentation des rôles
Gestion des opérations IT	Détection d'automatisation	Components installed with Automation Discovery
Gestion des opérations IT	Gestion des événements	Components installed with Event Management
Options de la Now Platform	Affectation de travail avancée	Components installed with Advanced Work Assignment
Options de la Now Platform	Recherche IA	Composants installés avec Recherche IA
Options de la Now Platform	Gestion des portefeuilles d'applications	Installed with Application Portfolio Management
Options de la Now Platform	Automation Center	Components installed with Automation Center
Options de la Now Platform	Distribution de logiciel client 2.0	Components installed with
Options de la Now Platform	Analyse conversationnelle	Conversational Analytics dashboard roles
Options de la Now Platform	Intelligence documentaire	Document Intelligence roles
Options de la Now Platform	Gestion des interactions	Components installed with Interaction Management
Options de la Now Platform	Flux en direct	User roles installed with Live Feed
Options de la Now Platform	Notification	Roles installed with Notify
Options de la Now Platform	Orchestration (héritée)	Installed with Orchestration ROI
Options de la Now Platform	Créer des workflows	Installed with catalog item designer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Produit	Liens vers la documentation des rôles
Options de la Now Platform	Créer des workflows	
Options de la Now Platform	Créer des workflows	User access to Flow Designer
Options de la Now Platform	Créer des workflows	Installed with catalog item designer
Options de la Now Platform	Service Bridge	Personas and roles for Service Exchange (legacy)
Options de la Now Platform	Service Bridge	Personas and roles for Service Exchange for Providers (legacy)
Options de la Now Platform	Modèle d'état	Installé avec State Model
Analyse de la plateforme	Détection d'automatisation	Components installed with Automation Discovery
Analyse de la plateforme	Analyse des performances	Performance Analytics roles
Analyse de la plateforme	Exploration de processus	Components installed with Process Mining
Analyse de la plateforme	Génération de rapports	Reporting roles
Analyse de la plateforme	Analyse de l'expérience utilisateur	Components installed with Usage Insights
Gestion des services IT	Gestion des actifs	Installed with Asset Management
Gestion des services IT	Gestion des changements	Components installed with ITSM Roles - Change Management
Gestion des services IT	Gestion de l'amélioration continue	Continual Improvement Management roles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Produit	Liens vers la documentation des rôles
Gestion des services IT	Gestion des contrats	User roles installed with Contract Management
Gestion des services IT	Gestion des portefeuilles numériques	Roles for Digital Portfolio Management
Gestion des services IT	Centre des employés	Employee Center users and roles
Gestion des services IT	Expense Line	Components installed with Expense Line
Gestion des services IT	Facilities Move Management	Roles installed with Facilities Move Management
Gestion des services IT	Gestion des services aux installations	Roles installed with Facilities Service Management
Gestion des services IT	Gestion des incidents	Components installed with ITSM Roles — Incident Management
Gestion des services IT	Console de l'intelligence prédictive ITSM	Components installed with ITSM Predictive Intelligence Workbench
Gestion des services IT	Gestion des connaissances	Knowledge Management roles
Gestion des services IT	Analyse des performances	Performance Analytics roles
Gestion des services IT	Maintenance planifiée	Installed with SM Planned Maintenance
Gestion des services IT	Gestion des problèmes	Components installed with Problem Management
Gestion des services IT	Procurement	User roles installed with Procurement
Gestion des services IT	Gestion des requêtes	Request ITSM Roles - Request 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.

Workflow	Produit	Liens vers la documentation des rôles
Gestion des services IT	Service Builder	Roles installed with Service Builder
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Service Operations Workspace ITSM Applications
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Agent Client Collector for Investigation
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Remedial Actions Framework
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Metrics and CI Actions Framework
Gestion des services IT	Gestion des niveaux de service	Installed with Service Level Management
Gestion des services IT	Service Management Core	Installed with Service Management Core
Gestion des services IT	Gestion des portefeuilles de services	
Gestion des services IT	Vendor Management Workspace	Installed with Vendor Management Workspace
Gestion des services IT	Expérience de visite	Installed with Walk-up Experience
Gestion des services IT	Optimisation de la main d'œuvre	Components installed with Process Mining
Security Operations	Réponse aux incidents de sécurité	Components installed with Security Incident Response

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Produit	Liens vers la documentation des rôles
Security Operations	Partage de la connaissance de la menace	
Security Operations	Réponse aux vulnérabilités	Components installed with Vulnerability Response
Strategic Portfolio Management	Séparation des données	Components installed with Data Separation
Strategic Portfolio Management	Enterprise Release Management	
Strategic Portfolio Management	Gestion des services sur site	Components installed with Field Service Management
Strategic Portfolio Management	Gestion des services sur site	Field Service with Service Locations Support components
Strategic Portfolio Management	Gestion financière	User roles installed with Financial Management
Strategic Portfolio Management	Financement d'investissement	Components installed with Investment Funding
Strategic Portfolio Management	Gestion des portefeuilles de projets	Components installed with Project Portfolio Management (PPM) Standard
Strategic Portfolio Management	Programmes Scrum	Components installed with Scrum Programs
Strategic Portfolio Management	Espaces d'équipe	Installed with teamspaces

Traduction automatique

Rôles système

Les administrateurs peuvent contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options sur une ServiceNow instance en affectant des rôles aux utilisateurs.

Vos ServiceNow rôles d'inclusion pour accorder l'accès aux fonctionnalités de la plateforme et aux applications incluaient une instance de système de base. Les applications que vous installez sur votre instance peuvent inclure des rôles supplémentaires pour contrôler l'accès à ces fonctionnalités. Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Exploration de l'administration utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Le système de base et les rôles installés avec les applications peuvent être désactivés par les administrateurs, mais ne peuvent pas modifier ou renommer ces rôles.

Rôles système de base

Les rôles système de base sont présents dans toutes les ServiceNow instances et ne nécessitent pas l'installation de modules d'extension supplémentaires.

Rôle	Description
administrateur	Le rôle d'administrateur système. Ce rôle a accès à l'ensemble des fonctionnalités, fonctions et données système, car les administrateurs peuvent remplacer les règles de liste de contrôle d'accès (ACL) et subir avec succès toutes les vérifications de rôle. Évitez d'affecter ce rôle à vos utilisateurs lorsque des rôles plus ciblés sont disponibles. **Avertissement :** Accordez ce privilège avec soin. Si vous devez protéger des informations sensibles, telles que des enregistrements RH, vous devez créer un rôle d'administrateur personnalisé pour cette zone. Vous devez également former tous les utilisateurs autorisés à voir ces enregistrements à agir en tant qu'administrateur. Notez également les rôles administratifs spéciaux.
agent_admin	Les administrateurs d'agent peuvent télécharger et administrer l'agent intégré du système. Il peut gérer les scripts liés au MID Server.
ais_admin	Les administrateurs AI Search peuvent interroger, créer, mettre à jour et supprimer les paramètres d'indexation et de recherche et consigner des messages via le Recherche IA Application.
approval_admin	Les administrateurs d'approbation peuvent afficher ou modifier les demandes d'approbation qui ne leur sont pas directement affectées. Utilisez le rôle approver_user pour permettre aux approbateurs d'afficher ou de modifier uniquement les demandes qui leur sont directement affectées. L'utilisation de ce rôle nécessite une licence de prestataire. L'utilisation du rôle approver_user nécessite une licence d'approbateur.
approver_user	Les utilisateurs approbateurs peuvent modifier les demandes d'approbation qui leur sont transmises. Ils disposent également de toutes les options des demandeurs. **Remarque :** Des frais sont associés à ce rôle. Ne l'affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée.
assignment_rule_admin	Les administrateurs de règles d'affectation peuvent gérer les règles d'affectation.
asset	Les utilisateurs d'actifs peuvent gérer les actifs matériels et logiciels.
business_process_admin	Les administrateurs de processus business peuvent créer, lire, mettre à jour et supprimer tous les enregistrements et leurs relations dans le processus business. Dans le contexte de Governance, Risk, and Compliance (GRC), les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.admin qui gèrent les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	applications GRC et leur configuration accèdent automatiquement à ce rôle. Cet accès permet aux administrateurs GRC d'administrer un processus business et ses enregistrements similaires aux autres tables GRC. **Important :** Ce rôle est affecté aux utilisateurs qui sont des administrateurs et qui disposent d'informations approfondies et d'une formation sur les processus business.
business_process_manager	Les gestionnaires de processus business peuvent créer, lire et mettre à jour n'importe quel processus business et gérer la relation des processus business avec d'autres enregistrements. Ce rôle est affecté aux gestionnaires de processus business, qui sont généralement des spécialistes et gèrent plusieurs processus business dans l'organisation. Ces utilisateurs travaillent généralement avec d'autres employés et sont des experts des processus métier. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager héritent automatiquement de ce rôle qui leur permet de gérer les processus business pour l'ensemble de l'organisation.
business_process_user	Les utilisateurs de processus business peuvent mettre à jour les processus business qu'un utilisateur possède et peuvent également lire n'importe quel processus business. Ce rôle doit être affecté aux propriétaires de processus respectifs qui gèrent le processus business qu'ils possèdent. Ce rôle peut également être fourni aux utilisateurs qui sont tenus d'afficher les processus business dans l'organisation et de mieux les comprendre. Dans le contexte de GRC, ce rôle est automatiquement affecté aux utilisateurs ayant le rôle sn_risk.user, car ce rôle leur permet de gérer les processus business qu'ils possèdent et de lire tous les processus business.
catalogue	Les utilisateurs du catalogue peuvent accéder aux demandes de catalogue de services.
catalog_admin	Les administrateurs de catalogue peuvent gérer l'application Service Catalog, y compris les catégories et les éléments de catalogue.
catalog_editor	Les éditeurs de catalogue peuvent créer, modifier et publier des éléments dans les catégories auxquelles ils sont affectés.
catalog_item_designer	Les concepteurs d'éléments de catalogue peuvent afficher l'état de leurs demandes de catégorie. Ce rôle est accordé automatiquement aux utilisateurs lorsqu'ils effectuent une demande pour une catégorie de concepteur d'élément.
catalog_manager	Les gestionnaires de catalogue peuvent afficher les éditeurs de catalogue et les affecter à leurs catégories. Peut également créer, modifier et publier des éléments dans leurs catégories.
category_manager	Les gestionnaires de catégorie peuvent créer, modifier et supprimer des catégories de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
cmdb_dedup_admin	Les administrateurs de déduplication CMDB peuvent examiner et corriger les tâches de déduplication CMDB.
cmdb_ms_user	Les lecteurs multisources CMDB peuvent accéder à une requête CMDB multisource et l'exécuter, mais ne peuvent pas créer de requête. Ce rôle contient Contient cmdb_read rôle.
cmdb_ms_editor	Peut créer et exécuter une requête, dispose d'un accès en lecture et en écriture complet, mais ne peut pas effectuer de recalcul. Contient cmdb_ms_read rôle.
cmdb_ms_admin	Peut créer et exécuter une requête, et modifier les propriétés CMDB 360. Contient cmdb_ms_write rôle.
cmdb_read	Peut lire n'importe quelle table CMDB. Contenu dans admin et itil.
communication_manager	Gère la communication pour les incidents majeurs et est responsable de la communication avec toutes les personnes concernées.
contract_manager	Peut créer, modifier et supprimer des contrats via l'application Contract Management.
data_classification_admin	Administre tous les aspects de l'application de classification des données, de la configuration et de l'affectation des codes de classification des données.
data_classification_auditor	Audite les affectations de codes de classification des données.
ecmdb_admin	Peut administrer la CMDB.
filter_admin	Peut gérer les filtres.
filter_global	Peut créer des filtres globaux.
filter_group	Peut créer des filtres qui appartiennent à des groupes dont l'utilisateur est membre.
gauge_maker	Peut créer des jauges à partir de rapports. À partir d'Helsinki, les rapports ne sont plus transformés en jauges.
guided_tour_admin	Peut gérer et administrer la fonctionnalité de visite guidée.
image_admin	Peut gérer les fichiers image de la table Images [db_image].
emprunteur d'identité	Peut emprunter l'identité d'autres utilisateurs. Ce rôle n'autorise pas l'emprunt d'identité des utilisateurs administrateurs.
import_admin	Peut gérer tous les aspects des jeux d'importation et des importations.
import_scheduler	Peut planifier des importations. **⚠ Avertissement :** Accordez ce rôle avec soin. Le rôle import_scheduler équivaut à donner à l'utilisateur le rôle administrateur, car le import_scheduler a la possibilité d'exécuter des scripts avec des privilèges de niveau administrateur.
import_set_loader	Peut charger des jeux d'importation.
import_transformer	Peut gérer les cartes de transformation des jeux d'importation et exécuter des transformations.
incident_manager	Gère les propriétés de l'incident et les règles de déclencheur des 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.

Rôle	Description
inventory_admin	Peut créer et supprimer des informations de stock. Seuls les utilisateurs disposant du rôle inventory_admin peuvent modifier les règles de stockage, les entrepôts et les types d'entrepôt.
inventory_user	A accès aux informations de stock. Peut créer et gérer des ordres de transfert.
itil	Peut effectuer des actions standard pour un technicien du service d'assistance ITIL. Peut ouvrir, mettre à jour, fermer des incidents, des problèmes, des changements, des éléments de gestion de la configuration. Par défaut, seuls les utilisateurs ayant le rôle ITIL peuvent se voir affecter des tâches.
itil_admin	Possède plus de privilèges que le rôle ITIL et est destiné aux chefs d'équipe. Ce rôle a la possibilité de supprimer des incidents, des problèmes, des changements et d'autres entités connexes lorsque les rôles ITIL et itil_admin sont affectés. En outre, le rôle itil_admin accorde le contrôle total de la CMDB. Le rôle itil_admin inclut toutes les autorisations accordées au rôle sn_cmdb_admin, qui fournit un accès complet aux données, aux outils et aux interfaces utilisateur de la CMDB.
connaissances	Peut créer, modifier et réviser des articles de la base de connaissances.
knowledge_admin	Peut gérer la base de connaissances.
list_updater	Peut utiliser les options de menu Mettre à jour la liste entière et Mettre à jour la sélection sur les listes.
Maint	Réservé pour ServiceNow utilisation.
mid_server	Rôle que tout utilisateur de MID Server doit recevoir. Ce rôle permet au MID Server d'accéder aux tables qu'il utilise habituellement.
model_manager	Peut créer des modèles de CMDB. Le gestionnaire de modèles peut contrôler les modèles de base et toutes les extensions de modèle qui ne sont ni des logiciels ni des consommables. Les modèles de consommables sont contrôlés par le rôle de gestionnaire des actifs (asset). Les modèles logiciels sont contrôlés par le rôle de gestionnaire des actifs logiciels (SAM).
major_incident_manager	Initie le processus d'incident majeur en évaluant et en approuvant les candidats aux incidents majeurs ou en créant un incident majeur. Conserve la propriété et la responsabilité pour tout le cycle de vie de l'incident. Identifie les utilisateurs et les groupes à impliquer dans les activités de résolution et configure les canaux de communication.
aucun	Le rôle nobody signifie qu'aucun utilisateur n'y a accès, pas même l'administrateur ou le maint. Utilisez le rôle personne avec précaution. Le rôle personne a priorité sur l'option de remplacement administrateur sur les ACL, de sorte que même les administrateurs ne peuvent pas y avoir accès. Reportez-vous à la section Créer une règle ACL . Ne l'affectez pas à des utilisateurs spécifiques. Vous pouvez utiliser ce rôle dans les ACL qui contrôlent l'accès aux ressources, telles que les pages de l'interface utilisateur, les processeurs, les script includes et les 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.

Rôle	Description
	⚠ Avertissement : L'application du rôle personne peut être irréversible si elle est appliquée à certaines fonctions importantes du système.
Personnaliser	Peut configurer des formulaires, des listes, des règles, des contrôles, des scripts.
personalize_choices	Peut configurer des choix et des réponses prédéfinies pour les champs autres que les journaux désignés comme champs de choix ou de suggestion.
personalize_control	Peut configurer des contrôles sur des listes, tels que des filtres, des liens et des boutons.
personalize_dictionary	Permet de configurer des entrées de dictionnaire et des étiquettes.
personalize_form	Peut configurer des formulaires.
personalize_list	Peut configurer des listes et des calculs de listes.
personalize_responses	Peut configurer des réponses prédéfinies pour les champs de journal désignés comme des champs de suggestion.
personalize_rules	Peut configurer des règles métier et des scripts. Ce rôle contient les rôles spécialisés suivants pour accorder un accès administratif sélectif aux règles et aux scripts : • business_rule_admin • client_script_admin • ui_policy_admin • ui_action_admin
personalize_styles	Peut configurer des styles de champ.
personalize_ui	Peut configurer des formulaires et des listes.
publique	Aucune connexion n'est requise pour accéder aux fonctionnalités ou fonctions avec le rôle public.
release_admin	Peut modifier l'historique de mise en production d'une mise en production.
report_admin	Peut gérer les rapports.
report_global	Peut créer des rapports globaux.
report_group	Peut créer des rapports et partager des rapports avec des groupes dont l'utilisateur est membre. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent modifier les rapports partagés par d'autres utilisateurs du groupe.
report_publisher	Peut rendre les rapports disponibles sur une page publique.
report_scheduler	Peut planifier l'envoi d'un rapport par e-mail.
script_fix_admin	Peut créer et gérer des scripts correctifs, mais ne peut pas exécuter de scripts correctifs.
search_application_admin	Peut interroger, créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements sur des tables liées à la recherche UX. Contient le rôle ais_admin.
sn_appclient.app_client_company_installer	Peut installer des applications contenant la même entreprise que l'instance actuellement connectée. Rôle d'utilisateur qui active la première 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.

Rôle	Description
	d'applications pour la société associée à l'instance actuelle. Un utilisateur disposant de ce rôle ne peut pas installer une application pour une autre entreprise.
sn_appclient.app_client_use	Peut installer des applications contenant la même entreprise que l'instance actuellement connectée.
sn_cmdb_admin	Fournit un accès complet aux données, aux outils et aux interfaces utilisateur de la CMDB. Un administrateur CMDB, par exemple, définit les politiques dans le gestionnaire de classe CI et les exigences du service d'application. L'administrateur CMDB fournit le niveau d'accès le plus élevé à la CMDB.
sn_cmdb_editor	Fournit l'accès aux enregistrements CMDB. Un éditeur CMDB ne peut pas modifier les politiques telles que dans le gestionnaire de données CMDB ou le gestionnaire de classe de CI.
sn_cmdb_user	Fournit un accès en lecture seule aux données CMDB et aux interfaces utilisateur de base telles que les rapports et les tableaux de bord CMDB.
Savon	Peut interroger, créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements sur toutes les tables, et exécuter des scripts.
soap_create	Peut créer des enregistrements sur toutes les tables et colonnes.
soap_delete	Peut supprimer des enregistrements dans toutes les tables et colonnes.
soap_ecc	Peut interroger, créer et mettre à jour uniquement sur la table File d'attente ECC.
soap_query	Peut interroger des enregistrements sur toutes les tables et colonnes.
soap_query_update	Peut interroger et mettre à jour des enregistrements sur toutes les tables et colonnes.
soap_script	Peut exécuter la fonction de point de terminaison de règle métier via script.do.
soap_update	Peut mettre à jour des enregistrements dans toutes les tables et colonnes.
survey_admin	Peut voir toutes les enquêtes, leurs définitions, leurs questions, les instances créées par elles et par d'autres. Les administrateurs d'enquêtes peuvent utiliser tous les modules du menu d'application d'enquêtes.
survey_reader	Les utilisateurs disposant du rôle de lecteur d'enquête peuvent afficher les enquêtes et les informations connexes, telles que les réponses aux enquêtes, les groupes d'enquêtes, les tableaux de résultats et les rapports. Survey_reader ne pouvez pas changer ou modifier une enquête ou ses réponses.
task_editor	Peut modifier les champs de tâche protégés.
template_editor	Peut créer des modèles pour un usage personnel, et modifier ou supprimer des modèles personnels. Inclus dans le rôle ITIL dans le système de base.
template_editor_global	Peut créer des modèles pour une utilisation globale.
template_editor_group	Peut créer des modèles pour les groupes.
template_scheduler	Peut planifier la création d'enregistrements basés sur un modèle.
text_search_admin	Peut personnaliser les groupes et les tables de la recherche de texte global.
timecard_admin	Peut approuver, modifier et supprimer les cartes de pointage d'autres utilisateurs.
ts_admin	Peut administrer Indexation de texte Zing et moteur de recherche.
unlimited_createnow	Rôle pour les utilisateurs avec licence illimitée CreateNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
upgrade_app	Peut mettre à niveau les applications installées contenant la même entreprise que l'instance actuellement connectée. Impossible d'effectuer les premières installations d'applications publiées sur la page Client d'application.
utilisateur	Disponible pour une utilisation client, n'a aucune fonction dans le système de base.
user_admin	Peut administrer des utilisateurs, des groupes, des emplacements et des sociétés.
view_changer	Peut changer les vues actives.
workflow_admin	Peut créer, modifier, publier ou supprimer des workflows graphiques.
workflow_creator	Peut créer de nouveaux workflows graphiques.
workflow_publisher	Peut publier des workflows graphiques.

Rôles spécifiques à l'application

Les applications que vous installez sur votre instance peuvent inclure des rôles supplémentaires. Suivez les liens dans cette section pour afficher la documentation des rôles sur les rôles installés avec les applications.

Produit	Application
Capacités de la plateforme	Advanced Work Assignment

Créer un rôle

Créez un rôle pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications et modules. Le nouveau rôle n'a accès à aucune application ou module tant que vous n'y avez pas ajouté d'autres rôles ou que vous ne l'avez pas ajouté aux applications et modules appropriés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois que l'accès a été accordé à un rôle, tous les groupes ou utilisateurs affectés à ce rôle se voient accorder l'accès. Les rôles peuvent contenir d'autres rôles et tout accès accordé à un rôle est accordé à n'importe quel rôle qui le contient.

Pour obtenir une liste complète des rôles inclus dans l'instance de base, consultez Rôles système de base

Remarque :

Vous ne pouvez pas renommer des rôles, quels qu'ils soient, dans le Now Platform. Si vous créez manuellement un rôle, vous ne pouvez pas le renommer une fois que vous l'avez enregistré.

Déplacez cette action en arrière-plan afin de ne pas attendre lors de l'ajout d'un certain nombre de membres de groupe en ajoutant la propriété `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles`système . Définissez la propriété système sur **vrai**. L'utilisateur système est utilisé pour créer des enregistrements ou mettre à jour des enregistrements existants puisque l'action est exécutée en arrière-plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Rôles** et créez un enregistrement.
2. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour le rôle.
Abonnement requis	Indique si les utilisateurs disposant de ce rôle ont besoin d'un abonnement pour rester en conformité. **Oui** Rôle mesuré qui nécessite un abonnement. Vous pouvez allouer des abonnements aux utilisateurs disposant de ce rôle en ajoutant un ou plusieurs groupes à un abonnement de produit. Pour en savoir plus, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements. **Non** Il ne s'agit pas d'un rôle mesuré. **Non spécifié** Aucun
Application	Sélectionnez l'application qui contient cet enregistrement.
Privilège élevé	Un rôle qui nécessite un privilège élevé ne peut pas être affecté à un utilisateur lors de la connexion par le système. Au lieu de cela, un utilisateur doit élever manuellement les privilèges pour recevoir le rôle élevé. Sélectionnez cette option pour marquer ce rôle comme requis pour l'élever à un niveau de sécurité élevé. Pour plus d'informations, consultez Rôles de privilège élevé .
Description	Sélectionnez les rôles à déléguer au membre du groupe.

Accorder un rôle d'accès aux applications et aux modules

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications et modules. Vous ajoutez un rôle à une application ou à un module pour permettre au rôle d'accorder l'accès à l'application ou au module à tous les utilisateurs ayant le rôle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Applications** ou **Définition du système** > **Modules**.
2. Sélectionnez l'application ou le module approprié pour l'ouvrir dans la vue de formulaire.
3. Sélectionnez le verrou pour ouvrir le champ **Rôles** .
4. Ajoutez les rôles souhaités à l'application ou au module.
5. Sélectionnez le verrou pour fermer le champ **Rôles** , puis enregistrez vos modifications.

Affecter un rôle à un groupe

Vous pouvez affecter un rôle à un groupe pour accorder l'accès aux applications et aux modules aux membres 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.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous affectez des rôles à des groupes plutôt qu'à des utilisateurs individuels, les membres du groupe héritent du rôle. Lorsqu'un utilisateur change de groupe, le nouveau rôle de groupe est automatiquement affecté. Pour plus d'informations sur les Mappage des services rôles, consultez Contrôler l'accès des utilisateurs aux services d'application .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le groupe auquel affecter un rôle.
3. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez les rôles souhaités au groupe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Affecter un rôle à un utilisateur

Un utilisateur hérite des rôles de tous les groupes auxquels il appartient. Vous pouvez également affecter des rôles directement à un utilisateur. Chaque fois qu'un nouveau rôle est affecté à un utilisateur, celui-ci n'entre en vigueur qu'une fois qu'il s'est connecté avec une nouvelle session.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin ou admin
Dans la mesure du possible, simplifiez l'administration des utilisateurs en attribuant des rôles à des groupes. Créez des groupes contenant tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques, puis affectez des utilisateurs à ces groupes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour accorder le rôle administrateur à un utilisateur, vous devez également disposer du rôle administrateur. Pour accorder le rôle security_admin à un utilisateur, vous devez également disposer du rôle security_admin. Vous devez élever au rôle security_admin avant d'accorder le rôle security_admin à d'autres utilisateurs. Voir Élever à un rôle privilégié .

Remarque :

Le rôle d'administrateur système (admin) permet d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités, fonctions et données système, indépendamment des contraintes de sécurité. Évitez d'affecter ce rôle à vos utilisateurs lorsque des rôles plus ciblés sont disponibles.

Vous ne pouvez pas supprimer les rôles qui sont affectés au groupe de l'enregistrement utilisateur. Vous devez supprimer l'utilisateur de l'enregistrement du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** , puis ouvrez un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste **Collection** , sélectionnez les rôles souhaités, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. 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.

Que faire ensuite

Remarque :
Si l'utilisateur est connecté lorsque vous mettez à jour ses rôles et qu'il ne peut pas accéder aux enregistrements activés par le nouveau rôle, il peut avoir besoin de se déconnecter et de se reconnecter.

Ajouter un rôle à un rôle existant

Lorsque vous ajoutez un nouveau rôle à un rôle existant pour un utilisateur, l'utilisateur hérite de l'accès accordé par le nouveau rôle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Rôles** et ouvrez le rôle existant.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Contient des rôles.
3. Utilisez la zone de sélection pour ajouter un ou plusieurs rôles au rôle existant.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les utilisateurs disposant du rôle existant héritent de l'accès accordé par le nouveau rôle.

Créer un rôle de groupe

Créez un rôle de groupe pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications pour tous les membres d'un groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Rôles de groupe**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

Champ	Description
Groupe	Sélectionnez un groupe.
Rôle	Sélectionnez le rôle à appliquer au groupe.
Héritage	Sélectionnez cette option pour que tous les membres du groupe héritent du rôle. Cette option est sélectionnée par défaut.

Remarque :
Pour déplacer cette action en arrière-plan afin de ne pas attendre lors de l'ajout d'un certain nombre de membres de groupe, ajoutez la propriété `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles` système et définissez-la sur vrai.

Rôles d'utilisateur d'audit

Les modifications apportées aux rôles d'utilisateur sont automatiquement suivies dans la table Rôles d'audit [sys_audit_role].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Remarque :
Si le module d'extension Empêcher les entrées en double avec Contextual Security : Role Management V2 est installé, vous devez activer l'audit des rôles avec Contextual Security : Role Management V2 .

Procédure

Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_audit_role.list` dans le filtre.
La table Rôles d'audit [sys_audit_role] affiche les changements apportés aux rôles des utilisateurs.

Champ	Description
Modifié par	Utilisateur qui a effectué le changement.
Décompte après modification	Rôle direct ajouté suite au changement (le cas échéant), plus le nombre de rôles hérités ajoutés.
Accordé par groupe	Si le rôle a été hérité, le groupe dont le rôle a été hérité.
Opération	Le type de changement. Les valeurs comprennent : • Ajouté • Supprimé
Rôle	Rôle affecté.
Utilisateur	Utilisateur affecté.

Déléguer des rôles

Les administrateurs peuvent accorder aux utilisateurs la possibilité d'affecter des rôles au sein de groupes. Toutefois, ces utilisateurs ne peuvent affecter que des rôles qu'ils possèdent déjà.

Les délégateurs de rôle sont des utilisateurs chargés d'affecter des rôles à d'autres utilisateurs au sein d'un groupe. Ce rôle peut être affecté manuellement en accordant le rôle role_delegator à l'utilisateur ou via la règle métier **Changement de gestionnaire de groupe** .

La règle métier **Changement de gestionnaire de groupe** , qui est désactivée par défaut, accorde automatiquement le rôle de role_delegator à un utilisateur désigné comme gestionnaire d'un groupe dans le champ **Gestionnaire** du formulaire **Groupe** . Le rôle est supprimé lorsque l'utilisateur n'est plus le gestionnaire du groupe.

Activez la règle métier pour en tirer parti. Pour en savoir plus sur **les règles métier**, reportez-vous à Classic Business rules .

Examen des rôles et des changements de rôles

Pour afficher les rôles et les changements de 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.

- Utilisateurs individuels : accédez à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** sélectionnez un utilisateur et passez en revue la liste connexe **Rôles** .
- Délégateurs de rôle : examinez qui peut attribuer des rôles à quels groupes en accédant à **Administration utilisateurs** > **Délégateurs de rôle**.
- Pour tous les changements de rôle : pour afficher un historique des changements de rôle, accédez à **Sécurité du système** > **Rapports** > **Audit du rôle**. Consultez Rôles d'utilisateur d'audit pour plus d'informations.

Désigner des délégateurs de rôle

Désignez des délégateurs de rôle pour affecter des rôles aux utilisateurs qui font partie d'un groupe particulier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les délégateurs peuvent affecter les rôles qu'ils héritent d'un groupe. Ils peuvent également affecter des rôles qui leur ont été affectés par un administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Désigner un délégateur de rôle**.
2. Sélectionnez le groupe qui inclut l'utilisateur que vous souhaitez désigner comme délégateur de rôle.
3. Sélectionnez l'utilisateur.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Une demande de changement pour la demande de délégateur de rôle est créée et approuvée automatiquement.



Affecter des rôles en tant que délégateur de rôle

Si vous êtes un délégateur de rôle, vous pouvez déléguer les rôles qui vous sont affectés pour les groupes que vous gérez.

Avant de commencer

Rôle requis : role_delegator

Procédure

1. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Déléguer des rôles dans un groupe**.
2. Remplissez le formulaire.

Champ	Description
Groupe	Sélectionnez le groupe dans lequel déléguer un ou des rôles à un membre. Tous les groupes peuvent être sélectionnés, y compris les groupes auxquels l'role_delegator n'appartient pas ou les groupes que l'role_delegator ne gère pas.
Utilisateur	Sélectionnez le membre du groupe pour déléguer un ou 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.

Champ	Description
Rôles à déléguer	Sélectionnez les rôles à déléguer au membre du groupe. les rôles disponibles pour la délégation sont uniquement les rôles dont dispose l'role_delegator.

(Facultatif) Pour supprimer un rôle délégué d'un utilisateur, ouvrez l'enregistrement de délégation et supprimez le ou les rôles indésirables.

Empêcher la délégation d'un rôle

Vous pouvez empêcher la délégation de rôles à des utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les rôles suivants ne peuvent pas être délégués.

- administrateur
- publique
- role_delegator

Remarque :
Un utilisateur disposant du rôle role_delegator ne peut pas déléguer ce rôle à d'autres membres du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Rôles**.
2. Ouvrez le rôle.
3. Configurez le formulaire pour ajouter les champs **Peut être accordé** ou **Peut être délégué** .
4. Décochez la case correspondant à l'un de ces champs ou aux deux.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Accorder un rôle d'utilisateur limité dans le temps

Découvrez comment affecter temporairement un rôle à un utilisateur. Utilisez cette fonctionnalité si un utilisateur doit effectuer une action ponctuelle qui ne relève normalement pas de son rôle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avertissement :
L'utilisation des rôles d'utilisateur à durée limitée peut consommer les droits d'accès et d'utilisation acquis par le client et entraîner des frais d'abonnement supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Administration utilisateurs** > **Rôles à limite de temps**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Tous les champs, à l'exception des commentaires, sont obligatoires.

Traduction automatique

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

Champs	Description
Actif	Détermine si l'affectation de rôle limitée dans le temps est active.
Rôle	Rôle affecté à l'utilisateur
Utilisateur	L'utilisateur à qui le rôle est limité dans le temps
Heure de début	La date et l'heure de début pour le rôle limité dans le temps
Heure de fin	La date et l'heure de fin pour le rôle limité dans le temps
Commentaires (facultatif)	Commentaires ou informations supplémentaires pour l'affectation de rôle limité

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'utilisateur spécifié dispose désormais du rôle. Ils doivent terminer leur tâche autrement restreinte entre l'heure de début et l'heure de fin.

Remarque :
Les rôles limités dans le temps ne sont pas affichés pour les utilisateurs affectés.

Utilisation de l'instance de surveillance

Suivez l'utilisation des applications sur votre instance via les tableaux de bord Vue d'ensemble de l'utilisation de l'application et Vue d'ensemble de l'utilisation ServiceNow Store .

Le processus d'analyse de l'utilisation collecte des données sur toutes vos instances et met régulièrement à jour les rapports dans les tableaux de bord Vue d'ensemble de l'utilisation et ServiceNow Store Vue d'ensemble de l'utilisation. Les données d'utilisation de l'application sont collectées chaque fois qu'une application est ouverte, et les comptes sur les tables sont collectés une fois par jour. Les données sont collectées sur :

- Nombre d'utilisateurs actifs dans le système
- CI matériels détectés (pour les instances qui utilisent Discovery)
- Nombre d'éléments du catalogue de services de gestion dans le cloud disponibles pour les utilisateurs dans les instances qui utilisent Gestion dans le cloud

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou usage_admin peuvent afficher les tableaux de bord Vue d'ensemble de l'utilisation de l'application et ServiceNow Store Vue d'ensemble de l'utilisation.

Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation de l'application

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'utilisation des applications affiche des rapports sur l'utilisation des ServiceNow applications sur votre instance.

Accédez à la **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Dans la liste Tableaux de bord, sélectionnez **Vue d'ensemble de l'utilisation**.

Pour gérer les tableaux de bord, créer des onglets, réinitialiser des filtres ou créer un favori, sélectionnez l'icône de menu (Pour afficher les tableaux de bord que 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.

possédez ou qui sont partagés avec vous, sélectionnez l'icône de vue d'ensemble des tableaux de bord (Pour ajouter un widget, sélectionnez l'icône Ajouter des widgets (icône). Pour modifier la mise en page du tableau de bord ou la couleur d'arrière-plan, sélectionnez l'icône de configuration (Pour partager le tableau de bord avec un autre administrateur, sélectionnez l'icône de partage (icône

Rapports Vue d'ensemble de l'utilisation de l'application

Graphique ou rapport	Description
Utilisation des applications ServiceNow	Affiche le nombre de vues ou d'opérations effectuées pour chacune des applications répertoriées, regroupées par mois.
Utilisateurs des applications ServiceNow	Affiche le nombre d'utilisateurs actifs qui ont utilisé l'instance, regroupés par mois. Un utilisateur actif est tout utilisateur qui aurait pu accéder aux applications, et pas seulement les utilisateurs qui ont effectivement accédé aux applications.
Utilisation d'applications personnalisées	Affiche le nombre de vues ou d'opérations effectuées pour chacune des applications personnalisées répertoriées, regroupées par mois.
Utilisateurs d'applications personnalisées	Affiche le nombre d'utilisateurs actifs qui ont utilisé des applications personnalisées, regroupés par mois. Un utilisateur actif est tout utilisateur qui aurait pu accéder aux applications personnalisées, et pas seulement les utilisateurs qui ont réellement accédé aux applications.
Google **Utilisation des cartes par mois**	Affiche le nombre de vues ou d'opérations effectuées pour l'application Google de cartes.
Mesures supplémentaires	Affiche l'un des éléments suivants, en fonction de votre contrat de licence : • Taille de la base de données primaire de cette instance, en mégaoctets • ServiceNow® Analyse des performances de tous les indices • Téléconférences NotifyNow • ServiceNow® Mise en service dans le cloud modules d'extension actifs • ServiceNow® Détection module d'extension actif • ServiceNow® Réinitialisation du mot de passe module d'extension actif • ServiceNow® Gestion dans le cloud — VMware instance • Applications personnalisées du fournisseur • Applications personnalisées • ServiceNow® Gestion des événements module d'extension actif • Indicateurs de point de référence actifs

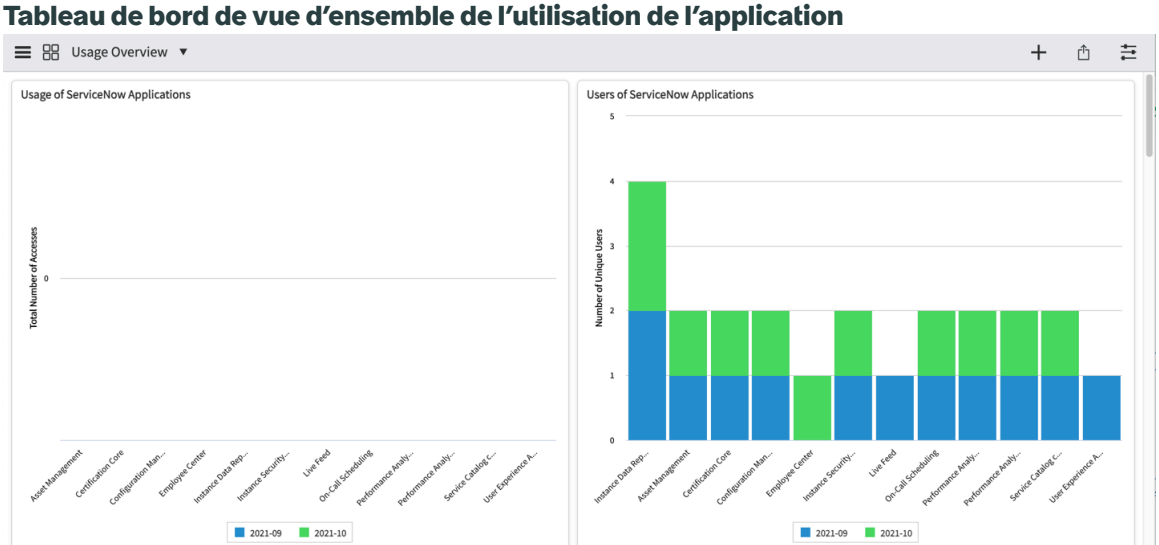
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Vue d'ensemble de l'utilisation de l'application (suite)

Graphique ou rapport	Description
	• Indicateur PA mis à jour par le client • Utilisateurs actifs • ServiceNow® Gestion dans le cloud — Instances EC2 • ServiceNow® Orchestration Modules d'extension principaux actifs • Tables personnalisées étendant les tables du système de base autres que la tâche • Nombre de nœuds virtuels • Utilisateurs actifs pour les abonnements • NotifyNow Messages • ServiceNow® Chiffrement Edge module d'extension actif • Nombre de pages de Google carte consultées au cours du mois en cours, depuis hier • Nombre de nœuds physiques

Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation de l'application



ServiceNow Store Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation

Le ServiceNow Store tableau de bord Vue d'ensemble de l'utilisation affiche des rapports sur l'utilisation des ServiceNow Store applications sur votre instance.

Accédez à la **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Dans la liste Tableaux de bord, sélectionnez **Vue d'ensemble de l'utilisation de ServiceNow Store**.

Pour gérer les tableaux de bord, créer des onglets, réinitialiser des filtres ou créer un favori, sélectionnez l'icône de menu ( ). Pour afficher les tableaux de bord que vous possédez ou qui sont partagés avec vous, sélectionnez l'icône de vue d'ensemble des tableaux de bord ( ). Pour ajouter un widget, sélectionnez l'icône Ajouter des widgets ( ). Pour modifier la mise en page du tableau de bord ou la couleur d'arrière-plan,

Traduction automatique

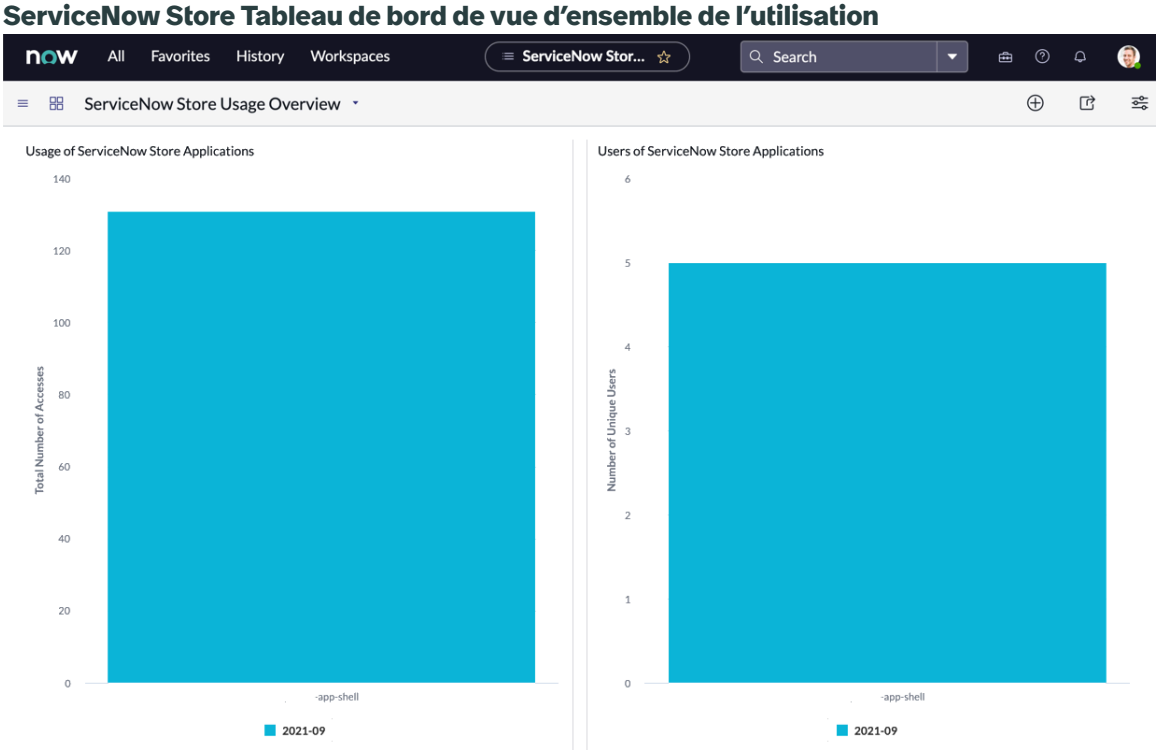
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

sélectionnez l'icône de configuration ( ). Pour partager le tableau de bord avec un autre administrateur, sélectionnez l'icône de partage ( ).

ServiceNow Store Rapports Vue d'ensemble de l'utilisation

Graphique ou rapport	Description
Utilisation des ServiceNow Store applications	Affiche le nombre de vues ou d'opérations effectuées pour chacune des applications répertoriées, regroupées par mois.
Utilisateurs d'applications ServiceNow Store	Affiche le nombre d'utilisateurs actifs qui ont utilisé l'instance, regroupés par mois. Un utilisateur actif est tout utilisateur qui aurait pu accéder aux applications, et pas seulement les utilisateurs qui ont effectivement accédé aux applications.

ServiceNow Store Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation



Surveillance de l'activité des utilisateurs

Découvrez les outils disponibles pour les administrateurs afin de surveiller les utilisateurs sur leur instance.

Outils d'administration des utilisateurs

En plus de stocker des informations sur un utilisateur, les comptes d'utilisateurs sont également associés à des groupes et des rôles. Votre instance utilise des groupes et des rôles pour déterminer les enregistrements et fonctionnalités auxquels une personne peut accéder.

Emprunt d'identité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 administrateurs peuvent sélectionner les enregistrements utilisateur pour l'emprunt d'identité. Utilisez cette fonctionnalité pour utiliser l'instance en tant qu'autre utilisateur, avec les préférences et les autorisations de cet utilisateur. L'emprunt d'identité d'un utilisateur peut être un outil précieux pour les tests et le dépannage. Pour en savoir plus sur l'emprunt d'identité, reportez-vous à Emprunt d'identité d'utilisateurs.

Sessions d'utilisateur

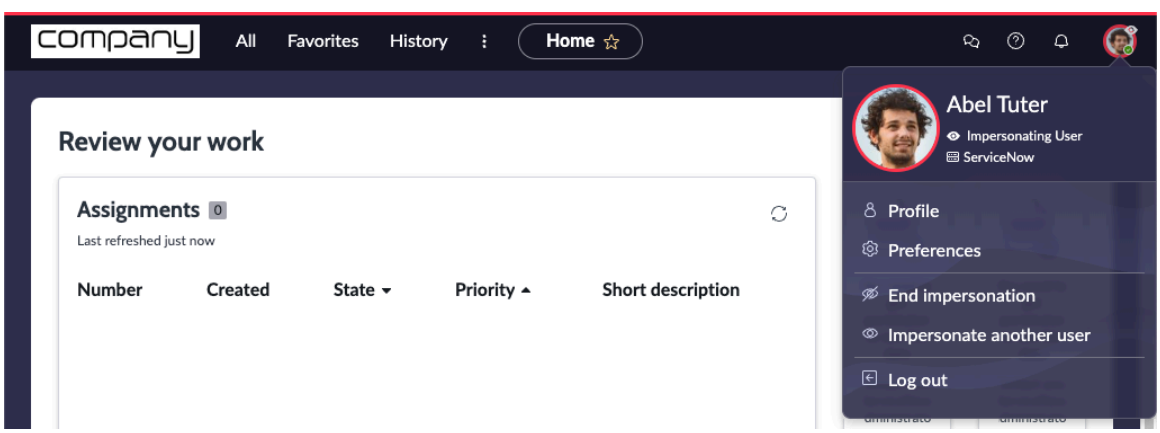
Avec la gestion des sessions utilisateur, l'administrateur peut afficher et mettre fin aux sessions utilisateur individuelles, verrouiller les utilisateurs de l'instance et rendre les utilisateurs inactifs. Pour en savoir plus sur la gestion des sessions utilisateur, reportez-vous à la section Gestion des sessions utilisateur.

Les enregistrements utilisateur sont également associés aux journaux de transactions. Les administrateurs peuvent utiliser ces journaux pour suivre toute l'activité du navigateur pour une instance.

Emprunt d'identité d'utilisateurs

Les administrateurs peuvent emprunter l'identité d'autres utilisateurs authentifiés, une fonctionnalité principalement utilisée pour les tests.

Cette fonction permet à l'administrateur d'accéder au système exactement comme l'utilisateur dont l'identité a été usurpée, y compris des menus et des modules identiques. Toutes les actions effectuées par l'administrateur pendant l'emprunt d'identité sont enregistrées comme si elles avaient été exécutées par l'utilisateur dont l'identité a été empruntée.



Limites de l'emprunt d'identité

Lorsque vous empruntez l'identité d'un utilisateur, tous les rôles protégés par champ d'application et les rôles du module de chiffrement sont pris en charge si l'option **Emprunt d'identité** est configurée dans la politique d'accès au module. Pour plus d'informations, consultez Créer une politique d'accès au module .

Emprunter l'identité d'un utilisateur permet d'accéder aux rôles de chiffrement et protégés par le champ d'application, tels que définis dans la politique d'accès. Toutefois, si vous empruntez l'identité d'un utilisateur disposant d'un rôle administrateur, l'accès à certaines fonctionnalités et modules est limité, sauf si l'emprunteur possède déjà ces rôles.

Emprunter l'identité d'un utilisateur ayant un rôle d'administrateur spécifique à l'application, comme Administrateur des ressources humaines ou Réponse aux incidents de sécurité, limite l'accès à certaines fonctionnalités telles que les incidents de sécurité et les informations de profil, à moins que ces rôles ne soient déjà affectés à l'administrateur empruntant l'identité. Cette restriction s'étend à certains modules et applications de la barre de navigation, et les

Traduction automatique

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

administrateurs ne peuvent pas modifier le mot de passe des utilisateurs ayant des rôles d'administrateur d'application.

Les actions ou conditions suivantes entraînent la fin de l'emprunt d'identité d'un utilisateur :

- L'utilisateur emprunte l'identité d'un autre utilisateur
- La session utilisateur se termine, par exemple après qu'un utilisateur s'est déconnecté de son instance

Remarque :
Lorsqu'un administrateur commence à emprunter l'identité d'un utilisateur, l'événement « Emprunter l'identité commence » est consigné dans le journal système. De même, l'événement « Fin emprunter l'identité » est enregistré lorsque l'emprunt d'identité se termine dans l'une des deux conditions énumérées ci-dessus.

Exigences relatives à l'emprunt d'identité

Le compte d'utilisateur dont l'identité est empruntée doit avoir un ID d'utilisateur. Cet ID se trouve dans l'enregistrement Utilisateur [sys_user] du compte. Si cette valeur est manquante, le message L'identité de l'utilisateur que vous avez sélectionné ne peut pas être empruntée s'affiche.

Vous avez besoin de plusieurs comptes différents pour tester le système.

- Un compte administrateur pour effectuer le travail
- Un compte ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ou similaire à tester en tant que technicien
- Un compte ESS à tester en tant qu'utilisateur final

D'autres connexions peuvent être nécessaires pour tester correctement le système.

Remarque :
Si vous tentez d'emprunter l'identité d'un utilisateur verrouillé ou inactif, le système vous déconnectera automatiquement si vous initiez une action ou sélectionnez un lien. N'oubliez pas que toutes les modifications apportées lors de l'emprunt d'identité ne s'appliquent qu'à cette session. Pour garantir l'exactitude, déconnectez-vous, puis reconnectez-vous après avoir terminé l'emprunt d'identité.

Emprunt d'identité mobile

L'emprunt d'identité mobile est disponible sur ServiceNow Mobile les applications. Pour plus d'informations sur les emprunts d'identité mobiles, consultez Emprunt d'identité mobile .

Gérer la visibilité de la fonctionnalité d'emprunt d'identité

Pour que les utilisateurs puissent emprunter l'identité d'un autre utilisateur, un administrateur doit rendre la fonctionnalité visible.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Cochez une case sous **le bouton Activer l'emprunt d'identité dans la ligne de la bannière** pour afficher ou masquer le bouton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Enregistrer** en haut de la page.
   Les administrateurs peuvent toujours emprunter l'identité d'utilisateurs via la page d'interface utilisateur **impersonate_dialog** .

Emprunter l'identité d'un utilisateur

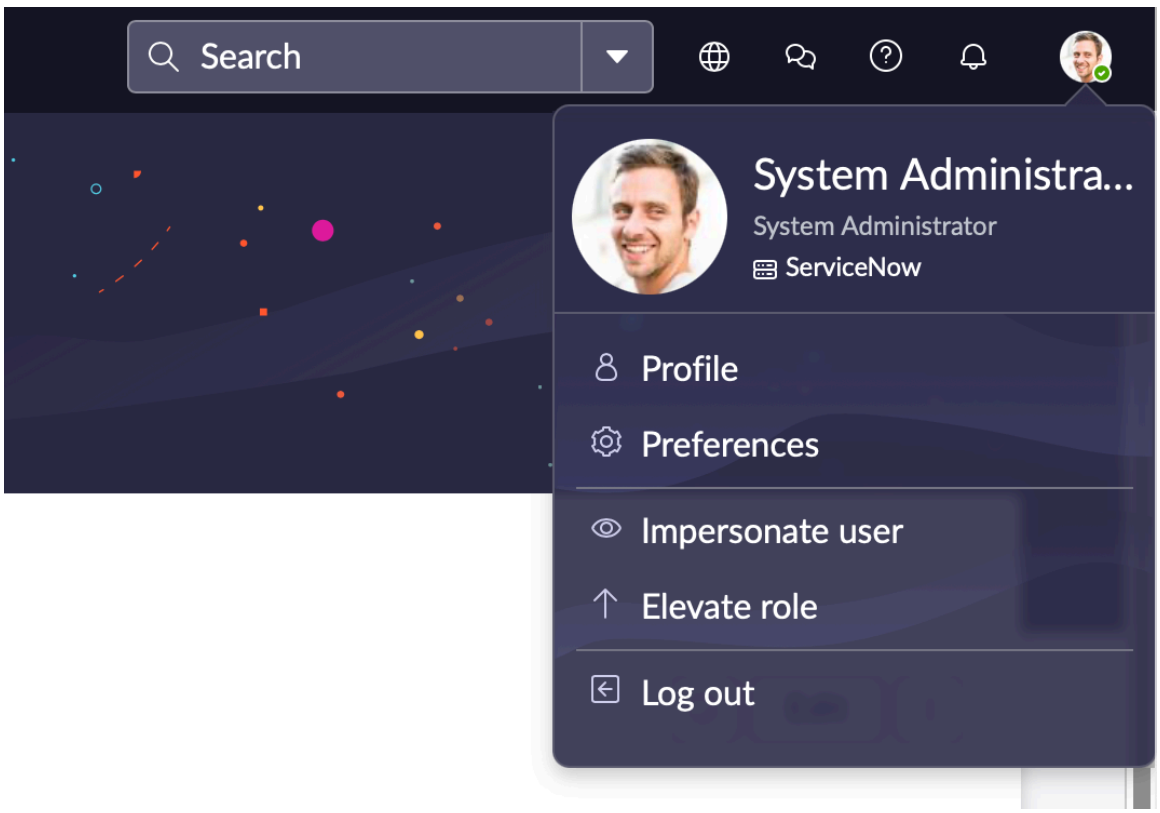
Vous pouvez sélectionner un utilisateur ou entrer un nom d'utilisateur différent pour exécuter une emprunt d'identité.

Avant de commencer

Rôle requis : impersonator

Procédure

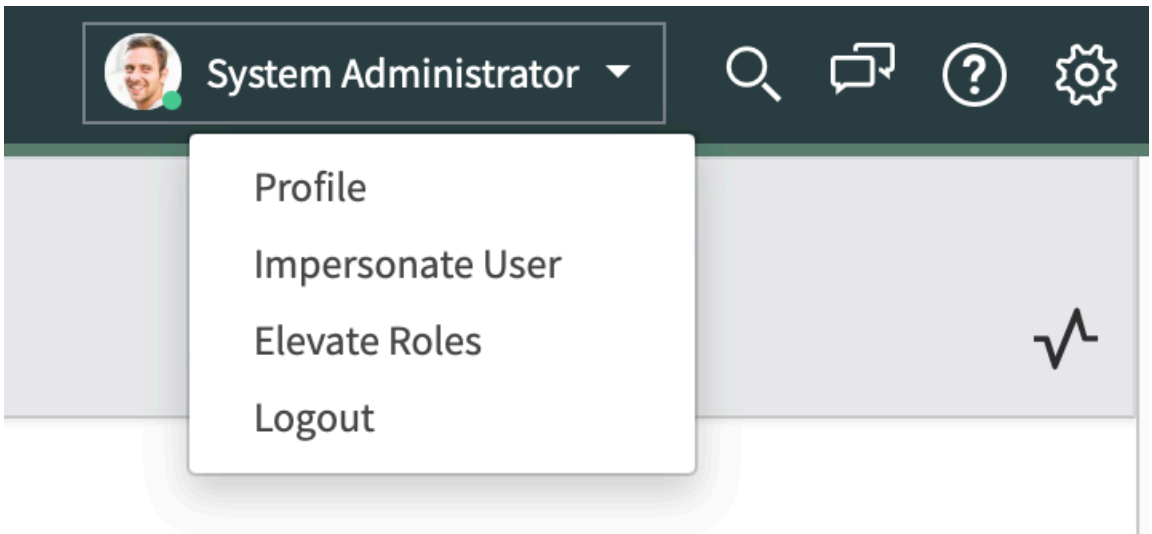
1. Dans la bannière, sélectionnez votre image de profil d'utilisateur pour ouvrir le menu utilisateur.
2. Sélectionnez **Emprunter l'identité d'un utilisateur**.
   - Dans Next Experience :



Traduction automatique

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

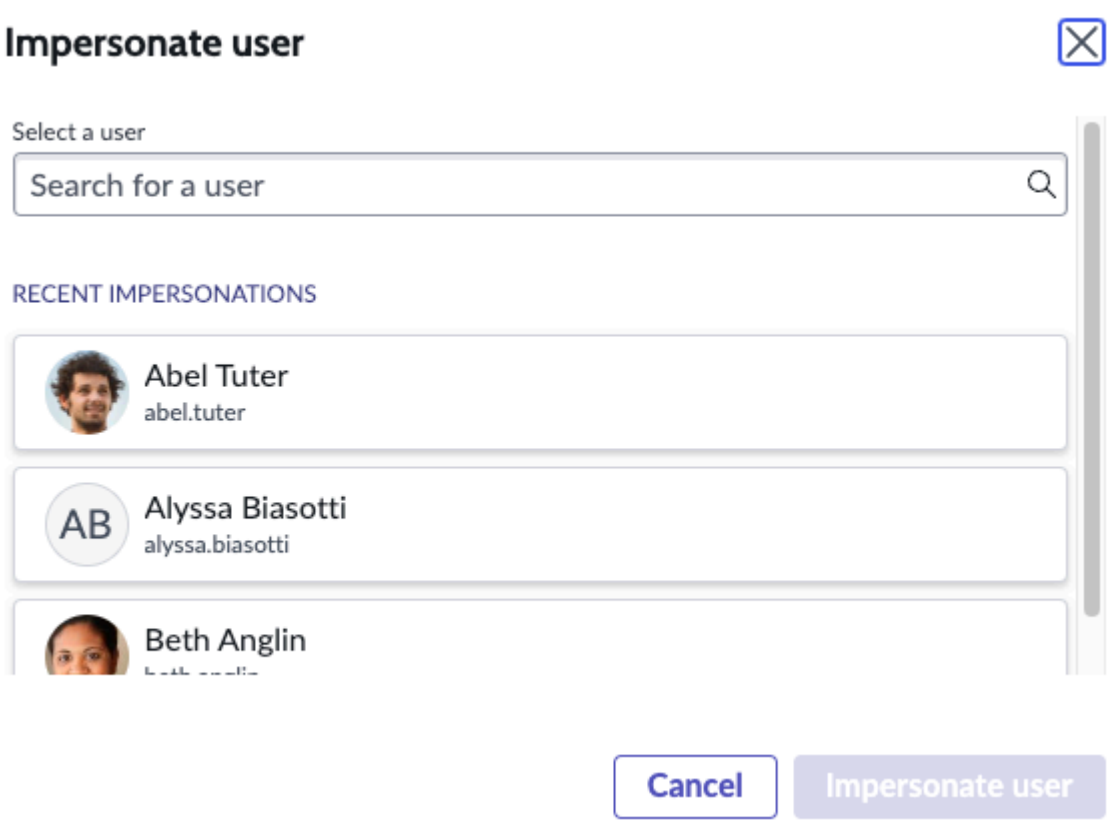
- Dans Interface utilisateur principale :



La boîte de dialogue Emprunter l'identité de l'utilisateur s'affiche.

3. Sélectionnez un utilisateur dans la liste **Emprunts d'identité récents** ou entrez un autre nom d'utilisateur dans le champ de sélection d'utilisateur.

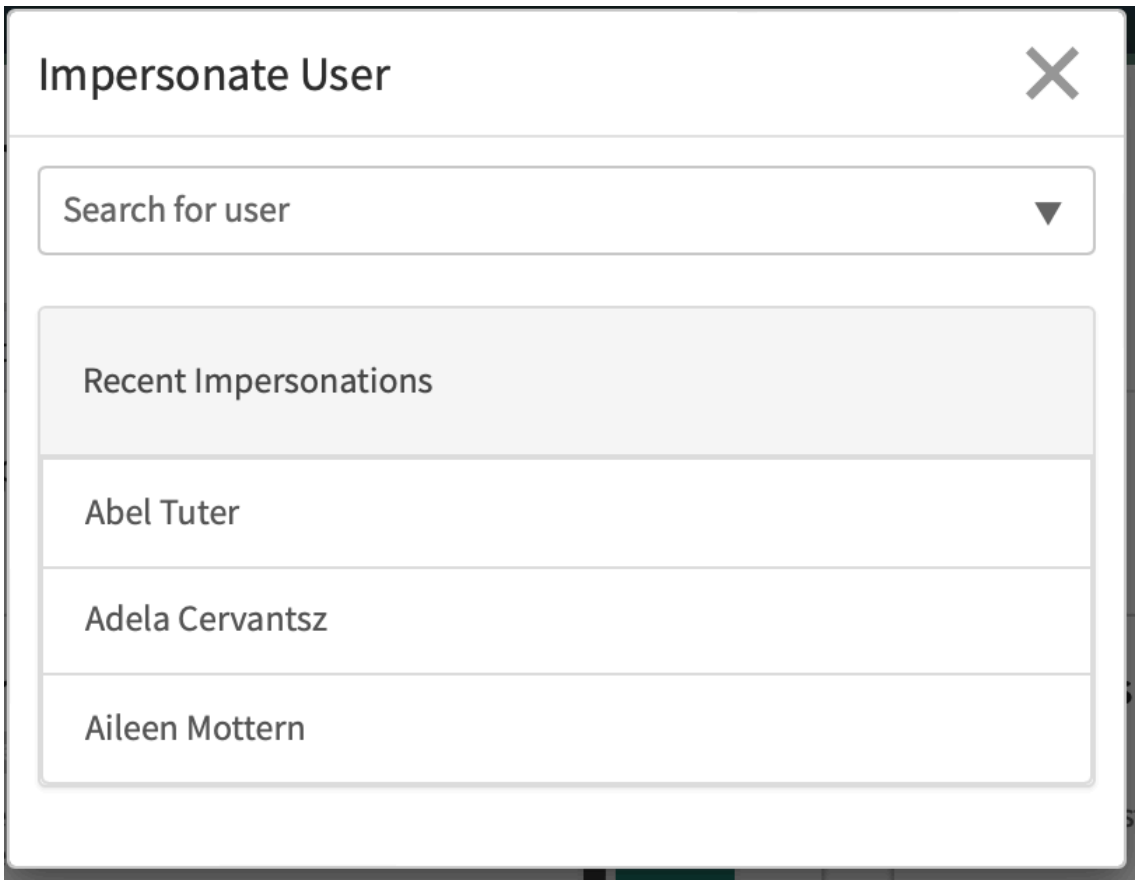
- Dans Next Experience :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Interface utilisateur principale :



4. Sélectionnez **Emprunter l'identité d'un utilisateur**.
5. **Facultatif :** Pour emprunter l'identité d'un autre utilisateur tout en empruntant l'identité d'un utilisateur, ouvrez le menu utilisateur et sélectionnez **Emprunter l'identité d'un autre utilisateur**.
6. Pour revenir à votre connexion initiale, ouvrez le menu utilisateur et sélectionnez **Terminer l'emprunt d'identité**.

Remarque :
Dans certains cas, emprunter l'identité d'un utilisateur peut entraîner un problème qui rend difficile le retour en arrière. Si une page endommagée s'affiche lorsque vous empruntez l'identité d'un utilisateur dans un environnement de test, vous devrez peut-être forcer une déconnexion. Pour ce faire, accédez à http://<nom de l'instance>.service-now.com/logout.do et reconnectez-vous.

Journaux d'emprunt d'identité

Les emprunts d'identité sont consignés dans le journal système.

Consignez les emprunts d'identité pour les sessions interactives (UI) et non interactives.

Journalisation des emprunts d'identité pour les sessions interactives

Les sessions interactives sont effectuées via l'interface utilisateur. Activez ou désactivez la journalisation d'emprunt d'identité pour les sessions interactives à l'aide de la `glide.sys.log_impersonation` propriété.

Si vous activez la journalisation d'emprunt d'identité pour les sessions interactives en la réglant `glide.sys.log_impersonation` sur **vrai**, toutes les sessions interactives sont enregistrées dans le 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
glide.sys.log_impersonation	Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de l'emprunt d'identité pour les sessions interactives.

Journalisation des emprunts d'identité pour les sessions non interactives

Les sessions non interactives sont exécutées par des applications et des scripts, et non via l'interface utilisateur.

La journalisation de l'emprunt d'identité des sessions non interactives est désactivée par défaut. Si vous activez la journalisation des emprunts d'identité en définissant la *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* propriété sur **vrai**, les emprunts d'identité des sessions non interactives sont enregistrés dans le journal d'emprunt d'identité.

Même avec *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* la valeur **définie sur true**, le système ne consigne pas certaines tâches d'emprunt d'identité courantes effectuées pour le compte des utilisateurs par défaut (*system*, *soap.guest*, et *guest*), car l'application emprunte l'identité de ces utilisateurs par défaut pour effectuer diverses tâches.

Utilisez cette propriété pour exclure les *glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion* emprunts d'identité d'autres utilisateurs en plus des utilisateurs par défaut.

Propriété	Description
glide.sys.log_impersonation.non_interactive	Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de l'emprunt d'identité pour les sessions non interactives.
glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion	Exclut la journalisation d'emprunt d'identité des sessions non interactives pour les utilisateurs spécifiés. Saisissez les noms d'utilisateurs sous forme de liste séparée par des virgules. Les utilisateurs par défaut (**system**, **soap.guest** et **guest**) n'ont pas besoin d'être inclus dans la liste.

Gestion des sessions utilisateur

Il Now Platform permet d'afficher et d'arrêter les sessions utilisateur individuelles, de verrouiller les utilisateurs du système et de les rendre 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.

Quel que soit le nombre de fenêtres ouvertes dans un navigateur, il s'agit d'une seule session. Toutefois, si vous avez deux navigateurs distincts ouverts (tels que Google Chrome et Safari), il s'agit de deux sessions distinctes.

- La résiliation d'une session utilisateur a pour effet de déconnecter cet utilisateur de la transaction suivante, qui est généralement la prochaine sélection du navigateur. Utilisez la fonctionnalité d'arrêt des sessions lorsque vous souhaitez effectuer une maintenance du système.
- Verrouiller un utilisateur hors du système signifie qu'il ne peut plus se connecter ni générer aucune action à partir des e-mails qu'il envoie à l'instance. Le verrouillage des utilisateurs met également fin à leurs sessions.
- Si vous rendez un utilisateur inactif, vous risquez de ne pas l'afficher dans les champs faisant référence aux utilisateurs actifs de la table **Utilisateur** .

Configurer une durée d'activité maximale pour les sessions utilisateur

Sécurisez votre instance en imposant une durée maximale pour les sessions, quelle que soit l'activité de l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les sessions n'expirent qu'après une période d'inactivité. L'application d'une durée de session active maximale met fin aux sessions, qu'un utilisateur ait été actif récemment ou non, y compris s'il a récemment choisi de prolonger une session. Le délai d'expiration de la session active doit être supérieur à la valeur configurée pour le délai d'expiration de la session inactive. Par exemple, si les sessions sont configurées pour expirer après 30 minutes d'inactivité, le délai d'expiration de la session active doit être supérieur à 30 minutes.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Filtrez la liste Propriétés système [sys_properties] pour obtenir les propriétés suivantes, puis sélectionnez une propriété pour ouvrir son enregistrement.
   - *`glide.ui.active.session.life_span`*: définit la durée de session maximale pour les sessions d'utilisateurs authentifiés, quelle que soit l'activité de l'utilisateur. Les utilisateurs authentifiés sont déconnectés de l'instance après le délai spécifié et doivent saisir à nouveau leurs informations d'identification pour accéder à l'instance.
   - *`glide.guest.active.session.life_span`*: définit la durée de session maximale pour les sessions d'utilisateurs invités, quelle que soit l'activité de l'utilisateur. Ce paramètre permet de sécuriser une instance à l'aide d'applications qui impliquent des sessions d'utilisateurs invités, telles que Messagerie instantanée d'agent.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nombre de minutes avant l'expiration de la session, quelle que soit l'activité de l'utilisateur.
   La valeur doit être supérieure à la valeur des propriétés correspondantes pour un délai d'expiration de session inactif : *`glide.ui.session_timeout`* pour les utilisateurs authentifiés ou *`glide.guest.session_timeout`* pour les utilisateurs invités. Par défaut, le délai d'expiration de la session inactive pour les utilisateurs authentifiés et invités est de 30 minutes.
4. Sélectionnez **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.

Information associée

Configurer une durée d'activité maximale pour les sessions d'intégration

Modifier le délai d'expiration de la session de l'utilisateur après inactivité

Spécifiez le délai d'expiration des sessions utilisateur après une période d'inactivité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, après 30 minutes d'inactivité dans l'application, la plateforme déconnecte automatiquement l'utilisateur, sauf si la case **à cocher Se souvenir de moi** dans l'écran de connexion est sélectionnée. L'allongement de l'intervalle peut entraîner le maintien inutile de sessions inactives en mémoire. Ajustez ce paramètre de délai d'expiration à quelques heures maximum, bien que jusqu'à 24 heures soient réalisables.

Remarque :

- Les appels Ajax au serveur maintiennent la session en vie (tels que les étiquettes et les tableaux de bord actualisés).
- L'interrogation maintient la session active lorsque le bureau de messagerie instantanée est ouvert (nécessite le module d'extension Chat).

Procédure

1. Décochez la case **Se souvenir de moi** dans l'écran de connexion.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
3. Dans la liste Propriétés système [sys_properties], recherchez `glide.ui.session_timeout`.
4. S'il `glide.ui.session_timeout` n'existe pas, sélectionnez **Nouveau** pour ajouter une nouvelle propriété à l'aide des valeurs suivantes :
   - **Nom** : `glide.ui.session_timeout`
   - **Description** : saisissez une description brève. Dans ce cas, entrez quelque chose comme Remplacer le délai d'expiration de session par défaut (30). Cette valeur est en minutes.
   - **Type** : sélectionnez le type de données approprié. Dans ce cas, sélectionnez **Entier**.
   - **Valeur** : remplacez la valeur par défaut de 30 minutes par une valeur de votre choix.

   Remarque :
   Le délai d'expiration de la session peut également être défini via des personnalisations de sortie d'installation.

Que faire ensuite

Les administrateurs peuvent également vouloir ajouter les propriétés suivantes à la table Propriétés système.

- `glide.security.csrf.handle.ajax.timeout`: gère les erreurs pour les requêtes Ajax expirées lorsqu'elles sont définies sur **vrai**.
- `glide.security.auto.resubmit.ajax`: soumet automatiquement à nouveau les demandes Ajax expirées lorsqu'elles sont définies sur **vrai** et que la case Se connecter à une instance est cochée ou Modifier la valeur par défaut de la case à cocher Mémoriser mon nom. Une fenêtre contextuelle apparaît pour demander aux utilisateurs de continuer.

Traduction automatique

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

- *glide.ui.auto_req.extend.session*: lorsqu'elle est définie sur **vrai**, le système étend automatiquement la session d'un utilisateur de la valeur sélectionnée pour la durée d'actualisation de la page d'accueil. S'il n'y a pas d'heure d'actualisation de la page d'accueil, la valeur standard du délai d'expiration s'applique. Les tablettes et les appareils mobiles ne prennent pas en charge cette propriété. Lorsqu'elle est définie sur **faux**, les sessions utilisateur expirent lorsque la case **à cocher Mémoriser** mon nom est décochée. Le délai d'expiration est basé sur l'opportunité d'une heure d'actualisation de la page d'accueil. Lorsqu'il n'y a pas d'heure d'actualisation de la page d'accueil, la valeur standard de délai d'expiration s'applique. Lorsqu'il y a une heure d'actualisation de la page d'accueil, la session utilisateur expire après la valeur du délai d'expiration plus un intervalle du temps d'actualisation de la page d'accueil. Par exemple, si un utilisateur sélectionne un intervalle d'actualisation de cinq minutes, cette session expire après la valeur du délai d'expiration plus cinq minutes.

Remarque :
Les utilisateurs qui cochent la case **Mémoriser** mon nom ne sont pas affectés par les propriétés de délai d'expiration de session.

Les administrateurs peuvent également ajouter les propriétés suivantes pour configurer des paramètres de délai d'expiration supplémentaires pour les sessions utilisateur. Ces paramètres supplémentaires permettent d'économiser les ressources système :

- *glide.session.unauthorized.timeout.enabled*: active un autre délai d'expiration pour les sessions d'invités non authentifiés. Les sessions invitées sont créées pour les requêtes HTTP adressées à l'instance qui ne contiennent pas d'informations d'authentification. Par défaut, cette propriété est définie sur **true**.
- *glide.unauthorized.session_timeout*: spécifie le délai, en minutes, entre la déconnexion d'un utilisateur authentifié d'une instance avant la fin de la session. Définissez la propriété sur une valeur supérieure à **0** et inférieure à la valeur de la *glide.ui.session_timeout* propriété.

Information associée

Modifier le délai d'expiration de la session d'intégration après inactivité

Inviter les utilisateurs à prolonger une session

Configurez le temps dont disposent les utilisateurs pour prolonger une session avant qu'elle n'expire en raison de l'inactivité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les utilisateurs sont invités à prolonger leur session de deux minutes avant son expiration avec une boîte de dialogue « Étendre votre session ». Cette procédure explique comment ajuster le moment où cette invite est présentée aux utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à **Toutes**, puis saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Ouvrez la propriété *glide.ui.session_timeleft*.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nombre de minutes avant l'expiration de la session pour inviter les utilisateurs à prolonger leur 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.

Définir la valeur sur zéro désactive l'invitation des utilisateurs à étendre leurs sessions.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Verrouiller un utilisateur

Verrouillez un utilisateur lorsque vous ne souhaitez pas qu'il accède à l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et sélectionnez l'utilisateur dans la liste.
2. Cochez la case **Verrouillé** et mettez à jour l'enregistrement.

Marquer un utilisateur comme inactif

Vous pouvez marquer un utilisateur comme inactif afin qu'il n'apparaisse pas dans les champs faisant référence aux utilisateurs actifs de la table **Utilisateur** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Par défaut, lorsque vous marquez un utilisateur comme inactif, vous le verrouillez. La règle métier**Verrouiller les utilisateurs inactifs** régit ce comportement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et sélectionnez l'utilisateur dans la liste.
2. Décochez la case **Actif** et mettez à jour l'enregistrement.

Mettre fin à une session utilisateur

Vous pouvez mettre fin à une session utilisateur, par exemple, si vous allez effectuer une maintenance du système et que les utilisateurs sont toujours connectés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs connectés**.
   Vous ne pouvez voir que les utilisateurs qui sont connectés au même nœud d'application que vous. Si le champ Actif d'une valeur d'enregistrement utilisateur est défini sur faux, l'utilisateur est connecté mais n'exécute pas de transaction. La plupart des utilisateurs apparaissent comme inactifs à un moment donné.
2. Sélectionnez la session à laquelle vous souhaitez mettre fin.
3. Sélectionnez **Verrouiller 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.

La session est terminée et l'utilisateur est redirigé vers la page de connexion lors de la prochaine tentative de transaction. L'utilisateur n'est pas verrouillé. Plusieurs sessions utilisateur peuvent être associées à un utilisateur. Mettre fin à une session utilisateur affecte uniquement la session spécifique.

Remarque :
Il est impossible d'interrompre les sessions des utilisateurs mobiles à l'aide de ce processus.

Sessions non interactives

Le module d'extension Sessions non interactives crée une distinction entre les utilisateurs interactifs et non interactifs.

Utilisateurs interactifs

Les nouveaux utilisateurs ajoutés à l'instance deviennent automatiquement des utilisateurs interactifs. Les utilisateurs interactifs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Utilisez son nom d'utilisateur et son mot de passe pour vous connecter à l'interface utilisateur ou à un portail de services.
- Connectez-vous à une instance à partir d'une URL qui appelle une page, un formulaire ou une liste d'interface utilisateur, par exemple, https://<nom d'instance>.service-now.com/incident.do.
- Connectez-vous avec l'authentification unique, par exemple, l'authentification Digest ou un langage de balisage d'assertion de sécurité (SAML).
- Utilisez leurs informations d'identification pour autoriser les connexions SOAP si une sécurité stricte l'autorise.
- Utilisez leurs informations d'identification pour d'autres connexions d'API telles que WSDL, JSON, XML ou XSD sans restriction.

Utilisateurs non interactifs

Les utilisateurs non interactifs peuvent uniquement utiliser leurs informations d'identification pour autoriser les connexions d'API telles que JSON, SOAP et WSDL. Ils ne peuvent pas se connecter à l'interface ServiceNow utilisateur. Le paramètre de sécurité élevé strict détermine si les utilisateurs non interactifs sont soumis aux exigences du gestionnaire de sécurité contextuelle .

La distinction entre les utilisateurs interactifs et non interactifs accroît la sécurité de l'instance en permettant de s'assurer que les utilisateurs respectent le principe des privilèges minimum.

Installé avec des sessions non interactives

Remarque :
Les sessions non interactives sont activées pour toutes les nouvelles instances depuis la version Calgary. Si vous ne le voyez pas dans la liste des modules d'extension, demandez-le à l'aide de l'élément de catalogue de services Activer le module d'extension dans Now Support.

- Ajoute une colonne intitulée **Accès au service Web uniquement** [web_service_access_only] à la table **Utilisateur** [sys_user].
- Modifie tous les utilisateurs existants pour qu'ils deviennent des utilisateurs interactifs (web_service_access_only=false).
- Met à jour le formulaire Utilisateur pour afficher le champ **Accès au service Web uniquement** [web_service_access_only] 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.

Créer un utilisateur non interactif pour les services Web

Les utilisateurs non interactifs ne peuvent se connecter à une ServiceNow instance qu'à partir d'un protocole API. Utilisez cette fonctionnalité pour configurer des comptes d'utilisateur à des fins d'authentification de service Web.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs non interactifs ne peuvent pas se connecter à une instance ou à un portail de services, ni se connecter via l'authentification unique. Il peut être utilisé en tant qu'utilisateur de MID Server s'il est marqué comme utilisateur d'intégration interne.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Recherchez l'utilisateur à mettre à jour.

   Example
   Par exemple, utilisateur SOAP.
3. Cochez la case **Accès au service Web uniquement** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :

La ServiceNow plateforme utilise les informations d'identification de nom d'utilisateur et de mot de passe fournies avec une demande, même si les paramètres de sécurité élevée ne nécessitent pas d'autorisation pour un protocole API donné. Par exemple, si une demande SOAP fournit un nom d'utilisateur et un mot de passe, l'instance vérifie ces informations d'identification, même si les demandes SOAP ne requièrent pas d'autorisation. Pour éviter de vérifier les informations d'identification de l'utilisateur, la demande ne doit pas les inclure.

Rendre interactif un enregistrement utilisateur non interactif

Basculez manuellement un utilisateur non interactif vers un utilisateur interactif.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Recherchez l'utilisateur que vous souhaitez mettre à jour.
   Par exemple, **Administrateur système**.
3. Décochez la case **Accès au service Web uniquement** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Mettre à jour les comptes d'utilisateur de service Web pour une sécurité stricte

Si votre instance nécessite une sécurité stricte, ajoutez le rôle SOAP à tous les comptes d'utilisateur utilisés pour les services Web.

Avant de commencer
Rôle requis : user_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** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur de service Web dans la liste.
3. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
4. Ajouter SOAP à la **liste des rôles**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Exiger l'authentification

Vous pouvez spécifier si les sessions non interactives nécessitent une authentification à partir du module **Paramètres de sécurité élevée** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec privilèges élevés

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une session non interactive contourne l'interface utilisateur pour se connecter à l'instance au niveau de l'API. En règle générale, les sessions non interactives utilisent des protocoles définis tels que JSON, SOAP, XSD ou WSDL. Par défaut, toutes les sessions non interactives nécessitent une authentification.

Procédure

1. Connectez-vous avec un utilisateur administrateur disposant du rôle security_admin.
2. Élevez vos privilèges pour utiliser security_admin.
3. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Paramètres de sécurité élevée**.
4. Sélectionnez l'option **correspondante Autorisation requise...** pour le protocole que vous souhaitez définir.
   Par exemple, **requiert une autorisation pour les demandes SOAP entrantes**.
5. Cochez la case pour exiger l'authentification pour la méthode de session non interactive.

   Décochez la case pour permettre à la méthode de session non interactive de se connecter sans fournir d'informations d'identification.

Remarque :

L'activation du module d'extension Sessions non interactives peut empêcher les utilisateurs existants qui gèrent les intégrations basées sur SOAP et WSDL de se connecter, à moins qu'ils ne possèdent déjà le rôle SOAP.

Now Platform Tables et données

ServiceNow fournit des options pour la gestion de vos données sur ainsi qu'avec des Now Platform sources de données et des applications externes.

Traduction automatique

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

servicenow

Table Administration	Gestion des données	Tables distantes
		
Apprenez à utiliser de grandes quantités de données complexes grâce à l'utilisation de tables et d'enregistrements sur le Now Platform.	Explorez les options de stockage, de récupération et de gestion des enregistrements de votre entreprise avec ServiceNow.	Connectez votre instance sur le Now Platform à des sources tierces pour recevoir et utiliser des données externes.
		

Table Administration

Gérez la gestion des données et des processus pour toutes vos ServiceNow applications. Les rôles administratifs de l'application vous permettent d'accéder aux tables et aux enregistrements pour gérer les incidents, les problèmes, les modifications apportées à la Now Platform base de données, etc. Créez une représentation graphique des tables et de leurs relations (telles que les tables parents ou enfants) à l'aide des cartes de schéma, et définissez les éléments de votre base de données à l'aide des tables de dictionnaire de données.

Gestion des données

Affichez, configurez et transférez facilement des données dans votre instance de plateforme grâce à notre ensemble d'outils de gestion des données. Maintenez des performances fluides en stockant des enregistrements avec l'archivage des données et en gérant des tables volumineuses avec les rotations de base de données. Travaillez sur des relations complexes entre plusieurs ensembles d'enregistrements à l'aide de relations de tâches plusieurs-à-plusieurs.

Tables distantes

Importez des données externes dans votre instance et traitez-les selon vos spécifications avec Tables distantes. Récupérez les données à partir de serveurs tiers ou d'autres Now Platform instances, avec des options de mise en cache dans la mémoire locale. Affichez les données externes sans stockage ou utilisez des définitions de script pour configurer les paramètres de cache d'instance.

Table Administration

Une table est une collection d'enregistrements dans la base de données. Chaque enregistrement correspond à une ligne dans une table, et chaque champ d'un enregistrement correspond à une colonne de cette table.

Cette vidéo couvre l'infrastructure ServiceNow® et présente les concepts de tables, d'enregistrements et de champs ; les classes de tables, les autres relations de table ; et les cartes de schéma.

Traduction automatique

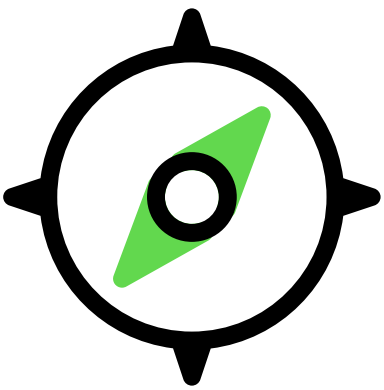
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

servicenow

Vue d'ensemble

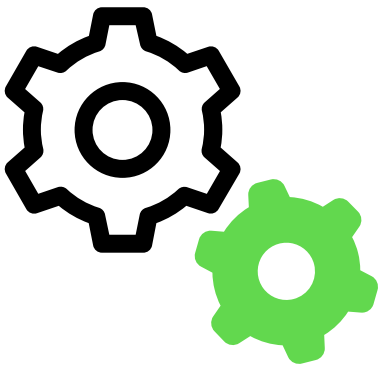
Premiers pas

Explorer Now Platform® les tables



Apprenez les bases des tables et de l'administration des tables.

Gestion des tables



Affichez les relations des données, puis effectuez des restaurations et des récupérations de données.

Création de tables



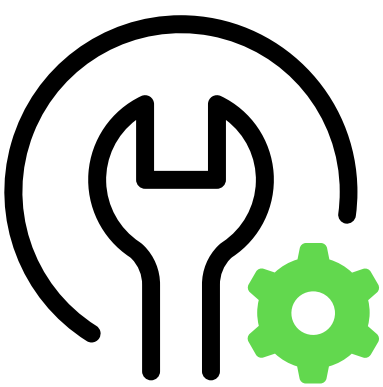
Créez et supprimez des tables pour stocker les enregistrements de votre instance, gérer les tâches et créer des connexions relationnelles entre les enregistrements.

Utilisation de la table Tâche



Utilisez le système de tables de tâches pour suivre les fonctions spécifiques aux tâches et connectez-vous aux tables d'incidents et de problèmes.

Création de vues de base de données pour la génération de rapports



Utilisez les paramètres avancés pour créer des vues 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.

Dépannage et demande d'aide

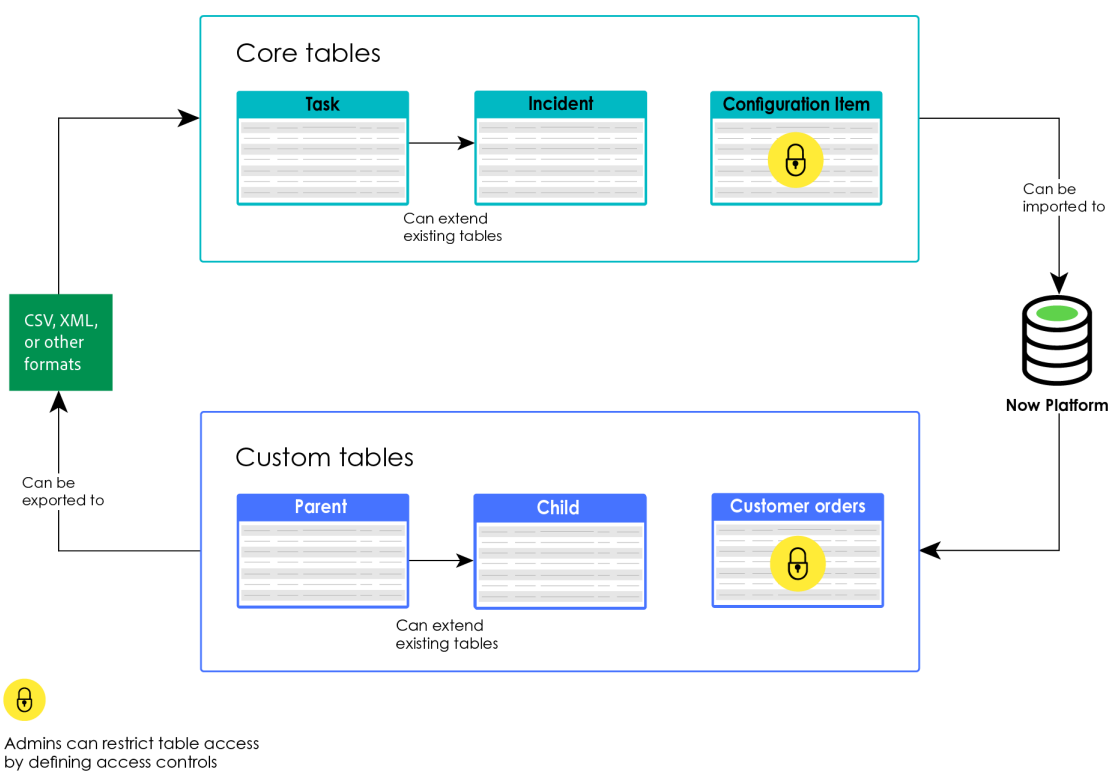
- Forums de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Now Platform® les tables

Les applications utilisent des tables et des enregistrements pour gérer les données et les processus, tels que Incident, Problème et CMDB. Les tables peuvent étendre d'autres tables, en créant des tables parentes et des tables enfants.

Vue d'ensemble

La application Now Platform® utilise une structure de données basée sur des tables pour stocker et organiser les informations. Des tables prédéfinies sont incluses pour les processus courants de gestion des services informatiques (ITSM), avec leurs données entièrement importables et exportables au format CSV, XML ou dans d'autres formats. Les administrateurs peuvent également créer des tables personnalisées pour des besoins professionnels spécifiques, définir les propriétés des champs, créer des relations entre les tables et étendre les tables existantes sans modifier les tables d'origine. Parmi les autres options disponibles pour les administrateurs, citons le contrôle d'accès pour autoriser uniquement l'accès des utilisateurs approuvés aux enregistrements, des règles métier pour diverses tâches et des politiques de nettoyage des tables pour les enregistrements inutilisés et obsolètes.



Traduction automatique

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

Avantages de l’administration des tables

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Stockez les enregistrements pour votre instance.	Créer la table	Administrateur
Reliez une liste à une autre liste d’entrées multiples au lieu d’un seul champ.	Créer une relation de table plusieurs à plusieurs	Administrateur
Supprimez les tables inutiles de votre instance.	Supprimer une table	Administrateur
Annulez les mises à niveau des correctifs, désactivez les plug-ins et les scripts en arrière-plan, et récupérez les enregistrements effacés.	Restaurer et supprimer la récupération	Administrateur
Trouvez rapidement les données stockées dans une table.	Créer un index de table	Administrateur
Affichez une liste de tables et modifiez leur contenu.	Le module Tables	Administrateur
Connectez les tables à des fins de génération de rapports.	Création de vues de base de données pour la génération de rapports	Administrateur
Créez des références visuelles pour les tables et leur contenu.	Carte de schéma pour les tables	Administrateur
Définissez des modèles et des relations d’entité dans plusieurs tables.	Tables des dictionnaires de données	Administrateur

Extension de table et classes

Permettez à une ou plusieurs tables enfants de partager des champs et des enregistrements avec une table parente. Les administrateurs et les développeurs d’applications ne peuvent étendre les tables que pendant leur création.

Les administrateurs et les développeurs d’applications étendent généralement les tables pour créer un ensemble d’enregistrements connexes qui partagent des informations. Par exemple, dans le système de base, les tables Tâche et Élément de configuration ont plusieurs extensions :

Exemples de tables étendues dans le système de base

Table d'origine	Tables connexes étendues à partir de la table d’origine
Tâche [task]	• Incident [incident] • Problème [problem] • Demande de changement [change_request]
Élément de configuration [cmdb_ci]	• Application [cmdb_ci_appl] • Ordinateur [cmdb_ci_computer] • Base de données [cmdb_ci_database]

Une table qui étend une autre table est appelée *classe enfant* et la table qu’elle étend est la *classe parente*. Une table peut être à la fois une classe parente et une classe enfant étendant

Traduction automatique

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

et fournissant des extensions pour d'autres tables. Une classe parente qui n'est pas une extension d'une autre table est appelée *classe de base*.

Les administrateurs peuvent utiliser ces outils pour voir les relations entre les classes.

- Schéma de carte
- Dictionnaire système
- Module Tables

Extension d'une table :

- Relie la nouvelle table à la table d'extension.
- Crée des champs système dans la nouvelle table.
- Crée une ou plusieurs tables de base de données pour stocker les classes parent et enfant. Le nombre de tables créées par le système dépend du modèle d'extension sélectionné lors de la création de la table.

Modèles d'extension

Le Now Platform propose ces modèles d'extension.

- Table par classe
- Table par hiérarchie
- Table par partition

Le modèle d'extension détermine ces attributs.

- Nombre de tables de base de données créées
- Dérivation des champs à partir des classes parentes
- Réplication des enregistrements à partir des classes enfants

Table par classe

Tables créées

Crée une table de base de données distincte pour la classe parente et chaque classe enfant.

Champs dérivés de la classe parente

Les classes enfants dérivent des champs des classes parentes.

Enregistrements de dictionnaire créés pour la classe parente

Une classe parente dispose d'un enregistrement de dictionnaire pour la collection et pour chaque champ qui peut en être dérivé. Par exemple, la table Contrat [ast_contract] compte 59 enregistrements de dictionnaire qui définissent la table et ses champs.

Enregistrements de dictionnaire créés pour les classes enfants

Chaque classe enfant ne dispose que d'entrées de dictionnaire pour les champs propres à la classe.

Enregistrements répliqués

La classe parente réplique chaque enregistrement stocké dans ses classes enfants. Chaque classe enfant stocke uniquement des enregistrements uniques à la classe. Les enregistrements répliqués ont la même valeur d'ID système dans chaque table. Le système réplique tout changement que vous apportez à un enregistrement enfant à l'enregistrement correspondant dans la table parente. Par exemple, la table Contrat [ast_contract] réplique les enregistrements des tables Bail [ast_lease] et Garantie [ast_warranty].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 par hiérarchie

Tables créées

Crée une table de base de données pour la classe parente, qui stocke tous les enregistrements des classes parent et enfant. Les classes enfants n'ont pas de tables de base de données distinctes.

Champs dérivés de la classe parente

Les classes enfants dérivent des champs des classes parentes. Par exemple, la table Incident dérive des champs de la table Tâche.

Enregistrements de dictionnaire créés pour la classe parente

Une classe parente dispose d'un enregistrement de dictionnaire pour la collection et pour chaque champ qui peut en être dérivé. Par exemple, la table Tâche est une classe parente qui dispose de 66 enregistrements de dictionnaire, qui définissent la table et ses champs.

L'entrée de dictionnaire de la classe parent contient une colonne sys_class_name dont la valeur indique la classe enfant à laquelle appartient chaque enregistrement. Par exemple, les enregistrements d'incidents ont une valeur sys_class_name d'incident et les enregistrements de changement ont une valeur sys_class_name de changement.

Enregistrements de dictionnaire créés pour les classes enfants

Chaque classe enfant ne dispose que d'entrées de dictionnaire pour les champs propres à la classe. Par exemple, la table Incident ne comporte que 22 enregistrements de dictionnaire, qui ne sont pas déjà définis dans la table Tâche.

Enregistrements répliqués

La réplication d'enregistrement n'est pas nécessaire, car la classe parente stocke tous les enregistrements qui appartiennent à la *hiérarchie*. Par exemple, la table Tâche contient tous les enregistrements de ses classes enfants telles que les tables Changement, Incident et Problème.

Table par partition

Tables créées

Crée une table de base de données pour la classe parente, qui stocke tous les enregistrements des classes parent et enfant. Les classes enfants n'ont pas de tables de base de données distinctes. Lorsque la table de base de données atteint une limite de stockage, le système ajoute dynamiquement des tables de stockage (*partitions*) pour stocker des enregistrements supplémentaires.

Champs dérivés de la classe parente

Les classes enfants ne dérivent pas de champs des classes parentes. Au lieu de cela, chaque classe enfant a sa propre liste de champs. Par exemple, les tables Élément de configuration de base [cmdb], Élément de configuration [cmdb_ci] et Matériel [cmdb_ci_hardware] ont toutes leurs propres définitions de champ.

Enregistrements de dictionnaire créés pour la classe parente

Une classe parente dispose d'un enregistrement de dictionnaire pour la collection et pour chaque champ pertinent pour celle-ci. Par exemple, la table Élément de configuration de base [cmdb] est une classe parente qui compte 48 enregistrements de dictionnaire.

Le système réplique les changements apportés aux entrées de dictionnaire de la classe parente aux entrées de dictionnaire de la classe enfant. Par exemple, lorsque vous modifiez la colonne name dans la table Élément de configuration de base [cmdb] de la classe parente, le système la réplique aux entrées du

Traduction automatique

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

dictionnaire de la classe enfant telles que les tables Élément de configuration [cmdb_ci] et Matériel [cmdb_ci_hardware].

L'entrée du dictionnaire de la classe parent contient des colonnes pour sys_class_name et sys_class_path dont les valeurs indiquent à quelle classe enfant appartient chaque enregistrement. Par exemple, les enregistrements de matériel ont une valeur sys_class_name de cmdb_ci_hardware et les enregistrements informatiques ont une valeur sys_class_name de cmdb_ci_computer.

Lorsque la table de base de données atteint une limite de stockage, le système met à jour l'entrée de dictionnaire de la classe parente afin d'inclure des colonnes pour sys_storage_alias et storage_table_name. Ces entrées de dictionnaire de colonnes de stockage permettent aux administrateurs de gérer la classe parente et ses tables de stockage comme une seule unité logique.

Enregistrements de dictionnaire créés pour les classes enfants

Chaque classe enfant dispose d'un enregistrement de dictionnaire pour la collection et pour chaque champ qui s'y rapporte. Par exemple, la table Matériel comporte 73 enregistrements de dictionnaire, certains enregistrements dupliquant des colonnes de la classe parente.

Enregistrements répliqués

La réplication d'enregistrement n'est pas nécessaire, car la classe parente stocke tous les enregistrements qui appartiennent à la *hiérarchie*. Par exemple, la table Élément de configuration de base [cmdb] contient tous les enregistrements de ses classes enfants telles que les tables Application [cmdb_ci_appl], Ordinateur [cmdb_ci_computer] et Matériel [cmdb_ci_hardware].

Le module Tables

La table Tables [`sys_db_object`] contient un enregistrement pour chaque table de la base de données.

Pour afficher la liste des tables, accédez à **Définition du système** > **Tables**.

Pour ouvrir l'enregistrement d'une table existante, cliquez sur l'étiquette d'une table. Vous pouvez :

- Affichez, ajoutez ou modifiez des colonnes à l'aide d'une liste incorporée pouvant faire l'objet de recherches et triables, définissez le format de numérotation automatique, étendez la table par d'autres tables et créez des modules pour la table.
- Lancez une carte de schéma pour une table en cliquant sur le lien connexe **Afficher la carte de schéma** .
- Ouvrez les entrées de dictionnaire de la table en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et en sélectionnant **Afficher l'enregistrement de dictionnaire**.
- Accédez directement à la vue de liste ou de formulaire par défaut pour la table en cliquant sur le lien connexe **Afficher la liste** ou **Afficher le formulaire** .
- Supprimez tous les enregistrements d'une table en cliquant sur **Supprimer tous les enregistrements**.

Information associée

Carte de schéma pour les tables

Dictionnaire système

Supprimer tous les enregistrements d'une table

Table Administration

Traduction automatique

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

Gestion des tables

Gérez les sauvegardes de données et obtenez des affichages visuels des données pour votre instance.

Carte de schéma pour les tables

La carte de schéma affiche les détails des tables et de leurs relations de manière visuelle, ce qui permet aux administrateurs d'afficher et d'accéder facilement à différentes parties du schéma de base de données.

La carte de schéma peut également être imprimée directement à partir d'un navigateur.

Les types de relations de schéma pris en charge et les couleurs utilisées sont les suivants :

Carte de schéma pour les tables

Type de relation	Couleur utilisée
Référencé par	Rouge
Référencement	Orange
Étendu par	Vert
Étendre	Bleu

Par défaut, tous ces types de relations sont affichés, mais vous pouvez afficher ou masquer chaque type.

Générer une carte de schéma

Générez une carte de schéma pour afficher et accéder facilement aux différentes parties du schéma de base de données.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables et colonnes**.
2. Dans le volet **Noms des tables** , sélectionnez une table.
3. Cliquez sur **Schema map (Carte de schéma)**.

   La carte de schéma pour la table sélectionnée s'ouvre dans un onglet ou une fenêtre distinct.

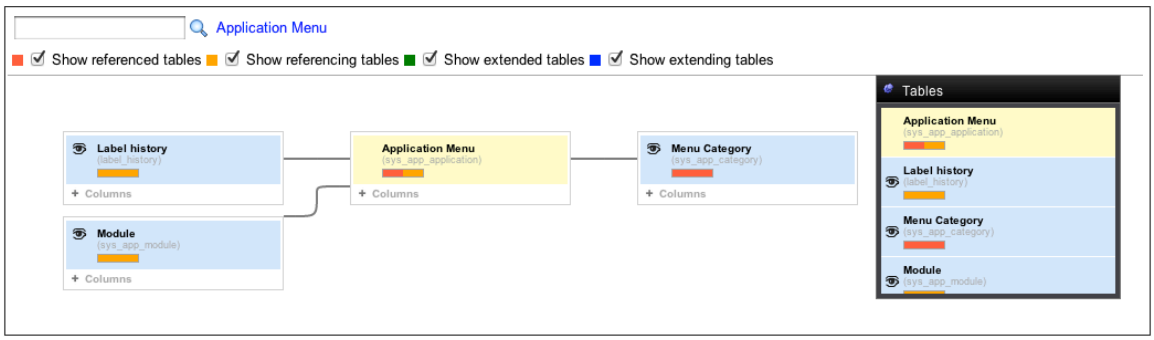
   Si nécessaire, vous pouvez imprimer cette carte à partir du navigateur.

Afficher la carte de schéma

La carte de schéma affiche la table sélectionnée en jaune, généralement centrée, et toutes les tables associées à cette table, généralement affichées sur les côtés.

Traduction automatique

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



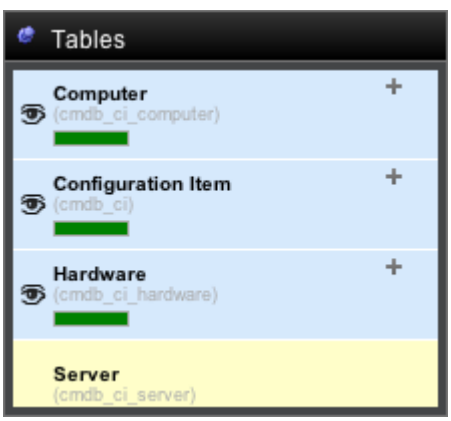
À partir de cette carte :

- Les cases à cocher en haut vous permettent de contrôler les relations à afficher. Sélectionnez ou effacez un type de relation pour afficher ou masquer les tables ayant cette relation avec la table sélectionnée.
- Chaque table connexe a une barre de couleur indiquant la relation avec la table sélectionnée.
- Vous pouvez pointer vers les lignes de connexion pour afficher les détails d'une relation entre les deux tables.

Remarque :
Étant donné que les relations sont affichées sous forme de lignes uniques pour simplifier, les diagrammes rendus ne sont pas des diagrammes entité-relation.

À l'aide du sélecteur de table :

Pour afficher une carte de schéma sous forme de liste, pointez sur le sélecteur de table dans le coin droit :



Vous pouvez :

- Cliquez sur une table de la liste pour faire défiler la carte de schéma vers cette table.
- Cliquez sur l'icône en forme d'œil à côté d'une table répertoriée pour masquer ou afficher cette table dans la carte de schéma.
- Cliquez sur l'icône Épingle dans le sélecteur pour garder la liste ouverte.

Utilisation des tables connexes :

Cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de nœud de table pour afficher un menu contextuel avec les fonctions 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.

- **Axé sur cette table** : faites de la table sélectionnée la nouvelle table de focus et redessinez la carte de schéma en fonction de la nouvelle sélection.

  Le nouveau tableau focus est ajouté sous la forme d'un fil d'Ariane en haut, ce qui vous permet de revenir au tableau précédent à tout moment.

- **Accéder à la liste** : affichez la liste des enregistrements de la table.
- **Accéder au dictionnaire** : affichez le dictionnaire système, filtré pour la table sélectionnée.

Pour masquer une table associée de la vue, cliquez sur l'icône en forme d'œil dans l'en-tête du nœud (le nœud peut être rendu à nouveau visible avec le sélecteur de table).

Pour les tables qui font partie de leur propre hiérarchie de dérivation, cliquez sur le bouton de développement (**+**) dans l'en-tête du nœud pour ajouter leur hiérarchie de dérivation à la carte de schéma.

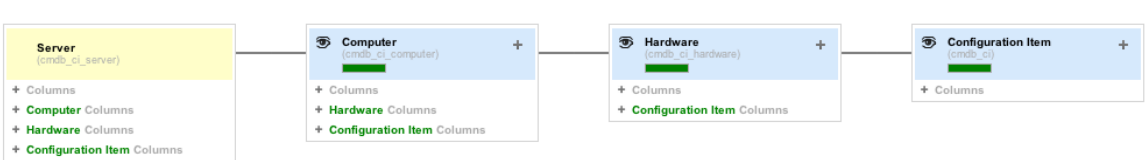
Affichage de plus d'informations

Cliquez sur le bouton de développement (**+**) en regard **de Colonnes** pour développer les champs de la table.

Columns -	
Business resolve time:	integer
Caller:	reference to User
Category:	string
Caused by Change:	reference to Change Request
Change Request:	reference to Change Request
Child Incidents:	integer
Close code:	string
Incident state:	integer
Notify:	integer
Parent Incident:	reference to Incident
Problem:	reference to Problem
Reopen count:	integer
Resolve time:	integer
Severity:	integer
Subcategory:	string

Les champs de référence affichent une notation rouge de la table à laquelle ils se réfèrent.

Si des tables s'étendent à partir d'une table, leurs colonnes sont affichées dans l'ordre de dérivation inverse. Par exemple :



Ici, la table Serveur [cmdb_ci_server] s'étend à partir de l'ordinateur [cmdb_ci_computer], du matériel [cmdb_ci_hardware] et de l'élément de configuration [cmdb_ci] et affiche les colonnes de ces tables.

De même, la table Ordinateur affiche les colonnes des tables Matériel et 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.

Restaurer et supprimer la récupération

Avec les contextes de restauration, vous pouvez restaurer certaines actions telles que la mise à niveau d'un correctif, l'activation d'un module d'extension et l'exécution de scripts en arrière-plan. Vous pouvez également récupérer les suppressions d'enregistrements et tous les changements associés.

Les fonctionnalités de restauration et de suppression sont disponibles sur les instances qui utilisent les bases de données MySQL et MariaDB. Les instances qui utilisent des bases de données Oracle prennent uniquement en charge la restauration. Les instances qui utilisent SQL Server ne prennent pas en charge la restauration ou la suppression de la récupération.

Prise en charge de la restauration et de la suppression de la base de données de récupération

Type de base de données	Restaurer	Supprimer la récupération
MySQL	yes	yes
MariaDB	yes	yes
Oracle	yes	no

Module Enregistrements supprimés

Ce module fonctionne sur des enregistrements dans des tables auditées. La récupération des enregistrements supprimés en cascade doit être effectuée dans les sept jours suivant la suppression de l'enregistrement. Au bout de sept jours, seuls les enregistrements de données et les références sur les tables dont il est nécessaire de vérifier les suppressions peuvent être récupérés, ce qui correspond aux fonctionnalités des versions précédentes.

Pour trouver ce module, accédez à **Définition du système** > **Enregistrements supprimés**.

Supprimer le module de récupération

Ce module fonctionne pour tout enregistrement supprimé. Cette récupération doit être effectuée dans les sept jours suivant la suppression de l'enregistrement.

Pour trouver ce module, accédez à **Restauration et reprise** > **Supprimer la détection**.

Module Historique des exécutions de script

Ce module fonctionne sur les scripts exécutés à l'aide **du module Scripts - Arrière-plan** . Cet historique ne comprend que sept jours d'exécutions de scripts.

Pour trouver ce module, accédez à **Restauration et reprise** > **Historique des exécutions de script**.

Contextes de restauration

Les contextes de restauration contiennent tout ce qui est nécessaire pour restaurer une mise à niveau de logiciel ou l'activation d'un module d'extension. Il s'agit notamment des enregistrements supprimés, des mises à jour de correctifs, des exécutions de scripts en arrière-plan, des actions de base de données et des activations de plug-ins. Un contexte de restauration est créé pour chaque mise à niveau de correctif au sein d'une famille et chaque activation de module d'extension, à condition que le module d'extension prenne en charge les contextes de restauration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utiliser des contextes de restauration, activez les modules d'extension Restaurer les enregistrements supprimés (com.snc.undelete) et Supprimer la récupération (com.glide.delete_recovery).

Les restaurations sont généralement effectuées sur des instances de pré-production où la fonctionnalité doit être restaurée avant que vous puissiez trouver la cause première d'un problème dans la mise à niveau. La restauration supprime les données, ce qui peut souvent rendre difficile, voire impossible, la découverte du problème qui a rendu la restauration nécessaire.

Un contexte de restauration est créé lorsque :

- `GlideRecord.delete()` ou `GlideRecord.deleteMultiple()` supprimer des enregistrements.
- Il y a une mise à niveau de correctif.
- Vous activez un module d'extension qui prend en charge les contextes de restauration.
- Un script s'exécute à l'aide du module **Scripts - Arrière-plan** et la restauration a été activée en cochant la case **Enregistrer pour la restauration ?** .

Les restaurations n'ont pas d'impact sur les autres activités de base de données. Si une activité de base de données modifie un enregistrement qui fait partie d'un contexte de restauration, la restauration n'affecte pas cet enregistrement.

Étant donné que les contextes de restauration contiennent une quantité importante de données, les contextes de restauration sont supprimés après 10 jours. Par conséquent, les restaurations doivent avoir lieu dans les 10 jours suivant la dernière mise à niveau ou activation du module d'extension. Pour ce faire, vous pouvez conserver un contexte de restauration pendant plus de 10 jours en ajoutant une propriété système. Consultez Propriétés du contexte de restauration.

Remarque :
Ne restaurez pas un contexte de restauration avant d'avoir vérifié avec Service et assistance client. Une restauration supprime les données et peut supprimer la preuve du problème de mise à niveau ou d'activation, empêchant ainsi le débogage du problème.

Pour trouver ce module, accédez à **Restauration et reprise** > **Contextes de restauration**.

Si l'une des opérations suivantes se produit pendant une restauration, aucun contexte de restauration n'est créé :

- Les tables ou colonnes sont supprimées du schéma.

  Remarque :
  Les baisses d'index sont acceptables.

- Une table est tronquée.
- Une table ou une colonne est renommée.
- Une colonne change de parent ou est promue.
- Un type de colonne change.
- La largeur d'une colonne est réduite.

Le processus de restauration activé Now Support effectue les opérations 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.

- Met à jour le WAR signalé vers la version restaurée et le WAR affecté reste défini sur la version antérieure à la restauration.
- Définit la propriété `glide.war.no_upgrade` sur l'instance à la version antérieure à la restauration.
- Affiche le message suivant : « La guerre souhaitée correspond à la guerre inversée spécifiée par la propriété [`glide.war.no_upgrade`]. Le script de mise à niveau ne s'exécutera PAS ».
- Bascule l'état sur **Expiré** et la restauration purge toutes les données stockées.

Restaurer les mises à niveau de correctifs ou les activations de module d'extension

Utilisez le module **Contextes de restauration** pour restaurer les mises à niveau de correctifs et les activations de modules d'extension.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Examinez ces informations et les exigences avant d'effectuer la restauration :

- La restauration n'est possible qu'entre les correctifs d'une même version du logiciel. Par exemple, la restauration est possible de la Orlando version 2 vers la version 1, mais pas de Orlando la version .New York
- La restauration doit être effectuée dans les 10 jours suivant la dernière mise à niveau ou activation du module d'extension. Pour ce faire, vous pouvez conserver un contexte de restauration pendant plus de 10 jours en ajoutant une propriété système. Consultez Propriétés du contexte de restauration.
- Vous pouvez uniquement revenir à la version précédente.

  Par exemple, la restauration du correctif 3 vers le correctif 1 nécessite deux restaurations.
- Vous devez avoir activé les modules d'extension Restaurer les enregistrements supprimés (com.snc.undelete) et Supprimer la récupération (com.glide.delete_recovery).
- Vous ne pouvez restaurer qu'une seule instance active à la fois.

  La restauration des contextes sur plusieurs nœuds n'est pas prise en charge.
- Une restauration supprime les données et peut supprimer la preuve d'un enregistrement de mise à niveau ou d'activation, ce qui rend difficile le débogage du problème qui a rendu la restauration nécessaire.
- Pour revenir à une version de correctif avant le WAR affecté, soumettez une demande de Service et assistance client restauration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Restauration et reprise** > **Contextes de restauration**.
2. Sélectionnez le contexte que vous souhaitez restaurer.
3. Restaurez en sélectionnant le lien connexe **Restaurer** .

Remarque :
Le lien de restauration ne fonctionne que si l'application a été la dernière à être mise à jour sur l'instance. Si une autre application a été mise à jour sur l'instance, la restauration ne fonctionnera 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.

4. Confirmez la restauration.
   Un indicateur s'affiche et affiche la progression de la restauration. `glide.war` Mises à jour de la version restaurée. Le journal affiche les étapes du processus de restauration.
5. Une fois la restauration terminée, déconnectez-vous de votre instance, puis reconnectez-vous.
6. Ouvrez un nouvel onglet et vérifiez si l'état du contexte a été défini sur **Restauré**.
   Si ce n'est pas le cas, contactez Service et assistance client.

Utiliser le module Enregistrements supprimés pour restaurer un enregistrement supprimé

Vous pouvez récupérer des enregistrements supprimés qui se trouvent dans des tables auditées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'instance peut suivre les suppressions sur n'importe quelle table et les références sur les tables auditées, à quelques exceptions près. Les suppressions d'enregistrement ne sont pas suivies dans les cas suivants :

- Les suppressions d'enregistrements ne sont pas suivies sur les tables dotées de l'attribut de dictionnaire`no_audit_delete=true`.
- Les suppressions des tables avec un préfixe système ne sont pas auditées par défaut. Vous pouvez activer l'audit pour une table système .
- Les références ne sont restaurées que si le champ de référence se trouve sur une table auditée et que le module d'extension Restaurer l'enregistrement supprimé est activé.
- Les références qui utilisent un type de champ **Image** ne sont pas restaurées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Enregistrements supprimés**.
2. Ouvrez l'enregistrement supprimé que vous souhaitez restaurer.

   Remarque :
   Vous ne pouvez restaurer qu'un seul enregistrement supprimé et ses références associées à la fois.

3. Effectuez l'une des actions suivantes pour restaurer l'enregistrement.

Option	Description
Annuler la suppression avec des éléments associés	Récupère l'enregistrement et toutes les suppressions en cascade et autres actions de base de données qui ont résulté de la suppression. Cette option s'affiche lorsqu'un contexte de restauration est disponible pour la suppression.
Récupérer l'intégralité de l'opération	Si cet enregistrement a été supprimé dans le cadre d'une autre suppression, tous les enregistrements de la suppression parente sont récupérés, y compris toutes les suppressions en cascade et les autres actions de base de données résultant de la suppression parente. S'il s'agit de la suppression de niveau su-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	périeur, c'est la même chose que **Annuler la sup pression avec connexe**. Cette option s'affiche lorsqu'un contexte de restauration est disponible pour la sup– pression.
Annuler la suppression de l'enregistrement	Récupère uniquement cet enregistrement.

Une page d'instructions s'affiche, expliquant le processus et ses limites.

4. Cliquez sur **Restaurer l'enregistrement supprimé**.
   Une page de progression affiche l'avancement du processus de restauration et affiche le nombre de références restaurées.

Résultats
Une fois le processus terminé, un résumé de restauration détaille les changements et fournit des liens pour afficher l'enregistrement restauré ou revenir à la liste des enregistrements supprimés.

Utiliser le module Supprimer la récupération pour restaurer un enregistrement supprimé

Vous pouvez récupérer un enregistrement supprimé et tous les changements associés. La récupération doit être effectuée dans les sept jours suivant la suppression de l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Restauration et reprise** > **Supprimer la détection**.
2. Cliquez sur l'élément de la liste **Supprimer les récupérations** à récupérer.
   Le formulaire **Supprimer la récupération** s'affiche.
3. Sous Liens connexes, cliquez sur **Restaurer...**.
4. Dans le formulaire **Restaurer l'intégralité de l'opération**, entrez `yes` (oui), puis cliquez sur **OK.**
   Une page de progression affiche l'avancement du processus de restauration et affiche le nombre de références restaurées.

Résultats
Une fois le processus terminé, un **résumé** de restauration détaille les changements et fournit des liens pour afficher l'enregistrement restauré ou revenir à la liste **Supprimer les récupérations** .

Utiliser le module Historique des exécutions de script pour restaurer une exécution de script en arrière-plan

Vous pouvez restaurer les actions de base de données d'un script exécuté à l'aide du module Scripts-Background.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous avez exécuté le script à l'aide du module Scripts - Arrière-plan, **l'élément Enregistrer pour la restauration ?** doit avoir été coché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 toujours dans le module **Scripts - Arrière-plan** après l'exécution d'un script, vous pouvez utiliser le lien **Historique et récupération des exécutions du script disponible ici** pour accéder au formulaire **Historique des exécutions du script** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Restauration et reprise** > **Historique des exécutions de script**.
2. Cliquez sur l'exécution de script à restaurer.
3. Dans les **liens connexes**, cliquez sur **Restaurer l'exécution du script**.

Propriétés du contexte de restauration

Modifiez la période d'expiration par défaut pour différents types d'enregistrements de contexte de restauration.

Étant donné que les contextes de restauration contiennent une quantité importante de données, ils sont supprimés après 10 jours par défaut. La tâche planifiée Nettoyer les contextes de restauration expirés s'exécute quotidiennement pour supprimer les enregistrements expirés dans la table Contexte de restauration [sys_rollback_context]. Pour ce faire, vous pouvez conserver un contexte de restauration pendant plus de 10 jours en ajoutant une propriété système.

Pour ajouter une propriété système, accédez à la table Propriétés système [sys_properties] et ajoutez une propriété pour le type d'enregistrement de contexte de restauration que vous souhaitez conserver.

Propriétés du contexte de restauration

Propriété	Description
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration pour une mise à niveau glide.rollback.expiration_days_upgrade	Par défaut, vous disposez de 10 jours après la dernière mise à niveau pour annuler la mise à niveau avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration pour une activation de module d'extension glide.rollback.expiration_days_plugin	Par défaut, vous disposez de 10 jours pour restaurer les modules d'extension activés Application Manager avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez étendre la période d'expiration à 15 jours en ajoutant cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15
Nombre de jours pendant lesquels conserver le contexte de restauration pour une installation d'application glide.rollback.expiration_days_app_install	Par défaut, vous disposez de 10 jours pour restaurer une application installée à partir du avant l'expiration ServiceNow® Store du contexte de restauration. Vous pouvez étendre la période d'expiration à 15 jours en ajoutant cette 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.

Propriétés du contexte de restauration (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15
Nombre de jours pendant lesquels conserver le contexte de restauration pour une installation d'application par lots glide.rollback.expiration_days_batch_app_install	Par défaut, vous disposez de 10 jours pour restaurer les applications installées à l'aide de la fonctionnalité d'installation par lots avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10

Création de tables

Les administrateurs peuvent utiliser des outils d'administration de table pour visualiser et modifier la structure de la base de données.

Tables des dictionnaires de données

Le système définit le dictionnaire de données, la modélisation des données et les informations sur les relations entre entités dans plusieurs tables.

- Tables [sys_db_object] : contient un enregistrement pour chaque table.
- Entrées du dictionnaire [sys_dictionary] : contient des détails supplémentaires pour chaque table et la définition de chaque colonne de chaque table. Chaque ligne représente soit une colonne d'une table, soit une table.
- Étiquettes de champ [sys_documentation] : contient les étiquettes lisibles par l'homme et les informations sur la langue.

Tables

La table Tables [sys_db_object] contient un enregistrement pour chaque table de la base de données.

Accédez à la liste Tables en naviguant jusqu'à **Définition du système** > **Tables**. Les administrateurs peuvent créer une table personnalisée, ajouter ou modifier des colonnes dans une liste incorporée pouvant faire l'objet de recherches et de tris, et définir le format de numérotation automatique.

L'image suivante montre une liste des tables qui étendent la table Fichier d'application.

Tables

Tables | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Extends table = Application File

Label	Name	Extends table	Extensible	Updated
Agent Assist Recommendation	agent_assist_recommendation	Application File	false	2022-04-25 04:58:49
Record Producer Configuration	aisa_rp_config	Application File	false	2022-04-25 05:05:44
Search Actions	aisa_ui_action	Application File	false	2022-04-25 05:05:43
AI Search ACL Overrides	ais_acl_overrides	Application File	false	2022-04-25 03:48:21
AI Search Child Table	ais_child_table	Application File	false	2022-04-25 03:48:16

Traduction automatique

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

Limites de la base de données pour les colonnes et les lignes de table

Remarque :
Certains Now Platform abonnements incluent des autorisations de tables personnalisées. Vous pouvez créer des tables personnalisées à n'importe quelle fin, jusqu'à la limite d'autorisation de l'abonnement. Pour en savoir plus sur la façon dont votre administrateur d'utilisation mappe les tables personnalisées que vous créez aux abonnements, reportez-vous à la section Mapper des tables personnalisées à un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements.

Gardez à l'esprit les limites suivantes de la base de données :

- Le système ne peut avoir qu'un maximum de 1 000 colonnes par table. Bien que 1 000 colonnes soit une limite spécifiée, cette limite ne signifie pas que vous pouvez physiquement avoir 1 000 colonnes dans une table. Le nombre de colonnes dans une table est défini par la base de données utilisée dans le ServiceNow centre de données, et non par le Now Platform.
- Chaque table, quel que soit le moteur de stockage, a une taille de ligne maximale de 65 535 octets. Les moteurs de stockage peuvent imposer des contraintes supplémentaires à cette limite, réduisant ainsi la taille effective maximale des rangs.
- Le système ne peut pas avoir plus de 10 champs **de chaîne** de longueur moyenne ou supérieure dans une seule table. Si vous tentez d'enregistrer un grand nombre de caractères dans 11 champs de chaîne ou plus, vous risquez d'obtenir l'erreur suivante : erreur de syntaxe ou violation de la règle d'accès détectée par la base de données (taille de ligne trop grande (> 8126).
- Lorsque vous créez des champs, le préfixe u_ est automatiquement ajouté au nom de colonne. Si l'étiquette de colonne que vous saisissez contient des caractères numériques de début, ils sont remplacés par le préfixe u_.

Pour plus d'informations sur les limitations des bases de données et pour des questions générales sur les tables de votre ServiceNow instance, consultez KB0749585 .

Entrées du dictionnaire

La table Entrées de dictionnaire [sys_dictionary], également appelée **dictionnaire système**, définit toutes les tables et tous les champs du système. Il contient des informations sur le type de données, la limite de caractères, la valeur par défaut, la dépendance et d'autres attributs d'un champ.

Accédez au dictionnaire système de l'une des façons suivantes :

- Pour afficher la vue de liste du dictionnaire système, accédez à **Définition du système** > **Dictionnaire**.
- Pour afficher une définition de dictionnaire particulière, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste, l'en-tête de formulaire ou l'étiquette de champ, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

L'image suivante montre une liste filtrée d'entrées de dictionnaire pour la table Incident et la table Tâche, qu'elle étend.

Traduction automatique

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

Tâche d'inclusion de dictionnaire

Dictionary Entries | Table | Search | Actions on selected rows... | New

All > Table = incident .or. Table = task

Table	Column name	Type	Reference	Default value	Display	Text index	Audit	Updated
incident	resolved_at	Date/Time	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	resolved_by	Reference	User		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	rfc	Reference	Change Request		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	severity	Integer	(empty)	3	false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	subcategory	String	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	sys_id	Sys ID (GUID)	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
task		Collection	(empty)		false	true	false	2022-04-25 05:43:21
task	active	True/False	(empty)	true	false	false	false	2022-04-25 03:45:17

Étiquettes de champs

La table Étiquettes de champs [sys_documentation], également appelée **Fichier de langue**, contient des informations sur les étiquettes et les conseils pour chaque table et colonne du système.

Accédez au fichier de langue de l'une des façons suivantes :

- Pour afficher la vue de liste, accédez à **Définition du système** > **Fichier de langue**.
- Pour afficher l'étiquette de champ d'un champ particulier, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ sur le formulaire.

L'image suivante montre le fichier de langue filtré pour afficher uniquement les étiquettes de la table Incident.

Étiquettes de champs

Field Labels | Table | Search | Actions on selected rows... | New

All > Table = incident

Table	Element	Language	Label	Plural	Hint	Updated
incident	problem_id	en	Problem	Problems	Related problem, if one exists	2022-04-25 04:16:53
incident	notify	en	Notify	Notifies		2022-04-25 04:16:53
incident	business_impact	en	Business impact	Business impacts		2022-04-25 05:00:23
incident	severity	en	Severity	Severities		2022-04-25 04:16:53
incident	reopened_by	en	Last reopened by	Last reopened by		2022-04-25 04:16:53

Dictionnaire système

Le dictionnaire système est une table, appelée Entrée de dictionnaire [sys_dictionary], qui contient les détails de chaque table et la définition de chaque colonne de chaque table d'une instance.

Chaque ligne du dictionnaire système représente une table ou une colonne dans l'une des tables. Le dictionnaire système fournit des options permettant aux administrateurs de modifier les tables et les champs, qui à leur tour définissent les listes et les formulaires.

Soyez prudent lorsque vous modifiez les enregistrements du dictionnaire système, car les modifications peuvent avoir un impact important sur la fonctionnalité. En particulier, les modifications apportées aux entrées de dictionnaire pour les tables système, qui sont des tables commençant par sys_, peuvent créer des problèmes à l'échelle du système, tels que l'impossibilité d'utiliser des ensembles de mises à jour.

Les changements de dictionnaire sont difficiles à annuler. En outre, les modifications apportées au dictionnaire s'appliquent automatiquement à toutes les tables étendues, sauf si un contournement de dictionnaire est défini. Assurez-vous que les changements sont bien testés avant de les appliquer à une instance de production.

Options de création

Lorsque vous créez un champ à partir du dictionnaire système, il est automatiquement ajouté à la fin de la première section de la vue de formulaire 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.

Dans la plupart des cas, utilisez les interfaces suivantes plutôt que de créer des entrées directement dans le dictionnaire système :

- Pour créer des tables et des champs, utilisez le module Tables.
- Pour créer des champs, configurez le formulaire de table.

Les contournements du dictionnaire

Les contournements de dictionnaire permettent de définir un champ d'une table étendue différemment du champ de la table parente.

Par exemple, pour un champ de la table Tâche [task], un contournement de dictionnaire peut modifier la valeur par défaut de la table Incident [incident] sans affecter la valeur par défaut de Tâche [task] ou de Changement [change].

Les administrateurs peuvent remplacer ces aspects d'un champ :

- Qualificatifs de référence
- Attributs du dictionnaire
- Valeurs par défaut
- Calculs
- Dépendances de champ
- Valeurs d'affichage de colonne par défaut
- État obligatoire et en lecture seule

Définir un contournement de dictionnaire

Utilisez un contournement de dictionnaire pour permettre à un champ d'une table enfant d'avoir une valeur ou un comportement différent de celui du même champ d'une table parente. Par exemple, un contournement de dictionnaire modifie la valeur par défaut du champ de priorité de 4 dans la table parente à 5 dans la table Incident.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contournements de dictionnaire ne sont disponibles que pour les tables qui prennent en charge l'extension de table.

Les contournements de dictionnaire sont hérités par les tables étendues, il peut donc être nécessaire de définir des remplacements supplémentaires pour modifier la valeur des champs sur les tables étendues. Par exemple, si vous définissez la valeur par défaut de cmdb_ci.install_status sur 3 et que vous créez un remplacement pour le même champ sur cmdb_ci_hardware à 5, toutes les tables étendues à partir de la table Matériel seront également définies par défaut sur 5. Donc, si vous voulez que la valeur par défaut cmdb_ci_computer.install_status soit 3, vous aurez besoin d'un autre remplacement.

Vous pouvez ajouter un contournement de dictionnaire dans une application incluse dans le périmètre, mais vous devez ajouter le contournement lorsque vous travaillez dans le contexte de l'application incluse dans le périmètre et vous ne pouvez sélectionner que des tables enfants à partir de ce périmètre. Ouvrez l'application incluse dans le périmètre, modifiez l'entrée de dictionnaire du champ, ajoutez un nouveau contournement de dictionnaire, sélectionnez la table enfant, puis fournissez les détails du remplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement du champ.
3. Cliquez **sur Nouveau** dans la liste connexe **Contournements de dictionnaire**.
4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient (consultez la table).
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier les entrées du dictionnaire

Vous pouvez modifier les entrées de dictionnaire en configurant un champ sur un formulaire ou à partir du module Dictionnaire.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à un champ sur un formulaire, cliquez dessus avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire** ou **Afficher <nom de champ>**. L'entrée du dictionnaire système pour le champ s'ouvre.
   - Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**et cliquez sur l'entrée d'un champ ou d'une table. Les entrées des tables ont **le type** défini sur **Collection**.
2. Mettez à jour les champs d'entrée du dictionnaire.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Formulaire d'entrée de dictionnaire

Le formulaire Entrée du dictionnaire a été remanié pour fournir une vue avancée et des champs supplémentaires. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher tous les champs.

Formulaire Entrée de dictionnaire

Champ	Description
Table	Définit la table dans laquelle l'élément est créé. **Remarque :** Cette liste affiche uniquement les tables qui répondent aux protections de champ d'application pour l'ajout de champs.
Type	Définit le type de champ de la colonne ou, si le **type** est **Collection**, indique que l'entrée du dictionnaire représente la table. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Administration des champs. Vous pouvez modifier le type d'un champ. Pour préserver les données existantes, modifiez uniquement les types logiques mappés au même type physique sur la base de données. Par exemple, Choix et Chaîne.
Actif	Active ou désactive le champ. Lorsque cette case est décochée, le champ n'est pas utilisé par le système.
Champ de la fonction	Si cette option est sélectionnée, elle crée un champ qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul du jour de 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.

Formulaire Entrée de dictionnaire (suite)

Champ	Description
	Une fois le nouvel enregistrement de fonction enregistré, vous ne pouvez pas décocher la case pour faire du champ un champ normal.
Lecture seule	Détermine si les utilisateurs peuvent modifier la valeur du champ. Lorsque cette case est cochée, les utilisateurs ne peuvent pas modifier la valeur. Le système calcule et affiche les données pour le champ. **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette option pour les tables étendues.
Audit	Active ou désactive l'audit pour une table. Activation de l'audit (historique) pour une table. **Remarque :** Cette option s'applique uniquement aux tables.
Index de texte	Détermine si les recherches indexent le texte dans une table. **Remarque :** Cette option s'applique uniquement aux tables. Pour exclure des champs de l'indexation, reportez-vous à la rubrique Supprimer un index pour un champ spécifique.
Étiquette de colonne	Définit une étiquette unique pour la colonne. L'étiquette apparaît sur les en-têtes de liste et les champs de formulaire de la colonne. • La mise à jour du champ **Étiquette de colonne** met également à jour l'étiquette dans le fichier de langue (pour la langue actuelle). • Lorsque vous créez une colonne, le nom de la colonne est renseigné automatiquement en fonction de l'étiquette, précédée d'un u_ pour indiquer qu'il s'agit d'une colonne personnalisée. Par exemple, si vous saisissez Description de **l'activité** comme étiquette de colonne, le nom de colonne est **u_activity_description** par défaut.
Nom de colonne	Définit le nom de champ de la colonne. Lorsque vous créez un nouveau champ, ce nom est automatiquement renseigné en fonction de l'étiquette et d'un préfixe comme suit : • Pour un champ d'une table d'un champ d'application différent, le nom est précédé du champ d'application pour indiquer qu'il s'agit d'un champ personnalisé et qu'il ne fait pas partie de cette application. • Pour un champ d'une table dans la même application incluse dans le périmètre, le nom n'a pas de préfixe, ce qui indique qu'il fait partie de l'application. • Pour un champ d'une application globale, le nom est précédé d'un u_ pour indiquer qu'il s'agit d'un champ personnalisé. Vous ne pouvez pas modifier le préfixe ; Toutefois, vous pouvez modifier le reste du nom. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_). Vous ne pouvez pas modifier le nom d'un enregistrement de dictionnaire existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Entrée de dictionnaire (suite)

Champ	Description
	Remarque : Vous ne pouvez pas saisir de traits de soulignement consécutifs (doubles) dans un nom de colonne. Par exemple, si vous saisissez `my__sample_name` comme nom de colonne, il est automatiquement remplacé par `my_sample_name` lorsque vous enregistrez l'entrée du dictionnaire.]
Longueur max.	Fournit une limite logique pour la taille des champs de chaîne afin de déterminer comment le système les affiche dans l'interface utilisateur et comment les mapper aux types de données de base de données physiques. Les champs de chaîne d'une longueur inférieure à 255 caractères apparaissent sous forme de champs texte sur ligne unique. Les champs de chaîne d'une longueur supérieure à 254 caractères apparaissent sous forme de zone de texte sur plusieurs lignes. Le système mappe la longueur du champ au type de données physique le plus proche disponible dans la base de données. Parfois, cela se traduit par une longueur disponible supérieure à celle spécifiée à l'origine. Par exemple, la saisie d'une longueur de 50 correspond au type de données physique le plus proche de VARCHAR(100), qui fournit jusqu'à une limite de 100 caractères, soit le double de la longueur de champ demandée. De même, la saisie d'une longueur de 1 000 correspond au type de données physiques le plus proche de MEDIUMTEXT, qui fournit jusqu'à une limite de 4 000 caractères ou quatre fois la longueur de champ demandée. **Remarque :** • Vous ne pouvez modifier cette valeur que pour un champ **de type Chaîne** . Les changements apportés à tout autre type de champ sont ignorés. • Les utilisateurs d'une instance Oracle ne peuvent pas augmenter la longueur maximale d'un champ de chaîne à plus de 4 000 via l'interface utilisateur de l'application, car cela nécessite le type de données CLOB dans Oracle. Pour augmenter au-delà de cette taille, consignez un incident auprès de l'assistance technique pour demander le changement. • Pour éviter que des données ne soient perdues, réduisez la longueur d'un champ de chaîne uniquement lorsque vous développez une nouvelle application et non lorsqu'un champ contient des données. Un avertissement apparaît si la modification apportée à un champ personnalisé entraîne une perte de données. Pour un champ de système de base, vous ne pouvez pas effectuer de modification entraînant une perte de données.
Obligatoire	Détermine si ce champ doit contenir une valeur pour sauvegarder un enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Rendre un champ obligatoire. **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette option pour 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.

Formulaire Entrée de dictionnaire (suite)

Champ	Description
Affichage	Indique que ce champ correspond aux valeurs d'affichage des champs de référence. Définissez cette valeur sur vrai pour le champ dont vous souhaitez utiliser la valeur comme texte affiché dans les liens vers cette table dans les listes et formulaires. Par défaut, le champ **Nombre** est la valeur d'affichage de toutes les tables de tâches. **Remarque :** • Cette option ne contrôle pas si une liste ou un formulaire affiche ce champ dans le cadre de la mise en page. Au lieu de cela, voir Configuration de la liste et Personnalisation des formulaires. • La valeur d'affichage fait partie du titre du formulaire lors de l'affichage d'un enregistrement individuel à partir d'une table. • Vous pouvez définir une valeur d'affichage différente sur une table étendue par rapport à la valeur d'affichage d'une table parente à l'aide d'un contournement de dictionnaire.
Définition de la fonction	Définit la fonction exercée par le champ. Commence par `glidefunction :`, suivie de l'opération à effectuer (par exemple, `concatér`), suivie des paramètres de fonction. Les constantes doivent être placées entre guillemets simples. Par exemple, la définition de fonction suivante crée un champ qui affiche la brève description, suivie d'un espace, suivie du nom de l'appelant : `glidefunction :concat(short_description, ' ', caller_id.name)` **Remarque :** Les paramètres de fonction prennent en charge la remontée pas à pas. Consultez Dot-walking to data in related tables .
Attributs [Vue avancée]	Modifie le comportement d'un champ ou d'une fonction qui dépend du champ. Pour plus d'informations, consultez Attributs du dictionnaire. Les attributs peuvent être remplacés pour les tables étendues par des contournements de dictionnaire. Vous pouvez également configurer les attributs de cette entrée de dictionnaire via la liste connexe **Attributs** .
Valeur par défaut	
Utiliser la valeur dynamique par défaut [Vue avancée]	Permet de spécifier une valeur par défaut générée dynamiquement en fonction d'un filtre dynamique.
Valeur du filtre dynamique [Vue avancée]	Spécifie l'option Créer un filtre dynamique qui détermine la valeur par défaut si l'option **Utiliser la valeur dynamique par défaut** est sélectionnée.
Valeur par défaut	Spécifie la valeur par défaut du champ pour tout nouvel enregistrement. Assurez-vous que cette valeur utilise le type de champ correct. Par exemple, un champ Entier utilise une valeur par défaut de 2, mais ne peut pas utiliser une valeur par défaut de deux. Ces valeurs peuvent être remplacées par des contournements de 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.

Formulaire Entrée de dictionnaire (suite)

Champ	Description
Spécification de référence	
Référence	Transforme le champ en type de champ de référence. Si vous saisissez un nom qui ne correspond pas à une table existante, une nouvelle table est créée lorsque vous enregistrez les changements apportés à l'enregistrement du dictionnaire. Si la table actuelle dispose d'un module dans le navigateur d'application, un module pour la nouvelle table est automatiquement créé dans le même menu d'application.
Utiliser le qualificatif de référence [Vue avancée]	Spécifie le type de qualificatif à utiliser : • Simple : un ensemble de listes de choix dans lesquelles vous pouvez spécifier une condition de qualificatif de référence. • Dynamique : A Créez une option de filtre dynamique que vous pouvez utiliser pour créer le qualificateur. • Avancé : chaîne de requête codée statique ou code JavaScript que vous pouvez utiliser pour créer le qualificateur.
Condition de qualificatif de référence	Spécifie une condition lorsque le qualificatif de référence s'exécute si le type de qualificatif **simple** est sélectionné.
Qualif. de réf. dynamique [Vue avancée]	Spécifie l'option Créer un filtre dynamique qui détermine le qualificatif de référence lorsque le type de qualificatif **dynamique** est sélectionné.
Qualificatif de référence [Vue avancée]	Filtre les enregistrements disponibles pour un champ de référence si le type de qualificatif **avancé** est sélectionné. Les qualificatifs de référence peuvent être remplacés par des contournements de dictionnaire.
Clé de référence [Vue avancée]	Identifie un champ autre que sys_id à utiliser comme identificateur unique pour les champs de référence.
Règle de cascade de référence [Vue avancée]	Définit ce qu'il advient d'un enregistrement si l'enregistrement auquel il fait référence est supprimé. Sélectionnez l'une des options suivantes : • Effacer : efface les références (par défaut). • Supprimer : supprime tous les enregistrements de référencement. • Restreindre : empêche la suppression de l'enregistrement s'il existe un enregistrement référencé. • Aucun : ne modifie pas les enregistrements de référencement.
Références flottantes [Vue avancée]	Active le bouton **Modifier** sur les listes connexes pour les relations un-à-plusieurs.
Création dynamique [Vue avancée]	Pour les champs de référence, détermine si la saisie d'une valeur qui ne correspond pas à un enregistrement existant crée un enregistrement sur la table référencée. Si cette option est sélectionnée, utilisez le champ **de script de création dynamique** pour définir comment créer l'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.

Formulaire Entrée de dictionnaire (suite)

Champ	Description
Script de création dynamique [Vue avancée]	Lorsque le **champ Création dynamique** est sélectionné, il vous permet d'entrer un script pour créer un enregistrement sur la table référencée.
Champ dépendant	
Dépendant du champ [Vue avancée]	Spécifie un champ dont dépend le champ actuel. Pour plus d'informations, consultez Rendre un champ dépendant **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette valeur pour les tables étendues. .
Spécification de liste de choix	
Choix	Permet aux utilisateurs d'afficher une liste de valeurs suggérées de l'une des façons suivantes : • Menu Liste sans -- Aucun -- • Menu Liste avec -- Aucun -- • Type de champ de suggestion Si un choix est utilisé, définissez un type de champ de liste de choix ou utilisez les champs **Table de choix** et Champ de **choix** pour copier les choix d'un autre champ ailleurs dans le dictionnaire.
Table Choix [Vue avancée]	Remplit les choix de champs avec les mêmes valeurs qu'un autre champ de choix. Si le champ **Choix** est défini sur autre chose que **Aucun**, sélectionnez une table à partir de laquelle extraire les valeurs de choix. Le champ **Choix** doit également être renseigné. Par exemple, si la **table Choix** est définie sur la table Incident [incident], ce champ possède la même liste de choix que l'un des champs de choix sur Incident. **Le champ Choix** (voir ci-dessous) détermine le champ.
Champ de choix [Vue avancée]	Remplit les choix de champs avec les mêmes valeurs qu'un autre champ de choix. Si le champ **Choix** est défini sur autre chose que **Aucun**, sélectionnez un champ dans la table que vous avez sélectionnée pour la **table Choix**. Par exemple, si le champ **Table de choix** est défini sur la table Incident [incident] et que le **champ Choix** est défini sur **Priorité**, ce champ a les mêmes choix que le champ **Priorité** sur Incident, même si ces choix changent. **Remarque :** Ce champ doit être un champ de choix.
Valeur calculée	
Calculé [Vue avancée]	Détermine si la valeur du champ est calculée à partir d'autres valeurs. Si cette option est sélectionnée, utilisez le champ **Calcul** pour définir la façon dont le calcul est effectué. Le champ **Type de calcul** vous permet de sélectionner un calcul basé sur un script ou une formule pour la valeur de la colonne. Lors du filtrage, du tri ou du regroupement par champ calculé, l'ordre de tri est basé sur la valeur stockée du champ depuis la dernière mise à jour du champ, et non sur la dernière fois que le champ est apparu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Entrée de dictionnaire (suite)

Champ	Description
	Remarque : En ce qui concerne les règles métier, les champs calculés sont d'abord renseignés avant l'exécution d'une règle métier, même avant. Les champs calculés sont ensuite renseignés à nouveau, si nécessaire, après toute opération préalable à l'exécution des règles métier.
Type de calcul [Vue avancée]	Vous permet de sélectionner un calcul basé sur un script ou un calcul basé sur une formule pour une colonne. Pour plus d'informations sur les fonctions prédéfinies et les exemples de formules, voir Formules pour les valeurs de colonne dans Créateur de tables .
Calcul [Vue avancée]	Vous permet d'entrer un script ou une formule en fonction du type de calcul sélectionné. Lorsque le **type de calcul** est **Formule**, vous pouvez entrer une fonction ou une formule prédéfinie pour calculer la valeur du champ. Vous pouvez utiliser une formule prédéfinie ou combiner d'autres formules pour créer une formule en fonction de vos besoins. Lorsque le **type de calcul** est **Script**, vous pouvez entrer un script pour calculer la valeur du champ. Ceux-ci peuvent être remplacés pour les tables étendues par des contournements de dictionnaire. Vous pouvez utiliser l'objet actuel dans ce script. Comme pour les règles de contrôle d'accès, le script peut : • Évaluez à vrai ou faux. • Renvoyer un jeu de variables de réponse sur true ou false. • Définissez directement une valeur de champ, par exemple : current.display_name="name ». **Remarque :** Les champs s'affichent en lecture seule lorsque des scripts calculés sont appliqués. Par exemple, en ajoutant un script au champ calculé d'un enregistrement de dictionnaire défini sur Actif, le champ Actif passe en lecture seule sur le formulaire. La modification en ligne du champ Actif à partir de la vue de liste est également désactivée.
Champs supplémentaires	
Classe	Identifie la table que la table actuelle étend. Les tables qui n'étendent pas d'autres tables spécifient leur propre nom dans ce champ. Pour plus d'informations, consultez .
Tri par défaut	Obsolète.
Classe de taille	Détermine si la plateforme gère cette table comme une table volumineuse en réduisant la quantité de mémoire stockée pour chaque ligne pendant les requêtes. Il existe une tâche planifiée qui s'exécute et définit la valeur de ce champ.
Orthographe	Active ou désactive le correcteur orthographique sur le champ.
Unique	La valeur du champ doit être 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.

Formulaire Entrée de dictionnaire (suite)

Champ	Description
	⚠ Avertissement : Rendre un champ unique lorsque la table correspondante a déjà des valeurs différentes pour ce champ entraîne une perte de données. Avant d'appliquer l'unicité à un champ, vérifiez qu'aucun enregistrement de la table pour le champ n'a de valeur, ou qu'ils ont tous la même valeur.
Action d'interface utilisateur	
Vue par défaut ou vue avancée	Fait passer la vue du formulaire en vue par défaut ou avancée. Les champs changent en fonction de la vue. Si vous utilisez la vue par défaut, vous devez écrire un script pour accomplir les mêmes tâches que les champs de vue avancée.
Listes connexes	
Contrôles des accès	Permet d'accéder aux contrôles d'accès qui autorisent ou limitent l'accès aux données de la table.
Choix	Donne accès aux options du champ de liste de choix que vous modifiez.
Les contournements du dictionnaire	Permet d'accéder aux contournements de dictionnaire pour ce champ.
Attributs	Donne accès aux attributs du dictionnaire pour cette entrée.
Étiquettes	Donne accès aux étiquettes utilisées pour la table ou le champ que vous modifiez.

Attributs du dictionnaire

Les attributs de dictionnaire modifient le comportement de la table ou du champ décrit dans l'enregistrement du dictionnaire. Les administrateurs peuvent ajouter ou modifier des attributs de dictionnaire.

Ajout d'un attribut

Pour ajouter ou supprimer un attribut à une table ou à un champ, ouvrez un enregistrement de dictionnaire, sélectionnez le lien **Avancé** , puis modifiez le champ **Attributs** . Vous pouvez également sélectionner **Nouveau** dans la liste connexe Attributs dans un enregistrement de dictionnaire. Pour en savoir plus sur la modification des entrées du dictionnaire, reportez-vous à la section Modifier les entrées du dictionnaire.

Les attributs sont séparés par des virgules. Si des attributs existent dans un enregistrement de dictionnaire, ajoutez une virgule sans espace avant d'ajouter un attribut.

Pour un attribut qui accepte les valeurs vrai/faux :

- Pour spécifier une valeur true, vous pouvez saisir `attribut` ou `attribute=true`.
- Pour spécifier une valeur false, vous pouvez soit vous assurer que l'attribut n'apparaît pas, soit saisir `attribute=false`. Pour conserver les valeurs pendant les mises à niveau, ne supprimez pas un attribut qui se trouve par défaut dans une table.

Gestion des valeurs d'attribut pour les mises à niveau

Si vous supprimez un attribut qui fait partie du système de base, il est automatiquement restauré lors d'une mise à niveau. Pour éviter que les mises à niveau ne modifient le

Traduction automatique

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

comportement de votre système, laissez l'attribut dans la table ou le champ, mais définissez sa valeur comme vous le souhaitez.

Par exemple, si un champ a l'attribut `knowledge_search=true` par défaut, ne supprimez pas l'attribut pour le définir sur false ; Réglez-le plutôt sur `knowledge_search=false`.

Attributs de dictionnaire disponibles

Nom	Valeur	Élément cible	Description
allow_null	vrai/faux	field_name champ	Si présent ou vrai, il vous permet d'entrer Aucun dans le champ
allow_public	vrai/faux	table_name champ	Si vrai, le champ du nom de table affiche les tables de tous les périmètres au lieu du périmètre actuel uniquement.
allow_references	vrai/faux	field_name champ	Si la valeur est vrai, une arborescence permettant d'effectuer une sélection s'affiche et comprend des champs de référence afin que vous puissiez effectuer une remontée pas à pas.
allowHugeAlter	vrai/faux	N'importe quelle table	Si vrai, il vous permet d'ajouter une colonne à une table avec plus de 100 millions de lignes.
approval_user	Nom du champ contenant les utilisateurs pour le type d'approbation que ce champ représente	Champ entier	Spécifie les champs de table utilisés pour effectuer des recherches à l'aide d'une correspondance. Vous spécifiez les approbations en tant que champs de table ayant un attribut , où <field_name> indique le champ de la table qui contient les utilisateurs pour ce type d'approbation *`approval_user=<field_name>`*. • Les champs avec cet attribut contiennent une valeur entière qui indique la séquence des approbations. • Tous les champs d'approbation avec le même numéro de séquence indiquent que plusieurs approbations sont requises avant de continuer. • Les approbations sont demandées dans l'ordre des numéros de séquence. Par exemple, toutes les approbations avec le numéro de séquence 100 doivent être approuvées avant que les approbations avec le numéro de séquence 200 ne soient demandées.
attachment_index	vrai/faux	N'importe quelle table	Si vrai, les pièces jointes de la table sont indexées à des fins de recherche. Pour 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.

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			savoir plus, consultez Indexer les pièces jointes sur une table.
barcode	vrai/faux	Champ de chaîne	Permet à un champ de chaîne d'accéder à un appareil photo sur un équipement mobile pour scanner et traiter un code-barres.
base_table	Nom du type de table de base	table_name champ	Spécifie le champ table_name qui vous permet de sélectionner n'importe quelle table dérivée de la table spécifiée par cet attribut. Par défaut, la table de base elle-même est également incluse dans la liste (voir `skip_root` pour désactiver ce comportement).
calendar_elements	liste de noms de champs, séparés par des points-virgules (« ; ")	n'importe quelle table d'événements de calendrier	Spécifie la liste des champs utilisés lors de la construction de la description d'un événement de calendrier. S'il n'est pas spécifié, le nom d'affichage et une brève description sont utilisés. L'attribut `calendar_elements` ne prend pas en charge les champs dérivés (remontée pas à pas).
collection_interval	intervalle spécifié comme « HH :MM :SS » (comme « 01 :02 :30 » pendant une heure, deux minutes et 30 secondes)	Champ de collecte	Spécifie l'intervalle de collecte des mesures.
close_states	Valeurs entières de l'état inactif	Champ d'état de la tâche	Utilisé par l'API `TaskStateUtil` pour identifier la liste des valeurs d'état inactives délimitées par des points-virgules (;)
critique	vrai/faux	N'importe quel champ de la table apm_application	Définit les champs qui contiennent des informations critiques sur une application, ce qui permet de suivre la saisie des informations critiques.
current_location	vrai/faux	Champ de chaîne	Permet à un champ de chaîne d'accéder à la position GPS d'un équipement mobile.
disable_execute_now	vrai/faux	n'importe quelle table dérivée de sys_auto	Si présent ou vrai, désactive le bouton **Exécuter maintenant** habituel. Les Now Platform applications qui utilisent des calendriers, telles que Détection, utilisent cet attribut pour substituer leur propre action plus appropriée.
default_rows	Valeur entière	Champs multitexte	Définit le nombre de lignes par défaut dans un champ multitexte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur	Élément cible	Description
default_close_state	Valeur entière de l'état	Champ d'état de la tâche	Utilisé par l'API `TaskStateUtil` pour identifier la valeur d'état de fermeture par défaut d'une table de tâches.
default_work_state	Valeur entière de l'état	Champ d'état de la tâche	Utilisé par l'API `TaskStateUtil` pour identifier la valeur d'état de travail par défaut d'une table de tâches.
detail_row	Nom du champ à afficher dans la ligne de détail	N'importe quelle table	Affiche la valeur du champ spécifié sous forme de listes pour chaque enregistrement dans la vue de liste. UI15 est requis pour utiliser cet attribut. **Remarque :** Si des attributs différents `detail_row` sont définis pour une table parente et une table enfant, le système utilise l'attribut de table enfant.
display_image	vrai/faux	Table avec des champs de type user_image	Si présent ou vrai, affiche les enregistrements du type de user_image sous forme d'image. Si l'enregistrement se trouve dans la table [sys_user] et que l'image n'est pas disponible, les initiales de l'utilisateur s'affichent.
document_viewer_audit	afficher, télécharger ou la totalité	N'importe quelle table	Lorsque la visionneuse de documents est activée, cet attribut conserve un enregistrement des actions de l'utilisateur effectuées sur les pièces jointes. Les valeurs sont les suivantes : • **view** : active un audit lorsque les utilisateurs consultent une pièce jointe • **télécharger** : fournit des informations d'audit pour les pièces jointes téléchargées uniquement • **all** : affiche les informations d'audit lorsque des pièces jointes sont affichées et téléchargées
email_client	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, une icône (une enveloppe) apparaît dans le menu Autres options de l'en-tête du formulaire. Si vous cliquez dessus, un client de messagerie contextuel apparaît.
exclude_auto_recovery	vrai/faux	N'importe quelle table	Désactive la récupération automatique des enregistrements brouillons pour cette table et ses extensions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur	Élément cible	Description
exclude_from_rollback	vrai/faux	N'importe quelle table	Exclut cette table (et toutes ses tables descendantes) de l'enregistrement pour restauration. Par exemple, utilisez cet attribut pour conserver les enregistrements créés à partir d'un test automatisé. Pour les tables exclues par défaut, voir Tables exclues de la restauration après l'exécution d'un test automatisé .
extensions_only	vrai/faux	N'importe quelle table	Spécifie que la table ne doit contenir que des enregistrements dans les tables qui l'étendent. Par exemple, la table Tâche possède cet attribut, car vous créeriez des enregistrements d'incidents, de problèmes et de changements, et non des enregistrements de tâches.
field_list_selector	vrai/faux	n'importe quel glide_list	Permet à l'utilisateur de sélectionner un champ à partir de la table dépendante (ou actuelle si la personne dépendante n'est pas spécifiée). Certaines activités de workflow utilisent cet attribut.
field_decorations	Liste de noms de macros d'interface utilisateur, séparée par des points-virgules (« ; ")	La plupart des champs (sauf les champs de liste et de texte multiligne)	Semblable à `ref_contributions`, entraîne l'appel de la macro d'interface utilisateur nommée lorsque le champ est affiché sur un formulaire.
format	nom de format	Champ numérique	Spécifie un format nommé à utiliser au lieu du formatage numérique standard. Les options sont les suivantes : • **glide_duration** : formate une heure spécifiée en millisecondes au format **jjj hh :mm :ss**. • **none** : désactive le formatage automatique des nombres (par exemple, modifie 2 500 à 2 500). **Remarque :** Cet attribut s'applique uniquement aux valeurs d'affichage et non aux valeurs d'entrée de l'utilisateur.
glide.db.oracle.ps.query	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent et faux, il empêche l'utilisation des requêtes préparées par Oracle sur la table.
global_visibility	vrai/faux	n'importe quelle table avec une colonne sys_domain	Si présent ou vrai, rend cette table visible globalement, même s'il existe des restrictions de domaine (c'est-à-dire que le champ sys_domain a une valeur).
hasLabels (Étiquettes de groupe)	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, marque cette table comme étant la cible d'une étiquette à un moment donné. Vous pouvez définir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur	Élément cible	Description
			manuellement cet attribut, mais il est normalement défini automatiquement chaque fois qu'une étiquette est générée. Si la valeur est « vrai », le moteur d'étiquettes s'exécute lors de tout changement apporté à la table et met à jour les étiquettes selon les besoins.
hasListeners (Auditeurs)	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, marque cette table comme disponible pour que les écouteurs obtiennent des événements (insérer, mettre à jour, supprimer).
hasWorkflow	vrai/faux	N'importe quelle table	Indique au moteur de workflow d'écouter les changements apportés à la table et déclenche des événements dans un workflow lorsqu'un enregistrement associé à un workflow particulier a été modifié.
html_sanitize	vrai/faux	n'importe quel champ HTML ou HTML traduit	Si présent ou vrai, active l'assainissement HTML pour le champ HTML sélectionné ou HTML traduit. Par défaut, effectue l'assainissement HTML sur tous les champs HTML et HTML traduit. Définissez cet attribut sur faux pour désactiver l'assainissement.
html_sanitize_config	Nom du fichier de configuration de l'assainisseur personnalisé	n'importe quel champ HTML ou HTML traduit	S'il est présent, il effectue l'assainissement à l'aide du fichier de configuration spécifié au lieu de l'assainisseur de plateforme par défaut. Par exemple, la table Aide incorporée [sys_embedded_help_content] utilise un fichier spécifié (EmbeddedHelpSanitizerConfig) pour le champ **Contenu** de l'aide.
icônes	nom de la classe JavaScript	N'importe quel champ de workflow	Spécifie une classe JavaScript qui produit des icônes de workflow.
ignore_filter_on_new	vrai/faux	N'importe quel champ	Si cette propriété est définie sur vrai, elle empêche les champs d'un formulaire de se remplir avec les valeurs d'une liste filtrée.
image	Chemin relatif du fichier image	N'importe quelle table	Spécifie un fichier d'image à utiliser lorsqu'un module ou une carte BSM utilise cette table. Cette spécification remplace les icônes qui seraient autrement utilisées pour la table.
include_container_types	vrai/faux	N'importe quel champ internal_type	Entraîne le rendu du champ avec les types conteneur (fractionnement) ainsi que d'autres types.
ip_data_control	• aucun • Canonique	Type de champ sur n'importe quelle table	Vérifie si les données doivent être normalisées via l'attribut `ip_data_control`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur	Élément cible	Description
	• développé • canonicalize_when_possible (valeur par défaut)		• Si l'attribut est Aucun, aucune conversion n'a lieu et les données sont insérées telles quelles. • Si l'attribut est canonique, les valeurs sont insérées dans leur forme canonique plus petite. • Si l'attribut est développé, les valeurs sont insérées sous la forme développée plus grande pour faciliter les comparaisons. • Si l'attribut est canonicalize_when_possible, les valeurs sont insérées sous forme canonique lorsqu'il s'agit d'une adresse IP valide ou telle quelle lorsqu'elle ne l'est pas.
isOrder	vrai/faux	N'importe quel champ	Définit le champ comme champ par défaut utilisé pour l'ordre de tri dans les listes. Remplacé par le paramètre d'URL **ORDERBY** ou les préférences de tri de l'utilisateur.
itérativeSupprimer	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, force toutes les suppressions de lignes à s'exécuter itérativement. Sinon, vous pouvez effectuer certaines suppressions à l'aide d'une méthode en bloc plus efficace.
json_view	vrai/faux	N'importe quelle table	si un objet JSON est associé au champ, une icône est placée à côté d'un champ qui, lorsque vous cliquez dessus, affiche les informations d'échange de données.
knowledge_custom	nom de la fonction JavaScript	N'importe quel champ	Spécifie une fonction JavaScript pour implémenter une recherche personnalisée dans la base de connaissances (reportez-vous à la section *`knowledge_search`*).
knowledge_search	vrai/faux	Champs de chaîne	Si ce paramètre est présent ou vrai, une icône de recherche dans la base de connaissances (un petit livre) apparaît à côté du champ. Cliquer sur cette icône lance une fenêtre contextuelle de recherche dans la base de connaissances, sauf si une fonction de recherche dans la base de connaissances personnalisée a été spécifiée. Pour en savoir plus, consultez *`knowledge_custom`*.
de grande taille	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, marque cette table comme « grande » pour empêcher le verrouillage de table avec des opérations de base de données MySQL 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.

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			(ajout/suppression d'une colonne/index, compactage d'une table). Sans cet attribut (ou l'attribut `smallTable`), la `glide.db.large.threshold` propriété, ou la valeur par défaut de **5 000**, détermine si une table est volumineuse.
Ecoute	vrai/faux	N'importe quel champ	Si présent ou vrai, il appelle une fonction JavaScript nommée `<tableName>_<fieldName>Listen` ou `globalListen` si cette fonction n'existe pas. Il appelle la fonction avec des arguments (`tableName`, `fieldName`, `oldValue`, `newValue`).
live_feed	vrai/faux	N'importe quel champ	Si présent ou vrai, cela crée une option de basculement sur l'en-tête du formateur d'activité pour les incidents, les tâches et les problèmes. Le commutateur permet de choisir entre le **flux en direct** pour cet enregistrement (également appelé flux de documents) ou les champs du formateur d'activité déjà utilisés. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Formateur d'activité pour en savoir plus.
long_label	vrai/faux	N'importe quel champ de référence	Les étiquettes longues ou courtes font référence à l'étiquette qui apparaît pour les champs de référence sur un formulaire. Par exemple, si le champ de référence contient l'adresse e-mail de l'appelant, l'étiquette longue sera E-mail de l'appelant, tandis que l'étiquette courte sera E-mail. • Habituellement, l'emplacement du champ de référence sur le formulaire indique clairement ce que le champ représente. • Elle utilise la propriété globale (`glide.short.labels`) pour spécifier le type d'étiquettes qui s'affichent pour tous les champs de référence sur n'importe quel formulaire. • Vous pouvez remplacer la propriété globale de n'importe quel champ de référence en définissant l'attribut `short_label=true` or `long_label=true` dans le dictionnaire pour le 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.

Nom	Valeur	Élément cible	Description
maintain_order	vrai/faux	n'importe quel glide_list	Si présent ou vrai, les flèches vers le haut et vers le bas apparaissent à droite de la liste des éléments sélectionnés. **Remarque :** Vous devez utiliser le bouton **Ajouter plusieurs** pour voir les boutons de commande.
mode_toggler	vrai/faux	N'importe quel champ composite_name	Si présent ou vrai, une icône de basculement du mode de nom (un petit triangle pointant vers la droite) apparaît à droite de l'étiquette. En cliquant sur cette icône, le rendu du champ passe d'un champ de texte acceptant <nom de table>.<nom de champ> à une paire de zones de choix de référence (une pour la table, l'autre pour le champ). Ce dernier est la valeur par défaut.
model_class	nom de classe Java binaire	n'importe quel champ de type glide_var	Spécifie une variable de modèle dans le code Java. Le modèle doit avoir une classe qui implémente l'interface IVariablesModel.
model_field	Voir la description	n'importe quel champ de type glide_var	Identifie un champ de référence dans l'enregistrement sur lequel le modèle a été défini Par exemple, une activité de workflow est associée à une définition d'activité. La définition d'activité comporte une liste connexe de questions qui constituent le modèle de cette définition d'activité. En utilisant la activity_definition comme model_field de l'activité, elle construit le modèle d'activité de workflow en lisant les questions définies pour la définition d'activité référencée.
nibble_size	Entier positif	Toute table affectée par le nettoyeur de table.	Spécifie le nombre maximal d'enregistrements que le nettoyeur de table peut supprimer en une seule opération. La valeur par défaut pour cet attribut est **250**.
nibble_sleep	vrai/faux	Toute table affectée par le nettoyeur de table.	Si la valeur est définie sur faux, le nettoyeur de tables doit effectuer des opérations de nettoyage sans pause entre chaque opération.
no_add_me	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, masque l'affichage de l'icône Ajouter ma personne qui apparaît 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.

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			côté de certains champs, tels que le champ **Liste de surveillance** .
no_attachment	vrai/faux	N'importe quelle table	Si ce paramètre est présent ou vrai, il empêche l'icône de pièce jointe (trombone) d'apparaître sur l'en-tête du formulaire.
no_attachments	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, les pièces jointes ne sont pas vérifiées et supprimées lorsqu'un enregistrement de cette table est supprimé. Destiné aux tables à forte activité qui n'ont jamais de pièces jointes.
no_audit	vrai/faux	N'importe quelle table	S'il est présent, ce champ n'est pas audité, même si la table est en cours d'audit. La valeur true ou false est ignorée.
no_audit_delete	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, un enregistrement sys_audit_delete n'est jamais créé lorsque vous supprimez un enregistrement de cette table. Conçu pour les tables à activité élevée qui n'ont jamais besoin d'informations sys_audit_delete.
no_auto_map	vrai/faux	N'importe quelle table	Si vrai, ce champ n'est pas mappé dans un jeu d'importation. Principalement utilisé pour les importations LDAP.
no_email	vrai/faux	tout champ de glide_list faisant référence à sys_user	Si présent ou vrai, la boîte d'e-mail est supprimée du champ glide_list comme le champ **Liste de surveillance** .
no_multiple	vrai/faux	N'importe quel champ glide_list	Masque les icônes multiples de sélection.
no_optimize	vrai/faux	Toute table affectée par le nettoyeur de table.	Si présent ou vrai, il empêche l'opération de compactage de table MySQL de s'exécuter sur la table spécifiée. L'opération de compactage de table s'exécute généralement après que le nettoyeur de table a supprimé au moins 50 % des données de la table spécifiée.
no_separation	vrai/faux	N'importe quelle table	Si ce paramètre est présent ou vrai, il marque cette table comme ne participant pas à Domain Separation. Pour en savoir plus, consultez Domain Separation pour les fournisseurs de services .
no_text_index	vrai/faux	N'importe quel champ d'une table indexée de texte ou toute table enfant d'une table indexée de texte	Si une table est indexée en texte, l'attribut de `no_text_index` champ empêche ce champ ou cette table enfant d'être inclus dans l'index de texte.
no_truncate	vrai/faux	n'importe quel champ de chaîne	Dans une vue de liste, affiche la valeur de texte entière de la valeur multitexte dans une liste, sans la tronquer. Sans cet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur	Élément cible	Description
			attribut, la chaîne est tronquée en fonction de la propriété **d'interface utilisateur Nombre de caractères affichés dans les cellules de la liste** , qui est **de 40** par défaut.
no_update	vrai/faux	table	Vrai pour les tables dans lesquelles des enregistrements sont insérés ou supprimés mais pas mis à jour. Empêche le système de créer des champs sys_mod_count, sys_updated_by sys_updated_on dans la table lors de sa création. N'arrête pas les mises à jour de la table. Ce paramètre d'attribut est utilisé pour économiser de l'espace sur les tables système à volume élevé, telles que syslog et sys_audit.
no_view	vrai/faux	N'importe quel champ glide_list	Masque l'icône de l'élément sélectionné par la vue.
onlineAlter	vrai/faux	N'importe quelle table	Les tables avec l'attribut effectuent des `onlineAlter` opérations de base de données MySQL à l'aide de changements de schéma en ligne. • Les changements de schéma en ligne fournissent une mise à niveau de table sans verrou lors de l'ajout, de la modification ou de la suppression de colonnes, ainsi que lors de l'ajout ou de la suppression d'index. Sans modification du schéma en ligne, ces modifications de la base de données verrouillent l'accès en écriture pendant l'exécution. • Les changements de schéma en ligne utilisent des ressources système supplémentaires. Les bases de données Oracle ne verrouillent pas les tables par défaut et n'utilisent pas de changements de schéma en ligne.
order	valeur numérique	Champs de variables de modèles	Utilisé en interne uniquement (pour les variables de modèle).
pop-up_processor	nom de classe Java binaire	N'importe quel champ ou table	Spécifie un processeur contextuel personnalisé pour le traitement du champ (ou de tous les champs d'une table).
Lisible	vrai/faux	Champ N'importe lequel des conditions	Si la valeur est vraie, le champ Conditions dans n'importe quelle vue de liste est affiché en tant que condition lisible 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.

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			l'homme (au lieu de la requête codée stockée dans la base de données).
ref_ac_columns	liste de noms de champs séparés par des points-virgules	tout champ de référence avec une saisie semi-automatique (voir ref_auto_completer)	Spécifie les colonnes dont les valeurs d'affichage doivent apparaître dans une liste d'exécution automatique, en plus du nom. Pour en savoir plus, consultez le champ cmdb_ci (**élément de configuration**) du formulaire Incident pour obtenir un exemple fonctionnel.
ref_ac_columns_search	vrai/faux	tout champ de référence avec une saisie semi-automatique (voir ref_auto_completer)	Entraîne le fonctionnement de l'exécution automatique avec tous les champs spécifiés dans l'attribut `ref_ac_columns` . Cet attribut remplace le comportement par défaut, qui recherche uniquement la colonne de valeur d'affichage. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Configurer la saisie semi-automatique pour qu'elle corresponde au texte d'un champ de référence.
ref_ac_display_value	vrai/faux	tout champ de référence avec une saisie semi-automatique (voir ref_auto_completer)	Le champ de référence masque la colonne de valeur d'affichage afin que la fonction d'exécution automatique corresponde uniquement au texte des colonnes répertoriées dans l'attribut `ref_ac_columns` . Cette fonctionnalité nécessite l'utilisation de la classe `AJAXTableCompleter` et des `ref_ac_columns`attributs , `ref_ac_columns_search`, et `ref_ac_display_value` . Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Supprimer la colonne de valeur d'affichage. **Remarque :** La fonction ref_ac_display_value ne fonctionne pas avec les variables d'élément de catalogue.
ref_ac_order_by	Nom de champ	tout champ de référence avec une saisie semi-automatique (voir ref_auto_completer)	Spécifie la colonne utilisée pour ordonner la liste d'exécution automatique.
ref_auto_completer	Nom de classe JavaScript	N'importe quel champ de référence (peut être appliqué à une table pour affecter tous les	Spécifie le nom d'une classe JavaScript (côté client) qui crée les choix d'exécution automatique de la liste. Les valeurs de classe valides comprennent :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur	Élément cible	Description
		champs de référence de la table.)	• `AJAXReferenceCompleter` : les choix d'exécution automatique correspondants s'affichent sous forme de liste. Seule la colonne Valeurs d'affichage de la table de référence s'affiche. Si aucune autre classe d'exécution automatique n'est spécifiée, les champs de référence utilisent automatiquement cette classe. • `AJAXTableCompleter` : les choix d'exécution automatique correspondants apparaissent sous forme de lignes dans une table. La colonne de valeur d'affichage de la table de référence s'affiche, avec toutes les colonnes répertoriées dans l'attribut `ref_ac_columns` . • `AJAXReferenceChoice` : affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de liste. Seule la colonne de valeur d'affichage de la table de référence et jusqu'à 25 choix correspondants s'affichent. S'il y a plus de 25 choix d'exécution automatique, les choix de la classe `AJAXTableCompleter` s'affichent pour le champ de référence à la place. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Saisie semi-automatique des champs de référence.
ref_contributions	Liste de noms de macros d'interface utilisateur, séparée par des points-virgules (« ; ")	N'importe quel champ de référence	Lorsque le champ s'affiche sur un formulaire, il invoque la macro d'interface utilisateur nommée.
ref_decoration_disabled	vrai/faux	N'importe quel champ de référence	Lorsqu'elle est définie sur `vrai`, elle désactive l'affichage de l'icône de référence sur un champ sélectionné.
ref_list_label	Texte de l'étiquette	N'importe quelle table	Spécifie le titre à utiliser dans une bannière de liste.
ref_qual_elements	liste de noms de champs, séparés par des points-virgules (« ; ")	tout champ de référence avec un champ reference_qual	Spécifie une liste de champs à renvoyer au serveur pour obtenir une référence mise 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.

Nom	Valeur	Élément cible	Description
ref_sequence	Liste des champs de la table référencée, séparés par des chapeaux haut-de-forme (« ^ »)	N'importe quel champ de référence	Spécifie les champs de la table référencée qui sont utilisés pour organiser la liste. Cet attribut fonctionne comme une clause ORDER BY en SQL, chaque élément étant classé par ordre croissant.
reference_types	liste des types de référence valides qui sont cliquables, séparés par des points-virgules (« ; ")	field_name champ	Limite les champs de référence qui apparaissent dans l'arborescence aux types spécifiés.
remoteDependent	Nom de la base de données et de la table (par exemple, « model.matcher »)	N'importe quel champ de script	Définit la table distante (par exemple dans une autre base de données) dont le script dépend.
repeat_type_field	Nom de champ	Un champ de nombre de répétitions pour la rotation du calendrier	Spécifie le champ qui contient le type de répétition (quotidien, hebdomadaire, mensuel ou annuel).
ro_collapsible	vrai/faux	N'importe quel champ multiligne	Si ce paramètre est présent ou vrai, une icône (un « + » ou un « - ») apparaît à côté de l'étiquette du champ, ce qui permet de développer ou de réduire le champ lui-même.
saver_exempt	• exempt_always= ne sera pas écrit dans XML pour tous les contextes d'installation. • exempt_never= ne sera pas ignoré de l'écriture dans xml (par défaut). • exempt_vcs_only= ne sera pas écrit dans XML uniquement dans le contexte de contrôle de source.	Champs des enregistrements de métadonnées	Lorsqu'il est présent, il détermine si le champ est écrit sur la représentation XML de l'enregistrement. Une absence de l'attribut équivaut à exempt_never. Lorsque exempt_always, l'écriture du champ est ignorée dans XML lors de l'exportation (publication, validation dans le contrôle de source, ensemble de mises à jour). Lorsque exempt_vcs_only, le champ ne peut pas écrire dans XML uniquement dans le contexte du contrôle de source.
Échelle	entier	Champ décimal	Définit le nombre de décimales à utiliser sur un type de champ Décimal. La 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.

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			par défaut est 2. Cet attribut est appliqué au paramètre d'attribut de longueur maximale pour le champ. Les décimales d'un champ sont une combinaison du paramètre de l'attribut de longueur maximale et de l'attribut d'échelle. Par exemple, si vous voulez quatre décimales pour le champ, vous avez besoin d'un paramètre d'attribut de longueur maximale de 4, plus la valeur par défaut de 15 ou 19. Vous devez définir l'attribut d'échelle sur 4 pour indiquer le nombre de décimales. Six décimales nécessitent un paramètre de longueur maximale de 21, un paramètre d'attribut d'échelle de 6, et ainsi de suite. **Remarque :** Augmentez l'attribut de longueur maximale à une valeur supérieure à 15 pour augmenter cet attribut.
script	Fonction qui renvoie le contenu du champ	Champ de n'importe quelle zone de liste double	Vous permet d'écrire un script pour définir ce qui est chargé dans le champ de zone de sélection.
short_label	vrai/faux	N'importe quel champ de référence	Les étiquettes longues ou courtes font référence à l'étiquette qui apparaît pour les champs de référence sur un formulaire. Par exemple, si le champ de référence contient l'adresse e-mail de l'appelant, l'étiquette longue sera E-mail de l'appelant, tandis que l'étiquette courte sera E-mail. • Habituellement, l'emplacement du champ de référence sur le formulaire indique clairement ce que le champ représente. • La propriété globale (`glide.short.labels`) spécifie le type d'étiquettes qui s'affichent pour tous les champs de référence sur n'importe quel formulaire. • Vous pouvez remplacer la propriété globale pour n'importe quel champ de référence en définissant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur	Élément cible	Description
			l'attribut `short_label=true` or `long_label=true` pour le champ de référence dans le dictionnaire
show_all_tables	vrai/faux	Champs de l'ID de document	Permet aux utilisateurs de sélectionner des documents à partir de tables système. Par exemple, sys_script ou sys_user. Par défaut, les utilisateurs ne peuvent pas sélectionner d'enregistrements à partir de tables système.
show_condition_count	vrai/faux	Champs de condition	Active ou désactive le widget Nombre de conditions pour prévisualiser le nombre d'enregistrements d'un ensemble de conditions. Pour en savoir plus, consultez Ajouter le nombre de conditions à un champ de condition.
skip_root	vrai/faux	table_name champ	Si présent ou vrai, supprime la table de base de la liste. Pour en savoir plus, consultez base_table.
sla_basis	liste des noms de table séparés par des points-virgules (« ; ")	n'importe quel champ de type date (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime)	Définit les tables pour lesquelles ce champ détermine l'heure de début (ouverte) d'un SLA.
sla_closure	liste des noms de table séparés par des points-virgules (« ; ")	n'importe quel champ de type date (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime)	Définit les tables pour lesquelles ce champ détermine l'heure de fin (fermeture) d'un SLA.
slushbucket_ref_no_expand	vrai/faux	N'importe quel champ de référence	Si présent ou vrai, il empêche les utilisateurs de développer le champ à partir d'une zone de sélection de formulaire ou de liste.
smallTable	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, marque cette table comme petite (c'est-à-dire pas grande) à des fins d'interrogation. Sans cet attribut (ou l'attribut `largeTable`), la `glide.db.large.threshold` propriété, ou une valeur par défaut de **5 000** , détermine si la table est volumineuse.
start_locked	vrai/faux	N'importe quel champ glide_list	Détermine si le champ est verrouillé ou déverrouillé par défaut. Définissez la valeur sur faux pour déverrouiller le champ par défaut.
statique	Nom de la table	N'importe quel champ de script	Spécifie la table dont le script dépend.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur	Élément cible	Description
strip_html_in_pdf	vrai/faux	N'importe quel champ	Tente de supprimer les balises HTML d'un champ lorsque ce champ est exporté au format PDF. Cet attribut est particulièrement utile dans les champs HTML.
synch_attachments	vrai/faux	N'importe quelle table	Similaire à `update_synch` , mais écrit les pièces jointes de l'enregistrement pour mettre à jour les ensembles. Pour en savoir plus, consultez Indexer les pièces jointes sur une table.
table	Nom de la table	field_name champ	Affiche les champs de table spécifiés.
tableChoicesScript	Nom du script include	table_name champ	Spécifie le nom d'un script include dont la méthode `process()` renvoie un tableau de noms de tables à sélectionner.

target_field	percent_complete_target
	
	Nom de champ décimal
		N'importe quel champ de pourcentage d'achèvement
		
		N'importe quel champ décimal
			Fonctionne en combinaison avec l'attribut target_threshold_colors pour définir des seuils pour les champs du pourcentage d'achèvement. Voir la description pour target_threshold couleurs.
			
			Exemple :
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen`
			
			Spécifiez un attribut target_field supplémentaire pour comparer le pourcentage d'achèvement réel d'une tâche avec un pourcentage cible dans un champ décimal différent qui indique l'emplacement de la tâche à ce stade. Utilisez le nom de colonne du champ décimal.
			
			Exemple :
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen,target_field=u_expected_completion`
			
			Si vous ne spécifiez pas de target_field supplémentaire, une valeur cible de 100 est utilisée, ce qui vous permet d'utiliser les seuils de couleur avec une seule valeur de champ. Reportez-vous à la section Attribut Couleurs de seuil cible.

target_form	Nom du formulaire	N'importe quelle table	Spécifie le formulaire alternatif à utiliser lorsque cette table est référencée via 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.

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			fenêtre contextuelle sur un champ de référence.
target_threshold_colors	limite de seuil :couleur	N’importe quel champ de pourcentage d’achèvement avec l’attribut target_field	Fonctionne en combinaison avec l’attribut target_field pour définir des seuils pour les champs du pourcentage d’achèvement. Voir la description pour target_field.
text_index_filter_junk	vrai/faux	N’importe quelle table	Définit la valeur sur faux pour activer ou désactiver le filtre indésirable Zing pour la table. • Par défaut, Zing n’indexe pas et ne recherche pas les nombres à deux chiffres et les mots à un seul caractère (sauf s’il s’agit de caractères chinois ou japonais). • Régénérez l’index après avoir désactivé le filtre de courrier indésirable. Cet attribut génère un index de table plus grand. • Pour des performances optimales, ne l’appliquez pas à moins que cela ne soit nécessaire.
text_search_only	vrai/faux	table_name champ	Limite les tables répertoriées aux tables dans lesquelles il est possible d’effectuer des recherches par texte.
text_index_translations	vrai/faux	N’importe quelle table	Si présent ou vrai, force le recalcul des index lorsque des chaînes traduites sont ajoutées. Vous devez disposer d’un rôle sys-admin pour modifier cet attribut. Celui-ci est automatiquement défini pour les champs indexés qui sont traduits, et pour les champs qui ont une traduction et qui sont indexés. La `glide.i18n.force_index system` propriété, définie par défaut sur true, remplace cet attribut.
time_zone_field	Nom du champ contenant le fuseau horaire	N’importe quel champ de date/heure de calendrier	Spécifie le champ de l’enregistrement parent qui contient le fuseau horaire de référence pour ce champ.
Dimension temporelle	vrai/faux	Tout champ de type date (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime) dans une	Si présent ou vrai, il active la production de données de dimension temporelle à utiliser par OLAP (pour produire des rapports basés sur des trimestres, des semaines ou d’autres périodes).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur	Élément cible	Description
		table sous-classé à partir de la table de tâches	**Remarque :** La fonctionnalité OLAP est déconseillée.
tree_picker	vrai/faux	champ de référence à une table hiérarchique	Affiche la hiérarchie des valeurs de référence dans une arborescence (telles que les emplacements). **Remarque :** La hiérarchie d'affichage de l'arborescence n'apparaît pas dans les champs de référence lorsque vous utilisez des applications Mobile.
ts_weight	Valeur entière	N'importe quel champ	Contrôle l'importance relative d'une correspondance dans le champ pour une recherche de texte. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Définir le poids relatif d'un champ.
types	liste des types d'éléments valides séparés par des points-virgules (« ; ")	field_name champ	Limite l'affichage des champs aux types spécifiés.
update_exempt	vrai/faux	Tout champ d'une table dont la valeur update_synch définie sur true	Si présent ou vrai, vous pouvez modifier ce champ sans ignorer les mises à jour du reste de l'enregistrement. Lors des mises à niveau logicielles, la valeur de ce champ est conservée, tandis que le reste de l'enregistrement reçoit des mises à niveau. Par défaut, le champ Actif d'une table suivie est traité comme update_exempt même si l'attribut n'est pas présent.
update_synch	vrai/faux	N'importe quelle table	Indique que les changements apportés à la table sont suivis dans les ensembles de mises à jour. Les administrateurs ne peuvent pas modifier cet attribut. Pour migrer des données, utilisez une importation à partir d'une autre instance ServiceNow.
use_document_viewer	vrai/faux	N'importe quelle table	Si présent ou vrai, il permet aux utilisateurs d'ouvrir les pièces jointes prises en charge dans une visionneuse de documents au sein de la plateforme, plutôt que de télécharger les fichiers directement dans leur propre système de fichiers.
use_workflow	vrai/faux	Toute table qui a des plans	Si ce paramètre est présent ou vrai, il entraîne l'utilisation d'un workflow à la place des plans d'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.

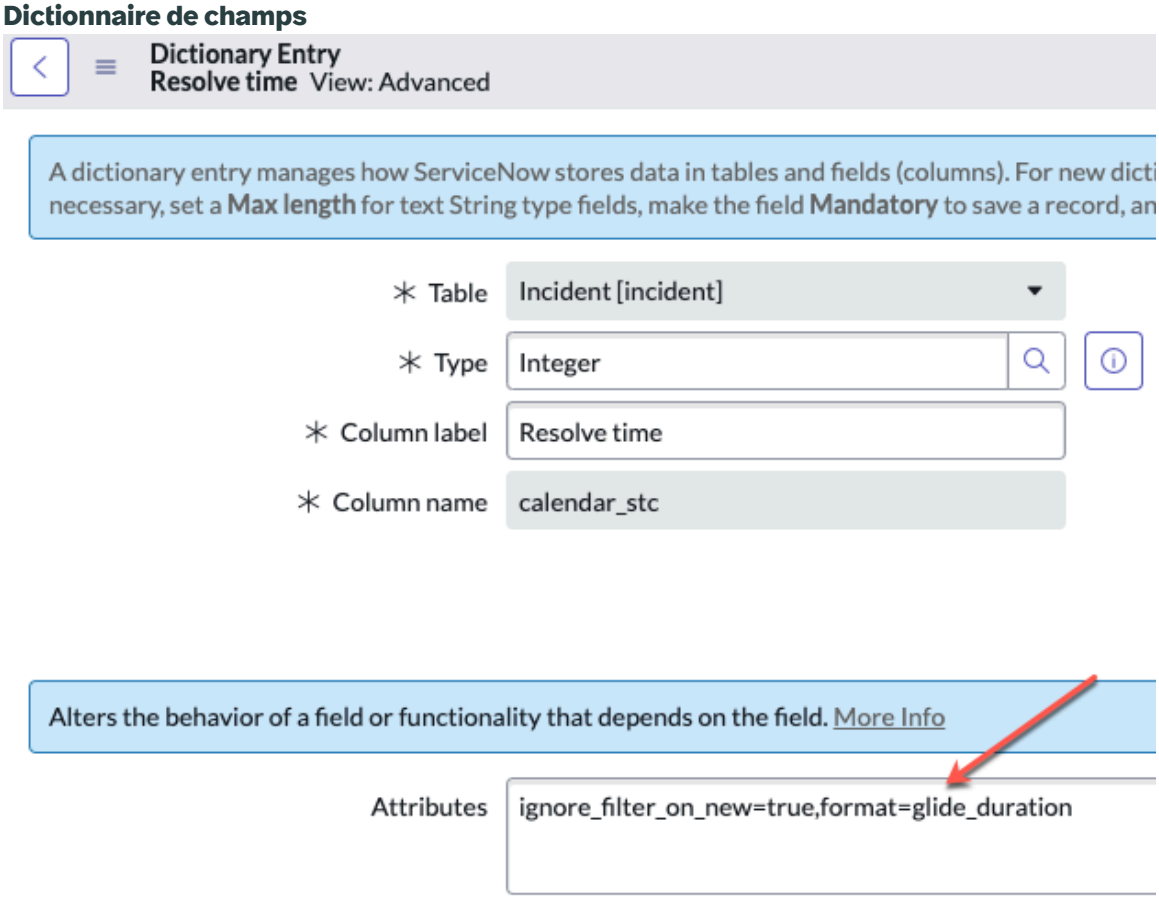
Nom	Valeur	Élément cible	Description
		d'exécution ou utilise un workflow	
user_preference	vrai/faux	N'importe quel champ	Si présent ou vrai, les préférences utilisateur sont utilisées au lieu de la valeur par défaut normale.

Modifier le format des durées de Glide

Pour convertir les champs affichés en millisecondes (tels que « Délai de résolution » dans la table Incident) en format de durée (mois/jours/heures/secondes), renseignez le champ attributaire du dictionnaire avec : `format=glide_duration`.

Désormais, la valeur est affichée sous forme de durée dans les listes et peut être utilisée dans les fonctions Configurer les calculs. Cela peut être utile pour illustrer les KPI ITIL tels que le délai moyen de réparation.

Dictionnaire de champs

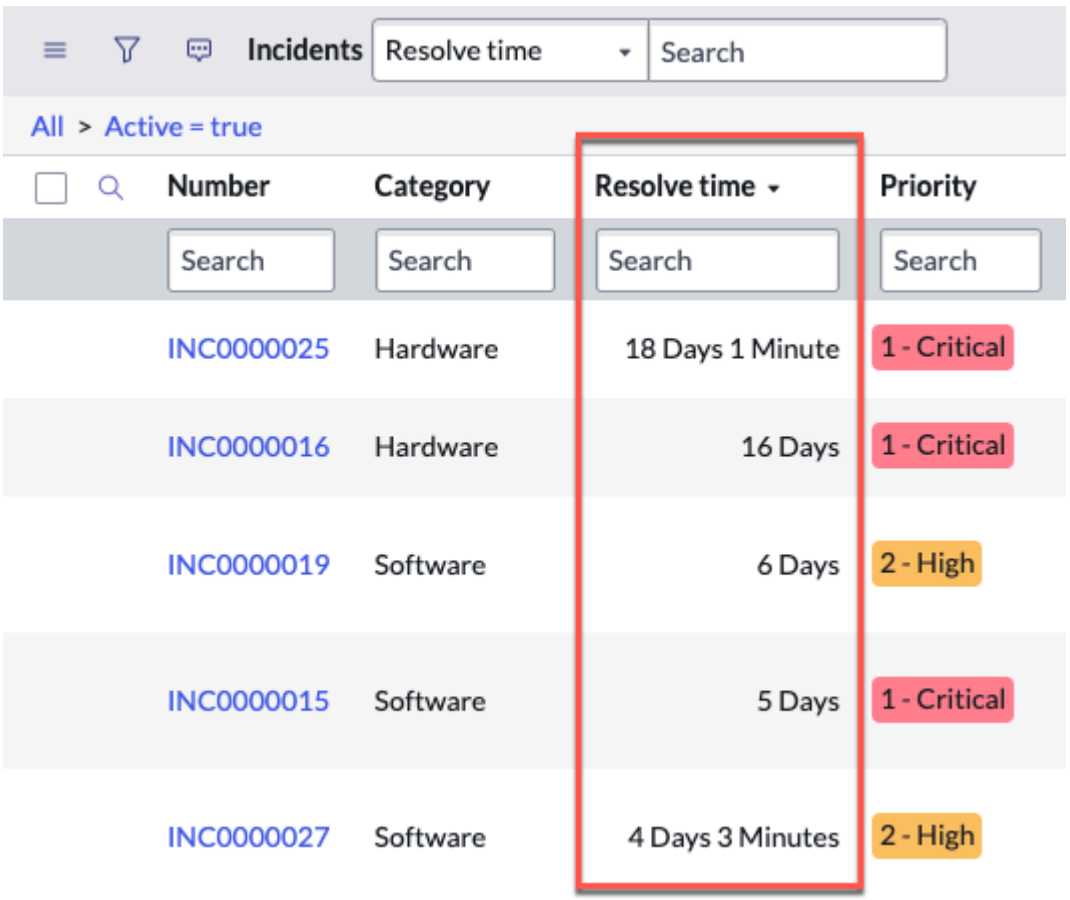


Résultats dans la liste :

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.

Résultats dans la liste



Créer la table

Les administrateurs et les développeurs d'applications peuvent créer des tables personnalisées pour stocker les données des applications. Après avoir créé une table, vous pouvez également modifier les types de champ et les étiquettes de champ.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Assurez-vous de vérifier vos licences et vos autorisations avant de créer des tables. Consultez Licensing pour plus d'informations.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Now Platform Les abonnements aux applications incluent les autorisations de tables personnalisées. Vous pouvez créer des tables personnalisées à n'importe quelle fin, jusqu'à la limite d'autorisation de l'abonnement. Pour en savoir plus sur la façon dont votre administrateur d'utilisation mappe les tables personnalisées que vous créez aux abonnements, reportez-vous à la section Mapper des tables personnalisées à un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements.

Remarque :
Il est préférable de créer des tables lors de la création d'applications avec des outils. Pour en savoir plus, consultez Building applications . Pour minimiser l'existence de tables inutiles et superflues dans une instance, n'abusez pas de la création de tables. Créez uniquement les tables dont vous avez besoin pour minimiser les tâches d'administration et réduire les temps de mise à niveau. N'étendez pas la table [sys_choice]. L'extension de la table [sys_choice] n'est pas prise 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et complétez le formulaire.

Contrôle	Description
Étiquette	Entrez une étiquette unique pour la table (par exemple, **ordinateurs portables** ou **clients légers**). L'étiquette apparaît dans les vues de liste et de formulaire de la table. La mise à jour du champ **Étiquette** met également à jour l'enregistrement de l'étiquette dans le fichier de langue pour la langue actuelle. Reportez-vous à la section Étiquettes de champs dans Tables des dictionnaires de données.
Nom	Modifiez le nom de la table, qui est automatiquement renseigné en fonction de l'étiquette de table et d'un préfixe, comme suit : ◦ Pour une table d'une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms pour indiquer qu'elle fait partie d'une application. ◦ Pour une table de l'application globale, le nom est précédé de la chaîne `u_`. ◦ Pour une table distante dans une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms et la chaîne `st_` pour indiquer qu'elle est distante et qu'elle fait partie d'une application. ◦ Pour une table distante de l'application globale, le nom est précédé de la chaîne `u_st_`. Vous ne pouvez pas modifier le préfixe ; Toutefois, vous pouvez modifier le reste du nom de table. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_).
Étend la table	Sélectionnez la table à étendre. L'extension d'une table de base intègre tous les champs de la table d'origine et crée des champs système pour la nouvelle table. Si elles se trouvent dans le même périmètre ou si elles peuvent être configurées à partir d'autres périmètres, vous pouvez étendre les tables marquées comme extensibles. Cette option n'est pas disponible si vous cochez la case **Table pouvant contenir des scripts** pour indiquer que cette table peut contenir des scripts.
Application	[Lecture seule] Affiche l'application associée à cette table. Si vous travaillez sur une application ou créez une table à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, le champ est défini par défaut sur **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés à cette application par défaut.
Table distante	Option permettant de désigner cette table comme table distante. Une table distante est une table à laquelle vous pouvez associer une définition de script pour la récupération de données à partir d'une source de données externe. Contrairement à une table interne standard, les données ne proviennent pas d'enregistrements de l'instance actuelle. Si vous cochez cette case, vous ne pouvez pas accéder à l'option **Étendre la table** , car les tables pouvant contenir des scripts ne peuvent pas être étendues à partir d'autres 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.

Contrôle	Description
	Remarque : Pour en savoir plus sur les tables pouvant contenir des scripts, consultez : ○ Récupération et mise en cache de données externes à l'aide de tables distantes ○ Créer une table distante ○ Créer une définition de script pour une table distante
Créer un module	Cochez la case, puis remplissez le champ **Ajouter un module au menu** pour créer un module de liste dans le menu d'application. Cette option n'est disponible que lors de la création d'une table.
Ajouter un module au menu	Sélectionnez un menu existant ou sélectionnez **Créer** et entrez un nouveau nom de menu. Cette option n'est disponible que lorsque la case **Créer un module** est cochée.

3. Dans la section **Colonnes** , utilisez la liste incorporée **Colonnes de table** pour ajouter des colonnes à la table.

Colonne	Description
Étiquette de colonne	Définissez une étiquette unique pour la colonne. L'étiquette apparaît sur les en-têtes de liste et les champs de formulaire de la colonne. Lorsque vous mettez à jour le champ **Étiquette de colonne** , le système met également à jour l'étiquette dans le fichier de langue pour la langue actuelle.
Type	[Obligatoire] Définissez le type de champ pour la colonne. Voir Administration des champs et Types de champs. Pour conserver les données existantes, modifiez uniquement les champs du même type de base (par exemple, **Choix** et **Chaîne**). Un avertissement apparaît si la modification apportée à un champ personnalisé entraîne une perte de données. Vous ne pouvez pas modifier un champ du système de base, cela entraîne une perte de données.
Référence	Transformez le champ en type de champ de référence en saisissant le nom de la table référencée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Remarque : La création dynamique de références est activée pour ce champ. Ainsi, si vous saisissez un nom de table qui ne correspond pas à une table existante, une table est créée lorsque vous enregistrez les changements apportés à l'enregistrement de table actuel. Si la table actuelle comporte un module dans le navigateur d'application, un module pour la table nouvellement créée est automatiquement créé dans le même menu d'application.
Longueur max.	[Champs de chaîne uniquement] Limitez la longueur du champ. Une longueur inférieure à 254 apparaît sous la forme d'un champ de texte sur ligne unique. Tout ce qui compte 255 caractères ou plus apparaît sous la forme d'une zone de texte à plusieurs lignes. **Remarque :** ◦ Vous ne pouvez modifier cette valeur que si le **type** du champ est **Chaîne**. Les changements apportés à tout autre type de champ sont ignorés. ◦ Sur une instance Oracle, vous ne pouvez pas augmenter la longueur maximale d'un champ de chaîne à plus de 4 000, car cela nécessite le type de données CLOB dans Oracle. Pour augmenter au-delà de cette taille, consignez un incident auprès ServiceNow de l'assistance technique pour demander le changement. ◦ Pour éviter la perte de données, réduisez la longueur d'un champ de chaîne uniquement lorsque vous développez une application et non lorsqu'un champ contient des données. Un avertissement apparaît si la modification apportée à un champ personnalisé entraîne une perte de données. Pour un champ de système de base, vous ne pouvez pas apporter de modification qui entraîne une perte de données.
Valeur par défaut	Spécifiez la valeur par défaut du champ pour tout nouvel enregistrement. Assurez-vous que cette valeur utilise le type de champ correct. 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.

Colonne	Description
	un champ entier peut utiliser une valeur par défaut de *2* , mais ne peut pas utiliser une valeur par défaut de *deux*. Ces valeurs peuvent être remplacées par des contournements de dictionnaire.
Affichage	Indiquez si ce champ correspond aux valeurs d'affichage (apparaît sur les enregistrements qui référencent cette table). **Remarque :** Cette option ne contrôle pas l'affichage de ce champ sur des listes ou des formulaires.

4. Dans la section **Contrôles** , définissez des options de table supplémentaires.

Contrôle	Description
Extensible	Cochez la case pour permettre à d'autres tables d'étendre cette table. Décochez la case pour éviter la création de tables enfants supplémentaires. Les tables enfants existantes restent inchangées.
Live Feed	Cochez la case pour activer les flux d'enregistrements pour la table. Cette option permet d'ajouter l'icône **Afficher Flux en direct** ( ) dans l'en-tête du formulaire.
Numérotation automatique	Cochez la case, puis définissez le format numérique pour ajouter un champ à numérotation automatique à la table. La case à cocher n'est disponible que lorsqu'aucun format numérique n'existe pour la table. Sinon, vous pouvez modifier le format numérique existant.
Créer des contrôles d'accès	Cochez la case, puis renseignez le champ **Rôle d'utilisateur** pour créer les règles de sécurité de base pour la table.
Rôle d'utilisateur	Entrez un nouveau nom ou sélectionnez un rôle d'utilisateur existant requis pour accéder à cette table. Cette option n'est disponible que lorsque la case **Créer des contrôles d'accès** est cochée.

5. Dans la section **Accès à l'application** , définissez la protection du périmètre pour la table. Pour plus d'informations, consultez Paramètres d'accès à l'application .

Contrôle	Description
Accessible depuis	Spécifiez les périmètres de l'application pouvant accéder à la table : **Tous les périmètres 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.

Contrôle	Description
	Accessible depuis n’importe quel périmètre de l’application. **Ce périmètre de l'application uniquement** Uniquement accessible à partir du périmètre de l’application actuel.
Peuvent lire	Cochez la case pour permettre aux objets de script provenant d’autres périmètres de l’application de lire les enregistrements stockés dans cette table. Cette option offre une protection contre l’exécution. Par exemple, un script d’une autre application peut interroger les données de cette table. Sélectionnez d’abord l’accès en lecture pour accorder toute autre opération d’enregistrement d’API.
Peuvent écrire	Cochez la case pour activer les objets de script provenant d’autres périmètres de l’application en vue de créer des enregistrements dans cette table. Cette option offre une protection contre l’exécution. Par exemple, un script d’une autre application peut insérer un nouvel enregistrement dans cette table. Cette option n’est disponible que lorsque la case **Peut lire** est cochée. Décochez la case pour empêcher les objets de script d’autres périmètres de l’application de créer des enregistrements dans cette table.
Peuvent mettre à jour	Cochez la case pour permettre aux objets de script d’autres périmètres de l’application de modifier les enregistrements stockés dans cette table. Cette option offre une protection contre l’exécution. Par exemple, un script d’une autre application peut modifier une valeur de champ sur cette table. Cette option n’est disponible que lorsque la case **Peut lire** est cochée. Décochez la case pour empêcher les objets de script d’autres périmètres de l’application de modifier les données stockées dans cette table.
Peuvent supprimer	Cochez la case pour permettre aux objets de script provenant d’autres périmètres de l’application de supprimer des enregistrements de cette table. Cette option offre une protection contre l’exécution. Par exemple, un script 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.

Contrôle	Description
	une autre application peut supprimer un enregistrement de cette table. Cette option n'est disponible que lorsque la case **Peut lire** est cochée. Décochez la case pour empêcher les objets de script d'autres périmètres de l'application de supprimer des enregistrements de cette table.
Autoriser les interactions de services web	Cochez la case pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des requêtes de services Web entrants vers cette table. Cette option offre à la fois une protection au moment de la conception et de l'exécution. L'utilisateur effectuant la requête doit disposer des autorisations appropriées pour accéder à cette table, même lorsque cette case est cochée. Décochez la case pour empêcher les utilisateurs d'effectuer des requêtes de service Web sur cette table.
Permettre la configuration	Cochez la case pour permettre aux applications d'autres périmètres d'application de créer des enregistrements de configuration qui modifient la fonctionnalité de cette table. Par exemple, un concepteur d'applications peut sélectionner cette table à partir de la liste **Tables** sur les règles métier, les scripts clients ou les actions d'interface utilisateur. Cette option offre une protection au moment de la conception. Décochez la case pour empêcher les concepteurs d'applications de sélectionner cette table lors de la création d'enregistrements de configuration.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour modifier les étiquettes de champ dans votre table ou l'étiquette de la table elle-même, effectuez la tâche suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 table Étiquette de champ [sys_documentation] et filtrez la table pour afficher la table qui contient les champs que vous souhaitez modifier. Pour trouver l'étiquette qui représente la table elle-même, filtrez les enregistrements où **Élément** est vide.
2. Ouvrez l'enregistrement de champ que vous souhaitez modifier et effectuez vos mises à jour. Pour obtenir une description de chaque champ, reportez-vous à la rubrique Table Étiquette de champ.

Champs globaux par défaut

Lorsque vous créez une table personnalisée, plusieurs champs apparaissent dans la liste incorporée **Colonnes de table** . Pour toutes les tables, les champs système requis sont ajoutés automatiquement. Vous ne pouvez pas supprimer ou modifier ces champs.

Pour les tables qui étendent une autre table, les champs de la table parente apparaissent également dans la liste incorporée **Colonnes de table** pour la table actuelle. Si vous modifiez ces champs, n'oubliez pas que tous les changements apportés aux champs de la table parente affectent également toutes les tables enfants, et pas seulement la table actuelle.

Les champs système requis suivants sont ajoutés à toutes les tables :

Champs système obligatoires

Champ	Type	Description
Classe [sys_class_name]	Nom de classe système	Si la table est extensible, champ de chaîne qui indique quelle table enfant contient l'enregistrement.
Créé [sys_created_on]	Date/Heure	Champ d'horodatage qui indique quand un enregistrement a été créé.
Créé par [sys_created_by]	Chaîne	Un champ de chaîne qui indique l'utilisateur qui a créé l'enregistrement.
Sys_id [sys_id]	ID système	Identificateur d'enregistrement unique (sys_id) pour l'enregistrement.
Mises à jour [sys_mod_count]	Entier	Champ numérique qui compte le nombre de mises à jour de cet enregistrement depuis sa création.
Mis à jour par [sys_updated_by]	Chaîne	Un champ de chaîne qui indique l'utilisateur qui a récemment mis à jour l'enregistrement.
Mis à jour [sys_updated_on]	Date/Heure	Champ d'horodatage qui indique la date et l'heure de la mise à jour la plus récente.

Supprimer une table

Les administrateurs peuvent supprimer les tables personnalisées qui ne sont plus nécessaires. Par exemple, vous pouvez supprimer une table d'une application en cours de développement, car les besoins professionnels changent.

Une table est personnalisée si elle a été créée par un administrateur et qu'elle ne fait pas partie d'une mise à niveau système ou d'une activation de module d'extension. Les noms de tables personnalisées commencent toujours par `u_`, ou `x_` pour les tables incluses dans le périmètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ne pouvez pas supprimer des tables système de base. Si vous supprimez une telle table par inadvertance, elle est automatiquement recréée lorsque vous mettez à niveau une instance.

Vous ne pouvez pas supprimer une table à laquelle sont associées des tables qui s'étendent à partir d'elle.

Vous devez d'abord supprimer tous les enregistrements de la table avant de supprimer la table elle-même. Si vous ne supprimez pas d'abord les enregistrements, des erreurs peuvent se produire sur la table parente si elle fait référence aux enregistrements. La suppression des enregistrements supprime toutes les références de la table parente. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Supprimer les enregistrements de la table.

Supprimer une table personnalisée

Si vous n'avez plus besoin d'une table personnalisée, vous pouvez la supprimer après avoir supprimé tous les enregistrements de la table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez la table à supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer tous les enregistrements**.

   La suppression de tous les enregistrements avant de supprimer la table garantit que la logique métier est correctement exécutée (par exemple, les règles en cascade de référence ou d'autres règles métier de suppression). Si vous ne supprimez pas d'abord tous les enregistrements de la table, vous devez corriger manuellement tous les autres enregistrements ou tables impactés par la suppression de table. Les suppressions en cascade sont également prises en charge dans cette étape.
4. Sélectionnez **Supprimer**.
   Le bouton **Supprimer** n'est disponible que pour les tables personnalisées commençant par u_ (globale) ou x_ (incluse dans le champ d'application).
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, entrez `Supprimer` et cliquez sur **OK**.

   La table et tous les éléments qui font référence à la table sont supprimés, notamment :

   - Éléments de liste de choix
   - Formulaires, sections de formulaire, listes et listes connexes
   - Rapports et Analyse des performances widgets
   - Champs de référence qui font référence à la table
   - Contrôles d'accès

Information associée

Supprimer une 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.

Supprimer tous les enregistrements d'une table

Vous pouvez décider de supprimer tous les enregistrements d'une table sans supprimer la table elle-même. Par exemple, l'administrateur peut vouloir supprimer tous les incidents sur une instance de test sans supprimer la table d'incidents elle-même.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous vous préparez à supprimer de nombreux enregistrements d'une table, tenez compte des directives suivantes pour minimiser l'impact sur les performances.

- Limitez le nombre d'enregistrements à supprimer en une seule action de suppression pour empêcher le verrouillage de la table. Utilisez la méthode `setLimit()` décrite dans setLimit .
- Minimisez le déclenchement d'un nombre excessif de règles métier suite à cette suppression. Utilisez la méthode `setWorkflow(Boolean e)` décrite dans setWorkflow .

Remarque :
La suppression de tous les enregistrements d'une table supprime également les enregistrements des tables qui étendent la table.

Il existe plusieurs méthodes pour supprimer des enregistrements de table. En fonction du nombre d'enregistrements à supprimer, choisissez la méthode la plus efficace dans votre environnement. Utilisez ces méthodes avec prudence. Avant d'effectuer cette procédure, assurez-vous que vous n'avez besoin d'aucun des enregistrements.

Procédure

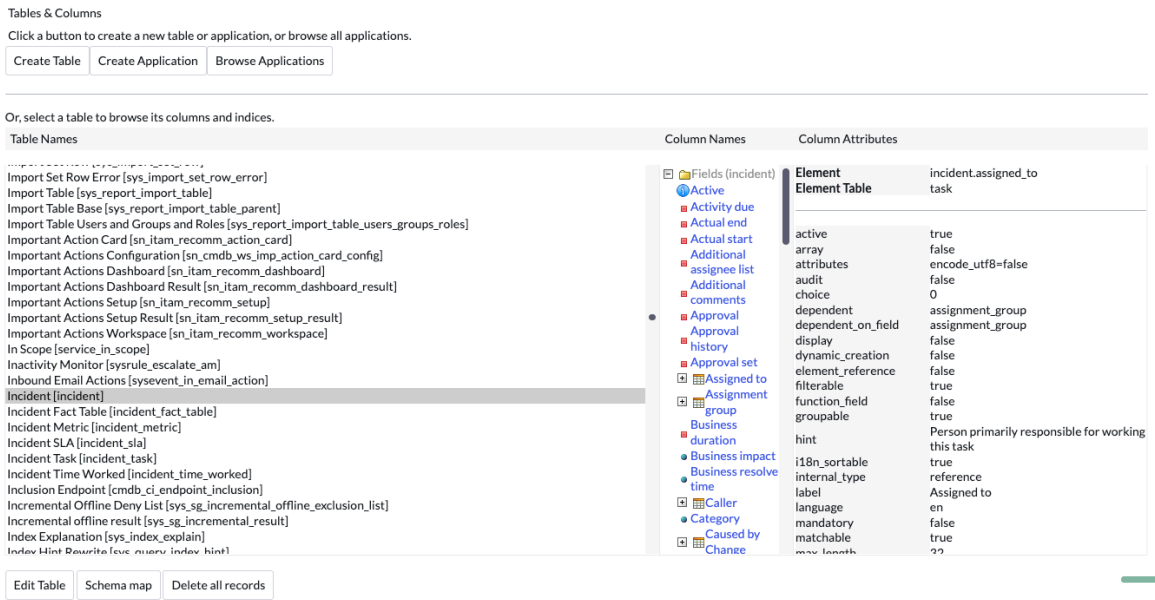
- Dans le module **Tables et colonnes** , procédez comme suit.

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables et colonnes**.
2. Sélectionnez la table pour laquelle supprimer les enregistrements.

Remarque :
Si la table dont vous souhaitez supprimer les enregistrements appartient à une application incluse dans le périmètre, sélectionnez cette application dans le sélecteur de périmètre. Vous pouvez également configurer l'accès champ d'application à périmètre. Consultez Restricted caller access privilege settings .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Certaines tables système n'autorisent pas cette méthode de suppression des enregistrements. Par exemple, vous ne pouvez pas supprimer tous les enregistrements utilisateur [sys_user]. La liste des tables n'inclut pas les tables système à partir desquelles vous ne pouvez pas supprimer d'enregistrements.

3. Cliquez sur **Supprimer tous les enregistrements**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, entrez `Supprimer` et cliquez sur **OK**.

- À partir d'une vue de liste, effectuez les étapes suivantes.
  1. Dans Liste v2, accédez à la vue de liste qui affiche les enregistrements de table, cliquez sur le menu contextuel, puis accédez à **Afficher**.
  2. Dans Liste v3, cliquez sur **<Nombre> lignes par page** dans le pied de page.
  3. Définissez le nombre de lignes par page pour afficher le nombre maximal.
  4. Sélectionnez toutes les lignes de la page.
  5. Cliquez sur **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis cliquez sur **Supprimer**.
  6. Continuez à supprimer toutes les lignes d'une page jusqu'à ce que tous les enregistrements soient supprimés.

Résultats

La table sélectionnée est vide de tout enregistrement. La table existe toujours et toutes les références à la table dans d'autres tables (telles que les règles métier ou les champs de référence) sont conservées.

Créer un index de table

Créez des index pour accéder plus facilement aux données contenues dans vos tables. Un index met de l'ordre dans les tables non ordonnées et accélère efficacement les requêtes vers les colonnes de vos tables, en créant des pointeurs vers l'endroit où les informations sont stockées dans votre 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
La construction d'un index efficace nécessite des connaissances spécialisées en architecture de base de données. Si vous n'avez pas cette expertise, vous devriez consulter quelqu'un qui la possède.

Procédure
1. Accédez au créateur d'index de l'une des façons suivantes.

2. Sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans l'index.
   L'ordre dans lequel vous sélectionnez les champs affecte le fonctionnement de l'index. Si vous n'avez pas d'expertise dans la conception de bases de données, vous devriez consulter quelqu'un qui en a.
3. Pour créer un index unique, cochez la case **Index unique** .
4. Sélectionnez **Créer un index**.
   Le champ **Nom de la table** est là à titre de référence uniquement. Le remplacement de la valeur par défaut n'a aucun effet.

Déplacer un index personnalisé

Supprimez un index personnalisé en le supprimant d'une table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table qui contient l'index personnalisé que vous souhaitez supprimer.
3. Dans le formulaire **Table** , sélectionnez la liste connexe Index de base de données.
4. Dans la liste, sélectionnez l'index personnalisé que vous souhaitez supprimer.
5. Dans le formulaire Index de base de données, sélectionnez **Abandonner**.

Résultats
L'index personnalisé est supprimé de la table.

Créer une relation de table plusieurs à plusieurs

Les relations plusieurs-à-plusieurs permettent à une liste de pointer vers une liste d'entrées, plutôt que vers un champ unique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si un article de la base de connaissances pointe vers une liste d'éléments de configuration connexes, il utilise une liste connexe. Cependant, toutes les listes ne peuvent pas être utilisées comme listes connexes. Pour qu'une liste soit associée à une autre liste, une relation plusieurs-à-plusieurs faisant référence aux deux tables doit exister.

La table Définitions nombreux à nombreux [sys_m2m] permet aux administrateurs de créer des relations plusieurs-à-plusieurs personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tables Nombreux à nombreux ne sont pas considérées comme des tables personnalisées et ne sont pas prises en compte dans votre allocation de tables personnalisées.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_m2m.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **De la table** , spécifiez une table parente.
4. Dans le champ **Vers la table** , spécifiez une table enfant.
   Le formulaire Nombreux à nombreux remplit automatiquement les autres champs avec des valeurs suggérées.
5. **Facultatif :** Modifiez d'autres valeurs de champ, le cas échéant.

Remarque :
Les noms de tables Nombreux à nombreux ne peuvent pas dépasser 30 caractères.

Information associée

Relations plusieurs-à-plusieurs par défaut de référence

Relations plusieurs-à-plusieurs par défaut de référence

Certaines relations plusieurs-à-plusieurs sont définies par défaut.

Pour référencer les relations plusieurs-à-plusieurs disponibles dans le système de base, les administrateurs peuvent saisir `sys_collection.list` dans le filtre de navigation.

Remarque :
Utilisez uniquement cette table pour afficher les relations plusieurs-à-plusieurs dans le système de base. Pour créer une nouvelle relation, utilisez toujours la table Définitions plusieurs-à-plusieurs.

Utilisation de la table Tâche

Tâche [task] est l'une des tables principales fournies avec le système de base.

La table Tâche [task] fournit une série de champs standard utilisés sur chacune des tables qui l'étendent, telles que les tables Incident [incident] et Problème [problem]. En outre, n'importe quelle table qui étend la tâche peut tirer parti des fonctionnalités spécifiques à la tâche pour piloter les tâches.

Le module d'extension Planned Task fournit la table Planned Task [planned_task], qui étend la table Task [task] afin de fournir plus de champs pour les tâches afin de mesurer la durée et l'effort.

Structure de la table de tâches

La structure de la table Tâche fournit un cadre de travail pour organiser et stocker les données relatives aux tâches et inclut des options de personnalisation étendues.

Champs de la table Tâche importante

La table Tâche est une classe de base qui fournit des champs pour les applications ITSM principales, telles que Incident, Problème et Gestion des changements. Toutes les applications qui étendent la table Tâche partagent ces champs en commun.

Traduction automatique

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

Étiquette	Nom	Type	Description
Actif	Actif	booléen	Spécifie si le travail est toujours en cours d'exécution sur une tâche ou si le travail pour la tâche est terminé. Par défaut, seules les règles métier spécifiques à l'application définissent la valeur de ce champ. Par exemple, la `incident autoclose` règle métier ferme les incidents résolus qui n'ont pas été mis à jour depuis un jour.
Commentaires supplémentaires	commentaires	journal_input	Affiche et autorise la saisie de commentaires sur l'enregistrement de tâche. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** . Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Type de champ journal.
Historique d'approbation	approval_history	Journal	Affiche l'historique des approbations pour l'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Approbations.
Affecté à	assigned_to	référence	Spécifie l'utilisateur affecté pour effectuer la tâche. Par défaut, ce champ utilise des qualificatifs de référence pour afficher uniquement les utilisateurs disposant du rôle itil. Certaines applications remplacent le qualificatif de référence parent pour afficher les utilisateurs pertinents. Par exemple, les tables Commande de service et Tâche de projet filtrent les utilisateurs en fonction de leurs compétences.
Créé	sys_created_on	glide_date_time	Affiche la date et l'heure de création de l'enregistrement de tâche.
Description	description	chaîne	Affiche et permet la saisie d'une description multiligne du travail à effectuer.
Escalade	Escalade	entier	Indique depuis combien de temps la tâche a été ouverte. Les escalades sont remplies dynamiquement à l'aide d'accords sur les niveaux de service, qui spécifient la durée pendant laquelle une tâche reste dans chaque état d'escalade. Les états d'escalade vont de **Normal** à **Modéré,** puis **à Élevé**, et enfin à **En retard**. L'enregistrement répertorie le code couleur de chaque tâche par état d'escalade.
Numéro	Numéro	chaîne	Affiche un numéro d'identification pour chaque enregistrement de tâche. Ce champ est la valeur d'affichage de la table Tâche. Le système génère ce numéro lors de la création de la tâche. Pour gérer la génération de numéros, reportez-vous à la section Numérotation 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.

Étiquette	Nom	Type	Description
Ouvert	opened_at	glide_date_time	Affiche la date et l'heure auxquelles un humain a ouvert l'enregistrement de tâche pour la première fois.
Priorité	priorité	entier	Spécifie le degré de priorité que la tâche doit avoir pour le délégataire. Par défaut, la `calculatePriority` règle métier calcule cette valeur en **fonction des valeursImpact et Urgence** . L'enregistrement répertorie un code couleur pour chaque tâche par degré de priorité.
Description courte	short_description	Chaîne	Affiche et autorise l'entrée d'une brève description de la tâche, qui est un titre explicite pour l'enregistrement.
État	État	Entier	Affiche une liste de choix pour l'état de la tâche : • En attente • Ouvert • Travail en cours • Fermé terminé • Fermé incomplet • Fermé ignoré Les applications sont généralement utilisées Les contournements du dictionnaire pour afficher des états spécifiques à l'application.
ID système	sys_id	GUID	Affiche l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id).
Type de tâche	sys_class_name	sys_class_name	Spécifie le type de tâche qui correspond à la classe enfant. Le système renseigne cette valeur lorsqu'un enregistrement est créé sur une table enfant.
Temps passé	time_worked	Minuterie	Affichez un minuteur qui mesure la durée d'ouverture d'un enregistrement dans la vue de formulaire.
Liste de surveillance	watch_list	glide_list	Spécifie les utilisateurs qui reçoivent des notifications par e-mail et par SMS lorsque l'enregistrement est mis à jour. Par défaut, seules les applications Incident, Changement et Service Catalog notifient les utilisateurs répertoriés dans ce champ. Pour les autres applications basées sur des tâches, vous devez créer des notifications par e-mail personnalisées envoyées aux utilisateurs répertoriés dans ce champ.
Notes de travail	work_notes	journal_input	Affiche et autorise la saisie de commentaires visibles uniquement par les utilisateurs ITIL. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** . Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Type de champ journal.
Liste de notes de travail	work_notes_list	glide_list	Spécifie les utilisateurs qui reçoivent des notifications par e-mail et par SMS lorsque des notes de travail sont ajoutées à l'enregistrement. Par défaut, seules les

Traduction automatique

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

Étiquette	Nom	Type	Description
			applications Changement, Problème et Service Catalog notifient les utilisateurs répertoriés dans ce champ. Pour les autres applications basées sur des tâches, vous devez créer des notifications par e-mail personnalisées envoyées aux utilisateurs répertoriés dans ce champ.

Champs de journal

Les champs de journal fonctionnent ensemble pour créer un journal des modifications et des commentaires au fur et à mesure que les tâches sont traitées.

Remarque :
Les champs journal fonctionnent uniquement sur les tables auditées.

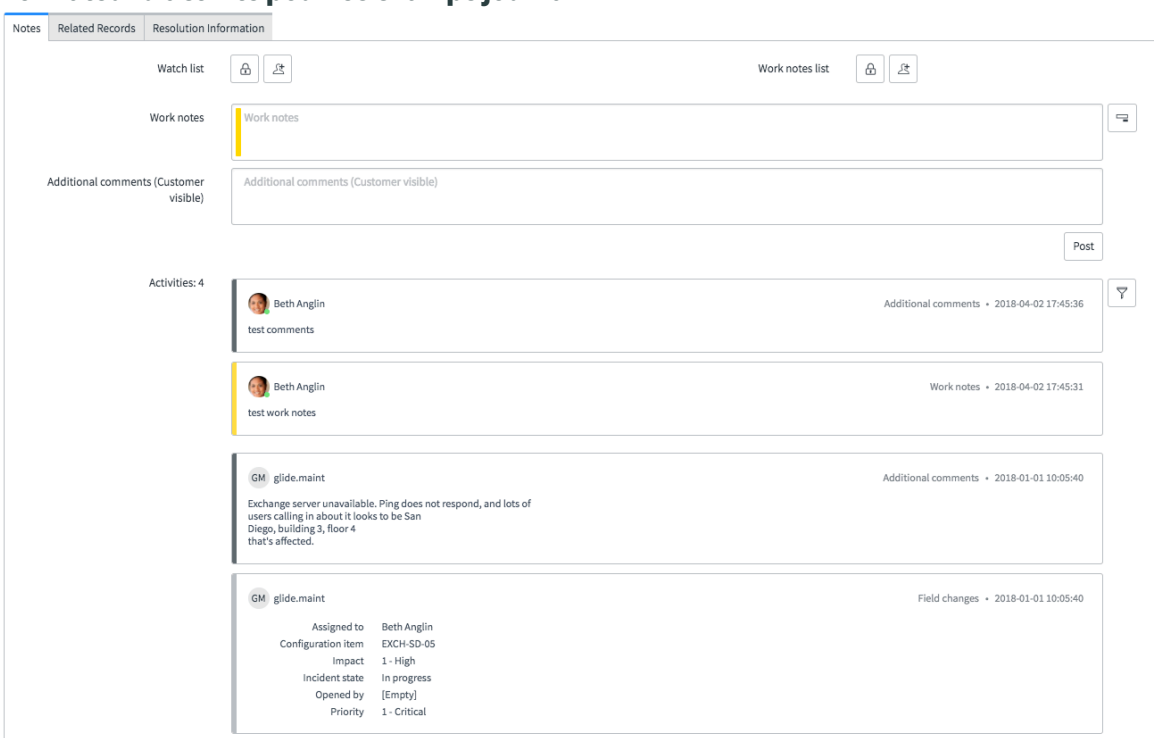
Les champs de type journal_input sont des zones de texte multilignes qui, une fois enregistrées, ajoutent les commentaires dans le champ Activité avec une notation. Si TinyMCE est activé, vous pouvez l'utiliser pour personnaliser le texte du champ dans les champs de journal.

Champs qui acceptent des entrées dans le journal

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Tous les utilisateurs peuvent effectuer les mises à jour.
Notes de travail	Les utilisateurs d'ITIL peuvent effectuer les mises à jour.

Ces commentaires, ainsi que toute modification apportée à l'enregistrement ou les notifications par e-mail envoyées en raison de l'enregistrement, sont affichés dans le formateur d'activité, qui peut être ajouté au formulaire comme un champ.

Formateur d'activité pour les champs 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.

Table de rappel

La table Rappel [reminder] permet de générer automatiquement des rappels pour une tâche.

Toute table qui étend la table Tâche, telle que la table Incident [incident], peut utiliser la table Rappel [rappel].

Vous pouvez ajouter des rappels en tant que liste connexe au formulaire d'incident en ouvrant le menu contextuel du formulaire et en accédant à **Configurer** > **Listes connexes**, puis en ajoutant **Rappels->Tâche**.

Par défaut, seul un administrateur peut créer ou modifier un enregistrement de rappel. Pour permettre aux non-administrateurs de créer des rappels, vous devez ajouter des règles de création et de lecture ACL à la table Rappel [reminder] et spécifier le rôle de l'utilisateur.

Pour accéder à la table Rappel, tapez `reminder.do` dans le navigateur de filtre.

Table de rappel

Champ	Description
Tâche	Se réfère à l'enregistrement de la tâche parente.
Utilisateur	Spécifie l'utilisateur qui s'est connecté au système.
Rappeler	Spécifie l'heure avant laquelle le rappel doit être envoyé. Les valeurs disponibles sont : **15 minutes**, **30 minutes**, **1 heure** et **2 heures**. Vous pouvez ajouter des valeurs à ce champ au besoin. **Remarque :** En interne, dans le système, la valeur est toujours convertie en minutes, puis stockée dans le champ **Me le rappeler** .
Avant	Fait référence à un champ de date sur l'enregistrement de la tâche parente. **Remarque :** Les champs **Échéance de l'activité** et **Échéance du SLA** sont des champs hérités avec une valeur **INCONNUE** que vous ne pouvez pas utiliser. Vous ne pouvez utiliser que les champs **Date d'échéance** et **Suivi** . Notez les détails suivants sur l'utilisation du champ **Avant** . • L'enregistrement de tâche parent doit avoir une valeur dans le champ que vous spécifiez. Par exemple, si vous sélectionnez Date **d'échéance**, l'enregistrement de tâche parent doit avoir une valeur dans **Date d'échéance** pour que vous puissiez enregistrer le rappel. • Vous pouvez utiliser un champ de date autre que **Date d'échéance** ou **Suivi** en procédant comme suit : **1.** Sélectionnez **Date d'échéance** ou **Suivi**dans le champ **Avant** . **2.** Enregistrez le rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de rappel (suite)

Champ	Description
	3. Recherchez le rappel dans une vue de liste à l'aide de l'une des méthodes suivantes : ▪ Dans l'enregistrement de tâche parent, configurez le formulaire, puis ajoutez des rappels en tant que liste connexe. ▪ Accédez à reminder.do et recherchez le rappel. **4.** Dans la vue de liste, modifiez la valeur du champ **Avant** par un champ de date différent de celui de la tâche parente. Utilisez le nom du champ et assurez-vous qu'il a une valeur. Par exemple, saisissez work_start pour utiliser le champ **Début réel** à la place. Notez que vous ne pouvez pas apporter de changements supplémentaires sur le formulaire de rappel sans redéfinir la valeur du champ **Avant** sur **Date d'échéance** ou **Suivi**.
Utilisant	Spécifie la méthode d'envoi du rappel. Les options disponibles sont les suivantes : **Envoyer un e-mail** et **Calendrier Outlook**.
Objet	Spécifie l'objet ou le motif du rappel. Le nombre maximal de caractères autorisés dans ce champ est de 100.
Notes	Fournit un espace dans lequel vous pouvez entrer vos commentaires concernant le rappel. Le nombre maximal de caractères autorisés dans ce champ est de 8 000.

Modifications apportées à la table de tâches

Les modifications apportées à la table Tâche sont appliquées à toutes les tables enfants.

Assurez-vous que les modifications apportées sont appropriées pour toutes les tables enfants. L'ajout de champs est un changement à faible impact, car le champ peut être masqué dans les tables qui n'en ont pas besoin. Toutefois, si le champ est utilisé dans plusieurs tables, la suppression des champs peut entraîner une perte de données indésirable.

Remarque :
lorsque vous ajoutez des entrées de liste de choix à une liste de choix sur la table Tâche, assurez-vous que la valeur de l'entrée est unique.

Vous pouvez utiliser des contournements de dictionnaire pour modifier certaines parties de la définition d'un champ de manière à ne pas s'appliquer à toutes les tables enfants.

Utilisation des tâches

La table Tâches fournit les moyens de créer et de terminer des tâches, ainsi que de suivre leur workflow dans votre instance.

Créer une tâche

Les tâches ne sont pas créées directement sur la table de tâches. Au lieu de cela, des tâches sont créées sur des tables enfants 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 filtre de navigation, saisissez task.list.
2. Sélectionnez le bouton **Nouveau** dans la liste des enregistrements de tâches, qui lance l'intercepteur de tâche.
3. Sélectionnez la table qui étendra la tâche.
4. Remplissez le formulaire avec les informations sur la tâche.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Workflow des tâches

Un administrateur peut spécifier un processus de workflow spécifique à appliquer aux tâches qui répondent à certaines conditions.

Une fois qu'une tâche répondant aux conditions est créée, le workflow lui applique le processus, en demandant des approbations, en notifiant les utilisateurs, en générant d'autres tâches, en exécutant des scripts, etc.

Outils pour l'exécution des tâches

Plusieurs outils sont disponibles pour mener à bien les tâches.

Ces outils peuvent être exécutés sur n'importe quelle table qui étend Task.

- Approbations

  Les approbations peuvent être générées pour une liste d'approbateurs, manuellement ou automatiquement, en fonction des règles d'approbation. Les approbations peuvent être intégrées aux workflows ou autonomes. Pour plus d'informations, consultez Traiter les approbations .

  Les approbations peuvent être utilisées sur les tables qui n'étendent pas la tâche.

- Affectations

  Les règles d'affectation peuvent affecter automatiquement des tâches à des utilisateurs ou à des groupes, en veillant à ce que les membres d'équipe les plus appropriés gèrent les tâches. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définition des règles d'affectation.

- Niveaux de service

  Les accords sur les niveaux de service permettent de suivre la durée d'ouverture d'une tâche afin de s'assurer que les tâches sont accomplies dans le délai imparti.

- Surveillances d'inactivité

  Les moniteurs d'inactivité veillent à ce que les tâches ne soient pas oubliées en notifiant les utilisateurs lorsque des tâches n'ont pas été modifiées pendant une période de temps prédéfinie. Pour plus d'informations, consultez Définir un moniteur d'inactivité.

- Concepteur de flux

  Un propriétaire de processus peut concevoir un flux pour des tâches qui répondent à certaines conditions. Une fois qu'une tâche répondant aux conditions est créée, le flux lui applique un processus automatisé. Le processus est défini dans Concepteur de flux. Pour plus d'informations, consultez Flow Designer .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 règles d'affectation

L'instance peut affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies à l'aide des règles de recherche de données et des règles d'affectation.

Module de règles d'affectation

Le module Règles d'affectation vous permet de définir automatiquement une valeur dans les champs assigned_to et assignment_group lorsqu'un ensemble de conditions se produit.

Une règle d'affectation doit également répondre à ces critères supplémentaires pour fonctionner :

- L'enregistrement de tâche a été créé ou mis à jour. Les règles d'affectation ne s'appliquent pas aux changements non enregistrés dans un formulaire.
- L'affectation de l'enregistrement de tâche doit être annulée. L'enregistrement ne peut pas avoir une valeur existante pour les champs *assigned_to* ou *assignment_group* . Les règles d'affectation ne peuvent pas remplacer les affectations existantes (y compris les affectations définies par une valeur par défaut ou une règle d'affectation précédemment exécutée).
- La règle d'affectation est la première règle qui correspond à la table et aux conditions. Si plusieurs règles d'affectation correspondent aux conditions, seule la règle ayant la valeur d'ordre la plus basse s'exécute.

Règle de recherche de données

Les règles de recherche de données offrent un moyen générique de modifier n'importe quelle valeur de champ, et pas seulement les champs d'affectation.

La prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements offre les améliorations suivantes par rapport au module *Affectation* :

- Possibilité de modifier n'importe quelle valeur de champ et pas seulement un champ d'affectation
- Plus d'options pour définir quand une règle s'exécute :
  - Changement de formulaire (permet aux règles d'affectation de s'appliquer aux changements non enregistrés d'un formulaire)
  - Sur l'insertion de l'enregistrement
  - A la mise à jour de l'enregistrement
- Option pour remplacer les valeurs existantes (y compris les valeurs par défaut)

Remarque :
Vous pouvez définir les règles de recherche de données et *d'affectation* en même temps. Le système ignore toutes les règles en double après l'affectation d'un incident, sauf si vous utilisez une option de définition de recherche de données pour remplacer les valeurs existantes.

Information associée

Priorité entre la recherche, l'affectation et les règles métier des données

Priorité entre la recherche, l'affectation et les règles métier des données

Les scripts, les règles d'affectation, les règles métier, les workflows, les escalades et les moteurs prennent effet par rapport à une opération de base de données, telle qu'une opération d'insertion ou de mise à jour. Dans de nombreux cas, l'ordre de ces événements est important.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 code basé sur le client qui s'exécute dans le navigateur, à l'aide d'Ajax ou en JavaScript, s'exécutera toujours avant la soumission du formulaire au serveur.

L'ordre d'exécution est le suivant :

1. *Avant* les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter avant l'opération de base de données avec un ordre inférieur à 1 000.
2. *Avant* les moteurs. Les éléments suivants ne sont pas exécutés dans un ordre spécifique :
   - Moteur d'approbation (pour les tables de tâches et de sys_approval_approver)
   - Moteur de règles d'affectation (pour les tables de tâches)
   - Moteur de politique de données
   - Moteur d'escalade
   - Moteur de normalisation de champ
   - Moteur de rôle : synchronise les changements de rôle avec sys_user_has_role table (pour les tables sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember et sys_user_role)
   - Moteur de plan d'exécution (pour les tables de tâches)
   - Mettre à jour le moteur de version : crée une entrée de version lorsque sys_update_xml entrée est écrite (pour sys_update_xml table)
   - Insertions ou mises à jour du moteur de recherche de données
   - Moteur de workflow (pour les workflows par défaut)
3. *Avant* les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter avant l'opération de base de données avec un ordre supérieur ou égal à 1 000.
4. Opération de base de données (insérer, mettre à jour, supprimer).
5. *Après* les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter après l'opération de base de données avec un ordre inférieur à 1 000.
6. *Après* les moteurs. Les éléments suivants ne sont pas exécutés dans un ordre spécifique :
   - Moteur d'étiquette
   - Moteur d'écoute
   - Moteur de notifications de table
   - Moteur de rôle : synchronise les changements de rôle avec sys_user_has_role table (pour les tables sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember et sys_user_role)
   - Moteur d'indexation de texte
   - Mettre à jour le moteur de synchronisation
   - Moteur de workflow (pour les workflows différés)
   - Moteur de déclenchement (pour tous les Concepteur de flux flux)
7. Notifications par e-mail. Les actions suivantes sont exécutées en fonction du poids de l'enregistrement de notification :
   - Notifications envoyées lors d'une insertion, d'une mise à jour ou d'une suppression
   - Notifications basées sur des événements
8. *Après* les règles métier (uniquement les enregistrements actifs). Scripts configurés pour s'exécuter après l'opération de base de données avec un ordre supérieur ou égal à 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.

Information associée

Règles métier

Affectations de workflows

Une alternative à la création de règles de recherche ou d'affectation de données consiste à créer une ou plusieurs tâches de workflow qui affectent un enregistrement de tâche dans le cadre d'un workflow.

Envisagez d'utiliser les activités de workflow Tâche pour l'affectation si votre processus comprend plusieurs étapes ou conditions, par exemple l'approbation d'une demande par un groupe particulier.

Lorsque vous utilisez un workflow pour gérer les affectations de tâches, ajoutez une brève activité de workflow de minuteur au début du workflow. Sans cette activité de minuteur, le workflow s'exécute avant que l'enregistrement parent, l'enregistrement actuel, ne soit inséré dans la base de données. Une fois l'activité du minuteur terminée, le workflow reprend en utilisant les informations de l'enregistrement parent de la base de données au lieu de l'information actuelle d'origine. La mise en pause d'un workflow de cette manière ne modifie pas un workflow par défaut en workflow différé. Pour plus d'informations sur la façon dont le moteur de workflow interagit avec la base de données, consultez Ordre d'opération du moteur de workflow .

Exemple de règles d'affectation de base de référence

Une instance de base de référence contient certaines règles d'affectation.

Règles d'instance de base de référence

Nom	Table	Conditions	Affecté à l'utilisateur, Affecté au groupe ou Script
Réseau	incident	La catégorie est Réseau	Utilisateur : Administrateur système Groupe : Réseau
Base de données ou logiciel	incident	La catégorie est l'une des suivantes : Demande, Question / aide, Logiciel, Matériel	Utilisateur : Administrateur système Groupe : Logiciel
Exécution d'élément SC : services sur site	Ticket	Le type Parent.Task est Élément de demande	Groupe : services sur site
Planification de version	release_phase	Le nom est Plan	Script: `current.release.product.service.assigned_to;`
Matériel informatique	sc_req_item	L'approbation est approuvée et	Utilisateur : 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.

Règles d'instance de base de référence (suite)

Nom	Table	Conditions	Affecté à l'utilisateur, Affecté au groupe ou Script
		Item.Category est Demande d'ordinateurs et de matériel	Groupe : Matériel
Centre de services	incident	Actif est défini sur true	Groupe : Service Desk

Créer une règle d'affectation

Affectez automatiquement un enregistrement en fonction d'une ou plusieurs conditions dans une règle d'affectation. Les règles d'affectation sont conçues pour s'exécuter au moment où vous ouvrez un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Le nom descriptif de la règle d'affectation.
Actif	Option pour activer la règle d'affectation.
S'applique à	
Table	Table contenant les enregistrements auxquels la règle d'affectation s'applique. La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la règle d'affectation. Si vous sélectionnez une table personnalisée qui étend la table de tâches, et pour que la règle d'affectation fonctionne correctement, vous devez vider le cache de l'instance en accédant à https://<instance_name>.service-now.com/cache.do. **Important :** vider le cache du système peut affecter les performances globales et dégrader les délais de réponse du système. N'exécutez pas les purges du cache pendant les heures de travail et ne déclenchez pas automatiquement les purges du cache.
Conditions	Conditions dans lesquelles la règle d'affectation s'applique.
Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur auquel l'événement est affecté.

Traduction automatique

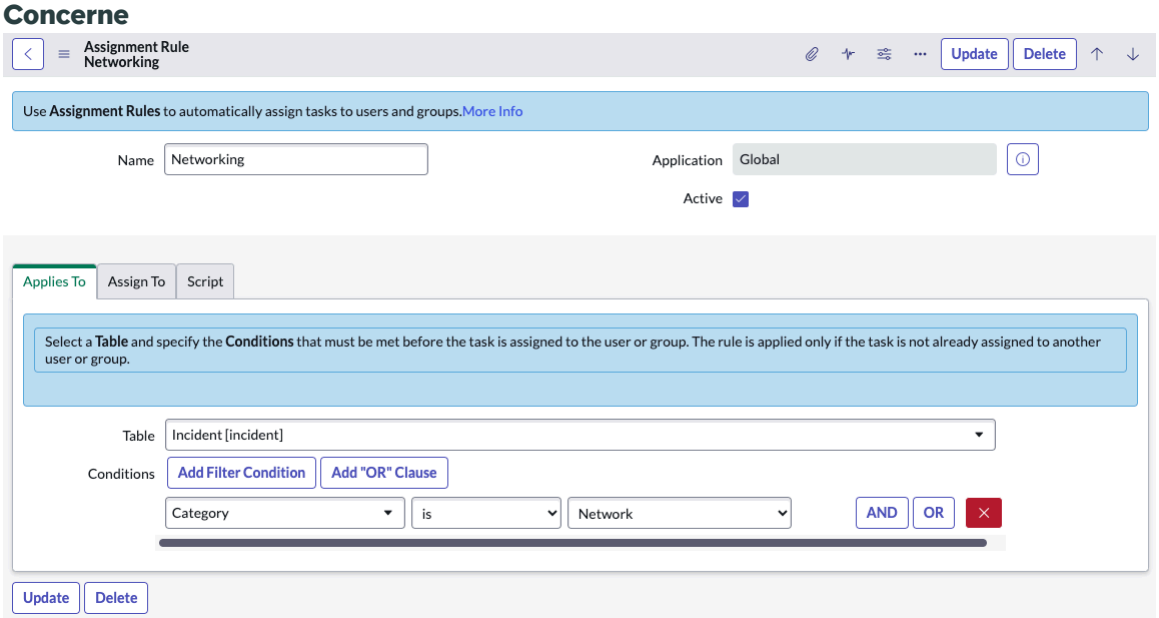
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Groupe	Groupe auquel l'événement est affecté.
Script	
Script	Script pour spécifier la fonctionnalité avancée de règle d'affectation. Le current.variable_pool jeu de variables est disponible. **Remarque :** Assurez-vous que l'entrée du script est correcte et que le type d'entrée correspond au type de champ dans le script de règle d'affectation. Par exemple, si le script de règle d'affectation définit la valeur d'un champ Entier et que la valeur du script est définie sur Chaîne, la règle d'affectation peut générer des résultats inattendus.
Champs facultatifs	
Respecter les conditions	**N'importe lequel** Si l'une des conditions est remplie, la règle d'affectation s'applique. **Tous** Si toutes les conditions sont remplies, la règle d'affectation s'applique.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel la règle d'affectation est traitée. En cas de conflit entre les règles d'affectation, une règle dont la valeur d'ordre est inférieure prévaut sur une règle dont la valeur est plus élevée. Si les valeurs d'ordre sont définies sur le même nombre, la règle d'affectation avec la première condition de correspondance a priorité sur les autres. Seule la première règle d'affectation avec une condition correspondante s'exécute sur un enregistrement.

Example: Éditeur de condition

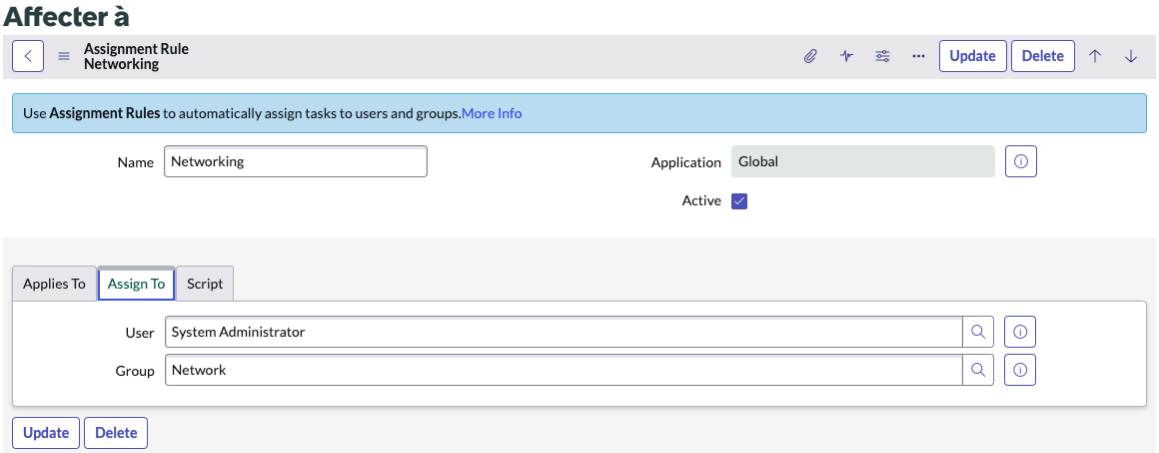
Dans cet exemple, l'instruction condition affecte automatiquement tout incident ouvert dans la catégorie Réseau à l'administrateur système du groupe d'affectation Réseau.

Concerne



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 règle de recherche de données d'affectation

Affectez automatiquement un enregistrement à l'aide de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Règles de recherche d'affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de recherche de données d'affectation

Champ	Description
Catégorie	Catégorie à laquelle la recherche de données correspond.
Sous-catégorie	Sous-catégorie à laquelle la recherche de données correspond.
Élément de configuration	Élément de configuration auquel la recherche de données correspond.
Emplacement	Emplacement auquel la recherche de données correspond.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation auquel affecter l'incident.
Affecté à	Utilisateur auquel affecter l'incident.
Actif	Option permettant d'exécuter ou de désactiver la règle.
Commande	Ordre dans lequel la règle s'exécute par rapport à d'autres règles de la même table. Le module d'extension de recherche de données exécute la règle avec l'ordre le plus bas et les valeurs correspondantes.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La règle affecte des incidents aux valeurs des champs *Groupe d'affectation* et *Affecté à* en fonction des valeurs sélectionnées dans les champs **Catégorie**, **Sous-catégorie**, **Élément de**

Traduction automatique

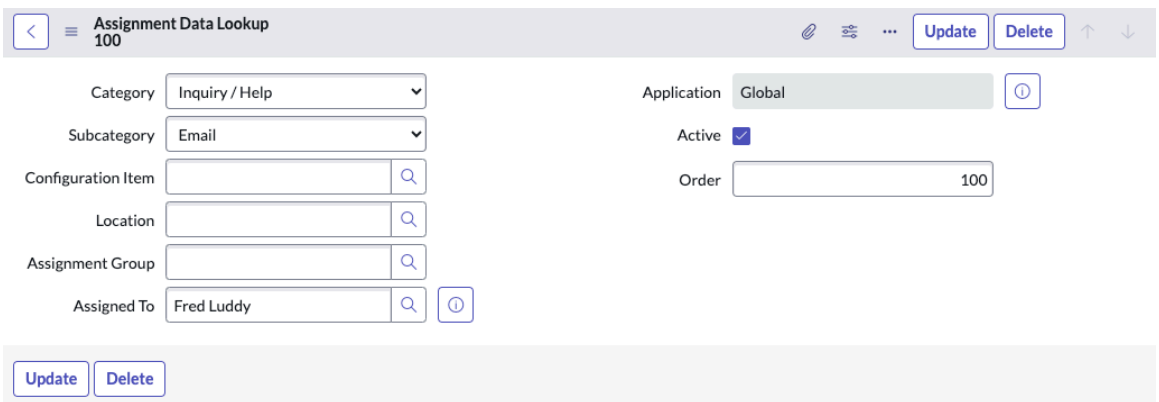
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

configuration ou **Emplacement** . Une règle de recherche d'affectation valide nécessite au moins un champ de correspondance et un champ de création.

Example: Recherche de données d'affectation

Dans cet exemple, la règle de recherche de données d'affectation affecte automatiquement tout incident ayant la catégorie Question/Aide et la sous-catégorie E-mail à Fred Luddy.

Recherche de données d'affectation



Étendre la table Tâche avec des tâches planifiées

Le module d'extension Planned Task fournit une table Planned Task [planned_task] qui étend la table Task [task].

Le module d'extension Tâche planifiée ne peut pas être activé de façon indépendante. Il est activé lors de l'activation du module d'extension Project Management (via le module d'extension PPM Standard).

Les tâches planifiées fournissent des champs supplémentaires pour les tâches relatives au temps et à l'énergie dans le cadre d'un processus planifié à plusieurs étapes.

Remarque :
Si le module d'extension Planned Task_v2 (com.snc.planned_taskv2) est actif lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Geneva ou une version ultérieure, le système ajoute la colonne Tâche à la table Tâche planifiée [planned_task]. La colonne Tâche est de type Champ composite et stocke la brève description et le numéro de la tâche. Pendant la mise à niveau, le système met à jour tous les enregistrements de la table Tâche planifiée.

Créer une tâche planifiée

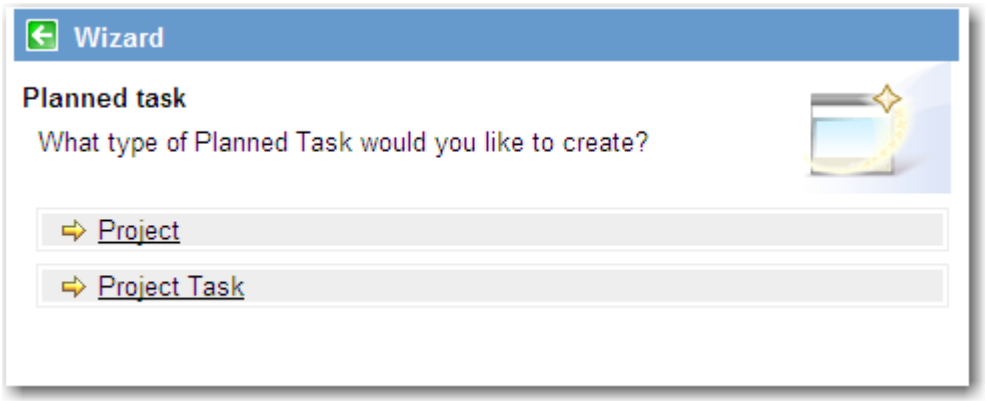
Les tâches planifiées sont créées sur les tables enfants des tâches planifiées.

Avant de commencer
Rôle requis :

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La sélection du bouton **Nouveau** dans la liste d'enregistrements de tâche planifiée lance l'intercepteur de tâche planifiée, qui invite l'utilisateur à sélectionner une table enfant sur laquelle créer la tâche planifiée :

Traduction automatique

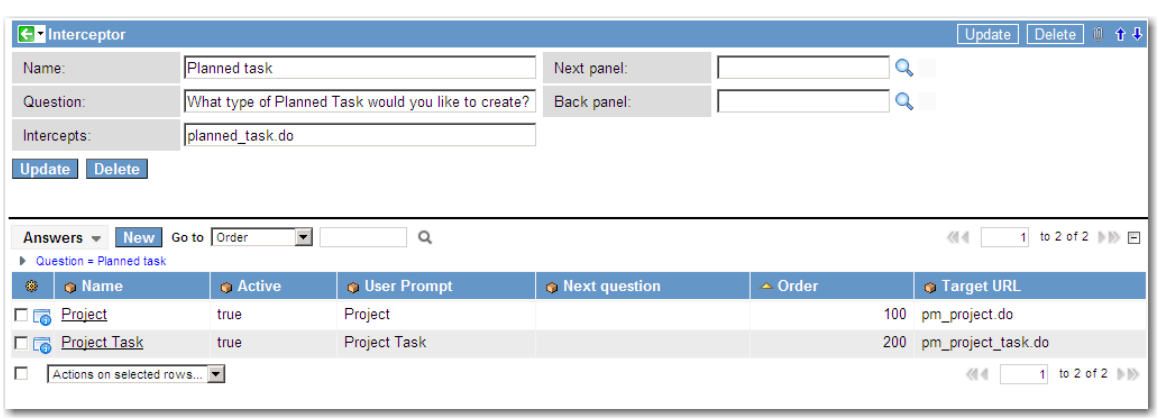
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Pour modifier l'intercepteur de tâche planifiée :

Procédure

1. Accédez à **Tous lesintercepteursde définition du système**.
   Il est possible que ce module doive être activé.
2. Sélectionnez l'intercepteur de **tâche planifiée** .
3. Modifiez la liste connexe **Réponses** comme vous le souhaitez.
   Cette liste connexe spécifie les choix présentés et l'endroit vers lequel l'utilisateur est redirigé une fois qu'il a sélectionné le choix.



Créer une base de référence

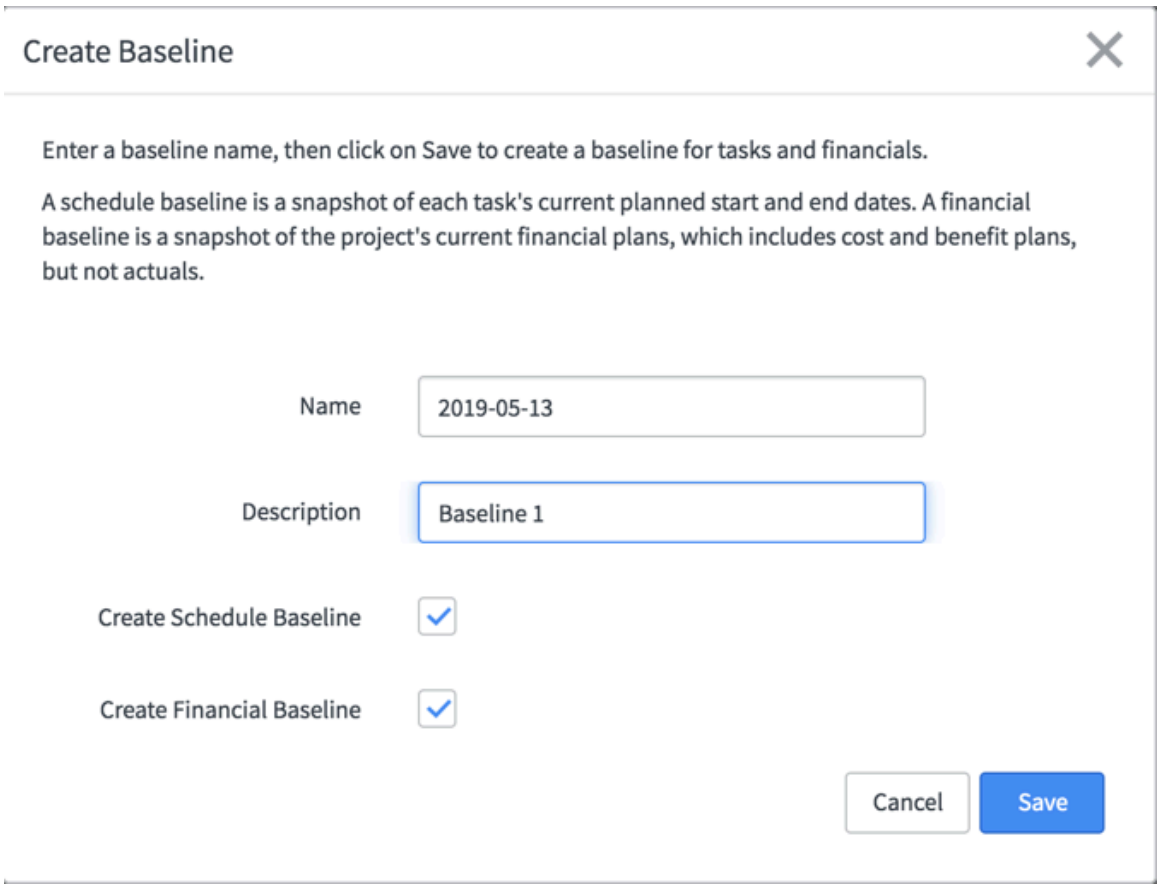
Une base de référence de tâche planifiée est un enregistrement des heures de début et de fin de la tâche planifiée à un moment donné dans le temps.

Pour créer une base de référence, accédez au formulaire de la tâche planifiée la plus élevée et sélectionnez le lien connexe **Créer une base 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.

Créer une base de référence



Pour afficher la base de référence, configurez les listes connexes pour ajouter une liste connexe de bases de référence :

Onglet Bases de référence



La base de référence peut être consultée sur un diagramme de Gantt à l'aide du lien connexe.

Mesurer le temps et l'effort

La table Tâche planifiée [planned_task] fournit des champs standard pour le suivi de la durée et de l'effort.

La durée mesure le temps écoulé de la date de début à la date de fin. L'effort mesure les heures de travail exercées sur le projet.

Durée

- Durée planifiée : durée prévue pour la tâche planifiée.
- Durée réelle : durée réelle jusqu'à présent de la tâche planifiée.
- Durée restante : durée prévue moins la durée réelle, qui représente la durée restante prévue.

Traduction automatique

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

Effort

- Effort planifié : durée prévue qui sera consacrée à la tâche planifiée.
- Effort réel : temps réel qui a déjà été consacré à la tâche planifiée.
- Effort restant : l'effort planifié moins l'effort réel, qui représente la quantité de travail de projet restante.
- Pourcentage d'achèvement : pour la tâche parente, le champ du pourcentage d'achèvement n'est pas modifiable et est déployé à partir du pourcentage d'achèvement des tâches enfants à l'aide de la formule suivante :

  Pourcentage d'achèvement de la tâche parente = somme (durée prévue des tâches enfants * pourcentage d'achèvement des tâches enfants) / somme (durée prévue des tâches enfants)

  Pour une tâche enfant, le pourcentage d'achèvement est saisi manuellement.

Calcul de la date : toutes les dates planifiées et les dates réelles des tâches enfants sont automatiquement déployées sur la tâche parente. La date de fin planifiée d'une tâche enfant est calculée en fonction de la date de début planifiée et de la durée planifiée. Si le début réel est présent, la date de fin planifiée est calculée à partir de la date de début réelle et de la durée planifiée.

Dépendances : tous les types de dépendances de tâches, à l'exception des dépendances externes, sont pris en charge par les tâches planifiées. Pour plus d'informations sur les différents types de dépendances, voir Relations et dépendances des tâches de projet .

Champs importants de la table des tâches planifiées

La table Tâche planifiée contient les champs suivants.

Champs de la table Tâche planifiée importante

Étiquette	Nom	Type	Description
Coût réel	work_cost	currency	Coût réel de la tâche planifiée, à comparer au coût estimé.
Durée réelle	work_duration	glide_duration	La durée réelle (de l'heure de début à l'heure de fin) de travail sur la tâche planifiée, à comparer à la durée planifiée.
Effort réel	work_effort	glide_duration	Temps réel passé à travailler, à comparer à l'effort planifié.
Chemin critique	critical_path	booléen	
Coût estimé	Coût	currency	Estimation du coût de la tâche planifiée, à comparer au coût réel.
Description HTML	html_description	html	Champ de description qui accepte le balisage HTML.
Pourcentage d'achèvement	percent_complete	décimal	Pourcentage de l'effort terminé. Généré à l'aide des champs Effort planifié et Effort réel.
Durée estimée	durée	glide_duration	La durée estimée (de l'heure de début à l'heure de fin) de la 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.

Champs de la table Tâche planifiée importante (suite)

Étiquette	Nom	Type	Description
Effort planifié	effort	glide_duration	Durée estimée passée à travailler sur la tâche planifiée.
Date de fin prévue	end_date	glide_date_time	Date et heures estimées de fin de la tâche planifiée.
Date de début prévue	start_date	glide_date_time	Date et heures estimées de début de la tâche planifiée.
Durée restante	remaining_duration	glide_duration	La différence de durée planifiée et de durée réelle, représentant le temps restant pour la tâche planifiée.
Effort restant	remaining_effort	glide_duration	La différence entre l'effort planifié et l'effort réel, représentant la quantité de travail restante pour la tâche planifiée.
Déploiement	Cumulatif	booléen	Champ en lecture seule géré par le système qui identifie la tâche comme ayant des tâches enfants. Plusieurs champs d'une tâche cumulative sont calculés à partir des enfants, de sorte que ces champs sont en lecture seule.
Contrainte horaire	time_constraint	chaîne	Description des contraintes horaires qui s'appliquent à la tâche planifiée.
Tâche principale	top_task	Référence (planned_task)	Lorsque différentes tâches planifiées sont empilées dans une hiérarchie, ce champ est renseigné avec la tâche parente de plus haut niveau. Par exemple, si le projet A a un projet enfant B et que le projet B a un projet enfant C, alors la tâche principale du projet C est le projet A. Le champ Tâche principale du projet A est vide.
Date de début réelle	work_start	glide_date_time	Date réelle à laquelle le travail commence sur la tâche planifiée.
Date de fin réelle	work_end	glide_date_time	Date réelle à laquelle le travail se termine sur la tâche planifiée.

Scripts de tâches planifiées

Plusieurs règles métier et un script include déterminent le calcul dynamique des champs de tâche planifiée cruciaux.

Scripts de tâches planifiées

Règle métier	Description
Définir la valeur de début de tâche actuelle	Définit la date de début réelle de la tâche planifiée lorsque l'état est défini sur l'état de travail par défaut.
Définir les données de clôture sur les inactifs	Définit les données de clôture de la tâche planifiée lorsque la tâche devient inactive.
Recalculer	Recalcule les champs du calendrier des tâches planifiées lorsque l'un des champs du calendrier 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.

Scripts de tâches planifiées (suite)

Règle métier	Description
Événements globaux de tâche planifiée	Déclenche un événement global pour chaque insertion ou mise à jour d'un enregistrement de tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Événements mondiaux .
Mettre à jour l'effort réel parent	Déploie l'effort réel de la tâche enfant vers la tâche parente.
Mettre à jour l'effort parent	Déploie l'effort planifié de la tâche enfant vers la tâche parente.
Mettre à jour le pourcentage d'achèvement parent	Déploie le pourcentage d'achèvement de la tâche enfant vers la tâche parente.
Valider la durée	Valide que la valeur du champ de durée prévue n'est ni 0 ni négative.
Valider le pourcentage d'achèvement	Valide que la valeur du champ du pourcentage d'achèvement se situe entre 0 et 100.
Valider la fin du travail avant le début du travail	Valide que la date de fin réelle n'est pas antérieure à la date de début réelle.
Définir la tâche principale	Définit les tâches principales pour maintenir la hiérarchie des tâches.
Définir la tâche principale sur les enfants	Définit les tâches principales sur les tâches enfants afin de maintenir la hiérarchie des tâches.

Hiérarchie des tâches planifiées

L'outil **Hiérarchie des tâches** disponible pour les tâches planifiées affiche la relation entre les tâches planifiées parents et enfants.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Prêt à l'emploi, l'outil **Hiérarchie des tâches** est disponible dans Project Management et Release Management.

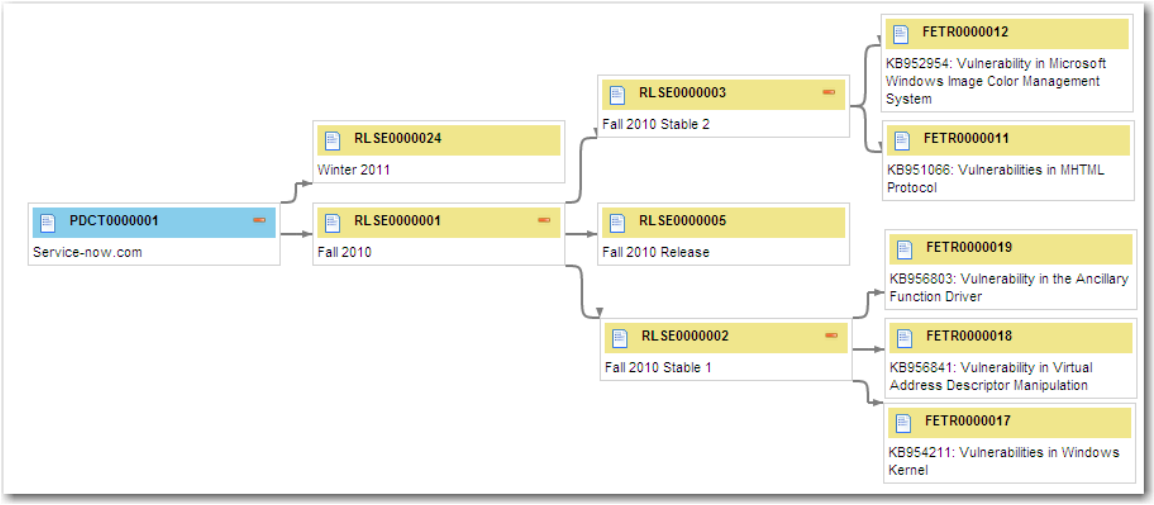
Différentes tables de tâches planifiées ont différentes actions d'interface utilisateur pour lancer la hiérarchie des tâches :

- Pour afficher la hiérarchie d'un projet, accédez à l'action du menu contextuel Utiliser la **hiérarchie des tâches** .
- Pour afficher la hiérarchie d'un produit dans la version v2, accédez au produit et cliquez sur le lien connexe **Hiérarchie de produits** .
- Pour afficher la hiérarchie d'une mise en production dans la version v2, accédez à la mise en production et cliquez sur le lien connexe **Hiérarchie des mises en production** .

Traduction automatique

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

Hiérarchie Rm2



La hiérarchie des tâches peut être ajoutée à n'importe quelle table de tâches planifiées via les moyens suivants :

Procédure

1. Accéder à **Interface utilisateur du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Sélection d'une des actions d'interface utilisateur de hiérarchie des tâches existantes (par exemple, **hiérarchie des tâches** si Project Management est activé).
3. Remplacez la table par la table souhaitée et renommez l'action d'interface utilisateur le cas échéant, puis insérez-la.

   La hiérarchie doit maintenant être disponible en tant qu'action d'interface utilisateur sur le formulaire de la nouvelle table.

Configurer le déploiement pour les champs de tâche planifiée

Vous pouvez configurer les champs de tâche planifiée pour déployer les valeurs de champ dans l'entité parente.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les champs suivants sont configurés pour être déployés pour n'importe quelle tâche planifiée et ses dérivés :

Coût, **Budget**, **Effort**, **Date réelle**, **Date planifiée**, **Durée**, **Pourcentage d'achèvement**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez la table **Déploiement de tâche planifiée** .
3. Dans les liens connexes, cliquez sur **Afficher la liste**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez le formulaire Déploiement de tâche planifiée (voir table).
6. 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.

Champs du formulaire Déploiement de tâche planifiée

Champ	Description
Enfant	Sélectionnez la table que vous souhaitez inclure ou exclure.
Champ	Sélectionnez le nom de la colonne que vous souhaitez inclure ou exclure.
Navigateur	Colonne de référence du parent sur laquelle la valeur doit être déployée.
Parent	Sélectionnez la table parente.
Application	Valeur générée automatiquement.
Déploiement	Cochez la case pour autoriser le déploiement. Laissez le champ décoché pour exclure le champ du déploiement.

Créer des relations de tâches plusieurs-à-plusieurs

Par défaut, les tâches peuvent être liées les unes aux autres à l'aide d'une relation parent/enfant, comme un problème avec un groupe d'incidents enfants ou une demande du catalogue avec un groupe de tâches du catalogue enfants.

Toutefois, il peut s'avérer utile d'enregistrer exactement la nature de la relation entre les enregistrements de tâches. Lorsqu'il est activé, le module d'extension Many-to-Many Task Relations permet aux administrateurs de définir des relations entre différentes tâches.

Relations de tâches nombreux à nombreux de demandes

Le module d'extension Many to Many Task Relations est inclus avec plusieurs modules d'extension. Vous pouvez demander l'activation du module d'extension lui-même.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

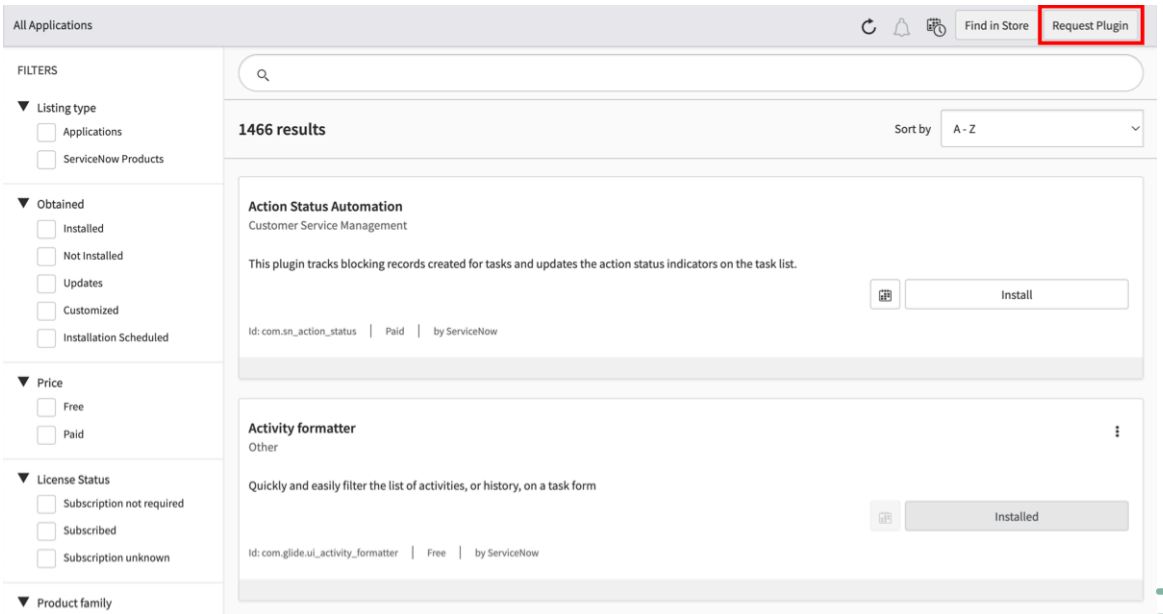
- Tâche planifiée
- Gestion des services sur site
- Gestion des projets
- Gouvernance, risque et conformité

Procédure

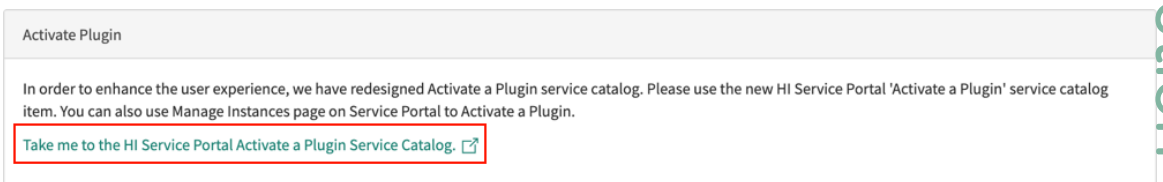
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

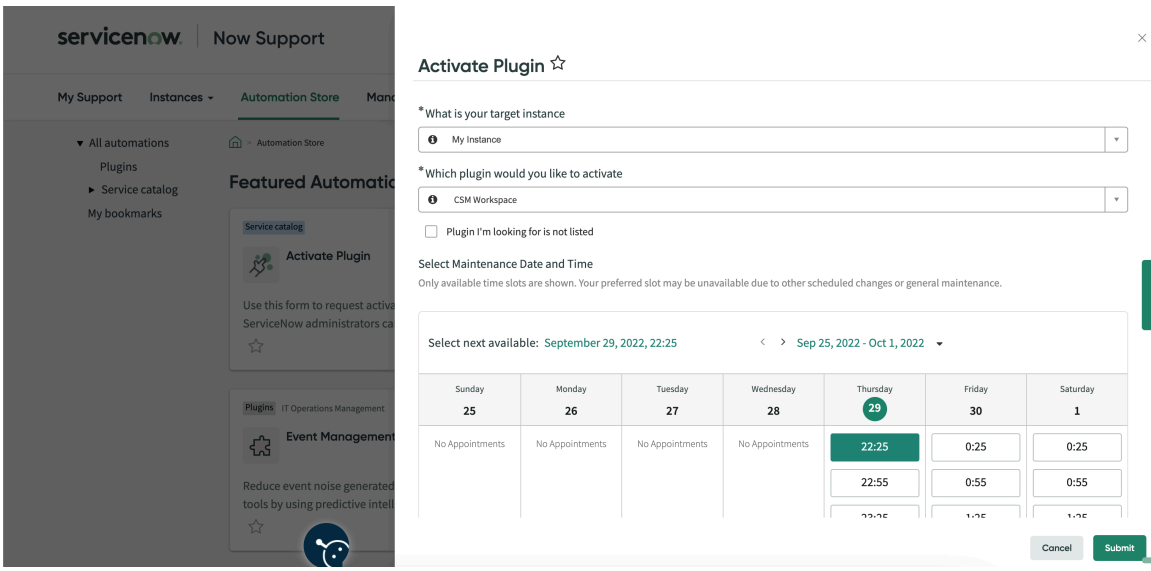
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
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**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. 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.

Manifeste de module d'extension

Lorsque le module d'extension est activé, l'application Relations de tâches est disponible avec certains modules.

Relations de tâches

Module	Description
Types de relations de connaissance	Contient les définitions des types possibles de relations entre les articles de la base de connaissances et les tâches.
Relations de base de connaissances	Affiche toutes les relations définies entre les tâches existantes et les articles de 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.

Relations de tâches (suite)

Module	Description
Types de relations	Contient les définitions des types possibles de relations entre les tâches.
Relations	Contient toutes les relations définies entre les tâches existantes.

Les types de relations suivants sont disponibles par défaut :

- La solution est documentée dans ::D solution d'utilisation pour
- Causé par ::Causes
- Contient ::Tâche de
- La documentation de la solution for ::Solution est documentée dans
- Investigué par ::Investigates
- Correction permanente pour ::P ermanentement corrigé par
- Lié à ::Lié à
- Requesting ::Requested by
- Résolu par ::Résolutions

Définir un type de relation

Créez des codes de type qui définissent la relation entre les tâches parentes et enfants.

Avant de commencer

Le module d'extension Many to Many Task Relations doit d'abord être activé. Pour en savoir plus, consultez Relations de tâches nombreux à nombreux de demandes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations de tâches** > **Types de relations** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs *Descripteur parent* et *Descripteur enfant* avec une brève description de la relation entre les deux tâches, comme un descripteur parent de *la valeur Causé par* et un descripteur enfant de *la variable Causes*.
3. Sélectionnez la barre d'en-tête du formulaire et maintenez-la enfoncée (ou cliquez avec le bouton droit de la souris), puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Le champ *Nom* est automatiquement renseigné avec les descripteurs parent et enfant.

Définir une relation de tâche autorisée à partir de l'enregistrement du type de relation de tâche

Il est possible de définir des relations de tâches autorisées à partir de l'enregistrement Type de relation de tâche.

Procédure

1. Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les tables parent et enfant pour définir quelles tables sont en mesure d'accepter la relation.
3. **Facultatif :** Définissez les scripts à exécuter dans les champs *Script parent* et *Enfant* .

   (Optional) Ces scripts sont exécutés lorsqu'un enregistrement parent ou enfant est exécuté pour générer automatiquement l'autre tâche (enfant ou parent). Ces scripts

Traduction automatique

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

utilisent la valeur actuelle du nouvel enregistrement, par opposition à l'enregistrement source qui a déclenché le script.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Modifier le champ affiché

La vue de liste de la recherche de référence définit les champs affichés dans le champ Relations de tâches et dans l'interface de modification.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour modifier les champs affichés :

Procédure

1. Accédez à un formulaire qui fait référence à la table dont vous souhaitez modifier les valeurs d'affichage dans le champ Relations de tâche.
2. Cliquez sur la loupe pour afficher la vue de liste de recherche de référence.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.

   La mise en page de liste sélectionnée est utilisée comme valeur d'affichage pour les enregistrements dans le champ Relations de tâche.

Bouton Marquer comme solution

Ce bouton est ajouté à la vue contextuelle de la base de connaissances et s'affiche lorsque vous effectuez une recherche dans la base de connaissances à partir d'un enregistrement de tâche.

Cliquer sur le bouton crée un enregistrement dans la table Relations tâche/base de connaissances [task_rel_kb] pour associer l'article de la base de connaissances à une tâche. Vous pouvez désactiver ce bouton en marquant le champ actif comme faux dans la macro d'interface utilisateur « solution_button ».

Définir des relations de tâches avec des actions d'interface utilisateur

Une fois les relations de tâches définies, il est possible d'utiliser des actions d'interface utilisateur pour définir la relation de tâches lorsqu'une nouvelle tâche est créée à partir d'une ancienne tâche.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples.

⚠ Avertissement :
Ces exemples peuvent ne pas fonctionner sur toutes les instances. Ils sont fournis à titre d'exemples.

Exemples d'actions d'interface utilisateur

Provoquer un incident

Cette action d'interface utilisateur permet à l'équipe Change Management de consigner un incident directement à partir de la demande de changement et d'enregistrer que le changement a causé l'incident.

Créez une action d'interface utilisateur sur la table Demande de changement [change_request] et placez les éléments suivants dans le script :

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
```

Traduction automatique

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

```
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.sys_id;
inccaus.insert();
CauIncident();

gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);



function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Provoquer un problème

Cette action d'interface utilisateur permet à l'équipe Change Management d'enregistrer un problème à partir d'une demande de changement et d'indiquer que le changement est à l'origine du problème.

Créez une action d'interface utilisateur sur la table Demande de changement [change_request] et collez le script suivant :

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);



function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Résoudre un problème

Cette action d'interface utilisateur permet de générer une demande de changement à partir d'un problème, en enregistrant que le changement résout le problème.

Créez une action d'interface utilisateur sur la table Problème [problem] et collez le code suivant :

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
```

Traduction automatique

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

```
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();

gs.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);



function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

Carte de pointage Management

La fonctionnalité Carte de pointage Management permet aux utilisateurs de carte de pointage (par exemple, des délégataires de tâches) d'indiquer et de suivre leur temps pour les tâches affectées.

Vidéo expliquant comment configurer la fonctionnalité de suivi du temps pour les projets, saisir du temps et approuver des cartes de pointage. Regardez cette vidéo de cinq minutes pour en savoir plus sur la configuration de la fonctionnalité de suivi du temps, la saisie du temps et les approbations.

Carte de pointage Management fonctionne avec la table de tâches pour enregistrer le temps passé sur divers types de tâches, telles que des projets, des incidents, des problèmes et des demandes de changement.

La fonctionnalité Carte de pointage Management vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Les utilisateurs de carte de pointage peuvent enregistrer le temps passé sur une tâche à l'aide des cartes de pointage et des feuilles de temps. Ils peuvent soumettre leurs cartes de pointage et feuilles de temps pour approbation.
- Les cartes de pointage et les feuilles de temps sont acheminées pour approbation en fonction des champs **Approbateur de temps hors projet** et **Approbateur de temps du projet** dans la politique de feuille de temps de l'utilisateur. Les gestionnaires d'utilisateurs ayant le rôle d'approbateur de carte de pointage peuvent également enregistrer le temps et soumettre la feuille de temps de leurs ressources.
- Les approbateurs de carte de pointage peuvent effectuer les tâches ci-dessous :
  - Examiner et approuver ou rejeter les cartes de pointage dans une feuille de temps soumise.
  - Rappeler les feuilles de temps ou les cartes de pointage approuvées pour les renvoyer aux utilisateurs, afin qu'ils les corrigent.
  - Utiliser des tableaux de bord pour afficher les rapports des exceptions de carte de pointage et de feuille de temps, et catégoriser le temps indiqué par les utilisateurs.
  - Déléguer à un autre approbateur de carte de pointage le traitement des feuilles de temps de vos ressources lorsque vous n'avez pas le temps ou que vous n'êtes pas disponible. Notez les points suivants pour la délégation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pas déléguer l'approbation pour une ressource individuelle uniquement.
- L'approbateur de carte de pointage délégué ne peut pas déléguer à son tour vos approbations de feuille de temps.

Les rôles project_manager et resource_manager incluent le rôle timecard_approver dans le système de base. Toutefois, le rôle timecard_approver peut également être utilisé indépendamment sans ces rôles.

- L'administrateur de carte de pointage peut créer et gérer des politiques de feuille de temps. Par ailleurs, il peut approuver ou rejeter par exception, ainsi que traiter les feuilles de temps. L'administrateur de carte de pointage est aussi en mesure de créer ou modifier les cartes de pointage des utilisateurs si l'état de celles-ci est défini sur « En attente » ou « Rejeté ».

Remarque :
Le champ Carte de pointage Module d'extension de gestion est requis pour utiliser des cartes de pointage. Certaines procédures exigent la fonctionnalité Project Management, qui active automatiquement les cartes de pointage. Pour plus d'informations, consultez Gestion des projets (com.snc.financial_planning_pmo).

Domain Separation dans Carte de pointage Management

Domain Separation permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine. Time Card Management est compatible avec Domain Separation au niveau **Données uniquement**.

Activer Time Card Management

Les administrateurs peuvent activer le module d'extension Carte de pointage Management (com.snc.time_card). Le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Project Portfolio Suite Dashboards (com.snc.pa.time_card) est également activé. Toutefois, vous avez besoin d'une licence Analyse des performances pour utiliser les tableaux de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le Carte de pointage module d'extension Management est également activé dans le cadre du module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **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>.

Politiques de feuille de temps

Les politiques de feuille de temps contiennent les politiques qu'une feuille de temps ou une carte de pointage doivent respecter.

La politique de feuille de temps par défaut est disponible avec le système. En tant qu'administrateur de carte de pointage, vous pouvez créer plusieurs politiques de feuille de temps en fonction des divers workflows et besoins de votre organisation. Par exemple, spécifiez une politique de feuille de temps pour chaque département ou équipe et affectez-leur les utilisateurs appropriés.

Les politiques de feuille de temps permettent également de spécifier le workflow d'approbation approprié pour les tâches du projet et hors projet.

Une politique de feuille de temps peut être définie comme politique par défaut. La politique par défaut est une politique de feuille de temps globale, qui s'applique à tous les utilisateurs qui ne sont pas affectés à une autre politique de feuille de temps. Une seule politique de feuille de temps peut être définie comme politique par défaut.

Accédez à la **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps** pour afficher la liste des politiques de feuille de temps.

Créer une politique de feuille de temps

En tant qu'administrateur de cartes de pointage, vous pouvez créer une politique de feuille de temps pour définir les besoins des utilisateurs de cartes de pointage qui enregistrent leur temps passé au travail. Les approbateurs de cartes de pointage doivent examiner et traiter les feuilles de temps en fonction de la politique de feuille de temps applicable.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Politique de feuille de temps

Champ	Description
Nom	Nom unique de la politique.
Autoriser les cartes de pointage vides	Option permettant de soumettre des cartes de pointage vides pour approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Créer automatiquement des cartes de pointage en fonction de la mise à jour de la tâche planifiée	Option pour créer automatiquement une carte de pointage lorsque vous mettez à jour une tâche planifiée, si les conditions suivantes sont réunies : ◦ Vous êtes un utilisateur de carte de pointage. ◦ Vous êtes affecté à la tâche via le champ **Affecté à** ou **Liste des délégataires supplémentaires**. ◦ La tâche n'est pas à l'état En attente. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps passé	Option pour remplir automatiquement les cartes de pointage lorsque vous entrez du temps dans le champ **Temps passé** du formulaire Tâche. Si aucune carte de pointage n'existe pour la tâche, une carte de pointage est créée lorsque le temps passé au travail est mis à jour et dans le cas où les conditions suivantes sont réunies : ◦ Vous êtes un utilisateur de carte de pointage. ◦ Vous êtes affecté à la tâche via le champ **Affecté à** ou **Liste des délégataires supplémentaires**. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Créer automatiquement des cartes de pointage toutes les semaines	Option permettant de générer automatiquement des cartes de pointage toutes les semaines via une tâche planifiée pour tous les utilisateurs affectés à la politique de feuille de temps. Les cartes de pointage sont générées en fonction des affectations de tâches planifiées et des plans de ressource avec allocation ferme des utilisateurs. Cette option est sélectionnée par défaut.
Mettre à jour les heures et les coûts réels des rapports/ plans de ressource	Option permettant de mettre à jour les heures et les coûts réels du plan de ressource associé en fonction des heures saisies dans la carte de pointage approuvée. Lorsque cette option est sélectionnée, vous pouvez associer un plan de ressource lié à la tâche sélectionnée avec la carte de pointage en procédant comme suit : ◦ Si la tâche a plusieurs plans de ressource, vous pouvez sélectionner le plan approprié. ◦ Si la tâche a un plan de ressource, ce plan est sélectionné par défaut. Les heures de l'entrée de la carte de pointage et le taux horaire de la ressource sont utilisés pour mettre à jour les valeurs **Heures réelles** et **Coût réel** du plan de ressource associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la tâche n'a pas de plan de ressource, les enregistrements associés mettent à jour le projet correspondant. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Autoriser le rappel	Option permettant d'activer l'action de rappel sur une feuille de temps ou une carte de pointage après son approbation et son traitement. Cette option est sélectionnée par défaut.
Période de rappel autorisée (jours)	Nombre de jours pendant lesquels vous pouvez rappeler une feuille de temps ou une carte de pointage. Ce champ apparaît lorsque l'option **Autoriser le rappel** est sélectionnée. La valeur par défaut est 30.
Début de la semaine	Jour de début de la semaine pour la feuille de temps. La valeur par défaut est Dimanche. **Remarque :** Pour plus d'informations sur le filtrage des feuilles de temps à l'aide de ce champ, voir KB0852458 article dans Now Support Base de connaissances.
Nombre maximal d'heures par jour	Nombre maximal d'heures qui peuvent être saisies chaque jour dans une feuille de temps. La valeur par défaut est 24. Définir ce champ sur -1 permet à la ressource de saisir les types de valeurs suivants : ○ Une valeur comprise entre 0 et 24 pour les heures passées au travail chaque jour ○ Une valeur négative, pour corriger les cartes de pointage préalablement saisies
Nombre maximal d'heures par semaine	Nombre maximal d'heures autorisées pour une semaine dans une feuille de temps. La valeur du nombre total d'heures pour une semaine dans une feuille de temps est la somme des heures saisies par jour pour cette semaine. Si la valeur est définie sur -1, le nombre total d'heures autorisées par semaine est de 168 (24 x 7) heures. La valeur par défaut est 40.
Approbateur de temps hors projet	Type d'approbation requise lorsque vous soumettez une carte de pointage qui a une tâche autre qu'un projet affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ **Automatique** : la carte de pointage est approuvée automatiquement lors de la soumission. ○ **Gestionnaire des utilisateurs** : lors de la soumission, la carte de pointage est acheminée vers le gestionnaire des utilisateurs pour approbation. Le gestionnaire des utilisateurs a le rôle d'approbateur de carte de pointage, en plus d'être sélectionné comme gestionnaire de l'utilisateur de la carte de pointage sur le formulaire Utilisateur. ○ **Aucun** : un utilisateur disposant du rôle timecard_admin peut approuver les cartes de pointage lors de la soumission.
Approbateur de temps du projet	Type d'approbation requise lorsque vous soumettez une carte de pointage qui a une tâche de projet. ○ **Automatique** : la carte de pointage est approuvée automatiquement lors de la soumission. ○ **Gestionnaire de projet** : lors de la soumission, les cartes de pointage d'une tâche de projet sont acheminées au gestionnaire de projet respectif pour approbation. Le gestionnaire de projet est sélectionné dans la tâche pour laquelle vous entrez votre temps passé. ○ **Gestionnaire des utilisateurs** : lors de la soumission, les cartes de pointage sont acheminées vers le gestionnaire des utilisateurs pour approbation. ○ **Les deux** : lors de la soumission, les cartes de pointage sont acheminées vers le gestionnaire des utilisateurs et le gestionnaire de projet pour approbation. Une carte de pointage reste à l'état Soumis lorsqu'un seul des approbateurs approuve la carte de pointage. ○ **Aucun** : un utilisateur disposant du rôle timecard_admin peut approuver les cartes de pointage. **Remarque :** ○ Le gestionnaire de projet et le gestionnaire des utilisateurs peuvent afficher uniquement les cartes de pointage qui leur sont acheminées pour approbation. ○ Si le gestionnaire des utilisateurs ou le gestionnaire de projet change alors que la carte de pointage n'est toujours pas approuvée, le système met automatiquement à jour l'approbateur de la carte de pointage. ○ Si le nom du gestionnaire de projet ou du gestionnaire des utilisateurs n'est pas renseigné sur le formulaire respectif, un utilisateur disposant du rôle time_card admin peut approuver les cartes de pointage.
Autoriser plusieurs types de taux	Option permettant de fournir un type de taux dans une carte de pointage, qui sera utilisé pendant la génération d'une ligne de dépense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Lorsque cette option est sélectionnée, le champ **Type de taux** s'affiche sur le formulaire Carte de pointage pour activer la sélection d'un type de taux. Pour plus d'informations, consultez Type de taux dans la carte d'évaluation de main-d'œuvre .
Type de taux par défaut	Type de taux utilisé par défaut pour la carte de pointage. Si vous n'en sélectionnez pas, l'option de type de taux standard est utilisée. Ce champ s'affiche lorsque la case **Autoriser plusieurs types de taux** est cochée.
Politique par défaut	Option permettant de définir la politique de feuille de temps comme politique par défaut. La politique par défaut est une politique de feuille de temps globale, qui s'applique à tous les utilisateurs qui ne sont pas affectés à une autre politique de feuille de temps. Une seule politique de feuille de temps peut être définie comme politique par défaut. Une politique de feuille de temps définie en tant que politique par défaut ne peut pas être supprimée. Vous devez d'abord définir une autre politique comme politique par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Définir la politique de feuille de temps comme politique par défaut, si nécessaire.
- Affecter la politique de feuille de temps aux utilisateurs.

Définir une politique de feuille de temps comme politique par défaut

En tant qu'administrateur de carte de pointage, vous pouvez définir une politique de feuille de temps comme politique par défaut. La politique par défaut est une politique de feuille de temps globale, qui s'applique à tous les utilisateurs qui ne sont pas affectés à une autre politique de feuille de temps.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une seule politique de feuille de temps peut être définie comme politique par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique de feuille de 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.

3. Cliquez sur le lien connexe **Définir par défaut**.

> **Remarque :**
> le lien connexe s'affiche uniquement pour une politique de feuille de temps qui n'est pas déjà définie comme politique par défaut.

Résultats
L'option **Politique par défaut** du formulaire d'enregistrement est sélectionnée pour indiquer que la politique de feuille de temps actuelle est définie comme politique par défaut. L'option **Politique par défaut** de la politique de feuille de temps par défaut antérieure est désélectionnée.

Vous ne pouvez pas supprimer une politique de feuille de temps par défaut. Vous devez d'abord définir une autre politique comme politique par défaut pour supprimer la politique par défaut actuelle.

Affecter une politique de feuille de temps à un utilisateur

En tant qu'administrateur de carte de pointage, vous pouvez affecter une politique de feuille de temps à un utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez affecter qu'une seule politique de feuille de temps à un utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique de feuille de temps.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les utilisateurs dans **Liste d'utilisateurs**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Les utilisateurs sélectionnés apparaissent dans la liste connexe **Utilisateurs**. La politique de feuille de temps est affectée aux utilisateurs sélectionnés.

Créer un type de taux

Vous pouvez créer des types de taux à l'aide de la fonctionnalité Types de taux.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité de type de taux est utilisée pour catégoriser les différents types de travaux. Par exemple, Heures standards et Heures supplémentaires. Il peut également informer les produits tiers en aval de la nature du travail effectué.

Par exemple :

- Un utilisateur travaille plus sur une journée et doit différencier les heures standards des heures supplémentaires.
- Un technicien peut être rémunéré à un taux plus élevé en fonction des différents types de travail impliqués dans l'exécution d'une 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.

- Une tâche de réparation de dispositif peut être facturée à un seul taux la première heure et à un taux différent pour les heures restantes.
- Un appel de service peut durer quatre heures au cours desquelles un équipement spécialisé est utilisé pendant une heure. L'entreprise doit saisir l'utilisation de l'équipement spécialisé à des fins allant de la facturation supplémentaire à la conformité juridique ou au suivi de la garantie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Administration** > **Types de taux**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Le type de taux est affiché dans la liste **Types de taux**.
- Le type de taux s'il est actif est également affiché dans le champ **Type de taux** du formulaire Cartes d'évaluation de main-d'œuvre, Formulaire de temps passé, Formulaire de carte de pointage et Portail des feuilles de temps.

Portail des feuilles de temps

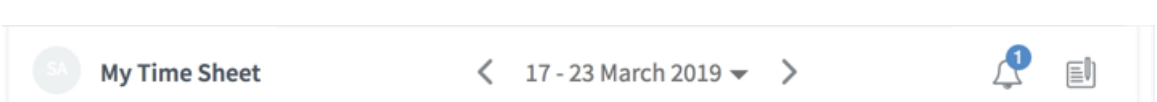
Le portail des feuilles de temps catégorise et affiche toutes vos tâches affectées dans une seule vue pour une semaine donnée. Le portail vous permet d'enregistrer le temps passé sur les tâches au quotidien et de soumettre la feuille de temps via une seule action.

Le portail des feuilles de temps fonctionne avec la table de tâches pour enregistrer le temps que vous passez sur divers types de tâches, telles que des projets, des incidents, des problèmes et des demandes de changement. Il fournit une répartition complète du temps que vous saisissez pour la tâche, les catégories de tâches et les jours d'une semaine. Il vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Générer des cartes de pointage pour les projets ou les tâches de projet affectés.
- Copier les cartes de pointage d'une feuille de temps précédente.
- Rechercher et créer une carte de pointage pour une tâche qui n'est pas affichée dans la liste des tâches affectées.
- Modifier, supprimer ou ajouter des remarques à une carte de pointage.
- Envoyer, approuver, rejeter et rappeler une feuille de temps.
- Afficher les notifications des feuilles de temps ou cartes de pointage soumises, rejetées et rappelées.

Le portail des feuilles de temps comprend les sections suivantes :

En-tête

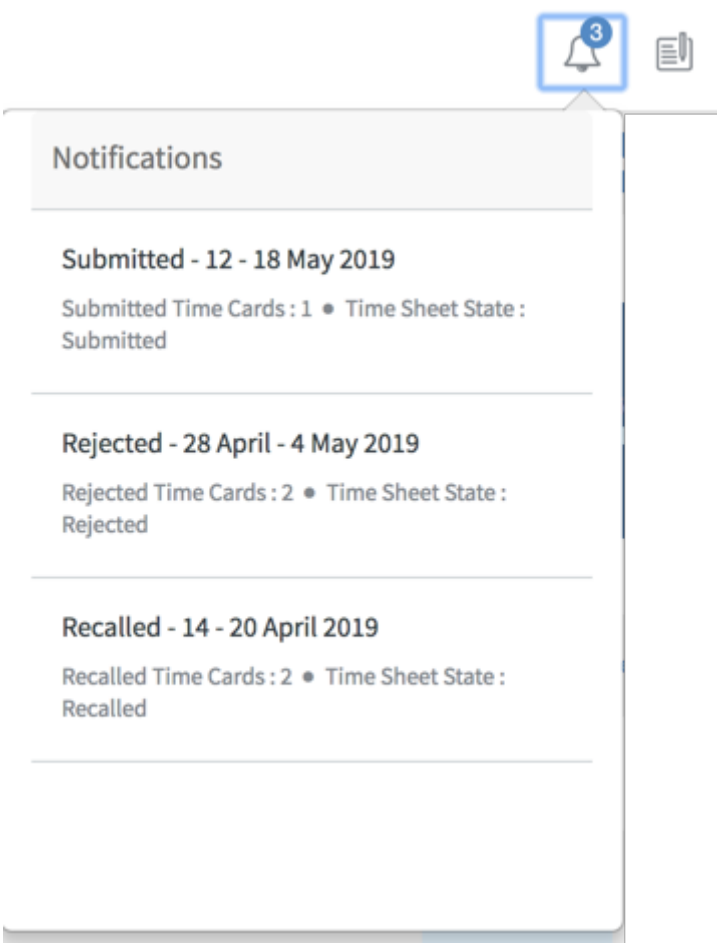


L'en-tête du portail des feuilles de temps :

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.

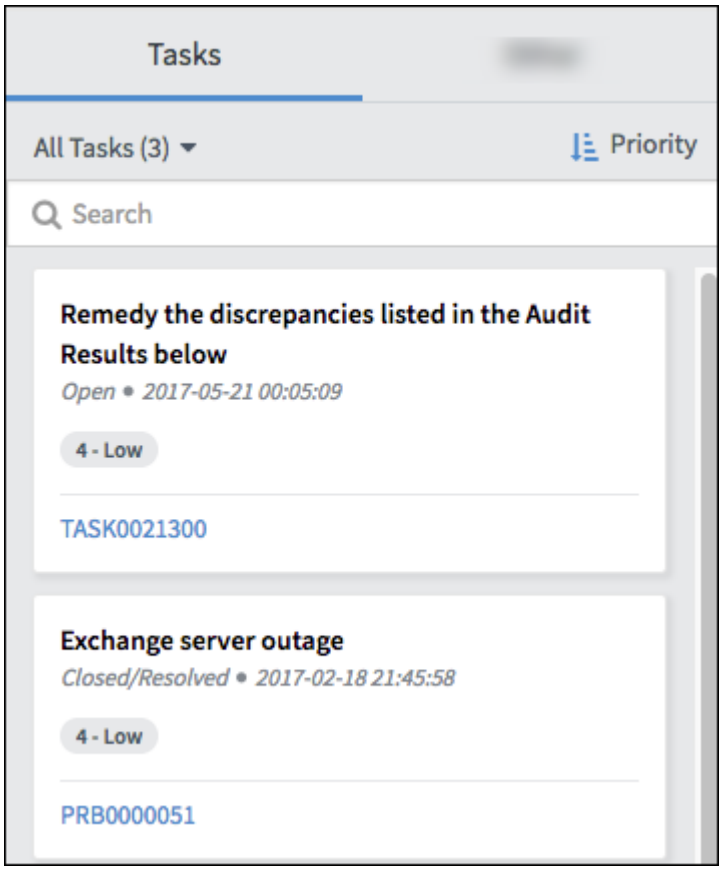
- Affiche une plage de dates de la feuille de temps pour la semaine sélectionnée et fournit des options pour accéder à la feuille de temps de la semaine précédente ou de la semaine suivante.
- Fournit un calendrier avec la plage de dates. Cliquer sur une date dans le calendrier affiche la feuille de temps pour la semaine correspondant à la date sélectionnée.
- Fournit un lien pour accéder à la feuille de temps de la semaine en cours lorsqu'une autre feuille de temps est affichée.
- Propose une option sous **Ma feuille de temps** qui vous permet d'ouvrir et de modifier les feuilles de temps de vos ressources. L'option est uniquement disponible pour un gestionnaire des utilisateurs.
- Fournit une option pour afficher la feuille de temps dans la vue Formulaire à l'aide de l'icône d'affichage du formulaire de la feuille de temps ( ).
- Affiche les notifications des feuilles de temps soumises, rejetées et rappelées sous l'icône d'affichage des notifications ( ). Chaque entrée affiche le nombre de cartes de pointage et leur état. Cliquez sur un élément de notification pour ouvrir la feuille de 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.

Tâches



L'onglet **Tâches** affiche vos tâches affectées sous forme de cartes. Chaque carte fournit des informations sur une tâche, telles qu'une courte description, un état, la date et l'heure de la dernière mise à jour, ainsi qu'une priorité. Les tâches sont dérivées des conditions de filtre suivantes :

- Tous les incidents, problèmes ou demandes de changement qui vous sont affectés et qui sont actifs.
- Tous les incidents, problèmes ou demandes de changement qui vous sont affectés et qui sont fermés pour la semaine sélectionnée.
- Toutes les tâches pour lesquelles vous avez une allocation ferme pendant la semaine sélectionnée.
- Tous les projets ou les tâches de projet qui vous sont affectés et qui sont actifs pendant la semaine sélectionnée. Les projets ou les tâches de projet sont dérivés des conditions suivantes :
  - Un projet ou une tâche de projet qui a commencé et dont la date de début réelle est antérieure à la fin de la semaine sélectionnée.
  - Un projet ou une tâche de projet qui a fermé et dont la date de fin effective est ultérieure au début de la semaine.
  - Quand il n'y a pas de date réelle pour un projet, les dates planifiées du projet doivent se trouver dans la semaine sélectionnée.
- Toutes les stories actives qui vous sont affectées.
- Toutes les tâches Scrum actives qui vous sont affectées ou fermées pendant la semaine 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.

- Tous les plans de test actifs qui vous sont affectés.
- Tous les défauts et améliorations actifs qui vous sont affectés ou fermés pendant la semaine sélectionnée.

Remarque :
si le module d'extension Gestion du service clientèle (com.sn_customerservice) est activé, les tâches qui vous sont affectées et qui sont actives et fermées pendant la semaine sélectionnée sont aussi dérivées des tables suivantes :

- Ticket [sn_customerservice_case]
- Commande de travaux [wm_order]
- Tâche de commande de travaux [wm_task]

Dans l'onglet **Tâches**, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

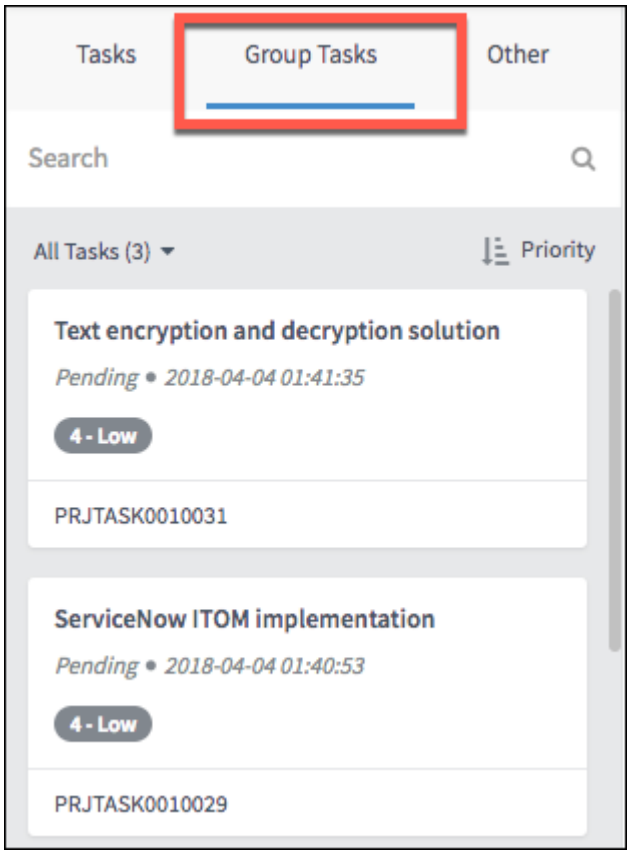
- Saisir un mot clé dans le champ de recherche pour afficher uniquement les cartes avec des détails qui correspondent au mot clé.
- Trier les cartes par ordre croissant ou décroissant en fonction de la priorité, quel que soit le type de tâche.
- Afficher les cartes en fonction d'une catégorie, comme les projets, les tâches de projet, l'incident, le problème, le changement, le défaut, l'amélioration, les plans de test et les tâches Scrum.
- Créer des cartes de pointage pour les tâches affectées. Reportez-vous à Créer des cartes de pointage et enregistrer son temps via le portail des feuilles de temps.

Remarque :
les Politiques de feuille de temps s'appliquent lorsque vous créez ou modifiez une carte de pointage.

Traduction automatique

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

Tâches de groupe

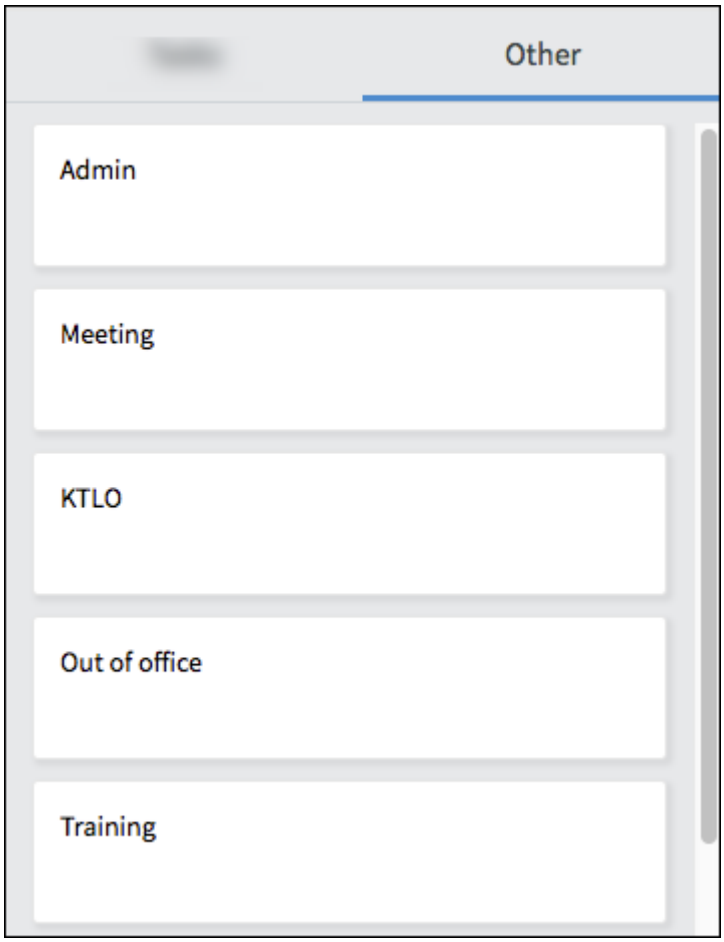


L'onglet **Tâches de groupe** affiche les tâches affectées à votre **groupe d'affectation**. Les tâches de groupe sont affichées sous forme de cartes dans l'onglet. Une carte fournit des informations sur la tâche, telles qu'une courte description, un état, la date et l'heure de la dernière mise à jour, ainsi qu'une 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.

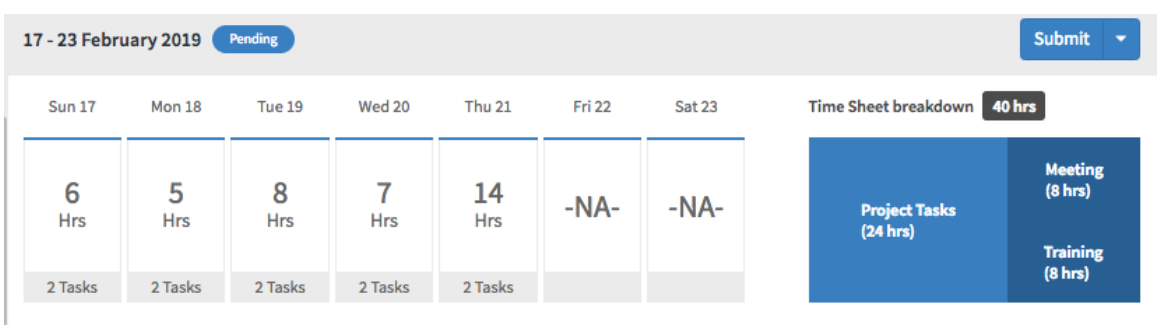
Autre



L'onglet **Autre** affiche les cartes utilisées pour enregistrer le temps dédié au travail opérationnel (par exemple, administration, réunion et KTLO).

Remarque :
la liste des catégories de la carte de pointage contrôle la liste des cartes affichées dans l'onglet **Autre**. Si un administrateur marque l'une des catégories comme inactives dans les cartes de pointage, ces catégories ne sont pas affichées dans l'onglet **Autre**.

Feuille de temps



La section Feuille de temps :

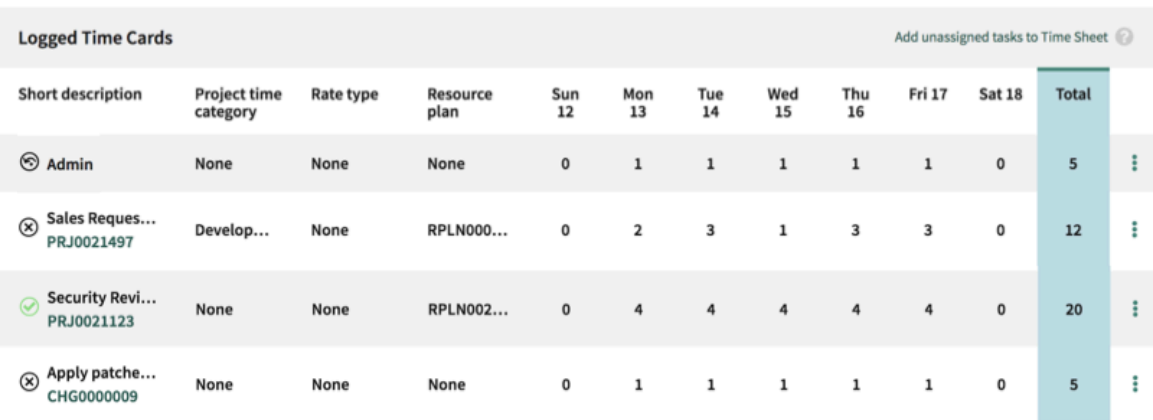
- Affiche la plage de dates de la feuille de temps pour la semaine sélectionnée.
- Indique l'état de la feuille de temps affichée.

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.

- Affiche le nombre total de tâches et d'heures que vous avez entrées pour chaque jour d'une semaine. Lorsque vous cliquez sur un jour dans la feuille de temps, la colonne correspondant à ce jour est mise en surbrillance dans les sections **Feuille de temps** et **Cartes de pointage enregistrées**. Le premier jour affiché dans la section Feuille de temps est basé sur la valeur spécifiée dans le champ **Début de la semaine** de la politique de feuille de temps des utilisateurs. Par exemple, si le champ **Début de la semaine** est défini sur « Vendredi », la section Feuille de temps commence au vendredi.
- Indique le nombre total d'heures que vous avez saisies dans la feuille de temps. La répartition de la feuille de temps affiche également une répartition des heures saisies par l'utilisateur dans différentes catégories de travail, telles que les tâches de projet, l'administration, les réunions, les tâches de suivi ou les demandes de changement.
- Fournit des options qui vous permettent de soumettre une feuille de temps et de copier des cartes de pointage à partir d'une feuille de temps précédente. Pour un approbateur, des options pour approuver ou rejeter une feuille de temps soumise et rappeler une feuille de temps traitée sont disponibles.

Cartes de pointage enregistrées



Chaque ligne de la section Cartes de pointage enregistrées représente une entrée de carte de pointage pour une semaine donnée. Elle inclut des informations comme une icône indiquant l'état de la carte de pointage, une courte description de la tâche, une catégorie de temps de projet, un type d'évaluation, un plan de ressource et le temps enregistré. Chaque ligne de la carte de pointage contient des options qui vous permettent de modifier, supprimer ou ajouter des remarques à une carte de pointage. Pour plus d'informations, voir Créer des cartes de pointage et enregistrer son temps via le portail des feuilles de temps.

Remarque :

- La colonne **Type de taux** est uniquement visible quand l'option **Autoriser plusieurs types de taux** est sélectionnée dans la politique de feuille de temps de l'utilisateur.
- La colonne **Plan de ressource** est uniquement visible quand l'option **Mettre à jour les heures réelles et les coûts de plans/rapports de ressources** est sélectionnée dans la politique de feuille de temps de l'utilisateur.

L'icône qui se trouve à côté de la courte description d'une ligne indique l'état de la carte de pointage. L'icône de fusion ( ) dans une ligne de carte de pointage indique qu'une 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.

de pointage en double pour la même tâche se trouve dans la feuille de temps et offre la possibilité de les fusionner en une seule carte de pointage.

Lorsqu'il n'y a pas de cartes de pointage, la section Cartes de pointage enregistrées affiche les boutons **Générer des cartes de pointage** et **Copier à partir de la feuille de temps précédente** pour créer des cartes de pointage.

Remarque :
le portail des feuilles de temps n'est pas conçu pour une utilisation sur des équipements mobiles et son apparence peut différer de celle présentée dans ce document.

Créer des cartes de pointage et enregistrer son temps via le portail des feuilles de temps

Après avoir créé des cartes de pointage dans le portail des feuilles de temps, enregistrez le temps que vous y avez passé dans les cartes de pointage.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_ user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Portail de Feuille de temps**.
2. Créez des cartes de pointage dans la section **Cartes de pointage enregistrées** à l'aide de l'une des options suivantes.

   En fonction des paramètres du champ **Autoriser la génération de rapports de la carte de pointage sur** dans l'onglet **Préférences** d'un projet, les options **Ajouter à la feuille de temps** et **Ajouter la sélection à la feuille de temps** sont affichées dans le portail des feuilles de temps.

   S'il existe une carte de pointage en double, vous pouvez fusionner les deux cartes de pointage en une seule, à l'exception des cartes de pointage à l'état Traité, Approuvé ou Rappelé. Une carte de pointage en double est identifiée en comparant les valeurs des champs **Brève description**, **État**, **Tâche**, **Catégorie**, **Type de taux**, **Plan de ressource** ou **Catégorie de temps de projet** dans la carte de pointage.
3. Dans la section **Cartes de pointage enregistrées**, enregistrez le temps dans une carte de pointage.

Envoyer une feuille de temps via le portail des feuilles de temps

Une fois que vous avez mis à jour la feuille de temps avec le temps passé au travail sur une semaine donnée, soumettez-la pour approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_ user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous soumettez une feuille de temps, les cartes de pointage sont vérifiées par rapport à la politique de feuille de temps affectée. Si aucune politique de feuille de temps n'est affectée, les cartes de pointage sont vérifiées par rapport à la politique de feuille de temps par défaut. Des règles métier vous empêchent de soumettre une feuille de temps si une violation est détectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Feuilles de temps** > **Portail de Feuille de temps**.
2. Cliquez sur **Envoyer**.
   La feuille de temps passe à l'état Soumis.

Enregistrer le temps et soumettre les feuilles de temps de vos ressources

En tant que gestionnaire des utilisateurs, vous pouvez enregistrer le temps et soumettre la feuille de temps de vos ressources.

Avant de commencer

Un gestionnaire des utilisateurs doit avoir le rôle d'approbateur de carte de pointage pour créer et modifier des cartes de pointage, ainsi que pour soumettre la feuille de temps des autres utilisateurs de carte de pointage. Le gestionnaire des utilisateurs dispose de l'un des rôles requis, en plus d'être répertorié en tant que gestionnaire des utilisateurs de carte de pointage.

Rôle requis : timecard_approver

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Portail de Feuille de temps**.
2. Cliquez sur la liste de choix **Ma feuille de temps** et sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approuver ou rejeter la feuille de temps dans **Mes ressources**.

   La section **Mes ressources** répertorie les utilisateurs de carte de pointage sous votre responsabilité.

   Remarque :
   la liste de choix avec **Ma feuille de temps** est uniquement disponible pour un gestionnaire des utilisateurs.

3. Créer des cartes de pointage et enregistrer son temps via le portail des feuilles de temps, le cas échéant.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- La feuille de temps de l'utilisateur sélectionné passe à l'état Soumis. La politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur de carte de pointage est utilisée pour validation lorsque vous soumettez la feuille de temps.
- Toutes les cartes de pointage associées à la feuille de temps sont également soumises automatiquement et passent à l'état Soumis.
- Les boutons **Approuver** et **Rejeter** apparaissent dans la section Feuille de temps. Les deux boutons s'affichent uniquement pour un gestionnaire des utilisateurs.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez soumis la feuille de temps pour votre ressource, vous pouvez cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter** pour l'approuver ou la rejeter. Seules les cartes de pointage acheminées vers le gestionnaire des utilisateurs sont approuvées ou rejetées. L'acheminement pour approbation dépend des champs **Approbateur de temps hors projet** et **Approbateur de temps du projet** définis dans la politique de feuille de temps de l'utilisateur de carte de pointage.

Traduction automatique

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

Feuilles de temps

Une feuille de temps regroupe toutes les cartes de pointage d'un utilisateur pour une semaine donnée.

Avec les feuilles de temps :

- Les utilisateurs de carte de pointage peuvent soumettre leur temps de travail pour la semaine via une seule étape en utilisant une feuille de temps.
- Les approbateurs de carte de pointage peuvent approuver toutes les cartes de pointage d'une feuille de temps pour un utilisateur via une seule étape en approuvant la feuille de temps. Ils n'ont pas besoin d'approuver individuellement plusieurs cartes de pointage pour un utilisateur donné.
- Suivez les activités d'une feuille de temps, telles que la personne qui a soumis ou approuvé une feuille de temps, dans la section Activités du formulaire Feuille de temps. Cet audit des activités de feuille de temps est utile pour effectuer un suivi lorsque vous déléguez la responsabilité du traitement de votre carte de pointage à un autre utilisateur. Pour suivre les activités, activez le champ **État** de la table Carte de pointage [time_card] afin d'auditer les activités de la carte de pointage, si ce champ n'est pas déjà activé. Pour plus d’informations, consultez Inclure un champ de table dans l’audit .

Une feuille de temps peut avoir l'un des états suivants :

En attente

Une feuille de temps a été créée, mais l’utilisateur continue d’apporter des modifications avant de la soumettre.

Soumis

Une feuille de temps a été soumise pour approbation. L’approbateur peut l’approuver ou la rejeter.

Approuvé

Une feuille de temps a été approuvée. Si la feuille de temps n’est pas automatiquement mise à jour sur Traitée, cela signifie qu’aucune tâche n’était associée à la feuille de temps.

Traité

Une feuille de temps a été traitée par le système. Lorsqu’une feuille de temps est approuvée, la règle métier Après Créer une dépense à partir d’une carte de pointage approuvée est déclenchée. Cette règle métier crée une ligne de dépense pour la tâche associée, puis met à jour l’état sur Traité.

Rejeté

Une feuille de temps a été renvoyée à l’émetteur pour changement.

Rappelé

Une feuille de temps a été rappelée par l’émetteur pour modification.

Créer une feuille de temps

En tant qu'utilisateur de carte de pointage, vous pouvez créer une feuille de temps pour regrouper toutes vos cartes de pointage pour une semaine donnée et les soumettre via une seule étape.

Avant de commencer

Rôle requis : timecard_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur ne peut créer qu'une seule feuille de temps par 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.

Remarque :
lorsqu'un utilisateur crée une carte de pointage pour une semaine, une feuille de temps est également créée automatiquement pour cette semaine.

Procédure

1. Créez la feuille de temps avec l'une de ces options.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Feuille de temps

Champ	Description
Début de la semaine	Date de début de la semaine pour laquelle la feuille de temps est créée. **Remarque :** la valeur du champ **Début de la semaine** de la politique de feuille de temps définit le jour de début de la semaine.
Nombre total d'heures	Nombre d'heures de travail de l'utilisateur pour cette semaine. Ce champ est automatiquement renseigné à partir des heures enregistrées pour les cartes de pointage associées.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur pour lequel la feuille de temps est créée.
État	État actuel de la feuille de temps. L'état de toutes les nouvelles feuilles de temps est défini sur En attente. États par défaut : En attente, Soumis, Approuvé, Traité, et Rejeté, Rappelé.
Commentaires	Commentaires associés à la feuille de temps.
Notes	Informations supplémentaires.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajoutez des cartes de pointage à la feuille de temps. Vous pouvez utiliser les liens connexes, ainsi que la liste connexe pour ajouter des cartes de pointage. Vous pouvez également ajouter des cartes de pointage via le portail des feuilles de temps.

Listes et liens connexes du formulaire Feuille de temps

Champ	Description
Liens connexes	
Générer des cartes de pointage	Lien pour générer des cartes de pointage pour les tâches de projet affectées.
Copier à partir de la feuille de temps précédente	Lien pour ouvrir la fenêtre **Copier la feuille de temps**, afin que vous puissiez copier les cartes de pointage à partir des feuilles de temps précédentes.

Traduction automatique

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

Listes et liens connexes du formulaire Feuille de temps (suite)

Champ	Description
Portail des feuilles de temps	Lien pour ouvrir le portail des feuilles de temps, afin que vous puissiez afficher et gérer la feuille de temps.
Listes connexes	
Feuilles de présence	Liste des cartes de pointage qui font partie de la feuille de temps. Pour créer une carte de pointage, cliquez sur **Nouveau**.

Envoyer une feuille de temps

Une fois la feuille de temps mise à jour avec le temps passé au travail, vous pouvez soumettre la feuille de temps pour la semaine afin d'envoyer toutes les cartes de pointage de la semaine ensemble.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un utilisateur soumet une feuille de temps, la politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur est utilisée pour validation. Si aucune politique de feuille de temps n'est affectée à l'utilisateur, la politique de feuille de temps par défaut est utilisée. Des règles métier empêchent un utilisateur de soumettre une feuille de temps si une violation est détectée.

Remarque :
vous pouvez également effectuer cette tâche depuis le portail des feuilles de temps.

Procédure

1. Accédez à la feuille de temps en utilisant l'une des options suivantes :
   - Pour soumettre une feuille de temps à l'état En attente, accédez à**Feuilles de temps** > **Mes feuilles de temps** > **En attente**.
   - Pour soumettre la feuille de temps pour la semaine en cours, accédez à **Feuilles de temps** > **Mes feuilles de temps** > **Feuille de temps actuelle**.
   - Pour soumettre une feuille de temps à l'état Rejeté, **Feuilles de temps** > **Mes feuilles de temps** > **Rejeté**. Vous pouvez apporter les changements requis comme suggéré dans les commentaires de rejet pour soumettre à nouveau une feuille de temps rejetée.
2. Pour soumettre une feuille de temps à partir de la liste Feuilles de temps, ouvrez la feuille de temps.
3. Ajoutez des commentaires si nécessaire.
4. Cliquez sur **Envoyer la feuille de temps**.

Résultats

- La feuille de temps passe à l'état Soumis.
- Toutes les cartes de pointage associées à la feuille de temps sont également soumises automatiquement et passent à l'état Soumis.

Approuver ou rejeter une feuille de temps

Affichez, approuvez ou rejetez des feuilles de temps ou des cartes de pointage pour votre utilisateur et pour la semaine donnée, en une seule étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : timecard_approver ou timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un gestionnaire des utilisateurs est la personne qui dispose de l'un des rôles requis et qui est sélectionnée dans le champ **Gestionnaire** du formulaire Utilisateur de l'utilisateur de la carte de pointage.

Lorsqu'il ne travaille pas, le gestionnaire des utilisateurs peut déléguer des approbations de feuille de temps à un autre utilisateur ayant les rôles requis en tant qu'approbateur de feuilles de temps. Pour la période spécifiée, l'utilisateur délégué reçoit également toutes les feuilles de temps soumises par les utilisateurs de carte de pointage à traiter.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Feuilles de temps** > **Approbation en attente**.
2. Dans la liste Feuilles de temps, ouvrez la feuille de temps pour l'approuver ou la rejeter.
3. Si nécessaire, ajoutez des commentaires.
4. Cliquez sur **Approuver** ou **Rejeter**.

Résultats
- La feuille de temps passe à l'état Approuvé ou Rejeté.

  Remarque :
  si une feuille de temps est rejetée, elle est répertoriée dans les notifications des feuilles de temps rejetées sous l'icône d'affichage des notifications ( ) du portail des feuilles de temps.

- Toutes les cartes de pointage associées à la feuille de temps sont également approuvées ou rejetées automatiquement.
- Si des cartes de pointage de la feuille de temps sont en attente d'approbation par l'un des approbateurs, comme défini par la politique de feuille de temps, la feuille de temps reste à l'état Soumis.

Remarque :
- Vous pouvez également approuver ou rejeter les cartes de pointage d'une feuille de temps en sélectionnant une ou plusieurs de ces cartes et en les approuvant ou en les rejetant.
- si une feuille de temps est rejetée, toutes les cartes de pointage à l'état Soumis associées sont également rejetées automatiquement. Les cartes de pointage à l'état Approuvé et Traité de la feuille de temps ne sont pas affectées.
- Si toutes les cartes de pointage d'une feuille de temps sont approuvées, la feuille de temps passe automatiquement à l'état Approuvé.
- Si une carte de pointage d'une feuille de temps est à l'état Rejeté, la feuille de temps passe également à l'état Rejeté, quel que soit l'état des autres cartes de pointage de la feuille de temps.

Feuilles de présence

Les cartes de pointage sont utilisées pour enregistrer le temps passé sur une tâche par un délégataire 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.

La fonctionnalité Time Card Management fonctionne avec la table de tâches pour enregistrer le temps passé sur les projets, les incidents, les problèmes et les demandes de changement.

Les délégataires de tâche peuvent enregistrer le temps passé dans le champ *Temps passé* sur un enregistrement de tâche ou saisir des heures directement dans leur carte de pointage. Certaines tables prennent en charge la création automatique de cartes de pointage en fonction des champs de date de début et de fin.

Suivez les activités d'une carte de pointage, telles que la personne qui a soumis ou approuvé une carte de pointage, dans la section Activités du formulaire Carte de pointage. Cet audit des activités de carte de pointage est utile pour effectuer un suivi lorsque vous déléguez la responsabilité du traitement de votre feuille de temps à un autre utilisateur. Pour suivre les activités, activez le champ **État** de la table Carte de pointage [time_card] afin d'auditer les activités de la carte de pointage, si ce champ n'est pas déjà activé. Pour plus d'informations, consultez Inclure un champ de table dans l'audit .

Vous pouvez associer les cartes de pointage des tâches de projet et d'autres catégories de tâches, telles que les réunions et les formations, aux plans de ressource pertinents .

Lorsque vous approuvez une carte de pointage, le temps enregistré dans la carte de pointage est sauvegardé quotidiennement dans la table Carte de pointage quotidienne [time_card_daily]. À l'aide des données de temps enregistré quotidiennement, vous pouvez générer des rapports de carte de pointage par jour, quelle que soit la période de feuille de temps à laquelle les cartes de pointage appartiennent. Par exemple, vous pouvez créer un rapport mensuel de carte de pointage qui inclut les cartes de pointage du premier au dernier jour du mois.

Les cartes de pointage disposent également d'un mécanisme d'approbation facultatif qui permet aux gestionnaires de projet d'approuver celles-ci. Les administrateurs et les approbateurs de cartes de pointage peuvent voir toutes les cartes de pointage de la semaine. Tous les utilisateurs étant, de par leur rôle, responsables du traitement des tâches peuvent aussi accéder à leurs cartes de pointage personnelles. Une carte de pointage peut avoir l'un des états suivants :

États des cartes de pointage

État	Description
En attente	Carte de pointage qui n'est pas soumise pour approbation.
Soumis	Carte de pointage soumise pour approbations.
Approuvé	Une carte de pointage approuvée.
Traité	Carte de pointage approuvée avec une ligne de dépense pour la tâche associée.
Rejeté	Une carte de pointage rejetée.
Rappelé	Carte de pointage approuvée rappelée pour tout ajustement requis.

Créer une carte de pointage

Vous pouvez créer des cartes de pointage pour enregistrer le temps passé à effectuer vos tâches au travail.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champ **Autoriser la génération de rapports de la carte de pointage sur** le formulaire de projet détermine à quel niveau les cartes de pointage peuvent être créées pour les tâches de projet.

Remarque :
les cartes de pointage créées à partir du formulaire Projet ne sont pas automatiquement renseignées dans les plans de ressources pour éviter des allocations aléatoires. Pour plus d'informations , consultez KB0814884 article dans le Now Support Base de connaissances.

Les cartes de pointage peuvent être créées automatiquement ou manuellement.

- *Automatique* : utilisez les options suivantes pour générer automatiquement les cartes de pointage :
  - *En mettant à jour la tâche* :

    Créer automatiquement des cartes de pointage en fonction de la mise à jour de la tâche

    Configurez les cartes de pointage de sorte qu'elles soient créées lorsqu'un utilisateur met à jour un enregistrement de tâche. Le paramètre **Créer automatiquement des cartes de pointage en fonction de la mise à jour de la tâche** de la politique de feuille de temps affectée contrôle ce comportement et est défini par défaut sur la valeur false.

    Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps passé

    Configurez les cartes de pointage de sorte qu'elles soient créées lorsqu'un utilisateur renseigne le champ **Temps passé**. Si aucune carte de pointage n'existe pour la tâche, une carte de pointage est créée. La politique de feuille de temps **Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps passé** contrôle ce comportement et est définie par défaut sur la valeur false.

    Dans les enregistrements **Tâche de projet**, **Incident**, **Problème** et **Changement**, le champ **Temps passé** n'apparaît pas par défaut et doit donc être configuré sur le formulaire.

  - *Par tâche planifiée* : configurez les cartes de pointage pour que les tâches de projet soient générées automatiquement pour les utilisateurs via une tâche planifiée. Seul l'administrateur peut configurer une tâche planifiée.

    Remarque :
    les cartes de pointage ne peuvent pas être créées automatiquement lorsque vous utilisez l'interface mobile. Utilisez l'interface de bureau si vous souhaitez utiliser la fonctionnalité de carte de pointage automatique.

- *Manuel* : créez une carte de pointage pour chaque tâche et entrez le temps manuellement.

Procédure

1. Créez la carte de pointage en utilisant l'une des options suivantes.

2. 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 Carte de pointage

Champ	Description
Début de la semaine	Date de début de la semaine pour la feuille de temps. **Remarque :** La valeur du champ **Début de la semaine** de la politique de feuille de temps définit le jour de début de la semaine. un message s'affiche lorsque vous essayez d'associer un plan de ressource à une carte de pointage alors que la semaine de début de la carte de pointage se trouve en dehors des dates du plan de ressource.
État	État actuel de la carte de pointage. Toutes les nouvelles cartes de pointage sont à l'état En attente. Les différents états d'une carte de pointage sont En attente, Soumis, Approuvé, Traité, Rejeté et Rappelé.
Catégorie	Type de tâche pour laquelle la carte de pointage est créée.
Tâche	Tâche associée à la carte de pointage.
Catégorie de temps de projet	Type d'activité du projet pour laquelle le temps passé est enregistré. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Projet/Tâche de projet** ou **Tâche** dans le champ **Catégorie**.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur pour lequel la carte de pointage est créée.
Type de taux	Type de taux pris en compte lors de la génération des lignes de dépense. Pour plus d'informations, consultez Type de taux dans la carte d'évaluation de main-d'œuvre . **Remarque :** ce champ s'affiche quand l'option **Autoriser plusieurs types de taux** est sélectionnée dans la politique de feuille de temps affectée de l'utilisateur.
Plan de ressource	Plan de ressource de la tâche associée à la carte de pointage. Quand la carte de pointage est approuvée, les heures de l'entrée de la carte de pointage et le taux horaire de la ressource sont utilisés pour mettre à jour les valeurs **Heures réelles** et **Coût réel** du plan de ressource associé. Un plan de ressource est associé à la carte de pointage des façons suivantes : ○ Si la tâche a plusieurs plans de ressource, vous pouvez sélectionner le plan approprié. ○ Si la tâche a un plan de ressource, ce plan est sélectionné 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.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Si la tâche n'a pas de plan de ressource, l'enregistrement associé met à jour le projet correspondant. ◦ Un message s'affiche sur la carte de pointage lorsque les dates du plan de ressource se trouvent en dehors des dates de la semaine de soumission du temps. ◦ ce champ s'affiche quand l'option **Mettre à jour les heures et les coûts réels des rapports/plans de ressource** est sélectionnée dans la politique de feuille de temps affectée de l'utilisateur.
Effort restant	Quantité de travail restante pour la tâche planifiée. L'effort restant correspond à l'effort restant dans la table de tâches planifiées et est calculé comme suit : `Effort restant = effort planifié - effort réel` **Remarque :** le champ n'est pas disponible sur le formulaire Carte de pointage par défaut. Configurez le formulaire pour ajouter ce champ si nécessaire.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- La carte de pointage est créée pour la période de carte de pointage sélectionnée.
- S'il n'existe pas de feuille de temps pour la semaine, une feuille de temps est créée pour la semaine de la carte de pointage.

Que faire ensuite

Une fois la carte de pointage créée, les heures de cette tâche peuvent être incrémentées automatiquement à partir du champ **Temps passé** de l'enregistrement de tâche. La politique de feuille de temps **Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps passé** contrôle la façon dont le temps est mis à jour dans les cartes de pointage. La politique est définie sur *false* par défaut. Si les mises à jour automatiques du temps passé ne sont pas configurées, l'utilisateur doit mettre à jour manuellement la carte de pointage.

Information associée

Mapper une catégorie de carte de pointage aux types de travaux opérationnels

Copier les cartes de pointage d'une feuille de temps précédente

Pour créer des cartes de pointage, vous pouvez aussi les copier à partir d'une feuille de temps existante. Toutes les cartes de pointage (des tâches du projet et hors projet) d'une feuille de temps sélectionnée seront alors copiées.

Avant de commencer

Rôle requis : timecard_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également effectuer cette tâche depuis le portail des feuilles de 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.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de feuille de temps pour lequel vous souhaitez créer les cartes de pointage.
2. Cliquez sur le lien connexe **Copier à partir de la feuille de temps précédente**.
3. Dans le champ **Sélectionner une feuille de temps**, sélectionnez une feuille de temps précédente à partir de laquelle vous souhaitez copier les cartes de pointage.
4. **Facultatif :** Vous pouvez copier le temps enregistré pour les tâches de la feuille de temps précédente, cochez la case **Copier le temps enregistré**.
5. Cliquez sur **OK**.

Résultats

Cartes de pointage pour les tâches de projet

Les cartes de pointage de toutes les tâches de projet en cours ou planifiées pour la semaine actuelle sont copiées à partir de la feuille de temps sélectionnée. Si une carte de pointage correspondant à une tâche de projet existe déjà, aucune carte de pointage en double n'est créée lors de la copie.

Cartes de pointage pour une catégorie autre qu'une tâche

Les cartes de pointage de toutes les catégories autres que les tâches, telles que les réunions et les formations, sont copiées à partir de la feuille de temps sélectionnée. Si une carte de pointage correspondant à une catégorie autre qu'une tâche existe déjà, aucune carte de pointage en double n'est créée lors de la copie.

Remarque :

- Si la feuille de temps précédente a des types de taux et que la politique de feuille de temps de l'utilisateur autorise les types de taux, ces derniers sont également copiés dans la feuille de temps actuelle.
- Si la feuille de temps précédente a des types de taux, mais que la politique de feuille de temps de l'utilisateur n'autorise plus les types de taux, ces derniers ne sont pas copiés dans la feuille de temps actuelle.
- Si la feuille de temps précédente a un type de taux inactif, ce dernier n'est pas copié. Si nécessaire, l'utilisateur peut entrer un type de taux différent avant d'enregistrer les cartes de pointage individuelles.

Générer automatiquement des cartes de pointage

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer une tâche planifiée afin de générer automatiquement des cartes de pointage pour les tâches de projet affectées aux utilisateurs de carte de pointage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus de l'option manuelle **Générer des cartes de pointage**, une tâche planifiée peut être exécutée pour générer automatiquement les cartes de pointage des tâches de projet. Une tâche peut être planifiée pour une exécution toutes les semaines, par exemple tous les dimanches, afin de générer des feuilles de temps pour l'ensemble des utilisateurs pour la semaine suivante. Vous pouvez configurer l'exécution de la tâche planifiée en fonction du processus business de l'organisation. Par défaut, la tâche planifiée est désactivée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Planifier l'exécution d'un 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.

Remarque :
la tâche planifiée génère automatiquement des cartes de pointage uniquement pour les utilisateurs pour lesquels l'option **Créer automatiquement des cartes de pointage toutes les semaines** est définie sur true dans leur politique de feuille de temps affectée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Dans la liste Scheduled Jobs, sélectionnez **Générer automatiquement des cartes de pointage**.
3. Configurez les paramètres suivants dans le script, en fonction des besoins professionnels :
   - run for (CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
   - Group Name (includeGroups, excludeGroups)

Remarque :
- Si une carte de pointage correspondant à une tâche de projet pour la semaine de la carte de pointage existe déjà, aucune carte de pointage en double n'est créée.
- Les cartes de pointage sont uniquement générées pour les tâches de projet en cours ou planifiées pour cette semaine.
- Le champ **Autoriser la génération de rapports de la carte de pointage sur** le formulaire de projet détermine le niveau auquel les cartes de pointage des tâches de projet sont créées.

Example:
L'exemple de script suivant est exécuté lorsqu'une tâche planifiée est exécutée pour générer des cartes de pointage pour la semaine Current week et les groupes Database et Hardware :

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
var runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will be auto
 generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];

var generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

Envoyer une carte de pointage

En tant qu'utilisateur de carte de pointage, une fois qu'une carte de pointage pour la semaine est mise à jour avec le temps passé au travail, vous pouvez la soumettre individuellement.

Avant de commencer
Une carte de pointage à l'état En attente ou Rejeté peut être soumise.

Rôle requis : timecard_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Lorsqu'un utilisateur soumet une carte de pointage, la politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur est utilisée pour validation. Si aucune politique de feuille de temps n'est affectée à l'utilisateur, la politique de feuille de temps par défaut est utilisée. Des règles métier empêchent un utilisateur de soumettre une carte de pointage si une violation est détectée.

Procédure

1. Accédez à :
   - **Feuilles de temps** > **Mes cartes de pointage** > **Tous**
   - La liste connexe **Cartes de pointage** dans une feuille de temps.

   Remarque :
   vous pouvez sélectionner plusieurs cartes de pointage à soumettre.

2. Dans la liste Carte de pointage, ouvrez la carte de pointage à soumettre.
3. Cliquez sur **Envoyer la carte de pointage**.

Résultats

- La carte de pointage passe à l'état Soumis.
- La carte de pointage est soumise à un approbateur en fonction des valeurs définies dans les champs **Approbateur de temps du projet** et **Approbateur de temps hors projet** de la politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur.

  Remarque :
  si le gestionnaire de projet ou le gestionnaire des utilisateurs change après avoir soumis la carte de pointage, celle-ci est automatiquement redirigée vers le nouveau gestionnaire de projet ou gestionnaire des utilisateurs pour approbation.

Approuver ou rejeter une carte de pointage

En tant qu'approbateur de carte de pointage, vous pouvez afficher et approuver ou rejeter une carte de pointage soumise.

Avant de commencer

Rôle requis : timecard_approver ou timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher uniquement les cartes de pointage qui vous sont soumises pour approbation ou qui vous ont été déléguées, pour approbation également, par l'un des autres gestionnaires d'utilisateurs. La politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur régit le processus d'approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Feuilles de temps** > **Cartes de pointage** > **Approbation en attente**.
2. Sélectionnez la carte de pointage à approuver ou rejeter.
3. Cliquez sur **Approuver** ou **Rejeter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 carte de pointage passe à l'état Approuvé ou Rejeté.
- La ligne de dépense est créée pour une carte de pointage approuvée.
- Pour une carte de pointage approuvée, un enregistrement Carte de pointage quotidienne est créé.

Remarque :

- Un gestionnaire des utilisateurs peut également approuver les cartes de pointage d'une feuille de temps en sélectionnant une ou plusieurs de ces cartes et en les approuvant. Lorsque toutes les cartes de pointage d'une feuille de temps sont approuvées, la feuille de temps passe automatiquement à l'état Approuvé.

  Un gestionnaire des utilisateurs est la personne sélectionnée dans le champ **Gestionnaire** du formulaire Utilisateur de l'utilisateur de la carte de pointage.

- Si une carte de pointage est à l'état Rejeté, la feuille de temps associée passe également à l'état Rejeté, quel que soit l'état des autres cartes de pointage de la feuille de temps.

  Remarque :
  si une feuille de temps est rejetée, elle est répertoriée dans les notifications des feuilles de temps rejetées sous l'icône des notifications du portail des feuilles de temps.

- Si le champ **Approbateur de temps du projet** est défini sur **Les deux** dans la politique de feuille de temps affectée, la carte de pointage passe à l'état Soumis uniquement si les deux approbateurs l'approuvent. Si l'un des approbateurs rejette la carte de pointage, l'état de celle-ci est défini sur Rejeté et le champ **Approuvé par** est effacé. L'approbation des deux approbateurs est alors exigée lors de la nouvelle soumission.

Enregistrer le temps passé

La carte de pointage récupère le temps comptabilisé sur un projet ou passé à travailler sur n'importe quel enregistrement de la table de tâches à partir du champ **Temps passé**.

Ce champ n'apparaît pas par défaut sur les formulaires Tâche de projet, Incident, Problème et Changement. Il doit donc être ajouté en personnalisant le formulaire. Le temps enregistré dans ce champ est utilisé pour remplir une carte de pointage existante ou créer une carte de pointage s'il n'y en a pas. Une politique de feuille de temps contrôle ce comportement.

Remarque :

Lorsque le temps passé est mis à jour, une carte de pointage est créée si les conditions suivantes sont remplies :

- l'utilisateur est un utilisateur de carte de pointage, ET
- l'utilisateur est affecté à la tâche via le champ **Affecté à** ou **Liste des délégataires supplémentaires**.

Le champ *Temps passé* possède un compteur qui fonctionne comme un chronomètre pour mesurer le temps passé dans l'enregistrement. Un bouton dans le champ permet d'arrêter et de démarrer le compteur. Par défaut, le compteur *Temps passé* est activé et commence à enregistrer le temps écoulé dès l'ouverture de l'enregistrement. Arrêtez le compteur avec le bouton d'arrêt et redémarrez-le avec le bouton de lecture.

Traduction automatique

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

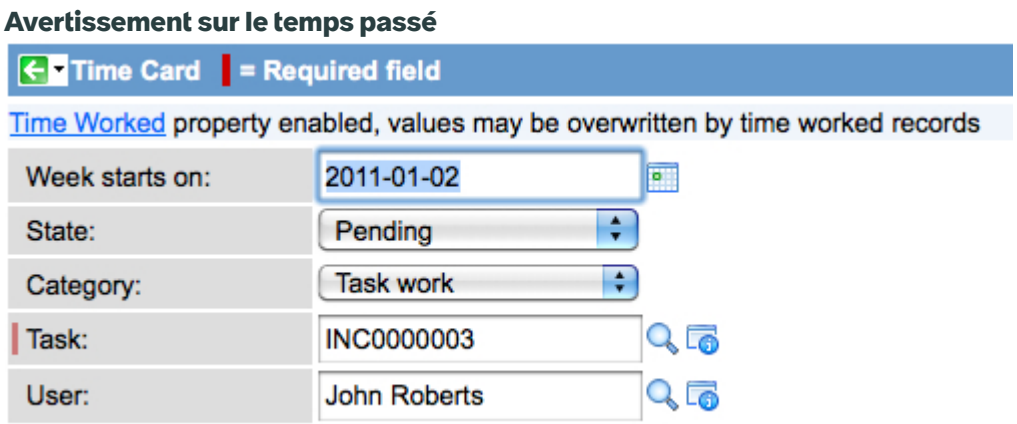
Compteur démarré :



Compteur arrêté :



Si vous créez des cartes de pointage à partir d'entrées de temps passé, vous pouvez demander à votre administrateur d'ajouter la liste connexe **Temps passé** pour afficher les enregistrements de temps passé sur le formulaire de carte de pointage. Vous remarquez également la présence d'un message d'information sur la carte de pointage ; celui-ci vous indique que les changements apportés aux enregistrements de temps passé remplacent les valeurs dans la carte de pointage. Cela s'affiche à l'aide d'un paramètre Créer un formateur et l'ajouter à un formulaire, qui peut être ajouté ou supprimé en configurant le formulaire.



Gérer les coûts

Lorsque la fonctionnalité de gestion des coûts est activée, les cartes de pointage peuvent être utilisées pour gérer le coût de la main-d'œuvre dans l'application Cost Management.

Lorsqu'une carte de pointage relative à une tâche de projet est approuvée, une ligne de dépense est générée pour le coût de la main-d'œuvre correspondant associé au projet. Si un modèlede taux est associé au projet, le taux horaire utilisé pour calculer le coût de la main-d'œuvre pour les lignes de dépense est dérivé du modèle de taux. Si aucun modèle de taux n'est associé au projet, le taux indiqué dans la *carte d'évaluation de main-d'œuvre* est pris en compte. Si aucune carte d'évaluation de main-d'œuvre n'est applicable, la propriété `com.snc.time_card.default_rate` définit le taux horaire par défaut.

Rôles

Le rôle timecard_admin permet aux utilisateurs d'approuver, de modifier et de supprimer les cartes de pointage d'autres utilisateurs.

Information associée

Activer Cost 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.

Domain Separation et carte de pointage

Les cartes de pointage prennent en charge Domain Separation. 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 .

Pour plus d’informations sur l’utilisation de Domain Separation avec , reportez-vous à Carte de pointagela section https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1 .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Création de vues de base de données pour la génération de rapports

Une vue de base de données définit les jointures de tables à des fins de génération de rapports.

Par exemple, une vue de base de données peut joindre la table Incident aux tables Définition de mesure et Instance de mesure. Cette vue peut être utilisée pour générer des rapports sur les mesures d’incident et peut inclure des champs de l’une de ces trois tables.

Plusieurs vues de base de données utiles sont installées avec les modules d’extension Database View et Database Views for Service Management. Ces vues de base de données couvrent la plupart des besoins en matière de génération de rapports de mesures et réduisent considérablement le besoin d’en définir de nouveaux.

Tout utilisateur pouvant créer un rapport peut utiliser les vues de base de données comme source de rapport, mais les ACL des tables sous-jacentes sont respectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'impact cumulé sur les performances augmente à mesure que le nombre de tables incluses dans la vue et le nombre d'enregistrements que ces tables contiennent augmentent. Pour optimiser les performances de la vue de base de données, assurez-vous que les clauses « where » définies dans la vue de base de données reposent sur des champs indexés.
- Une vue de base de données n'est pas traitée comme une table personnalisée, il n'y a donc aucun impact sur les licences.
- Les tables de vue de base de données ne sont pas incluses dans les exportations FTP.

Limitations

- Les vues de base de données ne peuvent pas être créées sur des tables qui participent à la rotation de tables.
- Il n'est pas possible de modifier les données dans la sortie de la vue de base de données.
- Les tables de vue de base de données ne peuvent pas être ajoutées en tant que conservateur de données dans les demandes de clone.

ACL et vues de base de données

Vous n'avez pas besoin de créer des ACL sur les champs de la vue. Le système honore les ACL contextuelles (ACL avec une condition ou un script) qui existent sur la table sous-jacente. Les ACL non contextuelles (ACL avec vérifications de rôle uniquement) sont toujours honorées, comme pour les versions précédentes.

Pour exiger l'ajout d'ACL de lecture explicite aux vues de base de données, définissez la `glide.security.expander.view.legacy` propriété sur **true**. Sur les instances mises à niveau, ajoutez cette propriété système et définissez-la sur **vrai**.

Vous pouvez toujours créer des ACL supplémentaires sur les vues de base de données. Ces ACL sont évaluées en dernier et sont toujours respectées.

Mots réservés de la vue de la base de données

L'utilisation des termes peut entraîner des performances non prévues ou indésirables. Pour plus d'informations, consultez le document Mots réservés MySQL .

Création d'une vue de base de données

Créez une vue de base de données pour joindre des tables. Vous pouvez ensuite créer un rapport basé sur la vue de base de données.

Utilisez le module **Vues de base de données** pour créer une vue de base de données qui joint les tables pour créer une pseudo-table qui combine les données de chaque table de la vue. Vous pouvez créer un rapport sur ces données en ajoutant la vue de base de données en tant que table dans un rapport. L'accès à la vue de base de données ne nécessite pas l'accès à la base de données.

Créer une vue de base de données

Créez la vue de base de données.

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** > **Définition du système** > **Vues de la base de données**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Nommez la vue comme vous nommeriez une nouvelle table.
   L'application convertit les majuscules en minuscules et les espaces en traits de soulignement.
4. Indiquez une étiquette et un pluriel.

   Les champs **Étiquette** et **Pluriel** définissent la façon dont la vue de base de données est étiquetée dans les listes et les formulaires.
5. **Facultatif :** Fournissez une description de la vue de base de données afin que d'autres utilisateurs connaissent son but.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La vue de base de données est créée et accessible à partir du module **Vues de base de données** .

Que faire ensuite

Ajouter une table à la vue de base de données

Ajouter une table à la vue de base de données

Spécifiez la table à joindre à la vue de base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

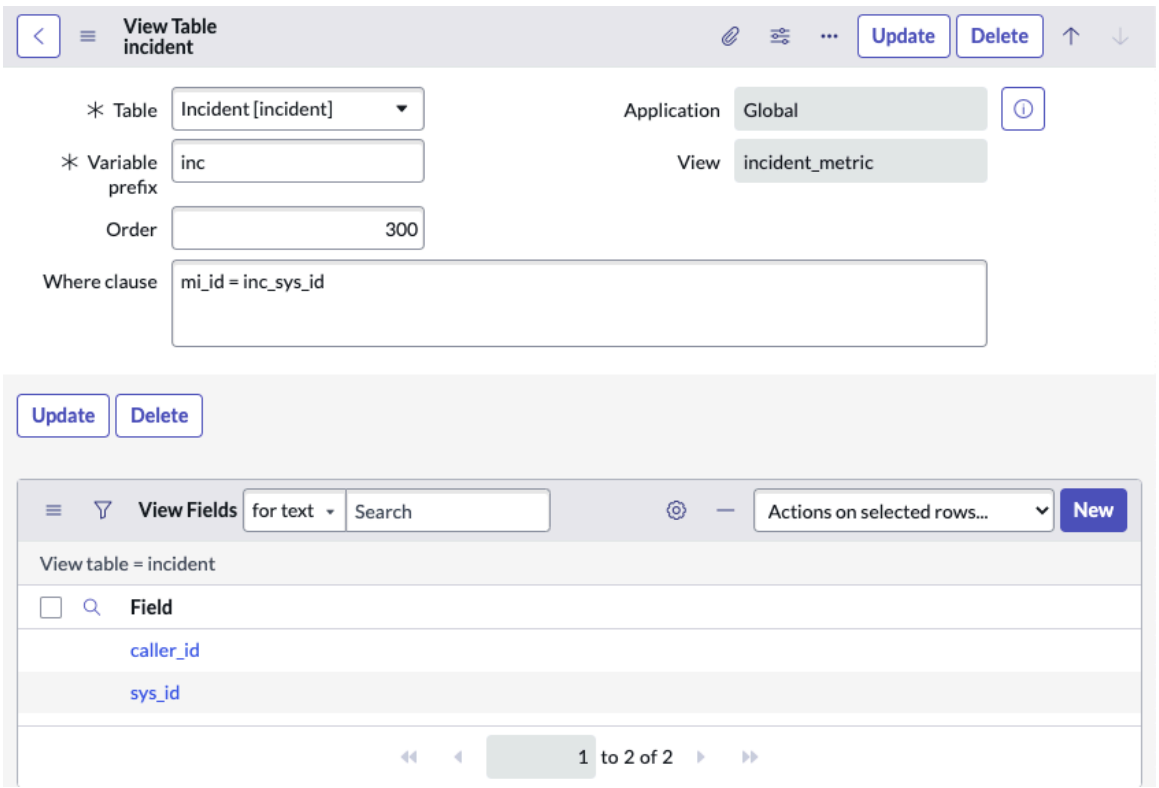
Le champ **Table** du formulaire Afficher la table spécifie la table à joindre à la vue de base de données. Affectez un **préfixe de variable** si vous spécifiez une **clause Where** pour définir les conditions de jointure. Ces conditions peuvent faire référence à n'importe quel champ, mais définissent généralement la jointure en faisant correspondre un champ de la table à un champ d'une autre table dans la vue de base de données.

Lorsque vous écrivez la **clause Where**, ajoutez le nom du champ au **préfixe Variable** de sa table avec un trait de soulignement. Dans l'exemple suivant, **mi_id** fait référence au champ **id** de la table Instance de mesure [metric_instance] (mi) et **inc_sys_id** au champ **sys_id** de la table Incident [incident] (inc).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Table de vue de base de données



Remarque :

- Les vues de base de données ne peuvent pas être créées sur des tables qui participent à la rotation de tables.
- Utilisez uniquement des caractères minuscules dans le **préfixe de variable**. L'utilisation de majuscules peut vous empêcher d'afficher la vue de base de données dans une liste.

Pour voir un exemple d'utilisation des jointures gauches pour créer une vue, voir Exemple de jointure gauche dans la création d'une vue de base de données.

La **clause Where** prend en charge les opérateurs conditionnels JavaScript suivants :

- =
- !=
- <
- <=
- >
- >=
- &&
- ||

Les conditions LIKE ou CONTAINS ne sont pas prises en charge dans la clause **Where** d'une vue de base de données. Lier des tables basées sur le sys_id utilisant l'opérateur = pour travailler avec l'ensemble de données complet lors du filtrage de listes, de l'exécution de requêtes Glide ou de l'exécution 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.

Procédure

1. Dans le formulaire Vue de base de données, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Afficher les tables.
2. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **de jointure gauche** (une case à cocher) au formulaire.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Remplissez le formulaire et cochez la case **Joint gauche** .
   - Si vous sélectionnez la **jointure gauche** , la table de gauche de la vue de base de données affiche tous les enregistrements, même si la condition de jointure ne trouve pas d'enregistrement correspondant dans la table de droite. Cochez cette case pour afficher les tables qui spécifient une **clause Where**. La **sélection de la jointure gauche** pour les tables de vue sans **clause Where** n'affecte pas la requête.
   - Les tables jointes sont classées de gauche à droite, de la valeur d'ordre la plus basse à la valeur **d'ordre** la plus élevée.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Personnalisez la liste connexe **Afficher les tables** pour afficher la colonne **de jointure gauche** .
   Le champ **de jointure gauche** est **défini sur true**.
7. Sélectionnez un enregistrement pour afficher une table.
8. Pour ajouter un OR à votre clause Where, utilisez ||.

   Par exemple, pour interroger tous les incidents associés aux RFC OU tous les incidents qui sont le parent d'une demande de changement, utilisez la syntaxe : `inc_rfc = chg_sys_id || chg_parent = inc_sys_id`.

Exemple de jointure à gauche dans la création d'une vue de base de données

Cet exemple montre les paramètres appropriés lors de l'utilisation de jointures gauches pour ajouter des tables à une vue de base de données.

Avant de commencer

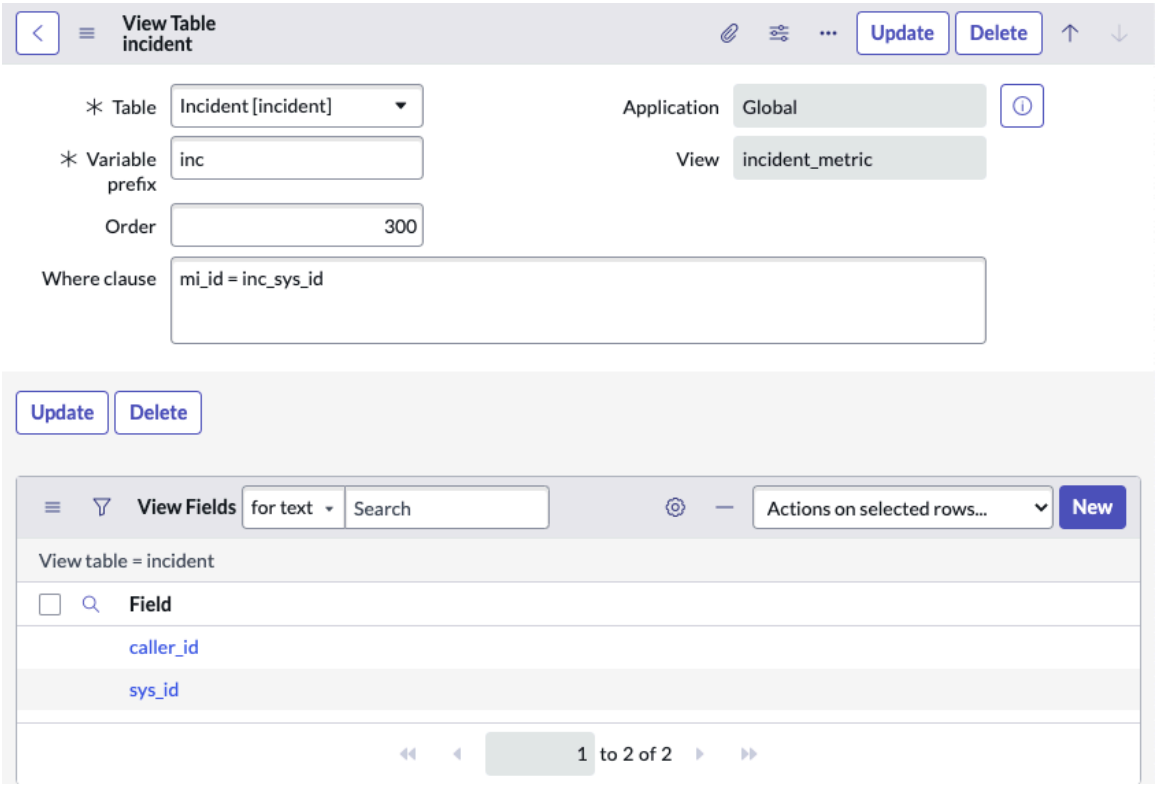
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante montre comment créer une vue de base de données qui inclut une liste des tâches du catalogue et de leurs parents. La plupart des étapes se déroulent sur le formulaire Afficher 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.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Vues de la base de données**.
2. Sélectionnez la vue que vous souhaitez modifier.
   La page Vue de la base de données s'affiche. Dans la liste connexe Afficher les tables, spécifiez les tables que vous souhaitez utiliser dans la vue de base de données.
3. Dans la liste connexe **Afficher les tables** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Ajoutez une case à cocher **Jointure gauche** au formulaire en configurant la mise en page du formulaire.
5. Ajoutez la table Tâche de catalogue [sc_task] à la vue de base de données en remplissant le formulaire avec les données suivantes, puis sélectionnez **Soumettre**. Les tables jointes sont classées de gauche à droite, de la valeur d'ordre la plus basse à la valeur **d'ordre** la plus élevée.

Champ	Valeur
Table	Tâche du catalogue [sc_task]
Préfixe variable	cat
Commande	100
Clause Where	Laisser vide

   La page Vue de la base de données s'affiche avec la table Tâche du catalogue dans la table Afficher les tables.
6. Dans la table **Afficher les tables** , sélectionnez **Nouveau** et ajoutez la table Élément demandé [sc_req_item] à la vue de base de données en remplissant le formulaire avec les données suivantes, puis en sélectionnant **Soumettre**. Les tables jointes sont classées de gauche à droite, de la valeur d'ordre la plus basse à la valeur **d'ordre** la plus élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Table	Élément demandé [sc_req_item]
Préfixe variable	Élément
Commande	200
Clause Where	cat_parent=item_sys_id
Case à cocher Joindre gauche	Vrai

La page Vue de la base de données s'affiche avec la table Élément demandé dans la table Afficher les tables.

7. Dans la table **Afficher les tables** , sélectionnez **Nouveau** et ajoutez la table Demande [sc_request] à la vue de base de données en remplissant le formulaire avec les données suivantes, puis en sélectionnant **Soumettre**.

Champ	Valeur
Table	Demande [sc_request]
Préfixe variable	Req
Commande	300
Clause Where	cat_parent=req_sys_id
Case à cocher Joindre gauche	Vrai

La page Vue de base de données s'affiche avec la table Demande dans la table Tables de vue.

8. Dans la table **Afficher les tables** , sélectionnez **Nouveau** et ajoutez la table Utilisateur [sys_user] à la vue de base de données en remplissant le formulaire avec les données suivantes, puis en sélectionnant **Soumettre**.

Champ	Valeur
Table	Utilisateur [sys_user]
Préfixe variable	utilisateur
Commande	400
Clause Where	cat_opened_by=user_sys_id
Case à cocher Joindre gauche	Faux

   - La page Vue de la base de données s'affiche avec la table Utilisateur dans la table Tables de vue.
   - Si l'enregistrement parent d'une tâche de catalogue est un élément demandé, tous les champs de la table Demande seront vides.
   - Si l'enregistrement parent est une demande, tous les champs de l'élément demandé seront 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.

- En raison des deux jointures gauches, l'enregistrement de tâche de catalogue est renvoyé même si le parent est vide ou n'est pas un élément demandé ou une demande.
- Étant donné que l'utilisateur n'est pas une jointure gauche, il doit y avoir un utilisateur correspondant dans sys_user pour le champ Ouvert par de la ligne pour que la ligne Tâche du catalogue soit renvoyée.

9. **Facultatif :** Effectuez les étapes suivantes pour expérimenter et en savoir plus sur l'impact des jointures gauches sur les vues de base de données.
   Si vous faites en sorte que la gauche se joigne à vous :
   - Utilisateur vrai, les lignes qui ont un **Créé par** vide reviennent.
   - Élément demandé faux, seules les tâches de catalogue qui ont un élément demandé comme parent sont renvoyées.
   - Demande fausse, seules les tâches de catalogue qui ont une demande comme parent sont renvoyées.
   - Élément demandé et Demande faux, aucune ligne n'est renvoyée, car rien ne peut avoir un élément demandé et une demande comme parents.

Spécifier un champ à renvoyer

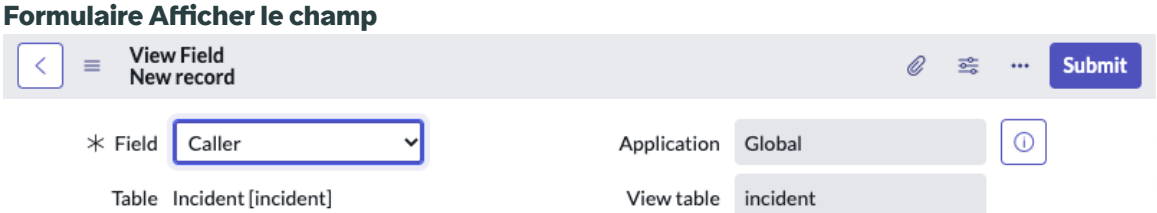
Limitez ou spécifiez un champ que vous souhaitez renvoyer par la table jointe.

Vous pouvez restreindre les champs affichés dans la sortie de vue de base de données en ajoutant des champs à la liste connexe Afficher les tables.

Dans l'enregistrement de vue de base de données, sélectionnez une table de vue, puis sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Champs d'affichage. Dans le formulaire Champ de vue, sélectionnez le champ que vous souhaitez afficher dans la sortie de la vue de base de données.

Si aucun champ n'est défini dans la liste connexe Afficher les champs, tous les champs sont renvoyés. Si des champs sont définis, seuls ces champs sont renvoyés. Par exemple, vous pouvez restreindre l'affichage si certains champs ne doivent pas être visibles par tous les utilisateurs.

Formulaire Afficher le champ



Lorsque vous restreignez des champs, vous devez créer un enregistrement de champ de vue pour le champ de jointure à partir de la *clause Where* de l'enregistrement parent. Si vous omettez un enregistrement pour ce champ, il ne peut pas être renvoyé et la jointure échoue.

Dans l'exemple précédent, la *clause Where* utilise le champ *sys_id* de la table Incident pour établir la jointure. Pour que la jointure s'exécute avec une liste de champs restreints, vous devez inclure un enregistrement pour le champ *sys_id* dans la liste connexe Afficher les champs.

Vérifiez vos changements à l'aide du lien connexe **Essayer** dans l'enregistrement de vue de base de données. Consultez Tester la vue 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.

Ré-étiqueter une colonne

Parfois, deux tables différentes peuvent avoir des champs du même nom qui sont tous les deux importants (par exemple, deux tables avec un champ sys_updated_on). Pour plus de clarté, réétiquetez l'un des champs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer des rapports clairs, réétiquetez les champs de la table Vue de base de données [sys_db_view] sans modifier les noms des champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Fichier de langue**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire comme suit :

Nouveaux champs de fichier de langue

Nom	Description
Table	Nom de la vue de base de données
Étiquette	Étiquette d'affichage
Pluriel	Pluriel de l'étiquette d'affichage
Élément	Nom du champ dans la vue de la base de données

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Spécifier le nombre d'enregistrements à renvoyer

Spécifiez le nombre d'enregistrements à renvoyer pour une vue de base de données lorsque la vue est utilisée dans un script.

Une propriété appelée contrôle le nombre maximal de lignes renvoyées `glide.db.max_view_records` lors de l'exécution d'une requête GlideRecord dans un script. La valeur par défaut de cette propriété est 10 000. Pour modifier cette valeur, ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties] et modifiez le nombre de lignes à renvoyer.

Cette propriété s'applique uniquement lors de l'interrogation d'une table de vue de base de données dans un script. Lorsque la table de vue de base de données est utilisée dans une liste ou un rapport, cette propriété ne s'applique pas. Les rapports ou les listes basés sur la vue de base de données utilisent toutes les lignes de la vue.

Tester la vue de base de données

Vérifiez que la vue de base de données fonctionne correctement.

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > > **Définition du système** > **Vues de la base de données**.
2. Sélectionnez la vue de base de données que vous souhaitez tester.
3. Testez la vue en cliquant sur le lien connexe **Essayer** .

> **Remarque :**
> Si vous ne voyez pas le lien Essayer, cela signifie *que* les tables nécessaires à la vue n'existent pas. Si ce problème se produit, il est possible que vous n'ayez pas activé les modules d'extension nécessaires pour créer les tables de support.

La vue de base de données s'exécute et une liste d'éléments s'affiche. Si vous avez spécifié des champs dans la liste connexe **Afficher les champs** pour chaque table, la sortie est limitée à ces champs. Si vous avez spécifié des champs de vue et que la vue ne s'affiche pas correctement, passez en revue la liste connexe **Champs de vue** pour chaque table et assurez-vous d'inclure les champs de la **clause Where**.

Example: Sortie de l'exemple de vue de base de données des mesures d'incident

Incident Metrics | Number | Search | Actions on selected rows...

All

Number	Category	Priority	Incident state	Escalation	Definition	Value
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009002	Hardware	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000014	Inquiry / Help	1 - Critical	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Incident State Duration	Closed
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Incident State Duration	Closed

Affichage des résultats de fonction dans une vue de base de données

Améliorez l'affichage d'une vue de base de données en ajoutant un champ de fonction à la sortie pour afficher les résultats de fonction.

Les champs de fonction effectuent des transformations et des calculs de base de données communs sur les champs du système. Les champs de fonction ne stockent aucune donnée, mais affichent plutôt les résultats d'une requête de base de données lorsque la fonction est exécutée.

Par exemple, vous pouvez identifier les incidents dont les descriptions inefficaces sont inférieures à 10 caractères en ajoutant un champ de fonction qui calcule la longueur du champ **Brève description** .

Créer un champ de fonction pour exécuter une fonction de base de données

Créez un champ de fonction qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul du jour de la semaine.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Vous pouvez sélectionner un champ de fonction à partir d'une table physique ou créer un champ de fonction directement sur la vue 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.

Si vous créez un champ de fonction directement sur la vue de base de données, vous devez utiliser les préfixes de variable de la vue de base de données dans la définition de fonction pour identifier les colonnes. Avant de créer le champ de fonction, notez les préfixes de variable dans la vue de votre base de données.

Par exemple, si le préfixe de variable de la table Incidents est `inc2` et que vous souhaitez renvoyer la longueur du champ de description, la définition de la fonction sera `glidefunction :length(inc2_description)`. Si le préfixe de variable de la table Instance de mesure est `mi` et que vous souhaitez concaténer les champs Définition et Valeur, la définition de la fonction sera `glidefunction :concat(mi_definition.name,' ',mi_value)`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionnez le champ Fonction**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Champs de fonction

Champ	Description
Table	Vue de table ou de base de données à laquelle le champ de fonction est ajouté. Si vous sélectionnez une vue de base de données, vous devez inclure les préfixes variables de la vue de base de données dans le champ **Définition de la fonction** .
Type	Type de champ : chaîne, numéro, date, etc.
Étiquette de colonne	Étiquette de la colonne.
Nom de colonne	Le nom de la colonne. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur du champ **Étiquette de colonne** .
Longueur max.	Longueur maximale de la valeur de retour.
Champ de la fonction	Si cette option est sélectionnée, elle crée un champ qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul du jour de la semaine. Une fois le nouvel enregistrement de fonction enregistré, vous ne pouvez pas décocher la case pour faire du champ un champ normal.
Définition de la fonction	Fonction exercée par le champ. Le format des fonctions commence par `glidefunction :`, suivi de l'opération à effectuer (par exemple, `concater`), suivie des paramètres de fonction. Les

Traduction automatique

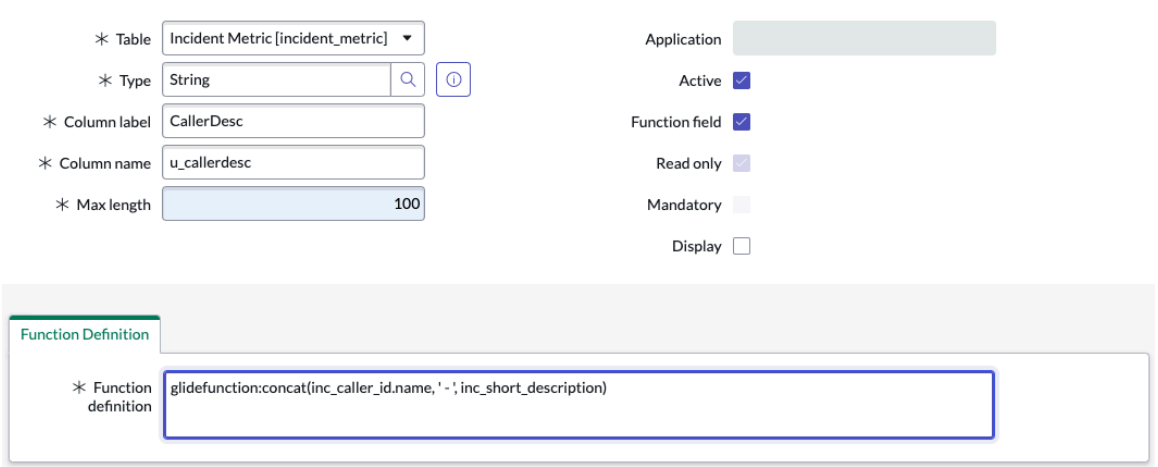
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	constantes doivent être placées entre guillemets simples. **Important :** Si vous créez le champ de fonction sur une vue de base de données et non sur une table physique, vous devez inclure les préfixes de variable de la vue de base de données dans le champ **Définition de la fonction** .

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Example: Créer un champ de fonction dans la vue de la base de données Mesure d'incident

Dans cet exemple, un nouveau champ de fonction, CallerDesc, est ajouté à la vue de base de données Mesure d'incident. Le champ concatène le nom de l'appelant, un trait d'union et la brève description.



Le préfixe de variable `inc` est inclus, car le champ de fonction est défini sur la vue de la base de données Métrique d'incident et non sur une table physique. Le préfixe est nécessaire pour distinguer les colonnes short_description et caller_id à utiliser des tables qui font partie de la vue de base de données.

Que faire ensuite

Afficher les résultats de fonction dans une vue de base de données

Afficher les résultats de fonction dans une vue de base de données

Ajoutez un champ de fonction à la sortie d'une vue de base de données pour afficher les résultats de fonction.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Vues de la base de données**.
2. Sélectionnez une vue 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.

3. Sélectionnez le lien connexe **Essayer** .
4. Ajoutez le champ de fonction à la sortie de la vue de base de données.
   Consultez Configure items on forms or in lists using a list collector .
5. Passez en revue la définition de fonction si la valeur attendue n'est pas renvoyée ou si une valeur renvoyée indique que la définition de la fonction n'est pas valide.
   - Si le message **Fonction non valide** est renvoyé, la définition de la fonction n'est pas valide pour les types de champ de type chaîne.
   - Si une valeur vide est renvoyée, la définition de fonction n'est pas valide pour les autres types de champ.
   - Si une valeur inattendue est renvoyée, examinez la définition de champ dans la définition de fonction.

Résultats

L'opération de champ de fonction est exécutée et les résultats apparaissent dans la sortie de la vue de base de données.

Utiliser des disjonctions dans des requêtes complexes

ServiceNow Effectue des instructions de conjonction avant les instructions de disjonction dans une requête.

Lorsque vous créez une requête complexe, vous devez utiliser des parenthèses autour des disjonctions, le cas échéant, afin d'assurer un regroupement correct des éléments de requête. Par exemple, vous devez utiliser des parenthèses dans la requête `(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id`. La suppression de la parenthèse de cette requête renvoie tous les enregistrements dans lesquels la valeur md_table est *incidente*.

Vues de base de données dans le système de base

Certaines vues sont incluses dans le système de base avec les modules d'extension Database Views et Database Views for Service Management.

Vues de la base de données

Nom	Description	Étiquette
change_request_metric	Joignez le changement de définition de mesure à l'instance de mesure, en créant une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Changements qui ont été fermés par catégorie.	Mesure de changement
change_request_sla	Joignez change_request à sla(task_sla), créant ainsi une vue pouvant faire l'objet de rapports pour des éléments tels que la demande de changement résolue par SLA par catégorie de changement.	SLA de demande de changement
change_task_metric	Joignez la tâche de changement à la définition de mesure à l'instance de mesure, en créant une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Tâches de changement qui ont été fermées par l'état du changement	Mesure de tâche de changement
change_task_sla	Joignez change_task à sla(task_sla), créant ainsi une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que les tâches de changement résolues par le SLA.	SLA de tâche 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.

Vues de la base de données (suite)

Nom	Description	Étiquette
change_task_time_worked	Joignez une tâche de changement à la tâche Temps passé pour extraire les entrées de temps passé associées aux incidents.	Temps consacré aux tâches de changement
incident_metric	Joindre l'incident à la définition de mesure à l'instance de mesure Création d'une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Incidents qui ont été résolus lors du premier appel par catégorie	Mesure d'incident
incident_sla	Joindre l'incident à sla(task_sla) pour générer des rapports sur des éléments tels que les incidents résolus par SLA par catégorie d'incident.	SLA d'incident
incident_time_worked	Joignez l'incident au temps passé sur la tâche pour extraire les entrées de temps passé associées aux incidents.	Temps passé sur incident
pm_project_metric	Joignez pm_project à la définition de mesure à l'instance de mesure en créant une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Projets qui ont été fermés par nom ou par date	Mesure du projet
pm_project_sla	Joignez pm_project à sla(task_sla) pour générer des rapports sur des éléments tels que les noms de projets par SLA.	SLA de projet
pm_project_task_metric	Joignez pm_project_task à la définition de mesure à l'instance de mesure en créant une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Tâches de projet qui ont été fermées par nom ou par date	Mesure de tâche de projet
pm_project_task_sla	Joignez-pm_project à sla(task_sla) pour générer des rapports sur des éléments tels que les tâches de mise en production par SLA.	SLA de tâche de projet
pm_project_task_time_worked	Joignez pm_project_task au temps passé sur la tâche pour extraire les entrées de temps passé associées aux tâches de projet.	Tps travail tâche projet
problem_metric	Joignez le problème à la définition de mesure à l'instance de mesure, créant ainsi une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Problèmes qui ont été résolus lors du premier appel par catégorie	Mesure de problème
problem_sla	Joindre le problème à sla(task_sla) pour générer des rapports sur des éléments tels que les problèmes résolus par sla et par état du problème.	SLA de problème
release_feature_metric	Joignez release_feature à la définition de mesure à l'instance de mesure en créant une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Mise en production Fonctionnalités qui ont été fermées par produit	Mesure de fonctionnalités de mise en production
release_project_metric	Joignez release_project à la définition de mesure à l'instance de mesure en créant une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Versions qui ont été fermées par catégorie	Mesure de mise en production

Traduction automatique

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

Vues de la base de données (suite)

Nom	Description	Étiquette
release_task_metric	Joignez release_task à la définition de mesure à l'instance de mesure en créant une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Mise en production Fonctionnalités qui ont été fermées par fonctionnalité	Mesure de tâche de mise en production
release_task_sla	Joignez release_task à sla(task_sla) pour générer des rapports sur des éléments tels que les tâches de mise en production par SLA.	SLA de la tâche de mise en production
sc_request_metric	Joignez sc_request à la définition de mesure à l'instance de mesure en créant une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Demandes qui ont été fermées par catégorie	Mesure de demande du catalogue
sc_request_sla	Joignez sc_request à sla(task_sla) pour générer des rapports sur des éléments tels que les demandes par sla.	SLA de demande du catalogue
sc_req_item_metric	Joignez sc_request_item à la définition de mesure à l'instance de mesure, créant ainsi une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Demander les éléments qui ont été fermés par élément	Mesure d'élément de demande du catalogue
sc_req_item_sla	Joignez sc_req_item à sla(task_sla) pour générer des rapports sur des éléments tels que des éléments demandés par SLA.	SLA d'élément de demande du catalogue
sc_task_metric	Joignez sc_task à la définition de mesure à l'instance de mesure en créant une vue pouvant faire l'objet d'un rapport pour des éléments tels que : Tâches du catalogue qui ont été fermées par élément	Mesure de tâche de catalogue
sc_task_sla	Joignez sc_task à sla(task_sla) pour générer des rapports sur des éléments tels que des tâches par sla.	SLA de tâche de catalogue

Gestion des données

Les données sont stockées et gérées dans votre instance selon une structure de principe que les administrateurs peuvent afficher et configurer. Les fonctions de gestion des données comprennent l'importation, l'exportation et l'archivage des données de base de données, ainsi que la configuration des champs et des tables.

Structure de la base de données

Toutes les informations des instances sont stockées dans des tables, qui se composent d'une série d'enregistrements. L'enregistrement contient à son tour une série de champs qui contiennent les bits de données individuels et peuvent être affichés sous forme de liste ou de formulaire.

Les tables peuvent être liées les unes aux autres de la manière suivante :

Extensions

Une table peut en étendre une autre. La table effectuant l'extension (classe enfant) inclut tous les champs de l'autre table (classe parente) et ajoute ses propres champs. Par exemple, la table Incident [incident] contient tous les champs de la table Tâche [task] (car un incident est une forme spéciale de tâche) et possède ses propres tâches spécifiques à l'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.

Un-à-plusieurs

Au sein d'une table, un champ peut contenir une référence à un enregistrement d'une autre table. Il existe trois types de champs de relation un-à-plusieurs :

- Champ de référence : permet à un utilisateur de sélectionner un enregistrement sur une table définie par le champ de référence. Par exemple, le champ **Appelant** de la table Incident permet à l'utilisateur de sélectionner n'importe quel enregistrement de la table Utilisateur.
- Liste Glide : permet à un utilisateur de sélectionner plusieurs enregistrements sur une table définie par la liste Glide. Par exemple, le champ **Liste de surveillance** de la table Incident permet à l'utilisateur de sélectionner des enregistrements dans la table Utilisateur.
- Champ d'ID de document : permet à un utilisateur de sélectionner un enregistrement sur n'importe quelle table de l'instance. Ces champs sont beaucoup moins courants, mais un exemple est le champ **Document** de la table Texte traduit [sys_translated_text].

Nombreux à nombreux

Deux tables peuvent avoir une relation bidirectionnelle, de sorte que les enregistrements connexes soient visibles à partir des deux tables d'une liste connexe.

Vues de la base de données

Il est possible de joindre deux tables virtuellement à l'aide des vues de base de données pour permettre la génération de rapports sur des données qui peuvent être stockées dans plusieurs tables.

Outils de gestion des données

Il existe un certain nombre d'outils qui peuvent aider à gérer les données au sein de l'instance.

Schéma de carte

La carte de schéma affiche visuellement les relations entre les tables, ce qui facilite la navigation dans la structure de la base de données.

La carte de schéma fournit une interface pour afficher les relations entre les tables. Les relations inter-tables qu'il capture comprennent les relations plusieurs-à-plusieurs, les tables qui étendent d'autres tables et les tables qui référencent d'autres tables via des champs de référence.

Tables des dictionnaires de données

Les tables de dictionnaire de données contiennent des informations qui définissent la base de données et peuvent être consultées pour obtenir des informations sur le schéma de base de données.

Ces tables contiennent des informations importantes sur la base de données et sa structure :

- Tables [sys_db_object] : contient un enregistrement pour chaque table.
- Entrées de dictionnaire [sys_dictionary] : contient des détails supplémentaires pour chaque table et la définition de chaque colonne de chaque table. Chaque ligne représente soit une colonne d'une table, soit une table.
- Étiquettes de champ [sys_documentation] : contient les étiquettes lisibles par l'homme et les informations sur la langue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de gestion des données

Identificateur d'enregistrement unique (sys_id)

Un GUID (Globally Unique ID) unique de 32 caractères, appelé ID système (sys_id), identifie chaque enregistrement d'une instance. Il existe différentes façons d'affecter un sys_id à un enregistrement.

Lorsqu'elles sont créées au sein de l'application, sys_id valeurs sont uniques. La Now Platform base de données et doit gérer toutes les opérations sur sys_id valeurs. La même valeur sys_id n'est jamais générée deux fois, ce qui garantit que chaque enregistrement créé dans chaque table de chaque instance du monde possède un identificateur unique. Si deux enregistrements ont la même valeur de sys_id, cela se produit lorsque les situations suivantes se produisent :

- Si un enregistrement avec le sys_id a été copié dans l'autre au niveau de la base de données en dehors du Now Platformfichier .
- Si un enregistrement avec le sys_id a été copié à l'aide d'un ensemble de mises à jour ou via XML, sa sys_id est la même.

Remarque :
Un nouvel enregistrement a une sys_id de -1 et, une fois inséré, un nouveau sys_id lui est affecté. Le sys_id n'est pas destiné à s'afficher sous forme de champ sur un formulaire ou de colonne dans une liste. Pour en savoir plus, consultez l'article Les utilisateurs ne sont pas en mesure d'ajouter le champ sys_id à un formulaire ou à une vue de liste [KB0690876] dans .Now Support Base de connaissances

Obtenir le sys_id à partir de la barre d'en-tête

Les utilisateurs peuvent localiser les sys_id d'un enregistrement à l'aide de la barre d'en-tête.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Copier l'URL.**

Le sys_id se trouve à l'intérieur de l'URL, après le paramètre sys_id=. Par exemple, voici l'URL d'un incident :

```
https://<instance
 name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=9d385017c611228701d22104cc9
5c371
```

Par conséquent, la sys_id est 9d385017c611228701d22104cc95c371.

Obtenir la sys_id à partir d'un script

Les utilisateurs peuvent localiser les sys_id d'un enregistrement à l'aide d'un script.

Procédure

- La valeur sys_id d'un enregistrement peut être trouvée dans une règle métier (ou tout autre JavaScript côté serveur) par remontée pas à pas à partir du GlideRecord.

```
var id = current.sys_id;
```

- La sys_id d'un enregistrement peut être trouvée dans JavaScript côté client à l'aide de g_form.getUniqueValue() comme illustré dans l'exemple 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.

```
function onLoad() {
   var incSysid = g_form.getUniqueValue();
   alert(incSysid);
}
```

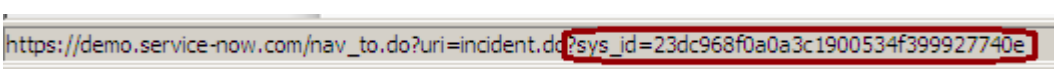
Obtenir le sys_id à partir de l'URL

Les utilisateurs peuvent localiser les sys_id d'un enregistrement en consultant l'URL.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Étant donné que l'sys_id d'un enregistrement fait toujours partie de l'URL d'un lien vers cet enregistrement, il est possible de récupérer le sys_id en consultant l'URL.

Procédure

Affichez la sys_id dans la barre d'informations du navigateur en survolant un lien vers l'enregistrement. Par exemple, un incident avec l'URL suivante : https://<nom d'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=23dc968f0a0a3c1900534f399927740e, a cette sys_id : *23dc968f0a0a3c1900534f399927740e*.



Archivage des données

L'archivage des données implique la gestion de la taille des tables, la croissance et l'archivage des anciennes données. Il déplace les données qui ne sont plus nécessaires tous les jours des tables primaires vers un ensemble de tables d'archivage.

Plus une instance s'exécute longtemps, plus elle est susceptible d'accumuler des données qui ne sont plus pertinentes. Par exemple, les enregistrements de tâches d'il y a deux ans sont généralement moins pertinents que les tâches actuellement actives. Les anciennes données peuvent éventuellement entraîner des problèmes de performances en consommant des ressources système et en ralentissant les requêtes et les rapports.

Si vous ne pouvez pas supprimer ces données parce que vous en avez besoin à des fins d'audit ou à des fins historiques :

1. Configurez une règle d'archivage qui archive les données et les supprime de l'accès immédiat afin de libérer des ressources système.
2. Configurez une règle de destruction pour supprimer les données après une période spécifiée.
3. Configurez les propriétés des règles d'archivage et de destruction qui contrôlent le traitement par lots des règles d'archivage et de destruction.

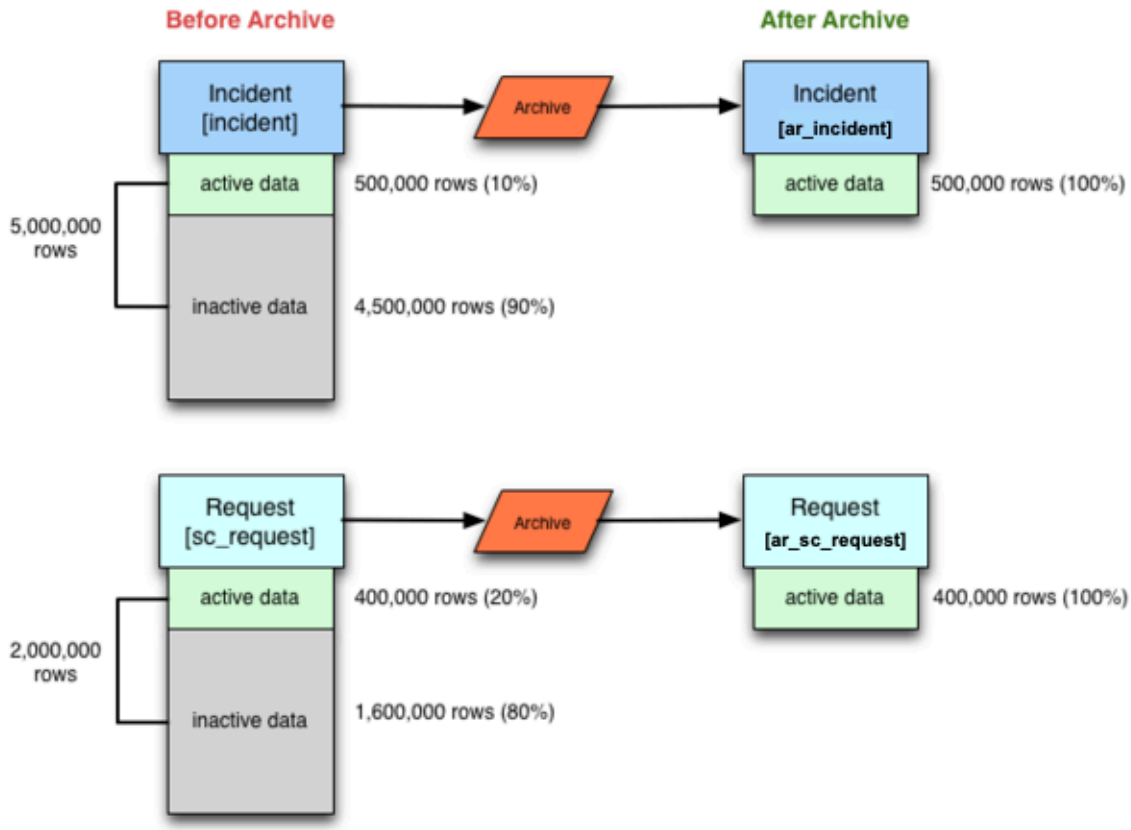
Vous pouvez archiver des enregistrements dans des tables de base telles que la table Tâche [task] et des enregistrements dans des tables personnalisées que vous créez sur le Now Platform.

Pour archiver Base de données de gestion des configurations (CMDB) des enregistrements CI, utilisez le Working with CMDB Data Manager 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.

Exemples d'avantages de l'archivage des données



L'archivage des données prend en charge Domain Separation pour les fournisseurs de services. Par exemple, les incidents qui appartiennent à un domaine conservent leur désignation de domaine même après leur archivage.

Remarque :
Si vous souhaitez archiver des e-mails, activez le module d'extension Conservation des e-mails et utilisez les règles d'archivage et de destruction fournies avec le module d'extension. N'utilisez pas la fonction d'archivage pour créer vos propres règles d'archivage sur la table des e-mails.

Tables et modules créés par une règle d'archivage

La première fois que vous activez une règle d'archivage, elle effectue les actions suivantes :

- Crée la table d'archivage dans la base de données. La table d'archivage porte le même nom que la table primaire avec un préfixe « ar_ ». Par exemple, si vous archivez la table Incident [incident], la table d'archivage est [ar_incident].
- Stocke une version XML de chaque enregistrement archivé dans la table sys_archive_log. Ce journal d'archivage est la même table pour toutes les règles d'archivage, et vous ne pouvez pas modifier ce comportement. C'est également le seul endroit où le sys_id est stocké avec la valeur d'affichage des champs de référence.

Par exemple, pour ar_incident <assigned_to>Fred Luddy</assigned_to>, l'enregistrement sys_archive_log est le suivant :

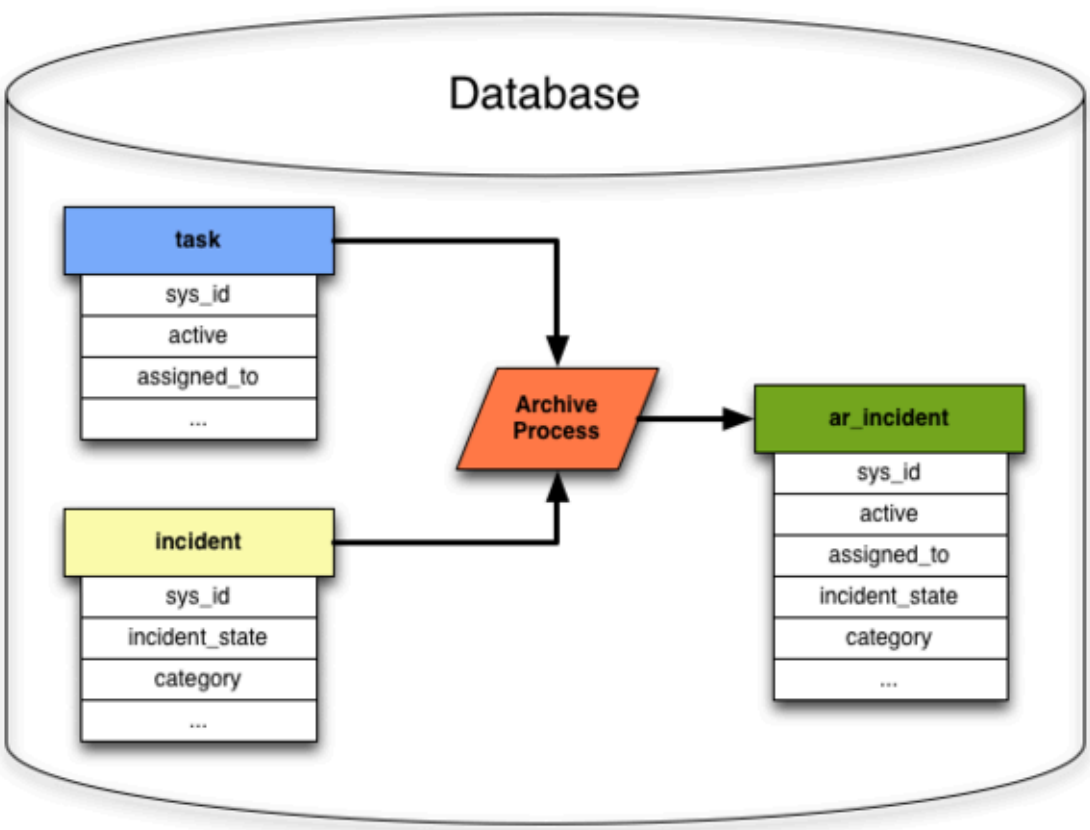
```
<assigned_to display_value="Fred
Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
```

Traduction automatique

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

- Convertit plusieurs tables jointes en une seule table d'archive à fichier plat. La table d'archivage n'est plus constituée d'une table de base et d'une table étendue.
- Convertit les valeurs de champ de référence (valeurs définies par les références aux enregistrements dans d'autres tables) en valeurs de chaîne. L'enregistrement d'archive contient la valeur d'affichage du champ de référence au moment de l'archivage.
- Ajoute un module à la liste **Tables d'archivage** de l'application **Archivage système** . Le nom du module est une combinaison du mot « Archive » et du nom d'affichage de la table archivée. Par exemple, le module d'archivage de la table Pièce jointe [sys_attachments] est **Archiver la pièce jointe**. Cliquez sur le nom du module pour afficher les enregistrements dans la table d'archivage.
- Crée une liste de la table d'archivage à l'aide de la vue de liste par défaut.
- Crée un formulaire pour la table d'archivage à l'aide de la vue de formulaire par défaut. Le formulaire exclut tous les champs de remontée pas à pas tels que **l'ID.Email de l'appelant**.

Conversion de plusieurs tables jointes en une table d'archivage plate



Traduction automatique

Interroger les données archivées

Les tables archivées ne sont pas optimisées pour les requêtes ad hoc. Ils ne contiennent que des entrées d'index pour la valeur d'affichage, la date de création et la clé primaire de sys_id.

Pour cette raison, n'effectuez pas de requêtes à la demande sur une table archivée, telles que la recherche de tous les incidents archivés de priorité 1. Au lieu de cela, effectuez une recherche uniquement dans les champs indexés. Par exemple, recherchez des INC100001 d'incident ou des incidents créés à une date spécifique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'archivage et ACL

Par défaut, les tables d'archivage utilisent les ACL de la table non archivée du même nom. Par exemple, la table Incident [ar_incident] archivé utilise les ACL définies pour la table Incident [incident] non archivée.

Vous pouvez gérer explicitement l'accès aux tables d'archivage en créant des ACL pour des tables d'archivage spécifiques et en définissant la `glide.security.enable_archive_table_acls` propriété sur **vrai**. Le système suit alors l'un des deux chemins suivants :

1. Si une ou plusieurs ACL actives sont définies pour une table d'archivage, ces ACL contrôlent l'accès à la table d'archivage.
2. Si aucune ACL n'est définie pour une table d'archivage, le système revient au comportement par défaut et utilise les ACL pour la version non archivée de la table.

Remarque :
Les deux chemins s'excluent mutuellement : si les ACL de table d'archivage refusent l'accès, le système ne tente pas de revenir au comportement par défaut.

L'opération de lecture read est la seule opération évaluée, et les autres opérations sont empêchées.

L'interface utilisateur du plan d'exécution est consciente de cette logique et présente les informations en conséquence. Par exemple, l'ajout de la première ACL à une table d'archivage montre que l'ACL de la table d'archivage « masque » les ACL sur la table non archivée (données d'origine).

Si vous avez des ACL existantes sur des tables archivées, elles sont ignorées sauf si vous définissez la `glide.security.enable_archive_table_acls` propriété sur **true**. Ces ACL nouvellement activées peuvent éventuellement entraîner des problèmes d'accès. Pour éviter que cela ne se produise, le système définit la `glide.security.enable_archive_table_acls` propriété comme suit :

- Les instances sans la `glide.security.enable_archive_table_acls` propriété utilisent la valeur par **défaut faux.**
- Les instances mises à niveau n'installent pas la propriété. La propriété doit être ajoutée manuellement et définie sur **vrai** pour activer le comportement ACL de la table d'archivage.
- Les instances zbooted installent la propriété et la définir sur **true**.

Créer une règle d'archivage

L'application d'archivage système comprend plusieurs exemples de règles d'archivage qui illustrent les fonctionnalités d'archivage. Les enregistrements connexes peuvent être ajoutés à une règle d'archivage, et vous pouvez afficher une estimation du nombre d'enregistrements affectés par la règle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les exemples de règles d'archivage sont inactifs 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire Règle d'archivage

Champ	Description
Nom	Requis. Saisissez un nom unique qui identifie la règle. Étant donné que ce nom est le champ d'affichage des règles d'archivage, les références aux règles d'archivage affichent le nom que vous saisissez ici.
Table	Requis. Sélectionnez la table contenant les enregistrements à archiver. ○ Il ne peut y avoir qu'une seule règle d'archivage par table (même si la règle est inactive). Si une règle d'archivage existe pour une table, la table n'apparaît plus en tant qu'option dans la liste des tables de règles d'archivage. ○ Vous ne pouvez pas modifier la table dans une règle d'archivage existante. Pour archiver les enregistrements dans une autre table, créez une nouvelle règle d'archivage. ○ Vous ne pouvez pas sélectionner une table dans un périmètre d'application différent. ○ Vous ne pouvez pas créer une règle d'archivage pour une table où *update_synch* est défini sur true dans l'entrée de dictionnaire de la table. ○ Vous ne pouvez pas créer de règles d'archivage pour certaines tables système internes ou tables périphériques. Par exemple : ▪ Audit sys [sys_audit] ▪ Enregistrement d'audit supprimé [sys_audit_delete] ▪ Changement de relation d'audit [sys_audit_relation] ▪ Pièce jointe [sys_attachment] ▪ Entrée de journal [sys_journal_field]
Actif	Cochez cette case pour activer la règle d'archivage. Décochez la case pour désactiver la règle. Laissez vos règles d'archivage inactives jusqu'à ce que vous calculiez une estimation du nombre d'enregistrements affectés par la règle et que vous vérifiiez que la règle se comporte comme prévu.
Conserver les références	Cochez cette case pour conserver l'sys_id d'un champ de référence au lieu de stocker le nom d'affichage sous forme de chaîne dans la table d'archivage. **Important :** La case à cocher **Conserver les références** passe en lecture seule une fois que vous l'avez cochée et que vous avez enregistré la règle d'archivage. Si vous sélectionnez cette option sur une règle d'archivage existante, les enregistrements nouvellement archivés stockent la sys_ids des enregistrements référencés, mais les enregistrements existants auront toujours des valeurs de chaîne. Consultez Processus de migration de données pour l'archivage des données de table à partir de champs non référencés vers des champs 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
Description	Entrez une description de la règle d'archivage.
Conditions	Sélectionnez les champs et les valeurs qui doivent être vrais pour que la règle d'archivage s'exécute. En règle générale, vous archivez les enregistrements inactifs antérieurs à une certaine date. Assurez-vous que les enregistrements corrects sont sélectionnés en testant les conditions dans une vue de liste avant d'activer la règle d'archivage. Par exemple, la condition **[Fermé] [avant] [2 dernières années]** archive les enregistrements de l'année en cours et de l'année précédente, et non ceux d'il y a deux ans à compter de la date d'aujourd'hui. Pour archiver les enregistrements fermés il y a plus de deux ans à partir d'aujourd'hui, utilisez l'opérateur relatif dans une condition telle que **[Fermé] [relatif] [avant] [2] [Années] [il y a].**
Réarchivage automatique	Si un enregistrement est restauré, cela permet de le réarchiver automatiquement après une période de temps définie.
Durée réarchivée automatiquement	Si vous activez l'option Réarchivage automatique, vous devez définir un intervalle de temps avant que l'enregistrement restauré ne soit automatiquement archivé.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Calculez le nombre estimé d'enregistrements à archiver en sélectionnant le lien connexe **Recalculer l'estimation** .
   Le nombre mis à jour apparaît dans le champ **Estimation d'enregistrement** .

Que faire ensuite

Après avoir vérifié que la règle d'archivage sélectionne les enregistrements comme prévu, activez-la.
Si vous ne souhaitez pas attendre que la tâche planifiée exécute la règle d'archivage, vous pouvez démarrer manuellement la règle d'archivage en cliquant sur **Exécuter l'archive maintenant**.

Enregistrements connexes à l'archive

Utilisez la liste connexe **Enregistrements connexes d'archivage** pour ajouter des enregistrements connexes à la règle d'archivage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Sélectionnez la règle d'archivage appropriée.
3. Dans la liste connexe **Enregistrements connexes à l'archivage** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire Enregistrements connexes d'archivage.

Formulaire Archiver les enregistrements connexes

Champ	Description
Carte d'archive	Affiche la règle d'archivage à laquelle les enregistrements connexes 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.

Champ	Description
Action	Sélectionnez l'action que vous souhaitez que la règle d'archivage prenne sur les enregistrements connexes. Les choix sont les suivants : ○ **Archiver** : enregistrements d'archives qui font référence à l'enregistrement archivé. ○ **Effacer** : supprimer la référence à l'enregistrement archivé. L'enregistrement ne fait plus référence à l'enregistrement archivé et n'apparaît plus en tant qu'enregistrement connexe dans les archives futures. ○ **Supprimer** : supprime les enregistrements qui font référence à l'enregistrement archivé.
Référence	Sélectionnez la relation des enregistrements auxquels vous souhaitez appliquer une action. Le champ **Référence** répertorie toutes les relations qui existent actuellement pour la table en cours de référencement. Il existe deux types de relations possibles. Une autre table a un champ de référence appelant la table archivée. Par exemple, si vous archivez des enregistrements de problèmes, il existe un champ **ID de problème** dans la table Incident qui fait référence aux enregistrements de problèmes connexes. ○ L'action **Archiver** archive l'enregistrement connexe en plus de l'enregistrement primaire. Par exemple, si vous sélectionnez la référence **Problème dans Incident** , la règle d'enregistrement connexe archive également tout enregistrement d'incident faisant référence à un problème archivé. ○ L'action **Effacer** supprime la référence à l'enregistrement primaire. Par exemple, si vous sélectionnez la référence **Problème dans l'incident** , la règle d'enregistrement connexe met à jour tout enregistrement d'incident avec une référence à l'enregistrement de problème archivé en effaçant la référence. Si la référence est une relation plusieurs à plusieurs, la règle d'enregistrement connexe supprime la référence au lieu de l'effacer. ○ L'action **Supprimer** supprime tout enregistrement faisant référence à l'enregistrement primaire. Par exemple, si vous sélectionnez la référence **Problème dans l'incident** , la règle d'enregistrement connexe supprime tout enregistrement d'incident qui fait référence à l'enregistrement de problème archivé. Une autre table a un champ **ID de document** qui peut pointer vers la table archivée. Par exemple, si vous archivez des enregistrements de problèmes, il existe un champ **ID système** dans la table Pièces jointes qui peut faire référence à l'enregistrement de problème. La liste indique les relations d'ID de documents en affichant un astérisque (*) à la fin du nom de la sélection. ○ L'action **Archiver** met à jour **l'ID de document** de l'enregistrement connexe pour pointer vers la table archivée. Par exemple, si vous sélectionnez la référence **ID système de table Pièce jointe(sys_attachment)*** , la règle d'enregistrement connexe met à jour l'enregistrement de pièce jointe pour modifier l'ID de **document** afin qu'il fasse référence à l'enregistrement de table archivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'action **Effacer** supprime la référence **de l'ID de document** à l'enregistrement archivé. L'enregistrement ne fait plus référence à l'enregistrement archivé et n'apparaît plus en tant qu'enregistrement connexe dans les archives futures. ◦ L'action **Supprimer** supprime tout enregistrement faisant référence à l'enregistrement primaire. Par exemple, si vous sélectionnez la référence **ID système de table Pièce jointe(sys_attachment)*** , la règle d'enregistrement connexe supprime tout enregistrement de pièce jointe faisant référence à l'enregistrement primaire archivé. **Remarque :** Vous ne pouvez pas sélectionner de références à partir de certaines tables système internes ou de tables périphériques. Par exemple : ◦ Audit sys [sys_audit] ◦ Enregistrement d'audit supprimé [sys_audit_delete] ◦ Changement de relation d'audit [sys_audit_relation] ◦ Pièce jointe [sys_attachment] ◦ Entrée de journal [sys_journal_field]
Table de référence	Affiche la table dans laquelle la règle recherche des enregistrements connexes.
Élément de référence	Affiche le champ de référence ou **l'ID de document** que la règle interroge.
Règle de table de référence	Sélectionnez une règle d'archivage existante qui s'applique aux enregistrements connexes que vous archivez. Par exemple, si vous avez déjà une règle d'archivage pour la table Incident, sélectionnez la règle de table Incident existante lors de l'archivage des enregistrements liés aux enregistrements d'incidents. **Remarque :** Vous contrôlez la profondeur de la cascade en spécifiant la règle d'archivage pour un enregistrement lié à l'archivage. Les enregistrements connexes sans règle d'archivage spécifiée ne sont pas en cascade. ◦ Avant la Washington DC publication, si une règle d'archivage était définie pour la table correspondant à la table d'un enregistrement connexe, le système mettait et traitait automatiquement cette règle d'archivage et les enregistrements connexes qui lui étaient associés. ◦ À compter de la Washington DC version, même si une règle d'archivage existe pour une table d'enregistrement connexe, vous devez déclarer cette règle dans le champ **Règle de table de référence** pour obtenir ce comportement en cascade. Si vous avez plusieurs enregistrements connexes sur plusieurs tables, vous pouvez décider lequel de ces enregistrements vous souhaitez inclure dans la cascade en définissant la règle de table de référence.

5. 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.

Vérifier le nombre d'enregistrements affectés

Chaque règle d'archivage fournit une estimation du nombre d'enregistrements qu'elle affecte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette estimation inclut uniquement les enregistrements primaires et exclut tous les enregistrements connexes ajoutés à la règle d'archivage. L'estimation vous aide à déterminer si la règle d'archivage a une incidence sur le nombre d'enregistrements attendu. Si l'estimation est trop élevée ou trop basse, modifiez les conditions de la règle d'archivage, puis cliquez sur le lien connexe Recalculer l'estimation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Sélectionnez la règle d'archivage pour laquelle vous souhaitez estimer les enregistrements.
3. Cliquez sur le lien **connexe Recalculer l'estimation** .

Définition de la langue des chaînes archivées

Sur les instances internationalisées, le processus d'archivage utilise la langue de l'utilisateur SYSTEM pour sélectionner les chaînes de valeur d'affichage.

S'il n'y a pas d'utilisateur SYSTEM, l'instance utilise le paramètre de langue par défaut pour sélectionner les chaînes de valeur d'affichage. Vous pouvez créer un utilisateur SYSTEM avec un paramètre de langue spécifique ou définir la langue par défaut du système pour sélectionner la langue des chaînes archivées.

Créer une règle de destruction

Créez une règle de destruction pour supprimer les enregistrements archivés et les enregistrements connexes après un laps de temps spécifié.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous devez modifier les propriétés de la règle de destruction qui s'exécutent sur vos données archivées, reportez-vous à la section .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Archivage Règles de destruction**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Fournissez un nom descriptif.
Table	Sélectionnez la table d'archivage que le système a créée lors de l'archivage 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
Archive	Améliorez les performances d'archivage en liant cette règle de destruction à une règle d'archivage existante pour la table d'archivage que vous avez sélectionnée.
Description	Fournissez une description.
Détruire les enregistrements connexes	Détruisez automatiquement les enregistrements connexes associés aux enregistrements archivés. **Remarque :** Les enregistrements périphériques, qui incluent les enregistrements des tables Entrée de journal [sys_journal_field], Pièce jointe [sys_attachment] et Audit système [sys_audit], sont supprimés automatiquement, même si vous décidez de conserver les enregistrements connexes.
Durée d'archivage	Spécifiez la durée pendant laquelle les enregistrements restent dans la table d'archivage avant que le système ne les supprime.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Vous pouvez vérifier le journal de destruction des archives à tout moment

Archiver les propriétés de règle et de règle de destruction

Des règles visant à éviter que le processus d'archivage ne consomme trop de ressources système ont été automatisées. Vous pouvez modifier manuellement le comportement du système.

Le processus d'archivage utilise un modèle de producteur et de consommateur. Les enregistrements sont mis en file d'attente pour archivage dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk] par lots.

- ArchiveProducerJob crée des blocs d'enregistrements sys_ids qui doivent être archivés. Chaque bloc contient des enregistrements relatifs à une seule règle d'archivage. Le nombre maximal d'enregistrements dans un bloc est spécifié par la propriété `glide.db.archive.chunk_size`. Le nombre maximal d'enregistrements pour une règle unique sur tous les segments est spécifié par `glide.db.archive.max.rule.records`.
- Le producteur démarre 4 (par défaut) consommateurs ArchiverJob. Le nombre exact de consommateurs est spécifié par `glide.db.archiving.max_consumer_workers`.
- Les consommateurs lisent et traitent des morceaux de sys_ids. Le nombre de blocs traités par chaque consommateur est spécifié par `glide.db.archive.max.batches`. Les blocs traités par chaque consommateur peuvent provenir de règles d'archivage différentes.
- Les consommateurs répètent la lecture de blocs de sys_ids jusqu'à ce qu'il n'en reste plus aucun ou jusqu'à ce que la limite de blocs qu'un consommateur peut traiter (spécifiée par `glide.db.archive.max.batches`) soit atteinte, après quoi il s'arrête et planifie un autre consommateur.
- Si un bloc reste à l'état d'exécution plus longtemps que ce qui est spécifié dans `glide.db.archive.chunk.max.process.time`, le système part du principe que le consommateur s'est arrêté brusquement et modifie l'état du bloc en erreur. Cela n'arrête ni ne met fin à la course des consommateurs.

Remarque :
Les propriétés d'archivage et de destruction répertoriées dans la table ne sont pas utilisées si la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk] est supprimée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrôler manuellement le nombre d'enregistrements que la règle d'archivage et les processus de destruction procèdent simultanément, vous pouvez modifier ces paramètres par défaut en ajoutant les propriétés système suivantes.

Archiver les propriétés système

Nom	Description	Type	Valeur par défaut
glide.db.archive.chunk_size	Nombre d'identificateurs uniques ajoutés à chaque enregistrement dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk]. L'enregistrement est formaté sous forme de valeurs CSV dans le champ clés du formulaire Bloc d'exécution des tâches d'archivage (sys_archive_run_chunk.do).	Entier	1 000
glide.db.archive.chunk.max.process.time	Durée (en millisecondes) pendant laquelle un enregistrement peut rester actif dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk]. L'heure correspond à la différence entre l'heure du système et la valeur du champ **Démarrer** dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk].	Entier	600000
glide.db.archive.max.règles.enregistrements	Nombre maximal d'enregistrements à mettre en lot par consommateur et par règle.	Entier	10 000
glide.db.archive.debug	Option qui active la journalisation détaillée lors de la copie des définitions de colonnes de la table d'origine vers la table d'archivage.	vrai | faux	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.

Archiver les propriétés système (suite)

Nom	Description	Type	Valeur par défaut
glide.db.archive.max.lots	Nombre de blocs, qui sont des enregistrements de la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk], traités par un consommateur avant qu'il ne s'arrête et planifie un autre consommateur.	Entier	10
glide.db.archiving.max_consumer_workers	Nombre maximal de consommateurs simultanés à l'échelle de la grappe.	Entier	4

Gérer les données archivées

Affichez les données archivées, modifiez un calendrier d'archivage, restaurez des données archivées et archivez un enregistrement restauré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Tables d'archivage**.
2. Sélectionnez le nom du module pour la table archivée que vous souhaitez afficher, par exemple, **Archiver les incidents**.
3. Sélectionnez un enregistrement dans la table Archivé pour voir l'enregistrement archivé.

Modifier une planification d'archivage

Toutes les règles d'archivage actives sont exécutées par une tâche planifiée par le système qui doit s'exécuter toutes les 60 minutes. Vous pouvez modifier la tâche si vous avez besoin de modifier l'intervalle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez l'enregistrement **d'archivage** .
3. Modifiez la valeur de **répétition** .

Restaurer les enregistrements archivés et les enregistrements connexes

Lorsque vous restaurez un enregistrement, l'instance le réinsère dans la table primaire et marque l'enregistrement comme ayant été restauré dans le journal. Vous pouvez également restaurer l'enregistrement ainsi que les enregistrements 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Journal d'archive**.
2. Sélectionnez l'enregistrement archivé à restaurer.
3. Cliquez sur le lien connexe applicable :
   - **Restaurer l'enregistrement**
   - **Restaurer l'enregistrement et les enregistrements connexes**

> **Avertissement :**
> Ne supprimez pas les entrées du journal d'enregistrement d'archive. La suppression d'une entrée de journal d'archivage vous empêche de restaurer les données des enregistrements archivés.

Archiver un enregistrement restauré

Vous pouvez réarchiver automatiquement un enregistrement restauré ou l'archiver manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement restauré.
2. Dans la section Liens connexes, sélectionnez le lien **Archiver l'enregistrement** .

Arrêter une règle d'archivage active

Arrêtez l'archivage en désactivant, en supprimant ou en annulant une règle d'archivage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Sélectionnez la règle d'archivage que vous souhaitez arrêter.
3. Arrêtez l'exécution de la règle d'archivage.
   - Désactivez la règle d'archivage en décochant la case **Actif** . La `Archive - Handle archive chunks` règle métier met à jour l'état de l'enregistrement correspondant dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk] de **En attente** à **Non nécessaire**.
   - Supprimez la règle d'archivage en sélectionnant **Supprimer**. Cela supprime la règle d'archivage et effectue une suppression en cascade sur la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk] qui supprime les blocs.
   - Annulez la règle d'archivage en appelant `GlideArchiver().cancel()` à partir de **Maintenance du système** > **Scripts - Arrière-plan**. Cela modifie automatiquement les blocs de la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk] de **l'exécution** à **l'annulation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Aucun bloc supplémentaire n'est traité.

Limites de taille des tables d'archivage de données

Il existe des contraintes quant à la taille de la table que vous utilisez pour archiver vos données d'instance.

Limites sur les tables d'archives de données

Il existe une limite à la taille d'une table d'archivage que vous pouvez créer pour stocker des données. La limite est basée sur la taille des données, et non sur le nombre d'enregistrements. Si vous recevez un message d'erreur indiquant qu'une table d'archivage n'a pas pu être créée, cela peut être lié à cette limite de taille.

Limites de taille des tables d'archivage

Attribut de table	Taille
Limite de taille de ligne statique	65535 octets
Limite de taille de ligne	8126 octets
Colonnes	1000 pour Oracle 1011 pour les autres

Examinez les colonnes personnalisées de la table en cours d'archivage. Passez également en revue les champs personnalisés sur les tables dont la table s'étend. Déterminez si ces colonnes ne sont plus nécessaires et ne sont pas utilisées par les personnalisations actuelles. Si vous identifiez des colonnes inutilisées, vous pouvez les supprimer. Vous risquez de réduire la taille de ligne de la table en cours d'archivage. Si cela n'aboutit pas, contactez-nous ServiceNow® Service et assistance client pour voir quelles autres alternatives sont disponibles.

Processus de migration de données pour l'archivage des données de table à partir de champs non référencés vers des champs de référence

Le processus de migration des données déplace les données d'une table d'archivage existante, y compris les tables descendantes et connexes. Il existe des scripts et des notes spéciaux à comprendre lors de la réalisation de ce processus.

Tâche de migration de données (RefCopyJob)

Pour chaque table qui passe par le processus de migration, la *`RefCopyJob`* société identifie la sys_id des champs de référence et met à jour la valeur d'affichage pour qu'elle soit la sys_id correcte. La tâche configure 10 000 enregistrements à la fois, sauf s'il existe plus de 10 000 enregistrements avec le même horodatage. La progression de la migration dépend de l'horodatage archivé. Le script détermine les tables à migrer :

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
   for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
      var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
      gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
      gr.query();
      if (!gr.next()) {
         if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
            var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr2.initialize();
            gr2.setValue('rule', current.sys_id);
            gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
```

Traduction automatique

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

```
            gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr2.insert();
        }
    }
}
//Also get insert related records tables as well
var map = new GlideRecord('sys_archive');
map.addQuery('table', current.table);
map.query();
if (map.next()) {
    var id = map.getValue('sys_id');
    if (!(id === undefined)) {
        var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
        related.addQuery('archive_map', id);
        related.addQuery('action', 'archive');
        related.query();
        while (related.next()) {
            if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + related.getValue('table'))) {
                gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table') + ' not created yet');
                continue;
            }

            var gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr3.initialize();
            gr3.setValue('rule', current.sys_id);
            gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
            gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr3.insert();
        }
    }
}
```

Modifier les types de sys_dictionary des tâches de tables migrées (ArchiveRefJob)

Une fois que les tables associées à une règle d'archivage ont complètement migré, la tâche ArchiveRefJob s'exécute. Cette tâche modifie les types de sys_dictionary de la table d'archivage de Chaîne à Référence.

Correction des défaillances de nœud pour RefCopyJob et ArchiveRefJob

Si une défaillance du nœud se produit pendant l'exécution de ces tâches, l'état de la migration des données reste incorrect. En cas d'échec *`RefCopyJob`* , il peut laisser une table dans un état de migration. Vous pouvez vérifier cette condition en vérifiant si les lignes du sys_archive_ref_migration sont bloquées à l'état **de migration** pendant une durée extraordinaire (quantifier ?). Mettez à jour l'état de la ligne spécifique de **la migration** à l'attente *`RefCopyJob`* et poursuivez la migration des données sur la table lorsque la tâche s'exécute à nouveau.

Le nœud peut également tomber en panne lorsque le *`ArchiveRefJob`* se termine prématurément. Vérifiez si les tables ont des champs qui sont des champs de référence et d'autres qui sont encore des champs de type chaîne. La tâche a peut-être été interrompue au milieu de la modification des types de champ. Vous pouvez résoudre cette condition en configurant une tâche de déclencheur à exécuter dans un script en arrière-plan qui redémarre 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.

```
GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
 GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.insert();
```

Exportation de données

Exportez des données à partir de dans Now Platform une variété de formats.

Avantages clés

- Exportez un enregistrement individuel vers un fichier PDF ou XML directement à partir d'un formulaire.
- Exportez plusieurs enregistrements vers un fichier CSV, Excel, PDF ou XML directement à partir d'une liste.
- Exportez plusieurs enregistrements d'une table à l'aide du processeur CSV, Excel, PDF ou XML dans une URL avec des paramètres facultatifs.

Vous pouvez également exporter des données à partir de votre instance à l'aide des options suivantes :

- Exportez plusieurs enregistrements à partir d'une table via une demande de services Web. Par exemple, vous pouvez créer une application ou un processus externe pour automatiser la récupération des données d'une instance via des services Web tels que REST ou SOAP. Pour plus d'informations, consultez Services Web .
- Transférez toutes les données que vous souhaitez exporter vers un fichier externe en créant un jeu d'exportations. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Exporter des jeux de données .

Rôles associés

Vous pouvez exporter des données de formulaire au format PDF ou XML, selon votre rôle.

- Les options PDF sont disponibles pour tous les utilisateurs.
- L'option XML n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle administrateur.

Vous pouvez exporter des enregistrements dans une liste au format Excel, CSV, XML, JSON, PDF ou un jeu d'exportation en fonction de votre rôle.

- Les options Excel, CSV, JSON et PDF sont disponibles pour tous les utilisateurs.
- L'option XML n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle administrateur.
- L'option Exporter un jeu de données n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle export_set_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.

Formats d'exportation

Formats d'exportation disponibles

Format d'exportation	Description
CSV	Exportez des enregistrements de table sous forme de fichier texte de valeurs séparées par des virgules. Utilisez cette option pour exporter les champs actuellement affichés dans la liste ou le formulaire sous forme de fichier texte. Configurez la liste ou le formulaire pour ajouter ou supprimer des champs de l'exportation. Lors de l'exportation au format CSV, les champs de type « remontée pas à pas » s'affichent à l'aide de leur nom de champ complet, par exemple u_assignment_group.parent. **Remarque :** Exporte par défaut ServiceNow tous les fichiers CSV en codage Windows-1252. Si vous devez exporter des données traduites, définissez la `glide.export.csv.charset` propriété système sur UTF-8.
Excel	Exportez des enregistrements de table en tant que feuille de Microsoft calcul Excel. Utilisez cette option pour exporter les champs actuellement affichés dans la liste ou le formulaire sous forme de feuille de calcul Excel. Configurez la liste ou le formulaire pour ajouter ou supprimer des champs de l'exportation.
XML	Exportez des enregistrements de table en tant que document XML. Utilisez cette option pour exporter toutes les données d'une table ou toutes les données d'un enregistrement particulier. Le fichier XML contient un élément XML pour chaque colonne de la table. Consultez . **Remarque :** Les données de champ d'image ne sont pas conservées lors de l'exportation au format XML.
PDF	Exportez des enregistrements de table en tant que fichier au format de document portable. Utilisez cette option pour exporter les champs actuellement affichés dans la liste ou le formulaire au format PDF. Configurez la liste ou le formulaire pour ajouter ou supprimer des champs de l'exportation. **Remarque :** Le processeur d'exportation PDF imprime les données de gauche à droite, ce qui peut entraîner des erreurs de rendu lors de l'affichage des données de langue de droite à gauche.
JSON	Exportez les enregistrements de table en tant que chaîne JSON. Le fichier JSON contient un élément pour chaque colonne de la table.

En-têtes de colonnes

Le type de fichier vers lequel vous exportez (CSV ou PDF, par exemple), détermine la façon dont les en-têtes de colonne sont exportés. En général, les formats destinés à la consommation humaine, tels que PDF, affichent l'étiquette de colonne, tandis que les formats destinés à une utilisation mécanique, tels que CSV, utilisent la base de données field_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.

Format d'en-tête par type de fichier

Type de fichier	Format d'en-tête de colonne
Excel	Étiquette
PDF	Étiquette
CSV	field_name
XML	field_name
JSON	field_name

Exporter des données à partir d'un formulaire

Exportez des données d'un formulaire vers un fichier PDF ou XML.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun pour l'exportation au format PDF. L'exportation au format XML exige le rôle administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de l'exportation au format PDF, tous les champs masqués par les scripts d'interface utilisateur (politiques d'interface utilisateur, actions d'interface utilisateur, scripts clients) et tous les champs visibles dans la vue actuelle sont exportés. Lors de l'exportation au format XML, tous les champs sont exportés, quelle que soit la vue.

Un PDF n'est généré que si le formulaire a été envoyé. Un formulaire non soumis génère une page vide.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement que vous souhaitez exporter.
2. Sélectionnez le menu Actions supplémentaires ( ).
3. Sélectionnez une option d'exportation.
   - Pour exporter les données du formulaire au format PDF en mode portrait, sélectionnez **Exporter** > **PDF (Portrait)**.
   - Pour exporter les données du formulaire au format PDF en mode paysage, sélectionnez **Exporter** > **PDF (Paysage)**.
   - Pour exporter tous les champs de l'enregistrement au format XML, sélectionnez **Exporter** > **XML (cet enregistrement)**.

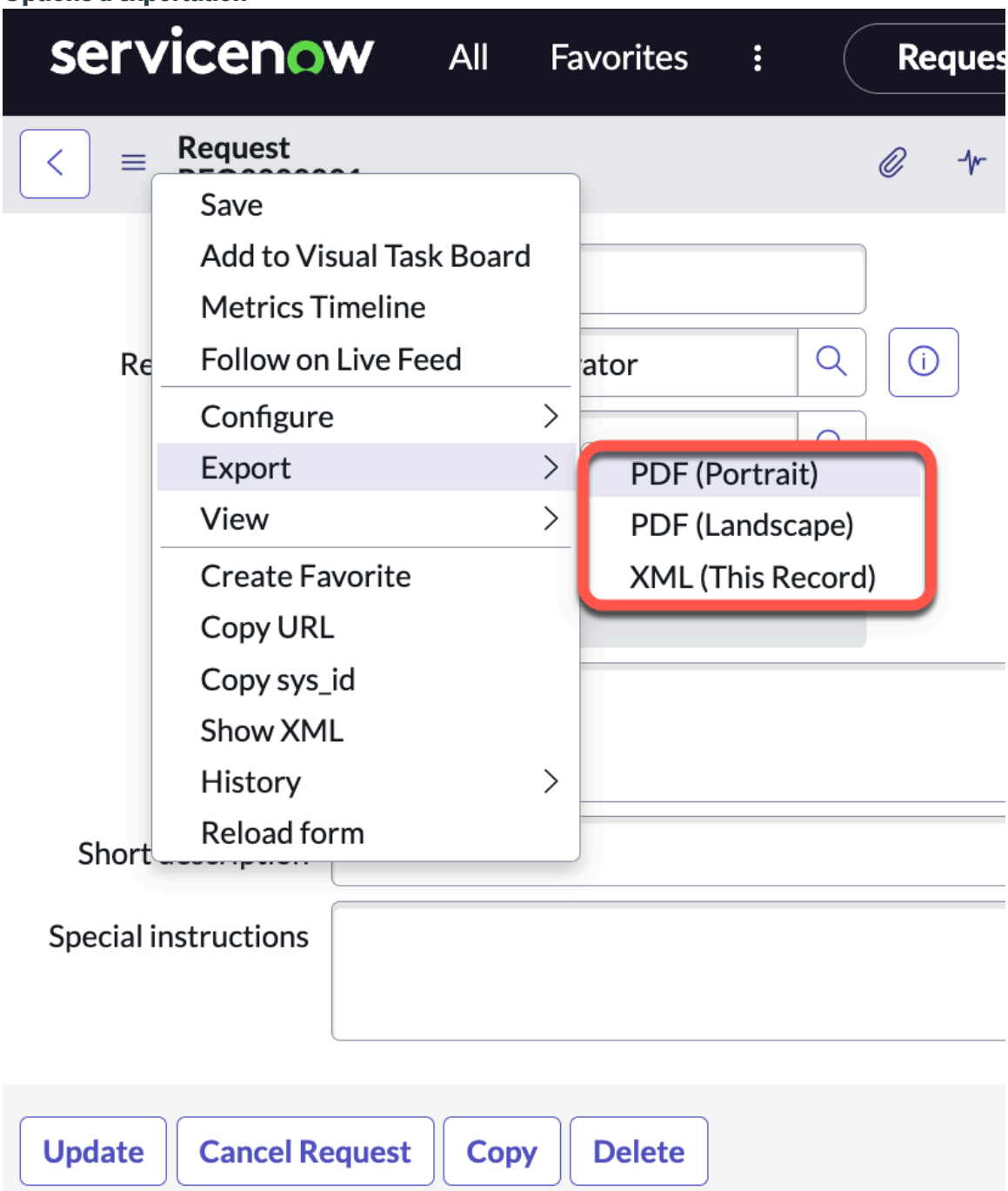
   Lors de l'exportation au format XML, le système vous invite à enregistrer le fichier, ou le navigateur enregistre automatiquement le fichier dans le dossier de téléchargement spécifié dans les préférences du navigateur.

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.

Example:

Options d'exportation



Traduction automatique

Exporter les données d'une liste

Exportez une liste d'enregistrements vers une variété de formats de fichier.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun. L'exportation au format XML exige le rôle administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option **Exporter** est disponible dans le menu contextuel de l'en-tête de colonne de Liste v2. Dans Liste v3, il est disponible dans le menu du titre de la liste.

Notez les détails importants suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 exporter des enregistrements dans une liste incorporée, exportez l'enregistrement contenant la liste. Consultez Exporter des données à partir d'un formulaire.
- Pour contrôler l'affichage des sauts de ligne dans les données CSV exportées, utilisez la propriété système glide.csv.export.line_break. Voir glide.csv.export.line_break.
- Pour supprimer les balises HTML indésirables des données de la liste, consultez le blog Rendu HTML dans les listes exportées par un ServiceNow employé dans le ServiceNow Community.

Procédure

1. Accédez à la liste des enregistrements que vous souhaitez exporter.
2. Sélectionnez et maintenez (ou cliquez avec le bouton droit) sur n'importe quel en-tête de colonne de la liste.
3. Sélectionnez une option d'exportation.
   - Pour exporter la liste vers Excel, sélectionnez **Exporter** > **Excel (.xlsx)**.
   - Pour exporter la liste au format CSV, sélectionnez **Exporter** > **CSV**.
   - Pour exporter la liste au format XML, sélectionnez **Exporter** > **XML**
   - Pour exporter la liste au format JSON, sélectionnez **Exporter** > **JSON**.
   - Pour exporter la liste au format PDF en mode portrait, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **PDF Portrait**
   - Pour exporter la liste au format PDF en mode paysage, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **PDF paysage**
   - Pour exporter la liste et le formulaire associé pour chaque enregistrement en mode portrait, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **Portrait détaillé en PDF**.
   - Pour exporter la liste et le formulaire associé pour chaque enregistrement en mode paysage, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **PDF Détails Paysage**.
   - Pour exporter la liste vers un fichier à l'aide d'un jeu d'exportations, sélectionnez **Exporter** > **Exporter un jeu de données**.

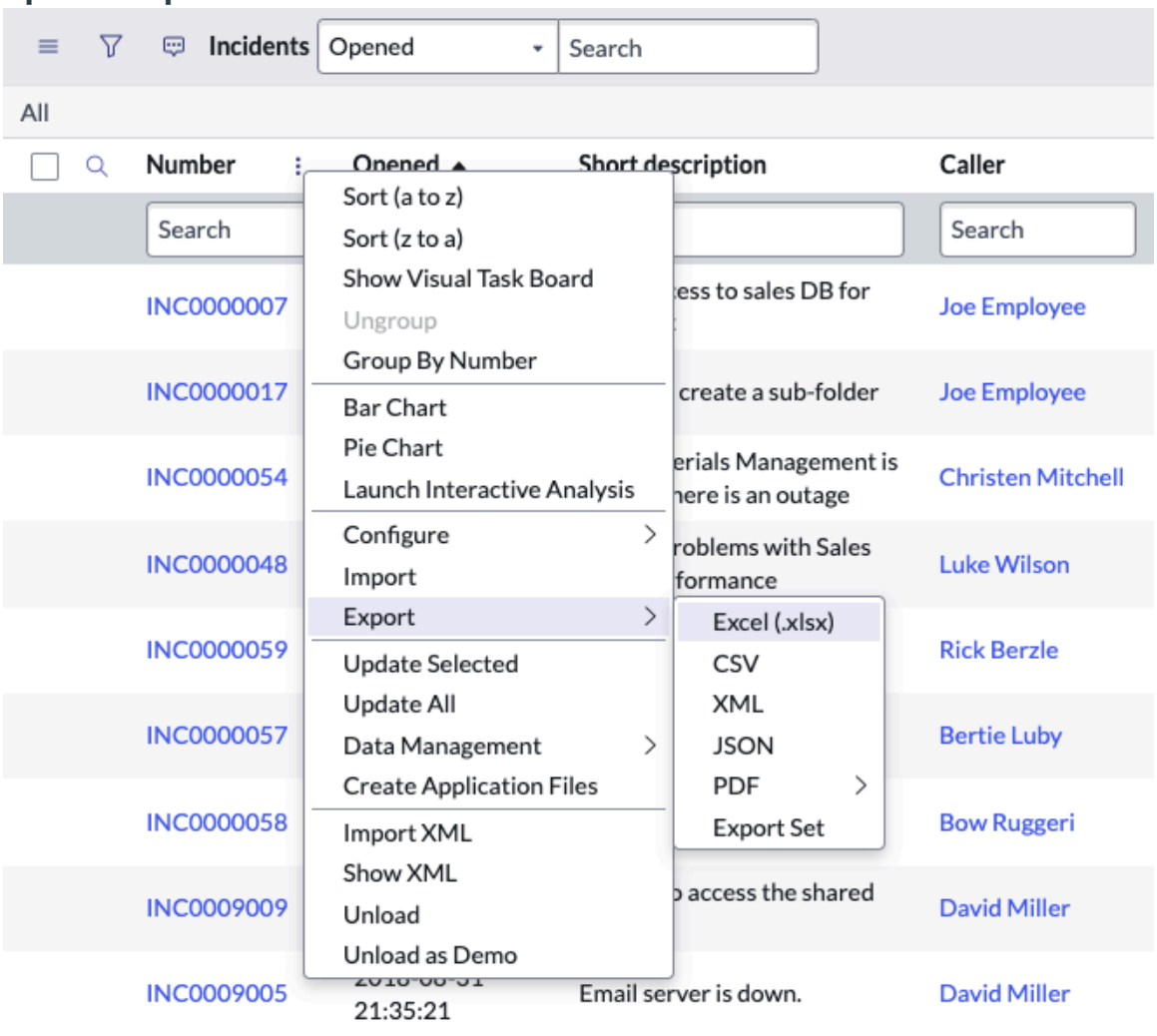
   Pour en savoir plus sur l'utilisation des jeux d'exportation, reportez-vous à la rubrique Exporter des jeux de données.
4. Une fois l'exportation terminée, sélectionnez **Télécharger**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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:

Options d'exportation



Exporter directement à partir d'une URL

Exportez dynamiquement des données à partir d'un script ou d'un service Web en créant une requête d'URL.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Remarque :
ServiceNow applique l'authentification de base pour un accès direct à l'URL. Les données extraites de l'URL contiennent uniquement les champs auxquels l'utilisateur actuellement authentifié a un accès en lecture.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser des requêtes URL pour générer des listes filtrées d'enregistrements par programmation avant de les exporter. Les requêtes d'URL sont utiles pour les scripts qui génèrent une liste d'enregistrements ou lorsqu'aucun utilisateur ne peut ajouter manuellement le filtre à partir de l'interface utilisateur.

Vous devez connaître les noms de table et de colonne ServiceNow pour exporter des données directement à partir de l'URL. Reportez-vous à la section Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrôler s'il faut exporter la valeur d'affichage ou la valeur brute des champs, ainsi que l'étiquette ou le nom de champ pour les en-têtes, à l'aide de paramètres de requête ou de propriétés système.

- Pour en savoir plus sur l'utilisation des paramètres de requête, reportez-vous à la section Paramètres de requête pour la valeur d'affichage et l'en-tête.
- Pour en savoir plus sur l'utilisation des propriétés système, reportez-vous à la section Propriétés système de la valeur d'affichage et de l'en-tête.

Les paramètres de requête, s'ils sont présents, remplacent les propriétés système.

Procédure

1. Spécifiez l'URL de l'instance.
   Par exemple :

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/
   ```

2. Spécifiez le formulaire de table ou la liste à exporter.
   Par exemple :

   ```
   incident_list.do
   ```

3. Spécifiez le processeur de format d'exportation à utiliser pour l'exportation.
   Vous pouvez spécifier CSV, XLS, JSON, XLSX ou XML. Par exemple :

   ```
   ?CSV
   ```

   Remarque :
   Le processeur XML d'une exportation d'URL n'exporte pas de pièces jointes ni de champs journalisés. Pour exporter des pièces jointes et des champs de journal comme les champs **Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** , exportez les enregistrements d'une liste à l'aide de l'icône **Exporter** > **XML** dans le menu contextuel.

4. **Facultatif :** Interrogez des enregistrements spécifiques en ajoutant le *sysparm_query* paramètre.
   La syntaxe requise est sysparm_query=[nom de colonne][opérateur][valeur]. Par exemple :

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
   ```

   Remarque :
   Toutes les requêtes utilisent un nom de colonne, un opérateur et une valeur. Consultez Créateur de conditions pour obtenir la liste des opérateurs disponibles.

5. **Facultatif :** Triez les enregistrements par nom de colonne à l'aide du *sysparm_orderby* paramètre.
   La syntaxe requise est sysparm_orderby=[nom de colonne]. Par exemple :

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderb
   y=assigned_to
   ```

   Remarque :
   Vous pouvez trier par colonne seulement à l'aide de *sysparm_orderby*. Pour effectuer un tri sur plusieurs colonnes, utilisez plusieurs entrées de tri par. Par exemple :

   ```
   sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
   ```

6. **Facultatif :** Exportez des champs à partir d'une vue spécifique à l'aide du *sysparm_view* 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.

La syntaxe requise est `sysparm_view=[nom de vue]`. Par exemple :

```
https://<instance name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
```

Cette URL exporte les champs d'incident visibles depuis la vue Libre-service (ESS).

- Par défaut, l'exportation de données à partir d'une liste exporte uniquement les champs visibles dans la vue actuelle. Si vous souhaitez exporter des champs à partir d'une autre vue de liste, vous pouvez changer de vue à partir de l'interface utilisateur. Reportez-vous à la section Gestion des vues .
- Si vous exportez des données CSV ou Excel et que vous ne spécifiez pas de vue, l'exportation utilise la vue de liste par défaut.
- Si vous exportez des données XML, tous les champs sont exportés par défaut, sauf si vous spécifiez une vue particulière.

7. **Facultatif :** Exportez des champs spécifiques de la table à l'aide du *`sysparm_fields`* paramètre.
   La syntaxe requise est la suivante : `sysparm_fields=[field1],[field2]`. Par exemple :

   ```
   https://<instance
   name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,number
   ```

8. **Facultatif :** Exportez tous les champs de la table, y compris les sys_id, à l'aide du *`sysparm_default_export_fields`* paramètre.
   La syntaxe requise est `sysparm_default_export_fields=all`. Par exemple :

   ```
   https://<instance
   name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fields=all
   ```

   Le *`sysparm_default_export_fields`* paramètre n'a aucun effet sur les exportations XML, sauf si vous l'incluez pour spécifier une vue autre que celle *`sysparm_view`* par défaut.

Example: Exemples d'URL

URL	Description
https://<nom de l'instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV	Exportez tous les incidents dans un fichier texte de valeurs séparées par des virgules.
https://<nom de l'instance>.service-now.com/ incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27	Exportez un incident particulier dans un fichier texte de valeurs séparées par des virgules.
https://<nom de l'instance>.service-now.com/incident_list.do? CSV&sysparm_orderby=sys_id	Exportez tous les incidents dans un fichier texte de valeurs séparées par des virgules et triez la liste par sys_id.
https://<nom de l'instance>.service-now.com/incident_list.do? XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to	Exportez une liste de tous les incidents de priorité 1 vers un fichier XML et triez la liste par champ **Affecté à** .

Exporter l'URL d'appel par programmation

Exportez dynamiquement des données à partir d'un script ou d'un service Web en appelant une exportation d'URL à partir de n'importe quel langage de programmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La procédure suivante inclut des exemples de code qui illustrent l'appel d'une exportation d'URL en C# pour un appel .Net Framework :

Procédure

1. Ajoutez les importations suivantes :

```
using System.Net;
using System.IO;
```

2. Appelez la méthode de téléchargement :

```
static void Main(string[] args)

   {
      // Call to DownloadFile method supplying the URL and location to save CSV file locally
      int read =
 DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=1&sysparm_ord
erby=assigned_to",
                  "c:\\test\\incident.csv");
   }
```

3. Créez une méthode de téléchargement comme suit :

```
public static int DownloadFile(String url,
                               String localFilename)
   {
      // Function will return the number of bytes processed
      // to the caller. Initialize to 0 here.
      int bytesProcessed = 0;
      // Assign values to these objects here so that they can
      // be referenced in the finally block
      Stream remoteStream = null;
      Stream localStream = null;
      WebResponse response = null;
      // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and Stream
      // classes throw exceptions upon error
      try
      {
         // Create a request for the specified remote file name
         WebRequest request = WebRequest.Create(url);
         // Create the credentials required for Basic Authentication
         System.Net.ICredentials cred = new System.Net.NetworkCredential("user_name",
 "password");
         // Add the credentials to the request
         request.Credentials = cred;
         if (request != null)
         {
            // Send the request to the server and retrieve the
            // WebResponse object
            response = request.GetResponse();
            if (response != 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.

```
            {
               // Once the WebResponse object has been retrieved,
               // get the stream object associated with the response's data
               remoteStream = response.GetResponseStream();
               // Create the local file
               localStream = File.Create(localFilename);
               // Allocate a 1k buffer
               byte[] buffer = new byte[1024];
               int bytesRead;
               // Simple do/while loop to read from stream until
               // no bytes are returned
               do
               {
                  // Read data (up to 1k) from the stream
                  bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0, buffer.Length);
                  // Write the data to the local file
                  localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
                  // Increment total bytes processed
                  bytesProcessed += bytesRead;
               } while (bytesRead > 0);
            }
         }
      }
      catch (Exception e)
      {
         Console.WriteLine(e.Message);
      }
      finally
      {
         // Close the response and streams objects here
         // to make sure they're closed even if an exception
         // is thrown at some point
         if (response != null) response.Close();
         if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
         if (localStream != null) localStream.Close();
      }
      // Return total bytes processed to caller.
      return bytesProcessed;
   }
```

Traduction automatique

Démanteler une exportation importante

Si le nombre d'enregistrements à exporter dépasse la limite d'exportation réelle, vous pouvez diviser l'exportation en incréments plus petits qui n'imposent pas une charge de performances significative sur la plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Créez une liste filtrée des enregistrements que vous souhaitez exporter en suivant les étapes de la section Exporter directement à partir d'une URL.
2. Notez le nombre d'enregistrements renvoyés.
3. Si le numéro d'enregistrement est supérieur au seuil défini, émettez une requête `sysparm` pour les 10 000 premiers enregistrements à l'aide de la syntaxe suivante :

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

```
https://<instance
 name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_co
unt=10000
```

Cela exporte les 10 000 premiers enregistrements dans l'ordre, triés par numéro *sys_id* .

4. Recherchez l'enregistrement suivant dans l'ordre, par exemple 10 001.
   Vous pouvez trouver la valeur ID système suivante en créant une vue de base de données sur la table et en ajoutant la colonne sys_id à la vue. Vous n'avez pas besoin de spécifier une clause where. Une fois que vous avez créé la vue de base de données, affichez les enregistrements et leurs valeurs d'ID système en sélectionnant **Essayer**. Vous pouvez trier par la colonne sys_id et saisir 10 001 pour accéder à cette ligne.
5. Cliquez avec le bouton droit sur la ligne et copiez la sys_id de l'enregistrement suivant que vous souhaitez exporter.
6. Accédez à la série d'enregistrements suivante avec une requête *supérieure ou égale à l'exécution* de la *sys_id* de l'enregistrement 10 001.

   L'exemple suivant montre une requête qui utilise un sys_id de b4aedb520a0a0b1001af10e278657d27. Utilisez la syntaxe affichée dans cette requête pour exporter l'ensemble d'enregistrements suivant.

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
   %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_count
   =10000
   ```

   Remarque :
   Les requêtes d'URL utilisent un codage de pourcentage classique. Dans cet exemple, le signe supérieur à (>) est codé %3E et le signe égal (=) est codé %3D.

7. **Facultatif :** Continuez à émettre cette requête à l'aide de la sys_id de départ du jeu d'enregistrements suivant jusqu'à ce que vous ayez exporté tous les enregistrements nécessaires.

Exportation et importation de données via XML

Migrez les données d'une instance à l'autre en exportant et en important des fichiers XML.

Avantages clés

- Exportez directement des enregistrements au format XML à partir d'une liste ou d'un formulaire.
- Transférez tous les champs et valeurs exactement d'une instance à l'autre.
- Effectuez des importations de données non planifiées au besoin.
- Gagnez du temps en évitant de créer de jeux d'importation ou de cartes de transformation.

Cas d'utilisation

- Exportez des lots d'enregistrements plus petits de manière peu fréquente en exportant et en important des données via XML.
- Exportez et importez des données à l'aide de fichiers XML pour les enregistrements créés dans une instance de développement qui doivent être migrés avec un ensemble de mises à jour dans le cadre d'une procédure de migration. Les tables de recherche, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tests unitaires et d'autres informations nécessaires pour prendre en charge la production en sont des exemples. En règle générale, ces informations ne sont migrées qu'une seule fois et la surcharge d'un jeu d'importation n'est pas justifiée.

Considérations importantes

- L'exportation XML conserve toutes les valeurs de champ d'enregistrement, y compris les valeurs de champ générées par le système telles que :
  - ID système
  - Date de création
  - Date de la mise à jour
- Les données de champ d'image ne sont pas conservées lors de l'exportation au format XML.
- L'importation XML insère directement des enregistrements dans la table cible. Lors de l'importation, le système :
  - Ignore toutes les règles métier qui s'appliquent normalement à la table.
  - N'offre aucune possibilité de transformation des données entrantes.
  - Associe automatiquement la valeur d'affichage d'un champ de référence à l'ID système local pour certaines tables.
- L'exportation et l'importation de données via XML sont utiles pour copier des enregistrements d'un système à un autre, mais ne suppriment pas la nécessité de connaître les relations entre les tables. Si vous avez besoin de valider ou de transformer des données ou de rapprocher les valeurs d'ID système des champs de référence, utilisez plutôt un jeu d'importation XML. Reportez-vous à la section Exporter des jeux de données .

Exporter des données vers XML

Exportez des données à partir d'une instance source vers un fichier XML.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance source (l'instance qui doit envoyer les données).
2. Exportez un enregistrement ou une liste d'enregistrements au format XML.

Que faire ensuite
Importer des données à partir d'un fichier XML

Importer des données à partir d'un fichier XML

Une fois que vous avez exporté avec succès les données de l'instance source vers XML, importez le fichier XML directement dans l'instance cible.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'importation du code XML ne déclenche pas de règles métier et ne met pas à jour le cache d'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.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance cible (c'est-à-dire à l'instance qui doit recevoir les données).
2. Accédez à n'importe quelle liste du système.
   Toutes les listes peuvent être utilisées, car le fichier XML contient le nom de la table de destination pour les enregistrements.
3. Sélectionnez et maintenez (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur n'importe quel titre de colonne, puis sélectionnez **Importer XML**.
4. Dans le formulaire Importer XML, sélectionnez **Choisir un fichier** , puis sélectionnez le fichier XML précédemment exporté.
5. Sélectionnez **Charger**.

Résultats

Les données sont importées dans l'instance cible.

Trouble?

Si les données ne sont pas importées, accédez à **Définition du système** > **Tables et colonnes** et vérifiez que la table à partir de laquelle les données ont été exportées existe également dans l'instance cible. Si la table n'existe pas, vous pouvez la déplacer à l'aide d'un ensemble de mises à jour.

Mise en correspondance automatique des valeurs d'affichage

Lors de l'importation d'enregistrements XML, le système tente de faire correspondre certaines valeurs d'affichage de champ de référence à une valeur de sys_id locale.

Si le système trouve un enregistrement existant avec une valeur d'affichage correspondante sur l'instance locale, l'importation utilise la sys_id de l'enregistrement existant plutôt que les sys_id de l'enregistrement importé.

Par exemple, supposons que vous exportiez un enregistrement d'incident affecté à l'utilisateur John Smith. Le fichier XML exporté contient une entrée telle que :

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
 ...
</incident>
```

Cet utilisateur existe déjà sur l'instance cible, mais a une valeur sys_id différente, par exemple :

```
<sys_user><name>John Smith</name>
 ...
 <sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
 ...
</sys_user>
```

Étant donné que la valeur d'affichage correspond à un enregistrement existant, le système utilise la valeur de sys_id existante de l'instance locale pour le champ de référence, par exemple :

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
```

Traduction automatique

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

```
...
</incident>
```

Le système peut faire correspondre les valeurs d'affichage pour les tables suivantes.

- Utilisateur [sys_user]
- Groupe [sys_user_group]
- Rôle [sys_user_role]
- Rôles de groupe [sys_group_has_role]

Exporter des champs de devise vers Excel

L'exportation des champs de devise vers Excel applique la mise en forme du compte et peut être configurée pour convertir toutes les valeurs en dollars américains ou pour exporter des valeurs dans la devise de la session de l'utilisateur.

Lors de l'exportation des champs de devise vers Microsoft Excel, les cellules contenant des données de devise utilisent un formatage comptable. Cette mise en forme vous permet d'effectuer des opérations numériques sur ces valeurs et d'afficher le symbole de la devise, tel que $ ou €.

Lors de l'exportation de champs de devise, le type de devise, tel que $ ou €, est conservé par défaut. Les taux de conversion des devises autres que le dollar américain sont stockés dans la table Taux de change [fx_rate].

Vous pouvez choisir d'exporter toutes les valeurs de devise en dollars américains ou dans la devise de la session de l'utilisateur.

- Pour exporter toutes les valeurs de devise en dollars américains, définissez la propriété *glide.excel.fixed_currency_usd* sur **true**.
- Pour exporter toutes les valeurs de devise dans la devise de la session de l'utilisateur, définissez la propriété *glide.excel.convert_to_user_currency* sur **true**.

Si les deux *glide.excel.fixed_currency_usd* et *glide.excel.convert_to_user_currency* sont définis sur **vrai**, *glide.excel.fixed_currency_usd* remplace *glide.excel.convert_to_user_currency*.

Comportement et symboles d'exportation de devises

Le comportement du champ de devise dans Excel dépend du **symbole** de la devise.

- Lorsque le symbole de devise est $, le type de cellule Excel est défini sur **Devise**.
- Lorsque le symbole de devise est 1 caractère (tel que ¥ ou ¢) ou plus d'un caractère (tel que KR), le type de cellule Excel est défini sur **Personnalisé**.

Information associée

Administration des devises

Mode devise unique

Contrôler la configuration et l'utilisation des champs de devise par défaut dans une instance

Activer la journalisation du débogage de l'exportation

Lorsque la propriété *glide.export.debug* a la valeur vrai, les journaux d'instance exportent le traitement, notamment le temps de requête de base de données et le temps nécessaire pour écrire des données dans le 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.

Lorsque la propriété `glide.export.debug` a *la valeur vrai*, les journaux d'instance exportent le traitement, notamment le temps de requête de base de données et le temps nécessaire pour écrire des données dans le fichier. Les journaux de débogage sont indiqués par le texte *API d'exportation*. L'utilisation prolongée de cette propriété peut affecter les performances. Il est donc préférable de l'utiliser lors du débogage du traitement d'exportation, puis de redéfinir la propriété sur *faux*.

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record count for
 this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record count to Maximum Record Count
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Processing EXCEL export request, ExportParameters:TableName=incident,
 Query=active=true, Limit=10000, SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #748 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:03.357, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows retrieved from database
 duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 Parameters ------------------------
   sys_action=poll
   sysparm_processor=poll_processor
   job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:00.013, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written to file
 duration_milliseconds=1150
```

Référence d'exportation de données

Les rubriques de référence fournissent des détails sur l'exportation des données.

Valeurs par défaut pour les en-têtes de colonnes et les valeurs de colonnes

Les valeurs par défaut sont utilisées pour les en-têtes de colonnes et les valeurs de colonne, sauf si elles sont remplacées par des paramètres de requête, des champs de jeu d'exportation ou des propriétés système.

Le tableau suivant décrit les valeurs par défaut utilisées si vous n'utilisez pas de paramètres de requête, de champs de jeu d'exportation ou de propriétés système pour contrôler le format de sortie.

Format de sortie	En-têtes de colonnes	Valeurs de colonne
CSV	**Utiliser le nom de champ**	**Utilisez la valeur brute** si `glide.export.csv.raw.value` définie, sinon **utilisez la valeur d'affichage**.
Excel	**Utiliser l'étiquette de champ**	**Utiliser l'étiquette d'affichage**
JSON	N/A	**Utiliser la valeur brute**

Traduction automatique

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

Format de sortie	En-têtes de colonnes	Valeurs de colonne
XLSX	**Utiliser l'étiquette de champ**	**Utiliser la valeur d'affichage**
XML	N/A	**Utiliser la valeur brute**

Types de champs affectés par les contrôles à l'exportation

Les contrôles à l'exportation affectent différemment les types de champs.

Le tableau suivant décrit la façon dont les différents types de champs sont affectés par les contrôles à l'exportation.

Type de champ	Valeur d'affichage	Valeur brute
Date/ Heure	CSV : date/heure du fuseau horaire de l'utilisateur avec le format de l'utilisateur.	CSV : date/heure du fuseau horaire UTC au format système.
	Excel/XLSX : date/heure du fuseau horaire de l'utilisateur avec le format de l'utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.	Excel/XLSX : date/heure du fuseau horaire UTC avec format utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.
Date	Date au format de l'utilisateur.	Date au format du système.
	Excel/XLSX : date avec le format utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.	Excel/XLSX : date avec le format utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.
Heure	CSV : Heure avec le format de l'utilisateur.	CSV : heure UTC, en supposant 1970-01-01 comme date avec le format système.
	Excel/XLSX : heure du fuseau horaire de l'utilisateur avec le format de l'utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.	Excel/XLSX : heure UTC, en supposant 1970-01-01 comme date avec le format utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.
Références	Valeur d'affichage de l'enregistrement référencé.	Sys_id de l'enregistrement référencé.
Choix	Étiquette du choix sélectionné.	Valeur du choix sélectionné.
Devise	Valeur avec le symbole de la devise.	Valeur USD sans le symbole de devise.
Prix (calculé)	Valeur avec le symbole de la devise.	Valeur USD sans le symbole de devise.
Prix (fixe)	Valeur avec le symbole de la devise.	Valeur USD sans le symbole de devise.

Propriétés système de la valeur d'affichage et de l'en-tête

Utilisez les propriétés système pour exporter la valeur d'affichage ou la valeur brute des champs, ainsi que l'étiquette ou le nom de champ pour les en-têtes.

Les propriétés système contrôlent la sortie pour les formats de fichiers CSV, Excel, JSON et XLSX. Les propriétés système définissent le comportement par défaut si les remplacements tels que les paramètres de requête ne sont pas spécifiés. 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.

système s'appliquent aux fichiers exportés, téléchargés avec des paramètres d'URL, exportés à partir de la vue de liste ou générés par des ensembles d'exportations.

Le tableau suivant décrit chacune des propriétés système qui contrôlent les valeurs d'affichage et les en-têtes.

Format	Propriété	Valeur par défaut
CSV	`glide.export.csv.raw.value`	**false** **Remarque :** Si vous définissez la propriété sur false, la chaîne de la valeur est également recadrée à 32 000 caractères.
	`glide.export.csv.column_header_label`	**false**
Excel	`glide.export.excel.display_value`	**true**
	`glide.export.excel.column_header_label`	**true**
JSON	`glide.json.return_displayValue`	**false**
XLSX	`glide.export.xlsx.display_value`	**true**
	`glide.export.xlsx.column_header_label`	**true**

Example: CSV

Exemple :

`glide.export.csv.raw.value` = **false (par** défaut)

`glide.export.csv.column_header_label` = **false (par** défaut)

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	12/12/16 7:19	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	8/10/16 9:14	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	8/10/16 9:37	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	8/10/16 9:14	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	9/20/17 21:47	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple :

`glide.export.csv.raw.value` = **vrai**

`glide.export.csv.column_header_label` = **vrai**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	12/12/16 15:19	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	8/10/16 16:14	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	8/10/16 16:37	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	8/10/16 16:14	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	9/21/17 4:47	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Excel

Exemple :

`glide.export.excel.display_value` = **vrai** (par défaut)

`glide.export.excel.column_header_label` = **vrai** (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.

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple :

glide.export.excel.display_value = **faux**

glide.export.excel.column_header_label = **faux**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: JSON

Exemple :

glide.json.return_displayValue = **false (par** défaut)


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":"","sys_upda
ted_on":"2017-10-11
20:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"6816f79cc0a8016401c5a33be04be441","sys_updated_by":"admin","opened_by":"6
81ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Exemple :

glide.json.return_displayValue = **vrai**


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":null,"sys_up
dated_on":"2017-10-11
13:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"System Administrator","sys_updated_by":"admin","opened_by":"Joe
Employee","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Example: XLSX

Exemple :

glide.export.xlsx.display_value = **vrai** (par défaut)

glide.export.xlsx.column_header_label = **vrai** (par défaut)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple :

glide.export.xlsx.display_value = **faux**

glide.export.xlsx.column_header_label = **faux**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 requête pour la valeur d'affichage et l'en-tête

Utilisez les paramètres de requête pour exporter la valeur d'affichage ou la valeur brute des champs, ainsi que l'étiquette ou le nom de champ pour les en-têtes.

Les paramètres de requête contrôlent la sortie pour les formats de fichiers CSV, XLS, JSON, XLSX et XML. Les paramètres de requête, s'ils sont présents, remplacent les propriétés système.

Le tableau suivant décrit chacun des paramètres de requête qui contrôlent les valeurs d'affichage et les en-têtes.

Paramètre de requête	Description
sysparm_display_value	Exporte la valeur d'affichage (**vrai**) ou la valeur brute (**faux**) pour les formats de fichier CSV, XLS, XLSX et XML. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Types de champs concernés par les contrôles à l'exportation .
displayvalue	Exporte la valeur d'affichage (**vrai**), la valeur brute (**faux**) ou les deux (**toutes**) pour le format de fichier JSON. Consultez Types de champs affectés par les contrôles à l'exportation pour plus d'informations.
sysparm_export_column_header_label	Exporte les formats de fichier CSV, XLS et XLSX avec l'étiquette de champ (**vrai**) ou le nom de champ (**faux**).

Example: sysparm_display_value

Exemple : *sysparm_display_value* = **vrai**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple : *sysparm_display_value* = **faux**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Valeur d'affichage

Exemple : *displayvalue* = **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.

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
```


Exemple : *displayvalue* = **faux**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
```


Exemple : *displayvalue* = **Tous**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
```


Example: sysparm_export_column_header_label

Exemple : *sysparm_export_column_header_label* = **vrai**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple : *sysparm_export_column_header_label* = **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.

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Limites d'exportation

La plateforme fournit une limite supérieure par défaut pour les exportations de données.

L'objectif de la limite supérieure est d'éviter de créer des problèmes de performances lorsqu'une table est trop volumineuse. Si vous devez exporter plus d'enregistrements que le seuil autorisé, divisez une exportation volumineuse en blocs gérables distincts.

Propriétés de limite d'exportation

Vous pouvez définir le nombre d'enregistrements à renvoyer lors d'une exportation à l'aide du `sysparm_record_count` paramètre URL.

Toutefois, le système analyse les paramètres suivants pour déterminer si une limite d'exportation doit être appliquée.

1. Tout d'abord, la plateforme vérifie la propriété qui définit la limite d'exportation spécifique au format. Chaque format peut avoir une limite différente. bien que cette propriété puisse être définie sur n'importe quelle valeur, le dépassement de la limite d'exportation par défaut peut avoir un impact sur les performances du système. Vous souhaiterez peut-être définir la propriété à la limite par défaut ou en dessous de celle-ci et demander aux utilisateurs de diviser une exportation volumineuse pour exporter de grandes quantités de données.
2. Si la propriété spécifique au format n'est pas définie, le système vérifie la propriété pour connaître la limite générale d'exportation. Cette propriété peut également être définie sur n'importe quelle valeur, mais le dépassement de la limite d'exportation par défaut peut avoir un impact sur les performances du système.
3. Si la limite d'exportation spécifique au format et la propriété de limite d'exportation générale ne sont pas définies, le système applique la limite d'exportation par défaut.

Important :
Pour définir ces propriétés, accédez à **Propriétés système** > **Importer/exporter**.

Limite d'exportation par défaut

Format	Limite d'exportation spécifique au format	Limite générale d'exportation	Limite d'exportation par défaut
XML	glide.xml.limite.exporter	glide.ui.export.limit	10,000
CSV	glide.csv.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.limite.exporter	glide.ui.export.limit	10,000
EXCEL (XLS)	glide.excel.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.max_cellules	N/A	500,000

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.

Limite d'exportation par défaut (suite)

Format	Limite d'exportation spécifique au format	Limite générale d'exportation	Limite d'exportation par défaut
EXCEL (XLS)	glide.excel.max_cellules	N/A	500,000
PDF	glide.pdf.max_pages_de_detail **Remarque :** Le nombre de lignes peut être réglé de 0 à 250. Si aucune valeur n'est spécifiée, la valeur par défaut est 250. Si une valeur supérieure à 250 est spécifiée, la valeur par défaut de 250 est utilisée.	250	250
PDF	glide.pdf.max_rows **Remarque :** Le nombre de lignes peut être défini de 0 à 5 000. Si aucune valeur n'est spécifiée, la valeur par défaut est 1 000. Si une valeur supérieure à 5 000 est spécifiée, la valeur par défaut de 1 000 est utilisée.	N/A	1,000
PDF	glide.pdf.max_colonnes **Remarque :** Seules 25 étiquettes d'en-tête tiennent sur une page.	N/A	25
JSON	glide.json.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000

Une propriété de seuil d'avertissement appelée *`glide.ui.export.warn.threshold`* contrôle la façon dont les enregistrements sont exportés. Lorsque vous exportez suffisamment d'enregistrements d'une exportation de liste pour dépasser le seuil, une boîte de dialogue de choix s'affiche. Vous pouvez choisir d'attendre la fin de l'exportation ou d'envoyer les enregistrements exportés par e-mail en tant que pièce jointe. Le seuil d'avertissement peut être modifié dans la propriété système. La pièce jointe de l'e-mail ne doit pas dépasser les limites de taille d'e-mail maximales.

Exemples de limites d'exportation

Exemple	Propriété	Repousser les limites de l'exportation
Exportation au format CSV	• glide.csv.limite.exportation = 20 000 • glide.ui.export.limit = 10 000 • com.glide.processors.XMLProcessor.max_record_count = 20 000 • Limite d'exportation par défaut pour CSV = 10 000	Si vous exportez 30 000 enregistrements, le nombre d'enregistrements renvoyés à partir de la base de données est de 20 000. Le nombre d'enregistrements spécifié pour l'exportation dépasse la valeur définie dans la propriété *`glide.csv.export.limit`* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 limites d'exportation (suite)

Exemple	Propriété	Repousser les limites de l'exportation
Exportation vers Excel (XLSX)	• glide.xlsx.export.limit = pas d'entrée • glide.ui.export.limit = pas d'entrée • Limite d'exportation par défaut pour Excel (XLSX) = 10 000	Si vous exportez 30 000 enregistrements, le nombre d'enregistrements renvoyés à partir de la base de données est de 10 000. Le nombre d'enregistrements spécifiés pour l'exportation dépasse la limite d'exportation par défaut pour Excel.
Exportation au format PDF	• glide.pdf.max_lignes = 1 000 • Limite d'exportation par défaut pour PDF = 1 000 • Limite maximale d'exportation pour PDF = 5 000	Si vous exportez 5 000 enregistrements, le nombre d'enregistrements renvoyés à partir de la base de données est de 1 000. Le nombre d'enregistrements renvoyés est limité, car le nombre d'enregistrements spécifiés pour l'exportation dépasse la valeur par défaut dans la propriété `glide.pdf.max_rows` .

Seuil d'exportation Excel

Les exportations Excel sont destinées à des exportations relativement petites avec moins de 500 000 cellules. CSV peut gérer des exportations plus importantes.

Si une feuille de calcul exportée comporte plus de 500 000 cellules, le processus d'exportation s'arrête. C'est à ce moment-là que vous recevez le fichier Excel. Le message suivant s'affiche dans la rangée du bas : Arrêt de l'exportation en raison d'une taille excessive. Utilisez CSV pour une exportation complète.

Le seuil de cellule d'exportation Excel est personnalisable à l'aide de la propriété integer (ou `glide.excel.max_cells` en cas d'utilisation `glide.xlsx.max_cells` de XLS).

Remarque :
L'augmentation de ce seuil peut entraîner un problème de mémoire dans votre instance. Le seuil est défini à un niveau approprié pour éviter les problèmes de ressources.

L'exportation place les informations dans le document Excel avec 32 000 lignes par feuille de calcul.

Clone système

Utilisez l'application de clone système pour copier tout ce qui se trouve dans une base de données d'une instance à une autre.

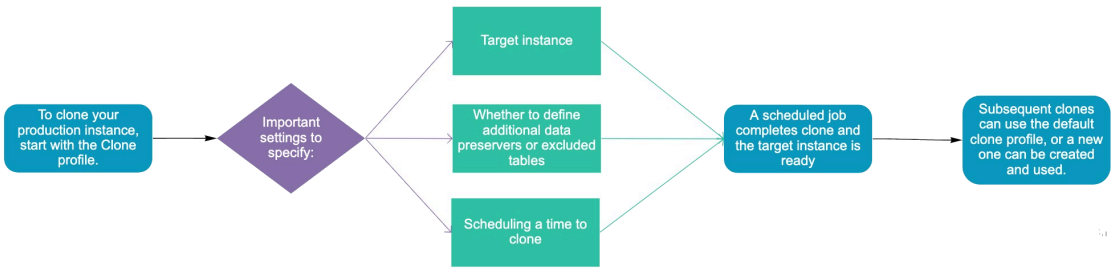
Le clonage est généralement utilisé pour copier une instance de production vers une instance de pré-production afin de tester les changements. Le clonage des données provient de la sauvegarde nocturne la plus récente.

Remarque :
Une nouvelle expérience administrateur unifiée basée sur le moteur de clonage existant est désormais disponible dans .Console d'administrateur de clones La console d'administration de clones offre une visibilité améliorée pour le clonage de données entre les instances, l'une de nos automatisations les plus utilisées, ainsi qu'un certain nombre d'autres améliorations.

Traduction automatique

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

Cloner le processus



En réponse à une demande de clone, la ServiceNow plateforme effectue les tâches suivantes :

1. Génère un fichier pour conserver les données opérationnelles sur le serveur cible.

   Remarque :
   Ce fichier contient les données conservées par les conservateurs de données.

2. Copie le schéma de base de données de l'instance source vers l'instance cible.
3. Crée des tables dans la base de données de l'instance cible en utilisant les définitions de table d'instance source.
4. Copie les données de la dernière copie de sauvegarde nocturne de l'instance source vers la base de données de l'instance cible.

   Remarque :
   Certaines exclusions sont automatiques, les grandes tables sont normalement exclues. Il s'agit notamment des tables d'audit, de journal et d'e-mail. MetricBase Les tables ne sont pas exclues par défaut.

5. Désactive brièvement le trafic d'interface utilisateur et les demandes au serveur d'instance cible.
6. Affiche le message **Clonage en cours...** pour n'importe quel utilisateur accédant à l'instance cible.
7. Restaure les données opérationnelles préservées à partir de l'instance cible.
8. Exécute tous les scripts de nettoyage post-clone sur l'instance cible.
9. Interrompt brièvement toutes les fonctions de messagerie sur l'instance cible.
10. Met en file d'attente un événement pour régénérer les index de texte.
11. Active le trafic et les demandes de l'interface utilisateur au serveur d'instance cible.

Au cours d'un clone, l'instance cible peut être indisponible par intermittence. Une fois le clone terminé, vous avez jusqu'à 24 heures pour contacter Service et assistance client l'instance cible et demander sa restauration à son état antérieur au clone. Vous êtes averti lorsque la restauration est terminée.

Remarque :
Si l'instance source a un niveau de profondeur de clone de >=5, le clone n'est pas autorisé.

Si l'objectif de l'instance source est DART (Data Access for Responsible Training), le clone n'est pas autorisé et un message d'erreur 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.

Cloner vers une instance sur une autre version

L'application de clone système peut cibler une instance exécutant une version d'instance différente de la source.

Un service Web central contrôle le traitement des clones et modifie automatiquement la version de l'instance cible pour qu'elle corresponde à la version de l'instance source. Ce processus de correspondance commence jusqu'à 8 heures avant l'heure spécifiée dans le champ **Date et heure** du formulaire de clone système. Ce service Web garantit également qu'il y a suffisamment d'espace disque sur l'instance cible pour que le clone puisse continuer.

Lors du clonage à partir d'une sauvegarde, l'instance cible n'a pas besoin de plus de temps pour effectuer la mise à niveau ou la rétrogradation. La ServiceNow plateforme effectue tout changement de version pendant une brève fenêtre où l'instance cible n'est pas disponible, après avoir copié les données à partir de la copie de sauvegarde de l'instance source.

Cloner à partir d'une sauvegarde

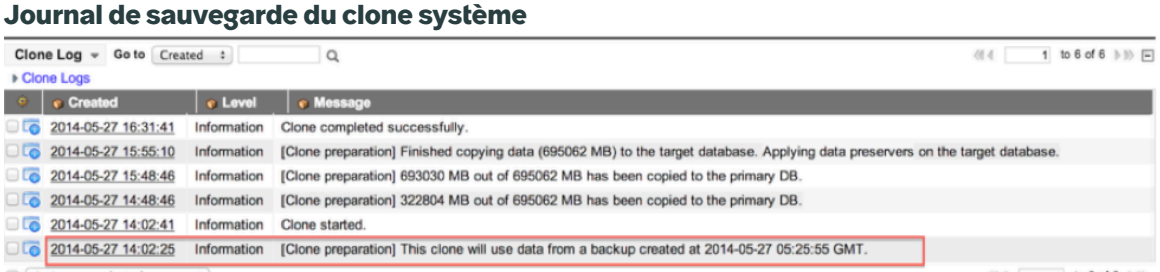
utilise Now Platform les données de la copie de sauvegarde nocturne la plus récente de l'instance source lors du clonage. Les sauvegardes utilisées pour le clonage ont un maximum de 36 heures. Le clone système commence la préparation initiale, y compris la sélection de la dernière sauvegarde à utiliser, uniquement à la date et à l'heure planifiées pour le début du traitement.

Si le clonage à partir d'une sauvegarde source échoue, le système utilise le moteur de clone hérité à la place. Le moteur de clone hérité ne peut pas conserver les données des tables étendues, des relations, des hiérarchies entre les tables et des requêtes de remontée pas à pas. Vous pouvez restaurer l'instance cible à partir d'une sauvegarde, puis replanifier le clone dans ce cas.

Après le clonage à partir d'une copie de sauvegarde, l'instance cible n'est pas disponible pendant plusieurs minutes avant que le clone ne soit marqué comme terminé dans l'instance source. Si les instances source et cible se trouvent sur des versions différentes de , Now Platforml'instance cible est modifiée pour correspondre à la version de l'instance source pendant cette période.

Lors du démarrage d'un clone à partir d'une sauvegarde, la date et l'heure auxquelles la sauvegarde a été effectuée, ainsi que les messages de progression périodiques, apparaissent dans la liste connexe **Journal de clonage** .

Journal de sauvegarde du clone système



Cloner les instances de production

Tant que la propriété système est définie sur TRUE, `glide.db.clone.allow_clone_target` une instance peut servir de clone. La modification des données sur l'instance source au cours d'un clone peut entraîner une incohérence de données entre les enregistrements ou des entrées d'enregistrement en double.

Traduction automatique

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

Demander un clone

Demandez un clone pour copier les données d'une instance de production vers une instance de non-production ou pour copier des données entre des instances de non-production.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Demander une vidéo de clone. Environ 3 minutes de long.

utilise Now Platform les données de la copie de sauvegarde nocturne la plus récente de l'instance source lors du clonage. Les sauvegardes utilisées pour le clonage ont un maximum de 36 heures. Le clone système commence la préparation initiale, y compris la sélection de la dernière sauvegarde à utiliser, uniquement à la date et à l'heure planifiées pour le début du traitement.

Si le clonage à partir d'une sauvegarde source échoue, le système utilise le moteur de clone hérité à la place. Le moteur de clone hérité ne peut pas conserver les données des tables étendues, des relations, des hiérarchies entre les tables et des requêtes de remontée pas à pas. Vous pouvez restaurer l'instance cible à partir d'une sauvegarde, puis replanifier le clone dans ce cas.

Pour les instances qui utilisent une base de données Oracle, consultez KB0538884 - Prise en charge du clone système pour les clients Oracle .

Vous pouvez automatiser le clonage en le planifiant dans le volet Options.

Vous ne pouvez pas lancer une demande de clone lorsque l'instance source est en mode de débogage. Si l'instance source est en mode de débogage, contactez-nous Service et assistance client pour désactiver le mode de débogage avant d'envoyer une demande de clone.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance que vous souhaitez cloner.
   Cette instance devient l'instance source de la demande de clone.
2. Créer une cible du clone Enregistrement pour chaque instance cible à laquelle vous souhaitez recevoir des données de clone.
3. Vérifiez la liste des tables qui sont exclues du clonage et ajoutez ou supprimez les tables à exclure de l'instance cible.
4. Vérifiez la liste des tables et des propriétés système que vous souhaitez enregistrer sur l'instance cible avec les éléments suivants.

   Vous pouvez utiliser des conservateurs de données. Vous pouvez également créer ou modifier des conservateurs de données, selon vos besoins.

   Le moteur de clonage hérité ne prend pas en charge les conservateurs de données pour les enregistrements suivants :

   - Tables qui étendent la table Tâche
   - Relations
   - Hiérarchies de
   - Requêtes de type « remontée pas à pas »

   Si vous conservez des données que le moteur de clone hérité ne prend pas en charge, vérifiez qu'une copie de sauvegarde récente de l'instance cible est disponible. Si le

Traduction automatique

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

processus clone-from-backup-process échoue pour une raison quelconque, vous pouvez restaurer l'instance cible à partir de la copie de sauvegarde.

5. Conservez toutes les applications non publiées sur l'instance cible.
6. Accédez à la **Clone système** > **Demander un clone**.
7. **Facultatif :** Spécifiez un profil de clone prédéfini.
   Un profil de clone stocke les options de cible et de clone. Le profil de clone remplit automatiquement votre demande de clone avec les paramètres de profil que vous avez sélectionnés. Consultez les profils de clone pour les demandes de clone.
8. Dans le champ **Instance cible** , sélectionnez l'instance cible à laquelle vous souhaitez envoyer les données clonées.
   Créez une demande de clone distincte pour chaque instance cible à laquelle vous souhaitez envoyer des données de clone.
9. Dans le champ **Heure de début planifiée du clone** , sélectionnez l'heure à laquelle vous souhaitez que le clonage commence.
   Vous pouvez planifier plusieurs demandes de clone pour la même instance source. Par exemple, créez une demande de clone pour copier des données vers une instance de non-production A et une autre demande de clone pour copier des données vers une instance de non-production B. Le moteur de planification détermine si plusieurs demandes de clone sur la même instance source peuvent se produire simultanément ou si elles doivent se produire de façon séquentielle.
   Le système vérifie l'heure de début planifiée et accepte la valeur date-heure que vous avez sélectionnée ou suggère une valeur date-heure disponible. Le processus de validation empêche les conflits de planification avec d'autres automatisations utilisant la même instance cible.
10. Dans le champ **E-mail une fois terminé** , saisissez votre adresse e-mail afin de recevoir des alertes après la fin du clonage, son annulation ou une erreur.
11. Cliquez sur la pointe de flèche **Options** pour qu'elle tourne vers le bas et utilisez la table suivante pour effectuer les sélections appropriées dans le volet Options.

Options de clone

Champ	Description
Exclure les tables spécifiées dans la liste d'exclusion	Empêche le clonage d'enregistrements à partir de l'instance source spécifiée dans le **Clone système** > **Tables d'exclusion** Module. Utilisez cette option pour créer des tables vides mais utilisables sur l'instance cible. Par défaut, le système exclut les tables pour l'audit, l'utilisation de la licence, la journalisation et les notifications. Cette option est sélectionnée par défaut. **Remarque :** L'ancien moteur de clone ne prend pas en charge cette option.
Exclure les données d'audit et de journal	Empêche le clonage des enregistrements d'audit et de journal à partir de l'instance source. Utilisez cette option pour créer des tables d'audit et de journal vides mais utilisables sur l'instance cible. Cette option est sélectionnée par défaut.
Exclure les données de pièce jointe volumineuse	Empêche le clonage de pièces jointes volumineuses telles que des fichiers vidéo, des fichiers image et d'autres types de fichier binaire volumineux. Utilisez cette option pour exclure tous les types de fichier binaire courants, quelle que soit la taille du fichier. Lorsque cette option est sélectionnée, le clone exclut également les pièces jointes des tables Pièces jointes [sys_attachment] et Documents des pièces jointes [sys_attachment_doc] qui répondent à tous ces critères.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ La valeur de table_name pièce jointe n'indique pas qu'il s'agit d'un fichier de petite taille. Les petites pièces jointes ont des valeurs de nom de table qui commencent par ZZ_. ○ La valeur du type de données de pièce jointe indique qu'il s'agit d'un fichier volumineux tel qu'une application ou une vidéo. ○ Le table_name de pièce jointe n'est pas l'une des tables système suivantes : sys_certificate, ecc_agent_jar, ecc_agent_mib, sys_store_app ou invisible.sys_store_app. Cette option est sélectionnée par défaut.
Conserver le thème	Conserve le thème et les éléments CSS sur le clone cible. Cette option est sélectionnée par défaut.
Verrouiller les paramètres pour cette demande de clone	Si vous utilisez un profil de clone, cette option verrouille les paramètreset les options au moment de la demande de clone. Toute modification ultérieure du profil de clone, quel que soit le moment où le clone s'exécute, n'affecte pas la demande de clone. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Quantité de données copiées de grandes tables	Clone le nombre de jours de données historiques à partir de tables sources volumineuses, y compris tâche, pa_scores et metric_instance. Par défaut, l'instance cible reçoit les 90 derniers jours de données historiques de l'instance source.
Conserver les Ensembles de mises à jour en cours	Conserve les ensembles de mises à jour pendant le processus de clonage. Cette option élimine la nécessité d'exporter des ensembles de mises à jour globaux en cours avant de lancer un clone. La valeur par défaut est aucun. Vous pouvez sélectionner les 90 derniers jours pour conserver les ensembles de mises à jour en cours pendant cette période. **Remarque :** Examinez et validez les ensembles de mises à jour après le clone.
Fréquence de clone	Définit la fréquence à laquelle cette cible reçoit automatiquement des données de clone et le nombre maximal d'occurrences. Par défaut, la fréquence de clonage est définie sur Aucune. Pour plus d'informations sur la planification du clonage, consultez Planifier le clonage.

12. Cliquez sur **Envoyer**.
    S'il n'y a aucun problème avec la demande de clone, le système affiche le modal Authentifier la cible.

    Trouble?

    Si votre demande de clone conserve les tables volumineuses, un message d'avertissement affiche les tables volumineuses de votre liste de conservateurs. Vous pouvez annuler votre demande de clone et supprimer les tables de votre liste de conservateurs, ou spécifier un motif et poursuivre la demande de clone.

13. Dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** , saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte administrateur sur l'instance cible, puis cliquez sur **Authentifier**.

14. Vérifiez les paramètres du clone, puis cliquez sur **OK.**
    Un e-mail est envoyé à l'adresse fournie une fois que le clone est terminé, annulé ou présente une erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Vous pouvez :

- Planifiez des clonages automatiques.
- Annulez votre demande de clone.
- Affichez l'historique de clonage des clonages terminés.

Créer une cible du clone

Un enregistrement cible de clone spécifie l'URL d'instance et les informations d'identification utilisées pour le clonage.

Avant de commencer

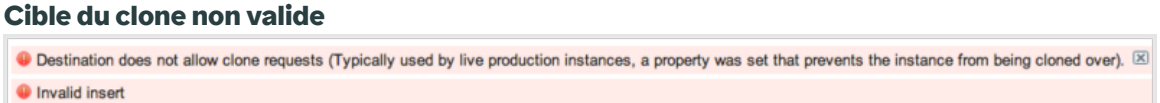
- Informations d'identification de l'utilisateur pour l'instance cible : fournissez les informations d'identification d'un utilisateur ayant le rôle administrateur. Utilisez un compte d'utilisateur local, et non un compte d'utilisateur LDAP ou SSO. Les informations d'identification de l'instance cible doivent exister dans la table Utilisateur [sys_user] en tant qu'enregistrement utilisateur ou dans le cadre d'une intégration LDAP. Les demandes de clone ne peuvent pas rediriger les demandes d'authentification vers un fournisseur d'identité d'authentification unique.
- Propriété système sur l'instance cible : vérifiez que la propriété `glide.db.clone.allow_clone_target` système est définie sur **Vrai**. Par défaut, cette propriété est activée sur les instances dont le nom se termine par Dev, Test, Stage, UAT ou QA.
- Contrôles d'accès IP sur l'instance cible : si l'instance cible utilise l'authentification basée sur la plage IP, elle doit autoriser la plage IP 10.0.0.0/10.255.255.255 à communiquer sur un réseau local.
- Rôle requis : clone_admin ou admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Clone système** > **Cibles du clone**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez l'URL de l'instance de réception (cible).

   Le système valide que l'instance autorise les cibles de clonage et que le clonage haute disponibilité est actif. Les instances de production et de démonstration échouent à ces contrôles de validation.

   #### Cible du clone non valide

4. Entrez les informations d'identification d'authentification de base pour un compte d'utilisateur disposant du rôle administrateur sur 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.



Remarque :
Vous ne pouvez pas demander le clonage de plusieurs cibles à partir de la même source. Au lieu de cela, effectuez une demande distincte pour chaque cible.

Le système valide que les informations d'identification de l'utilisateur disposent d'un accès administrateur à l'instance cible.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système vérifie la connectivité et valide les informations d'identification de l'utilisateur par rapport à l'instance cible.

Exclure une table du clonage

Excluez une table pour créer une table vide mais utilisable sur l'instance cible.

Avant de commencer
Rôle requis : clone_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le champ **Clone système** > **Tables d'exclusion** répertorie les tables qui ne sont pas copiées lors d'un clone système. Par défaut, le système exclut les tables pour la connexion, l'audit, les notifications, les contextes de workflow et l'utilisation de la licence.

Remarque :
Les données de contexte de workflow exclues comprennent les enregistrements stockés dans la table wf_context et dans les tables connexes dont le nom commence par le préfixe wf_. Cela inclut également la table Planificateur de workflow. Cela empêche l'apparition de problèmes de synchronisation du minuteur du flux de travail qui pourraient se produire en raison de la longueur du processus de clonage si des contextes de flux de travail étaient inclus.

sys_db_object et sys_db_object.* ne peuvent pas être ajoutés aux exclusions.

Lors de l'exclusion des tables enfants de la table Tâche, qui utilisent le modèle d'extension Table par hiérarchie, les tables enfants sont exclues. Vous n'avez pas besoin d'exclure la table Tâche parente en même temps que la table enfant.

Vous pouvez utiliser des caractères génériques pour exclure plusieurs tables du clonage avec une seule entrée. Par exemple, sys_script.* exclut toutes les tables commençant par sys_script.

Remarque :
Le caractère générique doit inclure le point « . » avant l'astérisque.

Pour conserver les données existantes sur l'instance cible, reportez-vous à Créer un conservateur de données. Les données des tables qui font référence à la table, telles que les règles métier, ne sont pas exclues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 conserver ou exclure des tables connexes, vous devez conserver et exclure toutes les tables suivantes. Si l'une des tables est manquée, le client peut ne pas être en mesure de se connecter à l'instance après un clone.

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_group_has_role
- sys_user_role_contains
- customer_contact (si le module d'extension Customer Service Management est actif)

Procédure

1. Sur l'instance source, accédez à **Clone système** > **Tables d'exclusion**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Entrez le nom** de la table.
   La saisie d'une table parente entraîne également l'exclusion des tables enfants du processus de clone. Par exemple, exclure la table Tâche exclue également les tables Changement, Incident et Problème.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Conservation des données sur les instances cibles de clonage

Vous pouvez utiliser des conservateurs de données pour protéger les données de l'instance cible contre le remplacement. Si vous avez des applications personnalisées, vous devez également conserver manuellement le contenu d'application non publié.

Conservateurs de données

Parfois, il est nécessaire de conserver certaines données sur une instance ciblée pour le clonage. Par exemple, si la cible est un MID Server, vous ne devez pas remplacer la table Serveur MID [ecc_agent]. Les données conservées sont stockées sur l'instance cible avant le début du clonage et sont restaurées sur l'instance cible après le clonage.

Avertissement :
Vous devez définir des conservateurs de données sur l'instance source. Leur définition sur l'instance cible ne préserve pas les données.

Les conservateurs de données préservent généralement les paramètres et thèmes système, tels que :

- Paramètres d'authentification spécifiques à l'instance
- Signet [sys_ui_bookmark]
- Sélection récente [sys_ui_recent_selection]
- Préférence utilisateur [sys_user_preference]

Remarque :
Un clone ne prend pas en charge la conservation des données d'une vue de base de données.

N'utilisez pas de conservateurs de données pour transférer de grands ensembles de données, tels que des groupes d'utilisateurs. Si vous devez conserver les données de 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.

telles que les utilisateurs, les groupes et les rôles, envisagez d'exporter les enregistrements vers un fichier et de les importer après le clonage.

Conservateurs de données pour l'authentification unique (SSO) à fournisseurs multiples

Le système crée automatiquement les conservateurs de données nécessaires au clonage lorsque vous activez l'intégration de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs.

Nom	Table	Conditions
Certificat	Certificats X.509 [sys_certificate]	Aucun
Propriétés de l'instance principale	Propriété système [sys_properties]	• [OU] [Nom] [est l'un des] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect] • [OU] [Nom] [commence par] [com.snc.integration.saml_esig] • [OU] [Nom] [est l'un des] [glide.smtp.port, glide.smtp.auth, glide.smtp.encryption] • [OU] [Nom] [commence par] [glide.authenticate.multisso] • [OU] [Nom] [est] [glide.authenticate.sso.redirect.idp] **Remarque :** Les propriétés `glide.smtp.port`, `glide.smtp.auth`, et `glide.smtp.encryption` sont obsolètes.
Propriétés Digest	Propriétés de synthèse [digest_properties]	Aucun
Fournisseurs d'identité	Fournisseurs d'identité [sso_properties]	Aucun
Propriétés de SAML2 Update1	Propriétés SAML2 Update1 [saml2_update1_properties]	Aucun

Remarque : Bien que vous puissiez modifier ces conservateurs de données, il est recommandé de ne pas le faire. Les tables Propriétés Digest [digest_properties], Fournisseurs d'identité [sso_properties] et Propriétés SAML2 Update1 [saml2_update1_properties] sont requises pour que l'authentification unique (SSO) à plusieurs sources fonctionne correctement. Si l'authentification unique (SSO) à plusieurs sources est désactivée sur l'instance cible, vous pouvez supprimer les trois conservateurs de données en toute sécurité. Supprimez-les en même temps, car le système arrête le clone avec un message d'erreur lorsque vous tentez de cloner une ou deux de ces tables étant conservées.

Conservateurs de données pour SAML

La préservation des paramètres liés à l'authentification unique SAML peut empêcher l'instance cible d'utiliser les paramètres d'émetteur et d'audience incorrects lors 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.

demandes d'authentification adressées à votre fournisseur d'identité. Pour conserver les paramètres SAML, créez des conservateurs de données pour les tables suivantes :

- Propriété système [sys_properties] : pour préserver les propriétés SAML.
- Certificats X.509 [sys_certificate] : pour préserver les certificats SAML.
- Utilisateur [sys_user] : pour préserver les utilisateurs SAML.

Vous devez également préserver les propriétés et les utilisateurs impliqués dans SAML.

Conservation des applications non publiées

Vous ne pouvez pas utiliser de conservateurs de données pour enregistrer des applications non publiées. Au lieu de cela, les développeurs d'applications doivent choisir comment ils souhaitent conserver les applications non publiées.

Le processus de clonage ne conserve pas les différences de version pour les applications en cours de développement. Au lieu de cela, le clone système copie uniquement la version de l'application installée sur l'instance source sur l'instance cible. Si l'instance cible dispose d'une version de développement de la même application, celle-ci est modifiable après le clone, quelle que soit la version installée sur l'instance source. Si l'application était manquante dans l'instance source, le processus de clonage supprime l'application de l'instance cible.

Créer un conservateur de données

Les conservateurs de données conservent les données spécifiées sur une instance cible.

Avant de commencer

Rôle requis : clone_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est parfois souhaitable de conserver certaines données sur une instance cible. Par exemple, lorsque vous utilisez un MID Server, vous pouvez éviter de remplacer la table [ecc_agent] du MID Server. Les données conservées sont stockées dans une liste générée dynamiquement sur l'instance cible avant le clone, puis restaurées sur l'instance cible une fois le clone terminé. Vous définissez les conservateurs de données sur l'instance source.

Les conservateurs de données sont principalement destinés à préserver les paramètres et thèmes système, tels que les paramètres d'authentification spécifiques à l'instance. N'utilisez pas de conservateurs de données pour transférer de grands ensembles de données, tels que des groupes d'utilisateurs. Si vous devez conserver des données de table telles que les utilisateurs, les groupes et les rôles, envisagez d'exporter les enregistrements vers un fichier et de l'importer une fois le clone terminé.

Déterminez s'il faut conserver les données dans les tables suivantes.

- Signet [sys_ui_bookmark]
- Sélection récente [sys_ui_recent_selection]
- Préférence utilisateur [sys_user_preference]

Si vous définissez un conservateur de données sur une table où l'instance source possède plus d'enregistrements que l'instance cible, les données conservées sur l'instance cible incluent également les enregistrements supplémentaires de l'instance source.

Par exemple, supposons que le conservateur de données soit déjà en 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.

- Dans l’instance source, la table sys_temp contient 100 enregistrements.
- Dans l’instance cible, la table de sys_temp contient 20 enregistrements.

Après le clone, la table sys_temp de l’instance cible contient 100 enregistrements.

- Les 20 enregistrements de la table de sys_temp cible sont conservés avec succès (selon les spécifications du conservateur de données). Ces enregistrements faisaient partie des 100 enregistrements de la table de sys_temp source.
- La table de sys_temp source apporte les 80 enregistrements restants à la table de sys_temp cible.

Pour résoudre ce problème et préserver uniquement les enregistrements de la table cible, créez un enregistrement de table d’exclusion pour la table cible, en plus de définir le conservateur de données sur la table source.

Important :
Configurez les conservateurs sur l’instance source.

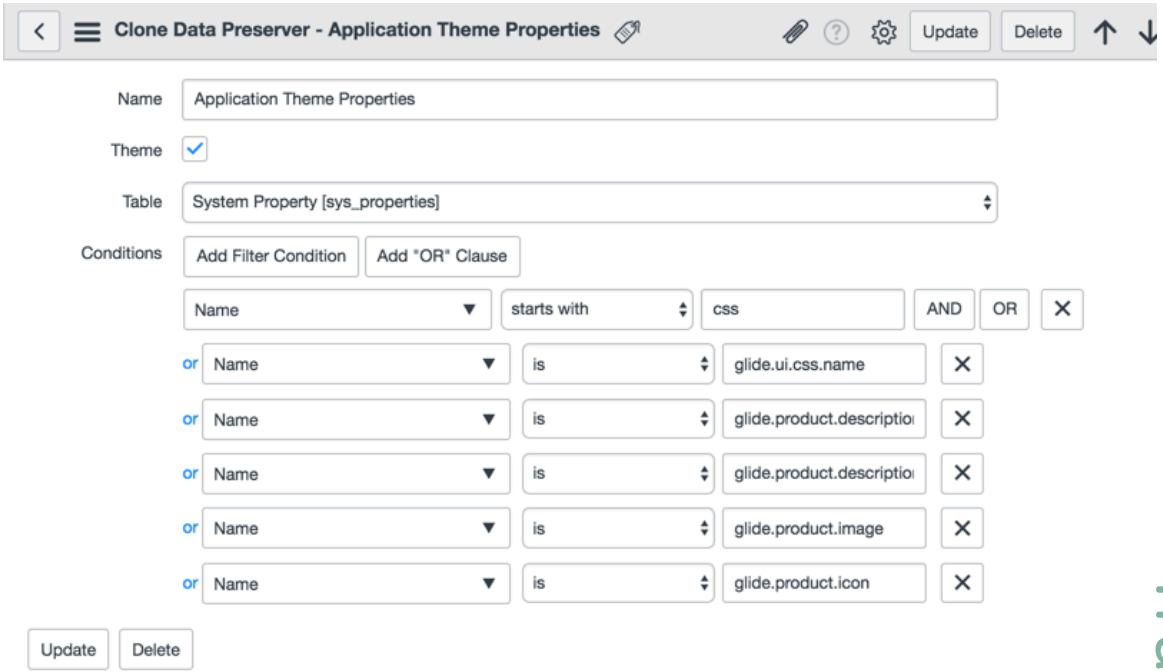
Procédure

1. Sur l’instance source, accédez à **Clone système** > **Conserver les données**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez l’étiquette de table en tant que **nom**, par exemple, Préférence utilisateur pour la table [sys_user_preference].
   Le conservateur de données doit avoir un nom de table, sinon il ne peut pas être envoyé.
4. Sélectionnez la **table** à conserver.
   Une table doit être sélectionnée pour le conservateur de données, sinon elle ne pourra pas être envoyée.
5. Cochez la case **Thème** si les données en cours de conservation sont une propriété de l’interface utilisateur.
6. Définissez les données à conserver à l’aide du créateur de condition .
   Vous pouvez utiliser des conditions pour définir des enregistrements particuliers que vous souhaitez conserver lors d’un clone. Par exemple, pour ne conserver que certaines propriétés système, vous pouvez ajouter des conditions pour chaque nom de propriété que vous souhaitez conserver.

   Remarque :
   La condition de correspondance des expressions régulières [match regex] n’est plus prise 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.



Avertissement :
Si le clone de la copie de sauvegarde échoue pour une raison quelconque, le processus de clonage bascule vers le moteur de clone hérité. Le moteur de clone hérité ne peut pas conserver les données des tables étendues, des relations, des hiérarchies entre les tables et des requêtes de remontée pas à pas. Dans ce cas, vous pouvez replanifier un clone système ou transférer manuellement des données.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Si vous souhaitez supprimer le conservateur de données ultérieurement, veillez à ne pas modifier ou supprimer les enregistrements de conservation de données suivants :

- Propriétés de l'instance principale
- Sémaphores
- Comptes de messagerie

Remarque :
Impossible de conserver les vues de base de données.

Les conservateurs ne peuvent pas être vides, et les utilisateurs ne seront pas en mesure de soumettre le clone si les conservateurs sont vides.

Conserver les propriétés SAML

Si vous souhaitez qu'une instance cible de clone conserve son intégration SAML existante, vous devez modifier le conservateur de données **des propriétés principales de l'instance** pour inclure les propriétés SAML.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

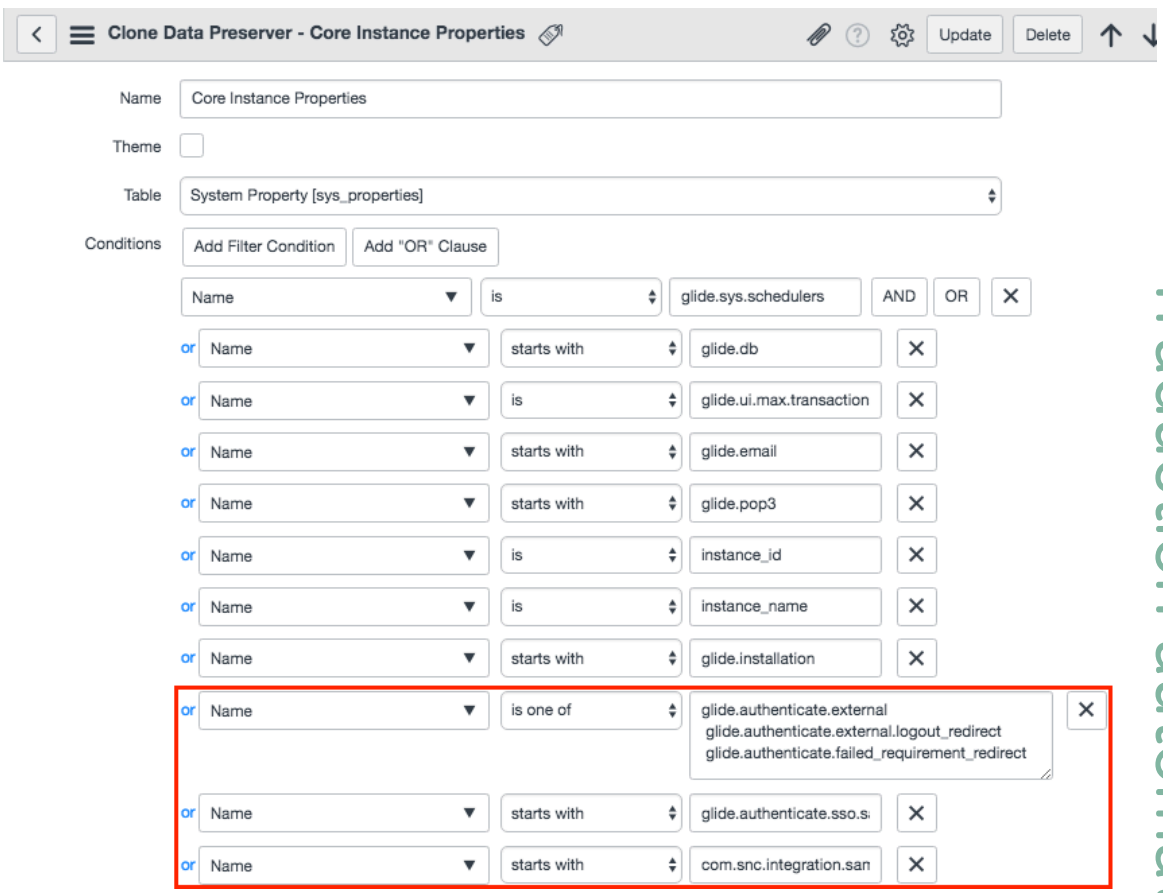
1. Accédez à la **Tous** > **Clone système** > **Conserver les données**.

2. Sélectionnez **les propriétés de l'instance principale**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Ajoutez les **conditions** suivantes.
   - **[OU] [Nom] [est l'un des] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect, glide.authenticate.failed_requirement_redirect]**
   - **[OU] [Nom] [commence par] [glide.authenticate.sso.saml2]**
   - **[OU] [Nom] [commence par] [com.snc.integration.saml_esig]**



Remarque :
Assurez-vous que la case **Thème** est décochée afin que ces propriétés soient préservées, que vous conserviez ou non le thème d'instance.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Préserver les applications et les personnalisations en cours de développement lors d'un clone système

Conservez manuellement une copie de chaque application et personnalisation actuellement en développement avant de pouvoir cloner la version de l'application dans l'instance cible (de développement).

Avant de commencer

Assurez-vous de disposer d'un accès en écriture à l'enregistrement d'application.

Assurez-vous d'avoir accès à un référentiel de contrôle de source.

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 processus de clonage ne conserve pas les différences de version pour les applications et les personnalisations d'applications en cours de développement. Au lieu de cela, le système clone uniquement sur l'instance cible les copies des versions d'application et de personnalisation d'application installées sur l'instance source. Si l'instance cible disposait d'une version de développement de la même application, celle-ci est modifiable après le clone, mais se trouve à la version installée sur l'instance source. Si l'application était manquante dans l'instance source, le processus de clonage supprime l'application de l'instance cible.

Procédure

1. Pour conserver l'application sur l'instance cible du clone, effectuez l'une des actions suivantes :

Différences de version entre les instances

État de la version d'application	Mesure à prendre
La version de l'application sur l'instance cible du clone est différente de la version de l'instance source.	Exportez chaque application à partir de l'instance cible du clone. Les choix possibles sont les suivants : ○ Liez chaque application à un référentiel de contrôle de source. **Remarque :** Si l'application est déjà liée à un référentiel de contrôle de source, validez-y la dernière version. ○ Publiez chaque application dans un ensemble de mises à jour.
L'application n'est disponible que sur l'instance cible du clone.	
La version de l'application sur l'instance cible du clone est la même que l'instance source.	Aucun. Le processus de clone système copie cette version d'application sur l'instance cible pendant le clone.

2. Demandez un clone système de l'instance source vers l'instance cible.

Example
Par exemple, clonez votre instance de production sur votre instance de développement.

3. Une fois le processus de clone terminé, connectez-vous à l'instance cible du clone.
4. Si vous avez enregistré chaque application dans un référentiel de contrôle de source, effectuez l'une des actions suivantes pour les récupérer à partir du référentiel de contrôle de source :

Récupérer les applications à partir d'un référentiel de contrôle de source

État d'installation de l'application	Action à effectuer sur la cible du clone
L'application a été installée précédemment sur l'instance source.	Appliquez les modifications à distance à partir du référentiel de contrôle de source.
L'application n'a jamais été installée sur l'instance source.	Importez l'application à partir du référentiel de contrôle de source.

5. **Remarque :**
Pour savoir à quoi s'attendre après la personnalisation de l'application après le clonage, consultez Résultats après le clonage pour les personnalisations d'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.

Pour la personnalisation de l'application, utilisez l'une de ces actions pour les récupérer à partir du référentiel de contrôle de source.

Récupérer les applications à partir d'un référentiel de contrôle de source

État d'installation de l'application et de la personnalisation	Action à effectuer sur la cible du clone
L'application et la personnalisation ont été préalablement installées sur l'instance source.	Appliquez les modifications à distance à partir du référentiel de contrôle de source.
L'application a été installée précédemment sur l'instance source, mais pas la personnalisation.	Appliquez les modifications à distance à partir du référentiel de contrôle de source.
L'application de base n'a jamais été installée sur l'instance source.	Supprimez la configuration du référentiel (sys_repo_config) et importez la personnalisation à partir du référentiel de contrôle de source.

6. Si vous avez enregistré chaque application dans un ensemble de mises à jour, effectuez l'une des actions suivantes pour les récupérer à partir de l'ensemble de mises à jour :

Récupérer les applications à partir d'un ensemble de mises à jour

État d'installation de l'application	Action à effectuer sur la cible du clone
L'application a été installée précédemment sur l'instance source.	**a.** Supprimez la version de l'application qui a été clonée à partir de l'instance source. **b.** Chargez l'ensemble de mises à jour contenant la version actuelle de l'application.
L'application n'a jamais été installée sur l'instance source.	Chargez l'ensemble de mises à jour contenant la version actuelle de l'application.

7. Après un clone, vous pouvez appliquer les modifications distantes suivantes :

Modifications à distance après clonage

Champ	Description
glide.source_control.post_clone_import_enabled	Pour désactiver l'application de l'automatisation des changements à distance, définissez sur **Faux**. La valeur par défaut est **True**.
glide.source_control.post_clone_import_delay_time_sec	Pour fournir un délai qui retarde le traitement de la file d'attente, indiquez une valeur. La valeur par défaut est zéro.
glide.source_control.post_clone_import_pause_refresh_time_sec	Pour fournir un intervalle pendant lequel la tâche d'actualisation du référentiel ne s'exécutera pas, indiquez une valeur. La valeur par défaut est de trois heures (10800).

Résultats

Les applications précédemment en cours de développement sont disponibles pour un développement ultérieur sur l'instance cible du clone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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: Conserver l'application Événements marketing

Supposons que votre entreprise ait précédemment créé la version 1.0 d'une application personnalisée appelée Marketing Events. Vous avez déjà publié la version 1.0 de l'application Marketing Events dans le référentiel d'applications et l'avez installée sur votre instance de production.

Au fil du temps, des utilisateurs ont soumis des demandes d'amélioration pour l'application, et vous décidez de développer la version 2.0 de l'application Marketing Events sur une instance de non-production pour répondre à ces demandes. Alors que le développement touche à sa fin, vous souhaitez mettre à jour votre instance de non-production vers la dernière copie de production pour effectuer des tests complets.

Étant donné que vous avez précédemment utilisé une intégration de contrôle de source pour développer la version 1.0 de l'application Marketing Events, vous avez déjà lié l'application Marketing Events à un référentiel de contrôle de source. Vous validez la version 2.0 de l'application Marketing Events dans le référentiel de contrôle de source.

Vous planifiez un clone de l'instance de production sur l'instance de développement. Une fois l'opération terminée, vous vous connectez à l'instance de développement et constatez qu'elle dispose de la version 1.0 de l'application Événements marketing, car il s'agit de la version installée sur l'instance source.

Étant donné que l'application a déjà été installée sur l'instance source, vous appliquez les modifications distantes à partir du référentiel de contrôle de source pour recevoir la dernière version de l'application. L'instance de développement dispose désormais de la version 2.0 de l'application Marketing Events et est disponible pour un développement et des tests ultérieurs.

Profils de clones pour les demandes de clone

Un profil de clone vous permet de stocker des options cibles et de clone prédéfinies. Le profil de clone remplit automatiquement votre demande de clone avec les paramètres de profil que vous avez sélectionnés.

Profils de clones

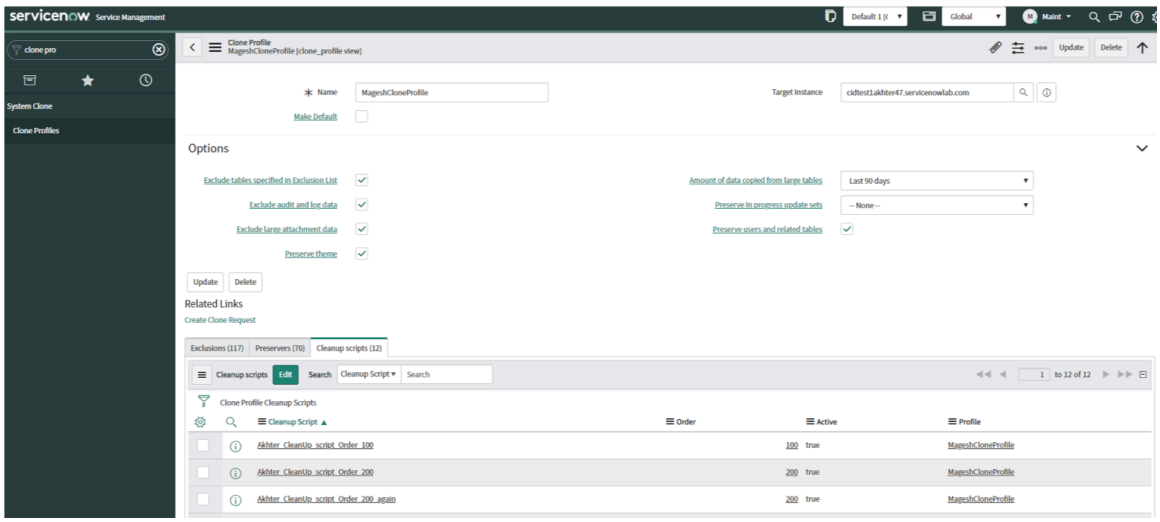
Accédez à la **Clone système** > **Profils clones** pour afficher vos profils de clones. Avec un profil clone, vous pouvez :

- Créer un profil avec des paramètres d'instance et d'option cibles spécifiques, des tables à exclure, des données à conserver et des scripts de nettoyage à exécuter
- Créer une demande de clone directement à partir du profil de clone
- Appliquer le profil de clone à une demande de clone

Vous pouvez créer, modifier et supprimer des profils clones à partir de la vue **Profil du clone** . Le profil système est un profil de clone en lecture seule que vous ne pouvez pas supprimer. Il affiche une liste prédéfinie d'exclusions de tables, de conservateurs de données et de scripts de nettoyage. Cette liste est basée sur les modules d'extension que votre instance contient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 définir un nouveau profil de clone comme profil par défaut utilisé lorsque vous demandez un clone, sélectionnez l'option **Définir par défaut** . Vérifiez qu'il s'agit du profil de clone correct que vous souhaitez utiliser pour le scénario de clone que vous demandez.

Si vous créez un nouveau conservateur de données, un script d'exclusion ou un nouveau script de nettoyage, il n'est pas automatiquement ajouté à vos profils clones. Pour ajouter un script de conservation, d'exclusion ou de nettoyage, ouvrez le profil clone, sélectionnez **Actions supplémentaires** > **Configurer** > **Mise en page**et déplacez le nouveau conservateur vers la liste sélectionnée.

Vous n'êtes pas obligé d'utiliser des profils clones. Si vous laissez le champ de profil du clone vide lors de la planification d'un clone, le système utilise les tables d'exclusion, les conservateurs de données et les scripts de nettoyage configurés sous **Clone système** > **Définition de clone**.

Annuler un clone

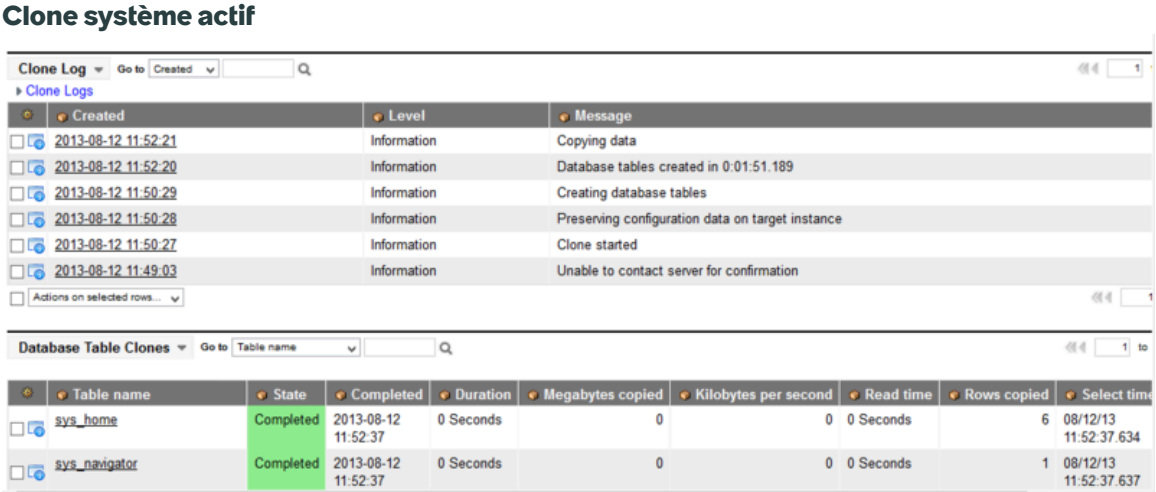
Vous pouvez annuler les clones demandés, planifiés et actifs sans nuire à la stabilité ou à la convivialité du système. L'annulation d'un clone restaure l'instance cible à l'état antérieur au clone, en conservant toutes les données d'origine.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Clone système actif



Traduction automatique

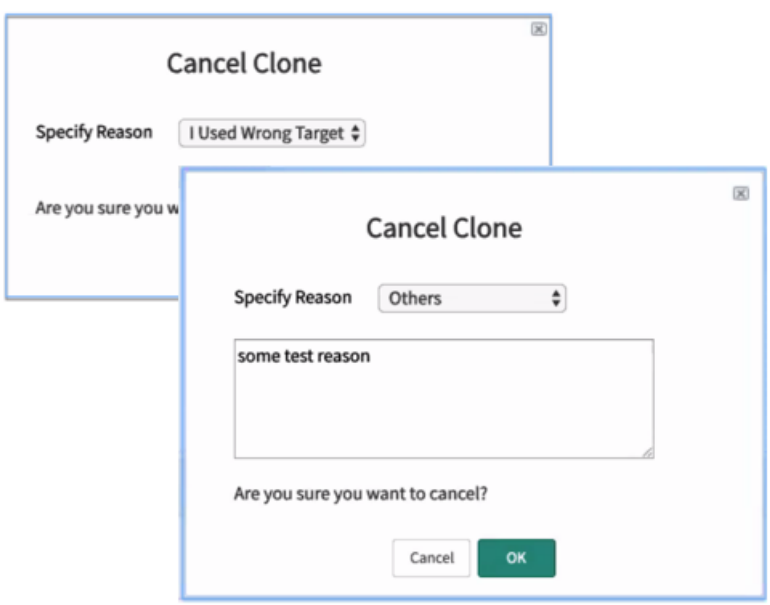
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Après avoir démarré un clone, les listes connexes **Journal de clonage** et **Clones de table de base de données** s'affichent sur le formulaire. Ces listes connexes affichent respectivement les messages généraux du journal et les détails des tables individuelles.

La durée d'activité d'un clone varie en fonction de la quantité de données clonées et du fait que les instances source et cible se trouvent ou non au même emplacement physique. Si un clone prend plus de temps que prévu, ServiceNow le support technique peut identifier des détails supplémentaires sur la progression du clone.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Clones opérationnels**.
   Le système affiche la liste des clones actuellement actifs.
2. Sélectionnez le clone que vous souhaitez annuler.
   Le système affiche l'enregistrement du clone système.
3. À partir de **Liens connexes**, cliquez sur **Annuler le clone**.
   Le modal **Annuler le clone** s'affiche.



4. Dans **Spécifier le motif**, sélectionnez un motif d'annulation et cliquez sur **OK,** ou sélectionnez **Autres**, entrez un motif dans la zone de texte et cliquez sur **OK.**
   Le système arrête toutes les activités de clone en cours et définit **l'état** sur **Annulé**.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez redémarrer un clone annulé, vous devez créer une nouvelle demande de clone.

Clonage planifié

Vous pouvez l'utiliser Clone système pour planifier le clonage automatique, qui est le moyen le plus simple de tenir vos instances clonées à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au lieu de cloner manuellement des instances, vous pouvez planifier un clonage qui se produit automatiquement. Vous créez un calendrier de clonage dans la même interface que celle utilisée pour créer un clone. Cette rubrique suppose que vous avez créé un clone, mais pas un calendrier de clonage correspondant.

Traduction automatique

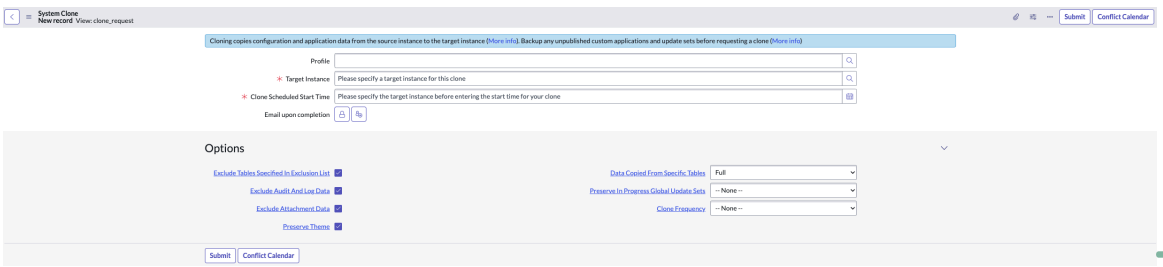
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Cliquer sur **Clone système** > **Clones opérationnels** > **<l'un de vos clones>**.

2. **Remarque :**
   (Facultatif) si le panneau **Options** n'est pas déjà affiché.

   Cliquez sur la pointe flèche **des options** pour qu'elle tourne vers le bas.
   Le panneau **Options** s'affiche.



3. **Remarque :**
   Une instance cible doit être sélectionnée ou un message d'erreur s'affiche.

   Sélectionnez le **calendrier de conflits** pour afficher un calendrier avec l'heure actuelle du clone et les conflits potentiels si vous souhaitez planifier une heure différente.
   Le calendrier de conflits s'affiche dans un nouvel onglet.



4. Saisissez des valeurs dans les champs suivants pour planifier des clonages automatiques.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système affiche le modal **Authentifier la cible** .

6. Entrez le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** d'un compte administrateur sur l'instance cible, puis cliquez sur **Authentifier**.
   Le formulaire de clone système s'affiche pour le clone cible.

7. Pour afficher le calendrier de clonage de cette cible, cliquez sur l'onglet **Clones récurrents** .
   Chaque ligne de la liste affiche une session de clonage distincte et planifiée.

8. Pour afficher les messages de journal pour les clonages passés sur cette cible, cliquez sur l'onglet **Journal de clonage** .

9. Pour afficher les calendriers de clonage pour tous les clones du système, cliquez sur **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Historique des clones**.
   La page **Clones système répertorie** toutes les instances de clonage dans le système ainsi que leurs clonages planifiés.

Modifier les calendriers de clonage

Vous pouvez annuler les clonages planifiés, mais pas les modifier.

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

Cette rubrique suppose que vous disposez d'un calendrier de clonage que vous souhaitez modifier. Les calendriers de clonage ne peuvent pas être modifiés. Au lieu de cela, vous devez annuler les clonages planifiés et créer un nouveau calendrier de clonage.

Procédure

1. Cliquer sur **Clone système** > **Clones opérationnels** > **<l'un de vos clones>**.
   L'enregistrement de clone systèmes'ouvre pour votre instance de clonage.
2. Pour supprimer un ou plusieurs clonages planifiés, dans l'onglet **Clones récurrents**, cochez la case en regard de la ou des lignes que vous souhaitez annuler, puis dans **Actions sur les lignes sélectionnées**, cliquez sur **Supprimer**.
3. Si vous avez supprimé tous les clonages futurs, vous pouvez créer un nouveau calendrier de clonage.
   Vous ne pouvez pas créer plus d'un calendrier de clonage pour une instance cible.
4. Pour arrêter un clonage déjà en cours, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Annuler le clone**.
   Le système arrête toutes les activités de clonage en cours et définit **l'état** sur **Annulé**. Les clonages planifiés futurs ne sont pas supprimés.

Afficher l'état du clone

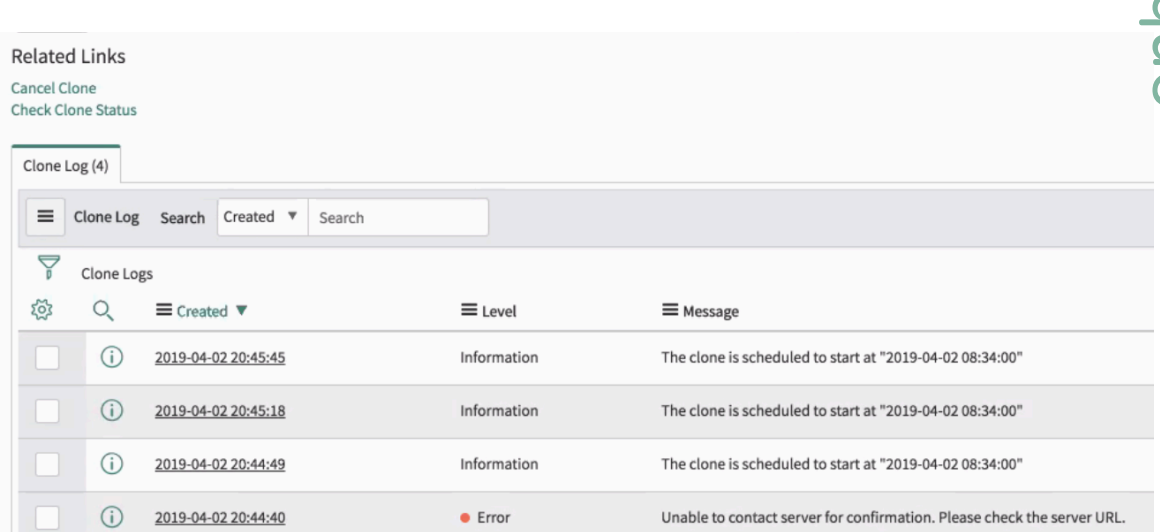
Vous pouvez afficher l'état d'un clone pour vous assurer que le processus de clonage n'est pas bloqué.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Clones opérationnels**.
   Le système affiche la liste des clones actuellement actifs.
2. Sélectionnez le clone dont vous souhaitez connaître l'état.
   Le système affiche l'enregistrement de clone système de ce clone.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vérifier l'état du clone**.
   Le système met à jour le champ **État** et génère une entrée de journal dans le **journal de clonage** qui indique l'état du clone.



Si un état de clonage échoue, vous pouvez restaurer le clonage et planifier un nouveau clonage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'historique du clone

Vous pouvez afficher l'état et l'historique de n'importe quelle demande de clone système.

Avant de commencer

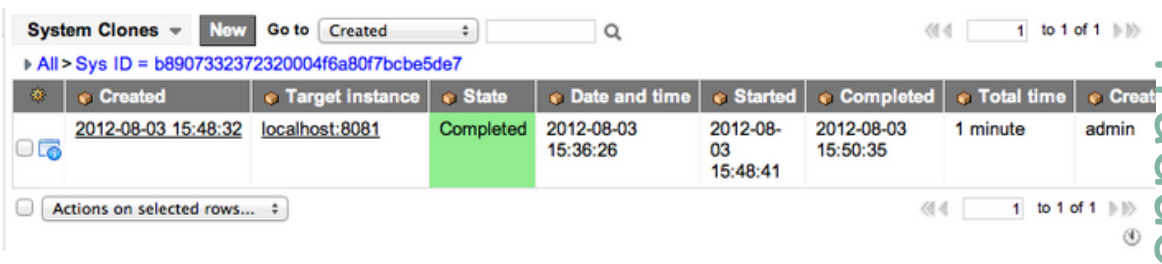
Rôle requis : clone_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Clone système [clone_instance] stocke les enregistrements de tous les clones précédemment planifiés et actuellement planifiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Historique des clones**.
   L'historique des clones affiche également **l'état** des clones actuels et passés. Les clones à l'état **Brouillon** n'apparaissent pas dans la table Historique des clones.



États des clones

État du clone	Description
Demandé	Le clone a été demandé et est en attente d'approbation.
Planifié	Le clone est prêt à commencer à l'heure et à la date prévues.
Actif	Le clone est en cours d'exécution.
Terminés	Le clone s'est terminé avec succès.
Annulé	Un utilisateur a annulé la demande.
Suspendre	Le serveur a rejeté la demande de clone. Cela peut se produire soit parce que le clone n'était pas prêt à procéder à l'heure planifiée, soit parce que des demandes de clone supplémentaires ont été soumises avant la fin de la première.
Erreur	Le clone a rencontré une erreur lors de l'exécution. Contactez l'assistance technique pour obtenir de l'aide afin de résoudre ce problème.
Brouillon	La création du clone est programmée. Cet état n'apparaît jamais dans la table Historique des clones.

2. Sélectionnez un enregistrement de clone système pour afficher son historique.

Restaurer un clone

Renvoyez une cible de clone à son état d'avant le dernier clonage. Restaurer le clonage si un problème est survenu au cours du processus de clonage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

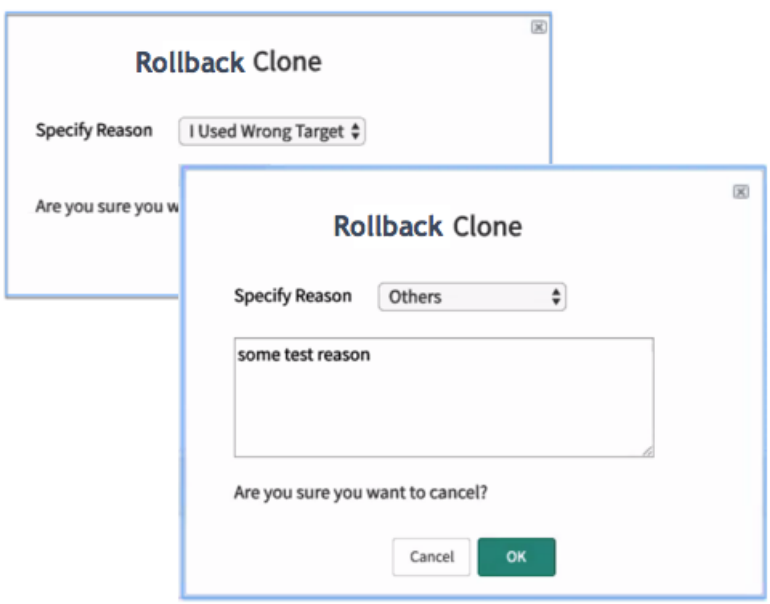
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les restaurations suppriment les dernières mises à jour de clonage sur une cible de clonage. Vous ne pouvez restaurer que les dernières mises à jour de clonage. Les restaurations ne doivent pas avoir lieu plus de sept jours après le clonage.

Remarque :
Les restaurations ne doivent pas avoir lieu plus de deux jours après le clonage pour les utilisateurs avec des instances partitionnées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Historique des clones**.
2. Sélectionnez le clone à restaurer.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Restaurer**.
   La fenêtre modale **Clone de restauration** s'affiche.



4. Dans **Spécifier la raison**, sélectionnez une raison pour la restauration et cliquez sur **OK,** ou sélectionnez **Autres**, entrez une raison dans la zone de texte et cliquez sur **OK.**
   Le système restaure le clone et définit **l'état** sur **Restauration demandée** et, en cas de succès, sur **Restauré** ou, en cas d'échec, sur Échec de la **restauration**.

   Vous pouvez retenter une restauration, mais si vous rencontrez des échecs répétés, contactez ServiceNow le support client.

Résultats
L'instance contient les mêmes données qu'avant l'application du clone.

Scripts de nettoyage post-clone

Les scripts de nettoyage s'exécutent automatiquement sur l'instance cible une fois le processus de clonage terminé.

Utilisez des scripts de nettoyage pour modifier ou supprimer les données incorrectes. Les scripts de nettoyage s'exécutent une fois les conservateurs de données et le clone terminés.

Vous pouvez ajouter de nouveaux scripts post-clonage sur l'instance source pour effectuer n'importe quelle action qui peut normalement être accomplie via des script includes ou

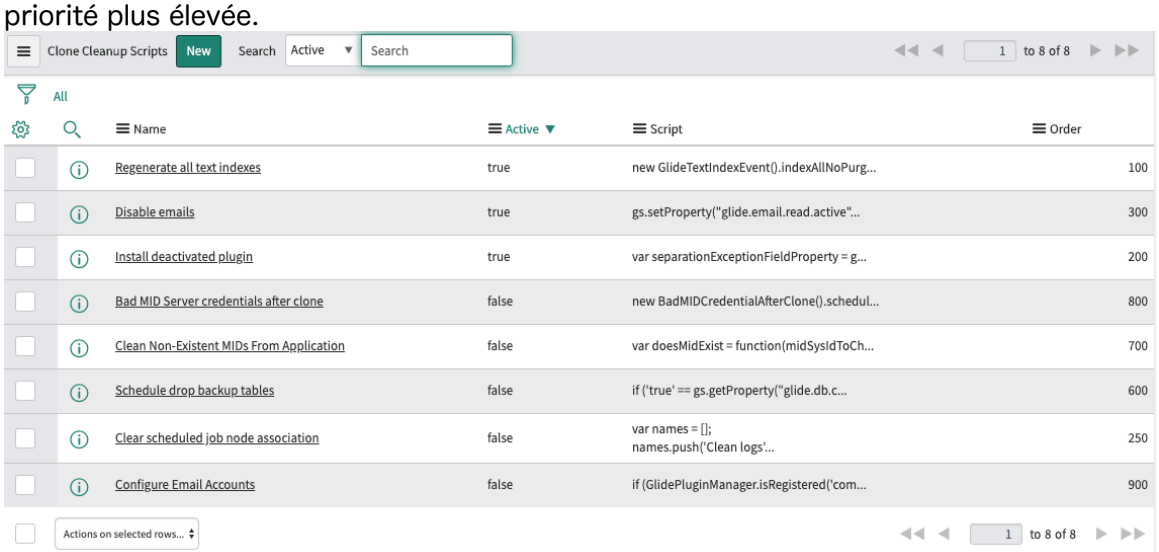
Traduction automatique

© 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.

des règles métier. Pour ajouter un script, accédez à **Clone système** > **Définition de clone** > **Scripts de nettoyage** et cliquez sur **Nouveau**.

Remarque :
Les scripts de nettoyage s'exécuteront toujours sur les clones créés à l'aide d'un profil de clone, ce qui est nécessaire car ils sont disponibles OOB et garantissent un état sain après le clone.

Vous pouvez activer ou désactiver des scripts post-clonage pour contrôler s'ils s'exécutent ou non. Vous pouvez également définir un numéro d'ordre sur chaque script, ce qui vous permet de définir l'ordre d'exécution des scripts actifs, les numéros inférieurs ayant une priorité plus élevée.



Les scripts de nettoyage post-clone suivants effectuent diverses actions sur l'instance cible.

Scripts de nettoyage post-clone

Script	Description
Informations d'identification de MID Server incorrectes après le clonage	Exécute un script include appelé `BadMIDCredentialAfterClone` sur une instance clonée pour détecter les informations d'identification incorrectes de l'utilisateur du MID Server . Ce script include crée des tâches planifiées qui consignent les MID Server à l'état **Down** dans la table Problème de MID Server [ecc_agent_issue] après un clone d'instance.
Effacer l'association de nœuds de tâche planifiée	Réinitialise toutes les tâches planifiées qui étaient actives sur l'instance source à l'état **Prêt** . Ce script efface également la valeur des champs **ID système** et **Réclamé par** sur toutes les tâches planifiées.
Configurer des comptes de messagerie	Migre les comptes de messagerie qui existaient sur l'instance source vers l'instance cible s'ils n'y sont pas activés. Ce script migre également les propriétés d'e-mail vers l'instance cible.
Désactiver les e-mails	Désactive l'e-mail sur l'instance cible. Un conservateur de données par défaut gère d'autres paramètres de messagerie de l'instance cible.
Installer le module d'extension désactivé	Active le module d'extension Domain Separation pour les instances qui utilisent 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.

Scripts de nettoyage post-clone (suite)

Script	Description
Régénérer tous les index de texte	Reconstruit les index de texte sur l'instance cible après un clone. Les index de texte ne sont pas clonés de la source vers l'instance cible.
Planifier les tables de copie de sauvegarde	Planifie la suppression des données contenues dans la base de données de l'instance cible avant le clone. Ces données d'origine sont conservées pendant 24 heures après un clone, ce qui vous permet de restaurer une instance à l'état antérieur au clone. Si l'instance cible est rétrogradée dans le cadre du clone, les données de sauvegarde ne sont pas disponibles.

Console d'administrateur de clones

La console d'administration Clone fournit aux administrateurs une vue d'ensemble de leurs clones actifs et de leurs états de clone. Une nouvelle interface utilisateur améliorée pour le clone système est introduite dans la version Vancouver.

Accueil

La page d'accueil affiche tous les clones actuels dans votre instance. Recherchez vos clones en utilisant la **barre de recherche** et en saisissant le numéro de votre clone.

Remarque :
Le tableau de bord affichera tous les clones demandés via l'application, les clones demandés via la plateforme ne seront pas visibles ici.

Des options de filtre sont disponibles pour identifier les clones que vous souhaitez afficher à l'aide du bouton déroulant Filtre. Vous pouvez appliquer les conditions suivantes à afficher sur votre tableau de bord.

- Annulé
- Terminé
- Erreur
- Demandé
- Échec de la restauration
- Restauration demandée
- Restauré
- Restauration
- En cours d'exécution

Vous pouvez également choisir que le tableau de bord s'affiche dans une vue grille ou sous forme de liste, en sélectionnant l'option de bouton appropriée.

Configurations

La page **Vue d'ensemble** de la configuration affiche le montant actuel pour **les instances de clone** et les **profils de clone** dans votre instance.

Dans l'onglet **Cloner des instances** , vous pouvez afficher toutes les instances actuellement disponibles. Ici, vous pouvez actualiser la liste, appliquer des conditions de filtre pour les instances à afficher, **exporter** votre liste ou sélectionner **Nouveau** pour créer une **instance de clone**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Profils de clones affiche tous vos **profils de clones** disponibles. Ici, vous pouvez actualiser la liste, appliquer des conditions de filtre pour les profils à afficher, **exporter** votre liste ou sélectionner **Nouveau** pour créer un **profil clone**.

Remarque :
Le profil **System Profile** est disponible prêt à l'emploi et ne peut pas être modifié.

Vous pouvez également modifier un profil clone que vous avez précédemment créé. Pour modifier les définitions d'un profil de clone, telles que les exclusions, les conservateurs ou les scripts de nettoyage, cliquez sur le nombre sous la définition et sélectionnez le bouton **Modifier** sur la page.

Remarque :
Certaines tables système ne peuvent pas être supprimées de la liste d'exclusion.

Définitions

La page **Définitions** affiche une vue d'ensemble des options suivantes actuellement configurées.

- **Exclusions**
- **Conservateurs**
- **Scripts de nettoyage**

L'onglet **Conservateurs** affiche une liste de tous vos conservateurs de données disponibles. **Les conservateurs** protègent les données de l'instance cible contre le remplacement. Si vous avez des applications personnalisées, vous devez également conserver manuellement votre contenu d'application non publié. Pour créer un conservateur, reportez-vous à Créer un conservateur de clone.

L'onglet Exclusions répertorie les tables qui ne sont pas **copiées** lors d'un clone système. Par défaut, le système exclut les tables pour la connexion, l'audit, les notifications, les contextes de workflow et l'utilisation de la licence. **D'autres exclusions peuvent être configurées** en sélectionnant **Nouveau** et en ajoutant la table que vous souhaitez exclure.

L'onglet Scripts de nettoyage affiche une liste de tous vos scripts disponibles. Vous pouvez écrire des scripts de nettoyage pour modifier ou supprimer les données qui ne sont pas appropriées pour votre clone. Pour créer un script de nettoyage, reportez-vous à Créer des scripts de nettoyage.

Demander un clone

Demandez un clone pour copier les données d'une instance de production vers une instance de non-production ou pour copier des données entre des instances de non-production. Une fois que vous avez défini les instances, les profils, les exclusions, les conservateurs et les scripts de nettoyage souhaités, vous pouvez demander un clone. Pour demander un clone, reportez-vous à Demander un clone dans la console d'administration de clones.

Demander un clone dans la console d'administration de clones

Demandez un clone pour copier les données d'une instance de production vers une instance de non-production ou pour copier des données entre des instances de non-production.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Configurez votre instance cible avant de demander votre clone. Faites ce qui 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.

- Accédez au **Configurations** > **Instances de clones**.
- Sélectionnez **Nouveau**.
- Remplissez le formulaire Nouvelle instance de clone.

Remarque :
Vous pouvez créer plusieurs profils de clone, utiliser un modèle de clone réutilisable, et les profils de clone vous permettent de sélectionner les exclusions et les conservateurs appropriés pour votre clone.

Configurez un profil clone. Faites ce qui suit

- Accédez à la **Configurations** > **Profils de clones**.
- Remplissez le formulaire Nouveau profil de clone.

Remarque :

Veuillez noter que les requêtes lancées via la page classique `clone_instance.do` n'apparaîtront pas sur le tableau de bord de la nouvelle console clone. Cependant, ils peuvent toujours être trouvés sur la page d'histoire des clones classiques `clone_instance_list.do`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console d'administrateur de clones** > **Cloner le tableau de bord**.
2. Sélectionnez **Demander un clone**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de clone

Champ	Description
Instance source	L'instance que vous souhaitez cloner.
Instance cible	Instance vers laquelle vous souhaitez cloner l'instance source. **Remarque :** Vous pouvez ajouter une instance ou sélectionner une instance existante sans quitter la page.
Profil clone	Le profil de clone à utiliser pour votre clone.
Heure de début planifiée du clone	L'heure de début pour commencer le clonage de votre instance.
E-mail une fois terminé	E-mail à notifier de l'achèvement du clone.

4. **Remarque :**
Des paramètres supplémentaires peuvent être configurés pour votre demande de clone, mais ces options peuvent augmenter considérablement le temps d'achèvement de votre clone.

Sélectionnez les options suivantes que vous souhaitez configurer pour votre clone.

Traduction automatique

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

- Quantité de données copiées à partir de tables volumineuses

  Remarque :
  L’exclusion de ces données peut prolonger la durée de votre clone, car les données sont copiées à partir de la source et toutes les données de plus de 90 jours sont supprimées.

- Appliquer une copie de sauvegarde sur demande
- Fréquence de clone
- Exclure les tables spécifiées dans la liste d’exclusion

  Remarque :
  Lorsqu’une table est exclue, toutes ses tables enfants sont également exclues. Par exemple, exclure la table Tâche exclut également ses tables enfants telles que les tables Incidents, Problèmes et Changement.

- Exclure les données d'audit et de journal

  Remarque :
  Lorsque **sys_audit** est exclue, le flux d’activité est interrompu pour les enregistrements. Le flux d’activité est créé à partir de la table **sys_audit** . S’il est vide, toutes les mises à jour s’afficheront comme le nom d’utilisateur ayant créé l’enregistrement et afficheront l’heure de création.

- Exclure les données de pièce jointe
- Conserver le thème
- Nombre de jours d’ensembles de mises à jour globaux en cours à conserver

5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Examinez le résumé de votre demande de clone et sélectionnez **Confirmer et soumettre la demande de clone**.

Créer des scripts de nettoyage

Utilisez des scripts de nettoyage pour modifier ou supprimer les données qui ne sont pas appropriées pour votre clone.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console d'administrateur de clones** > **Cloner le tableau de bord**.
2. Sélectionnez **Définitions** dans la navigation secondaire.
3. Sélectionnez l’onglet **Scripts de nettoyage** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Entrez un nom pour votre script.
6. Sélectionnez le numéro d’ordre de votre script.
7. Cochez **Actif** lorsque votre script est prêt.
8. Saisissez votre script dans le champ **Script** , 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.

Créer un conservateur de clone

Créez des conservateurs de clone pour protéger les données de l'instance cible contre le remplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

La conservation de grandes quantités de données peut augmenter considérablement la durée de vie de votre clone. Ne conservez les tables qu'en cas de besoin.

L'onglet **Conservateurs** affiche une liste de tous vos conservateurs de données disponibles. **Les conservateurs** protègent les données de l'instance cible contre le remplacement. Si vous avez des applications personnalisées, vous devez également conserver manuellement votre contenu d'application non publié. Pour créer un conservateur, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console d'administrateur de clones** > **Cloner le tableau de bord**.
2. Sélectionnez **Définitions** dans la barre de navigation secondaire.
3. Sélectionnez l'onglet **Conservateurs** .
4. Sur la page de tâche **Conservateurs** , sélectionnez **Nouveau**.
5. **Remarque :**
   Une table doit être sélectionnée pour le conservateur de données, sinon elle ne peut pas être envoyée.

   Saisissez l'étiquette de la table comme **nom** de votre conservateur.
6. Sélectionnez la **table** à conserver.
7. Cochez la case **Thème** si les données en cours de conservation sont une propriété de l'interface utilisateur.
8. Définissez les données à conserver à l'aide du **créateur de condition**, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Le message de réussite s'affiche.

Rotation de bases de données

La rotation des bases de données implique la gestion de la croissance de la taille des tables et l'archivage des anciennes données.

Les données d'une instance augmentent rapidement et, à mesure que la taille de ces tables augmente, elles nécessitent une gestion. La rotation de base de données préserve les performances de l'instance et évite les risques associés à l'interrogation de jeux de données croissants à l'aide de trois techniques. Ces techniques sont basées sur le concept de gestion de grandes quantités de données en séparant des ensembles entiers en tables individuelles. Une fois cette tâche effectuée, chaque technique traite les données d'une manière différente :

- La rotation de tables fonctionne en effectuant une rotation entre un petit ensemble de tables, puis en supprimant et en réutilisant les anciennes tables pour de nouvelles données.
- L'extension de table fonctionne en démarrant périodiquement une nouvelle table et en permettant aux anciennes tables d'être facilement archivées et supprimées du système.
- Le partitionnement de table permet de regrouper les enregistrements dans une seule table par ID de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de rotation de tables

- **Le module d'extension Database Rotations active la rotation et l'extension de** table sans qu'aucune table n'apparaisse automatiquement (com.snc.db.rotation)
- **Le module d'extension Tables par défaut des rotations de base de données** applique la rotation et l'extension de table à des tables spécifiques (com.snc.db.rotation_default_tables)

Rotation de la base de données

Fonction	Tables appliquées à
Rotation de tables	syslog sys_querystat ecc_queue ecc_event cmdb_metric sysevent
Table Extension	sys_email

Valeurs de référence converties en chaînes

Les données archivées sont stockées sous la forme d'un fichier plat sans champs de référence à d'autres tables. Le processus d'archivage convertit toutes les références à d'autres tables en valeurs de chaîne.

Dans le cas d'un champ de référence, la chaîne utilise la valeur d'affichage telle que le nom d'utilisateur de l'appelant. Par exemple, le champ de référence de **l'appelant** d'un incident affiche la chaîne *Utilisateur ITIL*. Si la référence était un ID de document et que la règle d'archivage incluait l'option d'archivage des ID de documents connexes, la chaîne est l'ID de document de l'enregistrement connexe.

Il est important de noter que les notices d'archives ne reçoivent aucune modification future des valeurs référencées. Par exemple, si vous remplacez le nom d'utilisateur « John Smith » par « John A Smith », tous les enregistrements d'incidents actifs affichent automatiquement l'appelant sous le nom « John A Smith » en raison de la référence entre les tables Incident et Utilisateur. Toutefois, tous les enregistrements d'incidents archivés affichent le nom d'utilisateur qui existait au moment de l'archivage. Tout incident pour « John Smith » continue de faire référence à cet utilisateur. De même, si vous supprimez un utilisateur du système, les incidents en cours n'affichent plus l'utilisateur supprimé en tant qu'appelant. Toutefois, il peut y avoir des incidents archivés qui affichent toujours la chaîne « John Smith » en tant qu'utilisateur parce que l'utilisateur existait au moment de l'archivage.

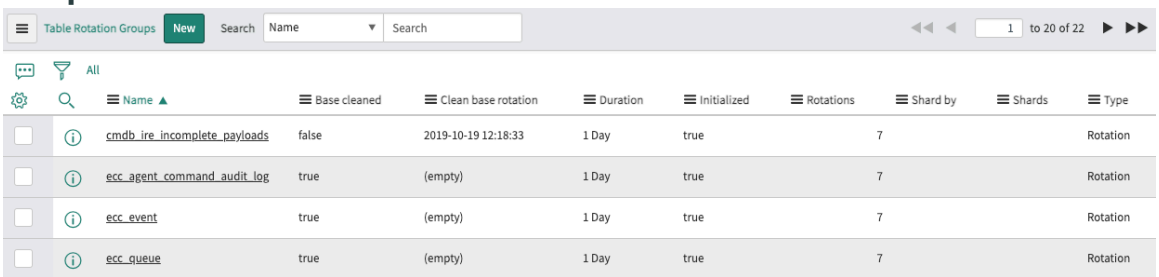
Rotation et extension de tables

Le module Rotation de la table de définition du système vous permet de définir une nouvelle rotation de tables, une nouvelle extension de table, une nouvelle partition de table ou de modifier une structure 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.

Groupes de rotation de tables



Name ▲	Base cleaned	Clean base rotation	Duration	Initialized	Rotations	Shard by	Shards	Type
cmdb_ire_incomplete_payloads	false	2019-10-19 12:18:33	1 Day	true	7			Rotation
ecc_agent_command_audit_log	true	(empty)	1 Day	true	7			Rotation
ecc_event	true	(empty)	1 Day	true	7			Rotation
ecc_queue	true	(empty)	1 Day	true	7			Rotation

- **Nom** : généré automatiquement à partir du nom de la table
- **Durée** : paramètre de temps global pour la fonction
- **Initialisé** : définit la fonction comme active (vrai) ou inactive (faux)
- **Rotations** : nombre de tables à créer dans la durée
- **Type** : indique la fonctionnalité Extension (archivage), Rotation (suppression) ou Partition (ID de document)

Lorsque vous définissez une nouvelle rotation, un calendrier est créé et de nouvelles données sont ensuite écrites dans l'une des tables du groupe de rotation. Vous remarquerez que le groupe inclut la table d'origine ainsi qu'un certain nombre de tables supplémentaires. Sachez que la suppression d'une rotation supprimera les tables supplémentaires et toutes les données. Par conséquent, la rotation ne doit pas être supprimée si les données sont nécessaires.

Consultez ces rubriques pour plus d'informations sur la gestion des tables :

- Rotation de tables
- Table Extension

Activer la rotation de base de données

Pour les nouvelles instances, la rotation de base de données est active par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous pouvez activer le module d'extension Database Rotations s'il n'est pas déjà activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le déploiement de ce module d'extension doit être exécuté en partenariat avec un ServiceNow représentant.

Si le module d'extension **Database Rotations** n'est pas déjà activé, vous pouvez l'activer si vous disposez du rôle admin.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **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

N’activez pas le module d’extension **Database Rotations Default Tables** . Spécifiez plutôt les tables manuellement, après avoir consulté un ServiceNow représentant.

Nettoyeur de table

Le nettoyeur de table supprime automatiquement les anciens enregistrements et empêche les données de croître de façon exponentielle.

Le nettoyeur de table est une tâche planifiée qui s’exécute une fois par heure (par défaut) pour supprimer les enregistrements plus anciens, expirés ou indésirables des tables. Le nettoyeur de tables empêche les tables d’atteindre une taille ingérable et améliore les performances des requêtes.

Vous pouvez afficher une liste de règles de nettoyage de table dans la table Effacement automatique [sys_auto_flush] en tapant sys_auto_flush.list dans le navigateur de filtre. La table Effacement automatique affiche les règles pour les tables du système de base et leurs âges d’enregistrement correspondants. Plusieurs règles peuvent apparaître pour une seule table si chaque règle a une condition unique définie.

Quels enregistrements sont supprimés

Chaque règle de nettoyage de table spécifie les éléments suivants :

- La table cible (à partir de laquelle supprimer des enregistrements).
- Une valeur **de champ de correspondance** qui correspond à une colonne Date/Heure dans la table cible. Idéalement, le **champ de correspondance** est un champ de date qui représente la durée d’activité de l’enregistrement (par exemple, sys_created_on).
- **Valeur Âge, en secondes**, qui détermine le moment où la suppression est déclenchée.
- Options pour le nettoyage des enregistrements connexes dans les tables périphériques ou d’audit.
- Une ou plusieurs conditions facultatives pour filtrer les enregistrements à supprimer. Par exemple, vous pouvez spécifier que seuls les enregistrements où « actif = faux ET état = fermé » sont supprimés.

Lorsque la date **du champ de correspondance** est plus éloignée dans le passé que la valeur **Âge en secondes** , la tâche de nettoyage de table supprime l’enregistrement.

Gestion des règles lentes

Lorsque la tâche de nettoyeur de table s’exécute, chaque règle de nettoyeur de table exécute plusieurs requêtes dans le cadre du processus. S’il n’y a pas d’index sur le champ de correspondance d’une règle ou sur des parties significatives de sa condition, le traitement des règles peut être lent, car ses requêtes s’exécutent de manière inefficace sur de grandes quantités 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 une règle de nettoyage de table a une requête qui prend plus de 30 secondes, l'ensemble du travail de nettoyeur de table est arrêté. Par défaut, le nettoyeur de table attend deux jours avant d'inclure à nouveau cette règle dans la tâche du nettoyeur de table, ce qui permet à la tâche de nettoyage de table de s'exécuter sans interruption dans l'intervalle. Vous pouvez configurer la durée de la période d'attente en ajoutant une propriété système. Consultez Propriétés du nettoyeur de table.

Désactivation du nettoyeur de table

Vous pouvez empêcher un administrateur de créer une règle de nettoyage de table ou d'exécuter le nettoyeur de table sur une table spécifique en ajoutant l'attribut Désactiver le nettoyeur de table à l'enregistrement de dictionnaire de la table. Pour certaines tables système internes, l'attribut Désactiver le nettoyeur de tables est ajouté par défaut.

Limites du nettoyeur de tables

Notez les limitations suivantes.

- Le nettoyeur de table n'est pas pris en charge pour les tables configurées pour utiliser la rotation de table ou l'extension de table.
- Les performances dépendent de la taille de la table et des conditions que vous spécifiez. Par exemple, si vous utilisez une colonne personnalisée sans index dans une grande table, les performances sont fortement dégradées. Les performances dépendent également du nombre de lignes à supprimer.
- Le nettoyeur de table passe un maximum de 20 minutes pour supprimer les enregistrements d'une seule table. Si les requêtes sont lentes, le volume d'enregistrements supprimés au cours de la période de 20 minutes peut être faible.
- Le nettoyeur de table n'appelle pas `DBDelete.setWorkflow()`. Cela signifie que les objets `DBDelete` s'exécutent avec `workflow=false` (false est la valeur par défaut pour un booléen Java), par conséquent les règles métier et les workflows Delete ne sont pas déclenchés.

Activer le nettoyage de table

Activez le nettoyage de table pour les tables avec des enregistrements plus anciens, expirés ou indésirables.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez la table Effacement automatique [sys_auto_flush] en tapant `sys_auto_flush.list` dans le navigateur de filtre et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Effacement automatique

Champ	Description'
Nom de table	Le nom de la table cible.
Champ de correspondance	Champ Date/Heure dans la table cible utilisé pour surveiller la durée. La valeur par défaut est sys_created_on, qui supprime les enregistrements en fonction du temps écoulé depuis leur date de création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'
Âge en secondes	Durée d'attente du système avant de supprimer des enregistrements. Lorsque la valeur **Matchfield** devient supérieure à **l'âge en secondes**, l'enregistrement est supprimé.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le nettoyage de table pour cette table.
Application	Le périmètre de l'application auquel cette tâche de nettoyeur de table s'applique.
Nettoyer le périphérique	Si cette option est sélectionnée, les enregistrements connexes dans ces tables périphériques sont également supprimés : ○ Table des pièces jointes [sys_attachment] ○ Table Document des pièces jointes [sys_attachment_doc] ○ Table du document joint V2 [sys_attachment_doc_v2] ○ Table Entrée de journal [sys_journal_field] Si elle est décochée, le système supprime les enregistrements de la table cible, mais pas les enregistrements de pièce jointe ou de journal associés dans ces tables.
Nettoyer l'audit	Si cette option est sélectionnée, les enregistrements connexes dans ces tables d'audit sont également supprimés : ○ Table Audit système [sys_audit] ○ Table Changement de relation d'audit [sys_audit_relation] Notez que les enregistrements d'audit créés par le nettoyeur de table dans la table Enregistrement supprimé de l'audit [sys_audit_delete] sont conservés. Si elle est décochée, le système supprime les enregistrements de la table cible, mais pas les enregistrements d'audit associés dans ces tables.
Suppression en cascade	Si elle est sélectionnée, cette option supprime tous les enregistrements correspondants ainsi que tous les enregistrements qui s'y rapportent. Si elle est décochée, le système supprime les enregistrements correspondants, mais pas ceux qui leur font 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'
Conditions	Créateur de condition pour spécifier les conditions de filtre qui définissent les enregistrements à supprimer.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le nettoyeur de table s'exécute automatiquement et supprime les enregistrements lorsqu'ils respectent l'âge d'enregistrement spécifié et toutes les conditions que vous définissez pour eux.

Propriétés du nettoyeur de table

Ces propriétés système contrôlent le comportement du nettoyeur de table.

Pour définir les propriétés système du nettoyeur de table, accédez à la table Propriétés système [sys_properties] et ajoutez la propriété.

Propriétés système

Propriété	Description
Configurez le nombre de jours pendant lesquels le nettoyeur de tables doit attendre avant de tenter de retraiter une règle lente. glide.db.tablecleaner.days_before_slow_rule_reattempt	Lorsqu'une règle de nettoyage de table a une requête qui prend plus de 30 secondes, l'ensemble du travail de nettoyeur de table est arrêté. Par défaut, le nettoyeur de table attend deux jours avant d'inclure à nouveau cette règle dans la tâche du nettoyeur de table. Vous pouvez modifier la période d'attente par défaut en ajoutant cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2
Configurez une limite de temps pour une règle de nettoyage de table. glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent	Limite le temps que le nettoyeur passe à essayer de supprimer par lots des enregistrements par règle au cours d'une seule exécution. La valeur est indiquée en secondes et est définie par défaut sur 1200 (20 minutes), ce qui signifie que le nettoyeur de table s'exécute toutes les heures pendant un maximum de 20 minutes. Vous pouvez modifier la limite de temps par défaut en ajoutant cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 200

Supprimer des enregistrements en toute sécurité

Vous pouvez supprimer en toute sécurité les enregistrements d'une table sans utiliser de scripts et sans supprimer la table en créant et en exécutant des tâches de suppression. 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.

exemple, vous pouvez supprimer des enregistrements d'incidents sur une instance de test sans supprimer la table d'incidents elle-même.

Après avoir créé une tâche de suppression, vous pouvez prévisualiser le nombre d'enregistrements affectés avant de planifier ou d'exécuter la tâche.

Si vous souhaitez restaurer les enregistrements supprimés après l'exécution de la tâche, utilisez l'option de restauration dans la tâche de suppression.

Si vous devez supprimer un grand nombre d'enregistrements d'une table plutôt qu'une sélection d'enregistrements, utilisez l'option de nettoyage de table. Pour plus de détails, voir Nettoyeur de table.

Marquer les enregistrements pour suppression

Marquez les enregistrements à supprimer en fonction d'un ou de plusieurs critères en créant une tâche de suppression.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Choisissez de marquer des enregistrements spécifiques pour suppression ou marquez tous les enregistrements d'une liste pour suppression.
   - Pour marquer uniquement des enregistrements spécifiques à supprimer, accédez à **Tous** > **Gestion des données système** > **Supprimer les tâches**.
   - Pour marquer tous les enregistrements d'une liste en vue de leur suppression, dans n'importe quelle liste d'enregistrements, cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Gestion des données** > **Supprimer tout avec aperçu**.
2. Sélectionnez la table qui contient les enregistrements que vous souhaitez supprimer.
3. **Facultatif :** Limitez le nombre d'enregistrements dans la tâche de suppression en ajoutant une ou plusieurs conditions que les enregistrements doivent remplir.

   a. Sélectionnez un champ, un opérateur et une valeur de champ.

   Example
   Par exemple, **[Catégorie] [est] [Logiciel].**

   b. **Facultatif :** Utilisez les opérateurs OR et AND pour ajouter des conditions.

   c. **Facultatif :** Sélectionnez **Nouveau critère** pour ajouter un autre ensemble de conditions.

   Remarque :
   Limiter le nombre d'enregistrements ajoutés à la tâche de suppression peut aider à empêcher le verrouillage de la table lors de l'exécution de la tâche.

4. **Facultatif :** Affichez les enregistrements qui correspondent aux conditions.
   a. Sélectionnez **Aperçu**.
   b. Sélectionnez le lien avec le nombre d'enregistrements correspondants.
   La liste des enregistrements s'affiche dans un nouvel onglet de navigateur.
5. Revenez à l'onglet Supprimer la tâche.
6. Sélectionnez **Continuer** pour enregistrer les informations de la tâche actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâche est enregistrée et le formulaire affiche les options pour planifier la tâche ou l'exécuter maintenant.

Que faire ensuite
Prévisualiser les enregistrements affectés pour suppression.

Prévisualiser les enregistrements affectés pour suppression

Avant d'exécuter une tâche de suppression, prévisualisez le nombre d'enregistrements affectés pour voir l'impact de l'exécution de la tâche de suppression.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La suppression des enregistrements d'une table supprime également les enregistrements des tables qui étendent ou référencent la table source. Prévisualisez les enregistrements affectés avant d'exécuter une tâche de suppression et découvrez les autres tables concernées.

Jusqu'à trois niveaux d'enregistrements en cascade sont supprimés lors de l'exécution de la tâche. Par exemple, si l'aperçu identifie des incidents qui correspondent aux conditions, il supprimera également tous les problèmes qui font référence à ces incidents, les défauts qui font référence à ces problèmes et les enregistrements de test qui font référence aux défauts. Si sys_attachment et sys_attachment_docs enregistrements de table sont associés aux incidents, ces enregistrements peuvent ne pas apparaître dans l'aperçu, mais ils sont également supprimés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des données système** > **Supprimer les tâches**.
2. Sélectionnez un enregistrement de tâche de suppression.
3. Sélectionnez le lien connexe Aperçu de la **cascade** pour afficher le nombre d'enregistrements de la table source qui correspondent aux conditions de la tâche de suppression.
   Le nombre d'enregistrements apparaît dans la colonne **Nombre d'aperçus d'enregistrements** . Les nombres pour les enregistrements dans d'autres tables qui font référence à ces enregistrements sources sont également répertoriés, bien que ces nombres ne soient que des estimations proches.
4. Passez en revue le nombre d'enregistrements affectés par table pour vous assurer que les enregistrements peuvent être supprimés en toute sécurité.

Que faire ensuite
Planifier ou exécuter une tâche pour supprimer des enregistrements

Planifier ou exécuter une tâche pour supprimer des enregistrements

Planifiez une date et une heure pour exécuter une tâche de suppression ou exécutez la tâche immédiatement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Envisagez de planifier l'exécution de la tâche de suppression en dehors des heures ouvrables afin de réduire l'impact potentiel sur les performances de vos utilisateurs. La suppression de tous les enregistrements d'une table verrouille temporairement la table, ce qui empêche les insertions et les mises à jour. Si vous souhaitez supprimer tous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 enregistrements d'une table, utilisez plutôt l'option Nettoyeur de table. Pour plus d'informations, consultez Nettoyeur de table.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des données système** > **Supprimer les tâches**.
2. Sélectionnez un enregistrement de tâche de suppression.
3. Déterminez s'il faut planifier la tâche de suppression à une date ultérieure ou l'exécuter immédiatement.

Résultats

Les enregistrements sont programmés pour être supprimés ou supprimés immédiatement. Si vous souhaitez restaurer les enregistrements supprimés, reportez-vous à la section Restaurer une tâche supprimée.

Restaurer une tâche supprimée

Restaurez une tâche de suppression terminée pour restaurer les enregistrements supprimés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez restaurer les enregistrements supprimés via une tâche de suppression, exécutez une opération de restauration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des données système** > **Supprimer les tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de suppression qui a été exécutée.
3. Sélectionnez le lien connexe **Restaurer** pour restaurer les enregistrements supprimés.
4. Lorsque vous y êtes invité, confirmez que vous souhaitez restaurer la tâche de suppression.

Résultats

La tâche de restauration est exécutée immédiatement et les enregistrements supprimés sont restaurés. Si vous souhaitez supprimer les enregistrements restaurés, créez une tâche de suppression en utilisant les mêmes conditions, puis planifiez la tâche de suppression ou exécutez-la immédiatement.

Mettre à jour les enregistrements en toute sécurité

Mettez à jour plusieurs enregistrements simultanément sans utiliser de scripts en créant et en exécutant une tâche de mise à jour par lots. Par exemple, vous pouvez mettre à jour la valeur Affecté à pour plusieurs incidents sur une instance de test sans exécuter de script.

Pour mettre à jour plusieurs enregistrements en toute sécurité, créez une tâche de mise à jour, puis prévisualisez le nombre d'enregistrements affectés avant de planifier ou d'exécuter la tâche. Pour plus d'informations, consultez Marquer les enregistrements pour la mise à jour.

Si vous devez restaurer les enregistrements mis à jour à leur état précédent, utilisez l'option de restauration dans la tâche de mise à jour. Pour plus d'informations, consultez Restaurer une tâche supprimée.

Traduction automatique

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

Marquer les enregistrements pour la mise à jour

Marquez les enregistrements à mettre à jour en fonction d'un ou de plusieurs critères en créant une tâche de mise à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Choisissez de marquer des enregistrements spécifiques pour la mise à jour ou de marquer tous les enregistrements d'une liste pour les mettre à jour.
   - Pour marquer uniquement des enregistrements spécifiques pour leur mise à jour, accédez à **Tous** > **Gestion des données système** > **Mettre à jour les tâches**.
   - Pour marquer tous les enregistrements d'une liste en vue de leur mise à jour, dans n'importe quelle liste d'enregistrements, cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Gestion des données** > **Tout mettre à jour avec l'aperçu**.
2. Sélectionnez la table qui contient les enregistrements que vous souhaitez mettre à jour.
3. **Facultatif :** Limitez le nombre d'enregistrements dans la tâche de mise à jour en ajoutant une ou plusieurs conditions que les enregistrements doivent remplir.
   a. Sélectionnez un champ, un opérateur et une valeur de champ.

      Example
      Par exemple, **[Catégorie] [est] [Logiciel].**

   b. **Facultatif :** Utilisez les opérateurs OR et AND pour ajouter des conditions.

   c. **Facultatif :** Sélectionnez **Nouveau critère** pour ajouter un autre ensemble de conditions.

   Remarque :
   Limiter le nombre d'enregistrements ajoutés à la tâche de mise à jour peut permettre d'éviter le verrouillage de la table lors de l'exécution de la tâche.

4. **Facultatif :** Affichez le nombre d'enregistrements correspondant aux conditions.
   a. Sélectionnez **Aperçu**.
   b. Sélectionnez le lien avec le nombre d'enregistrements correspondants.
5. Dans les listes Champs et valeurs, sélectionnez le champ que vous souhaitez mettre à jour et une nouvelle valeur.
6. **Facultatif :** Sélectionnez des champs et des valeurs supplémentaires pour mettre à jour d'autres champs.
7. Sélectionnez **Continuer**.

Résultats

La tâche est enregistrée et le formulaire fournit des options pour planifier la tâche ou l'exécuter maintenant.

Que faire ensuite

Planifier ou exécuter une tâche pour mettre à jour les 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.

Planifier ou exécuter une tâche pour mettre à jour les enregistrements

Planifiez une date et une heure pour exécuter une tâche de mise à jour ou exécutez la tâche immédiatement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Envisagez de planifier l'exécution de la tâche de mise à jour en dehors des heures ouvrables afin de réduire l'impact potentiel sur les performances de vos utilisateurs. La mise à jour de tous les enregistrements d'une table verrouille temporairement la table, ce qui empêche les insertions et les mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des données système** > **Mettre à jour les tâches**.
2. Sélectionnez un enregistrement de tâche de mise à jour.
3. Déterminez s'il faut planifier la tâche de mise à jour à une date ultérieure ou l'exécuter immédiatement.

Résultats
Les enregistrements sont planifiés pour être mis à jour ou mis à jour immédiatement. Si vous souhaitez rétablir les mises à jour des enregistrements, reportez-vous à la section Restaurer une tâche de mise à jour.

Restaurer une tâche de mise à jour

Restaurez une tâche de mise à jour terminée pour rétablir les mises à jour des enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez rétablir les mises à jour des enregistrements effectués via une tâche de mise à jour, exécutez une opération de restauration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des données système** > **Mettre à jour les tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de mise à jour qui a été exécutée.
3. Sélectionnez le lien connexe **Restaurer** pour rétablir les enregistrements mis à jour.
4. Lorsque vous y êtes invité, confirmez que vous souhaitez restaurer la tâche de suppression.

Résultats
La tâche de restauration est exécutée immédiatement et les enregistrements mis à jour reviennent à leurs versions antérieures. Si vous souhaitez mettre à jour à nouveau les enregistrements, créez une tâche de mise à jour en utilisant les mêmes conditions, puis planifiez la tâche de mise à jour ou exécutez-la immédiatement.

Domain separation et gestion des données

Data Management prend en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. 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.

pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Il existe une logique métier qui permet de garantir que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services d'application.
- Dans l'application, l'interface utilisateur, les clés de cache, la génération de rapports, les déploiements, les agrégations, etc. prennent tous en compte le domaine à l'heure d'exécution.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne correctement chez plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : en tant que fournisseur de service, lorsque j'utilise une messagerie instantanée pour répondre au message d'un client-locataire, ce client doit pouvoir consulter ma réponse.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Formulaires, champs et listes de la Now Platform

La collecte de données est facile avec le Now Platformfichier . Personnalisez vos formulaires avec la personnalisation, les modèles, l'interface utilisateur personnalisée, les pièces jointes de fichiers, etc.

Administration des formulaires	Administration des champs	Administration des listes
Configurez les formulaires et personnalisez leurs fonctions pour répondre au mieux aux besoins de votre entreprise.	Créez et gérez des éléments de données individuels dans vos enregistrements sur le Now Platform.	Contrôlez qui consulte et utilise les données dans votre instance, ainsi que la façon dont ils les utilisent, grâce aux ServiceNow options d'administration.

Administration des formulaires

Créez et modifiez des formulaires à l'aide d'une grande variété d'outils sur le Now Platform. Attribuez aux utilisateurs des rôles pour configurer des formulaires avec la personnalisation de formulaire. Incluez des informations supplémentaires avec des annotations, des pièces jointes et des formateurs. Remplissez automatiquement les formulaires avec Form Templates pour ajouter des données en fonction des paramètres configurables. Les interfaces utilisateur de formulaire sont entièrement personnalisables, avec les actions d'interface utilisateur souhaitées, les politiques d'interface utilisateur et des options de configuration de formulaire plus 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.

Administration des champs

Affinez chaque détail de votre collecte de données. L'administration des champs comprend la possibilité de créer des éléments de données individuels, de les modifier selon les besoins. Les relations de champ parent-enfant, et vice-versa, sont automatiquement conservées et mises à jour à mesure que vous apportez des modifications à vos tables. Plusieurs Types de champ sont disponibles sur la Now Platform, afin de personnaliser les enregistrements sur votre instance selon les besoins.

Administration des listes

Donnez aux utilisateurs un accès contrôlé aux données à l'aide des outils d'administration de la liste par ServiceNow. Déléguez des privilèges de lecture seule ou en lecture-écriture aux utilisateurs, et configurez ou modifiez les contrôles d'interface utilisateur pour les données de vos listes.

Pour plus d'informations sur la façon dont les utilisateurs interagissent avec l'interface utilisateur, les listes, les formulaires et les filtres de ServiceNow, consultez la vue d'ensemble de l'interface utilisateur de ServiceNow sur ServiceNow University .

Configuration du formulaire

La configuration du formulaire implique de modifier la mise en page du formulaire et la mise en page des listes connexes. La mise en page du formulaire modifie ce qui s'affiche sur le formulaire et la mise en page de la liste connexe modifie les listes connexes qui apparaissent en bas du formulaire.

Important :
Essayez plutôt de configurer vos formulaires avec Form Builder . Form Builder dispose de toutes les options du concepteur de formulaire et de la mise en page de formulaire. Il dispose également d'autres fonctionnalités robustes qui vous aident à configurer chaque aspect du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Accessing Form Builder .

Comprendre les vues de formulaire ; configuration de la mise en page ; concevoir des formulaires ; Configurer les listes connexes

Vous modifiez des aspects d'un formulaire tels que l'affichage ou le masquage de champs, l'incorporation de listes et l'ajout de sections et d'annotations. Cette vidéo met en évidence la mise en page et la conception du formulaire.

Utiliser le concepteur de formulaire

Les administrateurs ou les utilisateurs ayant le rôle personalize_form peuvent utiliser la fonctionnalité de conception de formulaire pour créer rapidement de nouvelles vues de formulaire ou modifier des vues de formulaire existantes.

Important :
Essayez plutôt de configurer vos formulaires avec Form Builder . Form Builder dispose de toutes les options du concepteur de formulaire et de la mise en page de formulaire. Il dispose également d'autres fonctionnalités robustes qui vous aident à configurer chaque aspect du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Accessing Form Builder .

Avec la conception de formulaires, vous pouvez accomplir les mêmes tâches qu'avec la mise en page de formulaire dans un outil graphique appelé concepteur de formulaire. Vous pouvez également accéder aux propriétés de champ et ajouter des informations à partir de macros ou d'éléments d'interface utilisateur précédemment scriptés.

Traduction automatique

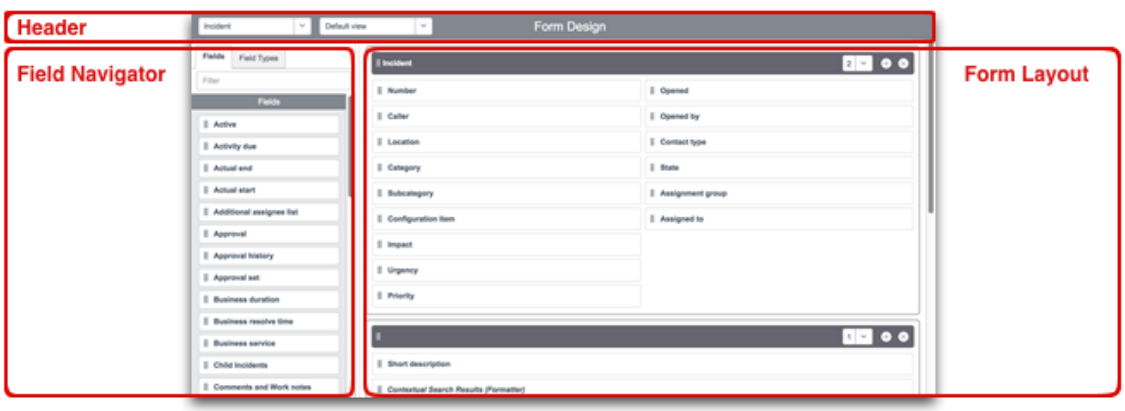
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil. Elle est disponible par défaut pour les nouvelles instances et nécessite Interface utilisateur principale . Les administrateurs qui effectuent une mise à niveau à partir d'une version précédente doivent activer le module d'extension Form Designer (com.glide.ui.ng.fd) pour utiliser la fonctionnalité.

Accédez au concepteur de formulaires en ouvrant un formulaire existant, en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône), puis en naviguant jusqu'à **Configurer** > **Conception de formulaire**.

Accéder au concepteur de formulaire à partir d'un formulaire existant

Parties de l'interface de conception de formulaire d'interface utilisateur

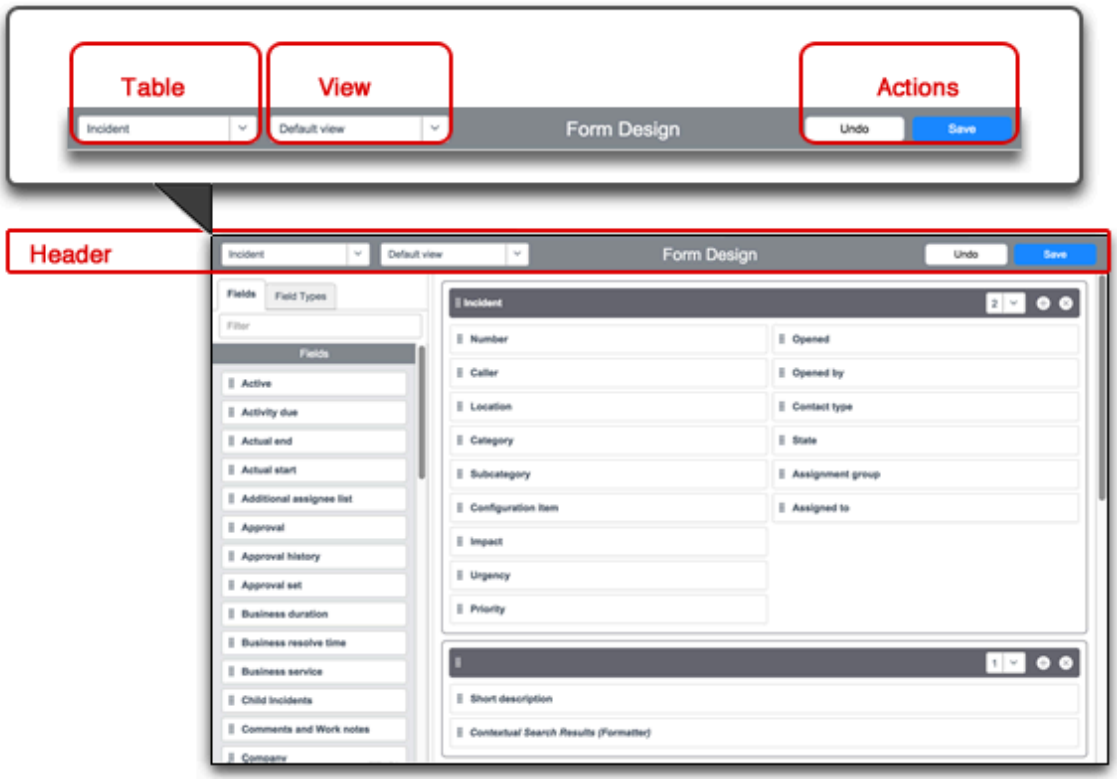


L'en-tête de la page

L'en-tête de page affiche la table et la vue en cours de conception. Chaque formulaire est lié à une combinaison table-vue unique. Par exemple, il ne peut y avoir qu'un seul formulaire pour la vue par défaut de la table d'incidents. Sélectionnez une vue différente pour modifier différentes mises en page de formulaire pour une 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.



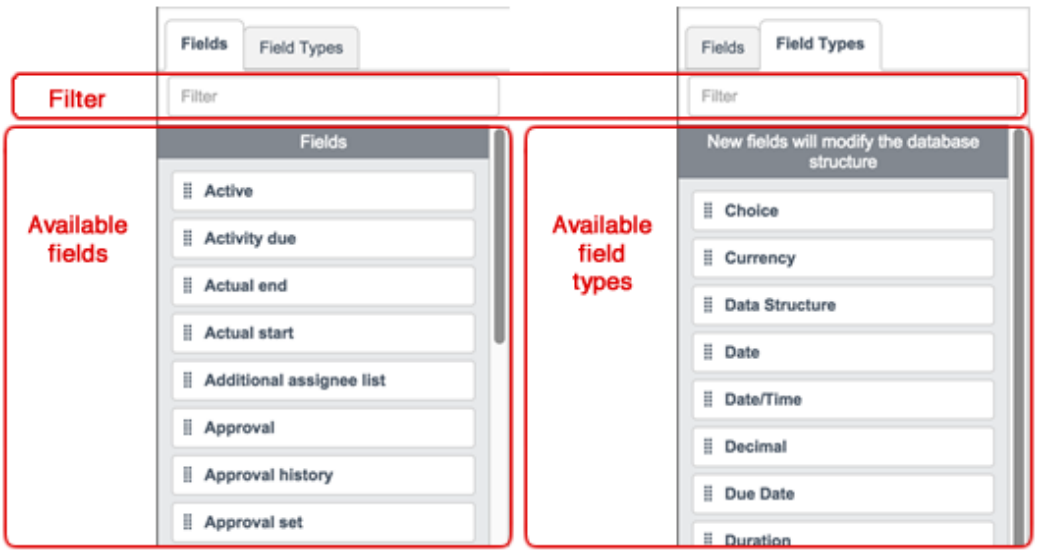
Le navigateur de terrain

Le navigateur de champ vous permet de gérer les champs du formulaire. Il contient les éléments suivants :

- **Filtre** : permet la recherche de texte sur l'onglet actuellement sélectionné.
- **Champs** : affiche une liste des champs existants que vous pouvez ajouter au formulaire actuel.
- **Types de champs** : affiche une liste des types de champs que vous pouvez ajouter au formulaire actuel. L'ajout d'un type de champ à la mise en page du formulaire crée des champs dans la table sélectionnée lorsque la mise en page du formulaire est enregistrée.

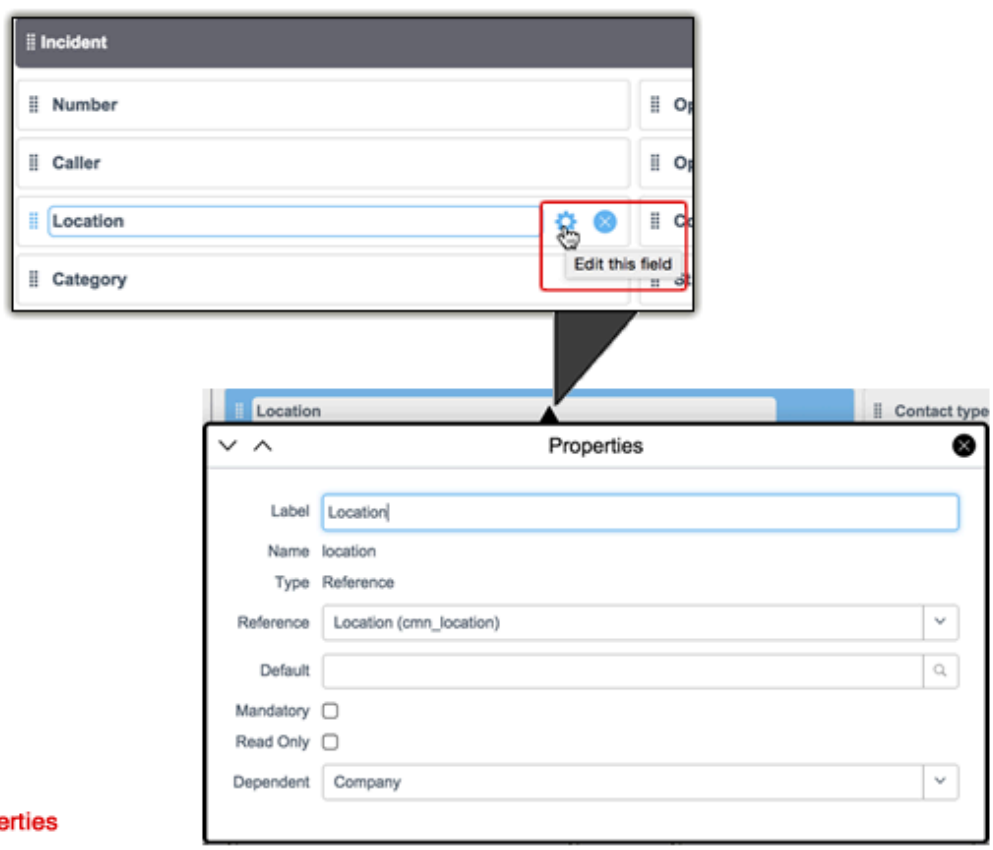
Traduction automatique

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



Field Navigator

Les propriétés des champs sont accessibles en cliquant sur l'icône d'engrenage qui s'affiche lorsque vous pointez vers un champ dans la mise en page du formulaire.



Field properties

Mise en page

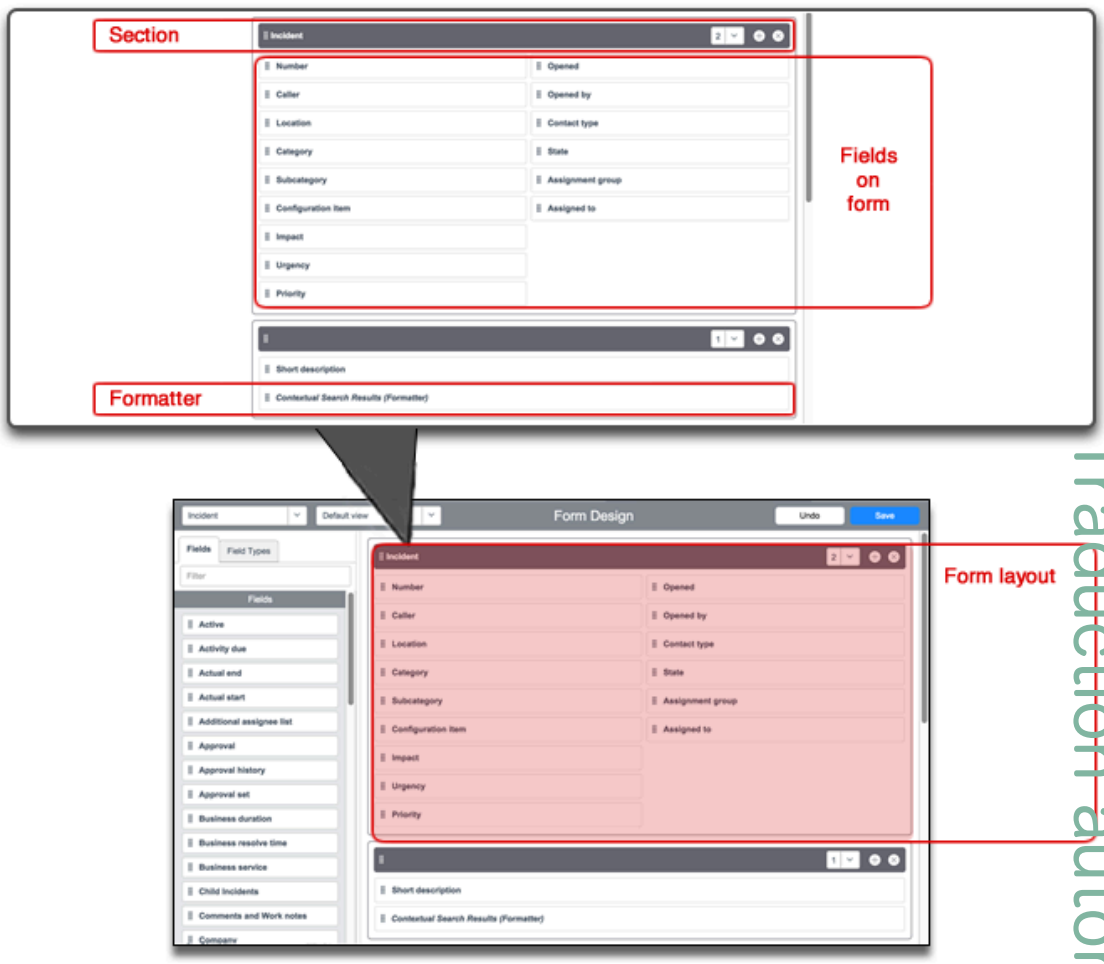
La mise en page du formulaire affiche une cellule distincte pour chaque champ, section, annotation, élément d'interface utilisateur et liste connexe qui se trouve sur le formulaire. Chaque cellule est dotée d'une étiquette d'identification et d'une icône de poignée pour faciliter sa sélection et son déplacement. L'emplacement de la cellule dans la mise en page 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.

représente sa position relative sur le formulaire. Seuls les champs visibles dans la mise en page du formulaire s'affichent sur un formulaire.

Mise en page



Traduction automatique

Afficher ou masquer les champs avec le concepteur de formulaires

Vous pouvez déplacer des champs vers et depuis l'espace de travail de formulaire pour afficher les champs sur le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le filtre pour trouver rapidement des champs dans le navigateur de champ.

Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaire.
2. Dans la liste des champs du **navigateur de champ**, sélectionnez le champ que vous souhaitez afficher dans la liste des champs disponibles.
3. Faites glisser le champ vers la mise en page du formulaire.
4. Faites glisser le champ vers l'emplacement souhaité sur le formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Pour supprimer un champ de la mise en page du formulaire, sélectionnez-le et cliquez sur le bouton **Supprimer ce champ** (X) à côté de l'étiquette du champ.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter une annotation de formulaire avec le concepteur de formulaires

Utilisez des annotations pour fournir des instructions ou des informations supplémentaires sur les champs d'un formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaire.
2. Cliquez sur l'onglet **Types de champ** .
3. Sélectionnez le type **de champ Annotations** .
4. Faites glisser l'annotation vers l'emplacement approprié sur le formulaire.
5. Pointez sur le champ **Annotations** et cliquez sur l'icône d'engrenage pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés.
6. Dans la boîte de dialogue Propriétés, entrez une valeur pour **Texte d'annotation**.
   Vous pouvez utiliser des balises HTML pour formater le texte de l'annotation.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter une nouvelle section avec le concepteur de formulaire

Déplacez des sections vers et depuis la mise en page du formulaire pour afficher ou supprimer les sections du formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les sections peuvent avoir une mise en page à une ou deux colonnes.
Par défaut, la première section d'un formulaire est toujours une section en lecture seule affichant l'étiquette de la table. Vous ne pouvez pas supprimer cette section.

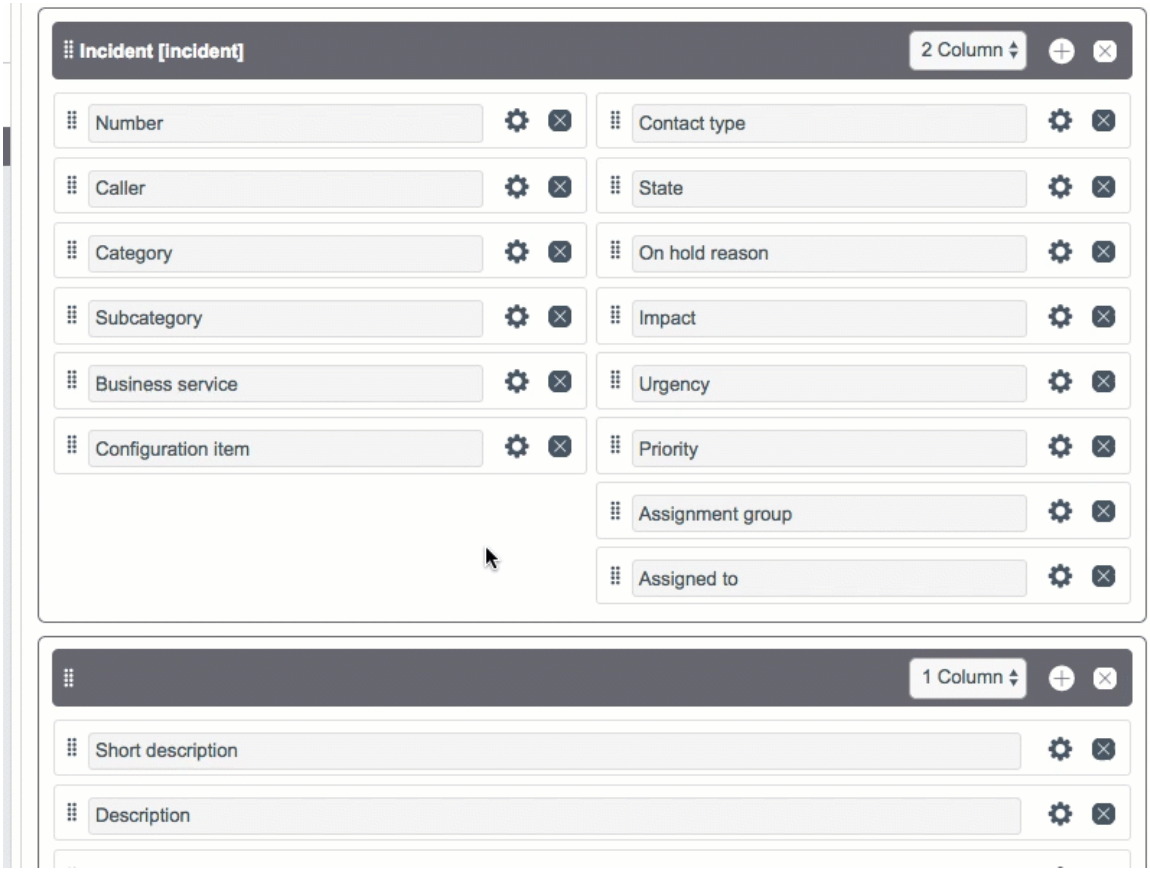
Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaire.
2. Sélectionnez une section existante.
3. Cliquez sur le bouton (+) à côté de l'étiquette de section pour ajouter une section.
4. Entrez une étiquette pour la section.
5. Faites glisser les sections pour les réorganiser.
   L'étiquette de la première section du concepteur de formulaires s'affiche en tant que titre du formulaire.
6. Pour supprimer une section, cliquez sur le bouton (x) à côté de l'étiquette de la section.
7. 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.

L’image GIF suivante montre comment vous utiliseriez le concepteur de formulaire pour ajouter, puis supprimer une section de formulaire.



Ajouter un formateur avec le concepteur de formulaire

Utilisez des formateurs pour ajouter à un formulaire des informations provenant de macros ou d’éléments d’interface utilisateur précédemment scriptés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les formateurs sont utilisés pour ajouter à un formulaire des informations provenant de macros ou d’éléments d’interface utilisateur précédemment scriptés.

Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaire.
2. Cliquez sur l’onglet **Champs** .
3. Dans le filtre, entrez la chaîne `Format`.
4. Sélectionnez le formateur que vous souhaitez ajouter au formulaire.
5. Faites glisser le formateur vers l’emplacement de votre choix sur le formulaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter un nouveau champ avec le concepteur de formulaires

Vous pouvez ajouter un champ à un formulaire et à la table associée.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

L'ajout d'un champ crée une entrée de dictionnaire pour la nouvelle colonne de la table actuelle. Vous pouvez créer une table personnalisée, puis utiliser le concepteur de formulaire pour ajouter des champs au formulaire. Utilisez le filtre pour trouver rapidement des types de champs dans le navigateur de champ.

Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaire.
2. Cliquez sur l'onglet **Types de champ** .
3. Sélectionnez la cellule pour le type de champ à créer.
4. Faites glisser le type de champ vers l'emplacement souhaité sur le formulaire.
5. Entrez une étiquette pour le champ.
6. **Facultatif :** Pointez sur un champ dans la zone de conception de formulaire et cliquez sur l'icône d'engrenage pour accéder aux propriétés.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la mise en page du formulaire

Les administrateurs ou les utilisateurs ayant le rôle personalize_form peuvent configurer le formulaire et la mise en page des listes connexes.

Important :
Essayez plutôt de configurer vos formulaires avec Form Builder . Form Builder dispose de toutes les options du concepteur de formulaire et de la mise en page de formulaire. Il dispose également d'autres fonctionnalités robustes qui vous aident à configurer chaque aspect du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Accessing Form Builder .

Afficher ou masquer les champs d'un formulaire

Configurez la mise en page du formulaire pour modifier les éléments qui s'affichent sur le formulaire. Vous pouvez effectuer des tâches telles que la modification des champs visibles, l'incorporation de listes et l'ajout de sections et d'annotations.

Avant de commencer

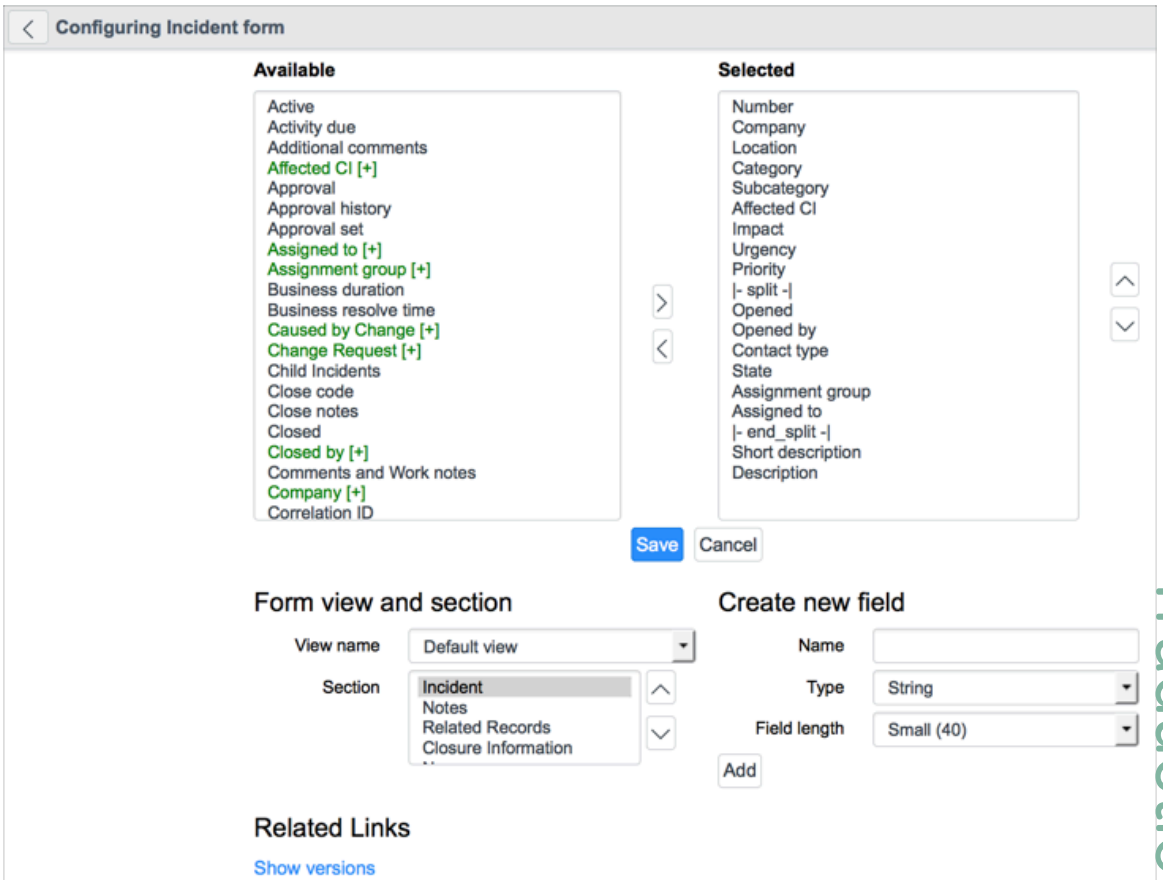
Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. À l'aide de la zone de liste double, sélectionnez les champs et l'ordre dans lequel vous voulez qu'ils apparaissent.
   Les éléments disponibles qui apparaissent en vert suivi d'un signe plus (+) représentent les tables connexes. Pour accéder aux champs de ces tables, utilisez la remontée pas à 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.



Dans Interface utilisateur principale, la mise en page du formulaire n'est pas responsable de l'ordre des champs Commentaires supplémentaires et Notes de travail. Pour plus d'informations sur la façon de déterminer l'ordre de ces champs, reportez-vous à Personnaliser les activités.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **⚠ Avertissement :**
> n'ajoutez pas le même champ à plusieurs sections d'un formulaire à moins que le champ n'affiche des données en lecture seule. Le fait d'avoir deux instances ou plus d'un champ modifiable peut entraîner une perte de données et empêcher le bon fonctionnement des politiques d'interface utilisateur et de données.

Que faire ensuite

Grâce à la configuration du formulaire, vous pouvez également ajouter de nouveaux champs au formulaire, ce qui crée des colonnes dans la table sous-jacente au formulaire. Consultez Ajouter et personnaliser un champ dans une table pour plus d'informations.

Ajouter une liste connexe à un formulaire

Vous pouvez configurer des listes connexes pour qu'elles apparaissent dans les formulaires et dans les listes hiérarchiques.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes connexes affichent les enregistrements qui ont une relation avec l'enregistrement actuel dans une autre 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.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire.
2. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
3. À l'aide de la zone de sélection, sélectionnez la liste connexe à afficher sur le formulaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les listes connexes apparaissent au bas du formulaire.

Ajouter une annotation à un formulaire

Mettez en surbrillance les éléments du formulaire en affichant des blocs de texte coloré ou des séparateurs entre les éléments du formulaire.

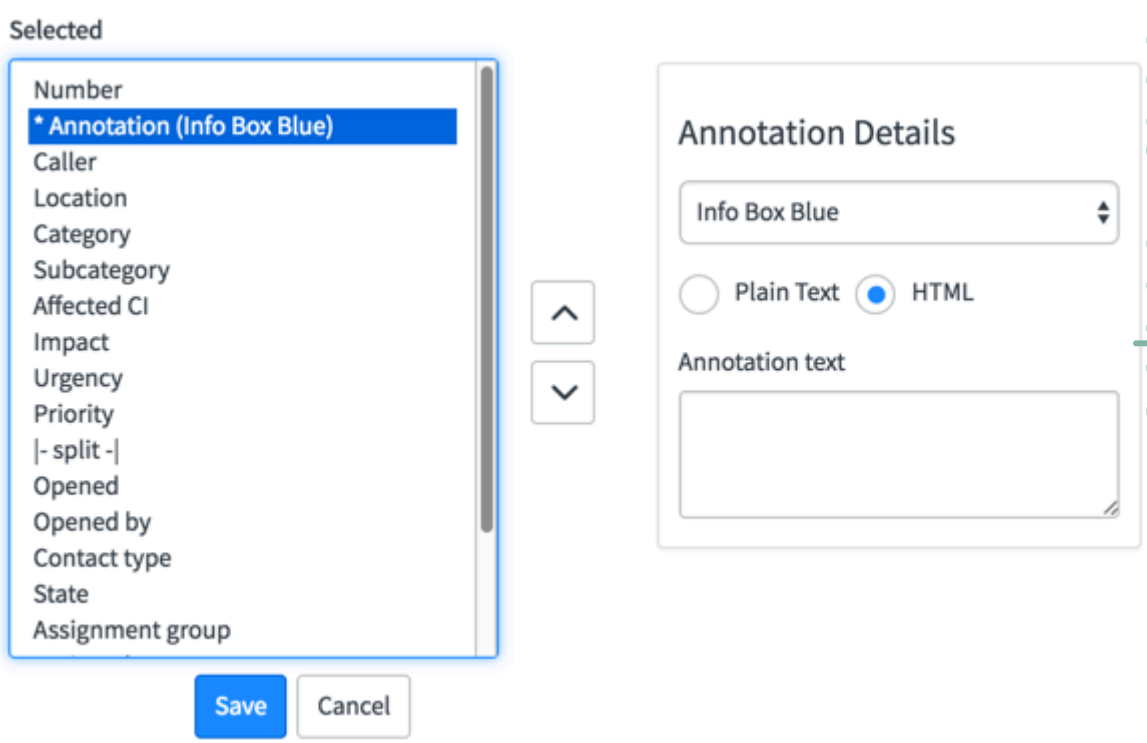
Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Sous **Vue et section de formulaire**, sélectionnez une section.
4. Dans la liste Disponible, double-cliquez sur **l'annotation** * pour la déplacer vers la liste **Sélectionné** .

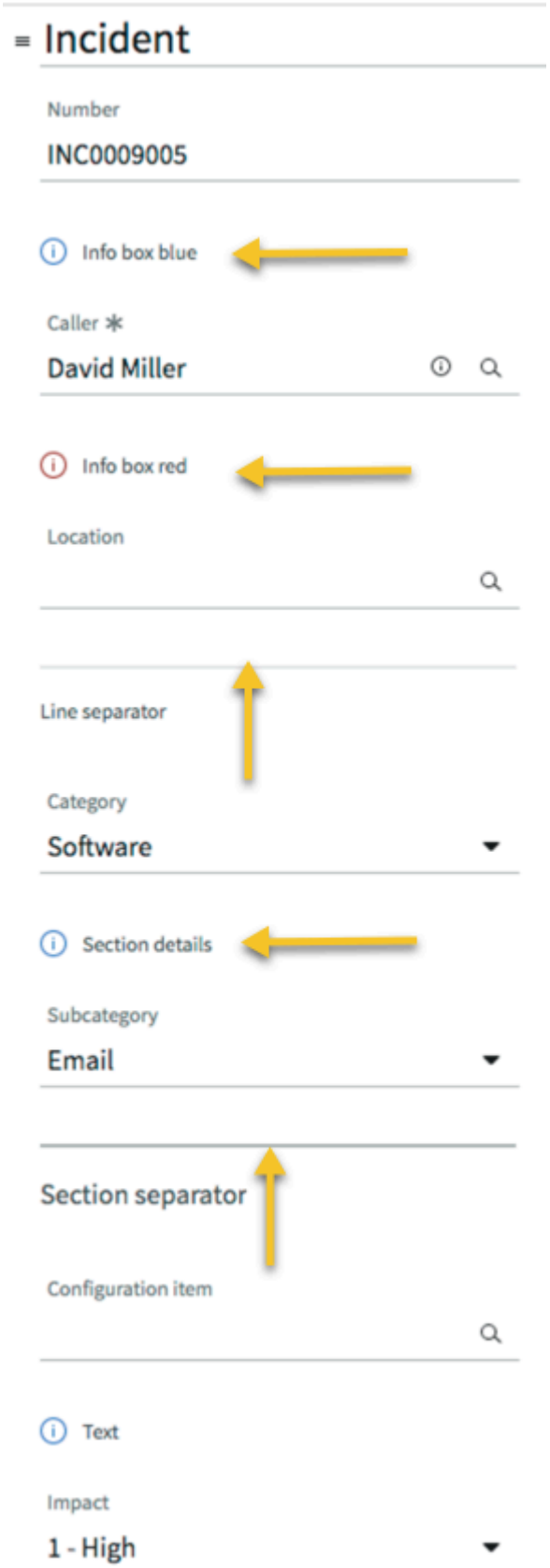
   La section Détails de l'annotation s'affiche.



5. Placez-le au-dessus du champ à annoter.
6. Dans Détails de l'annotation, sélectionnez le type d'annotation.
   Les types d'annotations disponibles incluent **Boîte d'informations bleue**, **Zone d'informations rouge**, **Séparateur de lignes** (tout texte que vous ajoutez apparaît sous la ligne), **Détails de section, Séparateurde section** et **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.



7. Sélectionnez **Texte brut** ou **HTML** pour le type de données et entrez l'annotation dans la zone de texte.

Toutes les balises HTML valides sont prises 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.

Par exemple, sélectionnez le type **d'annotation de texte** , le type de données **HTML** , puis `<span style="color:red">saisissez Sélectionner l'emplacement primaire :</span>`. Le texte apparaît en rouge sur le formulaire.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer/désactiver les annotations

Les utilisateurs peuvent activer/désactiver les annotations sur un formulaire au format Interface utilisateur principale . La `glide.ui.show_annotations` préférence utilisateur contrôle la visibilité des annotations pour chaque utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Sélectionnez l'icône Autres options ( ) pour afficher l'icône des annotations.
   L'icône est gris clair et ne peut pas être activée/désactivée lorsqu'aucune annotation n'est disponible.

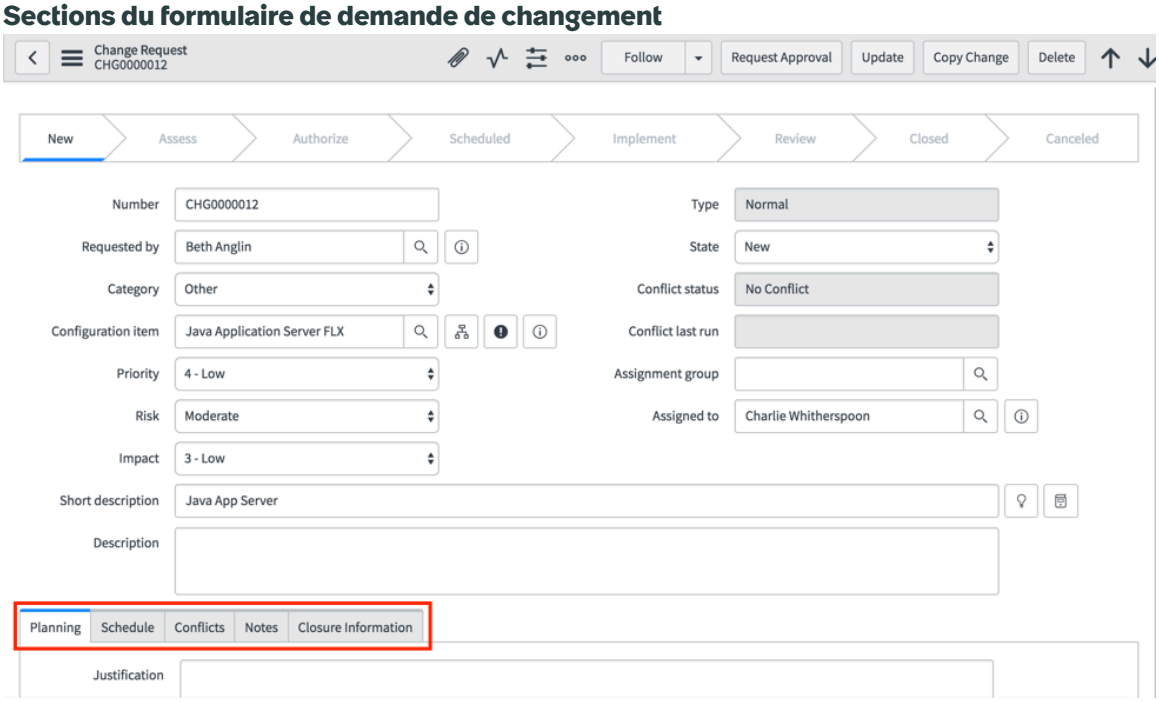
Créer une section de formulaire

Créez des sections sur les formulaires pour aider à regrouper les champs connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : form_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent développer ou réduire les sections de formulaire pour afficher ou masquer les champs dont ils ont besoin. Si vous avez activé des onglets, chaque section de formulaire s'affiche sur un onglet distinct. Le formulaire de demande de changement par défaut est un exemple de formulaire comportant plusieurs sections, comme illustré dans l'image suivante.

Sections du formulaire de demande 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.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
2. Dans la **vue de formulaire et la zone de section** sous la zone de liste double, cliquez sur **Nouveau** dans la liste **Section** .
3. Dans le champ Légende de la **section** , donnez un titre à la nouvelle section, puis cliquez sur **OK**.
4. Sélectionnez un nom de section de formulaire et cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour changer l'ordre des sections.

   Remarque :
   La légende de la première section du formulaire devient le titre du formulaire.

5. Ajoutez des champs à la nouvelle section à l'aide de la zone de liste double.
6. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.
   La nouvelle section apparaît sur le formulaire avec les champs que vous avez sélectionnés. Si vous n'ajoutez aucun champ à une section, la section reste vide.

   Si vous souhaitez supprimer la section de formulaire ultérieurement, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**.
   b. Filtrez pour la table qui contient la section que vous souhaitez supprimer. Par exemple, la table Incident. Le nom de la section de formulaire à supprimer s'affiche dans le champ **Légende** .
   c. Cochez la case à côté de la section de formulaire à supprimer, puis sélectionnez **Supprimer** dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** .
   d. Cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression.

Déplacer les fractionnements de formulaire

Modifiez l'endroit où les champs se divisent sur un formulaire en déplaçant les indicateurs de section fractionnée dans une zone de liste double.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Déplacez l'un des indicateurs de section fractionnée suivants :
   - |- begin_split -|
   - |- split -|
   - |- end_split -|
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher les formulaires à onglets

Les formulaires à onglets offrent un moyen utile de faire en sorte que les formulaires et les listes connexes prennent moins de place en réduisant le défilement nécessaire pour naviguer dans le formulaire.

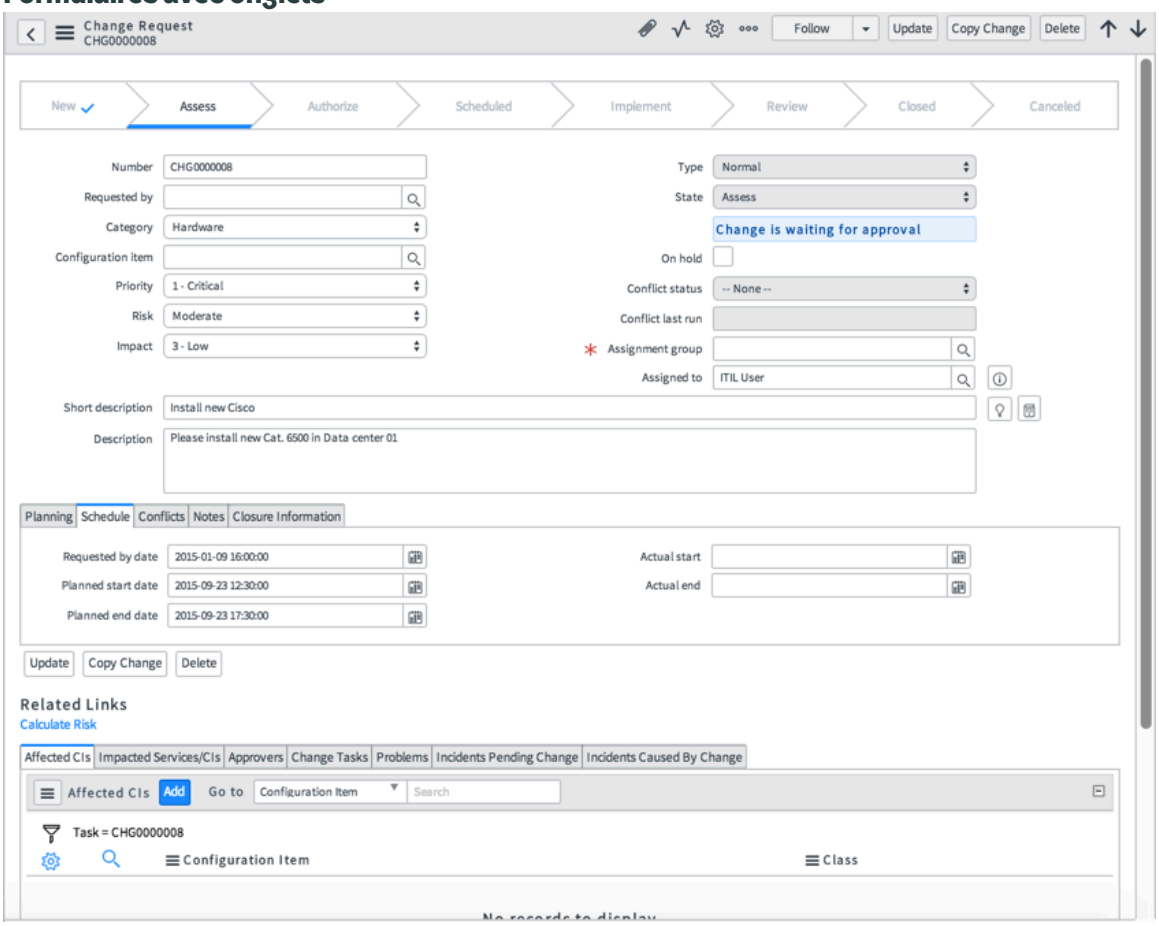
Traduction automatique

© 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.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Formulaires avec onglets



Les sections de formulaire et les listes connexes sont tablées séparément, chacune avec sa propre ligne d'onglet. Un utilisateur voit toujours la première section de formulaire. Toutes les sections suivantes peuvent être taguées. Les onglets sont activés par défaut pour les nouvelles instances.

Les formulaires à onglets sont activés par défaut pour les nouvelles instances. Une préférence utilisateur système portant le nom **tabbed.forms** spécifie si l'interface utilisateur à onglets est utilisée par défaut pour tous les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent modifier cette préférence comme décrit dans cette procédure.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage dans la bannière.
2. Activez les **formulaires à onglets**.

Incorporer une liste dans un formulaire

Vous pouvez intégrer des listes dans un formulaire. Lorsqu'une liste est incorporée dans un formulaire, les modifications apportées au contenu de la liste sont enregistrées lorsque le formulaire est enregistré.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Traduction automatique

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

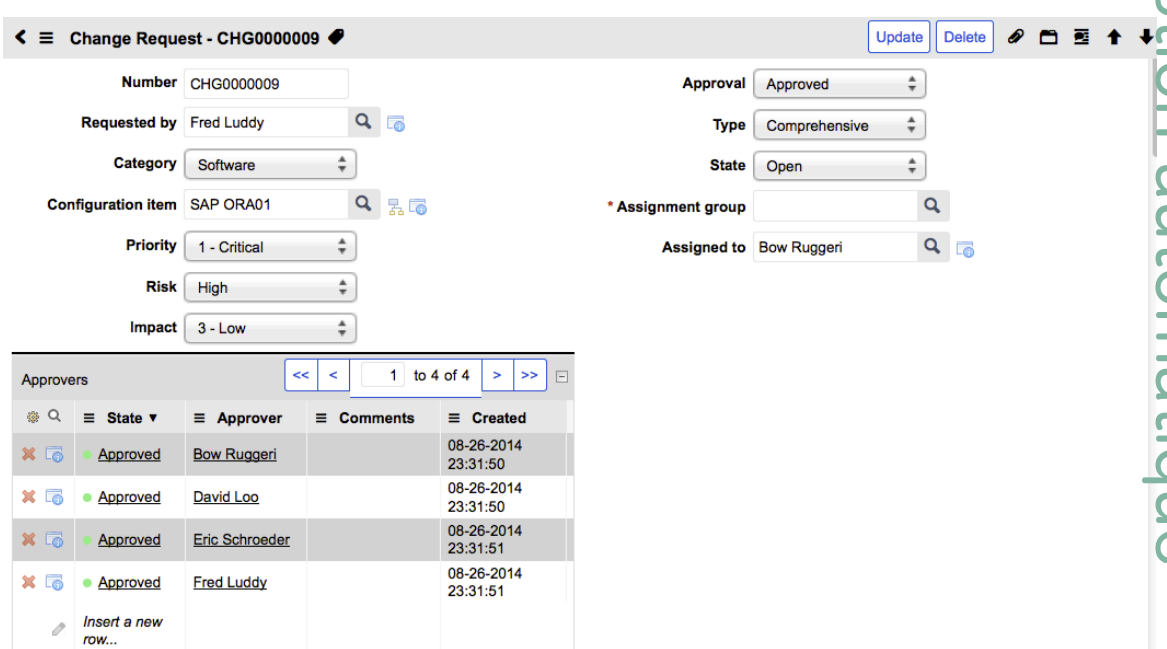
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cela permet de traiter la liste intégrée comme un autre élément du formulaire. En outre, les utilisateurs peuvent créer des enregistrements dans la vue de liste. Une fois qu'une ligne est ajoutée à la liste, double-cliquez sur une cellule de la liste pour en modifier la valeur. Vous pouvez ajouter les mêmes listes à un formulaire sous forme de listes incorporées ou de listes connexes, selon le chemin d'accès sélectionné dans le menu contextuel du formulaire.

Vous pouvez également modifier les contrôles de liste incorporée, tels que le nom de la liste connexe et les rôles requis pour créer des enregistrements dans la liste incorporée.

Procédure

1. Sélectionnez un enregistrement dans la liste.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   La zone de liste double affiche les champs disponibles et les listes qui peuvent être incorporées dans le formulaire. Les listes apparaissent en rouge en bas de la liste **Disponible** .
3. Sélectionnez une liste et déplacez-la dans la colonne **Sélectionné** .
4. Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour positionner la liste dans le formulaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les listes s'ajustent pour s'adapter aux cadres des champs adjacents.



Traduction automatique

Configurer l'indicateur des mises à jour du client

Vous pouvez configurer l'indicateur pour les mises à jour client, qui sont des changements suivis par les ensembles de mises à jour, les scripts, les éléments du catalogue de services et d'autres tables de configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône de l'indicateur de mises à jour des clients ( ) peut apparaître sur l'en-tête des formulaires contenant des mises à jour du client. Cliquer sur l'indicateur de mises à jour du client ouvre les enregistrements de l'ensemble de mises à jour pour l'élément.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configurer cet indicateur pour qu'il s'affiche pour tous les administrateurs ou pour certains administrateurs à l'aide de la *owned_by_indicator.form* préférence utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Activer l'indicateur pour tous les administrateurs	Définissez la *owned_by_indicator.form* préférence sur **vrai**.
Activer l'indicateur pour un administrateur individuel	**a.** Assurez-vous que la *owned_by_indicator.form* préférence utilisateur système est définie sur **faux**. **b.** Créez une préférence utilisateur avec les valeurs suivantes : ▪ **Nom :** owned_by_indicator.form ▪ **Utilisateur:** Sélectionnez l'administrateur pour lequel vous souhaitez activer la préférence. ▪ **Valeur :** true

Ajouter un graphique à un formulaire

Ajoutez un graphique à un formulaire pour montrer aux utilisateurs les données graphiques associées au formulaire. Par exemple, vous pouvez afficher un graphique lié aux SLA d'incident sur le formulaire Incident afin que vos utilisateurs puissent voir dans quelle mesure les accords sur les niveaux de service sont respectés.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

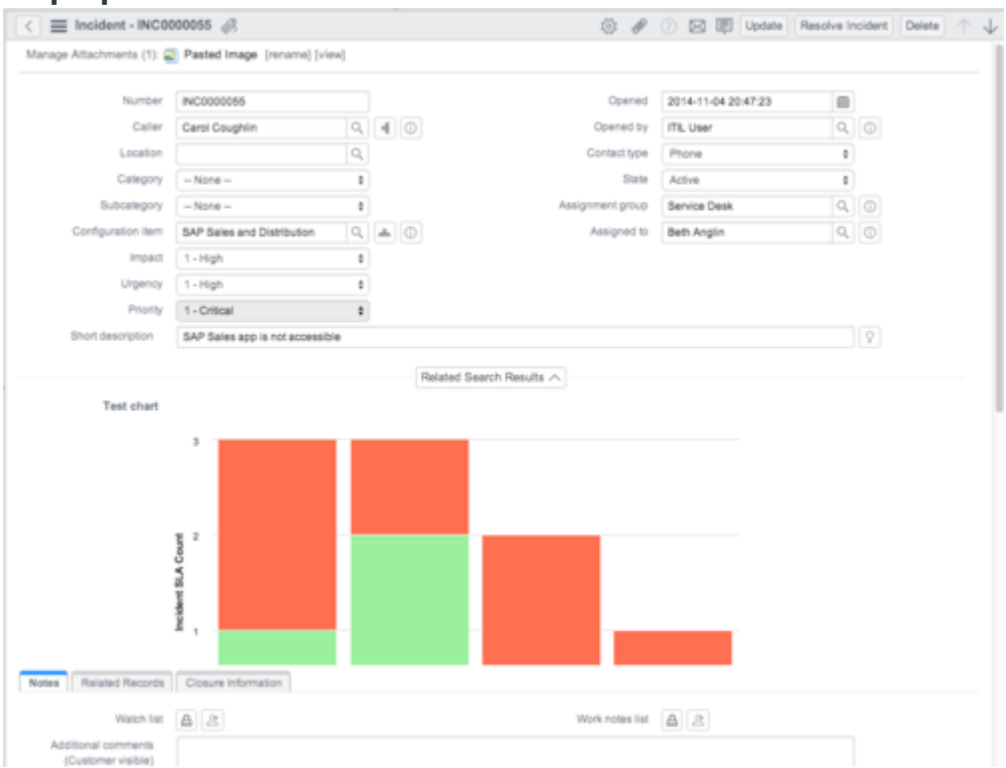
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
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.

Traduction automatique

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

Graphique sur un formulaire



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Formulaires**.
2. Sélectionnez le formulaire que vous souhaitez configurer.
3. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. À l'aide de la zone de liste double, sélectionnez *** Graphique**.
5. Entrez une **étiquette** dans les détails du graphique.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour revenir au formulaire.
7. Cliquez sur **Configurer le graphique**.
8. Sélectionnez un graphique dans le champ **Rapport** et configurez d'autres options selon vos besoins.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Administration des formulaires

Les administrateurs peuvent configurer plusieurs paramètres qui contrôlent la fonctionnalité du formulaire.

Personnalisation des formulaires

Contrôlez comment les utilisateurs configurent les formulaires. Vous pouvez également modifier le rôle nécessaire pour configurer un formulaire et désactiver les configurations de formulaire déjà effectuées par des utilisateurs spécifiques.

Consultez les Administration de la personnalisation du formulaire pour obtenir les instructions.

Annotations 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.

Choisissez les types d’annotations disponibles sur les formulaires et enregistrez les versions localisées des annotations de formulaire.

Consultez les Administration des annotations de formulaire pour obtenir les instructions.

Pièces jointes

Contrôlez plusieurs aspects des pièces jointes de formulaire, tels que la taille des pièces jointes, les extensions de fichiers autorisées et les rôles autorisés à joindre des fichiers.

Consultez les Administration des pièces jointes pour obtenir les instructions.

Formateurs

Créez et modifiez des formateurs, comme le formateur d’activité, qui affiche sur le formulaire des informations autres qu’un champ de l’enregistrement. Vous pouvez également configurer les paramètres du formateur tels que le nombre maximal d’entrées du formateur.

Consultez Formateurs pour plus d'informations.

Modèles de formulaire

Créez des modèles qui remplissent automatiquement les champs de formulaire en fonction des paramètres que vous configurez.

Consultez Modèles de formulaire pour plus d'informations.

Actions d'interface utilisateur

Ajoutez à l’interface utilisateur des boutons, des liens et des éléments de menu contextuel plus interactifs, personnalisables et spécifiques aux activités de l’utilisateur.

Consultez Actions d'interface utilisateur pour plus d'informations.

Politiques d’interface utilisateur

Configurez les politiques qui modifient dynamiquement les informations sur un formulaire.

Consultez Créer une politique d’interface utilisateur pour plus d'informations.

Autres options avancées

Configurez des fonctionnalités de formulaire avancées, telles que le focus de formulaire, les fractionnements de formulaire et les champs dérivés.

Consultez les Configuration avancée du formulaire pour obtenir les instructions.

Administration de la personnalisation du formulaire

Les administrateurs peuvent configurer plusieurs aspects de la personnalisation de formulaire, ce qui permet aux utilisateurs de personnaliser la mise en page pour n’importe quelle vue de formulaire.

Les administrateurs peuvent gérer cette fonction à l’aide des options suivantes.

- Activez ou désactivez la personnalisation du formulaire globalement.
- Contrôlez l’accès des utilisateurs à la personnalisation du formulaire en fonction des rôles.
- Gérez les formulaires personnalisés des utilisateurs.

Remarque :
La personnalisation d’un formulaire de cette manière modifie le formulaire pour vous uniquement. Pour apporter des modifications à un formulaire qui soient visibles par tous les utilisateurs, vous devez configurer le 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.

Activer la personnalisation du formulaire

La personnalisation du formulaire est activée pour les nouvelles instances. Pour activer Form Personalization pour les instances mises à niveau, un administrateur doit activer le module d'extension Form Personalization (com.glide.ui.personalize_form).

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Form Personalization (com.glide.ui.personalize_form) 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>.

Changer les exigences du rôle de personnalisation du formulaire

Par défaut, le rôle itil est requis pour personnaliser les formulaires, mais vous pouvez changer cette exigence avec une propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Localisez la `glide.ui.personalize_form.role` propriété dans la liste Propriétés système.
3. Dans le champ **Valeur** , spécifiez les rôles pouvant accéder à la personnalisation du formulaire.

Gérer les formulaires personnalisés

Lorsqu'un utilisateur personnalise un formulaire, le système stocke les personnalisations en tant qu'enregistrement de préférence utilisateur. Vous pouvez afficher et gérer les préférences utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Filtrez la liste par **[Nom] [contient] [personnaliser].**
   Il existe une préférence utilisateur pour chaque vue de formulaire personnalisée par chaque utilisateur. Le format de nom combine le mot personnaliser avec le nom de la table et le nom de la vue. Par exemple, si 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.

utilisateur personnalise la vue par défaut du formulaire Actif [alm_asset], la préférence utilisateur est appelée `personalize_alm_asset_default`.

3. Supprimez une préférence utilisateur pour supprimer les personnalisations pour l'utilisateur.

Désactiver la personnalisation du formulaire

Si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs personnalisent les formulaires, vous pouvez désactiver la personnalisation des formulaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation du module d'extension Personnaliser les formulaires définit la `glide.ui.personalize_form` propriété sur vrai. Vous pouvez désactiver la personnalisation du formulaire.

Procédure

1. Saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Localisez la `glide.ui.personalize_form` propriété dans la liste Propriétés système.
3. Définissez le champ **Valeur** sur faux.

Administration des annotations de formulaire

Les annotations de formulaire sont des informations supplémentaires sur un formulaire, telles qu'une ligne ou un paragraphe de texte. Utilisez des annotations de formulaire pour fournir des instructions à l'écran à vos utilisateurs.

Les annotations de formulaire sont activées par défaut dans le système de base. Pour les désactiver, définissez la propriété système glide.ui.form_annotations sur false.

Prendre en charge plusieurs langues pour une annotation de formulaire

Vous pouvez stocker plusieurs traductions de texte d'annotation de formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour prendre en charge plusieurs langues, utilisez des enregistrements de messages pour traduire le texte d'annotation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Messages**.
2. Créez un enregistrement de message pour chaque langue que vous prenez en charge.
3. Sur le formulaire Message, définissez le champ **Clé** sur un identificateur unique pour le texte de l'annotation. Le texte d'annotation est une bonne clé. La clé doit être la même pour chaque message de traduction de l'annotation.
4. **Sélectionnez la langue** appropriée.
5. Dans le champ **Message** , saisissez le texte d'annotation traduit.
6. Modifiez l'annotation de formulaire et référencez la clé de message avec un appel `gs.getMessage` . Par exemple, si la clé de message est un **texte de clé de message**, entrez ${gs.getMessage(« Message key text »)} dans l'annotation 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.

Administrer les types d'annotation de formulaire

Vous pouvez définir les types d'annotation de formulaire pour contrôler leur apparence.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Types d'annotation de formulaire**.
2. Définissez le champ **Actif** sur **faux** pour tous les types que vous ne souhaitez pas utiliser.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un type.

Administration des pièces jointes

Les administrateurs peuvent configurer les propriétés système pour la façon dont les fichiers sont chargés et joints aux enregistrements. Le chargement, l'affichage et la suppression des pièces jointes déclenchent un événement unique qui peut être utilisé pour les notifications ou dans les scripts.

Tables des pièces jointes

Lorsque vous stockez une pièce jointe dans n'importe quelle table, un enregistrement contenant les métadonnées de pièce jointe est créé dans la table Pièce jointe [sys_attachment]. Les données du fichier sont stockées dans la table Document de pièce jointe [sys_attachment_doc], par blocs 4k. Par exemple, si vous joignez un fichier de 12 Ko appelé **My_attachment.pdf**, il existe une entrée de pièce jointe avec trois entrées de document en pièce jointe associées.

Pour savoir comment charger des pièces jointes dans des enregistrements, voir Ajouter et gérer des pièces jointes .

Mise à l'échelle des miniatures du flux d'activité

La *glide.ui.activity_stream.scale_images* propriété réduit la taille des images de grande taille et crée des miniatures pour la vue du flux d'activité des images. Cette propriété est activée par défaut. Il s'applique aux images rétroactivement, de sorte que toutes les pièces jointes incluses dans un flux d'activité dans le passé voient également les effets.

- Les dimensions maximales des miniatures utilisant cette propriété sont de 525 pixels de largeur par 350 pixels de hauteur. Le système privilégie d'abord la hauteur des pixels, de sorte que vous pouvez vous retrouver avec des images plus larges que 525 pixels.
- Joindre des fichiers image de plus de 5 Mo peut entraîner une erreur de mémoire insuffisante et entraîner le redémarrage de l'instance. Une erreur de mémoire insuffisante et un redémarrage se produisent lorsque le système génère la miniature lorsque vous joignez une nouvelle image. L'erreur et le redémarrage peuvent également se produire la première fois que vous chargez des images existantes sur un enregistrement.
- L'administrateur peut ajouter la *com.glide.attachment.max_get_size* propriété système pour contrôler les dimensions maximales de mise à l'échelle de l'image.

Saisissez les informations suivantes dans la table [sys_properties.list] :

Champ	Description
Nom	com.glide.attachment.max_get_size

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	entier
Valeur	5242880

Le champ de valeur représente la taille en octets.

- La valeur système de base est 5242880 octets (5 Mo). Vous pouvez modifier la valeur si nécessaire.
- Avec cette propriété définie, les images de taille supérieure à 5 Mo ne sont pas mises à l'échelle et le système crée un lien à la place. Les images de taille inférieure à 5 Mo sont réduites.

Configurer la propriété de taille maximale de l'image pour les flux d'activité

Lorsque vous joignez une image à un flux d'activité, le système contrôle la taille maximale de l'image. Utilisez cette `com.glide.attachment.max_get_size` propriété pour contrôler les dimensions maximales de mise à l'échelle de l'image.

Événements de pièce jointe et journalisation

Une action de script ou une notification peut traiter les événements de pièce jointe. Un seul événement est créé lorsqu'une action est effectuée sur un enregistrement comportant plusieurs pièces jointes, même si l'enregistrement comporte plusieurs pièces jointes. Les événements suivants sont fournis.

Un seul événement est créé lorsqu'une action est effectuée sur un enregistrement comportant plusieurs pièces jointes, même si l'enregistrement comporte plusieurs pièces jointes. Les événements suivants sont fournis.

Événements de pièces jointes

Événement	Description
attachment.read	Une pièce jointe a été lue ou téléchargée.
pièce jointe.téléchargé	Une pièce jointe a été téléchargée. Si plusieurs pièces jointes sont chargées dans un enregistrement en même temps, un seul événement est créé.
pièce jointe.supprimée	Une pièce jointe a été supprimée. Cet événement est également déclenché lorsque l'enregistrement contenant la pièce jointe est supprimé. Si un enregistrement contenant plusieurs pièces jointes est supprimé, un événement distinct est déclenché pour chaque pièce jointe de l'enregistrement supprimé.
attachment.renommé	Une pièce jointe a été renommée.

Journalisation des pièces jointes

Lorsqu'une pièce jointe est téléchargée, l'enregistrement de l'événement `attachment.read` est écrit et vous pouvez utiliser cet événement. Par exemple, vous pouvez indiquer quand et par qui certaines pièces jointes sont téléchargées. Pour cette fonctionnalité, **actuel** est un enregistrement sys_attachment et l'enregistrement d'événement utilise les paramètres suivants :

- **parm1 :** Nom de fichier
- **parm2 :** Nom de 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.

Déboguer l'indexation des pièces jointes

Pour modifier les options de débogage pour l'indexation des pièces jointes, ajoutez les propriétés système suivantes.

- *glide.ts.index.attachment.debug*: lorsque la valeur est définie sur **vrai**, active les messages du journal pour les exceptions qui se produisent lors de l'indexation des pièces jointes (la valeur par défaut est **faux**).

  Vous pouvez laisser cette propriété activée pendant les opérations normales pour capturer les informations de trace de la pile concernant les exceptions.

- *glide.ts.index.attachment.list_terms.debug*: lorsque la valeur est définie sur **vrai**, consigne tous les termes indexés lorsqu'une pièce jointe est indexée (la valeur par défaut est **faux**).

  [Recommandé] Pour des performances optimales, définissez cette propriété sur **false** pendant les opérations normales. N'activez cette propriété que lorsque vous déboguez activement un problème.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les propriétés qui affectent le traitement des pièces jointes, consultez Pièces jointes (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Configurer les propriétés système des pièces jointes

Vous pouvez désactiver la fonction glisser-déposer. (Les utilisateurs peuvent toujours charger des pièces jointes en accédant au fichier.) Vous pouvez également limiter la taille du fichier de pièce jointe, restreindre qui peut télécharger des pièces jointes et limiter les extensions de fichier pouvant être téléchargées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Pour en savoir plus sur les propriétés qui affectent le traitement des pièces jointes, consultez Pièces jointes (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Procédure

1. Pour désactiver les fonctionnalités glisser-déposer, accédez à **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Décochez la case de la propriété **Autoriser le glisser-déplacer de pièce jointe dans les navigateurs HTML5 pris en charge** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Limiter la taille du fichier de pièce jointe

Vous pouvez spécifier la taille maximale autorisée pour les pièces jointes afin d'éviter tout problème avec la session active de l'utilisateur sur l'instance. La taille maximale des pièces jointes pour les pièces jointes d'e-mail est configurée séparément.

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

Remarque :
La taille maximale des pièces jointes pour les pièces jointes d'e-mail est configurée séparément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Sécurité**.
2. Entrez une valeur dans la propriété **Taille maximum du fichier de pièce jointe en mégaoctets**.
   Le système n'autorise que des tailles de pièce jointe allant jusqu'à 1 Go. Par défaut, ce champ est vide. Si vous laissez ce champ vide, le système utilise la limite maximale par défaut de 1 Go.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exiger un rôle pour joindre des fichiers

Vous pouvez restreindre qui peut charger des pièces jointes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Sécurité**.
2. Dans la section **Limites et comportement des pièces jointes** , localisez la **propriété Liste des rôles (séparés par des virgules) qui peuvent créer des pièces jointes** (`glide.attachment.role`).
3. Saisissez un ou plusieurs rôles séparés par des virgules.
   Seuls les rôles répertoriés dans cette propriété sont en mesure de charger des pièces jointes vers un enregistrement. Si aucun rôle n'est saisi, tous les rôles peuvent charger des pièces jointes.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Restreindre les extensions de fichiers de pièces jointes

La `glide.attachment.extensions` propriété restreint les extensions de fichier que les utilisateurs peuvent charger en tant que pièces jointes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Limitez les extensions de fichier de pièce jointe pour empêcher les utilisateurs de télécharger des types de fichiers non valides et des types de fichiers qui peuvent être plus susceptibles que d'autres de contenir des virus ou des programmes malveillants.

Remarque :
Cette propriété ne restreint pas les pièces jointes en fonction du type de fichier réel, mais uniquement en fonction de l'extension. Pour activer la validation de type MIME, qui vérifie que le type MIME d'un fichier correspond à l'extension de fichier et peut bloquer les pièces jointes qui ne passent pas cette validation, reportez-vous à Upload MIME type restriction (instance security hardening) .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Sécurité**.
2. Dans la section **Limites et comportement des pièces jointes**, localisez la propriété **Liste des extensions de fichier (séparées par des virgules) qui peuvent être jointes à des documents via la boîte de dialogue de pièces jointes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Entrez les extensions de fichier, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Si aucune extension n'est spécifiée, toutes les extensions sont autorisées. Toutefois, si des extensions sont spécifiées, toutes les extensions non répertoriées sont restreintes. Les extensions répertoriées ne doivent pas inclure le préfixe de point (.), ni d'espaces après les virgules. Par exemple, entrez xls,xlsx,doc,docx.

Désactiver les pièces jointes dans une table

Vous pouvez empêcher les utilisateurs d'ajouter des pièces jointes aux enregistrements d'une table spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement dans la table.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
3. Dans la liste des entrées de dictionnaire, sélectionnez le premier enregistrement de la liste (l'enregistrement sans **entrée de nom de colonne**).
4. Ajoutez `no_attachment` au champ **Attributs** , séparées par des virgules de tous les attributs existants.
   Consultez Attributs du dictionnaire pour plus d'informations.

Indexer les pièces jointes d'une table

Vous pouvez activer l'indexation des pièces jointes pour une table afin que les recherches de texte puissent renvoyer des correspondances à partir de l'enregistrement et de ses pièces jointes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, l'indexation des pièces jointes est activée pour le Base de connaissances. Vous pouvez activer l'indexation des pièces jointes pour d'autres tables. L'activation de l'indexation des pièces jointes entraîne la réindexation par la plateforme de la table sélectionnée, de sa table parente et de tous les enfants de la table parente. Pour les tables volumineuses, telles que la table Tâche, la réindexation peut prendre plusieurs heures et ralentir le système jusqu'à ce qu'il soit terminé. Il est préférable d'effectuer la réindexation en dehors des heures de pointe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.
2. Modifiez l'enregistrement de la table pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation des pièces jointes.
3. Dans la liste connexe Cartes attributaires de table d'index de texte, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Carte d'attribut de table d'index de texte.

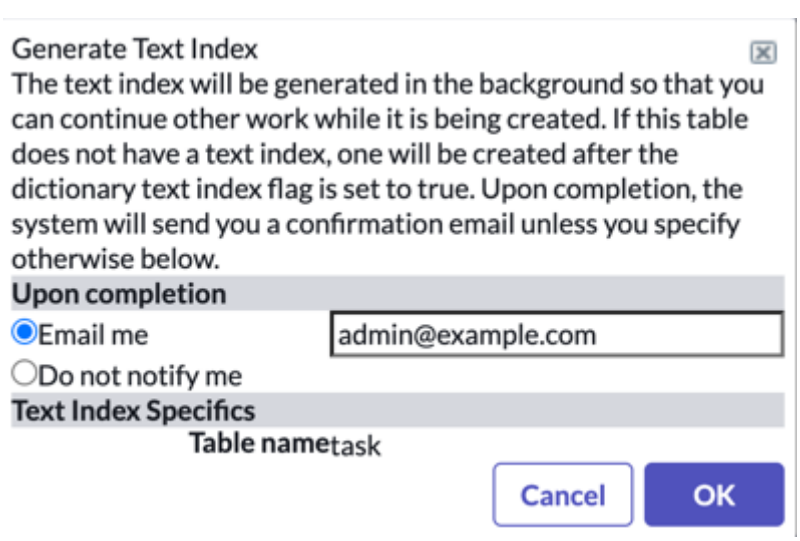
Champ	Valeur
Table	<table name>
Nom d'attribut	Index de la pièce jointe
Valeur	VRAI

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.

Remarque :
L'attribut index de pièce jointe ne s'applique qu'aux tables sur lesquelles vous l'ajoutez explicitement. Il n'y a pas de cascade sur les tables enfants. Par exemple, l'activation de l'indexation des pièces jointes sur la table Tâche n'active pas l'indexation des pièces jointes sur la table Incident. Tous les types de fichiers ne sont pas pris en charge pour l'indexation des pièces jointes. Pour obtenir la liste des types de fichiers pris en charge, reportez-vous à Zing peut inclure des pièces jointes dans les résultats de recherche.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Un message s'affiche indiquant que la modification de l'attribut d'index des pièces jointes n'entrera pas en vigueur tant que vous n'aurez pas réindexé la table sélectionnée.
6. Ignorez le message de réindexation en **sélectionnant OK.**
7. Dans le formulaire Configuration d'index de texte, sélectionnez le lien connexe **Générer un index de texte** .
8. Dans la fenêtre de confirmation, effectuez l'une des deux étapes suivantes :
   - Pour recevoir une notification par e-mail du système lorsque l'indexation de texte pour la table est terminée, saisissez votre adresse e-mail et sélectionnez **OK.**
   - Si vous ne souhaitez pas recevoir de notification par e-mail, sélectionnez **Ne pas me notifier**, puis sélectionnez **OK**.



9. Ignorez le message de confirmation en **sélectionnant OK**.

Résultats
Le système lance l'indexation de texte pour la table. Lorsqu'elle est terminée, les pièces jointes peuvent être recherchées dans cette table.

Masquer le lien [voir] de la pièce jointe

Les utilisateurs peuvent ouvrir une pièce jointe en cliquant sur le nom du fichier ou sur le lien **[afficher].** Le lien **[view]** ouvre le fichier à partir du navigateur, qui exécute du code JavaScript dans le cadre de la pièce jointe. Vous pouvez masquer le lien **[view].** Les utilisateurs peuvent toujours afficher les pièces jointes en cliquant sur le nom du fichier.

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. Ajoutez les `glide.ui.disable_attachment_view` propriétés and `glide.ui.attachment_popup` .
   Pour obtenir des instructions sur l'ajout de propriétés à la plateforme, reportez-vous à Ajouter une propriété système.
2. Pour la `glide.ui.disable_attachment_view` propriété, définissez le **type** sur **vrai/faux** et définissez la **valeur** sur **vrai**.
3. Pour la `glide.ui.attachment_popup` propriété, définissez le **type** sur **vrai/faux** et définissez la **valeur** sur **faux**.
4. Pour revenir au comportement par défaut (activer le lien), définissez la `glide.ui.attachment_popup` propriété **Valeur** sur **vrai**.

Configurer les icônes de pièce jointe

Configurez l'icône qui apparaît à côté d'une pièce jointe d'un type de fichier spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Déterminez le chemin d'accès du fichier image ou chargez une nouvelle image.
2. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Règles d'icône de pièce jointe**.
3. Ouvrez une règle existante ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une règle.
4. Entrez les détails de la règle.
5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Formateurs

Un formateur est un élément de formulaire utilisé pour afficher des informations qui ne sont pas des champs de l'enregistrement. Ajoutez des formateurs à un formulaire en configurant le formulaire.

Exemples de formateurs dans la plateforme de base

Formateur	Description
Formateur d'activité	Affiche la liste des activités, ou l'historique, sur un formulaire de tâche.
Formateur de flux de processus	Affiche les différentes étapes d'un flux de processus linéaire en haut d'un enregistrement.
Formateur de fils d'Ariane parent	Fournit des fils d'Ariane pour afficher le ou les parents de la tâche actuelle.
Formateur de l'outil de synthèse d'approbation	Affiche des informations récapitulatives dynamiques sur la demande approuvée.
Formateur de relations CI	Affiche sur le formulaire CI une barre d'outils permettant d'afficher les relations entre le CI actuel et les CI 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.

Remarque :
Les éléments du formateur ne peuvent pas être exportés au format PDF. Lors de l'exportation de données PDF à partir d'un formulaire, les éléments du formateur ajoutés au formulaire ne sont pas affichés dans la sortie PDF.

Pour créer un formateur personnalisé, créez une macro d'interface utilisateur pour définir le contenu du formateur, puis créez un formateur faisant référence à la macro d'interface utilisateur. Vous pouvez ensuite ajouter le formateur à un formulaire.

Créer une macro d'interface utilisateur pour un formateur

Créez une macro d'interface utilisateur pour définir le contenu affiché par le formateur.

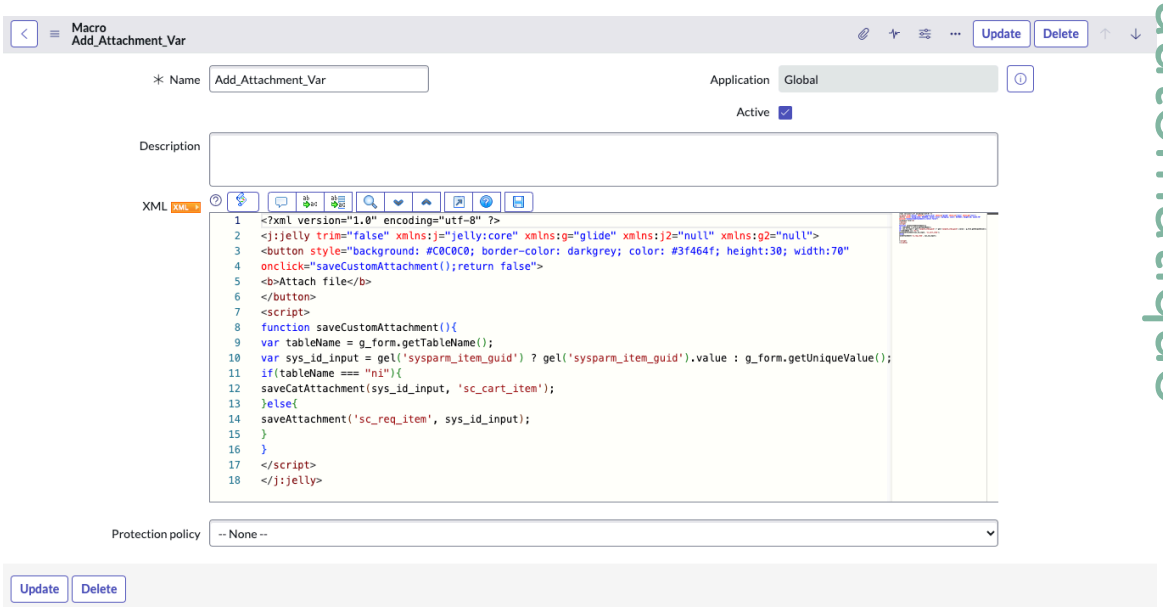
Avant de commencer

Cette fonction nécessite une connaissance du script Jelly.
Rôle requis : ui_macro_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
4. Dans le champ Script **XML** , entrez le script Jelly pour définir le contenu à afficher par le formateur.

Remarque :
La macro d'interface utilisateur pour le formateur représente une ligne dans l'interface utilisateur. Il doit commencer et se terminer par <TR></TR> des balises.



Ce script Jelly est reproduit ci-dessous en texte brut que vous pouvez copier sous forme de macro comme base pour votre script de macro.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color: #3f464f; height:30;
 width:70" onclick="saveCustomAttachment();return false">
<b>Attach file</b>
</button>
```

Traduction automatique

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

```
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ? gel('sysparm_item_guid').value :
 g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_input);
}
}
</script>
</j:jelly>
```

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un formateur et l'ajouter à un formulaire

Créez le formateur après avoir créé la macro d'interface utilisateur qui définit le contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois la macro d'interface utilisateur en place, créez le formateur qui y fait référence et ajoutez-le au formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , entrez un nom descriptif pour le formateur.
4. Dans le champ **Formateur** , saisissez le nom de la macro d'interface utilisateur avec .xml annexée.
5. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table dans laquelle le formateur sera utilisé.
6. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Formateur**.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Pour ajouter le formateur à un formulaire, configurez la conception du formulaire et ajoutez le formateur. Le formateur apparaît sur le formulaire en fonction de vos sélections.

Formateur d'activité

Le formateur d'activité offre un moyen facile de suivre les éléments qui n'ont pas été enregistrés avec un champ dans l'enregistrement, par exemple, les champs du journal comme les commentaires et les notes de travail.

Le formateur d'activité est activé par défaut sur la table Tâche [task] et sur d'autres tables qui complètent la table Tâche, telles que la table Incident [incident]. Elle est également activée sur la table Approbations [sysapproval_approver].

Vous pouvez filtrer le contenu qui s'affiche sur le formateur d'activité et participer aux flux d'enregistrements sur l'enregistrement. Vous pouvez créer un formateur d'activité pour n'importe quel formulaire et configurer les propriétés qui contrôlent les champs qui apparaissent dans le formateur. Le nombre en regard des activités indique le nombre

Traduction automatique

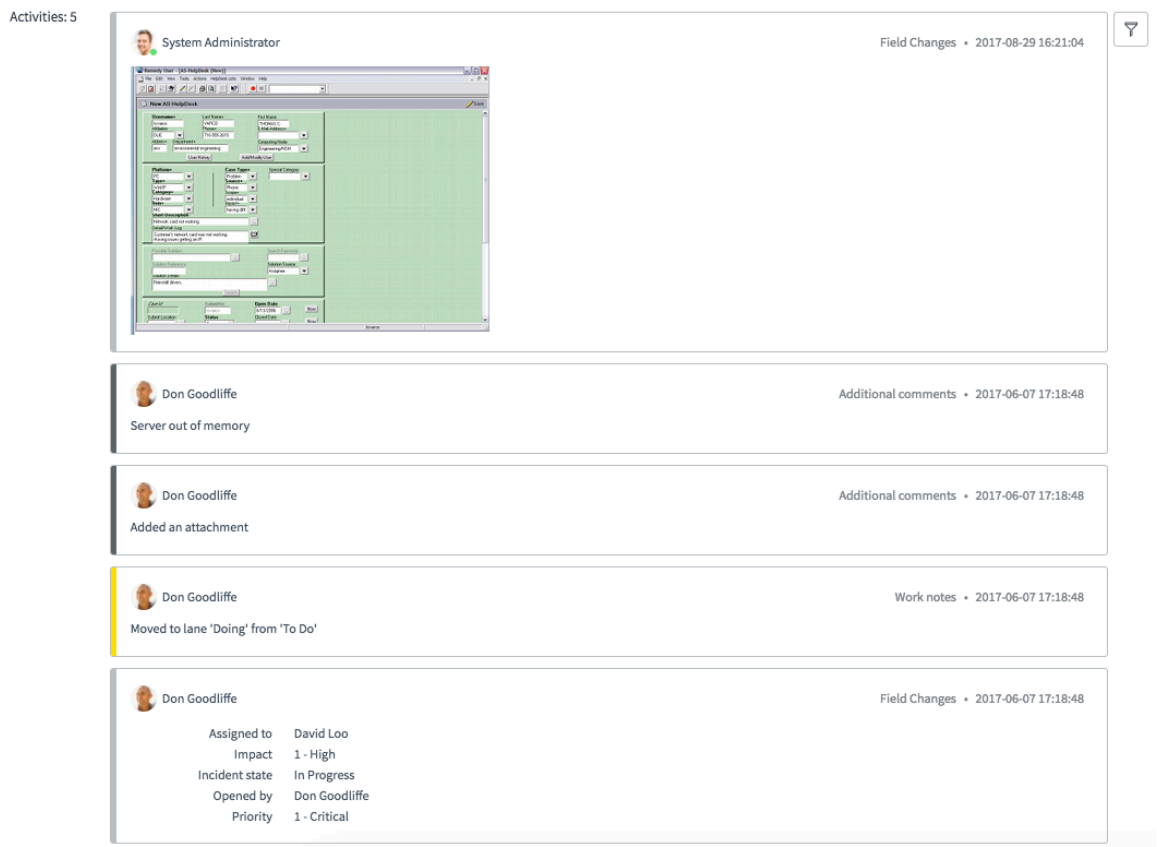
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

d’entrées dans le flux d’enregistrements. Ce nombre est mis à jour lorsque les utilisateurs utilisent le filtre.

Le type d’activité et un horodatage sont affichés en haut de chaque entrée.

Dans Interface utilisateur principale, le formateur d’activité affiche les mises à jour en temps réel afin que vous puissiez voir les dernières informations sans actualiser le formulaire. La présence de l’utilisateur vous permet de voir quand d’autres utilisateurs saisissent des commentaires.

Interface utilisateur principale Formateur d’activité



Créer un formateur d’activité

Vous pouvez créer un formateur d’activité pour n’importe quelle table auditée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le formateur, par exemple Activités (tâche).
4. Sélectionnez une **table**.
5. Entrez activity.xml dans le champ **Formateur** .
6. Laissez le **type** comme **formateur**.
7. 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.

Résultats

Remarque :
Vous pouvez créer plusieurs formateurs d'activités pour une table, mais le système ne vous permet pas d'ajouter plus d'un formateur d'activité à un formulaire.

Que faire ensuite
Ajoutez le nouveau formateur d'activité aux formulaires selon vos besoins.

Ajouter le formateur d'activité à un formulaire

Ajoutez un formateur d'activité à n'importe quel formulaire pour suivre les champs journal sur le formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Vérifiez que la table associée au formulaire est auditée.
2. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter **des activités (filtrées).**

Remarque :
Dans Interface utilisateur principale, vous ne pouvez pas placer un autre champ entre un champ journal et le formateur d'activités. Le flux d'activité est conçu pour conserver les champs journaux empilés au-dessus du formateur d'activité.

Remarque :
Les styles de champ ne sont pas appliqués aux champs de commentaires et de notes de travail utilisés avec le formateur d'activité. Les styles de ces champs peuvent être définis à l'aide des propriétés système `glide.ui.activity_stream.style.comments` et `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` situées sur la table sys_properties.

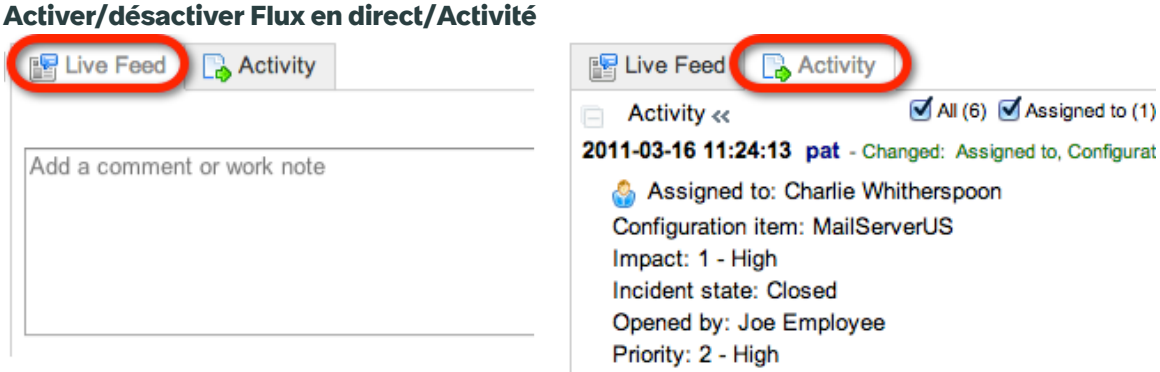
Activer le bouton bascule Activité de Flux en direct

Activez le bouton bascule Flux en direct-Activité, qui permet aux utilisateurs de basculer entre le flux d'activités et le flux de documents pour un enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez Live Feed pour interagir avec d'autres utilisateurs sur un enregistrement en publiant des messages et en ajoutant des pièces jointes au flux. Utilisez le formateur d'activité pour afficher un résumé global de l'activité de l'enregistrement.

Activer/désactiver Flux en direct/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.

La *glide.ui.show_live_feed_activity property* est activée. Accédez à la **Collaborer** > **Administration du flux** > **Propriétés** et activez l'option **Activer/désactiver l'affichage de l'onglet Flux en direct dans le formateur d'activité** .

Procédure

1. Vérifiez que les modules d'extension Live Feed et Flux d'enregistrements sont actifs.
2. Si le formateur d'activité n'est pas visible, configurez le formulaire pour l'ajouter.
3. Définissez l'attribut de *live_feed* dictionnaire sur true sur le formulaire.
   Cette action ajoute un flux en direct au formateur d'activité.
4. Activez la propriété système.
   a. Accédez à la **Collaborer** > **Administration du flux** > **Propriétés**.
   b. Activez l'option **Activer/désactiver l'affichage de l'onglet du flux en direct dans le formateur d'activité** (*glide.ui.show_live_feed_activity property*).

Personnaliser les activités

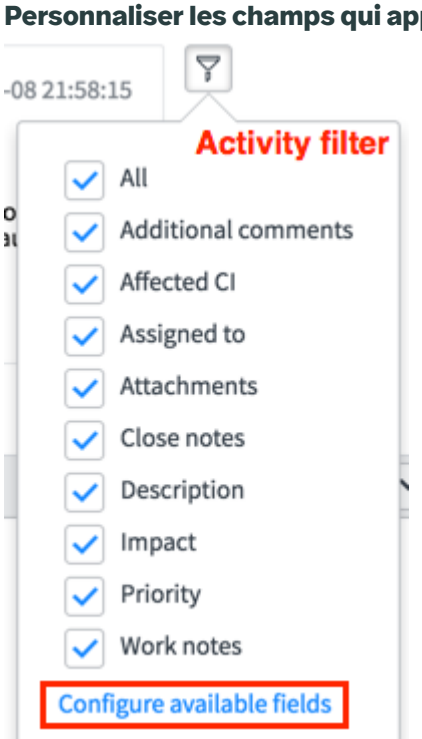
Vous pouvez personnaliser les champs qui apparaissent dans le formateur d'activité. Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs de la liste d'activités que les utilisateurs peuvent sélectionner lorsqu'ils ouvrent le filtre d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form et personalize_list

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Personnaliser les champs qui apparaissent dans le filtre d'activité



Procédure

1. Sélectionnez l'icône du filtre d'activité ( ).
2. En bas de la liste, sélectionnez **Configurer les champs 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. Dans la zone de liste double, sélectionnez les champs souhaités dans la colonne **Disponible** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** .
   Les activités s'affichent par ordre alphabétique, quel que soit l'ordre dans la colonne **Sélectionné** .

   Remarque :
   Dans Interface utilisateur principale, **Configurer les champs disponibles** est responsable de l'ordre des champs Commentaires supplémentaires et Notes de travail.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour les ajouter au formateur d'activité et au filtre.

Que faire ensuite

Les administrateurs peuvent également modifier la propriété système **Champs du formateur d'activité d'incident** (*glide.ui.incident_activity.fields*). Accéder à cette propriété via **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**. Le système synchronise automatiquement les valeurs de la propriété système et les sélections que vous avez effectuées.

Configurer les rôles pour l'affichage des e-mails dans le formateur d'activité

La propriété *glide.ui.activity.email_roles* système vous permet de contrôler quels rôles peuvent voir les e-mails dans le formateur d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le formateur d'activité, les utilisateurs ne voient l'activité que pour les champs qu'ils sont autorisés à lire. Par exemple, les utilisateurs en libre-service peuvent voir le formateur d'activité sur la vue en libre-service du formulaire Incident, mais ils ne voient pas les notes de travail, à moins que des règles de sécurité n'aient été personnalisées pour l'autoriser.

Si le champ **E-mails générés** automatiquement ou **E-mails de correspondance**est inclus dans la liste des activités, tous les utilisateurs voient tous les e-mails. Aucune décision n'est prise quant à savoir si un utilisateur final, par exemple, doit voir un e-mail contenant des notes de travail. Configurez cette propriété pour restreindre cette option aux rôles spécifiés.

Remarque :
L'e-mail n'apparaît pas en tant qu'activité tant qu'il n'a pas été envoyé. Si les propriétés d'e-mail ne sont pas configurées pour la remise sortante, le message peut être trouvé en accédant à **Boîtes de réception système** > **Boîte d'envoi**.

Procédure

1. Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localisez la propriété intitulée **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher les e-mails dans le formateur d'activité lorsque les options « E-mails générés automatiquement » ou « E-mails de correspondance » sont incluses.**
3. Ajoutez des rôles à la propriété, séparés par des virgules.
   Ce sont les seuls rôles qui peuvent voir les e-mails dans le formateur d'activité. Tous les autres rôles ne peuvent pas voir les e-mails. Si aucun rôle n'est répertorié, tous les utilisateurs peuvent voir l'e-mail. Le rôle ITIL figure sur la liste par défaut.
4. 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.

Configurer la propriété de taille maximale de l'activité

Utilisez la propriété glide.max_activity_size pour augmenter la quantité de contenu visible dans le formateur d'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La taille par défaut d'une activité est de 100 * 1024, ce qui entraîne le masquage de grandes quantités de contenu dans le formateur d'activité. Vous pouvez modifier la valeur par défaut en ajoutant la propriété glide.max_activity_size.

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans Application Navigator.
2. Sélectionnez **Nouveau** et entrez les valeurs suivantes.

Champ	Description
Nom	glide.max_taille_activité
Type	entier
Valeur	102400 Utilisez ce champ pour augmenter le nombre de contenus autorisés dans le formateur d'activité. Cette valeur doit être en octets, par exemple 100 * 1024 ou 102400.

Configurer la réponse aux e-mails pour le formateur d'activité dans Interface utilisateur principale

La `glide.ui16.emailStreamResponseActions` propriété système détermine si un utilisateur peut répondre à un e-mail à l'aide du bouton Réponse par e-mail dans le flux d'activité au format Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Ajoutez la propriété système suivante.
   Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.
3. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les couleurs du formateur d'activité

Utilisez les propriétés glide.ui.activity_stream.style.comments et glide.ui.activity_stream.style.work_notes pour modifier le codage couleur dans le formateur 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Ajoutez une propriété système pour le champ **Commentaires supplémentaires** .
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Description
Nom	glide.ui.activity_stream.style.commentaires
Type	chaîne

   c. Sélectionnez **Envoyer**.
3. Modifiez la couleur du champ **Commentaires supplémentaires** .
   a. Dans la liste Propriétés système, sélectionnez l'enregistrement glide.ui.activity_stream.style.comments.
   b. Entrez la couleur que vous souhaitez utiliser.
   Par exemple, entrez Vert clair. La valeur par défaut est transparent.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Ajoutez une propriété système pour le champ **Notes de travail** .
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Description
Nom	glide.ui.activity_stream.style.notes_de_travail
Type	chaîne

5. Changez la couleur du champ **Notes de travail** .
   a. Dans la liste Propriétés système, sélectionnez l'enregistrement glide.ui.activity_stream.style.work_notes.
   b. Entrez la couleur que vous souhaitez utiliser.
   Par exemple, entrez Bleu. La valeur par défaut est gold.
   c. Sélectionnez **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.

Formateur de flux de processus

Le formateur de flux de processus fournit un résumé graphique des étapes d'un processus. Le formateur est généralement affiché en haut des formulaires qui font partie d'un processus.

Chaque enregistrement de la table du formateur de flux [sys_process_flow] représente une étape du processus et peut se voir appliquer une condition différente. Lorsque les conditions spécifiées sont remplies, le formateur met en surbrillance l'étape actuelle et coche toutes les étapes précédentes.

Ces exemples montrent un workflow dans l'interface Interface utilisateur principale .

Interface utilisateur principale Flux de processus pour une demande de changement



Lorsque des étapes du formateur sont définies pour une table, elles apparaissent sur le formulaire associé à cette table dans l'ordre spécifié, en supposant que le formateur ait été ajouté au formulaire.

Activer le formateur de flux de processus

Vous pouvez activer le module d'extension Process Flow Formatter.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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>.

Créer un formateur de flux de processus

Vous pouvez créer une étape de formateur de flux de processus.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus**.
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.

3. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.
4. Répétez l'opération autant de fois que nécessaire pour chaque étape.

Formateur de fils d'Ariane parent

Le formateur de fils d'Ariane parent de la table Tâche fournit des fils d'Ariane qui indiquent le ou les parents de la tâche actuelle. Ce formateur peut également être utilisé sur n'importe quelle table qui étend Task.

Avant de commencer

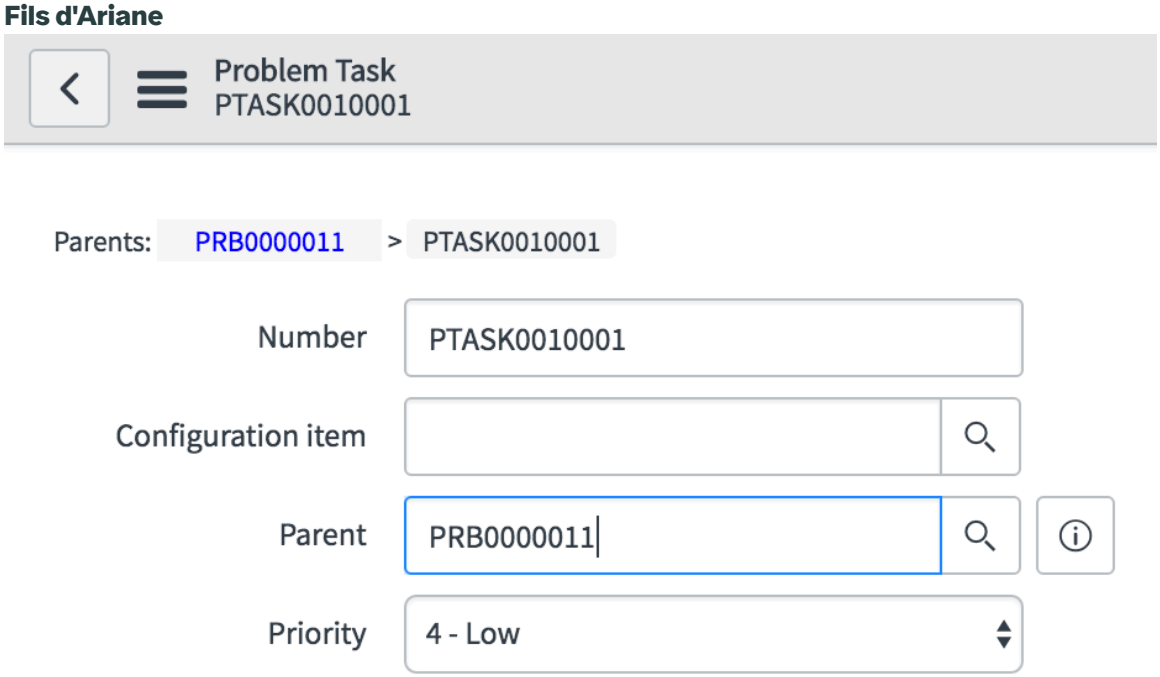
Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter le formateur de fils d'Ariane parent à un formulaire, configurez le formulaire et ajoutez **les fils d'Ariane parents** à l'emplacement souhaité. Le fil d'Ariane ne montre que six niveaux de parents. S'il existe d'autres niveaux, les fils d'Ariane affichent des points de suspension ('''...''').

Le champ **de référence Parent** doit également contenir une valeur pour que les fils d'Ariane apparaissent. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour qu'il contienne également le champ **Parent** .

Fils d'Ariane



Personnaliser le formateur de fils d'Ariane parent

Vous pouvez personnaliser le formateur de fils d'Ariane parent pour contrôler les fils d'Ariane qui s'affichent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.
2. Sélectionnez **Fils d'Ariane parents**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Afficher la macro d'interface utilisateur de ce formateur** pour afficher ou modifier le formateur sous-jacent.
   Par défaut, le fil d'Ariane utilise le champ d'affichage par défaut, **gr.getDisplayValue(),** comme lien dans le fil d'Ariane. Pour personnaliser cela, ajoutez la ligne suivante, en remplaçant le paramètre **fieldName** par le nom de champ souhaité (et non l'étiquette de champ) :

```
pc.setLabelField("fieldName")
```

   Si un utilisateur pointe vers un fil d'Ariane, la brève description de cet enregistrement s'affiche comme un conseil par défaut. Pour afficher d'autres conseils pour le fil d'Ariane, ajoutez la ligne suivante, en remplaçant le paramètre **fieldName** par le nom de champ souhaité (et non l'étiquette de champ) :

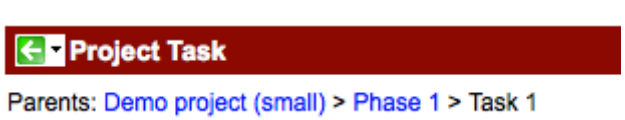
```
pc.setTitleField("fieldName")
```

   Assurez-vous d'ajouter ces lignes au bon emplacement, comme illustré dans l'exemple suivant :

```
//parent crumb functions - script include
var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
pc.setLabelField("short_description");

//override the default display field to be used for label
pc.setTitleField("number");

//override default short_description hover text
var crumbs = pc.getCrumbs();
```



Utiliser le formateur de fils d'Ariane parent sur des tables autres que Tâche

Le formateur de fils d'Ariane parent peut être utilisé sur des tables autres que Tâche tant que la table dispose d'une référence à elle-même par le biais d'un champ appelé **parent**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour rendre le formateur disponible pour une table différente, dupliquez le formateur utilisé par la table Tâche :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.
2. Sélectionnez **Fils d'Ariane parents**.
3. Définissez le champ **Table** sur la table appropriée.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis choisissez **Insérer**.
5. Ajoutez le nouveau formateur au formulaire approprié.

Traduction automatique

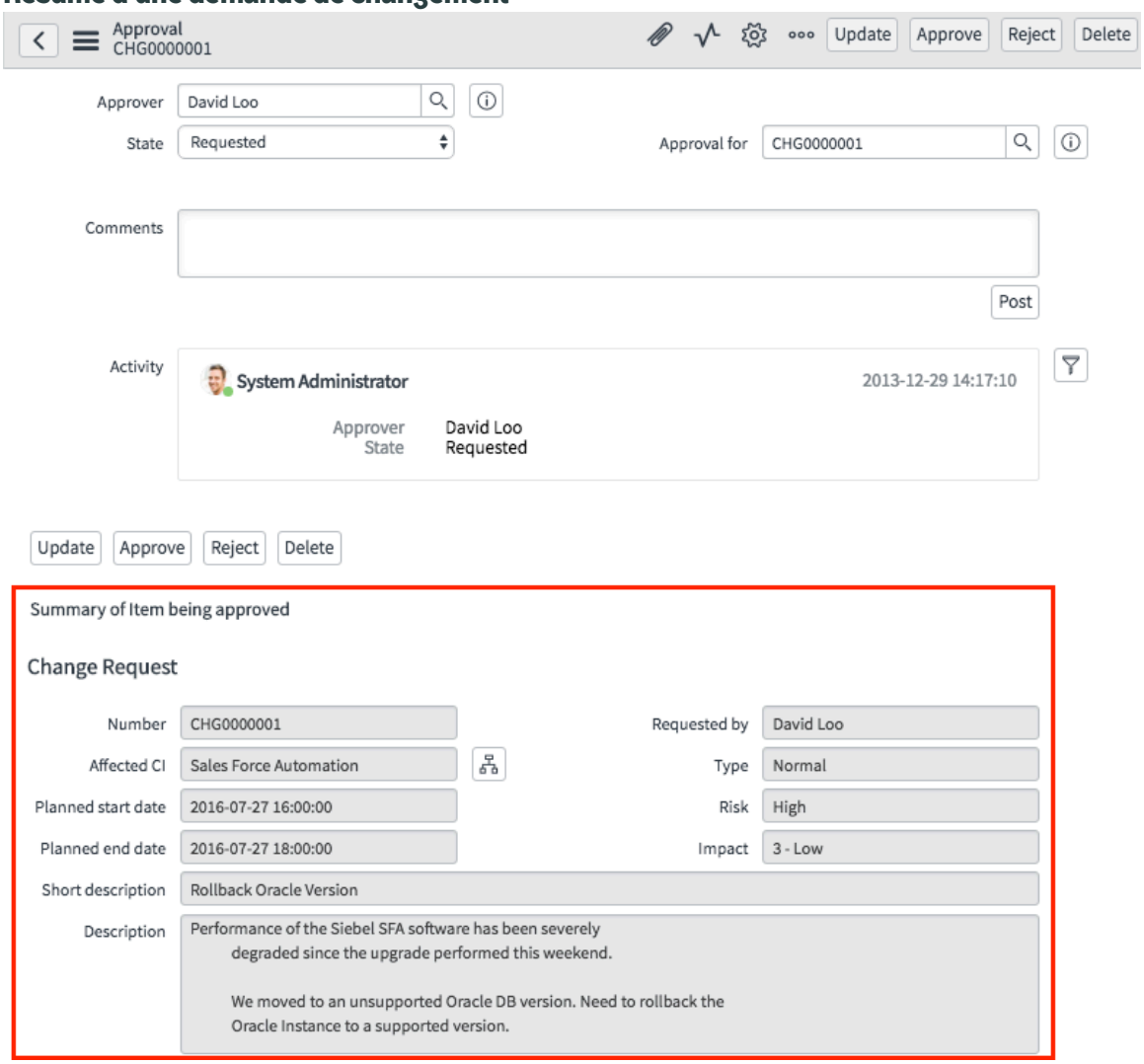
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Formateur de l'outil de synthèse d'approbation

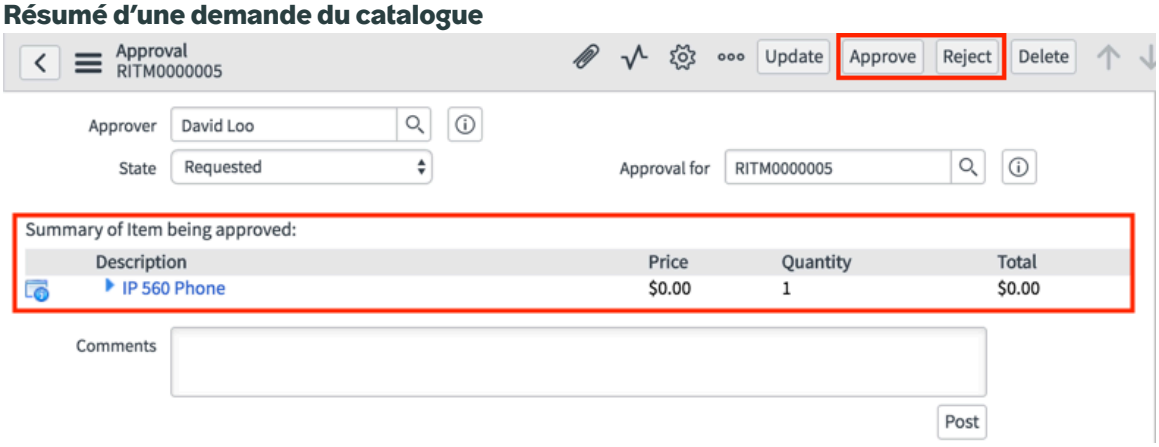
Le formateur de l'outil de synthèse d'approbation crée le résumé au bas d'un formulaire d'approbation.

L'outil de synthèse d'approbation affiche différentes informations en fonction de ce qui est approuvé, comme une demande de changement ou une demande de catalogue de services. En voici deux exemples.

Résumé d'une demande de changement



Résumé d'une 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.

Le bouton **Rejeter** permet à l'approbateur de refuser un ou plusieurs éléments demandés dans une demande à plusieurs éléments, avant d'approuver la demande globale. Si un élément demandé est refusé, le workflow pour cet élément ne démarre jamais. L'approbateur peut alors choisir **d'accepter** l'élément.

Remarque :
Lorsque la demande globale est approuvée, vous devez vous assurer que ce bouton **Rejeter** est masqué. Si ce bouton est utilisé après l'approbation de la demande, le workflow de l'élément demandé est annulé, laissant l'étape dans un état incohérent. De même, le bouton **Accepter** des éléments demandés ne doit apparaître qu'avant l'approbation ou le rejet de la demande globale.

Remplacer un formateur par des macros

Le système utilise des formateurs pour gérer le rendu complexe d'éléments de formulaire spécifiques.

Avant de commencer
Rôle requis : ui_macro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Voici des exemples d'éléments de formulaire rendus par les formateurs dans la plateforme de base :

- Formateur d'activité : affiche la liste des activités, ou l'historique, sur un formulaire de tâche.
- Formateur de flux de processus : affiche les différentes étapes d'un flux de processus linéaire en haut d'un enregistrement.
- Formateur de fils d'Ariane parent de tâche : fournit des fils d'Ariane pour afficher le ou les parents de la tâche actuelle.
- Formateur de l'outil de synthèse d'approbation : affiche des informations récapitulatives dynamiques sur l'élément en cours d'approbation.

Une macro d'interface utilisateur peut remplacer les formateurs fournis dans le système de base.

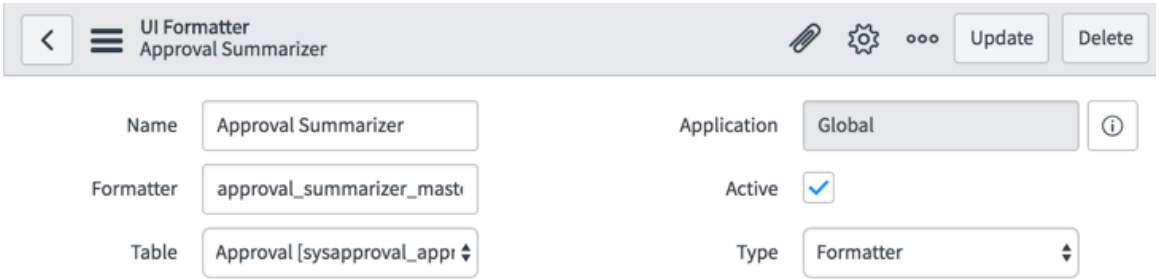
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le même nom que le formateur que vous souhaitez remplacer, mais omettez l'extension .xml.
4. Complétez les champs restants du formulaire.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

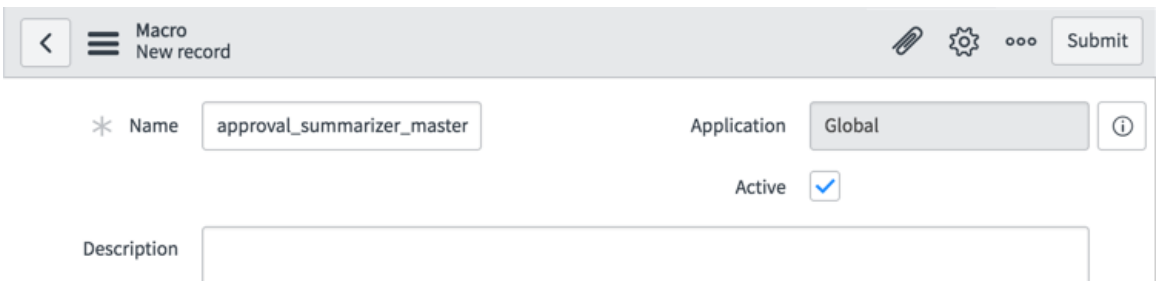
Example:
Cet exemple montre le formulaire qui définit le formateur d'outil de synthèse d'approbation existant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le formulaire de la macro d'interface utilisateur qui remplace le formateur de l'outil de synthèse d'approbation :



Limiter le nombre d'entrées de flux d'activité

Vous pouvez définir une propriété système pour limiter le nombre d'entrées autorisées dans un flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Recherchez la propriété *`glide.history.max_entries`*.
3. Modifiez la propriété **Value** pour définir le nombre maximal d'entrées que les utilisateurs peuvent afficher dans un flux d'activité.

Remarque :
Les nouvelles entrées n'entrent pas dans le calcul du nombre maximal jusqu'à ce que le formulaire soit actualisé.

Option	Description
Nom	glide.history.max_entrées
Description	Nombre maximal d'entrées pouvant s'afficher dans un flux d'activité. Le nombre par défaut est 250. Les nouvelles entrées n'entrent pas dans le calcul du nombre maximal jusqu'à ce que le formulaire soit actualisé.
Type	entier
Valeur par défaut	250

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 formulaire

Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs.

Pour utiliser un modèle, remplissez les champs les plus utilisés d'une table spécifique, enregistrez le document en tant que modèle, puis mettez-le à disposition de vos utilisateurs. Les utilisateurs peuvent appliquer manuellement un modèle lors de la création d'enregistrements. Un administrateur peut aussi définir des scripts pour appliquer des modèles automatiquement.

Créez des modèles pour les formulaires que vous utilisez souvent (incident, problème, changement, etc.) Vous pouvez créer et accéder à un nombre de modèles illimité, mais avoir de nombreux modèles pour chaque formulaire complexifie la gestion des modèles.

Vous pouvez créer des contrôles d'accès au niveau de la table pour limiter la création de modèles. Lorsqu'ils sont appliqués, un utilisateur qui crée un nouvel enregistrement à partir d'un modèle doit se conformer au contrôle d'accès save_as_template pour chaque champ modifié par le modèle.

Modèles appliqués automatiquement

Vous pouvez créer un modèle qui s’applique automatiquement aux nouveaux enregistrements créés par l’utilisateur sur une table spécifique. Pour créer ce type de modèle, configurez le nom du modèle de manière à ce qu’il corresponde au nom de la table à laquelle le modèle s’applique.

Par exemple, imaginez que vous souhaitez appliquer automatiquement un modèle lorsqu’un utilisateur crée un enregistrement sur la table Windows Server [cmdb_ci_win_server]. Définissez le champ **Nom** sur **cmdb_ci_win_server** et le champ **Table** sur **Windows Server [cmdb_ci_win_server]** sur le formulaire de modèle.

Les modèles automatiques sont toujours globaux. Ils ne respectent pas les champs **Utilisateur** et **Groupes** du formulaire de modèle. Les modèles automatiques ne s’appliquent pas aux enregistrements créés par le système, tels que ceux générés par des règles métier, des actions d’interface utilisateur ou des workflows.

Information associée

Désactiver la barre de modèle

Créer un modèle à l’aide du formulaire Modèle

Créez un enregistrement de modèle pour n’importe quelle table afin de remplir automatiquement certains champs.

Avant de commencer

Rôle requis : template_editor_global ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un modèle à l’aide du formulaire Modèle.

Les modèles permettent aux utilisateurs de compléter les enregistrements plus rapidement et plus uniformément.

La vidéo ci-dessus vous montre comment effectuer la procédure ci-dessous pour créer un modèle à l’aide du formulaire Modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Modèles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom de ce modèle. **Remarque :** Le nom du modèle ne peut pas correspondre à un nom de table existant.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionnez **Global** afin que le modèle soit disponible pour une utilisation avec toutes les tables. **Remarque :** La liste de tables affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le modèle.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Utilisateur	Utilisateur qui peut configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un utilisateur, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Groupe	Groupe dont les membres peuvent configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un groupe, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Global	Option permettant à tout utilisateur qui peut accéder aux modèles d’afficher et d’appliquer ce modèle.
Description brève	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n’ajoute pas ce contenu au champ **Brève description** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ à partir de la table spécifiée dans la colonne de gauche, puis entrez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite. **Remarque :** Même si vous pouvez sélectionner des champs à remontée pas à pas dans le modèle, ils ne s’appliquent pas aux champs qui se trouvent sur le formulaire.
Élément de lien	Modèle qui relie une table enfant au modèle de la table parente. Dans le modèle de la table enfant, définissez la valeur sur le champ qui fait

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	référence à la table parente. Une fois la valeur définie, le modèle enfant est explicitement lié à la table parente. **Remarque :** Ce champ n'apparaît pas par défaut. Configurez le formulaire de modèle pour ajouter le champ.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Reportez-vous à la section Périmètre de l'application

Créer des modèles pour les enregistrements de tâches connexes

Les administrateurs peuvent créer un modèle pour un enregistrement de table de tâches qui crée également un ou plusieurs enregistrements connexes dans la table de tâches enfant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs doivent comprendre les relations parent-enfant entre les tables de tâches. Par exemple, la table Tâche de changement est un enfant de la table Changement et la table Tâche d'incident est un enfant de la table Incident.

Remarque :
Les modèles enfants ne peuvent être appliqués automatiquement que si vous appliquez d'abord le modèle parent à partir d'un module.

Procédure

1. À partir du modèle de table de tâches parent, configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ces champs.
   - **Modèle enfant associé suivant**
   - **Modèle associé suivant**
   - **Élément de lien**
2. Créez un modèle pour la table Tâche parente.
   Par exemple, créez ce modèle pour la table Changement.

Exemple de modèle de changement

Champ	Valeur
Nom	Ajouter un serveur au réseau
Table	Changement [change_request]
Description brève	Configurer un serveur sur le réseau
Modèle	○ [Brève description] [Configurer le serveur sur le réseau] ○ [Catégorie] [Matériel] ○ [Groupe d'affectation] [Matériel]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez un modèle pour la première tâche connexe.
   Par exemple, créez ce modèle pour la table Tâche de changement.

Premier exemple de modèle de tâche de changement

Champ	Valeur
Nom	Serveur de commande
Table	Tâche de changement [change_task]
Description brève	Commander le matériel du serveur
Modèle	○ [Brève description] [Commander le matériel du serveur] ○ [Groupe d'affectation] [Matériel]
Élément de lien	Demande de changement

4. Créez un modèle pour chaque tâche connexe supplémentaire.
   Par exemple, créez un modèle supplémentaire pour la table Tâche de changement.

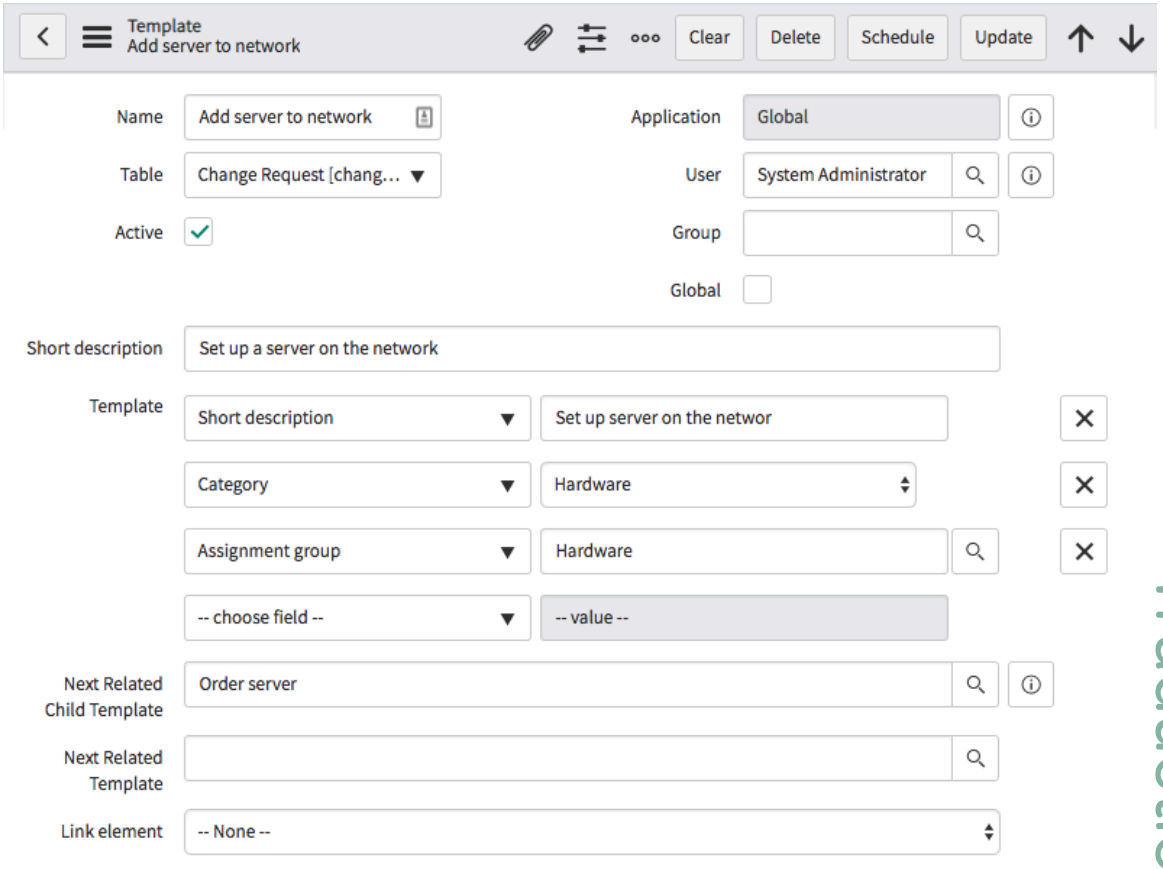
Deuxième exemple de modèle de tâche de changement

Champ	Valeur
Nom	Installer le serveur sur le réseau
Table	Tâche de changement [change_task]
Description brève	Installer le serveur sur le réseau
Modèle	○ [Brève description] [Installer le serveur sur le réseau] ○ [Groupe d'affectation] [Matériel]
Élément de lien	Demande de changement

5. Dans le modèle de table de tâches parent, définissez Modèle **enfant associé suivant** sur la première tâche enfant associée.
   Par exemple, dans Ajouter un serveur au modèle de réseau, sélectionnez Serveur de commande dans le champ **Modèle enfant connexe suivant** .

Traduction automatique

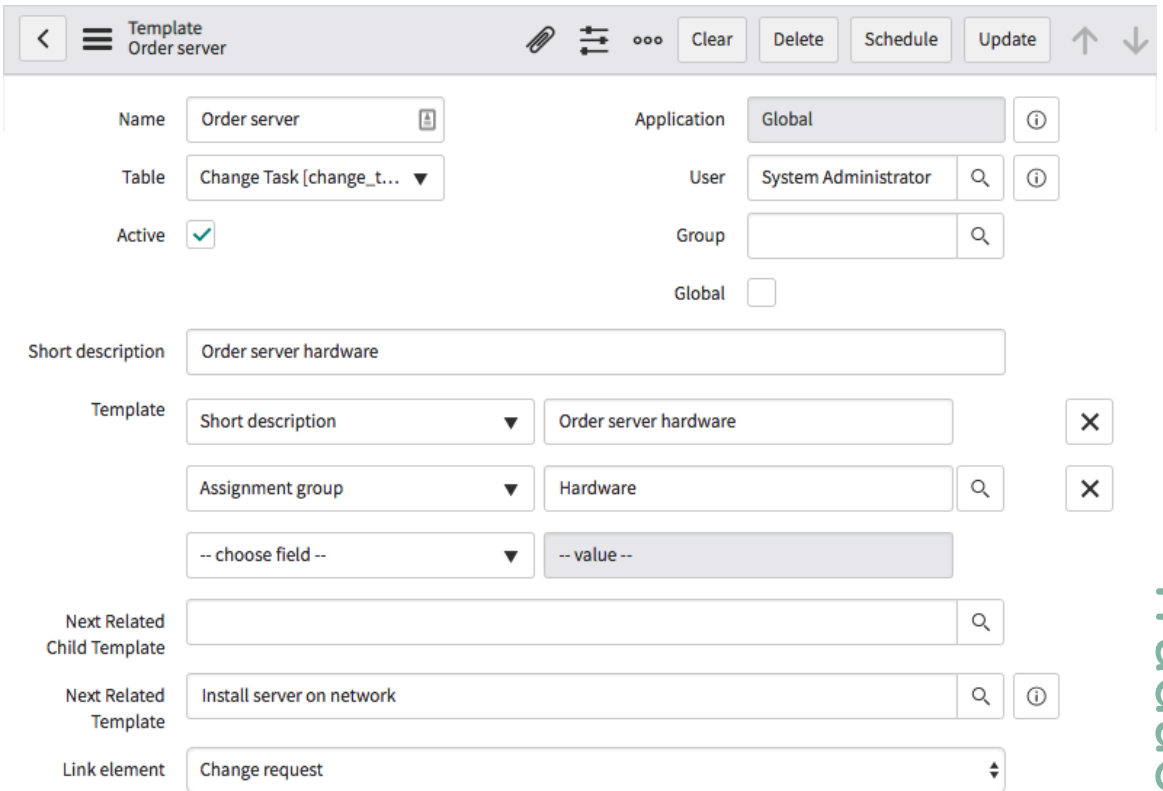
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



6. Pour chaque tâche associée enfant, définissez Modèle **associé suivant** sur le modèle de tâche associée suivant.
   Par exemple, dans le modèle de serveur de commande, sélectionnez Installer le serveur sur le réseau dans le champ **Modèle connexe 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.



Remarque :
Le dernier modèle de tâche connexe n'a pas de valeur pour **le modèle connexe suivant**. Par exemple, le **serveur d'installation sur le modèle de réseau** n'a pas de valeur dans Modèle **connexe suivant**.

Que faire ensuite

Créez un module pour le modèle de table de tâches parente afin que les modèles enfants puissent être appliqués aux enregistrements de tâches connexes. Par exemple, créez un module pour **Ajouter un serveur au réseau**.

Créer un modèle en enregistrant un formulaire

Enregistrez un formulaire rempli en tant que modèle.

Avant de commencer

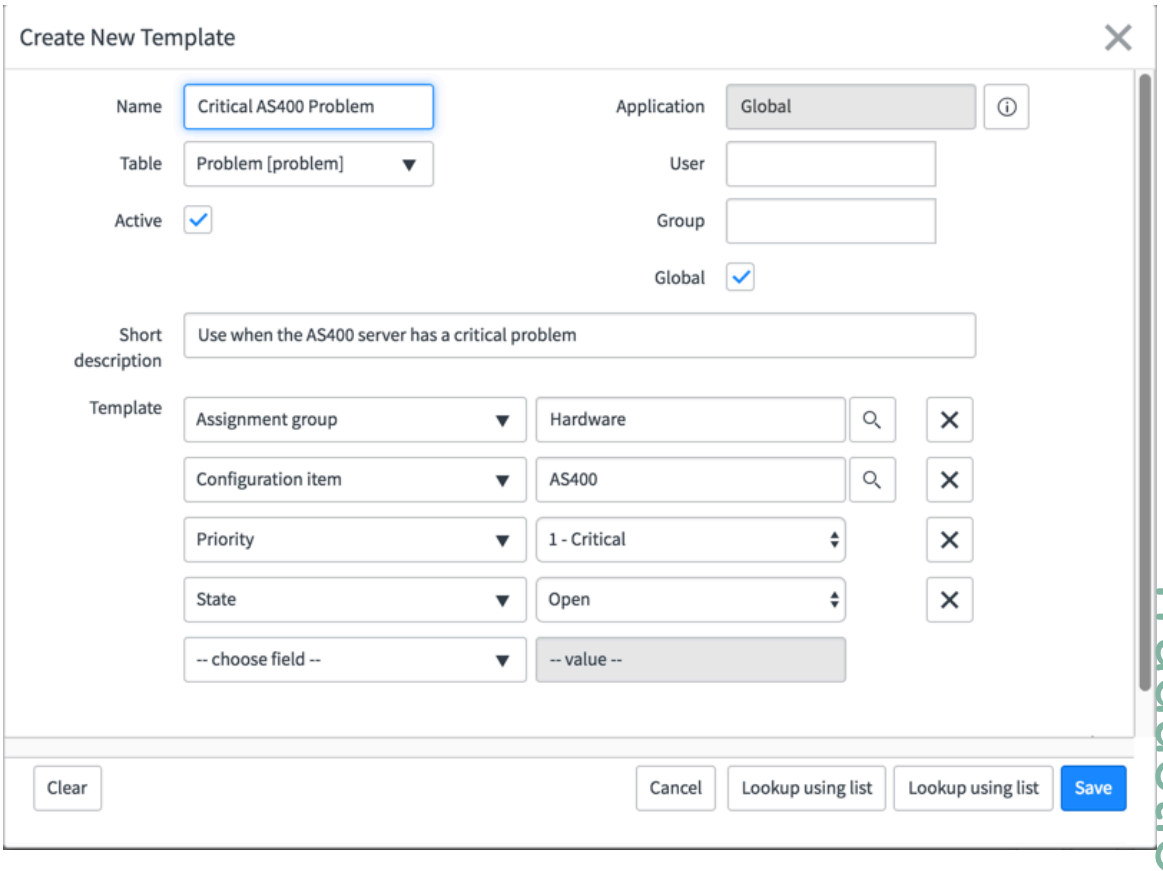
Basculez la barre de modèle pour qu'elle soit visible sur les formulaires.
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Remplissez le formulaire tel qu'il doit apparaître lorsqu'un utilisateur applique le modèle.
3. Dans la barre de modèle, cliquez sur l'icône 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.



4. Saisissez un nom descriptif pour faciliter la sélection du modèle correct par l'utilisateur.
5. Apportez des modifications supplémentaires selon vos besoins.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Types de règles ACL

Créer des enregistrements basés sur un modèle

Vous pouvez créer et planifier une tâche planifiée pour créer des enregistrements basés sur un modèle. Par exemple, vous pouvez créer régulièrement un enregistrement de tâche rempli pour effectuer une sauvegarde hebdomadaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Sélectionnez un enregistrement de modèle.
3. Cliquez sur **Planifier**.
   Le formulaire Génération d'entité planifiée s'affiche.
4. Dans la liste **de choix Exécuter** , sélectionnez la fréquence de création d'un enregistrement.
5. Complétez les informations de calendrier.
6. 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.

Créer un module pour un modèle

Vous pouvez créer un module pour ouvrir un formulaire avec des données de modèle pré-remplies.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles enfants ne sont appliqués que si le modèle parent est appliqué à partir d'un module. Les modèles enfants ne sont pas appliqués en appliquant un modèle à un nouveau formulaire.

Procédure

1. Pointez sur le menu d'application, tel que **Libre-service**, et cliquez sur l'icône Modifier l'application (crayon).
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Modules**.
3. Renseignez les champs **Titre** et **Ordre** comme il convient.
4. Dans la section du formulaire Type de lien, dans le champ Table, sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez créer le formulaire.
5. Dans le champ **Type de lien**, sélectionnez **URL (dans Arguments).**
6. Dans le champ **Arguments** , entrez `<table>.do ? sys_id=-1&sysparm_template=<templatename>`
   Il `<table>` s'agit du nom de la table que vous avez sélectionnée pour le champ de table, par exemple `incident`. Le `<namemodèle>` correspond au nom du modèle que vous souhaitez utiliser pour préremplir le formulaire, par exemple `Type d'appel d'incident`.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Actualisez le navigateur d'application pour afficher le nouveau module.

Barre de modèle

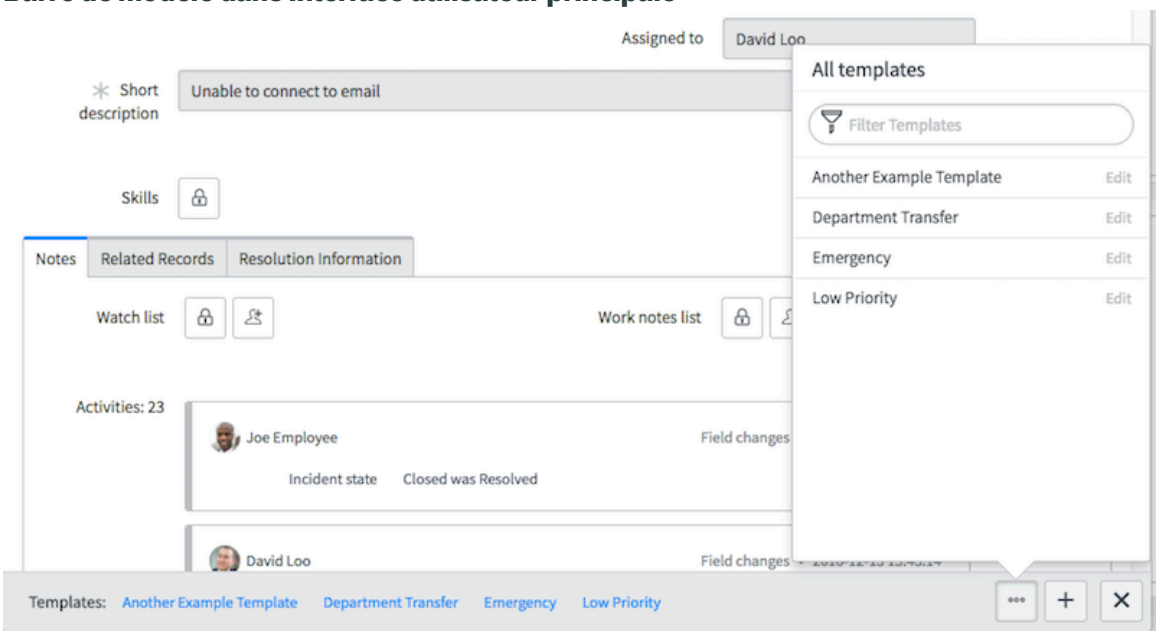
Utilisez la barre de modèles pour appliquer, modifier et créer des modèles.

Lorsque vous basculez, la barre de modèle apparaît au bas du formulaire. Sélectionnez un titre de modèle pour appliquer le modèle au formulaire. Utilisez les boutons en bas à droite pour ajouter, modifier et accéder à la liste complète des modèles.

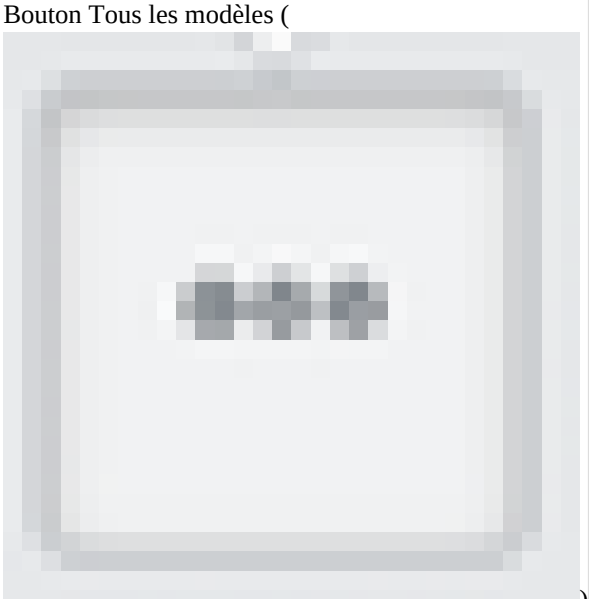
Traduction automatique

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

Barre de modèle dans Interface utilisateur principale



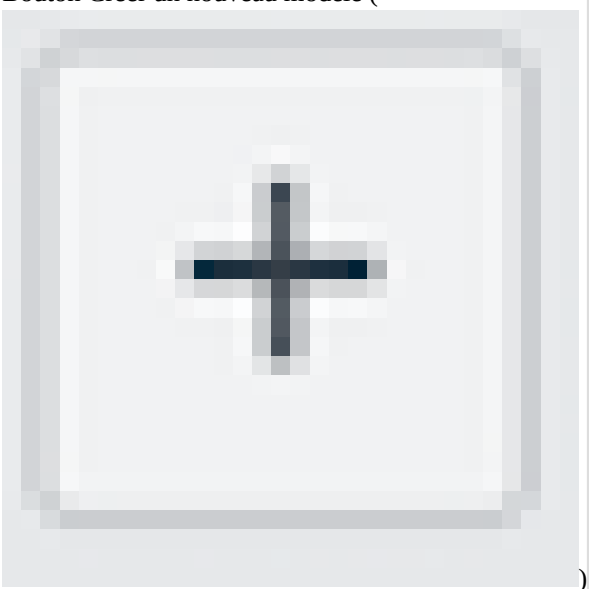
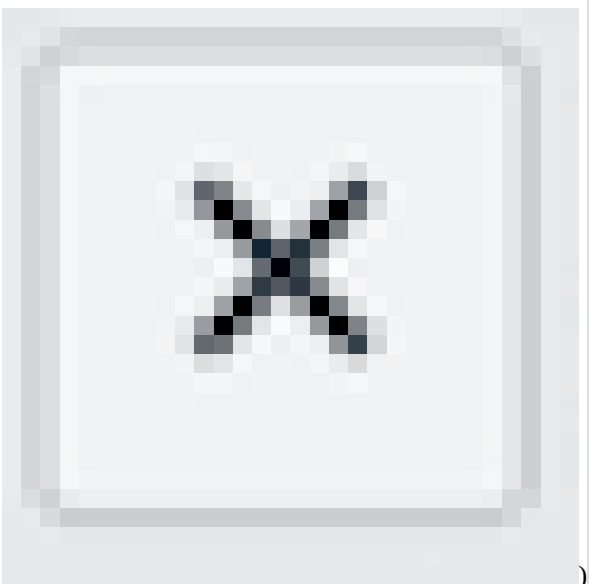
Éléments de barre de modèle

Élément	Description
Modèles	Les modèles disponibles apparaissent en bleu sur la barre de modèle. Cliquez sur un modèle pour l'appliquer au formulaire.
Bouton Tous les modèles ()	Active/désactive la fenêtre Tous les modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de barre de modèle (suite)

Élément	Description
Bouton Créer un nouveau modèle ()	Affiche la fenêtre Créer un nouveau modèle.
Fenêtre contextuelle Tous les modèles	Cette fenêtre s'affiche lorsque le bouton **Tous les modèles** est sélectionné. La fenêtre affiche une liste filtrée de tous les modèles disponibles. Cliquez sur le bouton **Modifier** à gauche de n'importe quel modèle pour le modifier.
Bouton Désactiver la barre de )	Désactive la barre de modèle. Pour afficher la barre, consultez Activer/désactiver la barre de modèle

Pour les non-administrateurs, consultez KB0711956 pour plus d'informations sur l'activation du bouton Modifier.

Activer/désactiver la barre de modèle

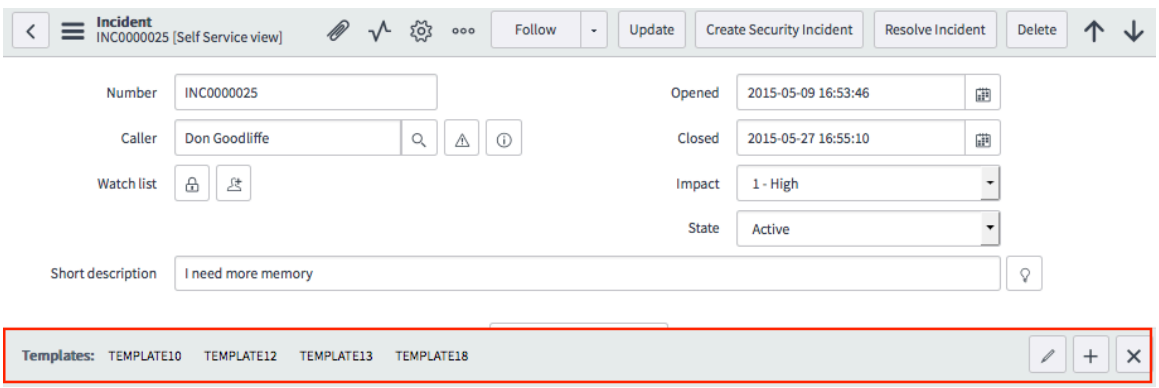
La barre de modèle apparaît au bas des formulaires. Il fournit des raccourcis pour appliquer, modifier et créer des modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer/désactiver la barre de modèle, qui la masque ou l'affiche pour tous les formulaires. La barre de modèle est affichée par défaut.



Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Cliquez sur l'icône Autres options ( ) dans l'en-tête du formulaire.
3. Sélectionnez **Activer/désactiver la barre de modèle**.

Modèles scriptés

Vous pouvez appliquer un modèle actif à un enregistrement à l'aide de JavaScript.

Appliquer un modèle à l'actuel
Pour appliquer un modèle, utilisez la méthode `applyTemplate` .

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

Appliquer un modèle à un objet GlideRecord

Pour appliquer le modèle à un enregistrement autre que actuel, remplacez actuel par une variable GlideRecord. Lorsque vous utilisez une variable GlideRecord, vous devrez peut-être l'initialiser après avoir déclaré la variable.

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

Appliquer un modèle à partir d'une action d'interface utilisateur
Le script suivant montre une personnalisation possible de l'action d'interface `Create Change` utilisateur sur le formulaire de problème. Après avoir ajouté ce script à l'action d'interface utilisateur, un utilisateur peut sélectionner l'action d'interface utilisateur pour créer un enregistrement de changement avec des informations provenant à la fois de l'enregistrement de problème et du modèle de changement.

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_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.

```
change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
change.u_status = 'New';
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
   current.rfc = change.insert();
   current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);
```

Écrire un script pour un modèle avec des modèles enfants

Lors de l'utilisation *de `applyTemplate`* avec un modèle qui a un ou plusieurs modèles enfants, le système crée l'enregistrement parent avant d'appliquer les modèles enfants. Ce comportement garantit que toutes les références ou les champs de remontée pas à pas de l'enregistrement enfant vers le parent ont une cible valide.

Par exemple, si un modèle de la table Demande de changement a un modèle enfant pour la table Tâche de changement, l'application du modèle de demande de changement insère un enregistrement de demande de changement dans la base de données. Il affecte cet enregistrement en tant que demande de changement pour l'enregistrement de tâche de changement, puis applique le modèle enfant à l'enregistrement de tâche de changement.

Appliquer un modèle à l'aide d'un sys_id au lieu d'un nom

Pour appliquer un modèle à l'aide d'un sys_id, utilisez la méthode suivante.

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

Actions d'interface utilisateur

Les actions d'interface utilisateur comprennent les boutons, les liens et les éléments de menu contextuel sur les formulaires et les listes. Configurez les actions d'interface utilisateur pour rendre l'interface utilisateur plus interactive, personnalisée et spécifique aux activités utilisateur.

Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle ui_action_admin peuvent définir les actions d'interface utilisateur.

Contrôles de l'action d'interface utilisateur

Vous pouvez créer une action d'interface utilisateur pour fournir l'un de ces contrôles :

- Un bouton sur un formulaire.
- Élément de menu contextuel sur un formulaire qui s'affiche lorsque vous ouvrez le menu contextuel du formulaire ou que vous cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
- Un lien connexe dans un formulaire.
- Un bouton dans la bannière en haut d'une liste.
- Un bouton en bas d'une liste.
- Un élément de menu contextuel sur une liste qui apparaît lorsque vous ouvrez le menu contextuel de la liste ou cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste.

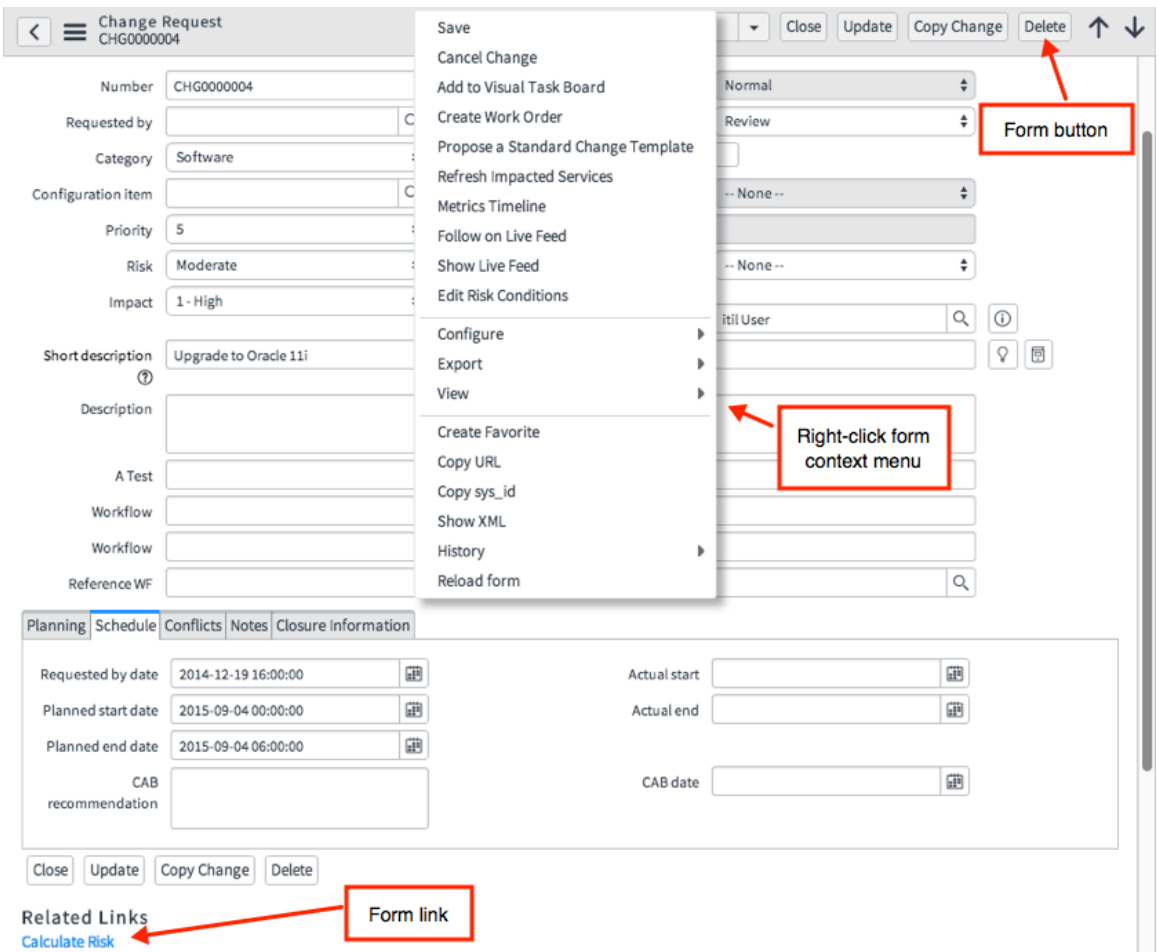
Traduction automatique

© 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.

- Un élément de menu pour la liste de choix d'actions au bas d'une liste.
- Un lien connexe au bas d'une liste.

Remarque :
Pour masquer ou restreindre l'action **d'interface utilisateur Nouveau** ou **Modifier** sur la liste connexe, utilisez le contrôle de liste.

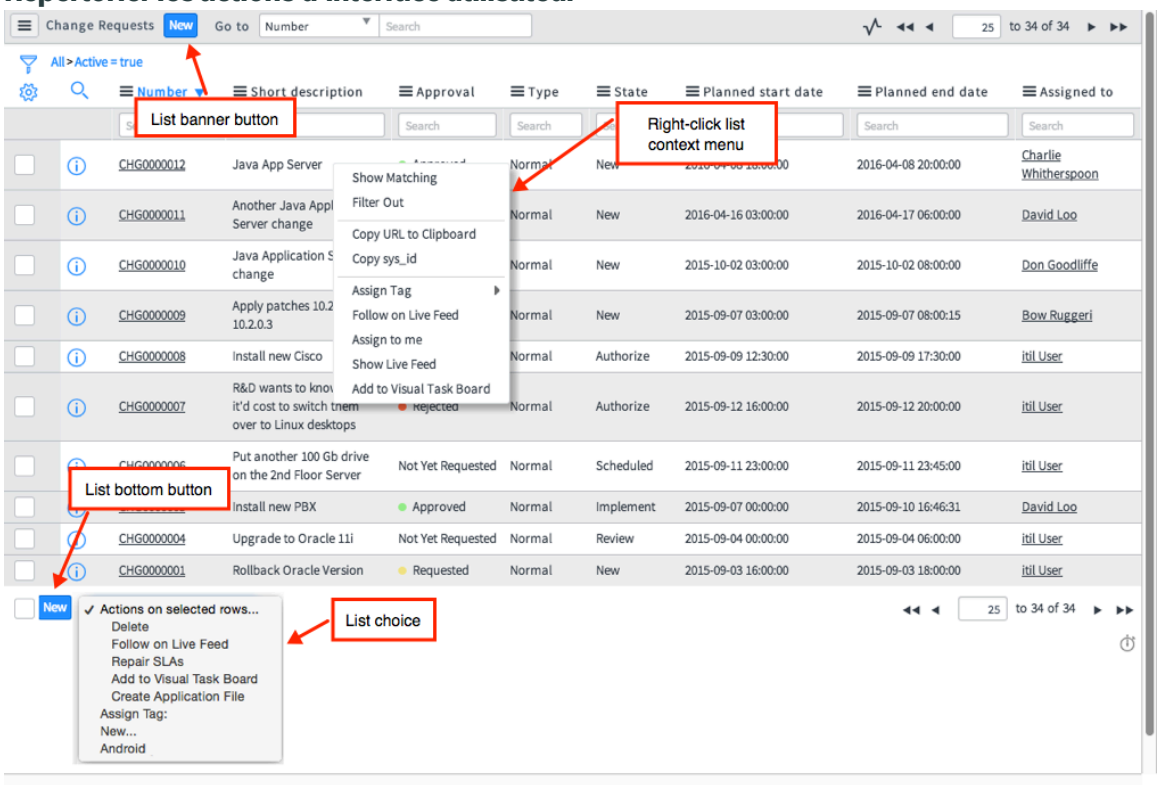
Actions d'interface utilisateur du formulaire



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.

Répertorier les actions d'interface utilisateur



Créer une action d'interface utilisateur

Vous pouvez créer une nouvelle action d'interface utilisateur ou modifier une action existante.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_action_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des actions d'interface utilisateur aux tables et aux vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que l'action d'interface utilisateur et aux tables qui autorisent les actions d'interface utilisateur d'un autre périmètre de l'application à s'exécuter sur elles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Définissez l'action d'interface utilisateur en complétant les champs.
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher tous les champs.

Champs Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Définit le texte qui apparaît sur le bouton, le lien ou l'élément de menu contextuel.
Table	Définit la table sur laquelle l'action d'interface utilisateur est disponible. Par défaut, l'action d'interface utilisateur s'affiche également sur les tables qui étendent la table sélectionnée (par exemple, les actions de tâche apparaissent dans 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
	Sélectionnez **Global** pour rendre l'action disponible dans toutes les tables.
Ordre	Définit l'ordre dans lequel l'action d'interface utilisateur apparaît. L'ordre s'applique aux boutons de gauche à droite et aux actions de menu de haut en bas.
Nom de l'action	Définit un nom à utiliser pour faire référence à l'action d'interface utilisateur dans les scripts.
Actif	Active l'action d'interface utilisateur lorsqu'elle est sélectionnée. Pour désactiver une action d'interface utilisateur, décochez la case.
Afficher l'insertion	Affiche un bouton sur les nouveaux enregistrements qui n'ont pas été insérés.
Afficher la mise à jour	Affiche un bouton sur les enregistrements existants.
Client	L'action d'interface utilisateur exécute son script dans le navigateur de l'utilisateur, et non sur le serveur. Lorsqu'il est activé, le champ **OnClick** s'affiche au-dessus du champ Condition.
Bouton du formulaire	Met un bouton sur un formulaire.
Menu contextuel du formulaire	Place un élément dans un menu contextuel de formulaire (cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire).
Lien du formulaire	Place un lien dans la section Liens connexes d'un formulaire.
Bouton de bannière de la liste	Place un bouton dans la bannière d'une liste. **Remarque :** Les boutons de bannière de liste ne sont pas destinés à prendre en charge des conditions spécifiques à un enregistrement. Ainsi, seule la première ligne est prise en compte lors de l'évaluation de la condition pour déterminer si le bouton s'affichera pour la liste. N'utilisez pas de conditions spécifiques à l'enregistrement (par exemple, current.getValue('state') === 'closed') dans les actions d'interface utilisateur du bouton de bannière de liste.
Bouton de bas de liste	Place un bouton au bas d'une liste. **Remarque :** Les boutons de bas de liste s'affichent indépendamment de la condition et sont évalués par enregistrement lors de l'exécution.
Menu contextuel de la liste	Place un élément dans un menu contextuel de champ de liste (cliquez avec le bouton droit sur une cellule d'une liste).
Choix de la liste	Place un élément dans la liste de choix d'actions au bas d'une 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
	Remarque : Les boutons de bas de liste, comme les actions de choix de liste, s'affichent indépendamment de la condition et sont évalués par enregistrement lors de l'exécution.
Lien de la liste	Place un lien dans la section Liens connexes au bas d'une liste.
Remplacements	Spécifie une action d'interface utilisateur que cette action d'interface utilisateur remplace.
Commentaires	Fournit un contenu descriptif concernant cette action d'interface utilisateur.
Conseil	Définit le texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur pointe sur le contrôle d'action d'interface utilisateur.
Onclick	Nom de la fonction JavaScript à exécuter lorsque l'action d'interface utilisateur est exécutée. La fonction est définie dans le champ **Script** .
Condition	Définit les conditions qui limitent l'apparition d'une action d'interface utilisateur. Consulter Utilisation du créateur de condition pour personnaliser les actions d'interface utilisateur pour Espace de travail d'agent pour voir des exemples.
Script	Définit le script à exécuter lorsque l'action d'interface utilisateur est exécutée.
Listes connexes dans la vue de formulaire :	
Visibilité d'action d'interface utilisateur	Spécifie d'autres vues du formulaire auxquelles l'action d'interface utilisateur s'applique. Utilisez cette option pour restreindre l'action d'interface utilisateur aux vues de forme que vous spécifiez.
Versions	Affiche toutes les versions de l'action d'interface utilisateur. Utilisez cette liste pour comparer des versions ou revenir à une version précédente.

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

Remarque :
Si l'exécution de l'action d'interface utilisateur est activée côté client, enveloppez-la dans une fonction. Sinon, le contenu du champ **Script** s'exécute lorsque la page se charge.

Example:
Dans le cadre d'un script d'action d'interface utilisateur, vous pouvez rediriger un utilisateur vers une URL. Par exemple, vous pouvez ajouter des liens à un formulaire ou ouvrir un nouvel enregistrement après sa création à partir d'une action d'interface utilisateur. Pour rediriger un utilisateur vers une URL à partir d'une action d'interface utilisateur, utilisez cette syntaxe dans le champ **Script** pour définir le lien de redirection :

```
action.setRedirectURL ( 'http://www.mysite.com/mypage.htm ' );
```

Pour diriger un utilisateur vers un enregistrement, utilisez cette syntaxe, où *new_record* est le nom de variable pour le GlideRecord :

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

Utilisation du créateur de condition pour personnaliser les actions d'interface utilisateur pour Espace de travail d'agent

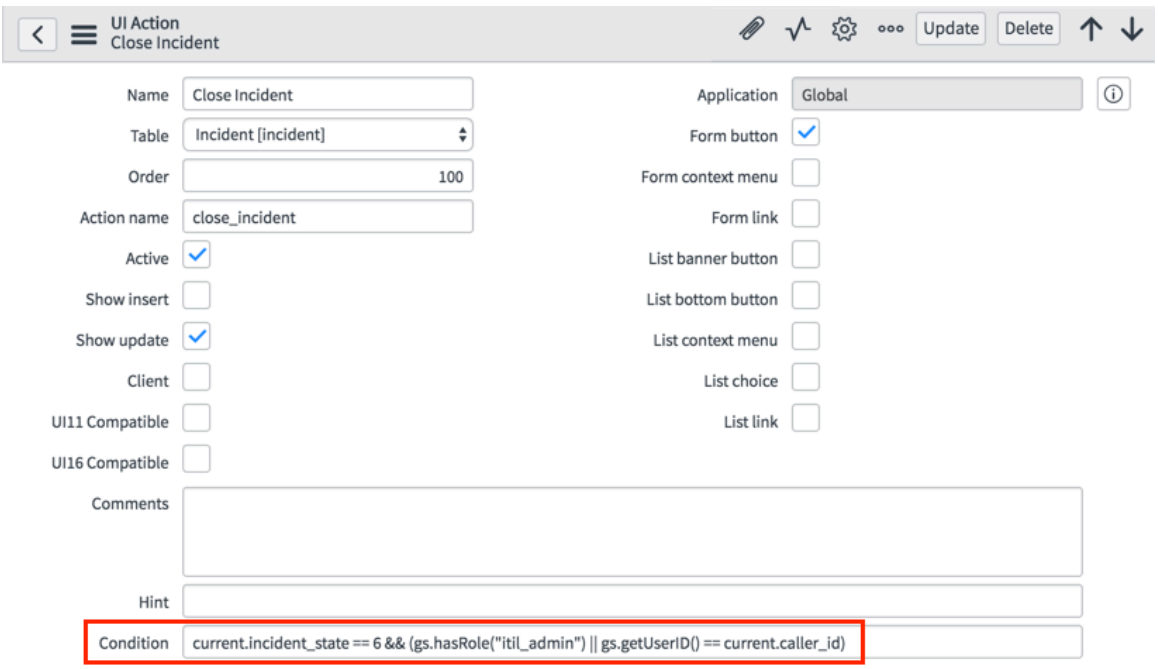
Configurez les actions d'interface utilisateur en ajoutant des conditions à un formulaire Action d'interface utilisateur.

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.

Example: Utilisation du créateur de condition d'action d'interface utilisateur

La condition suivante est configurée pour le bouton **Fermer l'incident** :



Pour que cette action apparaisse sur un formulaire, ces conditions doivent être évaluées comme vraies :

- `current.incident_state` doit être égal à 6 : l'incident doit déjà avoir l'état Résolu.
- `gs.hasRole("itil_admin")`: l'utilisateur actuel doit avoir le rôle itil_admin.

OU cette condition doit être évaluée comme vraie :

`gs.getUserID() == current.caller_id`: l'utilisateur actuel est l'utilisateur qui a demandé le changement.

Remarque :

- L'objet actuel n'est pas disponible pour les conditions d'un menu contextuel de liste. L'option **de menu contextuel Liste** est sélectionnée. Toute utilisation de `current` sur ces actions est ignorée.
- Vous pouvez référencer l'enregistrement parent des conditions d'action d'interface utilisateur sur un bouton de liste connexe. Par exemple, pour désactiver les boutons **Nouveau** et **Modifier** sur la liste connexe CI affectés pour les changements fermés, copiez les actions d'interface utilisateur M2M globales dans la table task_ci et ajoutez une condition de `parent.active`.
- Si vous laissez vide l'un des champs que vous spécifiez dans votre instruction de condition, cette condition est définie par défaut sur **true**.

Restreindre les actions d'interface utilisateur basées sur les vues de formulaire

Vous pouvez restreindre les actions d'interface utilisateur afin qu'elles n'apparaissent que sur des vues de formulaire spécifiées.

Utilisez la liste connexe Visibilité de l'action d'interface utilisateur sur le formulaire Action d'interface utilisateur pour restreindre une action d'interface utilisateur par vue. Une action d'interface utilisateur est disponible pour la vue spécifiée selon les règles suivantes :

Traduction automatique

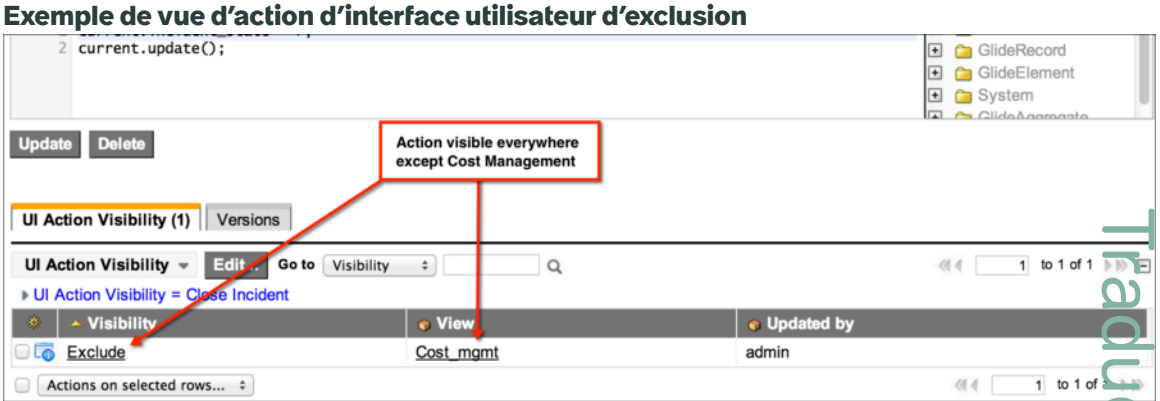
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

1. S'il n'existe aucune règle de visibilité, l'action s'affiche sur toutes les vues.
2. Toute règle d'exclusion sur une vue donnée signifie que l'action n'apparaît pas dans cette vue.
3. S'il existe au moins une règle d'inclusion, l'action s'affiche uniquement sur les vues qui sont spécifiquement incluses.

Exemple : afficher une action partout sauf dans la vue Gestion des coûts

Ajoutez une règle d'exclusion pour la vue Gestion des coûts.

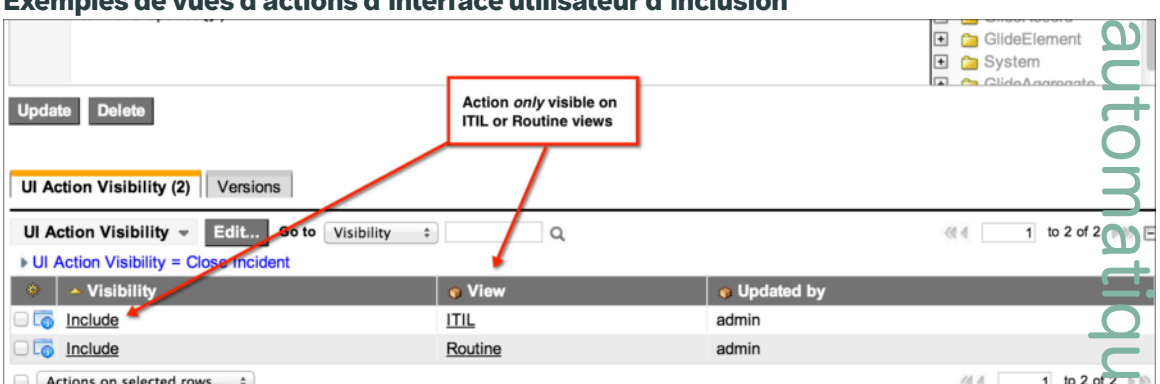
Exemple de vue d'action d'interface utilisateur d'exclusion



Exemple : affichez une action dans les vues Routine et ITIL, mais nulle part ailleurs

Ajoutez des règles d'inclusion pour les vues Routine et ITIL.

Exemples de vues d'actions d'interface utilisateur d'inclusion



Remplacer une action d'interface utilisateur pour une table étendue

Vous pouvez remplacer ou supprimer une action d'interface utilisateur pour une table qui est étendue à partir d'une autre table.

Avant de commencer

Cette option n'est pas applicable aux instances séparées par domaine.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une action d'interface utilisateur est définie pour la table Tâche, elle s'applique à toutes les tâches, y compris les incidents, les changements, les problèmes et toutes les autres tables qui étendent la table Tâche. De même, une action d'interface utilisateur globale s'applique à toutes les tables. Toutefois, vous pouvez remplacer une action d'interface utilisateur pour une table spécifique. Cet exemple montre comment remplacer ou supprimer une action d'interface utilisateur sur la table Tâche [task] pour la table Incident [incident] 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.

Procédure

1. Effectuez les étapes suivantes pour remplacer une action d'interface utilisateur sur la table Tâche uniquement pour la table Incident.

   a. Créez une action d'interface utilisateur sur la table Incident avec le même **nom d'action**.
   Si le **nom de l'action** n'est pas défini, mettez à jour la nouvelle action d'interface utilisateur et l'action d'interface utilisateur à remplacer par le même **nom d'action**.

   b. Entrez un script spécifique à la table Incident.

2. Pour supprimer une action d'interface utilisateur de la table Tâche pour la table Incident, procédez comme suit.

   a. Accédez à la définition de l'action d'interface utilisateur pour la table Tâche.

   b. Ajoutez la condition `current.getRecordClassName() !='incident'`.

Politiques d'interface utilisateur

Les politiques d'interface utilisateur changent dynamiquement le comportement des informations sur un formulaire et contrôlent les flux de processus personnalisés pour les tâches.

Par exemple, vous pouvez utiliser des politiques d'interface utilisateur pour rendre le champ de numéro d'un formulaire en lecture seule, rendre le champ de brève description obligatoire et masquer d'autres champs. Les politiques d'interface utilisateur de base ne nécessitent aucun scripting, mais pour des actions plus avancées, utilisez l'option **Exécuter les scripts** .

Vous pouvez également utiliser des scripts clients pour effectuer toutes ces actions, mais pour des temps de chargement plus rapides, utilisez les politiques d'interface utilisateur lorsque cela est possible.

Créer une politique d'interface utilisateur

Créez une politique d'interface utilisateur pour définir des flux de processus personnalisés pour les tâches.

Ajout d'une politique d'interface utilisateur

Avant de commencer

Rôle requis : ui_policy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une condition de politique d'interface utilisateur évalue tous les champs, même s'ils ne sont pas visibles sur le formulaire. Cette fonction supprime l'exigence selon laquelle un champ doit se trouver sur un formulaire pour qu'il puisse être évalué.

Remarque :

- Les politiques reportées à partir de versions antérieures à Fuji sont évaluées différemment. Les champs qui n'ont pas été évalués précédemment sont évalués.
- Les politiques d'interface utilisateur ne sont pas prises en charge sur les écrans de recherche.
- Les politiques d'interface utilisateur s'appliquent également aux formulaires et aux listes affichés dans l'application Content Management System.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Politique d'interface utilisateur [Vue avancée] s'ouvre
3. Pour modifier la vue, dans **Liens connexes** , cliquez sur **Vue par défaut**.
4. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher tous les champs.

Champs de politique d'interface utilisateur

Champ	Description
Table	Table du formulaire à modifier.
Actif	L'état actif de la politique d'interface utilisateur. Seules les politiques d'interface utilisateur actives sont appliquées.
Description brève	Bref résumé de la politique d'interface utilisateur.
Commande [Vue avancée]	Séquence de traitement, du nombre le plus bas au nombre le plus élevé. Si deux politiques entrent en conflit, la politique d'interface utilisateur avec le nombre le plus élevé s'exécute. Pour les politiques d'interface utilisateur héritées, les politiques d'interface utilisateur de la table étendue (enfant) sont exécutées en premier. Ensuite, les politiques d'interface utilisateur de la table de base sont exécutées ; de la valeur spécifiée la plus basse à la valeur spécifiée la plus élevée.
Quand appliquer	
Conditions	Conditions qui, si elles sont remplies, entraînent l'application de la politique d'interface utilisateur. Les conditions sont élaborées avec le créateur de condition. Pour définir des conditions à l'aide d'un script, utilisez plutôt un script client. Les conditions ne sont revérifiées que si un utilisateur modifie manuellement un champ sur un formulaire. Si la modification est effectuée par une action d'interface utilisateur ou une action de menu contextuel ou via l'éditeur de liste, elle n'est pas évaluée.
Global [Vue avancée]	Option permettant de spécifier si la politique d'interface utilisateur s'applique à toutes les vues de formulaire. Si cette case est décochée, la politique d'interface utilisateur est spécifique à la vue. Par défaut, la politique d'interface utilisateur globale s'applique à toutes les vues de formulaire. Toutefois, une politique d'interface utilisateur peut être spécifique à une vue. Par exemple, vous pouvez définir une politique d'interface utilisateur uniquement pour la vue ITIL d'un formulaire. Pour ce faire, utilisez le champ **Vue** .
Afficher [Vue avancée]	Option pour indiquer à quelle vue de formulaire la politique d'interface utilisateur s'applique. Ce champ n'est visible que si **Global** n'est pas sélectionné. Si Global n'est pas sélectionné et que le champ Vue est laissé vide, le script applique la vue par défaut. Pour plus d'informations sur les vues de formulaire, reportez-vous à la rubrique Gestion des vues .
Inverse si faux [Vue avancée]	Option permettant de spécifier que l'action de politique d'interface utilisateur est annulée lorsque les conditions de sa politique d'interface utilisateur sont évaluées sur faux. En d'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.

Champ	Description
	termes, lorsque les conditions sont vraies, les actions spécifiées sont prises et lorsqu'elles sont fausses, les actions sont annulées.
Lors du chargement [Vue avancée]	Option permettant de spécifier que le comportement de politique d'interface utilisateur doit être exécuté lors du chargement ainsi que lorsque le formulaire change. Vous pouvez cocher ou décocher la case **Lors du chargement** dans une politique d'interface utilisateur pour contrôler si elle s'exécute chaque fois qu'un formulaire est chargé lorsque les conditions sont satisfaites. Dans cet exemple, un administrateur ne veut pas qu'un incident passe à l'état **En attente d'informations utilisateur** à moins que l'utilisateur ne fournisse une explication au client. L'administrateur crée une politique d'interface utilisateur avec les paramètres suivants. ◦ Dans la section Quand appliquer, ajoute la condition **[État] [est] [En attente d'infos utilisateur]** et décoche la case **Lors du chargement** . Cette condition signifie que la politique d'interface utilisateur s'applique uniquement lorsque l'état a été défini **sur En attente d'infos utilisateur**. ◦ Dans la liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur** , crée un enregistrement qui rend le champ **Commentaires supplémentaires** obligatoire lorsque la condition est remplie.
Hériter [Vue avancée]	Option permettant de spécifier si les tables étendues héritent de cette politique d'interface utilisateur. Lorsqu'une politique d'interface utilisateur d'une table enfant est héritée de sa table parente, la politique d'interface utilisateur de la table enfant s'exécute toujours en premier. Cet événement est vrai quel que soit **l'ordre** des politiques d'interface utilisateur. Prenons l'exemple suivant : ◦ Une table enfant a une politique d'interface utilisateur avec la valeur **Ordre500** qui affiche le champ **Urgence** lorsque ses conditions sont remplies. ◦ Sa table parente a une politique d'interface utilisateur avec les mêmes conditions qui masquent le champ **Urgence** . La politique d'interface utilisateur de la table parente a la valeur **Ordre100**. ◦ Bien que le champ **Ordre** de la table parente ait une valeur inférieure, la politique d'interface utilisateur enfant s'exécute en premier, puis la politique d'interface utilisateur parente s'exécute. Lorsque les conditions sont remplies, le champ **Urgence** est masqué.
Script	
Exécuter les scripts [Vue avancée]	Option permettant de spécifier si un comportement avancé peut être scripté pour les conditions true et false.
Exécuter si vrai [Vue avancée]	Script qui s'exécute lorsque les conditions de la politique d'interface utilisateur sont remplies. ◦ Ce champ **n'est disponible que si l'option Exécuter les scripts** est sélectionnée. ◦ Cette fonctionnalité n'est pas disponible en dehors du champ d'application ou dans le champ d'application global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Exécuter si faux [Vue avancée]	Script qui s'exécute si les conditions de la politique d'interface utilisateur ne sont pas remplies et si l'option **Inverser si faux** est sélectionnée. ○ Ce champ **n'est disponible que si l'option Exécuter les scripts** est sélectionnée. ○ Cette fonctionnalité n'est pas disponible en dehors du champ d'application ou dans le champ d'application global.
Autres champs	
Exécuter les scripts dans un type d'IU	Type d'interface utilisateur pour cette politique d'interface utilisateur : Bureau, Mobile/Portail de services, ou Les deux.
Liste connexe : actions de politique d'interface utilisateur	
Table	[lecture seule] Champ auquel l'action de politique d'interface utilisateur s'applique.
Nom de champ	Champ de la table sélectionnée sur lequel la politique d'interface utilisateur effectue une action si vrai. **Remarque :** Si le champ spécifié est introuvable sur le formulaire, la politique d'interface utilisateur effectue l'action sur la variable portant le même nom.
Obligatoire	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état obligatoire du champ. Les choix possibles sont les suivants : ○ Ne rien faire ○ Vrai ○ False
Visible	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état visible du champ. Les choix possibles sont les suivants : ○ Ne rien faire ○ Vrai ○ Faux
Lecture seule	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état en lecture seule du champ. Les choix possibles sont les suivants : ○ Ne rien faire ○ Vrai ○ Faux
Liens connexes	
Vue par défaut ou vue avancée	Fait passer la vue du formulaire en vue par défaut ou avancée. Les champs changent en fonction de la vue.

5. 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.

Exemple : création d'une politique d'interface utilisateur

Créez une politique d'interface utilisateur pour implémenter des contrôles dans le formulaire d'incident lorsque l'état passe à **Résolu**.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_policy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cet exemple montre comment implémenter les contrôles suivants.

- Rendre obligatoire le champ **Notes de fermeture** .
- **Masquer le champ Ouvert par**.
- Mettez les champs **Priorité**, **Gravité** et **Urgence** en lecture seule.
- Exécutez un script client qui affiche un message d'alerte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Fournissez les informations suivantes.

Nouvelle politique d'interface utilisateur

Nom	Entrée
Table	Incident
Conditions	[État de l'incident] [est] [Résolu]
Inverse si faux	Cochez cette case. Si l'état de l'incident n'est pas **Résolu**, la politique d'interface utilisateur est inversée.
Lors du chargement	Cochez cette case pour effectuer les actions lorsque le formulaire est chargé ou lorsque la condition change.

4. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   La liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur** s'affiche.
5. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe.
6. Fournissez les informations suivantes.

Nouvelles actions de politique d'interface utilisateur

Nom	Entrée
Nom de champ	Fermez les notes. Cette action d'interface utilisateur rend obligatoire le champ Notes de fermeture.
Obligatoire	Vrai
Visible	Ne pas déranger
Lecture seule	Ne pas déranger

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Répétez le processus pour créer des actions de politique d'interface utilisateur afin de masquer le champ **Ouvert par** et de rendre les champs **Priorité**, **Gravité** et **Urgence** en lecture seule.

Scripts clients pour les politiques d'interface utilisateur

Tous les scripts que vous créez pour les politiques d'interface utilisateur s'exécutent côté client.

Vous pouvez utiliser différentes options dans le formulaire de politique d'interface utilisateur pour contrôler quand et comment la politique d'interface utilisateur est appliquée. Ces options incluent les scripts clients, l'exécution OnLoad et les politiques d'interface utilisateur propres à la vue. Les administrateurs peuvent utiliser le formulaire de politique d'interface utilisateur pour créer des scripts clients qui s'exécutent *onChange* lorsque les conditions de la politique d'interface utilisateur sont remplies (**Exécuter si vrai**) ou non (**Exécuter si faux**). Pour afficher ces champs de scripting dans le formulaire Politique d'interface utilisateur, dans la section Script, cochez la case **Exécuter les scripts** .

Par exemple, pour afficher une alerte à l'utilisateur lorsque le champ **État** de l'incident passe à **Résolu**, créez le script suivant dans le champ **Exécuter si vrai** .

```
function onCondition(){
alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your comments in the "Close
 notes" field.');
}
```

Les politiques d'interface utilisateur de catalogue de services contrôlent le comportement des formulaires d'éléments de catalogue. Les politiques d'interface utilisateur de catalogue de services peuvent être appliquées à un élément de catalogue ou à un jeu de variables. Pour plus d'informations sur l'utilisation des politiques d'interface utilisateur pour les éléments de catalogue de services, consultez Politique d'interface utilisateur de Service Catalog

Configuration avancée du formulaire

Les administrateurs peuvent configurer des fonctionnalités de formulaire avancées, telles que le focus sur les formulaires, les fractionnements de formulaires et les champs dérivés.

Autoriser l'insertion d'options sur les enregistrements de tâches

Les options **Insérer** et **Insérer et Rester** sont désactivées par défaut pour les enregistrements de tâches tels que les incidents et les demandes de changement. Vous pouvez définir une propriété système pour afficher ces options pour les enregistrements de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localiser la propriété **Autorisez l'utilisation des options « Insérer » et « Insérer et rester » dans les tables dérivées de la tâche** (`glide.ui.task.insert`).
3. Cochez la case pour activer ou décochez la case pour désactiver (par défaut) les options des tâches.
4. 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.

Désactiver le focus du formulaire du premier champ

Par défaut, les formulaires se concentrent sur le premier champ accessible en écriture du formulaire. Un administrateur peut désactiver le focus sur le formulaire avec une propriété système pour rendre le formulaire plus accessible aux utilisateurs qui utilisent des lecteurs d'écran.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Définissez la propriété *glide.ui.focus_first_element* sur **false**.

Résultats
Lorsque le focus sur le premier champ est désactivé, le formulaire se concentre plutôt sur le premier élément de la page. Se concentrer sur le premier élément, et non sur le premier élément accessible en écriture, permet d'orienter les utilisateurs qui utilisent des lecteurs d'écran afin qu'ils puissent trouver tous les éléments d'un formulaire.

Désactiver la barre de modèle

Les administrateurs peuvent désactiver la barre de modèle sur une table en créant une propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'une propriété spécifique à une table et sa définition sur faux empêchent les utilisateurs d'afficher la barre de modèle sur un enregistrement pour la table spécifiée.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Ajouter une propriété système avec les paramètres suivants.

Propriété	Valeur
Nom	glide.ui.show_template_bar.<NOM DE LA TABLE>
Type	vrai | faux
Valeur	faux

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Désactiver la soumission du formulaire avec la touche Entrée

Par défaut, lorsque vous appuyez sur la touche Entrée dans un champ de texte simple d'une ligne, une liste de choix ou un champ booléen, le formulaire est envoyé.

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

Vous pouvez utiliser une préférence système pour désactiver cette fonctionnalité si vous ne souhaitez pas que la touche Entrée envoie le formulaire.

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Sélectionnez la **préférence enter_submits_form** .
3. Définissez la valeur sur **false**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La modification n'entre pas en vigueur tant que les préférences utilisateur ne sont pas rechargées, que ce soit lors de la connexion ou lors de la création d'une session.

Activer plusieurs fractionnements de formulaires

Les fractionnements de formulaire vous permettent d'organiser les champs d'un formulaire en colonnes. Les administrateurs doivent ajouter une propriété pour activer les fractionnements de formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

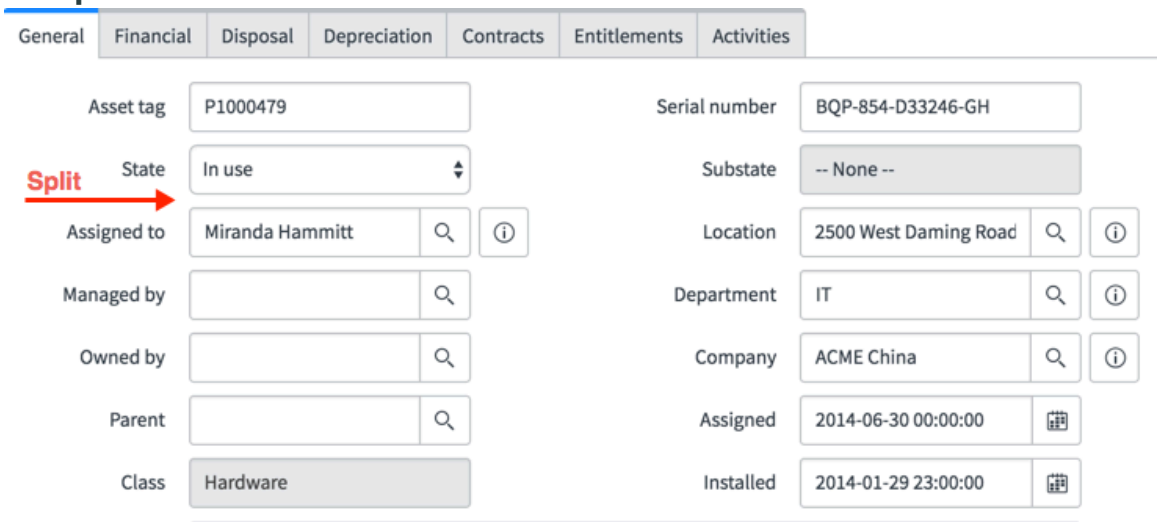
Configuration de deux fractionnements de formulaire

```
|- begin_split -|
Asset tag
State
|- split -|
Serial number
Substate
|- end_split -|
|- begin_split -|
Assigned to
Stockroom
Reserved for
Managed by
Owned by
Parent
Class
|- split -|
Location
Department
Company
Assigned
Installed
|- end_split -|
Comments
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du formulaire avec deux fractionnements de formulaire



Lorsque vous organisez les champs de cette manière et que l'utilisateur consulte le formulaire sur un petit appareil mobile, les champs de la première division sont répertoriés avant les champs de la deuxième division. Dans cet exemple, les champs **Balise d'actif**, **État**, **Numéro de série** et **Sous-état** sont répertoriés avant les champs situés en dessous. Vous pouvez également créer des éléments qui couvrent le formulaire en haut du formulaire.

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Si la propriété n'existe pas, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les informations suivantes.

Option	Description
Nom	glide.ui.form_multiple_splits
Description	Activer plusieurs fractionnements de formulaires
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

4. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Catégories** s'affiche.
5. Cliquez sur **Modifier** et déplacez **l'interface utilisateur** vers la **liste Catégories**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire des propriétés système s'ouvre à nouveau et la nouvelle propriété apparaît sur la page Propriétés de l'interface utilisateur.

Définir les champs obligatoires

Vous pouvez spécifier les champs de formulaire requis dans les formulaires. Cette action empêche les utilisateurs ayant le rôle personalize_form de supprimer le champ en configurant la mise en page 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Le module d'extension Champs de formulaire requis doit être actif.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'ils sont présents sur un formulaire, seul un administrateur peut supprimer les champs obligatoires. Lorsque vous configurez un formulaire, les champs obligatoires apparaissent en gris et une info-bulle indique qu'ils sont obligatoires. Les champs obligatoires sont définis dans la table Champs de formulaire obligatoires [sys_ui_element_required].

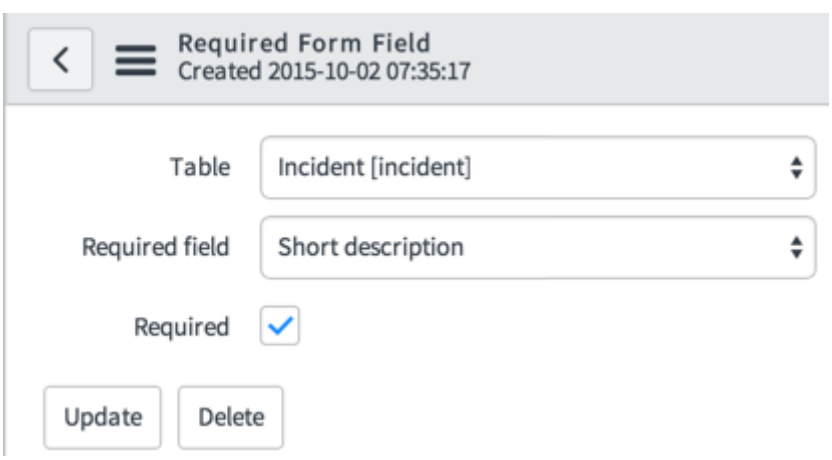
Le cas d'utilisation attendu (mais pas le seul) pour cette fonctionnalité est dans le cadre d'un schéma d'administration déléguée. Par exemple, vous pouvez accorder aux succursales le droit de modifier les formulaires en accordant le rôle de personalize_form, mais ne pas leur permettre de supprimer certains champs essentiels au traitement global de l'entreprise.

Procédure

1. Accédez à `sys_properties.list`.
2. Localisez la propriété nommée *`glide.ui.form.enforce_required_fields`* et assurez-vous qu'elle est définie sur vrai.
3. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Champs de formulaire obligatoires**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Sélectionnez la table et le champ, puis cochez la case **Requis** .

   #### Example

   L'exemple suivant définit l'exigence du champ **Brève description** du formulaire Incident.

   Si vous décidez ultérieurement que vous ne souhaitez pas rendre le champ obligatoire, décochez la case **Obligatoire** . Cette action est préférable à la suppression de l'enregistrement.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Si la table spécifiée a des tables d'extension, l'enregistrement Champ de formulaire requis s'applique aux formulaires de toutes les tables étendues. Par exemple, si un administrateur spécifie que le champ **Brève description** est requis pour la table Tâche, alors cette configuration s'applique au formulaire d'incident, au formulaire de demande de changement, au formulaire de problème, 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.

Une table étendue peut remplacer la règle Champ de formulaire requis de sa table de base. Par exemple, si le champ **Brève description** est requis pour la table Tâche, mais pas pour la table Incident, il est requis pour toutes les tables Tâche à l'exception de Incident.

Contrôler le type d'étiquette pour les champs dérivés

Vous pouvez configurer le type d'étiquette qui apparaît pour les champs dérivés.

Avant de commencer

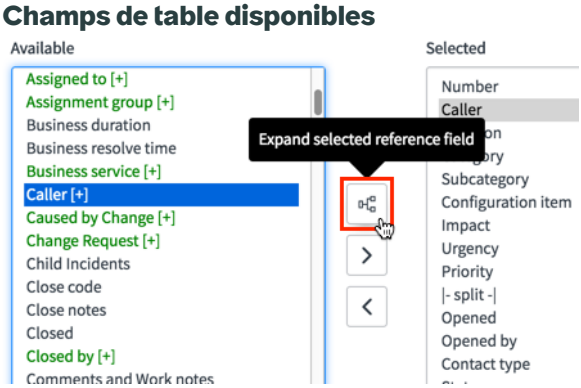
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, afficher l'adresse e-mail de l'appelant lors de la consultation d'un enregistrement d'incident. L'adresse e-mail n'est pas stockée dans la table Incident, mais est obtenue en suivant la référence de l'appelant depuis l'incident jusqu'à la table Utilisateur. Vous contrôlez le type d'étiquette en définissant une propriété système. Par exemple, l'étiquette de champ d'une adresse e-mail d'incident peut être l'une des chaînes suivantes.

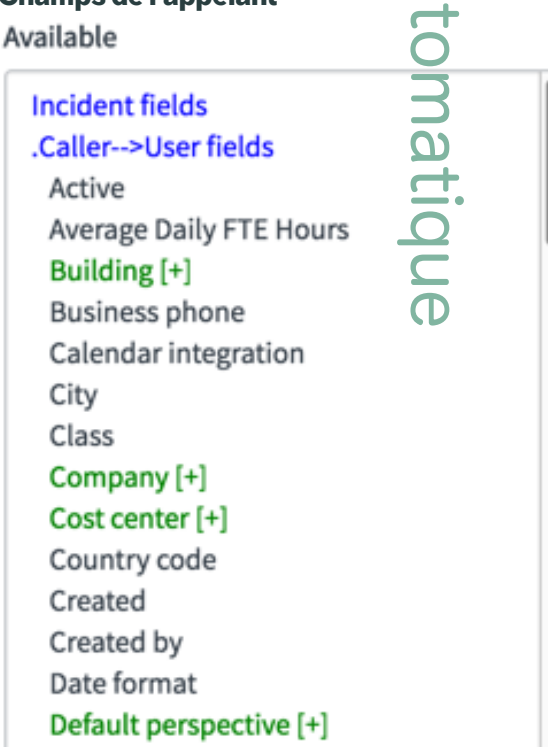
- **E-mail de l'appelant**, qui représente l'étiquette complète permettant d'identifier de façon unique ce champ comme étant l'e-mail de l'enregistrement de l'utilisateur appelant. Si vous affichez l'adresse e-mail de la personne à laquelle le ticket est affecté, son étiquette sera **Affecté à l'e-mail**.
- **E-mail** qui est l'étiquette du champ cible. Cette étiquette n'est pas unique sur le formulaire si, par exemple, vous affichez également l'adresse e-mail de la personne affectée à l'incident. Toutefois, en général, l'emplacement du champ sur le formulaire indique clairement ce que le champ représente.

Champs de table disponibles



Choisissez le champ **Appelant** et cliquez sur l'icône de développeur.

Champs de l'appelant



Sélectionnez les champs disponibles associés au **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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Système**.
2. Localisez l'option **Utiliser des étiquettes courtes pour tous les champs. Par exemple, si un formulaire contient l'adresse e-mail de l'appelant, utilisez l'étiquette « E-mail » plutôt que l'étiquette complète de la propriété « E-mail de l'appelant »** (`glide.short.labels`).
   La valeur par défaut est **true**, ce qui signifie que l'étiquette courte s'affiche dans tous les formulaires.
3. Si vous souhaitez afficher l'étiquette complète dans les formulaires, décochez la case.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Administration des champs

Les éléments de données individuels d'un enregistrement sont appelés champs. Vous saisissez des données dans les champs du formulaire ou à l'aide de l'éditeur de liste. Les administrateurs peuvent créer des champs ou modifier les champs existants.

Vous pouvez saisir des données dans les champs à l'aide de l'éditeur de liste ou d'un formulaire. Dans la vue de formulaire, les champs apparaissent sous forme de champs dans le formulaire, et dans la vue de liste, ils apparaissent sous forme de colonnes de données dans la table. Les administrateurs peuvent créer de nouveaux champs ou modifier le type des champs existants.

Considérations relatives à l'administration sur site

- Si vous modifiez un champ d'une table enfant présent dans la table parente, il est également modifié dans la table parente et dans toutes les autres tables enfants.
- Les caractères kanji ne sont pas pris en charge actuellement. Si un identificateur de colonne de table est créé à l'aide de caractères kanji, il est ignoré dans toute opération de mise à jour ou d'insertion à partir d'un formulaire.
- Lorsque vous créez un champ personnalisé, utilisez l'un des types de champs pris en charge décrits à la section Types de champ. D'autres types de champs, tels que Entrée de l'utilisateur, sont destinés à une utilisation interne uniquement et ne sont pas pris en charge pour les champs personnalisés.
- Les types de champs Nom de champ et Nom de table ont une relation de dépendance intégrée. Par exemple, les champs Nom de champ n'existent pas de façon indépendante ; ils nécessitent un champ Nom de table. En outre, les champs Nom de champ contiennent toujours une valeur, qui est sys_id par défaut. Vous ne pouvez pas définir la valeur d'un champ Nom de champ sur Aucun, même si vous appliquez l'attribut allow_null=true.
- Si vous devez modifier le type de données d'un champ, créez une nouvelle colonne à l'aide du nouveau type de données, copiez les données de l'ancienne colonne vers la nouvelle via un script d'arrière-plan, puis renommez l'étiquette de colonne d'origine.
- Diverses conditions peuvent entraîner un basculement en lecture seule d'un champ. Pour plus d'informations, consultez l'article Déterminer pourquoi un champ est en lecture seule (grisé et non modifiable) [KB0783470] dans la Now Support base de connaissances.
- Les champs peuvent ne pas s'afficher sur les formulaires comme prévu. Pour plus d'informations, consultez l'article Champs de dépannage n'apparaissant pas sur les formulaires [KB0547219] dans la Now Support base de connaissances.

Types de champ

Ces types de champs sont disponibles pour les administrateurs lors de la création de nouveaux champs ou de la modification du type de champs existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champ

Type de champ	Description
Audio	Champ pour le chargement et l'intégration de fichiers audio .mp3 ou .ogg .
Choix	Liste des choix configurables.
Collecte	Les entrées de dictionnaire de type Collection représentent la table plutôt qu'un champ de la table. Les changements tels que les attributs ou la case à cocher Lecture seule appliquée à cette entrée sont appliqués à la table plutôt qu'à un champ spécifique. Cette entrée est automatiquement créée lorsqu'une table est créée. Il ne doit pas y avoir plus d'une entrée pour une table de ce type.
Couleur	Champ de chaîne qui accepte les déclarations de couleurs CSS (y compris la notation hexadécimale ou RVB) et affiche un aperçu. Pour en savoir plus, consultez https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value .
Chaîne de condition	Champ de texte qui accepte une instruction de condition JavaScript simple dont l'exactitude est validée automatiquement avant une mise à jour.
Conditions	Champ qui ajoute le créateur de condition à un formulaire. Vous devez spécifier un champ dépendant qui fait référence au nom de table.
Devise	Champ décimal avec quatre chiffres après la décimale. Lorsqu'il est affiché sur un formulaire, un champ de devise inclut également une liste de choix supplémentaire permettant de sélectionner le type de devise. S'il n'y a pas de valeur par défaut pour le champ, les champs de devise vides utilisent la devise de référence. L'ajout d'une valeur entraîne l'utilisation de la devise de session de l'utilisateur actif dans le champ. Voir Changer le nombre de décimales de la devise par défaut pour savoir comment utiliser deux chiffres de fraction. **Remarque :** Une fois que vous avez affecté ce type à un champ, vous ne pouvez pas le changer en type **de devise FX** .
Structure des données	Champ permettant la sélection de l'une des structures de données suivantes et la saisie de valeurs pour organiser des informations particulières dans l'enregistrement. • Chaîne • Booléen • Entier • Décimal • Objet • Tableau
Date	Jour, qui peut être sélectionné à l'aide d'un widget de calendrier.
Date/Heure	Le jour et l'heure, qui peuvent être sélectionnés à l'aide d'un widget de calendrier.
Décimal	Nombre jusqu'à deux chiffres après les décimales (par exemple, 12,34).
ID de document	Référence à n'importe quel enregistrement dans n'importe quelle table.
ID de domaine	Champ système qui contient une référence au 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.

Types de champ (suite)

Type de champ	Description
Date d'échéance	Champ d’entrée de chaîne qui stocke une date/heure.
Durée	Durée. Horodatage stocké dans la base de données en tant que date/heure.
Texte chiffré	Champ chiffré pour des raisons de sécurité. En fonction de l’accès au module de chiffrement de l’utilisateur, le champ peut être masqué, la valeur peut être masquée ou le champ et la valeur peuvent s’afficher.
Nom de champ	Champ de référence pour un nom de champ dans la table sélectionnée dans un type de champ **Nom de table** . Rendre ce champ dépendant du champ **Nom** de table.
Pièce jointe de fichier	Champ pour contenir un fichier. Un champ contient un fichier. Tous les types de fichiers sont pris en charge.
Nombre à virgule flottante	Nombre jusqu’à sept chiffres après la décimale.
Devise FX	Également connu dans le code interne sous le nom de champs Currency2, ce type de champ est une alternative aux champs de devise standard (par défaut) que l’on trouve dans la plupart des Now Platform® applications. Ce type de champ de devise est hautement configurable, prend en charge les tables de taux personnalisées, les agrégations de rapports et offre une meilleure visibilité dans les calculs de conversion. Pour en savoir plus sur le type de champ Devise FX, reportez-vous à la section Configuration et utilisation des champs Devise FX. **Remarque :** Une fois que vous avez affecté ce type à un champ, vous ne pouvez pas le changer en type **Devise** .
Point géographique	Champ contenant les coordonnées de longitude et de latitude.
HTML	Champ de chaîne avec un éditeur HTML intégré.
Icône	Champ de chaîne qui permet à l’utilisateur d’accéder à un sélecteur d’icônes dans un formulaire. Par défaut, le jeu d’icônes des favoris est utilisé.
Image	Champ pour le chargement et l’intégration d’images.
Entier	Nombre avec aucune décimale. **Remarque :** Pour rechercher un entier, saisissez = suivi du nombre entier dans la barre de recherche. Par exemple, si vous souhaitez rechercher une commande de 100, saisissez = 100.
Adresse IP	Champ de caractères de variable qui stocke les adresses IPv4 et IPv6. Consultez Type de champ d’adresse IP pour plus d'informations.
Journal	Champ qui accepte les entrées de texte et affiche les entrées précédentes avec un nom d’utilisateur et un horodatage.
Entrée de journal	Champ qui accepte les entrées de texte mais n’affiche pas les entrées précédentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champ (suite)

Type de champ	Description
Liste de journaux	Champ qui affiche le contenu des champs de journal. Vous devez spécifier les champs journal en tant que champs dépendants. Si un champ de liste de journal dépend de plusieurs champs de journal, les entrées sont affichées dans l'ordre chronologique.
Liste	Champ de référence qui accepte plusieurs références plutôt qu'une seule.
Long	Champ entier pouvant contenir un nombre plus long que le champ entier.
Paires nom-valeur	Champ qui mappe les valeurs de texte. Chaque mappage est un-à-un, mais un seul champ Paires nom-valeur peut contenir plusieurs mappages. Chaque mappage doit utiliser un nom unique, et le nom ne peut pas être vide. Par exemple, vous pouvez utiliser un champ Paires nom-valeur pour conserver les informations d'en-tête d'une demande de service Web. Dans cet exemple, le nom de chaque mappage est l'en-tête tel que `Content-Type` et la valeur est la valeur de l'en-tête, telle que `Application/json`. Pour plus d'informations sur l'écriture de scripts des champs de paires nom-valeur, reportez-vous à la section Type de champ des paires nom-valeur.
Mot de passe (chiffré dans 1 sens)	Champ de texte qui stocke les mots de passe avec un chiffrement unidirectionnel. Le chiffrement unidirectionnel stocke le mot de passe sous la forme d'une valeur de hachage sécurisée qui ne peut pas être déchiffrée.
Mot de passe (chiffré dans 2 sens)	Champ de texte qui stocke les mots de passe avec un chiffrement bidirectionnel. Le chiffrement bidirectionnel stocke le mot de passe sous forme de valeur chiffrée sécurisée qui peut être déchiffrée par programmation dans l'instance. Vous pouvez utiliser le chiffrement Mot de passe 2 avec des variables de formulaire. Pour chiffrer les champs de texte sur les formulaires, utilisez le chiffrement Password2 avec KMF . La longueur des valeurs de champ password2 doit être d'au moins 255 caractères.
Terminé (%)	Champ décimal qui affiche une barre de pourcentage d'achèvement dans les listes. Vous pouvez convertir n'importe quel champ décimal existant en un champ de pourcentage d'achèvement.
Numéro de téléphone (E164)	Champ de chaîne qui fournit un formatage et une validation conformes à la norme E164 pour les numéros de téléphone.
Prix	Un champ de devise qui permet de contrôler les conversions et l'affichage. Consultez Champs de prix pour plus d'informations.
Référence	Requête qui affiche les enregistrements d'une autre table.
Script	Champ de texte qui accepte l'entrée de code JavaScript et fournit des contrôles, tels que la vérification de la syntaxe et la mise en forme. Il fournit également une liste de champs et d'API serveur. Vous devez spécifier un champ dépendant qui fait référence au nom de table pour la liste des champs.
Script (brut)	Champ de texte qui accepte l'entrée de code JavaScript et fournit des contrôles, tels que la vérification de la syntaxe et la mise en forme.
Chaîne	Pour 255 caractères ou moins, le champ chaîne est un champ texte sur ligne unique. Tout ce qui compte 256 caractères ou plus apparaît sous la forme d'une zone de texte à plusieurs lignes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champ (suite)

Type de champ	Description
	Remarque : La base de données peut convertir la valeur que vous fournissez dans le champ **Longueur maximale** en type de champ de base de données correspondant le plus proche. Par exemple, une longueur de chaîne maximale de 80 correspond au type de champ de base de données VARCHAR(100) le plus proche. Pour les instances Oracle, les utilisateurs ne sont pas en mesure d'augmenter la longueur maximale d'un champ de chaîne à une valeur supérieure à 4 000 via l'interface utilisateur de l'application. Les changements supérieurs à 4 000 nécessitent le type de données CLOB dans Oracle. Si vous exigez qu'un champ soit supérieur à 4 000 caractères, consignez un incident pour demander le changement.
Chaîne (UTF-8 complet)	Champ de chaîne contenant un codage de caractères UTF-8. Ce type de champ est restreint à la même longueur maximale qui peut être définie dans l'interface utilisateur de l'application que le type de données Chaîne. Les emojis sont pris en charge dans le type de champ Chaîne (UTF-8 complet).
Suggestion	Champ de chaîne qui fournit des valeurs suggérées mais accepte du texte de forme libre. Disponible lorsque vous ajoutez un champ en configurant un formulaire ou une liste. Sinon, vous devez modifier l'entrée de dictionnaire d'un champ de chaîne ou de journal existant.
ID système	Champ contenant un identificateur numérique unique pour chaque enregistrement. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un ID système, consultez les liens suivants : • Ajouter un ID système à un formulaire. • Ajoutez un ID système à une liste. **DANGER :** La modification ou la suppression d'un ID système entraîne la perte ou l'inexactitude de données.
Nom de la table	Champ de chaîne qui vous permet de sélectionner une table. Si vous utilisez le type de champ **Nom de champ** , ajoutez ce type de champ et faites en sorte que le champ **Nom de champ** dépende du champ **Nom** de table.
Heure	Heure spécifique. Stocké dans la base de données sous la forme d'un champ de date/heure. Seule la partie temporelle de ce champ est utilisée. **Remarque :** Ce champ stocke toujours la date 1970-01-01, qui ne correspond pas aux dates de l'heure d'été (DST). Par conséquent, l'heure n'est pas automatiquement ajustée pour l'heure d'été. Si une entité personnalisée utilise le temps comme heure de début, il incombe à la fonctionnalité d'ajuster l'heure d'été, si nécessaire.
HTML traduit	Champ HTML qui affiche différentes traductions basées sur la langue de l'utilisateur.
Texte traduit	Champ de texte qui affiche différentes traductions basées sur la langue de l'utilisateur.
Vrai/Faux	Champ booléen qui apparaît sous la forme d'un entier à un chiffre, généralement 1 (vrai) ou 0 (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.

Types de champ (suite)

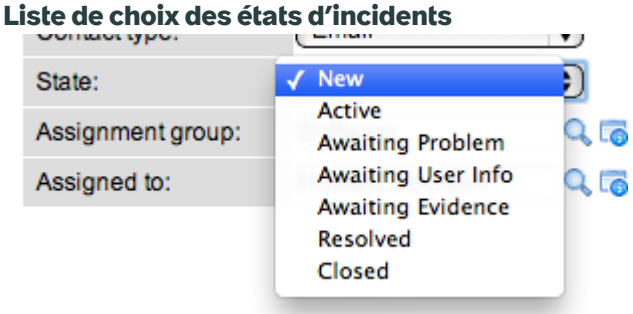
Type de champ	Description
URL	Champ de chaîne qui est un champ d'URL cliquable lorsqu'il est verrouillé. **Remarque :** Dans l'interface utilisateur Mobile, ce champ apparaît sous la forme d'un champ de texte à plusieurs lignes. Le champ est enregistré sous la forme d'une ligne unique, les sauts de ligne supprimés.
Vidéo	Champ pour le chargement et l'intégration de la vidéo.
Wiki	Champ de chaîne avec un éditeur de texte Wiki intégré qui accepte une version simplifiée de la mise en forme de texte Wiki standard.
Workflow	Champ de liste de choix qui affiche une étape dans un workflow.

Type de champ de liste de choix

Une liste de choix est un type de champ qui permet à l'utilisateur de faire son choix à partir d'un ensemble prédéfini de choix.

Les administrateurs peuvent définir les choix disponibles et personnaliser le comportement et l'apparence des listes de choix.

Liste de choix des états d'incidents



Remarque : Les listes de choix ne prennent pas en charge une relation un-à-plusieurs. Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul choix à la fois dans une liste de choix.

Sécurité de la liste de choix

Vous pouvez utiliser le rôle de sécurité personalize_choices pour permettre aux non-administrateurs de modifier les options d'éléments de choix sur toutes les tables.

Si vous souhaitez un contrôle plus précis, vous pouvez également créer une ACL (règle de sécurité) personnalisée régissant l'opération personalize_choices pour un champ particulier ou pour tous les champs (. *) d'une table particulière. Toutefois, l'accès à l'opération personalize_choices sur un champ particulier ne confère pas la possibilité d'ajouter de nouveaux choix pour ce champ.

Pour pouvoir créer de nouveaux choix pour un champ particulier, une ACL personalize_choices'accès à ce champ est requise. Par exemple, pour donner au rôle hris_admin la possibilité de personnaliser uniquement le champ Catégorie pour les articles de la base de connaissances Ressources humaines, vous avez besoin d'un ACL accordant personalize_choices accès au rôle hris_admin dans le champ Catégorie de la table Connaissances (kb_knowledge).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ACL prédéfinies accordant les deux types d'accès au rôle de sécurité personalize_choices, pour tous les champs de toutes les tables. Le rôle de sécurité personalize_choices dispose également d'un accès en lecture, écriture et suppression à la table de sys_choices. Toutefois, cet accès supplémentaire n'est pas nécessaire lorsque seule la fonctionnalité Personnaliser les choix est disponible de manière granulaire.

Valeurs à associer avec des étiquettes de choix pour le scripting

Lorsque vous écrivez un script qui fait référence à une liste de choix, vous devez connaître la valeur associée à chaque choix.

Par exemple, pour vérifier si le champ incident_state est actif, vous ne pouvez pas utiliser la condition `current.incident_state == « active »`, car la valeur associée au choix intitulé **Actif** est l'entier **2**. Au lieu de cela, vous utiliseriez la condition `current.incident_state == 2`.

Le champ **Type** de l'entrée du dictionnaire de liste de choix détermine le type de données des valeurs.

Pour déterminer la valeur associée à un choix, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Afficher la liste de choix**, puis localisez le choix pour lequel vous devez connaître la valeur.

Afficher les valeurs de la liste de choix

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence
incident	state	en	1	New	false	1
incident	state	en	2	Active	false	2
incident	state	en	3	Awaiting Problem	false	3
incident	state	en	4	Awaiting User Info	false	4
incident	state	en	5	Awaiting Evidence	false	5
incident	state	en	6	Resolved	false	6
incident	state	en	7	Closed	false	7

L'option **-- Aucun --** peut ne pas avoir d'enregistrement de sys_choice associé. Un champ de liste de choix défini sur **-- Aucun --** évalue ces valeurs, en fonction du contexte du script comme indiqué ci-dessous.

- Pour les scripts côté client, tels que les scripts clients : « » (chaîne vide)
- Pour les scripts côté serveur, tels que les règles métier : « 0 » (chaîne du chiffre zéro)

Information associée

Dictionnaire système

Valeurs entières pour les listes de choix par défaut

Le choix fournit quatre valeurs par défaut.

Certaines listes de choix courantes utilisent des valeurs entières qui ne correspondent pas aux étiquettes de chaîne. Par exemple, la table Problème utilise ces valeurs par défaut pour le champ **État** .

Traduction automatique

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

Valeurs par défaut du champ d'état

Valeur	Étiquette
1	Ouvert
2	Erreur connue
3	Changement en attente
4	Fermé/résolu

Ces valeurs entières sont également utilisées dans plusieurs règles métier par défaut. Par exemple, une règle métier de la table Incident définit le marqueur actif sur faux lorsque le champ **État** prend **la valeur 7**, qui est la valeur par défaut pour le **champ Fermé**. Si vous modifiez les valeurs de vos options État d'incident, cette règle métier peut ne plus se comporter comme souhaité ou attendu.

Dans la table Incident, les champs **Actif**, **État** et **État d'incident** sont affectés par les règles métier par défaut suivantes.

Règles métier par défaut

Règle métier	Description
mark_closed (incident)	Si la incident_state passe à **7** (**fermé**), le champ **Actif** est défini sur faux
Réouverture d'un incident (incident)	Si la incident_state est inférieure à **7** (**fermé**) et que le champ **Actif** est défini sur faux, le champ **Actif** est défini sur vrai
Marquer comme fermé (tâche)	Si l'état bascule sur **3** (**Fermé terminé**) ou **4** (**Fermé incomplet**), le champ **Actif** est défini sur false
Fermeture de tâche (tâche)	Si le marqueur **Actif** passe de vrai à faux et que l'état n'est ni **3** (**Fermé terminé**) ni **4** (**Fermé incomplet**), l'état est défini sur **3** (**Fermé terminé**)
Réouverture de tâche (tâche)	Si le champ **Actif** passe de faux à vrai et que l'état est **3** (**Fermé terminé**) ou **4** (**Fermé incomplet**), l'état est défini sur **1** (**Ouvert**)

Remarque :
Notez que ces règles métier ne changent pas incident_state en fonction d'une modification apportée au champ **Actif** ou au champ **État** . Les modifications apportées à incident_state sont à l'origine des deux autres champs, et non l'inverse.

Configurer les valeurs de choix du champ d'état

Les champs d'état sont un sous-ensemble des champs de liste de choix. Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous configurez des valeurs de choix pour le champ État.

- Utilisez une valeur négative pour ajouter un nouveau champ d'état actif.
- Recherchez et étudiez les règles métier qui utilisent un filtre de numéro d'état dans les champs **Script** et **Conditions** . Vous pouvez utiliser l'outil Déboguer pour suivre l'ordre d'exécution des règles métier.
- Les nouvelles valeurs représentant des états inactifs doivent avoir une valeur supérieure à 8.

Vous pouvez définir l'un des attributs suivants pour un champ d'état en configurant le dictionnaire. Si les attributs ne sont pas définis, le système utilise les valeurs 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.

L'API TaskStateUtil utilise les attributs suivants. Pour plus d'informations sur l'API TaskStateUtil, consultez TaskStateUtil .

Attributs associés

Attribut	Définition
close_states	Liste de valeurs d'état inactives séparées par des points-virgules, utilisée pour déterminer si la tâche doit être définie comme active ou inactive. Il s'agit d'un attribut obligatoire pour utiliser la fonctionnalité TaskStateUtil.
default_close_state	Attribut facultatif permettant de définir la valeur d'état de l'état de fermeture par défaut si vous souhaitez définir des règles métier qui ferment automatiquement une tâche. La valeur par défaut est 3, généralement Fermé terminé si l'attribut n'est pas défini.
default_work_state	Attribut facultatif pour définir la valeur d'état de l'état de travail par défaut si vous souhaitez définir des règles métier qui définissent automatiquement une tâche de travail. La valeur par défaut est 2, généralement Travail en cours si l'attribut n'est pas défini.

Exemples de modification d'état

Suivez ces exemples pour modifier les états des incidents et des demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Listes de choix**.
2. En haut de la liste, créez un filtre de liste comme celui-ci :
   - **Table** : incident
   - **Élément** : incident_state
3. Appliquez le filtre.

   Notez que l'état **Fermé** a une valeur de **7** et que l'état **Résolu** a une valeur de **6**. Tout état supérieur ou égal à **7** est considéré comme inactif. Par conséquent, vous devez utiliser un entier positif supérieur à **7** si vous souhaitez ajouter un nouveau type inactif d'état. Utilisez une valeur négative telle que **-1** ou **-2** si vous souhaitez ajouter un nouveau champ d'état de type actif, tel que **En attente du fournisseur**.
4. Naviguez à nouveau jusqu'à **Définition du système** > **Listes de choix**.
5. En haut de la liste, créez un filtre de liste comme celui-ci :
   - **Table** : change_request
   - **Élément** : phase_state
6. Appliquez 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.

Notez que l'état **Terminé** a une valeur de **8**. Tout état supérieur ou égal à **8** est considéré comme inactif. Par conséquent, vous devez utiliser un nombre entier positif supérieur à **8** si vous souhaitez ajouter un nouveau type d'état inactif, tel que **Annulé**. Utilisez une valeur négative telle que **-1** ou **-2** si vous souhaitez ajouter un nouveau type actif de champ d'état, tel que **En attente**.

Dépanner les états des changements et les règles métier

Les règles métier du système formulent des hypothèses sur les valeurs d'état. Vous pouvez résoudre les problèmes liés aux règles métier pour connaître leur ordre d'exécution et voir comment cela affecte les modifications que vous apportez aux valeurs des champs **État** .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Construisez un filtre comme celui-ci pour afficher les scripts et les conditions qui se rapportent à la incident_state résolue de 6 ou à la valeur de incident_state fermée de 7 :

   Le champ **Script** en contient 7 OU le champ **Condition** en contient 7 OU le champ **Script** en contient 6 OU le champ **Condition** en contient 6 ET le champ **Table** est incident ET le champ **Actif** est vrai.

Que faire ensuite
Voir Déboguer une règle métier pour plus d'informations sur la façon de tracer l'ordre d'exécution des règles métier. Vous pouvez cliquer sur **Déboguer tout**, résoudre un incident, puis vérifier la trace en bas du formulaire pour observer l'exécution des règles métier. Ces deux exemples de ligne montrent que le code mark_closed règle métier est entré `==>` puis quitté <==.

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

Afficher les définitions de liste de choix

La table Ensemble de choix [sys_choice_set] contient un enregistrement pour chaque champ qui utilise une liste de choix.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_choices

Remarque :
Le rôle personalize_choices doit être explicitement accordé à l'utilisateur ; il ne peut pas s'agir d'un ACL.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'enregistrement de l'ensemble de choix est associé à un fichier d'application, ce qui permet aux ensembles de mises à jour et au développement de l'équipe de suivre et de transférer tous les choix d'un champ dans un seul enregistrement de mise à jour.

Les valeurs de la liste de choix autorisent une longueur maximale de 40 caractères. La plage des valeurs numériques autorisées est [-999, 999].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de liste de choix et sélectionnez **Afficher la liste de choix**.
   Pour afficher d'autres valeurs de liste de choix, modifiez le filtre en haut de la liste.

   Remarque :
   Lorsque vous utilisez une ACL pour accorder des personalize_choices sur un champ particulier, **l'option Afficher liste de choix** n'est pas disponible. Il n'est disponible que si vous accordez explicitement le rôle à l'utilisateur. **Configurer les choix** continue d'apparaître, qu'il s'agisse d'une ACL ou d'un rôle d'utilisateur explicitement accordé.

2. Passez en revue les éléments de la liste.

   Avertissement :
   N'ajoutez pas de nouveaux choix à la liste. Pour ajouter de nouveaux choix à un champ de liste de choix, utilisez l'option **Configurer les choix** .

Définir une option pour une liste de choix

Vous pouvez personnaliser les options disponibles dans une liste de choix.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_choices

Procédure

1. Accédez à un formulaire dans lequel le champ apparaît.
2. Si la liste de choix dépend d'un autre champ, saisissez la valeur de choix dont dépendent les options.

   Par exemple, dans la table Incident, la **sous-catégorie** dépend de la **catégorie**. Pour personnaliser les choix de sous-catégories disponibles pour la catégorie de matériel, sélectionnez **Matériel** dans le champ **Catégorie** .
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer les choix**.
4. Utilisez la zone de sélection pour réorganiser la commande, ajouter ou supprimer des éléments ou pour créer de nouveaux éléments.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour ajouter dynamiquement des éléments à une liste de choix, utilisez la méthode `GlideForm addOption` .

   Remarque :
   Certaines règles métier peuvent être affectées par les modifications apportées aux options de liste de choix (par exemple, les états d'incident par défaut).

Réutiliser une liste de choix

Après avoir défini un ensemble de valeurs de liste de choix, vous pouvez réutiliser les valeurs pour un autre champ dans une autre table.

Avant de commencer

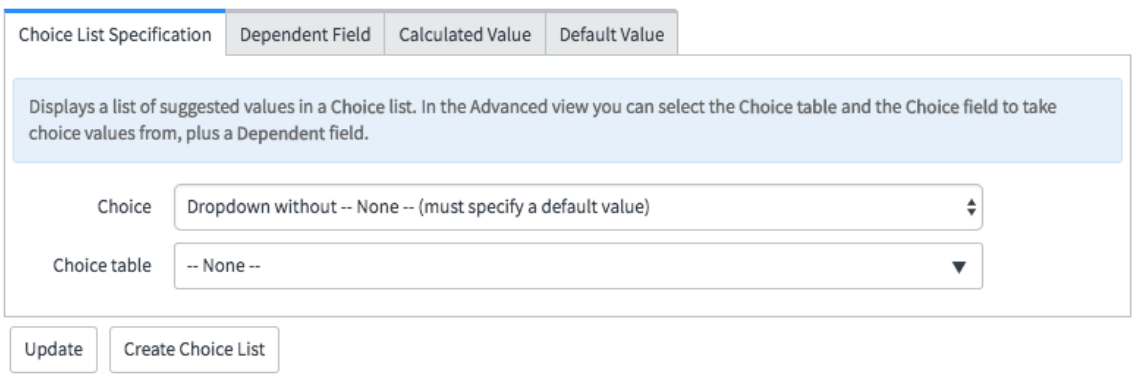
Rôle requis : personalize_choices

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez avec le bouton droit sur un champ de choix existant (champ A) et sélectionnez **Configurer les choix**.
2. Ajoutez les valeurs de liste de choix souhaitées dans la liste connexe **Choix** .
3. Pour réutiliser les valeurs de la liste de choix pour un autre champ (Champ B) dans une autre table, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du Champ B et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Dans le champ **Table de choix** , sélectionnez la table où se trouve le champ A.
5. Dans le champ **Champ de choix** , sélectionnez Champ A.



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Les valeurs de la liste de choix définies dans le champ A sont affichées dans le champ B. Lorsque vous ajoutez ou supprimez des valeurs de liste de choix dans le champ A, ces modifications sont également répercutées dans le champ B. Une fois que vous avez spécifié une table de choix et un champ de choix, le champ n'utilise plus la liste de choix définie.

Supprimer l'option Aucun d'une liste de choix

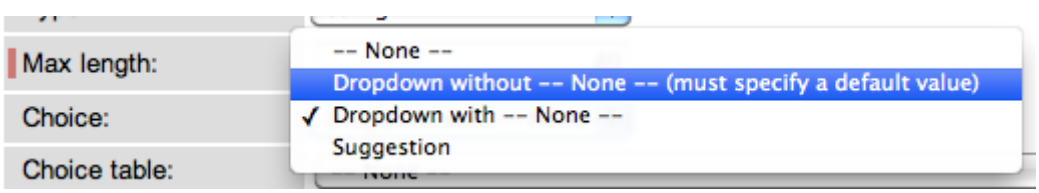
Vous pouvez supprimer l'option **Aucun** d'une liste de choix si ce n'est pas nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Procédure

1. Accédez à un formulaire dans lequel le champ apparaît.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. **Remplacez** la valeur du champ Choix par **Liste déroulante sans -- Aucun -- (doit spécifier une valeur 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.

4. Assurez-vous que le champ **Par défaut** est renseigné pour déterminer quel choix est affiché par défaut.

> **Remarque :**
> Si le champ dépend d'un autre champ, l'option **-- Aucun --** reste disponible.

Modifier la valeur d'affichage Aucun pour une liste de choix

Vous pouvez modifier l'étiquette d'affichage par défaut de l'option **Aucun** pour un champ de choix.

Avant de commencer

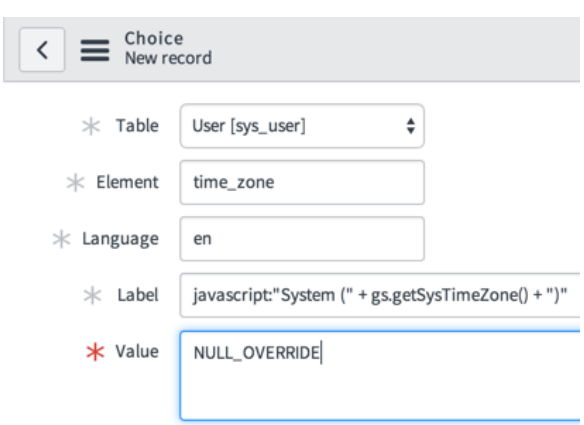
Rôle requis : personalize_choices

> **Remarque :**
> Le rôle personalize_choices doit être explicitement accordé à l'utilisateur ; il ne peut pas s'agir d'un ACL.

Procédure

1. Accédez à un formulaire sur lequel le champ apparaît.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Afficher la liste de choix**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Champs du formulaire de choix

Champ	Valeur
Table	Sélectionnez la table.
Élément	Laissez le nom du champ qui est automatiquement renseigné.
Langue	Entrez le code de langue ISO pour l'étiquette.
Séquence	À laisser vide. Ce champ détermine l'ordre.
Inactif	Laissez l'option dégagée.
Étiquette	Entrez l'étiquette à afficher dans la liste de choix. Vous pouvez utiliser JavaScript, y compris des appels à des script includes, pour définir l'étiquette. Par exemple, l'étiquette JavaScript de l'exemple suivant modifie la valeur **-- Aucun --** de la liste de choix **Fuseau horaire** d'un enregistrement utilisateur pour utiliser la valeur de fuseau horaire de 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.

Champ	Valeur
Valeur	Saisissez NULL_OVERRIDE. **Remarque :** Vous devez saisir NULL_OVERRIDE comme valeur, sinon la nouvelle étiquette s'affiche en plus de l'option **-- Aucun** -- .
Valeur dépendante	laissez ce champ vide.
Conseil	laissez ce champ vide. **Remarque :** Lorsque le type de champ est défini sur **Liste (Liste Glide),** l'astuce ne s'affiche pas.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Supprimer toutes les options de la liste de choix

Vous pouvez supprimer tous les choix d'un champ de choix de l'enregistrement de l'ensemble de choix.

Avant de commencer
Rôle requis : personnaliser

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser cette méthode lorsque vous développez une nouvelle application et que les besoins professionnels changent. Si vous mettez à jour une liste de choix déjà utilisée, pensez à désactiver les options que vous n'utilisez plus afin d'éviter les conflits avec des données ou des scripts existants qui peuvent s'appuyer sur les options précédentes.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_choice_set.list et appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'ensemble de choix pour le champ.

   Par exemple, pour localiser l'ensemble de choix pour la sous-catégorie d'incident, filtrez par **[Table] [est] [incident] ET [Élément] [est] [sous-catégorie].**
3. Cochez la case à côté de l'enregistrement de l'ensemble de choix à supprimer et sélectionnez **Supprimer** dans la liste de choix Actions en dessous de la liste.
4. Cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre de confirmation.
   Tous les choix pour le champ sont supprimés.

Créer une liste de choix pour un autre type de champ

Vous pouvez créer une liste de choix pour un champ avec un autre type, tel qu'un nombre entier, une chaîne ou un champ de référence.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser cette configuration pour standardiser la saisie de données et limiter les options disponibles pour un champ tout en conservant le type de champ 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée du dictionnaire pour le champ.

> **Remarque :**
> Les champs de référence comportant un grand nombre d'enregistrements dans la table de référence ne peuvent pas être convertis pour ressembler à des champs de choix. Un champ de référence avec trop d'enregistrements redevient un champ de référence.

3. Modifiez la valeur **Choix** en **Liste déroulante avec --- Aucun ---** ou **Liste déroulante sans --- Aucun --- (doit spécifier une valeur par défaut).**
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Créer une liste de choix**.

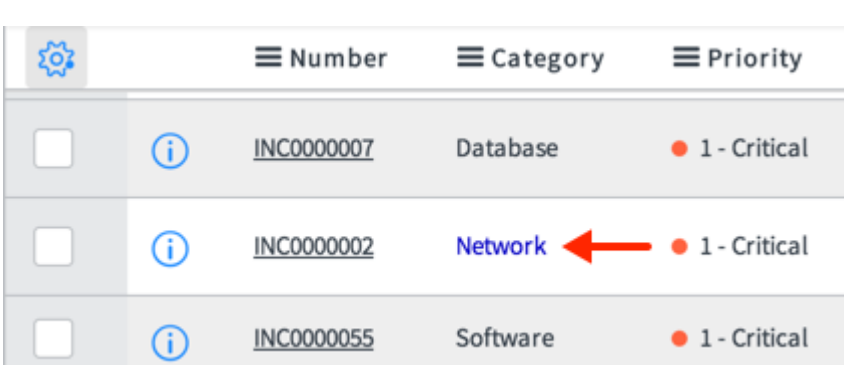
- La liste connexe **Choix** apparaît sur le formulaire d'entrée du dictionnaire.
- Si les enregistrements de la table contiennent des données pour le champ, une valeur de liste de choix pour chaque valeur de champ unique est créée. Par exemple, si trois enregistrements existent sur la table et que chaque enregistrement a une valeur unique dans le champ, trois choix sont créés.
- Si aucune donnée n'existe dans le champ, une valeur de liste de choix **-- Nouveau choix --** est créée.

Afficher des valeurs de liste de choix non valides

Par défaut, les valeurs de liste de choix inactives ou non valides apparaissent en bleu au lieu de noir. Vous pouvez désactiver l'indicateur de couleur pour les choix non valides.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'exemple suivant, la catégorie **Réseau** a été désactivée, de sorte qu'elle apparaît en bleu pour les enregistrements qui contiennent toujours la valeur inactive.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Décochez la case de la propriété **Afficher les entrées de liste de choix manquantes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 option de recherche à un champ de choix

Ajoutez un champ de recherche aux champs de choix qui ont une longue liste d'options.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

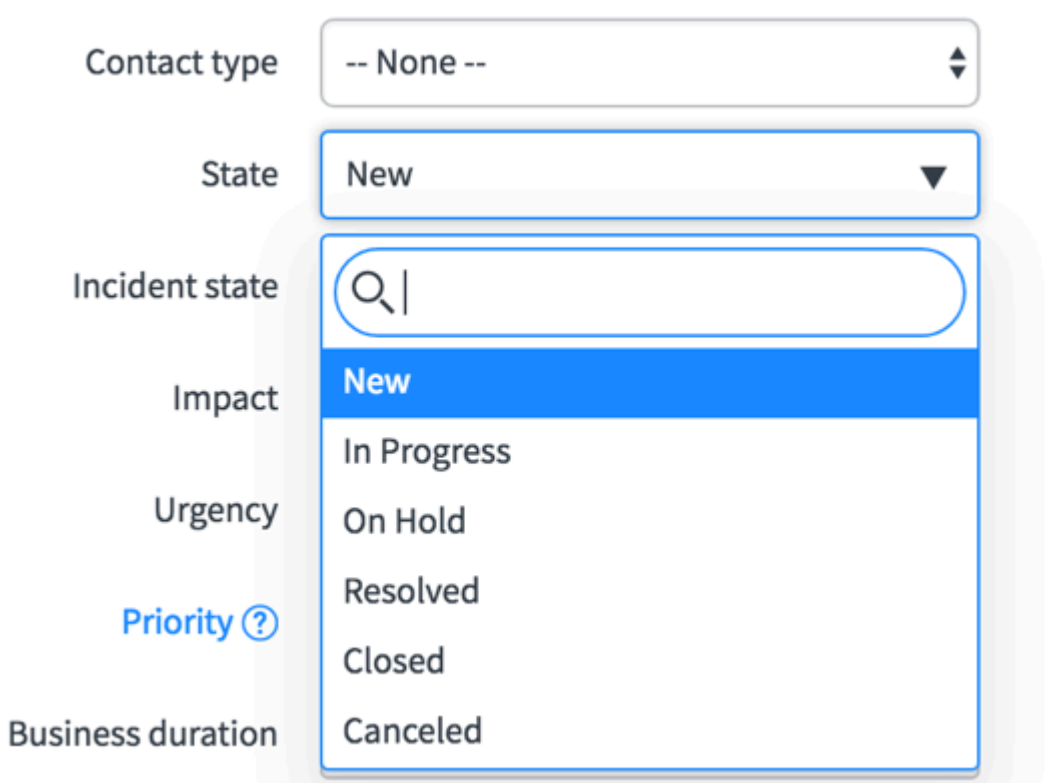
Procédure

1. Accédez à un formulaire qui contient des champs de choix.
   Par exemple, incident.
2. Dans un champ de choix du formulaire, par exemple État, cliquez avec le bouton droit sur le champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Basculez vers la vue avancée du formulaire d'entrée de dictionnaire à l'aide du menu contextuel en naviguant jusqu'à **Vue** > **Avancé**.
4. Dans le champ Attributes (Attributs), saisissez `is_searchable_choice=true`.
   S'il y a d'autres entrées dans le champ Attributs, utilisez une virgule pour séparer les entrées.
5. Mettez à jour le formulaire Entrée de dictionnaire et rechargez la page contenant la liste de choix.

Résultats

La liste de choix contient un champ de recherche que les utilisateurs peuvent utiliser pour filtrer la liste des choix.

Recherche dans le champ de choix



Types de champs de condition

Un champ Condition spécifie quand exécuter une logique métier telle qu'une règle métier ou un workflow.

Il existe deux types de champs de 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.

Types de champs de condition

Type de champ de condition	Description
Chaîne de condition	Champ de texte qui accepte une instruction de condition JavaScript simple. Le système valide l'exactitude de la syntaxe de la condition avant une mise à jour.
Conditions	Champ qui ajoute un créateur de condition à un formulaire. Les créateurs de condition nécessitent de spécifier un champ dépendant dont le système utilise les valeurs pour afficher les options de liste de choix. En règle générale, le champ dépendant est le champ **Table** .

Le système évalue les deux types de champs de condition pour déterminer si les conditions sont vraies ou fausses. Si la valeur est vrai, le système exécute la logique métier. Si la valeur est définie sur false, le système ignore la logique métier.

Pour trouver les attributs de dictionnaire ayant une incidence sur les champs de condition, reportez-vous à Attributs du dictionnaire.

Ajouter le nombre de conditions à un champ de condition

Le widget Nombre de conditions peut être activé sur les champs de condition pour afficher un aperçu des enregistrements qui répondent à l'ensemble de conditions actuel. Pour les champs où le nombre de conditions est activé, le nombre d'enregistrements correspondant aux conditions s'affiche automatiquement. Le nombre est actualisé si le champ dont dépend le champ de condition, tel que Table, est modifié. Si le champ Table est laissé vide, le widget est masqué.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

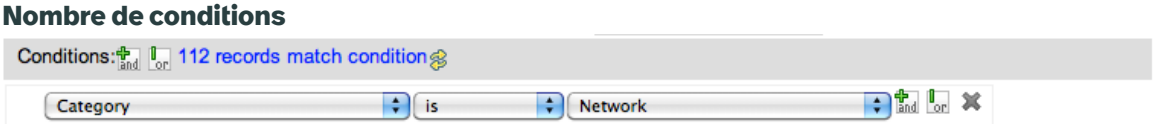
Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Ajoutez `show_condition_count=true` au champ **Attributs** .
3. Envoyer.

Résultats

Dans cet exemple, une condition est exécutée sur la table Incident pour rechercher les incidents dont la **catégorie** est **Réseau** :

Nombre de conditions



La liste indique qu'il y a 112 enregistrements avec **Network** comme catégorie.

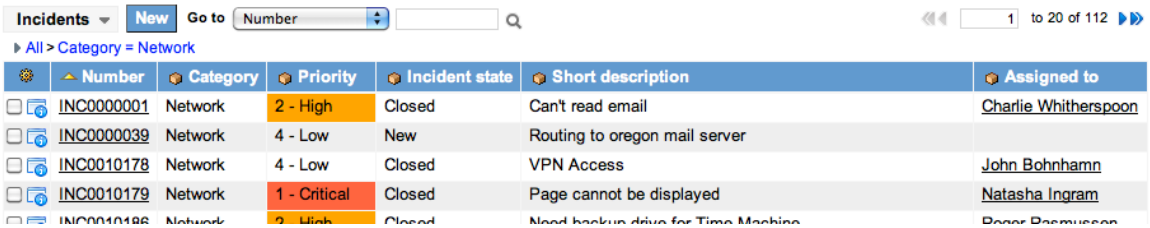
Pour actualiser l'aperçu, cliquez sur l'icône du nombre de mises à jour ( ).

Pour afficher les détails des résultats, cliquez sur le nombre d'enregistrements pour ouvrir la vue de liste des 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.

Résultats du décompte des conditions



Mettre à jour un champ de conditions pour utiliser le créateur de conditions v2

Dans Interface utilisateur principale, vous pouvez mettre à jour un champ de conditions pour afficher le créateur de condition version 2.

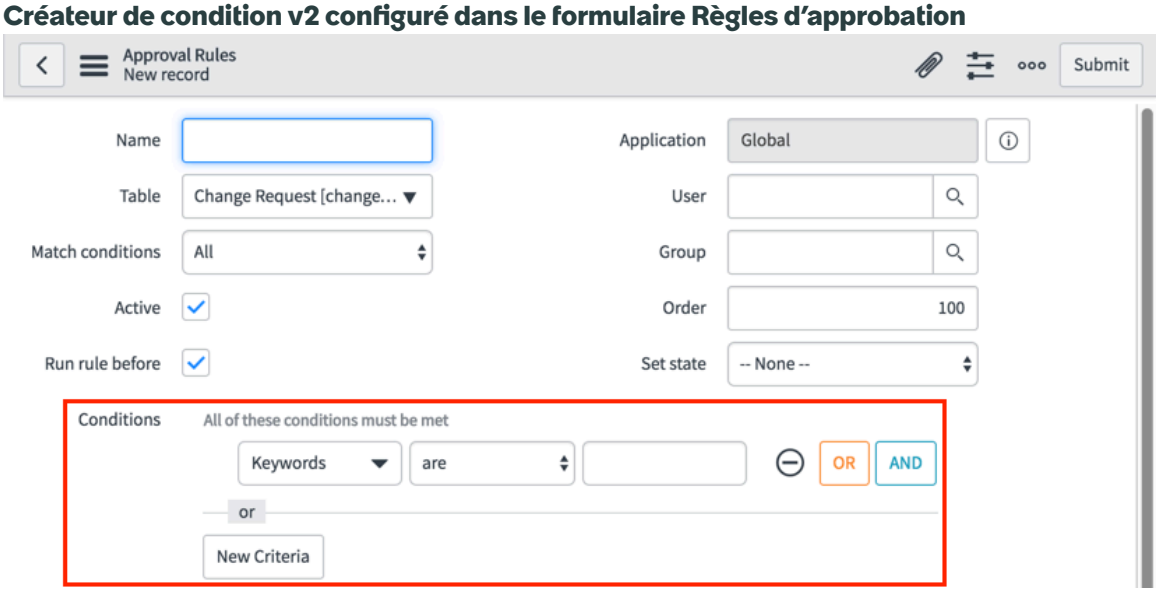
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ajoutez un attribut de dictionnaire au champ Conditions pour activer la version 2 (v2) du créateur de condition.

Créateur de condition v2 configuré dans le formulaire Règles d'approbation



Procédure

1. Ouvrez le formulaire avec le créateur de condition à configurer.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette **Conditions** , puis cliquez sur **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans le champ **Attributs** , saisissez `condition_builder=v2`.
   S'il existe des attributs, ajoutez cette chaîne à la fin séparée par une virgule.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le formulaire se recharge avec la version v2 du créateur de condition.

Type de champ de base de données

Plusieurs types de champs sont disponibles dans le système.

Ce tableau présente les types de champs et les types de bases de données MySQL correspondants. En règle générale, il n'est pas nécessaire d'effectuer d'actions au niveau de la base de données. Pour en savoir plus sur la modification d'un type de champ, reportez-vous à Dictionnaire 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.

Types de champs de base de données

Types de champ	Options	Type XML du dictionnaire	Type de base de données MySQL
Chaîne	petit	chaîne	VARCHAR(40)
Chaîne	moyen	chaîne	VARCHAR(100)
Chaîne	grand	chaîne	TEXTE MOYEN
Chaîne	Extralarge	chaîne	TEXTE MOYEN
Décimal		décimal	Décimal (15,2) les instances plus anciennes peuvent avoir (12,2)
Entier		entier	Entier
Vrai-faux		booléen	TINYINT(1)
Date		glide_date	DATE
Date-Heure		glide_date_time	DATE/HEURE
Heure		glide_time	DATE/HEURE
Durée		glide_duration	DATE/HEURE
Choix		chaîne	VARCHAR(40)
Suggestion		chaîne	VARCHAR(40)
Journal		Journal	TEXTE MOYEN
Référence	<table de référence>	référence	VARCHAR(32)
Liste		glide_list	TEXTE MOYEN
URL		URL	TEXTE MOYEN
Image		user_image	VARCHAR(40)
Date d'échéance		due_date	DATE/HEURE

Remarque :
Voici un exemple de types d'options :

- Champ de chaîne défini dans la plateforme avec une longueur maximale de 40 caractères → VARCHAR(40).
- Champ de chaîne défini dans la plateforme avec une longueur maximale de x, où x = 41-255 caractères, y compris → VARCHAR(x) [exemples : la chaîne 42 est VARCHAR(42) et la chaîne 211 est VARCHAR(211)].
- Champ de chaîne défini dans la plateforme avec une longueur maximale de 256 et plus → MEDIUMTEXT.

Types de données d'entrée de dictionnaire

Vous pouvez modifier le type de données d'une entrée de dictionnaire uniquement si la modification n'entraîne pas de perte de données. Pour modifier le type de données d'une entrée de dictionnaire, 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.

Changements de type de données valides

Condition	Restrictions
Le champ est vide dans tous les enregistrements de table.	Aucun. Vous pouvez convertir un champ vide de n'importe quel type de données en un autre sans restriction.
La table contient des données existantes pour le champ.	Vous ne pouvez convertir qu'entre des types de données logiques qui sont mappés sur le même type de données physiques dans la base de données. Par exemple, vous pouvez convertir une *durée Glide* en *date/heure Glide* , car les deux types de données logiques sont mappés au type de données physique DATETIME dans la base de données.
Le champ est un champ de chaîne que vous convertissez en un autre type de champ de chaîne.	Vous pouvez passer d'un type de données basé sur une chaîne à un autre, à condition que les modifications de longueur n'entraînent aucune perte de données en raison de la troncation. Par exemple, vous pouvez passer d'un type de base de données MEDIUM à un type de base de données VARCHAR(100) si aucune des données existantes n'est supérieure à 100.
Il s'agit d'un champ de chaîne que vous convertissez en ID global unique (GUID).	Vous pouvez convertir un champ de chaîne en GUID uniquement si toutes les données existantes dans le champ sont déjà **des valeurs d'ID système** .
Le champ est un champ GUID que vous convertissez en champ de chaîne.	Aucun. Vous pouvez convertir un champ GUID en champ de chaîne sans restriction.

Champ ID de document

Vous pouvez créer des champs d'ID de document pour référencer n'importe quel enregistrement dans n'importe quelle table.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En comparaison, un champ de référence fait référence à un enregistrement sur une table spécifique. Pour référencer des enregistrements à partir de n'importe quelle table, deux champs doivent fonctionner ensemble : l'un pour stocker la référence de table et l'autre pour stocker la référence d'enregistrement.

Vous pouvez sélectionner le type d'ID de document lors de la création d'un nouveau champ.

Procédure

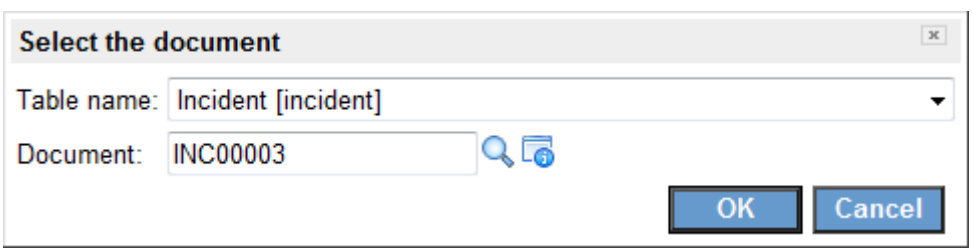
1. Accédez à la vue de formulaire de la table.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Créez un champ pour stocker le nom de la table, puis cliquez sur **Ajouter**.
   - **Nom : n'importe** quelle étiquette (par exemple, Table de modèles)
   - **Type** : chaîne
4. Créez un champ pour stocker la référence d'enregistrement, puis cliquez sur **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.

- **Nom** : étiquette de votre champ d'ID de document (par exemple, `ID de modèle`)
- **Type** : ID de document

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
7. Ouvrez l'entrée du dictionnaire pour le champ ID du document.
8. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
9. Dans le champ **Dépendant** du champ, saisissez le nom de colonne du champ de référence de la table (par exemple, `u_model_table`).
10. **Facultatif :** Dans **Attributs**, ajoutez l'attribut de dictionnaire pour afficher les `show_all_tables` tables système.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**. Lorsque les utilisateurs cliquent sur la recherche de référence pour le champ ID de document, une boîte de dialogue s'affiche qui leur permet de sélectionner la table, puis l'enregistrement. La sys_id de l'enregistrement sélectionné est stockée dans le champ ID de document et le nom de table est stocké dans le champ de référence de table.
12. **Facultatif :** Configurez le formulaire pour supprimer le champ de référence de table.



Information associée

Configurer la mise en page du formulaire

Attributs du dictionnaire

Champ de la fonction

Créez des champs de fonction et des scripts dans Now Platform pour effectuer des transformations et des calculs de base de données courants.

Les champs normaux stockent une valeur dans la base de données. Au lieu de stocker des données, un champ de fonction affiche les résultats d'une requête de base de données. Les champs de fonction n'ont pas de colonne de base de données associée. Au lieu de cela, les champs de fonction génèrent une valeur basée sur des calculs simples d'autres champs et constantes. Ils peuvent être utilisés comme n'importe quel autre champ du système : dans les formulaires, les listes, les conditions de requête, les rapports, etc.

⚠ Avertissement :
Un champ de fonction qui fait référence à un autre champ de fonction dans la fonction entraînera une erreur. Les champs de fonction ne contiennent pas de données et ne sont pas évalués lors de l'exécution.

Example: Cas d'utilisation

Vous souhaitez identifier tous les incidents avec une description brève probablement inutile de moins de 10 caractères.

Au lieu d'interroger tous les enregistrements pour déterminer lequel répond à un critère donné, créez un champ de fonction ou un script de fonction qui récupère uniquement les enregistrements qui répondent aux critères.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 calcul simple, il est préférable d'utiliser un champ de fonction ou un script de fonction plutôt que de stocker une valeur calculée. La valeur est toujours calculée lors de la récupération. Un autre avantage de l'utilisation des champs de fonction est que c'est le serveur de base de données qui effectue la transformation à la place du nœud d'application.

Champs de fonction et champs calculés

Les valeurs des champs calculés sont stockées dans la base de données. Les valeurs des champs de fonction ou des scripts de fonction ne sont pas stockées dans la base de données, mais sont calculées au moment de la récupération. Les valeurs des champs de fonction sont toujours à jour.

Champs de fonction et règles métier

Utilisez des champs de fonction ou des scripts lorsque la logique métier est basée sur une transformation simple d'un ou plusieurs champs existants. Les champs de fonction et les scripts vous permettent d'implémenter une logique métier sans stocker et conserver le résultat d'une transformation.

Champs de fonction par rapport aux filtres, aux chaînes de requête et à Rhino

Plutôt que d'appeler Rhino pour effectuer des transformations de chaînes, vous pouvez utiliser un champ de fonction ou un script de fonction pour effectuer les transformations à votre place. Les champs de fonction et les scripts de fonction sont plus efficaces et permettent d'obtenir des valeurs à jour qui n'ont pas besoin d'être stockées ou gérées.

Limites des champs de fonction

Étant donné que les calculs de champ de fonction ne sont pas stockés dans la base de données, certaines opérations ne sont pas pertinentes.

- Les champs de fonction ne peuvent pas être directement audités ou indexés.

  Remarque :
  Pour indexer un champ de fonction comme s'il s'agissait d'un champ normal, assurez-vous que les champs individuels utilisés par la fonction sont indexés. Sinon, pour de meilleures performances, assurez-vous qu'il existe un index composite incluant tous les champs utilisés dans la fonction.

- Les champs de fonction ne peuvent pas être chiffrés, car une valeur de champ de fonction n'est jamais stockée dans la base de données.
- Les champs de fonction ne peuvent pas être convertis en champs normaux ou vice versa.
- Les champs de fonction que vous créez dans l'interface utilisateur de génération de rapports ne prennent pas en charge la remontée pas à pas. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer les champs de fonction dans Reporting .
- 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.
- Les noms des fonctions de champ doivent être uniques.

Définir les fonctions de la plateforme

Les fonctions de la plateforme peuvent être définies de deux manières :

Traduction automatique

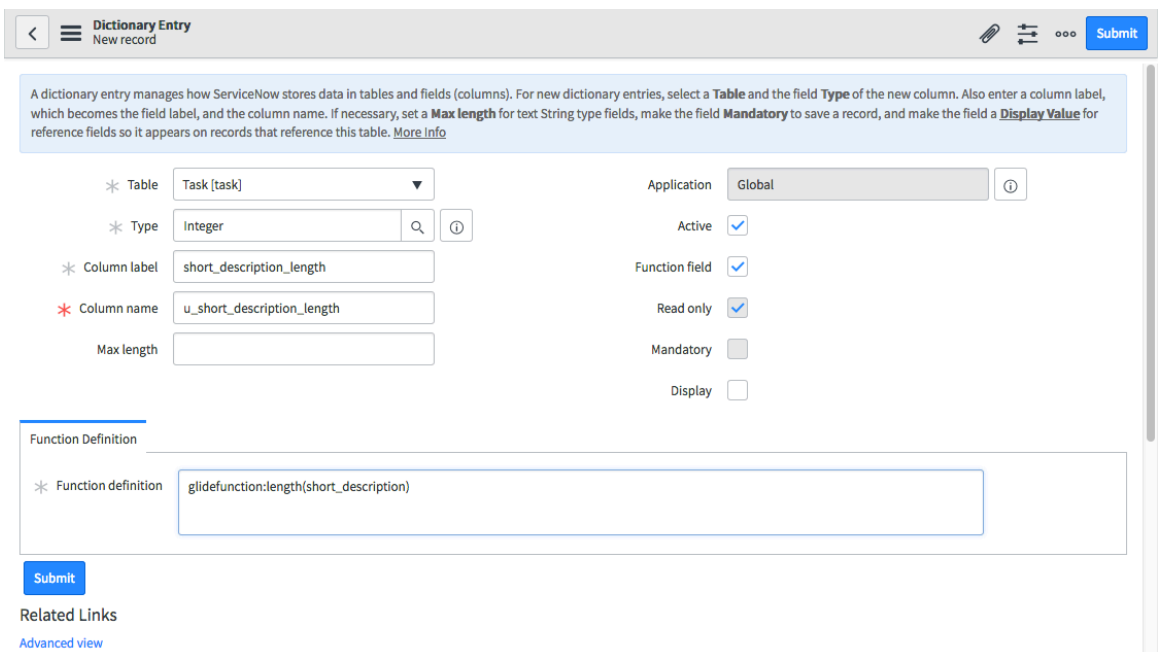
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

1. Utilisez les interfaces de programmation d'application (API) suivantes pour créer et utiliser des fonctions dans un script.

API de fonction

API	Description
GlideDBFunctionBuilder inclus dans le champ d'application	Construisez la fonction pour effectuer une opération SQL.
GlideRecord : addFunction(fonction d'objet)	Appliquez la fonction à un objet GlideRecord.
GlideDBFunctionCaseBuilder - Global	Créer des instructions de ticket.

2. Créez un champ contenant la définition de la fonction, comme illustré dans l'exemple suivant.



Cochez la case **Champ Fonction** dans le formulaire Entrée de dictionnaire [sys_dictionary]. Cette action spécifie que le champ exécute une fonction plutôt que de stocker une valeur.

Opérations GlideFunction

Les champs de fonction peuvent effectuer les opérations suivantes à l'aide de la syntaxe `glidefunction :<operation>` . Lorsque vous fournissez un champ comme argument, vous pouvez remonter pas à pas vers les champs connexes. Par exemple, `cmdb_ci.name`.

Remarque :
Le type de champ de fonction doit être compatible avec le type de retour de la fonction glide. Par exemple, entier, entier long, chaîne, etc. Si le type renvoyé ne peut pas être converti en type dictionnaire, vous obtenez des exceptions.

Opérations de champ de fonction

Opération	Description	Exemple
`ajouter()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, les ajoute et renvoie	`glidefunction :add(child_incidents, parent_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.

Opérations de champ de fonction (suite)

Opération	Description	Exemple
	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.	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
`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. Si la valeur de resolved_at est également vide, la fonction renvoie la valeur de sys_updated_on. Type de retour : texte
`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_number '/', short_description)` Renvoie « INC0001 / Mon client a besoin d'un nouvel 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	`glidefunction :dayofweek(resolved_at, '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.

Opérations de champ de fonction (suite)

Opération	Description	Exemple
	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.	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
distance_sphere()	Prend deux emplacements et renvoie la distance entre eux en mètres.	• *glidefunction :distance_sphere('-0.* *'51.473584',* *'80.206458',* *'25.767242')* Renvoie la distance entre les deux ensembles de paires de longitudes et de latitudes. • *glidefunction :distance_sphere(u_lo* *'80.206458',* *'25.767242')* Renvoie la distance entre le champ de point géo u_location et les coordonnées de longitude et de latitude. • *glideFunction :distance_sphere(Empl* *Emplacement2)* Renvoie la distance entre les champs de points géographiques location1 et location2. • *glidefunction :divide(distance_sphe* *'-0.189937',* *'51.473584'), '1000')* Renvoie la distance entre le champ de point géographique location1 et Londres, en kilomètres. Type de retour : Décimal
diviser()	Utilise deux champs de nombre comme entrée, divise le premier	*glidefunction :divide(u_num2,u_num1)*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (suite)

Opération	Description	Exemple
	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.	Renvoie 5 si num2 = 10 et num1 = 2. Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Grand nombre entier, Nombre entier
`le plus grand()`	Utilise deux valeurs ou plus comme entrée et renvoie la plus grande valeur de la liste d'arguments.	`GlideFunction : le plus grand(10,100,1000)` Renvoie 1000 Types de retour numérique possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Grand nombre entier, Nombre entier Cette fonction fonctionne également avec les champs de date et de chaîne.
`least()`	Utilise deux valeurs ou plus comme entrée et renvoie la valeur la plus basse de la liste des arguments.	`glidefunction :least(10,100,1000)` Renvoie 10 Types de retour numérique possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Grand nombre entier, Nombre entier Cette fonction fonctionne également avec les champs de date et de chaîne.
`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
`multiply()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, effectue la multiplication et renvoie les résultats comme valeur de champ.	`glidefunction :multiplier(u_num1, u_num2)` Renvoie 48 si num1 = 8 et num_2 = 6.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (suite)

Opération	Description	Exemple
	Cette fonction accepte également des valeurs numériques pour l'une ou l'autre entrée. Placez les valeurs numériques entre guillemets simples ou doubles.	Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Grand nombre entier, Nombre entier
`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
`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	`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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (suite)

Opération	Description	Exemple
	entre guillemets simples ou doubles.	

Créer un champ de fonction pour exécuter des fonctions de base de données

Créez un champ qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul du jour de la semaine. Testez dans une instance de sous-production avant le déploiement sur une instance de production.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. **Sélectionnez le champ Fonction**.
4. Renseignez ces champs du formulaire.

Champs pour les champs de fonction

Champ	Description
Table	Table à laquelle le champ de fonction est ajouté.
Type	Species le type de champ : chaîne, nombre, date, etc.
Étiquette de colonne	Définit l'étiquette de la colonne.
Nom de colonne	Définit le nom de la colonne. Créé automatiquement en fonction de **l'étiquette de colonne**.
Longueur max.	Définit la longueur maximale de la valeur de retour.
Champ de la fonction	Si cette option est sélectionnée, elle crée un champ qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul du jour de la semaine. Une fois le nouvel enregistrement de fonction enregistré, vous ne pouvez pas décocher la case pour faire du champ un champ normal.
Définition de la fonction	Définit la fonction exercée par le champ. Commence par `glidefunction :`, suivie de l'opération à effectuer (par exemple, `concatér`), suivie des paramètres de fonction. Les constantes doivent être placées entre guillemets simples.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Par exemple, la définition de fonction suivante crée un champ qui affiche la brève description, suivie d'un espace, suivie du nom de l'appelant : `glidefunction :concat(short_description, ' ', caller_id.name)` **Remarque :** Les paramètres de fonction prennent en charge la remontée pas à pas. Consultez Dot-walking to data in related tables .

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous revenez à la table Entrée de dictionnaire [sys_dictionary].
6. Accédez à la table à laquelle vous avez ajouté le champ de fonction.
7. Ajoutez le champ de fonction à la liste.
   Consultez Configure items on forms or in lists using a list collector .

Résultats

Utilisez le champ de fonction comme n'importe quel autre champ. Par exemple, ajoutez-le à un formulaire, utilisez-le dans un filtre ou utilisez-le dans le créateur de condition.
Si la définition de la fonction n'est pas valide, au lieu de la valeur attendue, vous recevez le message **Fonction non valide** si le champ de fonction est un champ de type chaîne ou une valeur vide pour d'autres types de champ.

Type de champ de point géographique

Le type de données de point géographique stocke les coordonnées de longitude et de latitude.

Vous pouvez stocker des coordonnées de longitude et de latitude en ajoutant un champ de type de données de point géographique à n'importe quelle table. Par exemple, vous pouvez définir un champ de point géographique pour stocker une paire de longitudes et de latitudes afin d'aider les techniciens à trouver l'emplacement d'une pièce dans un entrepôt.

Vous pouvez calculer la distance entre les points géographiques à l'aide de distance_sphere() dans un champ de fonction et l'utiliser pour classer les enregistrements dans une liste en fonction de la distance de l'entrepôt. Par exemple :

```
glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
```

Consultez Champ de la fonction.

Les valeurs des points géographiques sont au format longitude, latitude où :

- La longitude et la latitude sont limitées à 6 décimales de précision. Par exemple, « 80.206458 », « 25.767242 ».
- La plage de longitude est [-180, 180].
- La plage de latitude est [-90, 90].
- Les valeurs saisies en dehors des plages de longitude ou de latitude sont normalisées aux valeurs à l'intérieur de leurs plages respectives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 HTML

L'éditeur HTML fournit la fonctionnalité WYSIWYG (ce que vous voyez est ce que vous obtenez) et l'édition du mode source HTML. Les administrateurs peuvent personnaliser certaines des fonctionnalités associées aux champs HTML.

Les éditeurs HTML disponibles dépendent de votre version de l'interface utilisateur.

Prise en charge de l'interface utilisateur pour les éditeurs HTML disponibles

Éditeur HTML	Prise en charge de l'interface utilisateur
TinyMCE version 5	Interface utilisateur principale, UI15
htmlArea (hérité)	Prise en charge de base dans Interface utilisateur principale

Les articles de la base de connaissances, les descriptions d'éléments de catalogue de services, la documentation de mise en production et les blocs de contenu HTML sont des exemples courants de champs HTML.

Remarque :
L'éditeur TinyMCE ne prend pas en charge la conversion des formes Microsoft Word en HTML.

Bien que des champs HTML puissent être ajoutés à des formulaires divisés, ceux-ci ne sont pas destinés à cet usage et peuvent se comporter de manière inattendue en raison de la largeur disponible limitée dans les formulaires à panneau fractionné.

Si l'accessibilité est activée, une icône d'aide s'affiche avec le champ HTML. L'icône d'aide indique comment utiliser les touches d'accès et d'échappement de la barre d'outils du champ HTML.

Configurer un éditeur de champ pour le champ HTML

Vous pouvez configurer les champs HTML pour utiliser TinyMCE ou l'éditeur HtmlArea hérité. Cet éditeur offre une meilleure stabilité et plus de fonctions d'édition que l'éditeur htmlArea hérité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux options pour les éditeurs HTML.

- TinyMCE : champ WYSIWYG (What You See Is What You Get Is What You Get) qui affiche le texte tel que les lecteurs le voient à l'écran. TinyMCE est l'éditeur par défaut.
- htmlArea : L'éditeur hérité, qui offre une interface WYSIWYG plus basique ainsi qu'un mode qui n'affiche que le balisage HTML.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localisez la propriété appelée **éditeur de champs HTML à utiliser** (`glide.ui.html.editor`).
3. Sélectionnez **TinyMCE** ou **htmlArea**.
4. 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.

Configurer la barre d'outils HTML

Lorsque des champs HTML sont configurés pour utiliser l'éditeur HTML, suivez cette procédure pour configurer les boutons disponibles dans la barre d'outils.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Mettez à jour les options de la barre d'outils de votre éditeur de champs HTML préféré.

Option	Description
Barre d'outils htmlArea	**a.** Accédez à la table Propriétés système [sys_properties] en saisissant `sys_properties.list` dans le navigateur d'application. **b.** Dans la colonne **Nom** , recherchez `glide.ui.html.toolbar`. **c.** Sélectionnez la propriété **glide.ui.html.toolbar** .
Tinymce	**a.** Accédez à la table Propriétés système [sys_properties] en saisissant `sys_properties.list` dans le navigateur d'application. **b.** Dans la colonne **Nom** , recherchez `glide.ui.html.editor.v5.toolbar`. **c.** Sélectionnez la propriété **glide.ui.html.editor.v5.toolbar** .

2. Dans le champ **Valeur** , saisissez ou supprimez les boutons de chaque barre d'outils sous la forme d'une liste séparée par des virgules sans espace.
   Pour la barre d'outils TinyMCE, utilisez les boutons suivants. Utilisez une barre verticale (« | ») pour ajouter un séparateur de section.

Options du bouton TinyMCE

Objectif du bouton	Noms de boutons acceptés
Formatage	newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, justifyleft, justifycenter, justifyright, justifyfull, formatselect, fontselect, fontsizeselect, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, forecolor, removeformat, backcolor, sub, sup
Fonctions de table	Contrôles de table
Modification	couper, copier, coller, coller du texte, rechercher, remplacer, annuler, rétablir
Fonctions étendues	lier, dissocier, nettoyer, code, hr, visualaid, charmap, image, media, preview, fullscreen (non pris en charge par Internet Explorer)

Pour la barre d'outils htmlArea, utilisez les boutons suivants. Utilisez **un séparateur** pour ajouter un séparateur de section.

Traduction automatique

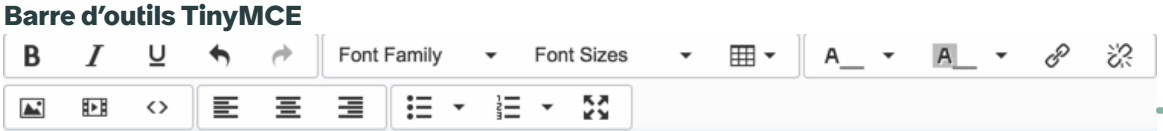
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Options de bouton htmlArea

Objectif du bouton	Noms de boutons acceptés
Formatage	formatblock, fontname, fontsize, bold, italic, underline, justifyleft, justifycenter, justifyright, justifyfull, insertorderedlist, insertunorderedlist, outdent, indent, forecolor, hilitecolor
Modification	copier, coller, annuler
Fonctions étendues	createlink, inserthorizontalrule, insertimage, insertvideo, inserttable, htmlmode

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Barre d'outils TinyMCE



Barre d'outils htmlArea



Configurer TinyMCE pour autoriser les balises déconseillées

Vous pouvez définir un attribut de dictionnaire sur un champ TinyMCE pour autoriser l'utilisation de balises HTML déconseillées, telles que <b> et .<i> Par défaut, TinyMCE utilise les balises et pour la mise en forme en gras et en italique.

Avant de commencer

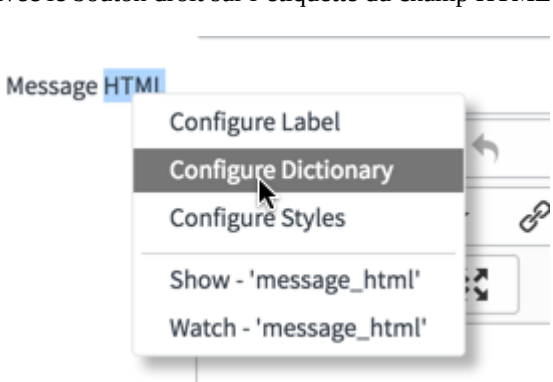
Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez défini l'attribut de dictionnaire, utilisez le mode Code pour entrer manuellement les balises déconseillées. L'éditeur ne valide aucune balise que vous saisissez manuellement, par exemple, si vous tapez un caractère incorrect.

Procédure

1. Accédez au formulaire avec un champ HTML qui utilise TinyMCE.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ HTML et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

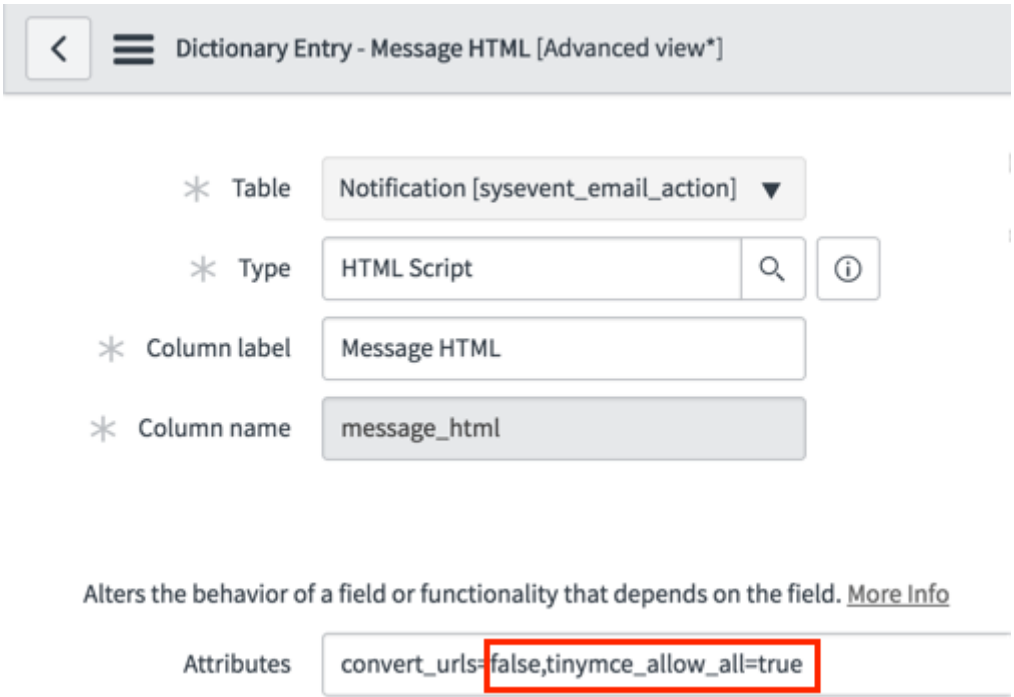


3. Dans le champ **Attributs** , saisissez `tinymce_allow_all=true`, séparée par une virgule si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d’autres attributs sont déjà répertoriés, utilisez une virgule comme séparateur.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer TinyMCE pour autoriser JavaScript dans les URL

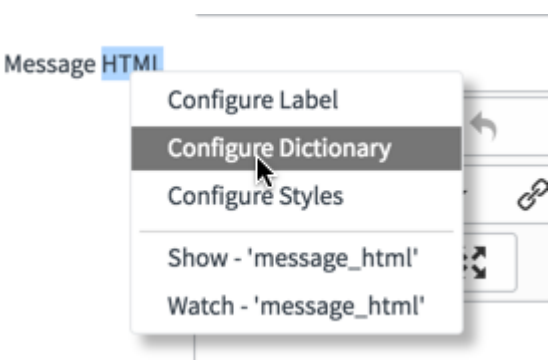
Vous pouvez définir un attribut de dictionnaire sur un champ TinyMCE pour autoriser l’utilisation de JavaScript dans une URL.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Accédez au formulaire avec un champ HTML qui utilise TinyMCE.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l’étiquette du champ HTML et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.



3. Dans le champ **Attributs** , saisissez `tinymce_allow_script_urls=true`, séparée par une virgule si nécessaire.
   Si d’autres attributs sont déjà répertoriés, utilisez une virgule comme séparateur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

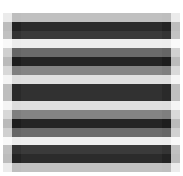
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Icônes de mise en forme pour les éditeurs de champs HTML

Le tableau de mise en forme indique comment contrôler l'affichage du texte.

Le tableau suivant affiche les icônes disponibles dans les éditeurs TinyMCE et htmlArea. Les noms marqués d'un astérisque (*) ne sont pas disponibles avec l'éditeur htmlArea.

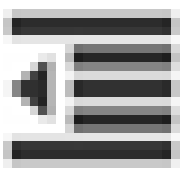
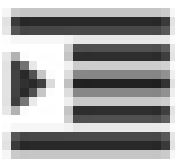
Table de mise en forme

Icône htmlArea	Icône TinyMCE	Nom	Description
		Gras	Applique une mise en forme en gras au texte ou au mot actif sélectionné. Raccourci clavier : CTRL + B
		Italique	Applique une mise en forme en italique au texte ou au mot actif sélectionné. Raccourci clavier : CTRL + I
		Souligner	Souligne la mise en forme du texte ou du mot actif sélectionné. Raccourci clavier : CTRL + U
		Aligner à droite	Applique l'alignement à droite au paragraphe en cours. Référence de code : `text-align :right`
		Aligner au centre	Applique l'alignement central au paragraphe en cours. Référence de code : `text-align :center`
		Aligner à gauche	Applique l'alignement à gauche au paragraphe actif. Référence de code : `text-align :left`
		Justifier	Applique l'alignement justifié, qui étire les lignes à la même largeur, au paragraphe en cours. Référence de code : `text-align :justify`
		Format	Applique un style de paragraphe au paragraphe actif, par exemple Paragraphe, En-tête 1 et Préformaté.
		Famille de polices	Applique une famille de polices au texte ou au mot actif 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.

Table de mise en forme (suite)

Icône htmlArea	Icône TinyMCE	Nom	Description
		Taille de police	Applique une taille de police au texte ou au mot actif sélectionné.
		Insérer/ Supprimer une liste à puces	Applique ou supprime les balises de liste non ordonnées pour les paragraphes sélectionnés. Cliquez sur la flèche à côté du bouton pour sélectionner un autre type de puce.
		Insérer/ Supprimer une liste numérotée	Applique ou supprime les balises de liste ordonnées pour les paragraphes sélectionnés. Cliquez sur la flèche à côté du bouton pour sélectionner un autre type de numéro.
		Diminuer la mise en retrait	Supprime l'indentation des paragraphes actuels ou sélectionnés (supprime 30 px de marge intérieure gauche ; la marge intérieure ne peut pas être inférieure à 0). Référence de code : `padding-left`
		Augmenter le retrait	Applique une mise en retrait aux paragraphes actuels ou sélectionnés (ajoute 30 px de remplissage gauche). Référence de code : `padding-left`
		Sélectionner la couleur du texte	Applique la couleur de police au mot actuel ou au texte sélectionné. Cliquez sur le bouton pour utiliser la couleur actuelle ou cliquez sur la flèche à côté du bouton pour afficher plus de couleurs. Cliquez sur **Autres couleurs...** pour afficher les différentes options de couleur et les codes hexadécimaux.
		Sélectionner une couleur d'arrière-plan	Applique une couleur d'arrière-plan au mot actuel ou au texte sélectionné. Cliquez sur le bouton pour utiliser la couleur actuelle ou cliquez sur la flèche à côté du bouton pour afficher plus de couleurs. Cliquez sur **Autres couleurs...** pour afficher les différentes options de couleur et les codes hexadécimaux.

Fonctions étendues

Fonctions étendues disponibles pour l'utilisation du contenu HTML.

Fonctions étendues

Icône	Icône TinyMCE v4	Nom	Description
		Insérer/ modifier un lien	Configure un lien pour le texte sélectionné. Définissez l'URL du lien, le titre (informations supplémentaires qui apparaissent dans l'info-bulle) et la cible (même fenêtre ou nouvelle fenêtre ou nouvel 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.

Fonctions étendues (suite)

Icône	Icône TinyMCE v4	Nom	Description
			Référence de code : <a>
		Supprimer le lien*	Supprime le lien hypertexte actuel.
		Nettoyer le code désordonné*	Corrige les erreurs HTML standard pour le texte sélectionné, telles que les balises non valides. Cliquer sur ce bouton peut modifier la mise en page du contenu existant. Si vous n'aimez pas les résultats, vous pouvez cliquer sur **Annuler** pour annuler cette action.
		Modifier la source HTML	Ouvre le code source HTML dans une fenêtre distincte. Reportez-vous à la section Modification en mode source HTML.
		Insérer une ligne horizontale	Insère une ligne horizontale à l'emplacement actuel.
		Activer/ désactiver les éléments invisibles*	Affiche ou masque les éléments invisibles de l'article, tels que les bordures de tableau réduites.
		Insérer un caractère spécial*	Insère un caractère spécial (symbole) à l'emplacement actuel du curseur. Cliquez sur le bouton pour afficher une liste de caractères disponibles. Placez le pointeur de la souris sur un caractère pour afficher le nom et le code HTML. Cliquez sur un caractère pour l'insérer.
		Insérer/ modifier une image	Insère une image à partir de la bibliothèque d'images ou d'une pièce jointe. Cette fonctionnalité vous permet également d'ajouter des images à la bibliothèque d'images. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Incorporer des images dans des champs HTML.
		Insérer/ modifier un média incorporé	Incorpore une vidéo de la bibliothèque de vidéos ou d'une pièce jointe. Vous pouvez également ajouter des vidéos à la vidéothèque grâce à cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Intégration de vidéos dans des champs HTML.
		Vérificateur orthographique	Vérifie l'orthographe du texte dans le champ HTML. Le correcteur orthographique n'est disponible que dans l'éditeur htmlArea.
		Aperçu*	Ouvre un aperçu du champ HTML dans une fenêtre distincte sans enregistrer les modifications.
		Activer/ désactiver le mode plein écran*	Développe le champ HTML pour utiliser la vue complète du formulaire afin de faciliter les modifications. Cliquez à nouveau sur le bouton pour revenir à la vue de formulaire standard. Cette fonctionnalité n'est disponible que pour l'éditeur htmlArea et n'est pas disponible pour Internet Explorer.

*Ces options ne sont pas disponibles avec htmlArea.

Fonctions d'édition dans TinyMCE

Plusieurs fonctions d'édition sont intégrées à TinyMCE.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter d'autres fonctions d'édition à TinyMCE v5 à l'aide des propriétés et `glide.ui.html.editor.v5.toolbar` situées sur la page **Propriétés de l'interface utilisateur** . Pour plus d'informations sur la configuration des fonctions d'édition, reportez-vous à la section Configurer la barre d'outils HTML.

Fonctions d'édition

Icône	Icône TinyMCE v4	Nom	Description
		Couper*	Coupe le texte sélectionné. Non pris en charge par tous les navigateurs ; Utilisez le raccourci clavier. Raccourci clavier : CTRL + X
		Copie*	Copie le texte sélectionné. Non pris en charge par tous les navigateurs ; Utilisez le raccourci clavier. Raccourci clavier : CTRL + C
		Coller*	Colle le texte sélectionné. Non pris en charge par tous les navigateurs ; Utilisez le raccourci clavier. Raccourci clavier : CTRL + V
		Coller en tant que texte brut*	Active le collage en tant que texte brut sans mise en forme source.
		Coller à partir du mot*	Ouvre une nouvelle fenêtre qui vous permet de copier et coller du contenu de Microsoft Word dans le champ HTML.
		Trouver*	Permet de localiser les chaînes de texte dans le champ HTML. Effectuez une recherche au-dessus (vers le haut) ou au-dessous (vers le bas) de l'emplacement du curseur.
		Rechercher/ remplacer*	Vous permet de remplacer les occurrences suivantes (Remplacer) ou toutes (Remplacer tout) d'une chaîne de texte dans le champ HTML. Raccourcis clavier : CTRL + F, Cmd + F
		Annuler*	Rétablit la modification précédente.
		Refaire*	Réapplique la dernière modification annulée.

*Ces options ne sont pas disponibles avec htmlArea.

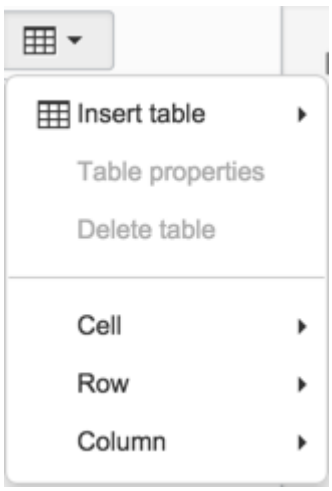
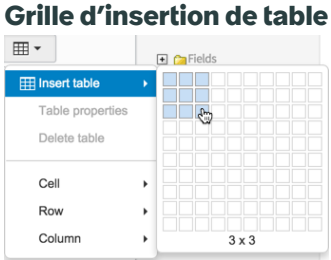
Traduction automatique

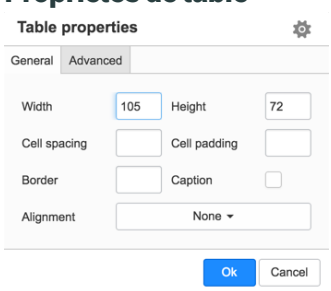
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Fonctions de table dans TinyMCE

La version 4 de TinyMCE utilise des menus et des sélections de menus pour créer et modifier des tableaux.

TinyMCE version 4

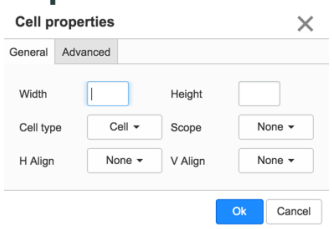
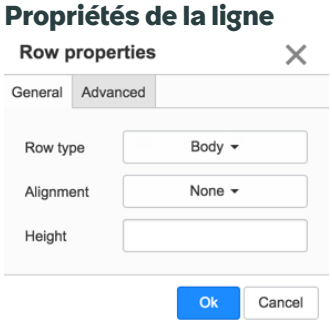
Élément d'interface utilisateur	Action
Menu Table 	Cliquez sur l'icône de table ( ) pour accéder au menu de table TinyMCE version 4. Utilisez le menu de la table pour : • Insérer ou supprimer une table • Modifier les propriétés de table • Ajouter, déplacer ou supprimer des lignes et des colonnes • Modifier les propriétés de la ligne et de la colonne • Diviser et fusionner des cellules
Grille d'insertion de table 	Pour insérer un tableau dans le champ HTML, cliquez sur **Insérer un tableau** et mettez en surbrillance les carrés dans la grille pour représenter le nombre souhaité de lignes et de colonnes. Cliquez sur le dernier carré en surbrillance pour insérer le tableau. Une fois que vous avez inséré le tableau, vous pouvez modifier sa taille en cliquant sur les poignées situées sur les bords du tableau et en les faisant glisser.

Propriétés de table
 
	Dans le menu Table, cliquez sur Propriétés de la **table** pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés de la table. Dans cette zone, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes.
	• Onglet Général :
	  ○ Définir la largeur et la hauteur de la table
	  ○ Définir l'espacement et le remplissage des cellules
	  ○ Activer les bordures et les légendes
	  ○ Définir l'alignement de la table
	• Onglet Avancé :
	  ○ Configurer le style de tableau
	  ○ Sélectionner la couleur de la bordure
	  ○ Sélectionner la couleur d'arrière-plan

Traduction automatique

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

TinyMCE version 4 (suite)

Élément d'interface utilisateur	Action
Propriétés de la cellule 	Avec le curseur dans la cellule de tableau souhaitée, ouvrez le menu du tableau et cliquez sur **Propriétés de la cellule**. Dans cette zone, vous pouvez définir les propriétés suivantes pour les cellules de tableau. • Onglet Général : ◦ Largeur et hauteur ◦ Type et périmètre ◦ Alignement horizontal et vertical • Onglet Avancé ◦ Configurer le style de cellule ◦ Sélectionner la couleur de la bordure ◦ Sélectionner la couleur d'arrière-plan
Propriétés de la ligne 	Avec le curseur dans une cellule de tableau de la ligne souhaitée, ouvrez le menu du tableau et cliquez sur **Propriétés de la ligne**. Dans cette zone, vous pouvez définir les propriétés suivantes pour les lignes. • ◦ Type de ligne ◦ Alignement ◦ Hauteur • Onglet Avancé ◦ Configurer le style de ligne ◦ Sélectionner la couleur de la bordure ◦ Sélectionner la couleur d'arrière-plan

Vous pouvez également coller des tableaux dans des champs HTML à partir d'éditeurs basés sur des tables.

Personnaliser les attributs TinyMCE

Modifiez les barres d'outils TinyMCE et la hauteur par défaut des champs HTML pour personnaliser votre expérience de champ journal.

Ajoutez ou supprimez des attributs TinyMCE de la barre d'outils TinyMCE par défaut. Les attributs TinyMCE sont appliqués aux barres d'outils TinyMCE dans la plateforme et les espaces de travail, ou à des modules d'extension spécifiques dans un enregistrement ou à des tables spécifiques dans un enregistrement. Vous pouvez également appliquer un attribut pour augmenter la hauteur des champs HTML, en agrandissant le champ HTML utilisé par les agents.

Modifier la barre d'outils par défaut de TinyMCE

Définissez les éléments de la barre d'outils dans vos propriétés système pour qu'ils soient activés ou désactivés tout au long Espace de travaildu .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Mettez à jour la propriété **Configure the editing toolbar for HTML fields(TinyMCE v5)** (glide.ui.html.editor.v5.toolbar) afin d'ajouter ou de supprimer des boutons pour la barre d'outils.

Remarque :
Utilisez une barre verticale (« | ») pour ajouter un séparateur de section.

Type	Boutons
Boutons par défaut	`bold italic underline undo redo | fontselect fontsizeselect table | forecolor backcolor link unlink | image media code | alignleft aligncenter alignright | bullist numlist fullscreen`
Boutons valides	`newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, alignleft, aligncenter, alignright, alignjustify, formatselect, fontselect, fontsizeselect, table, cut, copy, paste, pastetext, searchreplace, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualblocks, subscript, superscript, charmap, image, media, fullscreen, anchor, toc, codesample, ltr, rtl, emoticons, insertdatetime, nonbreaking, pagebreak, print, visualblocks, visualchars, cut, copy`

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier la barre d'outils TinyMCE pour une table spécifique

Définissez les attributs dans le dictionnaire TinyMCE pour déterminer quels attributs TinyMCE s'affichent dans une table spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement avec un champ de type HTML que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez un enregistrement d'incident, de problème ou de connaissances.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ (par exemple, Corps de l'article), puis sélectionnez **Configurer le 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 section Liens connexes, sélectionnez **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , entrez editor.toolbar= suivi des boutons de barre d'outils souhaités.
   Par exemple, editor.toolbar=formatselect|gras, italique, souligné, barré, blockquote, subscript, exposant, removeformat|, bullist, numlist, outdent, indent|undo, redo|table hr|link unlink|image media code|visualblocks, aperçu plein écran.

   Remarque :

   - Incluez tous les éléments de la barre d'outils que vous souhaitez afficher, pas seulement les éléments de la barre d'outils que vous souhaitez ajouter.
   - Les configurations apportées au champ Attribut d'un champ sur l'enregistrement de dictionnaire associé remplacent la valeur de la propriété système glide.ui.html.editor.v5.toolbar.
   - Plusieurs attributs, tels que la hauteur, les boutons de la barre d'outils et les modules d'extension de la barre d'outils, peuvent être combinés dans le champ Attributs. Par exemple, editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist plein écran charmap directionnalité émoticônes rh insérerdateheure page insécable imprimer rechercheremplacer nombre de mots ancre toc codesample visualblocks visualchars compat3x lien automatique align_listitems,editor.toolbar= fontselect fontsize backcolor pastetext removeformat | formatselect searchreplace undo redo | formatselect searchreplace redo | bullist numlist retrait outdent retrait alignleft aligncenter alignright | Lien vers la table des matières Dissocier l'image Média CodeSample | Code plein écran.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Changer les modules d'extension TinyMCE pour une table spécifique

Définissez les attributs dans le dictionnaire TinyMCE pour activer ou désactiver les modules d'extension dans un champ HTML spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement avec un champ de type HTML que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez un enregistrement d'incident, de problème ou de connaissances.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ (par exemple, Corps de l'article), puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , saisissez editor.plugins= suivi des modules d'extension souhaités, séparés par un espace.

   Par exemple, editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist fullscreen charmap directionality emoticons hr insertdatetime nonbreaking pagebreak print searchreplace wordcount anchor toc codesample visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :

- Incluez tous les éléments de la barre d'outils que vous souhaitez afficher, pas seulement les éléments de la barre d'outils que vous souhaitez ajouter.
- Les configurations apportées au champ Attribut d'un champ sur l'enregistrement de dictionnaire associé remplacent la valeur de la propriété système glide.ui.html.editor.v5.toolbar.
- Les modules d'extension autorisés sont les suivants : advlist align_listitems ancre lien automatique redimensionnement automatique code charmap bbcode code miroircode échantillon colorpicker émoticônes de directionnalité plein écran hr image insertdatetime liste de liens médias page insécable aperçu imprimer uniquementnorecherche de frontièreremplacer la table textecouleur table des matières visualblocks visualchars nombre de mots
- Plusieurs attributs, tels que la hauteur, les boutons de la barre d'outils et les modules d'extension de la barre d'outils, peuvent être combinés dans le champ Attributs. Par exemple, `editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist plein écran charmap directionnalité émoticônes rh insérerdateheure page insécable imprimer rechercheremplacer nombre de mots ancre toc codesample visualblocks visualchars compat3x lien automatique align_listitems,editor.toolbar= fontselect fontsize backcolor pastetext removeformat | formatselect searchreplace undo redo | formatselect searchreplace redo | bullist numlist retrait outdent retrait alignleft aligncenter alignright | Lien vers la table des matières Dissocier l'image Média CodeSample | Code plein écran`.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la hauteur par défaut d'un champ HTML

Modifiez la hauteur par défaut d'un champ HTML spécifique pour augmenter la taille d'un champ journal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La hauteur du champ HTML est configurée par champ HTML.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement avec un champ de type HTML que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez un enregistrement d'incident, de problème ou de connaissances.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ (par exemple, Corps de l'article), puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , entrez `editor.height=X`, où X est la hauteur souhaitée.
   Par exemple, `editor.height=250`

Remarque :

Les champs HTML peuvent être compris entre 72 et 2 000. Les champs HTML sont par défaut 64.

5. Sélectionnez **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.

6. Pour configurer dynamiquement la hauteur des champs de formulaire à mesure que la ligne de texte augmente au lieu de fournir une hauteur spécifique, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**

   b. Dans la barre de recherche, saisissez `glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins` et sélectionnez la propriété.

   c. Dans le champ de valeur, ajoutez `redimensionnement automatique`.

   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le module d'extension autoresize est actif.

Modifier la taille de police par défaut d'un champ HTML

Modifiez la taille de police par défaut d'un champ HTML spécifique pour utiliser une taille de police standard dans tous les formulaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La taille de la police HTML est configurée par champ HTML.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement avec un champ de type HTML que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez un enregistrement d'incident, de problème ou de connaissances.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ (par exemple, Corps de l'article), puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Sélectionnez l'onglet Valeur par défaut.
4. Dans le champ **Valeur par défaut** , saisissez `<p style="font-size:X;"></p>`, où X est la valeur par défaut.
   Par exemple :
   - Pour agrandir la police, saisissez `<p style="font-size:large;"></p>`
   - Pour définir la taille sur 10, entrez `<p style="font-size:10pt;"></p>`
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Mettre en surbrillance du texte dans TinyMCE

Sur la barre inférieure de TinyMCE, le chemin des balises HTML pour le texte à la position du curseur est affiché.

Cliquez sur une balise dans le chemin d'accès pour mettre en surbrillance le texte affecté par la balise.

Insérer un saut de ligne dans l'éditeur HTML

Lorsque vous utilisez la touche `Entrée` , l'éditeur crée une balise d'élément de paragraphe (`<p>`), qui apparaît sous la forme d'un double espace.

Pour entrer un espace sur une seule ligne, utilisez la combinaison de touches `Maj` + `Entrée` , qui insère une balise de saut de ligne (`<br>`).

Traduction automatique

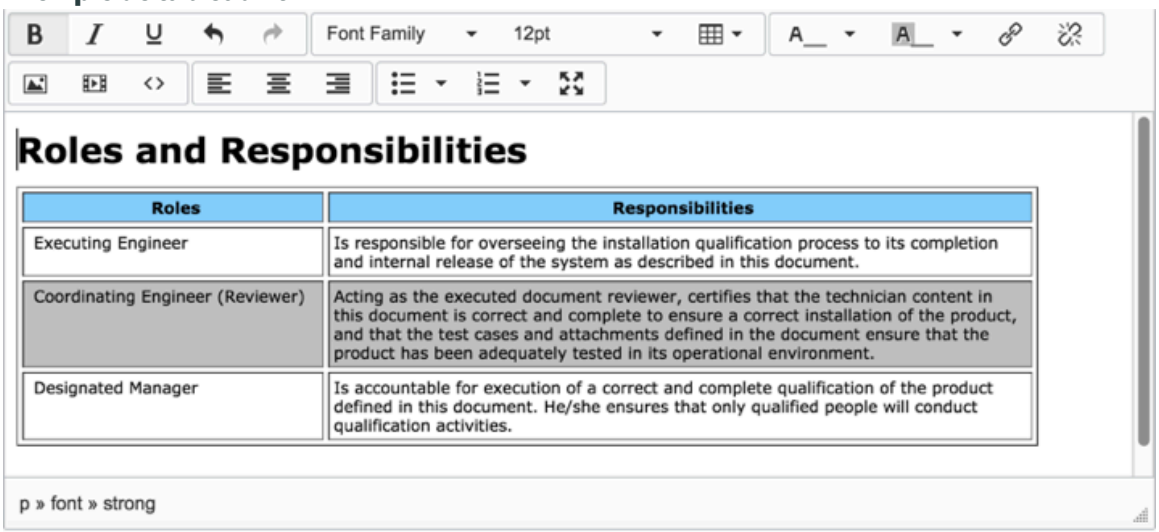
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Ajouter une table au champ HTML

Cet exemple utilise des contrôles de champ HTML pour mettre en forme une table dans un article de la base de connaissances.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

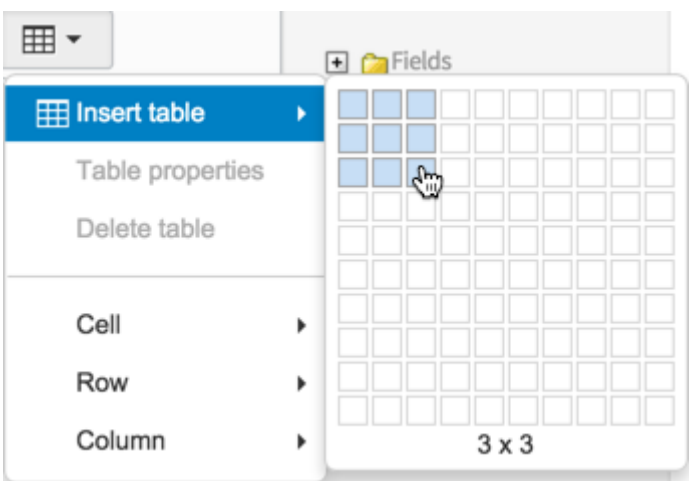
Exemple de tableau html



Pour ajouter la table formatée à un article de la base de connaissances :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connaissances** > **Modifier** et sélectionnez l'article à modifier.
2. Dans le champ HTML, positionnez le curseur à l'emplacement de la table.
3. Cliquez sur l'icône Table, cliquez sur **Insérer une table**, puis sélectionnez le nombre de lignes et de colonnes.



4. Pour modifier les propriétés de table, procédez comme suit.
   a. Placez votre curseur dans la table, cliquez sur l'icône de la table, puis sélectionnez **Propriétés de la table**.
   b. Entrez les valeurs suivantes dans l'onglet **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.

- Largeur : 75%
- Espacement des cellules : 3
- Rembourrage des cellules : 3
- Bordure : 1
- Alignement : Gauche

c. Dans l'onglet **Avancé** , cliquez sur le champ de texte en regard de **Couleur de la bordure** et entrez `Gris`.
La zone du sélecteur de couleurs à droite devient grise pour indiquer la couleur que vous avez saisie. Vous pouvez également cliquer sur la case et sélectionner la couleur dans la palette.

d. Cliquez sur **OK**.

5. Pour mettre à jour la ligne de la table d'en-tête, procédez comme suit.

a. Sélectionnez les cellules de la première ligne du tableau, cliquez sur l'icône du tableau, puis sélectionnez **Ligne** > **Propriétés de la ligne**.

b. Entrez les valeurs suivantes dans l'onglet **Général** .

- Type de ligne : en-tête
- Alignement : Centre

c. Dans **l'onglet Avancé**, saisissez `#87cefa` dans la zone de texte à côté **de Couleur d'arrière-plan** pour la définir sur un bleu clair.

d. Cliquez sur **OK**.

6. Pour définir les propriétés des cellules, procédez comme suit.

a. Sélectionnez toutes les cellules du tableau dans la première colonne à l'exception des cellules de la ligne d'en-tête, cliquez sur l'icône Tableau, puis sélectionnez **Cellule** > **Propriétés de la cellule**.

b. Entrez les valeurs suivantes dans l'onglet **Général** .

- Alignement H : Gauche
- Alignement en V : Haut

c. Cliquez sur **OK**.

d. Répétez ces étapes pour les cellules du tableau de la deuxième colonne.

7. Pour définir la couleur d'arrière-plan de la ligne du milieu, 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. Placez votre curseur sur la ligne du milieu de la table, cliquez sur l'icône de table et sélectionnez **Ligne** > **Propriétés de la ligne**.

b. Dans **l'onglet Avancé**, entrez Argent dans la zone de texte à côté **de Couleur d'arrière-plan** pour définir la couleur #c0c0c0.

c. Cliquez sur **OK**.
Répétez cette procédure toutes les deux lignes de la table.

8. Pour définir la largeur de colonne, procédez comme suit.

a. Cliquez sur la première colonne du tableau, cliquez sur l'icône du tableau, puis sélectionnez **Cellule** > **Propriétés de la cellule**.

b. Dans l'onglet **Général** , saisissez 30 % dans le champ de texte **Largeur** .

c. Cliquez sur **OK**.

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

10. Saisissez les données dans les cellules du tableau, puis enregistrez l'article.

Incorporer des images dans des champs HTML

Vous pouvez utiliser le sélecteur d'image de champ HTML pour incorporer des images dans des champs HTML et ajouter des images à la bibliothèque d'images.

Avant de commencer

Rôle requis : le rôle nécessaire pour mettre à jour l'enregistrement qui contient le champ HTML. Par exemple, n'importe quel utilisateur disposant d'un rôle peut créer un article de la base de connaissances et y incorporer une image.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle image_admin gérer la bibliothèque d'images à l'emplacement **Interface utilisateur du système** > **Images**. Reportez-vous à la section Stockage d'images dans la base de données .

Procédure

1. Ouvrez le formulaire qui contient le champ HTML.
2. Cliquez sur la position à laquelle l'image doit apparaître, ou pour modifier une image existante, cliquez sur l'image.
3. Cliquez sur l'icône Insérer/modifier une image ( ) dans la barre d'outils de l'éditeur HTML.
4. Dans le formulaire Insérer/Modifier une image, saisissez des informations dans chaque champ.

Formulaire Insérer/modifier une image

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type d'image. ○ **Bibliothèque d'images** : images stockées dans la table db_image. Vous pouvez réutiliser des images de la bibliothèque d'images à plusieurs emplacements. ○ **Pièce jointe** : disponible uniquement dans l'enregistrement actuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Image	Commencez à saisir un nom de fichier et sélectionnez une image dans la liste, ou cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez une image. Pour charger une nouvelle image, cliquez sur **Nouveau**, sur **Choisir un fichier**, localisez l'image, puis cliquez sur **Charger**. Si vous avez choisi le type **de pièce jointe** , cliquez sur **Choisir un fichier**, localisez l'image, puis cliquez sur **Joindre**.
Info-bulle	Saisissez un texte de remplacement qui s'affiche lorsqu'un utilisateur pointe sur l'image.
Alternative	Saisissez un texte de remplacement qui peut être utilisé pour améliorer l'accessibilité. Par exemple, il peut être utilisé avec un lecteur d'écran. Si ce champ est laissé vide, le texte saisi dans le champ **Info-bulles** est défini par défaut.

Remarque :
Pour redimensionner une image incorporée, cliquez sur l'image. Le cadre de dimensionnement s'affiche. Faites glisser un point de dimensionnement jusqu'à ce que l'image atteigne la taille souhaitée. Les points d'angle ajustent la taille proportionnellement. Selon votre navigateur, vous devrez peut-être mettre l'image en surbrillance avant que le cadre de dimensionnement n'apparaisse.

5. **Facultatif :** Pour fournir un contrôle supplémentaire sur l'apparence d'une image, cliquez sur **Options avancées**.

Options avancées

Champ	Description
Mise en page	Sélectionnez **l'alignement de** l'image (la valeur par défaut est **Ligne de base**) et saisissez l'épaisseur de la **bordure**.
Espacement	Entrez le nombre de pixels **horizontaux** et **verticaux** autour de l'image.
Taille	Entrez la **largeur** et la **hauteur** de l'image (en pixels).

6. Cliquez sur **OK**.
7. **Facultatif :** Collez une image dans l'éditeur HTML.
Pour modifier l'image, enregistrez l'entrée, puis sélectionnez l'image. Cliquez sur l'icône Insérer/Modifier une image et remplissez le formulaire à l'aide des mêmes tables pour l'ajout d'une image.

(Optional) Les images collées sont enregistrées dans le système en tant que pièces jointes.

Lien vers un site web dans les champs HTML

Vous pouvez insérer un lien vers un site Web dans un champ HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : le rôle nécessaire pour mettre à jour l'enregistrement qui contient le champ HTML. Par exemple, n'importe quel utilisateur disposant d'un rôle peut créer un article de la base de connaissances et créer un lien vers un site Web dans le texte de l'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Déplacez le curseur à l'endroit où le lien doit apparaître.
2. Cliquez sur l'icône Insérer/modifier un lien ( ) dans la barre d'outils HTML.
3. Saisissez les informations dans chaque champ.

Formulaire Insérer/modifier un lien

Champ	Description
URL	Entrez l'URL du lien. Le copier-coller est généralement la méthode la plus simple.
Texte	Entrez le texte que vous souhaitez afficher pour le lien.
Cible	Sélectionnez la fenêtre cible de l'URL. Pour les fichiers, la sélection **Aucun (utiliser implicitement)** est généralement le meilleur choix. Toutefois, si vous créez un lien vers une page Web complète, choisissez **Nouvelle fenêtre (_blank)** pour que le navigateur ouvre le lien dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre.

4. Cliquez sur **OK** pour insérer le lien dans le champ.

Intégrer des vidéos dans des champs HTML

Vous pouvez insérer des vidéos dans des champs HTML. Vous pouvez également ajouter des vidéos à la vidéothèque à l'aide du formulaire HTML Insérer/modifier une vidéo.

Avant de commencer

Remarque :
La table Vidéos [db_video] est une table publique qui n'a aucune restriction de sécurité. Les utilisateurs non authentifiés ont un accès complet aux vidéos téléchargées dans la table de db_video.

Rôle requis : le rôle nécessaire pour mettre à jour l'enregistrement qui contient le champ HTML. Par exemple, n'importe quel utilisateur disposant d'un rôle peut créer un article de la base de connaissances et y intégrer une vidéo.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les formats de fichier suivants sont pris en charge dans le système de base.

- .mp4 vidéo MPEG-4
- WebM Vidéo .webm

Plus la taille du fichier est importante, plus il faut de temps pour télécharger la vidéo avant de commencer. Pour réduire la taille du fichier, vous pouvez réduire le débit binaire, mais cela réduit la qualité de la vidéo. Les débits binaires suivants optimisent la vitesse de téléchargement et la qualité vidéo :

Résolution vidéo	Débit binaire recommandé
Définition standard (480p)	1,5 à 2,5 mégabits par seconde (Mbits/s)
Haute définition (720p)	3 à 5 Mbits/s
Haute définition (1080p)	6 à 8 Mbits/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 :
Pour une expérience visuelle optimale, les spécifications suivantes sont suggérées :

Paramètres de visualisation optimaux

Type	Définition
Taille	20 Mo
Débit binaire	320 Kbits/s
Résolution	480*320

Internet Explorer et Safari ont des difficultés à diffuser les vidéos téléchargées dans la base de données. Joignez un fichier plutôt qu'un fichier incorporé si vous avez l'intention d'utiliser l'un de ces navigateurs ou un type de fichier non pris en charge. Pour plus d'informations sur les pièces jointes, voir Ajouter et gérer des pièces jointes .

Remarque :
Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle image_admin peuvent gérer la vidéothèque à l'adresse suivante : **Interface utilisateur du système** > **Vidéos**.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire qui contient le champ HTML.
2. Cliquez sur la position à laquelle la vidéo doit s'afficher ou, pour modifier une vidéo existante, cliquez sur la vidéo.
3. Cliquez sur l'icône Insérer/modifier une vidéo ( ) dans la barre d'outils de l'éditeur HTML.
4. Saisissez les informations dans chaque champ.

Insérer/modifier une vidéo

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type de vidéo. ○ **Bibliothèque de vidéos** : liste des vidéos stockées dans la table db_video. Vous pouvez le réutiliser. ○ **URL** : à partir d'une source externe ○ **Pièce jointe** : disponible uniquement dans l'enregistrement actuel Pour une pièce jointe ou un fichier de bibliothèque vidéo, sélectionnez une vidéo dans la liste ou cliquez sur **Nouveau**. Pour une URL externe, saisissez l'URL.
Taille	Entrez la **largeur** et la **hauteur** de la vidéo en pixels.

5. Cliquez sur **OK**.

Définir des types de fichier vidéo pour les champs HTML

Vous pouvez définir les types de fichiers vidéo qui peuvent être ajoutés aux champs HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : image_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

Les utilisateurs peuvent ajouter des vidéos aux champs HTML. Par défaut, les utilisateurs peuvent ajouter l'un des types de vidéos suivants aux champs HTML : .mp4, .webm et .swf types de fichiers vidéo. Vous pouvez désactiver les types de vidéos que vous ne souhaitez pas autoriser les utilisateurs à ajouter, ou ajouter de nouveaux types de vidéos. .swf fichiers ne sont que très peu pris en charge. .mp4 fichiers peuvent être limités par le type de navigateur.

Remarque :
Par défaut, l'assainisseur HTML supprime les vidéos des champs HTML. Pour autoriser les types de fichiers vidéo, voir Intégrer des vidéos dans des champs HTML

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Types d'objets incorporés**.
2. Pour désactiver un type de vidéo, définissez le champ **Actif** sur **faux**.
3. Pour ajouter un type de vidéo supplémentaire, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Remarque :
Si vous spécifiez des valeurs pour les champs **Base de code** ou **Pluginspage** , qui indiquent au navigateur où obtenir le module d'extension, pointez vers les pages https pour éviter les avertissements d'Internet Explorer concernant le contenu non sécurisé de la page.

Désactiver l'accès de l'utilisateur à la bibliothèque d'images

Par défaut, les utilisateurs peuvent utiliser et charger des images dans la bibliothèque d'images à partir d'un champ HTML. Vous pouvez désactiver l'accès à la bibliothèque d'images à partir des champs HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez **html_insert_image_dialog**.
3. Recherchez les lignes de code suivantes dans le champ **HTML** et commentez-les.

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
 var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
  imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

et

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
   <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
   <g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}" value = "dbimage" selected
 = "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. 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.

Que faire ensuite

Pour supprimer l'option **Charger à partir de l'URL** dans l'éditeur HTML, ajoutez une nouvelle propriété nommée `glide.ui.html.image.allow_url` et définissez la **valeur** sur **faux**.

Information associée

Ajouter une propriété système

Coller du contenu dans l'éditeur HTML

Collez le contenu d'une application de bureau dans l'éditeur HTML. Le contenu peut ne pas être collé de la même manière à partir de chaque application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un champ HTML.
   Par exemple, le champ **Texte** d'un article de la base de connaissances.
2. Collez le contenu d'une autre application.
   Google Chrome et Mozilla Firefox ne prennent pas en charge le collage à l'aide de l'icône Coller. Utilisez plutôt le raccourci clavier commande/Ctrl+V.
3. Dans la boîte de dialogue Options de mise en forme de collage, choisissez **Conserver** ou **Supprimer** la mise en forme du texte du contenu collé.

Résultats

L'éditeur HTML présente certaines limitations en matière de collage :

- Collage d'images : le collage d'images et de texte à partir de OneNote fonctionne dans les navigateurs Microsoft. Le collage de OneNote vers Chrome ou Firefox fonctionne, mais les styles et les images ne sont pas inclus. Vous pouvez toujours sélectionner des images individuellement et les coller dans le champ HTML. Le collage d'images et de texte à partir de Microsoft Word dans n'importe quel navigateur fonctionne comme prévu.
- Collage de tableaux : le collage de tableaux dans Safari ne fonctionne pas toujours correctement. Le collage de tableaux dans Internet Explorer ne fonctionne qu'à partir d'Excel.

Type de champ d'image

Les champs Image vous permettent d'ajouter des images aux formulaires.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez ajouter des portraits aux enregistrements des utilisateurs dans votre système. Le type d'image doit être .gif, .jpg/.jpeg ou .png.

Le redimensionnement de l'image est défini par le CSS. Les images plus grandes sont redimensionnées à 250 pixels. Pour la plupart des navigateurs, la plus grande des mesures de hauteur et de largeur est réduite à 250 pixels et la proportion de l'image est conservée. Par exemple, une image d'une taille de 1 508 x 663 pixels est redimensionnée à 250 x 110 pixels. Certains navigateurs redimensionnent les mesures de hauteur et de largeur à 250 pixels, ce qui donne une image carrée.

Vous pouvez ajouter un nouveau champ d'image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 formulaire désiré.
2. Créez un champ avec le **type** défini sur **Image**.
   Pour obtenir des instructions, consultez Ajouter et personnaliser un champ dans une table.
3. Ajoutez le nouveau champ au formulaire et enregistrez votre personnalisation.
   Le formulaire affiche le nouveau champ d'image vide.
4. Cliquez sur **Cliquer pour ajouter** dans le champ d'image, sélectionnez une image à télécharger, puis cliquez sur **OK**.
   L'image sélectionnée est jointe au formulaire et affichée dans le champ d'image.

Résultats

Picture [Update][Delete]



Information associée

Configurer la mise en page du formulaire

Type de champ d'adresse IP

Le type de champ **Adresse IP (IPV4, IPV6 validée)** [ip_addr] stocke les adresses IPv4 et IPv6 valides.

Prise en charge d'IPv4 et d'IPv6

La notation décimale à points standard est prise en charge pour IPv4 et la notation hexadécimale standard est prise en charge pour IPv6. Pour IPv6, vous pouvez utiliser la notation canonique pour compresser les zéros. Familiarisez-vous avec les RFC5952 de l'IETF pour obtenir des exemples et des directives sur la représentation de texte pour les adresses IPv6.

Voici des exemples d'adresses IP valides :

- **Adresse IPv4 standard dans une notation décimale à points** :

  `10.34.51.20`

- **Une adresse IPv4 étendue serait complétée par zéro** :

  `10.1.10.210` serait représenté par `010.001.010.210`

- **Une adresse IPv6 dans une notation entièrement développée** :

  `1507 :f0d0 :1002 :0051 :0000 :0000 :0000 :0004`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 même adresse IPv6 ci-dessus en utilisant la notation canonique** :

  1507 :f0d0 :1002 :51 ::4

Comment les adresses IP sont stockées dans la base de données

Le champ de ip_addr d'adresse IP est un champ de caractère variable (VARCHAR) d'une longueur de 40 caractères. Les valeurs sont normalement stockées dans une notation standard (décimale à points ou canonique) pour les adresses IPv4 et IPv6, quelle que soit la notation que vous utilisez lorsque vous entrez des valeurs dans le champ.

Par exemple, si vous entrez une adresse IPv6 dans un format non canonique (étendu ou tout autre format valide selon IETF RFC5952), par défaut, le système la stockera au format canonique, sauf si une valeur d'attribut de contrôle des données IP est définie dans cette colonne avec un format d'adresse différent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section sur les attributs Glide de Attributs du dictionnaire [ip_data_control].

Prise en charge de la migration des données

Assistance lors de la migration des adresses IP stockées sous forme de champs de chaîne vers le nouveau type **d'adresse IP (IPV4,IPV6 validé).** Le nouveau type d'adresse IP accepte uniquement une adresse IP valide. Les données existantes sont formatées en fonction de l'attribut ip_data_control. L'attriute ip_data_control peut être définie exactement sur l'une des quatre valeurs suivantes :

- *canonical*: Les adresses IP entrantes sont validées et canonisées avant d'être saisies dans la base de données. Les adresses IP non valides sont rejetées.
- *canonicalize_when_possible*: les adresses IP valides sont canonisées avant d'être saisies dans la base de données. Les adresses IP non valides sont également saisies dans la base de données sans être modifiées.

  Remarque :
  canonicalize_when_possible est la valeur par défaut de l'attribut ip_data_control, sauf indication contraire.

- *expanded*: les adresses IP sont validées et stockées dans une forme étendue pour prendre en charge des requêtes de plage de base de données efficaces. Les adresses IP non valides sont rejetées.
- *none*: aucune validation ou normalisation n'est effectuée dans ce type de valeur. Il n'est utilisé qu'en tant que mécanisme d'urgence, car il ramène essentiellement ce type à un champ de chaîne simple.

Type de champ journal

Il existe trois types de champs journal : journal, journal_list et journal_input.

Types de champs de journal

Types de champs de journal	Description
Journal	Autorisez et stockez l'entrée, puis affichez les entrées combinées sous la zone de saisie. Les champs journal s'affichent dans le flux d'activité, dans le formulaire et dans la vue de liste.

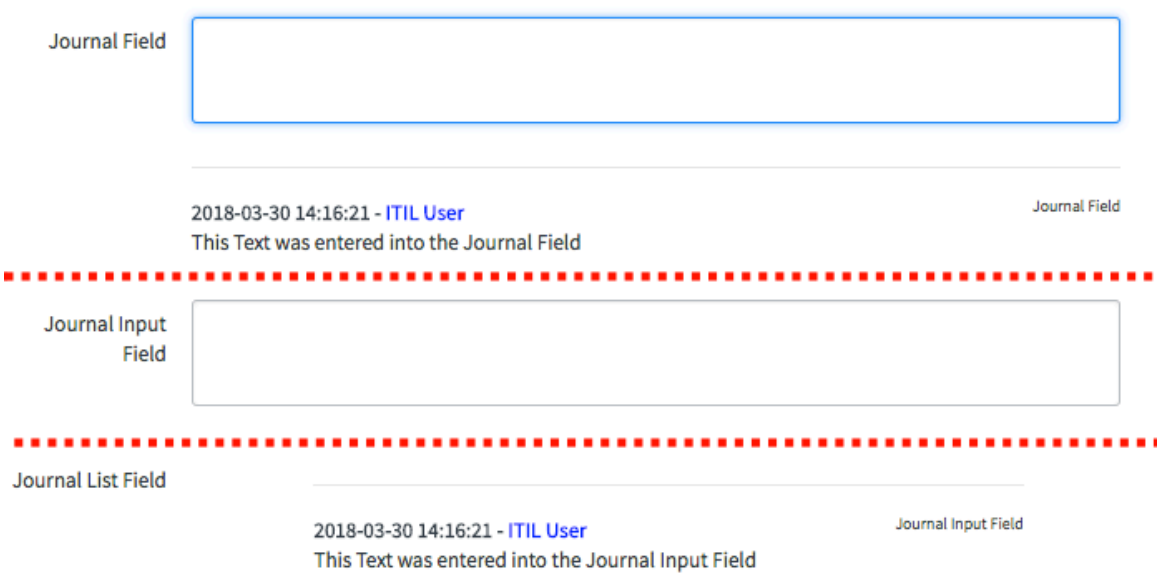
Traduction automatique

© 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.

Types de champs de journal (suite)

Types de champs de journal	Description
journal_input	Autorisez et stockez l'entrée, mais n'affichez pas les entrées combinées. Les champs d'entrée de journal ne s'affichent qu'avec l'enregistrement auquel ils sont associés, ils ne s'affichent donc pas dans le flux d'activité de la vue de liste.
journal_list	N'autorisez pas ou ne stockez pas les entrées ; ils affichent simplement le contenu d'autres champs de journal dont dépend le champ journal_list. Si un champ journal_list dépend de plusieurs champs Journal, les entrées de ces champs s'entrelacent chronologiquement. Le champ journal_list n'affiche pas le contenu dans le flux d'activité, mais plutôt dans un bloc distinct.

Champs de journal sur un formulaire



L'image d'exemple contient les trois types de champs journal disponibles. Le premier est un champ journal dont les entrées sont affichées sous le champ. Le second est un champ d'entrée de journal, qui n'affiche pas ses entrées précédentes. Le troisième est le champ Liste de journaux, qui est configuré pour afficher l'entrée à partir du champ d'entrée de journal situé au-dessus.

Restriction des écritures de journal envoyées dans une notification

Les administrateurs peuvent contrôler le nombre d'entrées de journal que les notifications incluent à l'aide de la propriété système suivante.

Propriété	Étiquette	Description
glide.email.journal.lines	Nombre d'entrées de journal (commentaires supplémentaires, notes de travail, etc.) incluses dans les notifications par e-mail (-1 signifie toutes).	Spécifie le nombre d'entrées d'un champ journal (telles que **Commentaires** supplémentaires et **Notes de travail**) inclus dans les notifications par e-mail. Une valeur de -1 inclut toutes les écritures 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.

Propriété	Étiquette	Description
		• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : propriétés système > e-mail

Code pour obtenir le contenu d'un champ journal dans un tableau

Pour placer le contenu d'un champ journal dans un tableau afin de pouvoir parcourir chaque entrée, vous pouvez utiliser le code de cette page.

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");

//stores each entry into an array of strings
 for (var i = 0; i < na.length; i++)
  gs.print(na[i]);
```

Valeurs des scripts des champs journal

La méthode `setValue()` n'est pas prise en charge pour les champs journaux. Affectez plutôt des valeurs dans le script comme dans l'exemple suivant.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

Afficher les entrées de champ journal au format HTML

Les champs journal peuvent afficher le texte compris entre des balises de code au format HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : tout rôle accordant l'accès en écriture à un champ journal
- Propriété système : l'glide.ui.security.allow_codetag est définie sur la valeur par **défaut true**

> **Remarque :**
>
> Pour en savoir plus sur cette propriété, consultez Autoriser les balises JavaScript dans le HTML intégré (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un paramètre de sécurité élevée *échappe à* tout code HTML que vous saisissez dans un champ journal en le remplaçant par sa valeur d'entité HTML équivalente. Si l'échappement s'échappe, le système affiche le code HTML sous forme de texte plutôt que de le transférer au navigateur sous forme d'instructions de rendu.

Procédure

1. Entrez des balises [code][/code] autour de tout code que vous souhaitez afficher au format HTML.

> **Remarque :**
> Une seule écriture de journal peut contenir plusieurs balises de code, à condition que chaque balise de code ait une balise de début et de fin.

Example

Par exemple, saisissez les lignes suivantes :

Résultats de la saisie du code HTML

Code saisi	Résultat
[code]ServiceNow[/code]	Le système affiche un lien hypertexte vers le site Web ServiceNow.
[code]Ce texte sera en gras. [/code]	Le système rend la phrase en gras.
Ce texte ne sera pas en gras.	Le système échappe aux balises en gras et les restitue sous forme de texte.
[code] <![CDATA[<script> gs.info(gs.getUserDisplayName()) ;]] >[/code]	Le système échappe le contenu de la balise de script. **Remarque :** Par défaut, l'assainisseur HTML empêche l'entrée de <script> elements.

Pour d'autres exemples d'options de formatage HTML, consultez le billet de blog Formatage dans les champs journal à l'aide de HTML et [code] rédigé par un ServiceNow ingénieur du support technique dans le ServiceNow Community.

2. Cliquez sur **Publier**.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas modifier les écritures de journal précédentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Le système affiche le texte dans les balises de code au format HTML.

Information associée

Propriétés des paramètres de sécurité généraux

Assainisseur HTML

Restreindre la balise CODE dans les champs journal

Vous pouvez empêcher les champs journal de rendre le code HTML en désactivant la prise en charge de la balise `[code]`.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Décochez la case **Autoriser la prise en charge de l'incorporation du code HTML à l'aide de la balise [code]** (la *glide.ui.security.allow_codetag* propriété).

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur cette propriété, consultez Autoriser le code HTML incorporé (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Valider le HTML dans les champs de journal

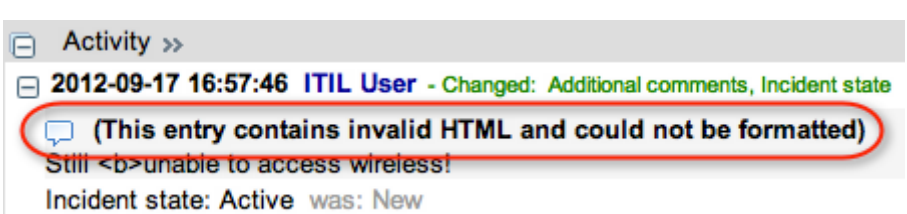
Empêchez les utilisateurs d'enregistrer du HTML non valide dans un champ journal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez la propriété *glide.ui.allow_deep_html_validation*.
   Pour obtenir des instructions, consultez Ajouter une propriété système.
2. Définissez la **Valeur** sur **vrai**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les utilisateurs reçoivent désormais un avertissement dans le formateur d'activité lorsqu'ils saisissent du code HTML non valide dans un champ journal.



Limites d'affichage des champs journal

Les champs journal peuvent augmenter considérablement la taille des enregistrements de tâches, car ils permettent aux utilisateurs de saisir de très grandes valeurs de 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.

Les limites d'affichage empêchent l'instance de charger la totalité du champ journal dans la mémoire. Les administrateurs peuvent :

- Définissez la date à laquelle les champs journal cessent d'afficher l'intégralité du contenu du champ et n'affichent à la place qu'une partie (appelée aperçu) du contenu du champ. Les utilisateurs peuvent toujours accéder à l'ensemble du contenu du champ en cliquant sur un bouton **Afficher tout** .
- Définissez la taille du texte d'aperçu affiché par le champ journal.
- Définissez le nombre maximal d'entrées de journal que les champs de journal peuvent afficher.

Dans Interface utilisateur principale, les champs de journal et le formateur d'activité doivent se trouver dans la même section de formulaire. Vous ne pouvez pas placer un autre champ entre un champ journal et le formateur d'activités. Le flux d'activité est conçu pour conserver les champs journaux empilés au-dessus du formateur d'activité.

Remarque :
Les limites d'affichage des champs journal ne sont pas prises en charge dans le champ **Commentaires et notes de travail** hérité.

Définir la taille d'affichage maximale pour les champs journal

Vous pouvez définir la taille d'affichage maximale des champs journal en ajoutant une propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un champ journal dépasse la longueur définie dans cette propriété, l'instance affiche un aperçu du champ journal au lieu de l'ensemble du contenu du champ. L'aperçu comprend un bouton **Afficher tout** permettant d'afficher le reste du contenu du champ. Une propriété distincte détermine le nombre de caractères affichés dans l'aperçu.

Procédure

1. Ajoutez une propriété système avec les paramètres suivants.

Propriété	Valeur
Nom	glide.max_taille_liste_journal
Description	Taille en mégaoctets lorsqu'un champ journal doit afficher un aperçu plutôt que l'intégralité du contenu du champ.
Type	Entier
Valeur	10

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir la taille de l'aperçu du journal

Définissez la taille de la `glide.max_journal_list_size` propriété système. Lorsqu'un champ journal dépasse cette taille, l'instance affiche un aperçu plutôt que l'intégralité du contenu du champ. Les utilisateurs peuvent cliquer sur le bouton **Afficher tout** pour afficher le reste du contenu 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Définissez les valeurs de la propriété comme indiqué dans la table.

Propriété	Valeur
Nom	glide.shortened_journal_length
Description	Nombre de caractères à afficher en tant qu'aperçu des champs journal.
Type	Entier
Valeur	512000

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Définir le nombre maximal d'entrées de journal

Pour définir le nombre maximal d'entrées que le système affiche dans le formateur d'activité, modifiez la propriété système suivante. Le formateur d'activité affiche les entrées en commençant par la plus récente jusqu'au nombre maximal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Recherchez la propriété *`glide.history.max_entries`*.
3. Modifiez la **valeur** de la propriété.

Propriété	Valeur
Nom	glide.history.max_entrées
Description	Nombre maximal d'entrées que le système affiche dans le formateur d'activité. La valeur par défaut est 250.
Type	Entier
Valeur	250

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Formateur 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.

Activer le compteur de caractères du champ de texte

Par défaut, les champs de texte sur plusieurs lignes ont une limite de 4 000 caractères. Pour aider les utilisateurs à voir combien de caractères il leur reste avant d'atteindre la limite, vous pouvez activer la *glide.ui.textarea.character_counter* propriété.

Avant de commencer

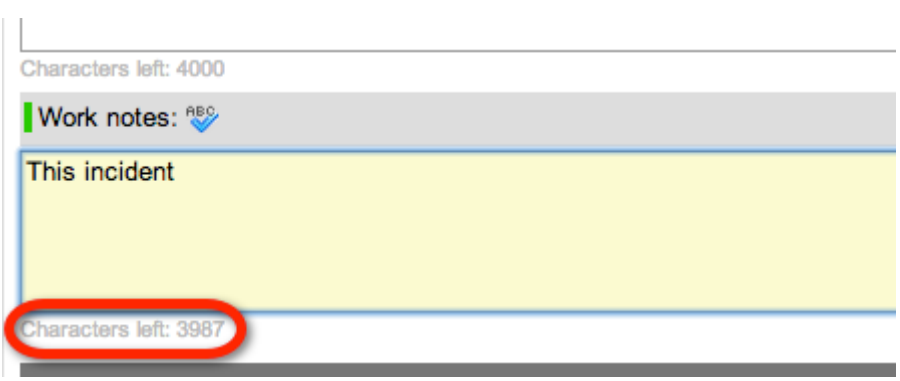
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette propriété ajoute un compteur sous les champs de texte, tels que les champs **Commentaires supplémentaires et Notes** de **travail** . Le compteur est mis à jour dynamiquement au fur et à mesure que les utilisateurs saisissent du texte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Cochez la case en regard **de Compteur de caractères pour la zone de texte (champs de texte journal et multilignes).**
3. Cliquez sur **Enregistrer**.



Type de champ des paires nom-valeur

Vous pouvez accéder aux valeurs stockées dans un champ de paires nom-valeur dans les scripts à l'aide du nom.

Exemple de script

L'exemple suivant montre comment ajouter des mappages à un champ de paires nom-valeur et comment interroger des valeurs existantes à l'aide de ce nom.

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the name "name1" and
 value "value1"
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with the name "name2"
 and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 = value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
```

Traduction automatique

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

```
    gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output: {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

Type de champ de pourcentage d'achèvement

Les administrateurs peuvent créer des champs de pourcentage d'achèvement, qui acceptent la saisie décimale et apparaissent sous forme de barres de progression lorsqu'ils sont affichés dans des listes.

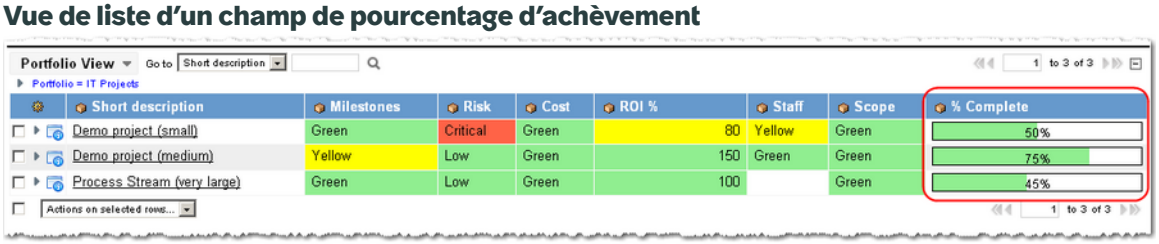
Par exemple, utilisez un champ de pourcentage d'achèvement pour définir le pourcentage d'achèvement d'une tâche ou d'un projet dans un formulaire, puis affichez ce pourcentage affiché sous forme de barre de progression dans une liste.

Les administrateurs peuvent également configurer des vues qui comparent les progrès réels à une valeur cible afin de déterminer si les objectifs sont atteints, puis appliquer une couleur pour fournir des alertes visuelles lorsque la progression ne répond pas aux attentes.

Vue de formulaire d'un champ de pourcentage d'achèvement



Vue de liste d'un champ de pourcentage d'achèvement



Attribut des couleurs du seuil cible

Si l'attribut *target_field* est configuré, un deuxième attribut appelé *target_threshold_colors* permet à un administrateur de définir des paramètres supplémentaires.

Les paramètres sont :

- Différents seuils au-delà desquels la barre colorée doit changer de couleur
- Une couleur spécifique pour chaque seuil

Le format de la valeur de cet attribut est **number1 :color1 ; number2 :color2** et ainsi de suite. Utilisez cet attribut pour appliquer des couleurs d'avertissement aux pourcentages d'achèvement inférieurs aux pourcentages cibles. Ces valeurs sont définies comme le pourcentage de la cible atteinte. Par exemple, une valeur de **0 :red ; 50 : jaune ; 90 :Green** affiche une barre rouge si la progression vers le pourcentage cible est comprise entre 0 et 49. Si le pourcentage de la cible est compris entre 50 et 89, la couleur est jaune. Le pourcentage de 90 cibles et plus s'affiche en vert. Les pourcentages d'achèvement qui dépassent les pourcentages cibles s'affichent également en vert. Classez les attributs de couleur du plus petit pourcentage au plus grand.

Si vous ne spécifiez pas de target_field, une cible de 100 est utilisée, ce qui vous permet d'utiliser les seuils de couleur avec une seule valeur de champ.

```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

Traduction automatique

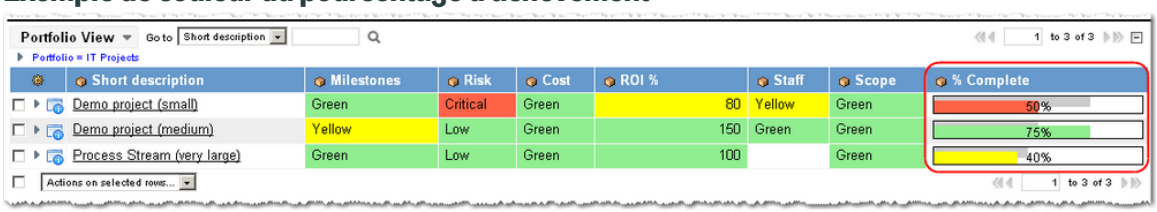
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Le tableau suivant répertorie des exemples de pourcentage de calcul de la cible à l'aide des couleurs définies ci-dessus.

Attribut des couleurs du seuil cible

Pourcentage cible	Valeur de champ de pourcentage	Pourcentage du calcul de la cible	Couleur
100	40	40 %	Tomate
65	59	90.7%	vert clair
15	10	66.7%	Kaki

Exemple de couleur du pourcentage d'achèvement



Ajouter un attribut de champ cible

Ajoutez un attribut facultatif (*target_field*) à un champ de pourcentage d'achèvement pour comparer le pourcentage d'achèvement réel d'une tâche ou d'un projet avec un pourcentage cible dans un autre champ décimal qui spécifie l'emplacement de la tâche à ce stade.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

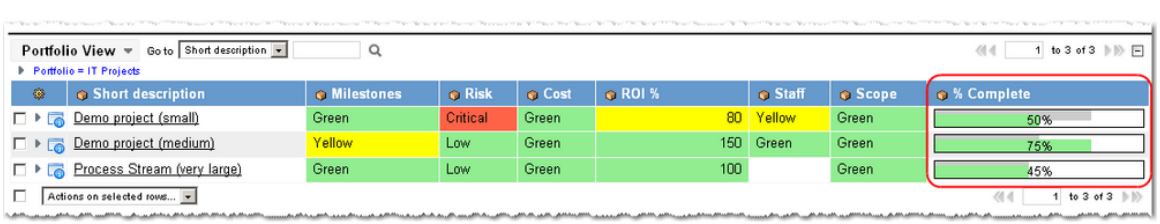
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si aucun champ cible n'est spécifié, la cible de 100 est supposée.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur le champ **% d'achèvement** dans un formulaire.
2. Sélectionnez **Configurer le dictionnaire** dans le menu contextuel.
3. Dans le formulaire Entrée de dictionnaire, ajoutez l'attribut suivant :
   target_field=percent_complete_target
4. Mettez à jour l'enregistrement du dictionnaire.

Dans la liste, une barre grise apparaît derrière la barre colorée pour indiquer la valeur cible. La barre cible grise s'affiche uniquement si vous avez défini un champ cible.



Type de champ Numéro de téléphone

La norme de numéro de téléphone E.164 garantit que toutes les informations nécessaires à un numéro de téléphone sont incluses et correctement formatées pour acheminer avec succès un appel international sur le réseau téléphonique public d'un territoire.

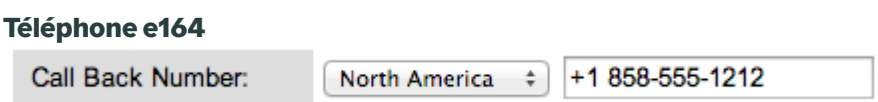
Traduction automatique

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

Lorsqu'un utilisateur saisit un numéro de téléphone, celui-ci est reçu et stocké sous forme de chaîne de chiffres. Un champ de numéro de téléphone E.164 formate et valide automatiquement les numéros afin qu'ils soient conformes à la norme E.164 lorsqu'ils sont affichés en tant que numéros locaux et internationaux. Le type de champ Numéro de téléphone E.164 ne remplace pas le type de champ Téléphone.

Un champ de numéro de téléphone E.164 affiche :

- [Facultatif] Une liste de choix pour le territoire du numéro de téléphone.
- [Toujours] Une zone de saisie pour la saisie de numéros de téléphone.
- [Par défaut] Un soulignement rouge lorsqu'un numéro de téléphone ne correspond pas au format du territoire téléphonique sélectionné et ne peut pas être enregistré.
- [Facultatif] Un soulignement vert lorsqu'un numéro de téléphone ne correspond pas au format du territoire téléphonique sélectionné, mais qu'il peut être enregistré avec **Autre / Inconnu** comme territoire.



Territoires affectés

Les territoires sont affectés aux emplacements et ne sont pas affectés directement aux utilisateurs.

Le territoire d'un utilisateur, et donc la fonctionnalité de téléphone conforme E.164 de l'utilisateur, est basé sur l'emplacement de l'utilisateur. Par exemple, si un utilisateur dispose d'un emplacement **SHS quadra 5, Bloco E., Brasilia** défini dans la table Utilisateur [sys_user], l'enregistrement parent pour le Brésil dans la table Emplacement définit le territoire téléphonique. Le territoire téléphonique peut être affecté à n'importe quel niveau de la hiérarchie des pages de la carte , qui est recherché en remontant jusqu'au parent suivant jusqu'à ce que le territoire soit trouvé ou qu'il ne reste plus aucun parent.

Champs dépendants

Dans le dictionnaire, vous pouvez spécifier un champ dépendant dans les champs **Utilisateur** ou **Emplacement** , qui affiche le territoire approprié dans la liste de choix du sélecteur lorsqu'un utilisateur saisit un numéro de téléphone.

Par exemple, si vous saisissez `caller_id` dans le champ dépendant de la table Incident, le territoire approprié est ajouté à la liste de choix du sélecteur de territoire lorsqu'un utilisateur saisit les informations de l'appelant.

Information associée

Rendre un champ dépendant

Configuration du champ de numéro de téléphone E.164

Les administrateurs peuvent utiliser les propriétés système du numéro de téléphone et les attributs du dictionnaire pour effectuer certaines opérations.

Les propriétés système appliquent l'option de configuration à tous les champs de numéro de téléphone qui n'ont pas d'attribut de dictionnaire comparable. Les attributs de dictionnaire appliquent la configuration uniquement au champ de numéro de téléphone auquel ils sont ajoutés. Étant donné que les attributs de dictionnaire sont prioritaires sur les propriétés système, les administrateurs peuvent définir une configuration globale avec une propriété, puis appliquer des exceptions champ par 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.

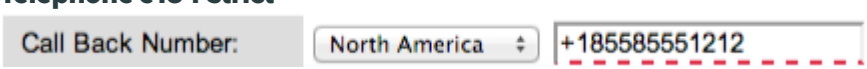
Remarque :
Les caractères alphanumériques ne sont pas autorisés et ne sont pas considérés comme un numéro de téléphone valide.

Exiger une validation de format de territoire

Par défaut, les champs de numéro de téléphone requièrent qu'un numéro de téléphone corresponde au format d'affichage du territoire sélectionné.

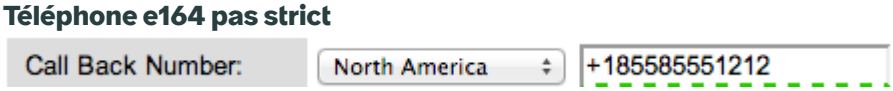
Par défaut, les champs de numéro de téléphone requièrent qu'un numéro de téléphone corresponde au format d'affichage du territoire sélectionné. Si un numéro de téléphone ne correspond pas à ce format, la zone de saisie affiche une ligne rouge sous le numéro de téléphone ou toute la zone devient rouge, et les utilisateurs ne peuvent pas l'enregistrer.

Téléphone e164 strict



Si vous définissez la *glide.phone_number_e164.strict* propriété système sur **false** ou ajoutez l'attribut de *pn_strict* dictionnaire, la zone de saisie du numéro de téléphone affiche une ligne verte sous les numéros qui ne correspondent pas au format de territoire répertorié pour le territoire sélectionné, ou la zone entière devient verte. Vous pouvez utiliser le territoire **Autre / Inconnu** pour stocker des numéros de téléphone autrement invalides.

Téléphone e164 pas strict



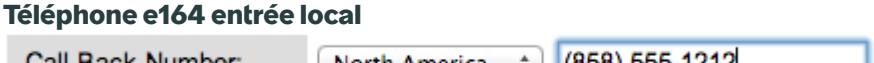
Avertissement :
Le passage de la validation de format de territoire facultative à la validation de format de territoire obligatoire peut entraîner l'échec de la validation de certains numéros de téléphone. Dans ce cas, le champ Numéro de téléphone E.164 affiche un message d'erreur.

Exiger l'entrée dans un format international

Par défaut, les utilisateurs peuvent saisir des numéros de téléphone au format local de leur territoire et n'ont pas besoin de formater le numéro pour la numérotation internationale.

Le champ de numéro de téléphone formate automatiquement les numéros de téléphone locaux en numéros de téléphone internationaux compatibles E.164 lorsque l'utilisateur a terminé de modifier le champ. Tant que le numéro de téléphone saisi correspond au format du territoire pour un numéro local, les utilisateurs peuvent enregistrer le numéro de téléphone.

Téléphone e164 entrée local



Téléphone e164 écran international



La modification de la *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* propriété système ou l'ajout de l'attribut *pn_allow_national_entry* de dictionnaire oblige les utilisateurs à saisir un numéro de téléphone au format international du territoire, qui commence par le caractère plus (+). Les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer un numéro de téléphone au format local, et la zone de saisie du numéro de téléphone affiche une ligne rouge sous les numéros de téléphone sans le formatage international approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'affichage du format local

Par défaut, un champ de numéro de téléphone E.164 affiche toujours les numéros de téléphone au format international.

Téléphone e164 écran international



Modifiez le numéro de téléphone E.164 pour utiliser le format local dans certaines circonstances en ajoutant la propriété système suivante :
Sélectionnez l'une des valeurs possibles pour déterminer comment le système gère le numéro de téléphone E.164.

Vous pouvez également ajouter l'attribut de dictionnaire suivant à un champ spécifique pour remplacer la propriété système :

Configurer la liste de choix du sélecteur de territoire téléphonique

Par défaut, un champ de numéro de téléphone E.164 affiche toujours le territoire téléphonique associé au numéro de téléphone.

La modification de la propriété système ou l'ajout de l'attribut de dictionnaire masque la liste de choix du sélecteur de territoire. Si la liste de choix du sélecteur de territoire est masquée, les utilisateurs ne peuvent entrer qu'un numéro local ou national.

Téléphone e164 masquer le sélecteur



Ajoutez la propriété système suivante pour afficher ou masquer la liste de choix du sélecteur de territoire.

Vous pouvez également ajouter l'attribut de dictionnaire suivant à un champ spécifique pour remplacer la propriété système :

Configurer l'affichage des étiquettes de territoire

Une propriété contrôle la façon dont les étiquettes de territoire sont affichées.

Vous pouvez afficher des étiquettes de territoire à droite du numéro dans un champ de numéro de téléphone E.164 en définissant la propriété système ou en ajoutant l'attribut de dictionnaire. Cela est utile si la liste de choix du sélecteur de territoire est désactivée et que vous souhaitez que l'utilisateur voie le territoire correspondant au numéro de téléphone saisi.

E164 étiquettes de territoire d'affichage de téléphone



L'activation des étiquettes de territoire affiche également le territoire téléphonique dans les listes.

Ajoutez la propriété système suivante pour afficher l'étiquette de territoire à droite du numéro d'un numéro de téléphone E.164.

Vous pouvez également ajouter l'attribut de dictionnaire suivant à un champ spécifique pour remplacer la propriété système :

Configurer les préfixes de numérotation directe internationale

Une propriété est disponible pour contrôler l'affichage des préfixes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 activer l'affichage du préfixe de numérotation directe internationale, qui apparaît entre la liste de choix du sélecteur de territoire et la zone de saisie d'un champ de numéro de téléphone E.164 sur les formulaires, en définissant la propriété système ou en ajoutant l'attribut de dictionnaire.

Idd de l'écran du téléphone E164



Ajoutez la propriété système suivante pour afficher le préfixe de numérotation directe internationale.

Vous pouvez également ajouter l'attribut de dictionnaire suivant à un champ spécifique pour remplacer la propriété système :

E.164 Propriétés système du champ de numéro de téléphone

Plusieurs propriétés sont disponibles pour configurer les champs de numéro de téléphone E.164.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

E.164 Système de champs de numéro de téléphone Propriétés

Propriété	Description
glide.phone_number_e164.strict	Détermine si tous les champs de numéro de téléphone doivent correspondre au format d'affichage pour le territoire sélectionné. Lorsque la valeur est **définie sur true**, la zone d'entrée du numéro de téléphone affiche une ligne rouge sous les numéros de téléphone qui ne correspondent pas au format du territoire sélectionné. Les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer le numéro de téléphone. Lorsque la valeur est **définie sur false**, la zone d'entrée du numéro de téléphone affiche une ligne verte sous les numéros de téléphone qui ne correspondent pas au format du territoire sélectionné. Les utilisateurs peuvent enregistrer le numéro de téléphone. La liste de choix du sélecteur de territoire offre la possibilité de sélectionner un format **de territoire Autre/Inconnu** . • **Type** : vrai | Faux • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : ajoutez à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.phone_number_e164.allow_national_entry	Détermine si les utilisateurs peuvent entrer des numéros de téléphone au format local ou s'ils

Traduction automatique

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

E.164 Système de champs de numéro de téléphone Propriétés (suite)

Propriété	Description
	doivent entrer des numéros de téléphone au format international. Si **la valeur est vrai**, les utilisateurs peuvent entrer des numéros de téléphone au format local pour le territoire sélectionné. Si **la valeur est définie sur false**, les utilisateurs doivent entrer des numéros de téléphone au format international pour le territoire sélectionné. • **Type** : vrai | Faux • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : ajoutez à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_national	Détermine s'il faut afficher les numéros de téléphone E.164 au format local.
	
	• **Type** : chaîne
	• **Valeur par défaut** : faux
	• **Autres valeurs possibles** :
	  ○ **true ou form** : affiche les numéros de téléphone dans un format local sur les formulaires, mais affiche un format international dans les listes.
	  ○ **all** : affiche toujours les numéros de téléphone dans un format local.
	  ○ **utilisateur** : affiche uniquement les numéros de téléphone au format local lorsque le numéro de téléphone correspond au paramètre local de l'utilisateur actuel. Le paramètre local de l'utilisateur actuel est déterminé par l'emplacement associé à l'enregistrement utilisateur.
	  ○ **false** : n'affiche pas les numéros de téléphone au format local.
	• **Emplacement** : ajoutez à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Détermine s'il faut afficher la liste de choix du sélecteur de territoire. Masquer la liste de choix du sélecteur de territoire limite les utilisateurs à saisir uniquement des numéros de téléphone locaux ou nationaux.

Traduction automatique

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

E.164 Système de champs de numéro de téléphone Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : vrai | Faux • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : ajoutez à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.phone_number_e164.afficher_texte_territoire	Détermine quand un champ de numéro de téléphone E.164 affiche une étiquette de territoire. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : lecture seule • **Autres valeurs possibles** : ◦ **all** : affiche toujours l'étiquette du territoire. ◦ **national** : affiche l'étiquette de territoire uniquement si le numéro de téléphone est au format local. ◦ **Lecture seule** : affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule, que le numéro soit au format local ou international. ◦ **read-only-national** : affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule uniquement si le numéro est au format local. ◦ **list** : affiche l'étiquette du territoire dans une liste. ◦ **list-national** : affiche l'étiquette du territoire dans une liste si le numéro est au format national. ◦ **none** : n'affiche pas l'étiquette de territoire. • **Emplacement** : ajoutez à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Détermine s'il faut afficher le préfixe de numérotation directe internationale entre la liste de choix du sélecteur de territoire et la zone de saisie sur les formulaires. • **Type** : vrai | Faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : ajoutez à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

E.164 Attributs du dictionnaire de champ de numéro de téléphone

Vous pouvez remplacer la propriété système globale par certains attributs de dictionnaire.

E.164 Dictionnaire de champ de numéro de téléphone Attributs

Attribut du dictionnaire	Description
pn_strict	Remplace le paramètre de `glide.phone_number_e164.strict` propriété qui exige que toutes les entrées de numéros de téléphone correspondent au format du territoire sélectionné. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la `glide.phone_number_e164.strict` propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Exemple :pn_strict=false
pn_allow_national_entry	Remplace le paramètre de `glide.phone_number_e164.allow_national_entry` propriété qui détermine si les utilisateurs peuvent entrer des numéros de téléphone au format local ou s'ils doivent entrer des numéros de téléphone au format international. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la `glide.phone_number_e164.allow_national_entry` propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Exemple :pn_allow_national_entry=false
pn_display_national	Remplace le paramètre de `glide.phone_number_e164.display_national` propriété pour la façon dont un champ de numéro de téléphone E.164 affiche les numéros de téléphone. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la `glide.phone_number_e164.display_national` propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : false • Exemple : pn_display_national=all
pn_display_territory_selector	Remplace le paramètre de `glide.phone_number_e164.display_territory_selector` propriété qui détermine s'il faut afficher la liste de choix du sélecteur de territoire. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la `glide.phone_number_e164.display_territory_selector` propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Exemple : pn_display_territory_selector=false
pn_display_territory_text	Remplace la `glide.phone_number_e164.display_territory_text` 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.

E.164 Dictionnaire de champ de numéro de téléphone Attributs (suite)

Attribut du dictionnaire	Description
	qui définit quand un champ de numéro de téléphone affiche une étiquette de territoire. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la `glide.phone_number_e164.display_territory_text` propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : lecture seule • Exemple : pn_display_territory_text=all
pn_display_users_idd	Remplace la `glide.phone_number_e164.display_users_idd` propriété qui détermine s'il faut afficher le préfixe de numérotation directe internationale entre la liste de choix du sélecteur de territoire et la zone de saisie sur les formulaires. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la `glide.phone_number_e164.display_users_idd` propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : false • Exemple :pn_display_users_idd=false

Configurer une règle d'affichage de téléphone de territoire

La chaîne de chiffres qui compose un numéro de téléphone est automatiquement validée et formatée pour un territoire spécifique en appliquant une série d'expressions régulières.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le numéro est d'abord validé par rapport aux validations de téléphone qui ont été définies pour le territoire, et dans l'ordre spécifié par le champ **Ordre** . Pour être valide, le numéro doit correspondre à l'expression régulière définie dans le champ **Condition** pour au moins une validation téléphonique.

Une fois qu'un nombre a été validé, l'expression **Condition** pour chaque format défini pour le territoire est appliquée au nombre dans l'ordre déterminé par les champs **Ordre** . Les expressions régulières **Pattern** et **Format** sont appliquées pour produire un numéro de téléphone correctement formaté pour le territoire.

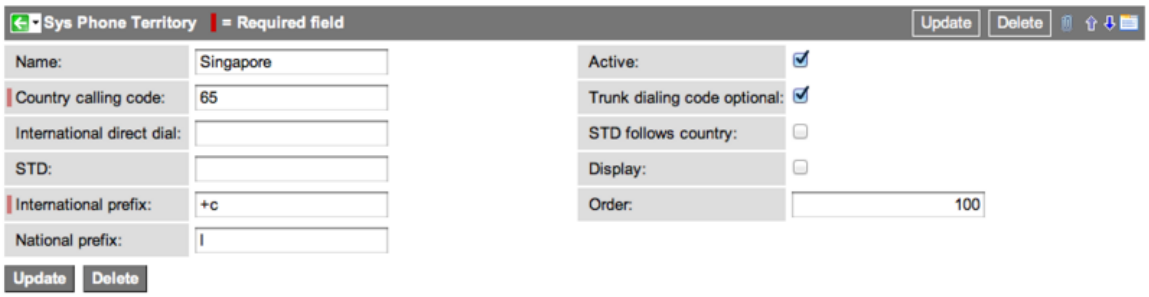
L'écran Territoire téléphonique système permet aux administrateurs de modifier les règles d'affichage pour un territoire donné. Les administrateurs voudront peut-être modifier les champs **Actif**, **Affichage** ou **Ordre** . Pour modifier les règles d'affichage d'un territoire :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Règles d'affichage du téléphone**.
2. Cliquez sur un **nom de** territoire.
3. Modifiez les champs comme il convient (voir la table).
4. 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.



Règles d'affichage du téléphone du territoire

Champ	Description
Nom	Nom unique du territoire.
Code d'appel du pays	L'indicatif du pays pour composer des numéros provenant de l'extérieur du territoire.
Indicatif international direct	Préfixe pour les appels internationaux à partir du territoire, tel que 00 ou 001.
STD	L'indicatif de jonction d'abonné, également connu sous le nom d'indicatif de numérotation à distance directe, qui est une séquence de chiffres avant le numéro de téléphone qui indique si l'appel doit être acheminé à l'extérieur de la zone d'appel local.
Préfixe international	Préfixe requis pour composer un appel international, tel qu'un signe plus (+).
Préfixe national	Préfixe requis pour composer un appel local.
Actif	Indicateur indiquant si la définition de téléphone du territoire est active. Si désactivé, ce territoire n'est pas disponible pour les utilisateurs.
Indicatif de jonction facultatif	Indicateur indiquant si le code STD est facultatif.
STD suit le pays	Indicateur indiquant si le code STD doit être affiché à droite de l'indicatif du pays.
Affichage	Indicateur indiquant s'il faut afficher le territoire dans la liste de choix. Décocher cette case supprime le territoire de la liste de choix. Si un numéro international est saisi pour un territoire qui n'est pas affiché dans la liste de choix du sélecteur de territoire, ce territoire est temporairement ajouté à la liste de choix du sélecteur pour ce champ uniquement. Par exemple, si le champ **Affichage** du Royaume-Uni n'est pas sélectionné, le Royaume-Uni n'apparaît pas dans la liste de choix du sélecteur de territoire. Toutefois, si l'utilisateur saisit un numéro international commençant par +44, le Royaume-Uni est ajouté à la liste et le numéro est formaté et validé en conséquence.
Ordre	Ordre dans lequel un territoire apparaît dans une liste de choix. Les territoires sont triés numériquement en fonction du numéro affecté ici. Si plusieurs territoires se voient attribuer le même numéro, ils sont subtriés par ordre alphabétique. Tous les territoires se voient affecter une valeur par défaut de 100. Pour afficher un territoire en haut de la liste, affectez une valeur inférieure à 100. Pour afficher un territoire à la fin de la liste, affectez une valeur

Traduction automatique

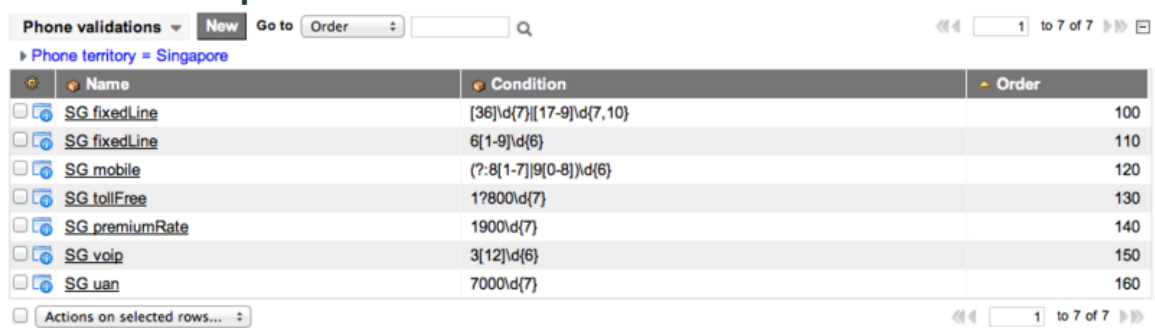
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	supérieure à 100. Par exemple, si un territoire se voit affecter un ordre de 500, il s'affiche à la fin de la liste, et si plusieurs territoires se voient affecter un ordre de 500, ils sont répertoriés par ordre alphabétique à la fin de la liste.

Validations de téléphone

Les validations de téléphone sont déjà configurées pour tous les territoires et sont automatiquement appliquées au numéro de téléphone pour garantir que le numéro est valide pour le territoire.

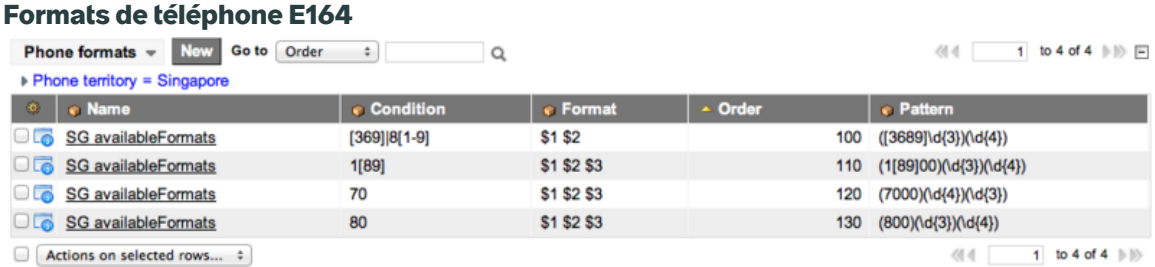
Validations du téléphone E164



Formats de téléphone

Les formats de téléphone sont déjà configurés pour tous les territoires et sont automatiquement appliqués au numéro de téléphone pour garantir que le numéro est valide pour le territoire.

Formats de téléphone E164



Type de champ de référence

Un champ de référence stocke une référence à un champ sur une autre table. Par exemple, le champ **Appelant** de la table Incident est une référence à la table Utilisateur [sys_user].

Lorsque vous définissez un champ de référence, le système crée une relation entre les deux tables. L'ajout d'un champ de référence à un formulaire rend les autres champs de la table référencée disponibles pour le formulaire.

Remarque :
Un champ de référence ne peut faire référence qu'aux enregistrements d'une autre table. Pour ajouter un champ qui peut faire référence aux enregistrements de n'importe quelle table, utilisez le type d'élément ID de document.

Les administrateurs peuvent créer de nouveaux champs de référence et configurer plusieurs options pour les champs 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.

Options du champ de référence

Option	Description
Valeurs d'affichage	Chaque champ de référence stocke une sys_id pour chaque enregistrement référencé dans la base de données, mais la sys_id n'est pas affichée. Le champ de référence affiche la valeur d'affichage spécifiée.
Décorations	Une décoration de référence est une icône qui apparaît à côté d'un champ de référence.
Styles de références	Les styles de référence sont des styles de champ spécialisés qui contrôlent l'aspect des champs de référence.
Qualificatifs de référence	Les qualificatifs de référence limitent les enregistrements disponibles pour les champs de référence.
Règles de suppression en cascade	Les règles de suppression en cascade spécifient ce qu'il advient des enregistrements qui font référence à un enregistrement qui a été supprimé.
Saisie semi-automatique	Par défaut, un champ de référence se termine automatiquement lorsque l'utilisateur écrit dans le champ. Les administrateurs peuvent configurer les paramètres de saisie semi-automatique.
Clé de référence	Une clé de référence enregistre un champ autre que sys_id comme identificateur unique d'un champ de référence.
Activer la création dynamique	Lorsque la création dynamique est activée, saisir une valeur inexistante dans un champ de référence crée un nouvel enregistrement sur la table référencée au lieu de renvoyer une erreur.

Conseil :
Pour plus d'informations sur le dépannage, consultez l'article Le champ Référence n'affiche pas la valeur d'affichage attendue lorsqu'il est sélectionné ou il apparaît vide [KB0693859] dans la base de Now Support connaissances.

Ajouter un champ de référence

Ajoutez des champs de référence à une table en utilisant la même méthode que pour n'importe quel autre champ.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table connexe apparaît également dans la liste Tables disponibles pour les personnalisations futures du formulaire.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire désiré.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Utilisez la remontée pas à pas pour localiser et sélectionner le champ dans la table référencée que vous souhaitez ajouter.

   Example
   Il apparaît sous la forme `Table name.Field`. Par exemple, l'adresse e-mail de l'appelant s'affiche sous la forme `Caller.Email`.
4. 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.

Activer la création dynamique pour les champs de référence

Lorsque la création dynamique est activée, saisir une valeur inexistante dans un champ de référence crée un nouvel enregistrement sur la table référencée au lieu de renvoyer une erreur.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un utilisateur doit saisir une valeur dans un champ de référence qui correspond à un enregistrement existant dans la table à laquelle le champ de référence fait référence. Par exemple, le champ **Appelant** d'un incident doit avoir une valeur qui est un utilisateur existant. Vous pouvez activer la création dynamique pour créer un nouvel enregistrement sur la table référencée lorsqu'un utilisateur saisit une valeur inexistante dans un champ de référence au lieu de renvoyer une erreur.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Renseignez les champs suivants (vous devrez peut-être configurer le formulaire Dictionnaire) :
   - **dynamic_creation** : Cochez la case.
   - **dynamic_creation_script** : entrez un script qui crée l'enregistrement de façon dynamique.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Exemples :

Vous pouvez utiliser la `dynamic_creation_script` suivante pour créer un enregistrement sur la table référencée.

```
current.name = value;
current.insert();
```

Remarque :
L'objet parent peut être utilisé pour accéder à tout ce qui se trouve dans l'enregistrement parent.

Vous pouvez créer un script include nommé `MyUserReferenceCreator` avec les contenus suivants :

```
var MyUserReferenceCreator = Class.create();
MyUserReferenceCreator.prototype = {
   initialize: function() {
   },

   create: function(current, value) {
      current.name=value;
      return current.insert();
   },

   type: 'MyUserReferenceCreator'
}
```

Lorsque le script include est créé, la `dynamic_creation_script` suivante génère un nouvel emplacement pour une valeur de champ de référence non valide :

```
new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Configurer la mise en page du formulaire

Configurer les règles de suppression en cascade

Lorsqu'un enregistrement est supprimé, différentes options s'offrent pour déterminer la façon dont la suppression affectera les enregistrements qui font référence à l'enregistrement supprimé. Vous pouvez configurer ce qu'il advient des enregistrements qui font référence à un enregistrement lorsque celui-ci est supprimé.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, si vous supprimez un enregistrement utilisateur référencé dans le champ **ID de l'appelant** sur plusieurs enregistrements d'incidents, vous pouvez configurer ce qu'il advient de ces enregistrements d'incidents. Par défaut, les références sont effacées, de sorte que les enregistrements d'incidents sont conservés avec un champ **d'identification de l'appelant** vide.

Procédure

1. Accédez à un champ de référence sur un formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Localisez la section Spécification de référence.
5. Dans le champ **Règle en cascade de référence** , sélectionnez l'une des options suivantes.

> **Remarque :**
> L'option de ce champ n'a aucun effet pour les tables avec des relations m2m, ce qui signifie que dans cet exemple, si les tables ont une relation m2m, l'enregistrement utilisateur est supprimé.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modifier les entrées du dictionnaire

Définir la clé de référence

Par défaut, les champs de référence stockent les sys_id de l'enregistrement dans la base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En définissant une clé de référence, vous pouvez identifier un champ autre que sys_id à utiliser comme identificateur unique pour le champ de référence. La valeur du champ de clé de référence, au lieu du sys_id, est stockée dans la base de données pour ce 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement de champ (par exemple, **resolved_by** sur la table Incident).
3. Dans le champ **Clé de référence** , saisissez un nom de champ sur la table référencée (par exemple, e-mail sur la table sys_user).

   Remarque :
   Choisissez toujours un champ dans la table référencée qui est à la fois obligatoire et unique.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher un champ de référence comme liste de choix

Vous pouvez afficher un champ de référence sous la forme d'une liste de choix au lieu d'ouvrir une fenêtre de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Un champ de référence de choix avec une clé de référence définie ne fonctionnera pas.

Procédure

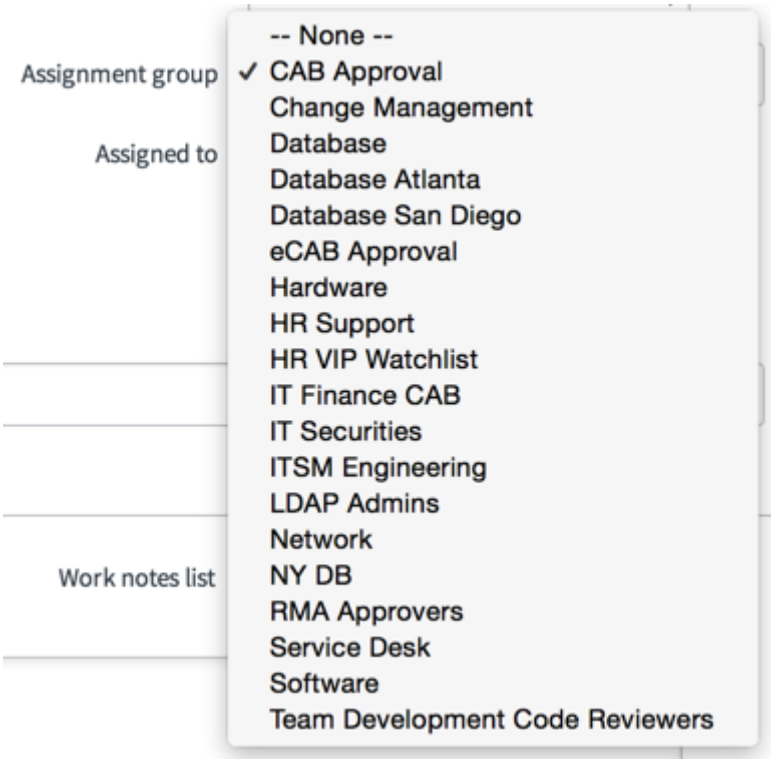
1. Dans le formulaire, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de référence et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Dans la section Spécification de liste de choix, sélectionnez l'une des options suivantes dans le champ **Choix** .
   - **Liste déroulante avec -- Aucun --**
   - **Liste déroulante sans -- Aucun --**
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
5. Dans le champ **Attributs** , ajoutez l'attribut suivant, séparé des autres attributs par une virgule.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
   ```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le formulaire se rouvre avec le champ de référence comme 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.



Remarque :

La *glide.ui.max_ref_dropdown* propriété système détermine si un champ de référence s'affiche sous la forme d'une liste de choix ou d'une icône de référence. Lorsque le nombre de choix disponibles dépasse la valeur de cette propriété, une icône de référence s'affiche à la place d'une liste de choix. La valeur par défaut de cette propriété est 25. Cette propriété affecte l'ensemble de l'instance, mais vous pouvez remplacer cette propriété sur un champ individuel à l'aide de l'attribut de *max_ref_dropdown* dictionnaire. La modification des attributs de dictionnaire exige le rôle personalize_dictionary.

La *glide.xmlhttp.max_choices* propriété système détermine le nombre de choix affichés sur une liste de choix. Cette propriété a une valeur de 15 par défaut. Cependant, lorsque la propriété n'est pas présente sur l'instance, l'instance utilise une valeur codée en dur de 10.

Information associée

Dictionnaire système

Valeurs d'affichage

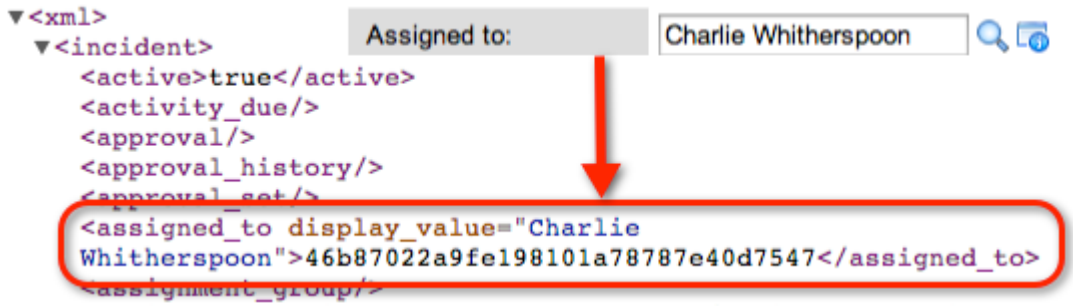
Les champs de référence stockent une sys_id pour chaque enregistrement référencé dans la base de données, mais la sys_id n'est pas affichée.

Le champ de référence affiche la valeur d'affichage. Par exemple, le champ **Affecté à** d'un incident stocke les sys_id d'un utilisateur particulier, mais affiche en réalité le nom de l'utilisateur. L'exemple suivant montre comment **Charlie Witherspoon**, qui est la valeur d'affichage d'un enregistrement utilisateur, est affiché dans le champ **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.

Valeur d'affichage xml



Champ de référence

Champ de référence	Valeur stockée dans la base de données	Champ de valeur d'affichage de la table source	Valeur affichée dans l'interface utilisateur
Affecté à [task.assigned_to]	46b87022a9fe198101a78787e40d7547	Nom [sys_user.name]	Charlie Whitherspoon

Les champs de référence affichent les valeurs d'affichage dans :

- Listes
- Formulaires
- Rapports
- Suggestions de saisie semi-automatique
- Zones de liste doubles

Information associée

Identificateur d'enregistrement unique (sys_id)

Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de la table

Un seul champ peut être défini comme valeur d'affichage pour une table.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous définissez la valeur **d'affichage** sur **true**, une règle métier définit la valeur **d'affichage** sur **false** pour tous les autres champs de la table. Dans les versions précédentes, vous devez vous assurer manuellement qu'aucun autre champ de la table n'a la valeur **true** dans la colonne **Affichage** .

Remarque :
Les tables étendues héritent de la valeur d'affichage de la table parente. La définition d'une valeur d'affichage distincte pour la table étendue remplace la valeur d'affichage de la table parente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Filtrer sur **[Table] [est] [<nom de la table référencée>].**
3. Localisez le champ souhaité et définissez **Affichage** sur **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.

Pour de meilleurs résultats, choisissez un champ requis et unique dans chaque enregistrement comme champ de valeur d'affichage.

Remarque :
Si vous faites d'un champ le champ d'affichage pour une table, assurez-vous de traduire toutes les valeurs pour le champ dans la table Texte traduit [sys_translated_text] dans toutes les langues fournies. Les options de champ d'affichage non traduites ne sont pas proposées par la fonctionnalité de saisie automatique (type ahead).

Les champs de référence recherchent la valeur d'affichage dans l'ordre suivant :

a. Un champ avec display=true dans le dictionnaire système sur la sous-table la plus basse pour les tables étendues.

b. Un champ avec display=true dans le dictionnaire système sur la table parente.

c. Un champ nommé **nom** ou **u_name**.

d. Le champ **Date de création** de l'enregistrement référencé.

Décorations

Les décorations de référence sont des icônes qui apparaissent à côté du champ de référence.

La recherche de référence est toujours visible et est utilisée pour sélectionner un enregistrement à référencer. D'autres décorations de référence s'affichent lorsqu'un enregistrement est sélectionné.

Recherche de référence

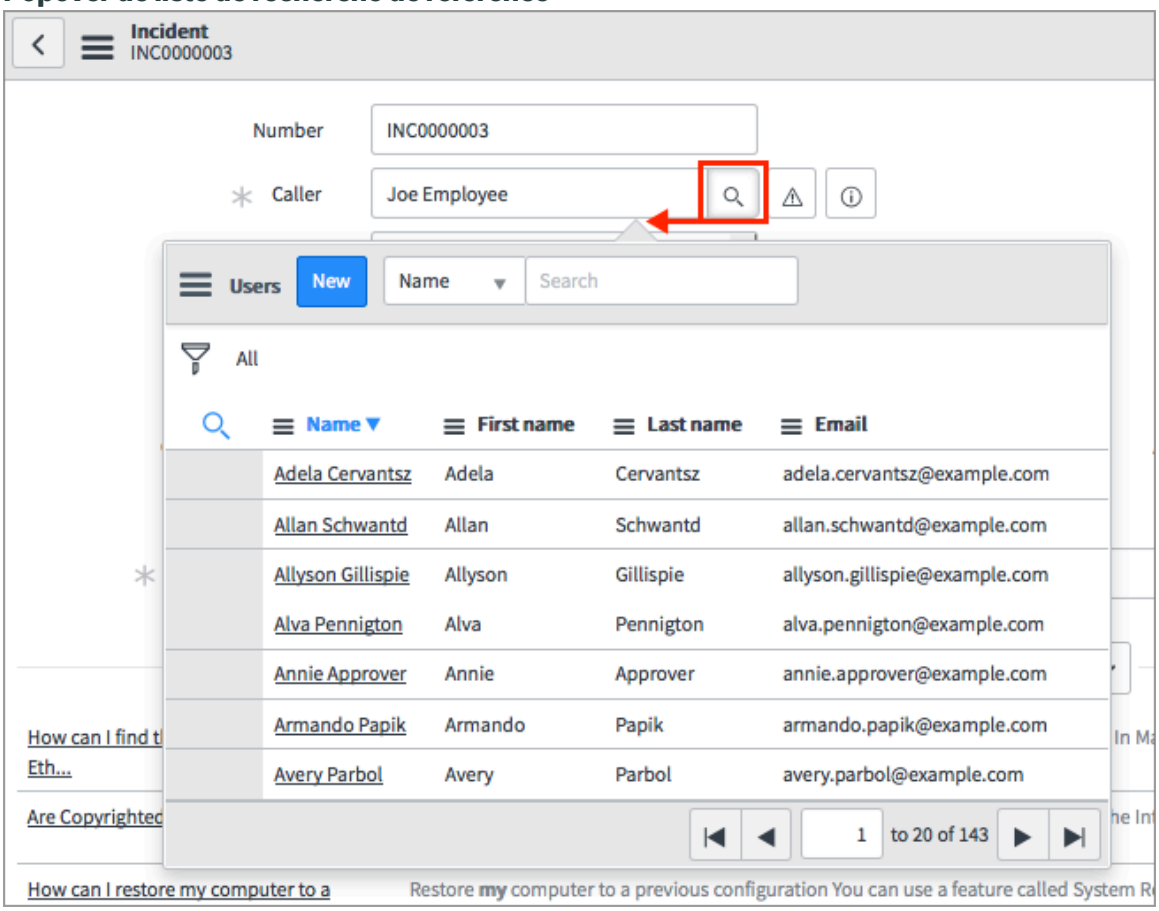
Sur les formulaires, l'icône de recherche de référence ( ) apparaît par champs de référence modifiables. Cliquer sur l'icône de recherche de référence affiche une liste d'enregistrements sur la table référencée.

Lorsque l'option Liste v3 est activée, la liste apparaît dans un popover. Sinon, la liste s'affiche dans une fenêtre contextuelle.

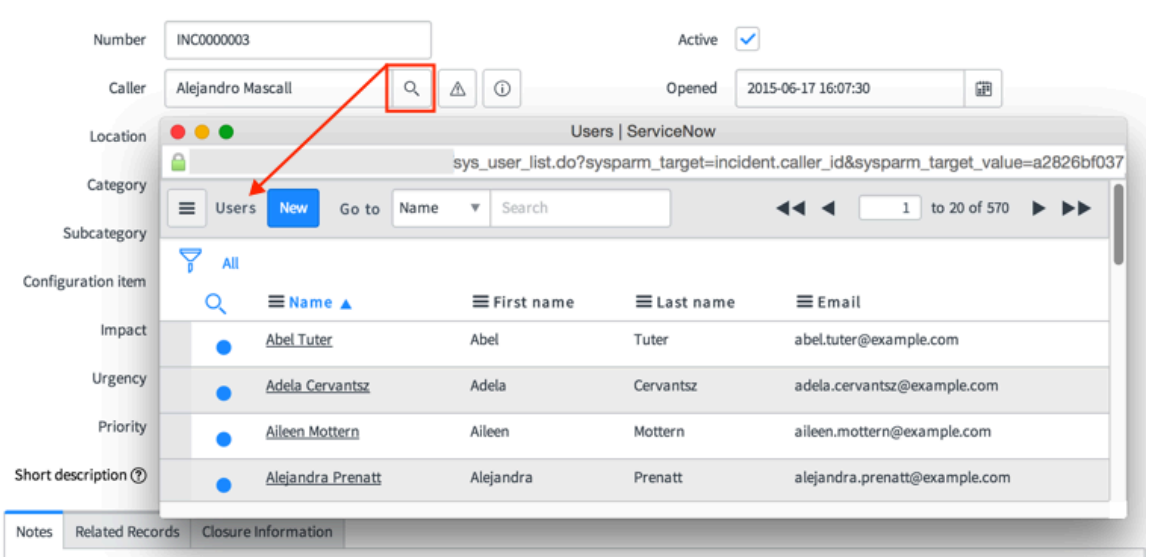
Traduction automatique

© 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.

Popover de liste de recherche de référence



Fenêtre contextuelle de la liste de recherche de référence



Recherche de sélecteur d'arborescence

La recherche de référence peut être effectuée au format arborescence en modifiant le dictionnaire et en ajoutant l'attribut `tree_picker`.

Vous ne pouvez pas personnaliser les noms d'étiquettes utilisés dans l'arborescence. Les noms des étiquettes sont sélectionnés à partir des valeurs de 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.

Remarque :
La hiérarchie d'affichage de l'arborescence n'apparaît pas dans les champs de référence lors de l'utilisation d'applications Mobile.

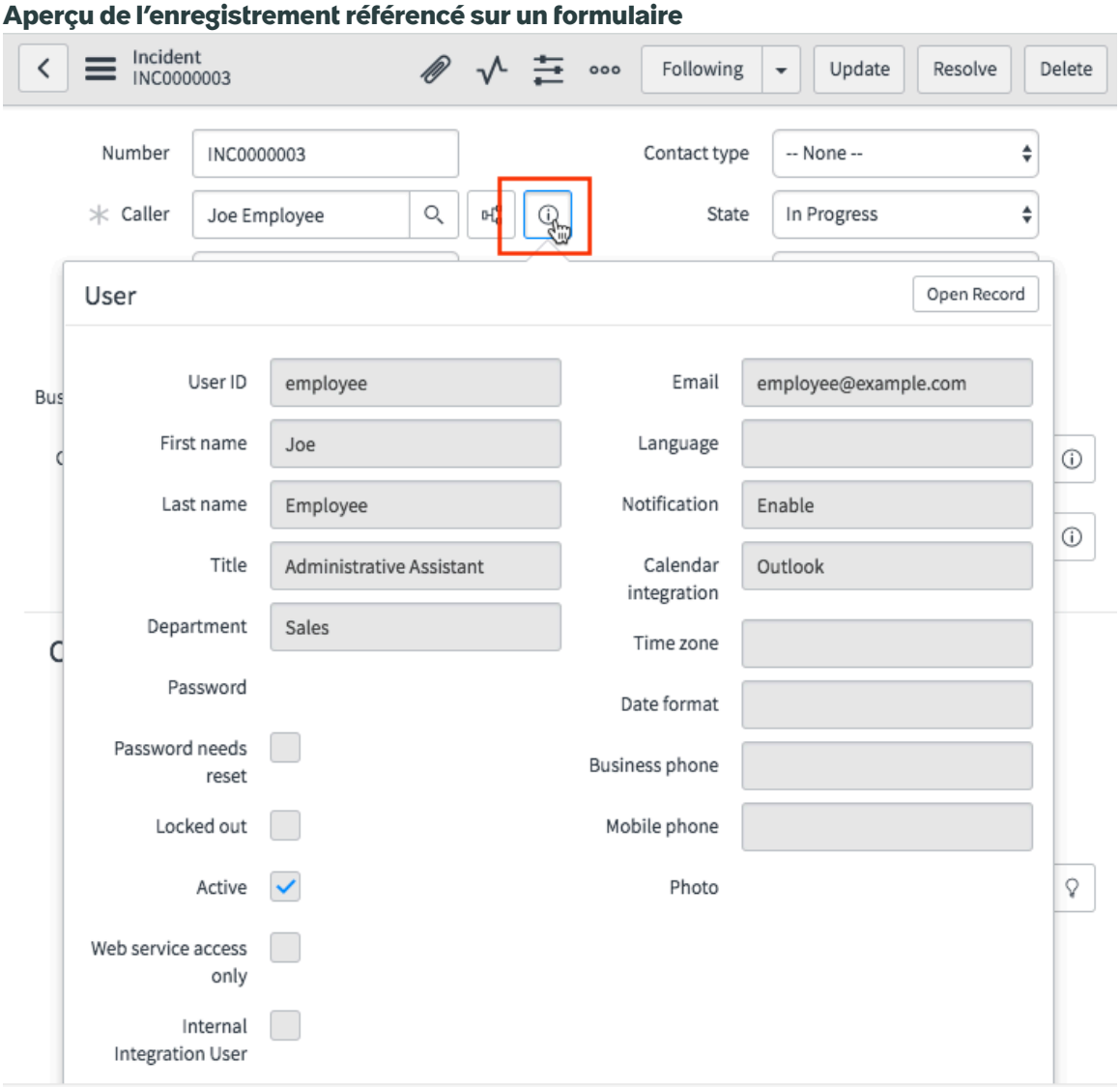
Information associée

Arborescence

Icône de champ de référence

Sur les formulaires, l'icône de référence (ⓘ) apparaît dans les champs de référence renseignés. Cliquez sur l'icône pour ouvrir un aperçu en lecture seule de l'enregistrement référencé.

Aperçu de l'enregistrement référencé sur un formulaire



L'aperçu reste ouvert jusqu'à ce que vous cliquiez à un autre endroit du formulaire.

Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** pour accéder à l'enregistrement référencé.

Remarque :
Lors de l'utilisation d'une icône de référence dans Service Portal, un formulaire s'ouvre à l'aide de la vue par défaut du formulaire plutôt que d'une vue contextuelle. Les autorisations d'écriture pour ce formulaire sont identiques à l'ouverture du formulaire dans la vue par défaut de l'interface utilisateur 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.

Configurer la vue de l'icône de référence des champs

Utilisez la vue de formulaire sys_popup d'une table pour configurer les champs du formulaire contextuel qui s'affichent lorsque vous pointez vers une icône de référence. Si la table n'a pas de vue sys_popup, la fenêtre contextuelle utilise la vue par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le formulaire contextuel s'affiche uniquement dans la section supérieure du formulaire.

Procédure

1. Pour configurer un formulaire contextuel de champ de référence pour une table utilisant la vue sys_popup par défaut, accédez au format URL suivant, en remplaçant le nom de l'instance par le nom de table :

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

   Remarque :
   Ce format d'URL affiche uniquement une table et une vue de sys_popup par défaut. Cela ne fonctionne pas pour les enregistrements qui utilisent une vue différente.

   Example
   Exemple d'instance pour ACME, la table sys_user et la vue par défaut sys_popup :

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

2. **Facultatif :** Pour configurer un formulaire contextuel de champ de référence pour une table utilisant une vue sys_popup autre que celle par défaut, accédez au format d'URL suivant, en remplaçant le nom de l'instance, le nom de table et le nom de la vue :

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table
   name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
   ```

   Example
   Exemple d'instance pour ACME, la table sys_user et la vue ESS sys_popup :

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
   ```

3. Configurez le formulaire pour ajouter ou supprimer des champs selon vos besoins.

Configurer les fenêtres contextuelles sur les champs en lecture seule

Les fenêtres contextuelles de référence et les clics sont masqués par défaut lorsqu'un script client, une politique d'interface utilisateur, une variable ou une ACL met le champ en lecture seule. La possibilité d'afficher ou de cliquer sur l'enregistrement cible ne dépend pas du caractère accessible en écriture du champ de référence. Vous pouvez modifier le paramètre en lecture seule.

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.

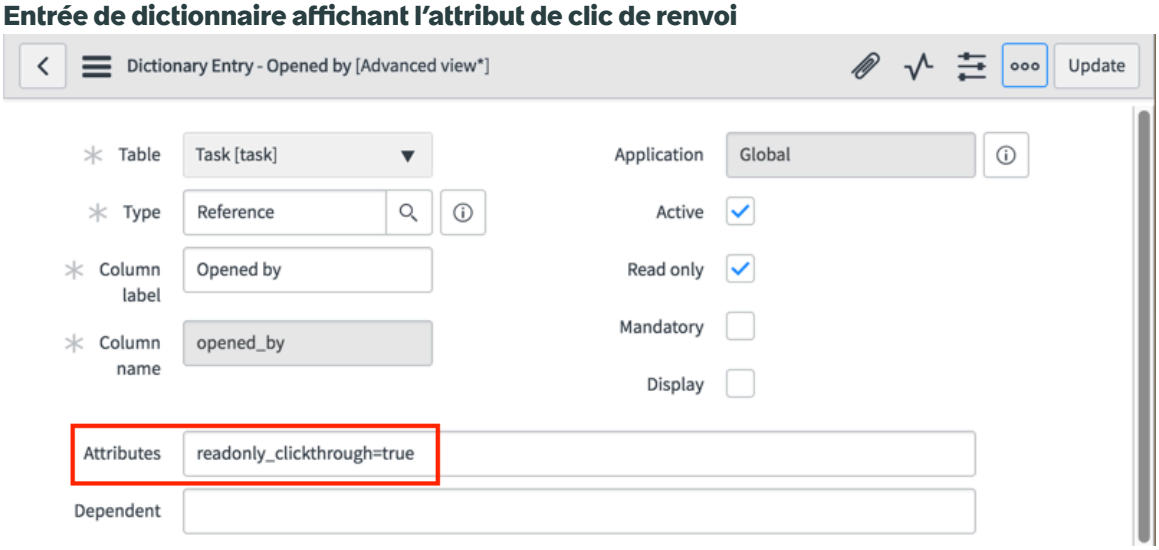
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Modifiez la valeur de la propriété **Activez les clics de renvoi dans un champ de référence lorsque le champ de référence est en lecture seule.** (`glide.ui.reference.readonly.clickthrough`).
   Si la valeur est définie sur true, la fenêtre contextuelle s'affiche pour les champs en lecture seule et pour les variables.

Que faire ensuite

Si cette valeur système est définie sur **false**, vous pouvez remplacer le paramètre d'un champ de référence en lecture seule spécifique. Configurez l'entrée du dictionnaire et ajoutez l'attribut `readonly_clickthrough=true` .

Entrée de dictionnaire affichant l'attribut de clic de renvoi



Configurer l'icône Incidents associés

Vous pouvez configurer une icône pour qu'elle apparaisse à côté d'un champ de référence dans un formulaire, tel que le champ **Appelant** , afin d'afficher les incidents associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône Afficher les incidents associés ( ) affiche d'autres incidents associés à l'enregistrement référencé.

Procédure

1. Dans le formulaire, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de référence et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Ajoutez l'attribut `ref_contributions=user_show_incidents` de dictionnaire dans le champ **Attributs** .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le formulaire se rouvre et l'icône des incidents associés apparaît à côté du champ à droite.

Information associée

Attributs du 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.

Configurer l'icône Afficher le workflow

Vous pouvez configurer une icône pour qu'elle apparaisse à côté d'un champ de workflow afin d'afficher le workflow connexe dans l'éditeur de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône Afficher le workflow (icône ) ouvre le workflow dans l'éditeur de workflow.

Procédure

1. Dans le formulaire, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de workflow et sélectionnez **Configurer** > **Configurer le dictionnaire**.
2. Ajoutez l'attribut *`ref_contributions=show_workflow`* de dictionnaire dans le champ **Attributs** .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le formulaire se rouvre et l'icône Afficher le workflow apparaît à côté du champ à droite.

Information associée

Attributs du dictionnaire

Qualificatifs de référence

Utilisez des qualificatifs de référence pour filtrer les données renvoyées pour un champ de référence.

Un champ de référence stocke un lien (référence) vers un champ d'une autre table, ce qui rend les enregistrements/champs de la table référencée disponibles pour le formulaire contenant le champ de référence.

Par exemple, le champ **Affecté à** de la table Incident est une référence à la table Utilisateur [sys_user]. Par défaut, toutes les valeurs du champ référencé s'affichent dans la recherche de référence et peuvent être consultées directement via le champ de référence (suggestion automatique). Pour développer l'exemple précédent, si aucun qualificatif de référence n'est défini, tous les utilisateurs de la table Utilisateur apparaissent dans la recherche de référence, y compris les utilisateurs inactifs. Parfois, il peut s'agir de la fonctionnalité souhaitée. Toutefois, dans d'autres cas, seul un sous-ensemble des valeurs disponibles peut être souhaité. Dans ce cas, créez un qualificatif de référence pour filtrer les données disponibles afin que seules les valeurs souhaitées soient renvoyées et mises à la disposition du formulaire. Par exemple, uniquement les utilisateurs actifs ou ayant un rôle spécifique. Les qualificatifs de référence sont robustes et peuvent être composés de conditions ET/OU simples, de code JavaScript inline ou de script includes complexes.

Vous pouvez modifier le qualificatif de référence pour une table et toute table basée sur celle-ci (parente ou étendue) en définissant un qualificatif de référence via le formulaire Entrée du dictionnaire. Vous pouvez également modifier le qualificatif de référence uniquement sur une table étendue et ses enfants (et non la table parente), via un contournement de dictionnaire. Vous ne pouvez définir qu'un seul qualificatif de référence par champ et par formulaire/table. Les qualificatifs de référence ne sont pas applicables aux créateurs de condition. Pour en savoir plus sur l'utilisation du filtrage dans les créateurs de condition, consultez Option Créer un filtre 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.

Remarque :

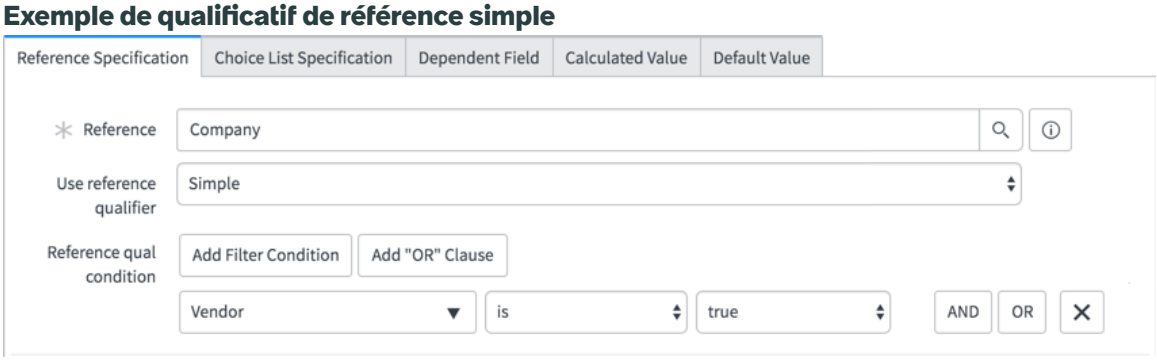
- la création de qualificatifs de référence nécessite de connaître le modèle de données ServiceNow sous-jacent (tables et champs) ainsi que les services Web et les scripts .
- Pour restreindre les données auxquelles des utilisateurs spécifiques peuvent accéder, utilisez des ACL et non des qualificatifs de référence.

Vous pouvez définir un qualificatif de référence en appliquant l'une des méthodes suivantes.

Qualificatif de référence simple

Les qualificatifs de référence simples utilisent des instructions ET/OU (conditions) pour créer des filtres simples. Utilisez des qualificatifs de référence simples lors du filtrage selon des conditions telles que le fait qu'une société soit active, qu'un utilisateur ait un rôle spécifique et/ou qu'un appelant se trouve dans un fuseau horaire spécifique. Les qualificatifs de référence simples peuvent avoir un maximum de 13 conditions de qualificatif de référence. Pour en savoir plus sur l'utilisation des créateurs de condition, consultez Condition builder .

Exemple de qualificatif de référence simple



Qualificatifs de référence dynamiques

Les qualificatifs de référence dynamiques vous permettent d'utiliser une option Créer un filtre dynamique pour exécuter une requête sur un champ de référence afin de filtrer l'ensemble de données renvoyé. Les options de filtre dynamique sont des filtres stockés qui peuvent contenir des chaînes de requêtes codées , JavaScript ou des script includes. Elles peuvent être utilisées dans plusieurs qualificatifs de référence dynamiques. Les modifications apportées à une option de filtre dynamique s'appliquent automatiquement à tous les qualificatifs de référence qui utilisent la même option de filtre dynamique. Utilisez ce type de qualificatif de référence lorsque vous souhaitez utiliser le même filtre sur plusieurs formulaires ou fournir une fonctionnalité de filtre aux implémenteurs « peu à l'aise avec le code ».

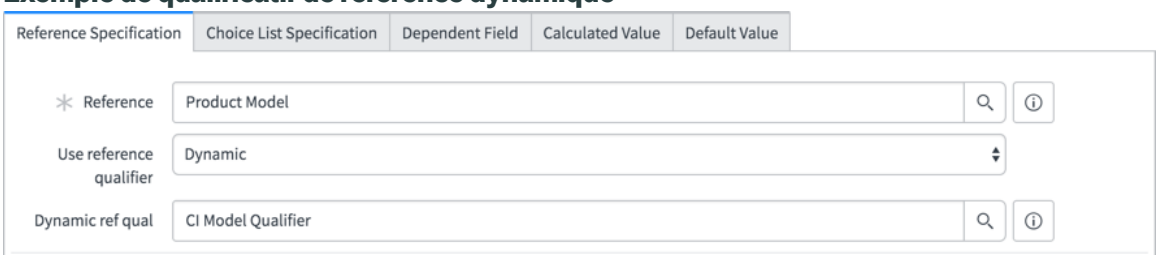
L'instance de base fournit plusieurs options de filtre dynamique OOB. Si aucune option de filtre dynamique répondant à vos besoins n'existe, vous pouvez en créer une propre à vos besoins. Un exemple d'option de filtre dynamique OOB est le qualificatif de référence du champ **ID de modèle** sur un formulaire d'élément de configuration, tel que le formulaire Ordinateur. Le qualificatif de référence appelle l'option de filtre dynamique **Qualificatif de modèle de CI** qui appelle, quant à lui, le script includes `ModelAndCategoryFilters`. Ce script includes filtre l'ensemble de données en fonction de la classe CI. Les seules options pour l'ID de modèle sont des options qui appartiennent à la même classe que le CI actuel. Par exemple, seuls les CI qui appartiennent à la classe Ordinateur sont disponibles dans le champ **ID de modèle** du formulaire Ordinateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 localiser les options de filtre dynamique disponibles, accédez à **Définition du système** → **Options de filtre dynamique**. Dans le coin droit de la liste Options de filtre dynamique, cliquez sur l'icône de filtre et créez la condition de filtre `Disponible pour la qualif. de référence est vraie`. Toutes les options de filtre dynamique qui peuvent être utilisées dans les qualificatifs de référence dynamiques s'affichent.

Exemple de qualificatif de référence dynamique



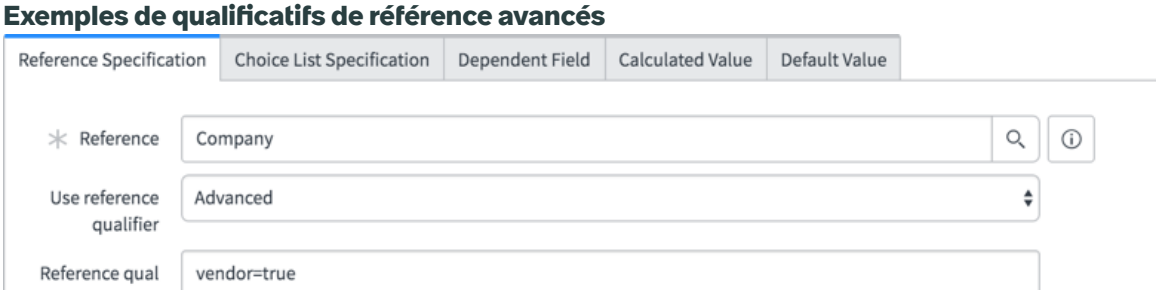
Qualificatif de référence avancé

Les qualificatifs de référence avancés vous permettent de définir une chaîne de requête codée inline ou JavaScript (code réel ou nom d'un script includes ou d'une règle métier existant) directement dans le champ **Qualificatif de référence** du qualificatif de référence. De la même manière que les autres types de qualificatifs de référence, lorsque le formulaire se charge, le filtre est exécuté et seuls les enregistrements qui correspondent au filtre s'affichent dans le champ de référence. Utilisez ce type de qualificatif de référence pour les implémentations qui nécessitent uniquement un filtre simple et unique, qui ne peut pas être géré par un qualificatif de référence simple et qui n'est pas utilisé dans plusieurs champs de référence.

Remarque :
il est recommandé d'effectuer des appels JavaScript vers des fonctions dans un script includes au lieu d'une règle métier globale.

Exemple de chaîne de requête codée : `vendor=true`. Elle renvoie toutes les sociétés désignées comme fournisseurs. Saisir cette chaîne revient à utiliser le créateur de condition, comme illustré dans l'exemple du qualificatif de référence simple. Pour en savoir plus sur la syntaxe et les exemples de chaînes de requêtes codées valides, consultez Chaînes de requêtes codées .

Exemples de qualificatifs de référence avancés



Exemple d'appel JavaScript : `javascript:new myScriptInclude().my_refqual()`. Ce code appelle la fonction *`my_refqual()`* dans le script includes *`myScriptInclude()`*. La fonction doit renvoyer une chaîne de requête qui peut filtrer les options disponibles dans un champ de référence.

Remarque :
vous pouvez également utiliser des filtres JavaScript codés tels que `javascript :'u_active=true^' + "u_hr_service="+current.hr_service` dans les qualificatifs de référence.

Traduction automatique

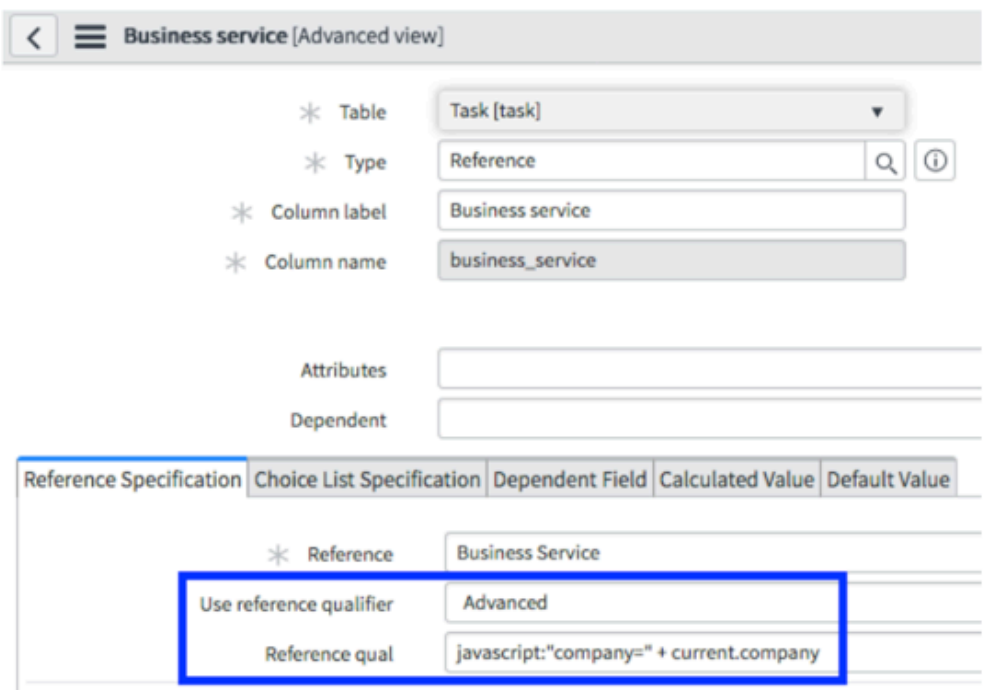
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Dans un autre exemple, si vous essayez de filtrer en fonction de la société actuelle, vous n'avez pas besoin d'utiliser de script de recherche. Vous pouvez simplement ajouter cette ligne à votre qualificatif de référence dynamique :

```
return "company=" + current.company;
```

Vous pouvez également simplifier cette opération et utiliser un qualificatif de référence avancé au lieu d'un qualificatif dynamique :

```
javascript:"company=" + current.company
```



Listes connexes et qualificatifs de référence

Lorsqu'un champ apparaît sur plusieurs listes connexes d'une seule vue de formulaire, il peut être nécessaire de valider la liste connexe référencée pour créer correctement le qualificatif de référence pour le champ. Dans ce cas, configurez le contrôle de la liste connexe et saisissez une balise unique dans le champ **Balise d'édition de liste**. Cette valeur de balise est disponible pour filtrer les scripts en tant que variable nommée *`listEditRefQualTag`*. Le code de script includes suivant est un exemple de fonction utilisant ce type de balise.

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field is being edited
// from a tagged related list.

 cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){

 if(listEditRefQualTag =="application") return "sys_class_name = cmdb_ci_appl";

 if(listEditRefQualTag =="database") return "sys_class_name = cmdb_ci_database"

 }
```

Traduction automatique

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

Utiliser la syntaxe actuelle JavaScript dans les qualificatifs de référence

`current` est un objet JavaScript qui contient les champs et les valeurs de champ de l'enregistrement actif (actuel). Pour les formulaires, il s'agit de l'enregistrement qui est y affiché (chargé). Dans les qualificatifs de référence avancés et dynamiques, vous pouvez utiliser l'objet `current` JavaScript pour définir des filtres tels que `javascript:"company=" + current.company`.

Cet objet JavaScript, dans un qualificatif de référence, renvoie uniquement les enregistrements de la table référencée qui sont égaux à la valeur de champ de l'enregistrement actuel de la société. Ainsi, si la valeur affichée dans le champ **Société** est Acme, l'objet JavaScript renvoie tous les enregistrements de champ de référence dont la valeur de société est égale à Acme (société="Acme"). Si vous affichez ensuite un enregistrement dont la valeur de société est « ViewRite », l'objet JavaScript se résout en société="ViewRite".

Tous les champs du formulaire actuellement chargé (tables) peuvent être utilisés avec l'objet `current`. Utilisez la remontée pas à pas pour accéder aux valeurs d'une table, y compris la table référencée. Par exemple, le champ **Affecté à** du formulaire Incident fait référence à la table Utilisateur. Pour accéder à l'adresse e-mail de l'utilisateur, utilisez la syntaxe suivante : `javascript:"emailAddress=" + current.assigned_to.email`.

Information associée

- Créer une option de filtre dynamique
- Créer des filtres par script
- Classifications CMDB

Configurer les qualificatifs de référence

Les administrateurs système peuvent configurer des qualificatifs de référence qui activent le filtrage du champ de référence associé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche vous guide dans la création d'un qualificatif de référence dans le dictionnaire système. Lors de la création d'un qualificatif de référence dans le dictionnaire système, il s'applique non seulement à cette table, mais également à tous ses enfants.

Remarque :
Vous pouvez également créer des qualificatifs de référence sur les tables étendues via des contournements de dictionnaire. Les contournements de dictionnaire n'ont d'impact que sur la table étendue et ses enfants, pas sur la table parente.

Procédure

1. Accédez au champ de référence du formulaire ou de la table sur laquelle vous souhaitez définir un qualificatif de référence.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de référence et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Vue avancée**.
   Le qualificatif de référence simple est disponible à la fois dans la vue par défaut et dans la vue avancée. Les qualificatifs de référence dynamiques et avancés ne sont disponibles que dans la vue avancée.
4. Dans la section Spécification de référence, vérifiez que la table dans le champ **Référence** contient la table que vous souhaitez associer au champ de référence ou sélectionnez une autre table si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste de choix **Utiliser le qualificatif de référence** , sélectionnez le qualificatif de référence à implémenter.
6. Configurez le qualificateur en fonction du type de qualificatif de référence.
   - **Simple** : créez la condition à l'aide des listes de choix.
   - **Dynamique** : sélectionnez une option de filtre dynamique existante ou créez une option de filtre dynamique .
   - **Avancé** : dans le champ **Qualificatif de référence** , entrez une chaîne de requête codée , un script JavaScript qui renvoie une chaîne de requête, ou le nom d'un script include ou d'une règle métier à exécuter.
7. Renseignez la section **Spécification de référence — Personnalisation supplémentaire** , comme il convient.

Champ	Description
Clé de référence	Identifie un champ autre que sys_ID à utiliser comme identificateur unique pour le champ de référence.
Règle en cascade de référence	Définit ce qu'il advient d'un enregistrement si l'enregistrement auquel il fait référence est supprimé. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Cascade ○ Effacer ○ Supprimer ○ Ne supprimer aucun workflow ○ Restreindre
Référence imprécise	Marqueur qui détermine s'il faut configurer l'option de modification pour les relations un-à-plusieurs.
Création dynamique	Marqueur qui détermine si le système doit créer un nouvel enregistrement lorsqu'une valeur pour le champ de référence ne correspond pas à un enregistrement existant. Si vous sélectionnez cette option, entrez un script qui spécifie comment créer l'enregistrement dans le champ **Script de création dynamique** .

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Limiter le champ Affecté à par rôle

Cet exemple montre comment utiliser JavaScript et une règle métier pour restreindre les choix de champ **Incident Affecté à** aux seuls utilisateurs ayant le rôle itil_admin.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également modifier itil_admin pour n'importe quel autre rôle dans un champ de référence qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un incident.
2. Dans le coin supérieur gauche de l'écran, cliquez sur le menu contextuel du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
3. Dans le champ **Qualificatif de référence** , entrez `javascript :"sys_idIN" +getRoledUsers(« itil_admin »).join(« ,")`.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Pour afficher la règle métier du système de base appelée par ce code JavaScript, accédez à **Définition du système** > **Règles métier**.
6. **Ouvrez getRoledUsers**.
   La règle métier utilise le code JavaScript suivant.

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
  var roleListIds;
  if (queryCondition && roleList) {
    roleListIds = getRoleListIds(roleList);
  }

  var users = {};
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
  if (roleListIds) {
    now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
  }
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    users[now_GR.user.toString()] = true;
  }

  var ids = [];
  for (var id in users)
    ids.push(id);

  return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
  var ids = [];
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
  now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    ids.push(now_GR.sys_id.toString());
  }
  return ids;
}
```

Traduction automatique

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

Limiter le champ Groupe d'affectation

Cet exemple montre comment utiliser un qualificatif de référence avancé avec JavaScript et un script include pour restreindre les choix de **groupe d'affectation** d'incident aux seuls groupes qui contiennent l'utilisateur spécifié dans le champ **Affecté à** .

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Ouvrez un incident.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette **Groupe d'affectation** , puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Si le formulaire s'affiche en **mode Par défaut**, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Utiliser le qualificatif de référence** , assurez-vous que l'option **Avancé** est sélectionnée.
5. Dans le champ **Qualificatif de référence** , saisissez `javascript :new ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup()`.
6. Enregistrez l'enregistrement.
7. Accédez à la **Définitions du système** > **Includes de script**.
8. Cliquez sur **Nouveau**.
9. Nommez votre script includes en tant que `ReferenceQualifierHelper` pour correspondre au Javascript dans l'étape suivante.
   Ce nom garantit que le nom de l'API est généré correctement, en fonction du champ Nom.
10. Script includes avec le code JavaScript suivant.
    Assurez-vous que le champ **de formulaire accessible** est correctement défini pour l'environnement.

```
var ReferenceQualifierHelper = Class.create();
ReferenceQualifierHelper.prototype = {

 backfillAssignmentGroup:function() {
  var assigneeGroupsQualifier = '';
  var assignee = current.assigned_to;

  //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to be returned)
  if(!assignee)
   return;

  //sys_user_grmember has the user to group relationship
  var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

  grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
  grAssigneeGroups.query();

  while(grAssigneeGroups.next()) {
   if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
    // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
    assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' + grAssigneeGroups.getValue('group');
   }
   else {
    // build a comma separated string of groups if there is more than one
    assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
   }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Groups where assigned to is in those groups we use IN for lists

 gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

 return assigneeGroupsQualifier;
},
type: 'ReferenceQualifierHelper'
};
```

Que faire ensuite

Pour le tester, créez un incident et sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à** . Cliquez sur l'icône de recherche de **groupe d'affectation** . Seuls les groupes contenant l'utilisateur que vous avez sélectionné s'affichent. Par exemple, vous affectez un incident à Bob Smith, qui appartient au groupe **Base de données** et au groupe **Mise en réseau** . Les seules options qui apparaissent dans le groupe d'affectation sont **Base de données** et **Mise en réseau**.

L'opérateur INSTANCEOF dans les qualificatifs de référence

Vous pouvez utiliser l'opérateur INSTANCEOF dans un qualificatif de référence pour raccourcir ou simplifier un qualificatif de classe complexe.

Par exemple, utilisez l'opérateur INSTANCEOF pour un champ de référence à la table cmdb_ci afin de spécifier que toutes les sous-classes d'une classe sont incluses dans les résultats. Le qualificatif de référence suivant renvoie tous les serveurs, y compris Linux, UNIX, Windows, etc., car chacune de ces sous-classes étend la classe cmdb_ci_server.

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

Dans un autre exemple, vous pouvez simplifier le qualificatif de référence suivant de la même manière.

```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

À l'aide de l'opérateur INSTANCEOF, le qualificatif de référence est réécrit comme suit, car les sous-classes de serveur étendent la classe cmdb_ci_computer.

```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Saisie semi-automatique pour les champs de référence

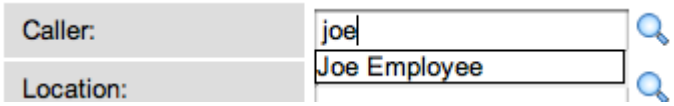
Par défaut, un champ de référence se termine automatiquement lorsque l'utilisateur écrit dans le champ.

Les administrateurs peuvent configurer des options de saisie semi-automatique supplémentaires. Un utilisateur doit disposer d'une autorisation de lecture au niveau de la table référencée pour que la saisie semi-automatique affiche toutes les options.

Traduction automatique

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

Saisie semi-automatique



Attributs de dictionnaire pour l'exécution automatique des champs de référence

Il existe des attributs de dictionnaire qui sont spécifiques aux champs de référence et qui déterminent le comportement de saisie semi-automatique.

Attributs du dictionnaire d'auto-complétion du champ de référence

Attribut	Description
ref_auto_completer	Spécifie le nom de la classe JavaScript côté client qui crée les choix d'exécution automatique dans la liste déroulante. Les valeurs de classe valides comprennent : • *AJAXReferenceCompleter*: affiche les choix d'exécution automatique correspondants sous forme de liste de choix déroulante. La liste affiche uniquement la colonne de valeur d'affichage de la table de référence. Les champs de référence utilisent automatiquement cette classe s'il n'y a pas d'autre classe d'auto-complétion spécifiée. • *AJAXTableCompleter*: affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de lignes dans une table. La table affiche la colonne de valeur d'affichage de la table de référence et toutes les colonnes répertoriées dans l'attribut *ref_ac_columns* . • *AJAXReferenceChoice*: affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de liste de choix déroulante. La liste affiche uniquement la colonne de valeur d'affichage de la table de référence. En outre, la liste n'affiche que jusqu'à 25 choix correspondants. S'il y a plus de 25 choix d'exécution automatique, le champ de référence affiche les choix avec la classe AJAXTableCompleter à la place.
ref_ac_columns	Spécifie la liste des colonnes de table de référence à afficher. Séparez les noms des colonnes par des points-virgules. Par exemple, *ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on* permet à la saisie semi-automatique de faire correspondre le texte des colonnes user_name, e-mail et sys_created_on.
ref_ac_order_by	Spécifie la colonne de table de référence qui trie les choix d'exécution automatique. Par exemple, *ref_ac_order_by=name* trie les choix d'exécution automatique par ordre alphabétique des noms.

Fonctionnalités d'interface utilisateur de saisie semi-automatique

La classe de complétion de table AJAX présente un certain nombre d'améliorations de l'interface utilisateur.

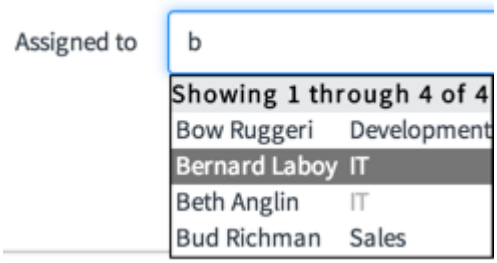
- Le compléteur de table affiche toujours le nombre d'enregistrements trouvés par la requête d'exécution automatique.
- Le compléteur de table met en surbrillance l'intégralité de la ligne sélectionnée en modifiant la couleur de l'arrière-plan et du texte.
- Le compléteur de table répertorie une valeur pour chaque colonne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 première fois qu'une valeur apparaît dans une colonne, le compléteur de table l'affiche en noir.
- Le compléteur de table affiche les valeurs en double suivantes dans du texte gris. Auparavant, le compléteur de table affichait une cellule vide dans une colonne contenant une valeur en double.

Mise en surbrillance de la ligne sélectionnée



Définissez l'attribut de *ref_auto_completer=AJAXTableCompleter* dictionnaire pour utiliser ces améliorations.

Définir des attributs de saisie semi-automatique pour toutes les références à une table

Un champ hérite et utilise les attributs de saisie semi-automatique de la table de référence, sauf si le champ possède sa propre valeur pour les mêmes attributs. Vous pouvez définir les attributs pour les références à une table, et cela affecte tous les formulaires qui font référence à cette table.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un attribut au niveau du champ remplace un attribut au niveau de la table du même nom. Si un champ utilise des attributs de référence différents de ceux définis pour la table de référence, le champ utilise les deux ensembles d'attributs.

Suivez ces étapes pour définir des attributs de saisie semi-automatique pour tous les champs d'une table qui n'ont pas déjà leurs propres attributs de saisie semi-automatique. Cet exemple explique comment définir des attributs d'exécution automatique pour toutes les références à la table Utilisateur [sys_user].

Remarque :
La valeur d'attribut d'exécution automatique d'un champ remplace la valeur d'attribut d'exécution automatique d'une table. Cela signifie que toute valeur existante au niveau du champ pour un attribut d'exécution automatique remplace toute valeur que l'administrateur applique à l'attribut d'exécution automatique à partir de la table de référence.

Procédure

1. Accédez à une liste de la table cible, telle que **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Effectuez l'action appropriée pour votre version de liste.
3. Sélectionnez la ligne qui n'indique pas de nom de colonne.
   Cette ligne est généralement la première ligne de la liste. Par exemple, sélectionnez le premier lien **sys_user** .
4. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Attributs** , saisissez une liste séparée par des virgules d'attributs à saisie semi-automatique que vous souhaitez appliquer à tous les champs de la table.

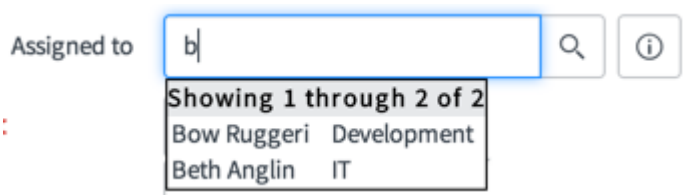
   Example
   Par exemple, pour afficher le département de l'utilisateur avec toutes les références à la table sys_user, saisissez :

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
   ```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour tester les nouveaux attributs d'exécution automatique, ouvrez un formulaire qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user], comme un incident ouvert. Saisissez un seul caractère dans le champ **Affecté à** . Les options de saisie semi-automatique incluent désormais à la fois le nom d'utilisateur et le département.



Supprimer la colonne de valeur d'affichage

Vous pouvez supprimer la colonne de valeur d'affichage d'un champ de référence en définissant l'attribut *ref_ac_display_value* sur faux.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ de référence supprime alors la colonne de valeur d'affichage et n'affiche que les colonnes répertoriées dans l'attribut *ref_ac_columns* . Cette fonctionnalité nécessite l'utilisation de la classe *AJAXTableCompleter* et des *ref_ac_columns*attributs , *ref_ac_columns_search*, et *ref_ac_display_value* .

Remarque :
L'exécution automatique ne peut pas correspondre au texte des colonnes supplémentaires lorsque le champ de référence est un produit de la macro d'interface *ui_reference* utilisateur. Cela signifie que toute action de saisie semi-automatique sur un sélecteur, telle que la liste Emprunter l'identité d'un utilisateur, ne peut faire correspondre que le texte à la valeur d'affichage.

Cet exemple décrit comment supprimer la colonne de valeur d'affichage des références à la table Utilisateur [sys_user] et la remplacer par des références aux colonnes first_name et last_name.

Procédure

1. Accédez à une liste de la table cible, telle que **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Effectuez l'action appropriée pour votre version de liste.
3. Sélectionnez la ligne qui n'indique pas de nom de colonne.
   Cette ligne est généralement la première ligne de la liste. Par exemple, sélectionnez le premier lien **sys_user** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
5. Dans le champ **Attributs** , ajoutez les `ref_auto_completer`attributs , `ref_ac_columns`,`ref_ac_columns_search` et `ref_ac_display_value` .

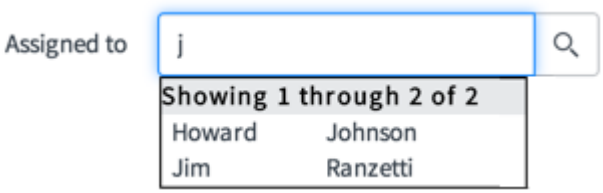
   Example
   Par exemple, pour masquer la colonne de valeur d'affichage et n'afficher que le prénom et le nom de famille de l'utilisateur, saisissez les éléments suivants.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_colu
   mns_search=true,ref_ac_display_value=false
   ```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour tester les nouveaux attributs d'exécution automatique, ouvrez un formulaire qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user], comme un incident ouvert. Saisissez un seul caractère dans le champ **Affecté à** . Les options de saisie semi-automatique masquent désormais la colonne de valeur d'affichage (user_name) et n'affichent que les colonnes first_name et last_name.



Améliorer les requêtes de saisie semi-automatique

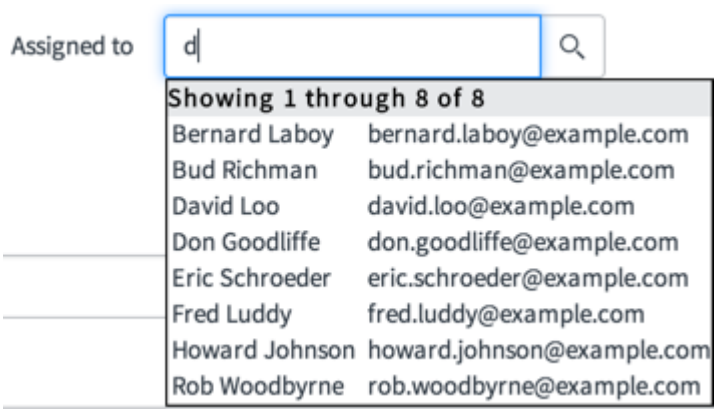
Par défaut, tous les champs de référence utilisent une requête **commence par** pour rechercher le texte correspondant dans la table de référence. Cela empêche l'exécution automatique de requêtes **de contenu** inefficaces chaque fois qu'un utilisateur recherche un champ de référence. Vous pouvez exiger que tous les champs de référence utilisent une requête **commence par** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'exemple suivant illustre une requête **Contains** . Notez que la lettre « d » apparaît n'importe où dans le prénom ou le nom de famille de l'utilisateur.



Cette procédure décrit comment modifier la `glide.ui.ref_ac.startswith` propriété système pour toujours utiliser une `starts with` requête.

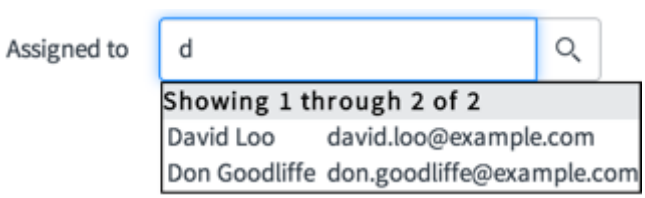
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur la touche Entrée.
2. Sélectionnez la propriété *`glide.ui.ref_ac.startswith`*.
   Pour rechercher la propriété, saisissez `*startswith` dans le filtre **Accéder au filtre de** recherche de la colonne **Nom** .
3. Dans le champ **Valeur** , remplacez **faux** par **vrai**.

> **Remarque :**
> Lorsque la *`glide.ui.ref_ac.startswith`* propriété système est **définie sur vrai** , tous les paramètres existants *`autocomplete.contains`* dans les préférences au niveau de l'utilisateur et du système sont remplacés. Cette propriété modifie la méthode de requête de saisie semi-automatique pour tous les utilisateurs, quelles que soient leurs préférences.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Testez le changement en ouvrant un enregistrement avec un champ de référence et en y saisissant un caractère, comme illustré dans l'exemple ci-dessous.



Configurer la saisie semi-automatique pour établir une correspondance avec le texte de n'importe quel champ de référence

Par défaut, la saisie semi-automatique ne correspond qu'au texte de la colonne de valeur d'affichage. Vous pouvez configurer un champ de référence pour qu'il corresponde au texte de n'importe quelle colonne supplémentaire affichée par le champ de référence.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter l'attribut pour activer la *`ref_ac_columns_search`* saisie semi-automatique afin de faire correspondre le texte dans n'importe quelle colonne répertoriée dans l'attribut *`ref_ac_columns`* . Définissez l'attribut *`ref_ac_columns_search`* sur **true** pour correspondre au texte de toutes les colonnes de champ de référence. Par défaut (ou lorsque cet attribut est **faux**), l'exécution automatique correspond uniquement au texte de la colonne de valeur d'affichage.

Procédure

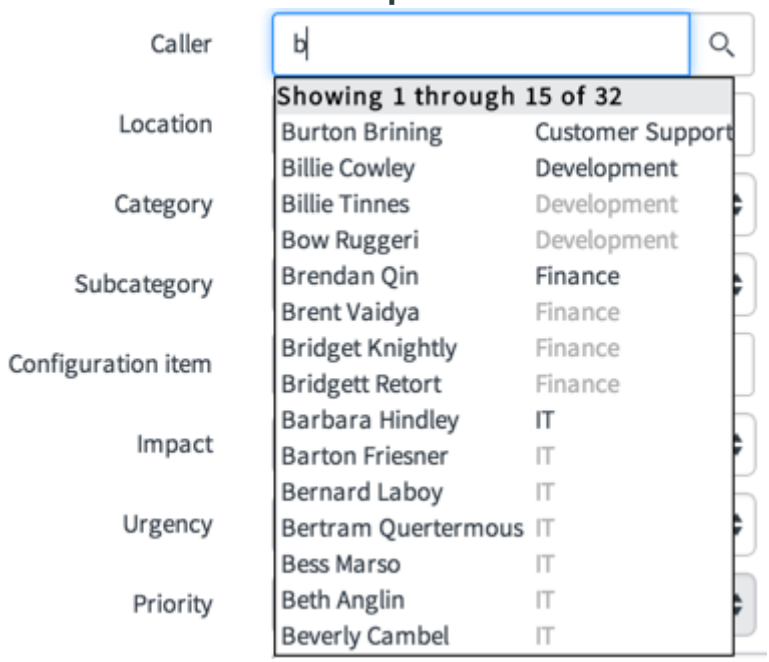
1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette d'un champ de référence.
2. Sélectionnez **Configurer le dictionnaire** dans la liste de choix.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , ajoutez les attributs d'auto-complétion souhaités.
   Par exemple, les attributs suivants ajoutent le champ département à la liste des appelants et trient les appelants en fonction de leur département :

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department,ref_ac_columns_search=true
```

Traduction automatique

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

Attribut d'exécution automatique



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

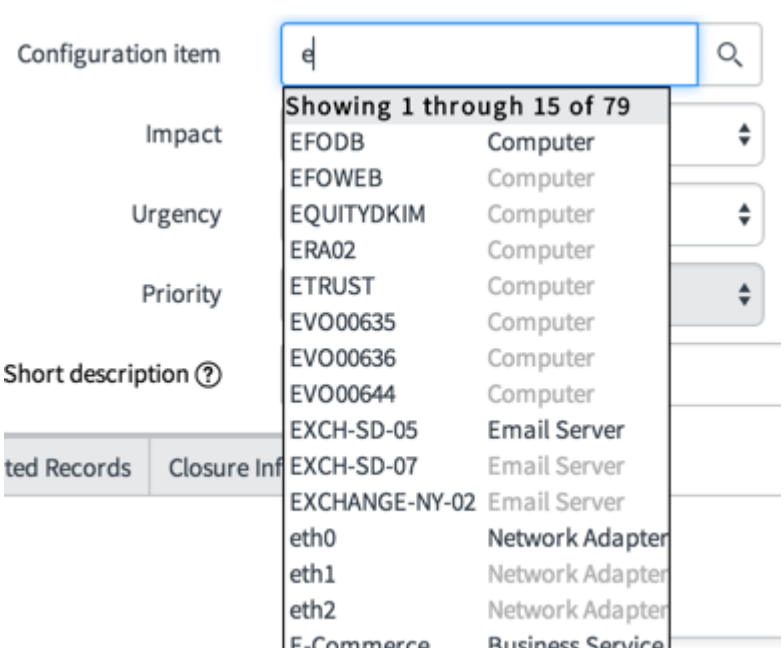
Example:

L'exemple suivant décrit comment configurer le champ **Élément de configuration** pour afficher les noms de classes CI à partir des choix de saisie semi-automatique pour la table Élément de configuration [cmdb_ci].

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter ,ref_ac_columns =sys_class_name ,ref_ac_order_by
 =sys_class_name ,ref_contributions =task_show_ci_map ;ci_show_incidents
```

Remarque :

L'attribut *`ref_contributions`* contrôle les icônes qui s'affichent en regard du 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.

Activer contient des recherches à saisie semi-automatique

Par défaut, l'exécution automatique de référence utilise une recherche **commence par** . Une préférence utilisateur peut être créée pour implémenter une recherche **contient** .

Avant de commencer

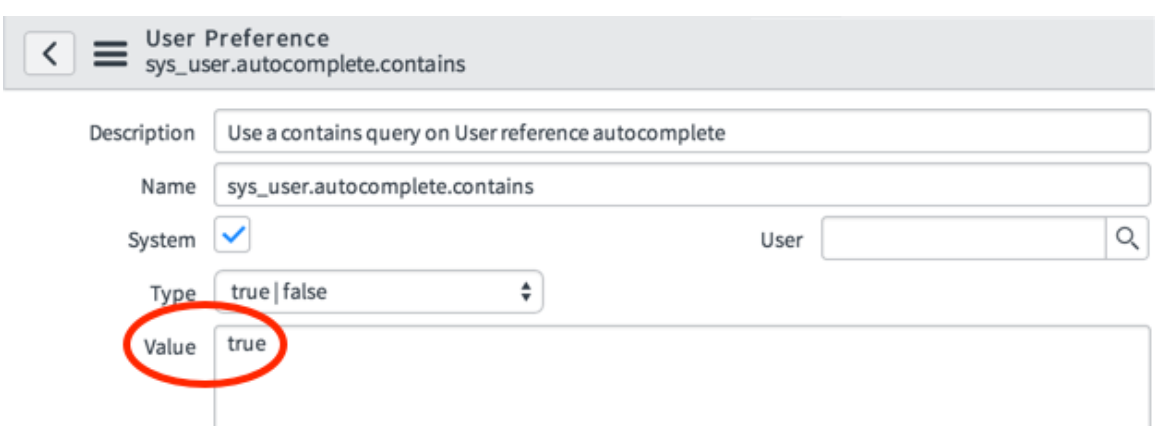
Rôle requis : admin

Procédure

1. Désactivez la `glide.ui.ref_ac.startswith` propriété système.
   Pour plus d'informations, consultez Améliorer les requêtes de saisie semi-automatique.

   Remarque :
   La définition de la `glide.ui.ref_ac.startswith` propriété système sur **true** remplace tous les paramètres « autocomplete.contains » existants dans les préférences au niveau de l'utilisateur et du système. Cette propriété modifie la méthode de requête de saisie semi-automatique pour tous les utilisateurs, quelles que soient leurs préférences.

2. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
3. Sélectionnez la préférence **« <table référencée>.autocomplete.contains ».**
4. Définissez le champ de **valeur** sur **vrai**.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous pour afficher la recherche mise à jour.

Caractères génériques dans les saisies automatiques de référence

Les recherches par caractères génériques utilisent la fonctionnalité de saisie semi-automatique.

Utilisez un astérisque dans le champ de référence pour les recherches par caractères génériques.

Une recherche par caractères génériques par astérisque

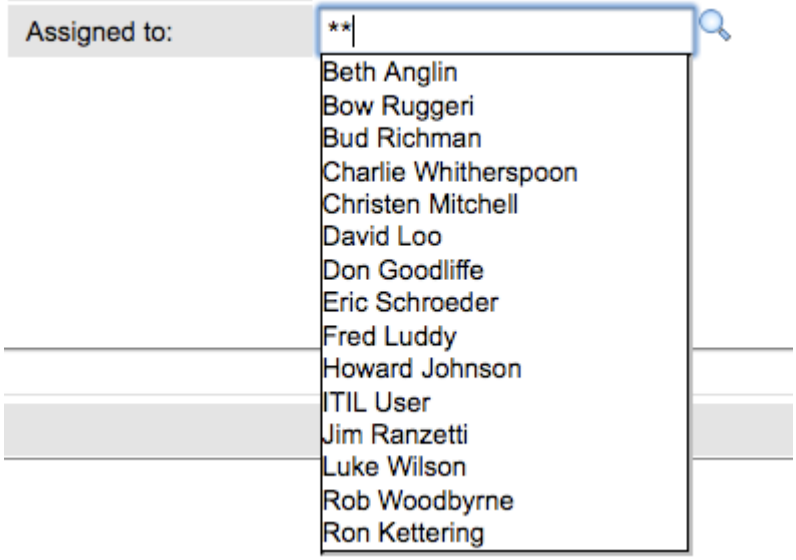


Si deux astérisques sont saisis, une liste des enregistrements disponibles s'affiche dans les suggestions de saisie semi-automatique.

Traduction automatique

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

Recherche par caractères génériques à deux astérisques



Information associée

Les caractères génériques permettent de rechercher des modèles et des variations

Sélections récentes

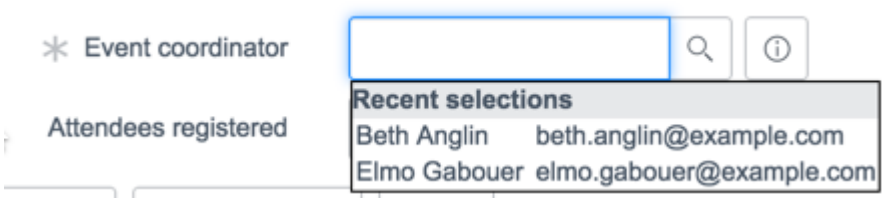
Les champs de référence stockent une liste des sélections récentes de chaque utilisateur pour vous permettre de sélectionner rapidement les valeurs passées lors du remplissage d'un champ de référence.

Par défaut, le système stocke jusqu'à 15 sélections à partir d'un champ de référence pour chaque utilisateur de la table Sélection récente [sys_ui_recent_selection]. Vous pouvez afficher la liste des sélections récentes en sélectionnant un champ de référence vide.

Remarque :

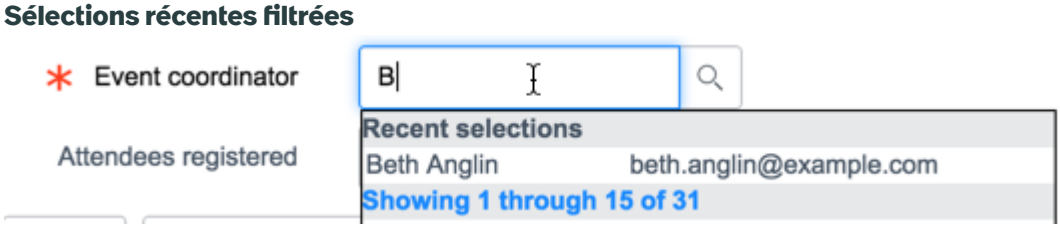
- Le système ne stocke pas les sélections récentes pour Catalogue de services les variables Référence.
- Les sélections récentes ne sont pas disponibles dans les Portail de services interfaces utilisateur ou Mobile.

Sélections récentes



Le système utilise la saisie semi-automatique pour filtrer la liste des sélections récentes afin qu'elle corresponde aux valeurs que vous saisissez.

Sélections récentes filtrées



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système ajoute un enregistrement Sélection récente chaque fois que vous insérez ou mettez à jour une valeur de champ de référence. Les administrateurs peuvent contrôler le nombre de sélections récentes affichées par le système à l'aide de la `glide.xmlhttp.max_choices` propriété système. Définir la propriété sur zéro désactive les sélections récentes.

Remarque :

- La `glide.xmlhttp.max_choices` propriété contrôle également le nombre d'entrées que le système affiche dans les listes.
- Pour plus d'informations sur l'effacement des sélections récentes, reportez-vous à la section Comment effacer les « Sélections récentes » qui s'affiche dans les champs de référence. [KB0747334] article de la Now Support base de connaissances.

Information associée

Propriétés système disponibles

Type de champ de suggestion

Pour aider les utilisateurs à trouver ce qu'ils recherchent, vous pouvez ajouter un champ de suggestion à n'importe quel formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

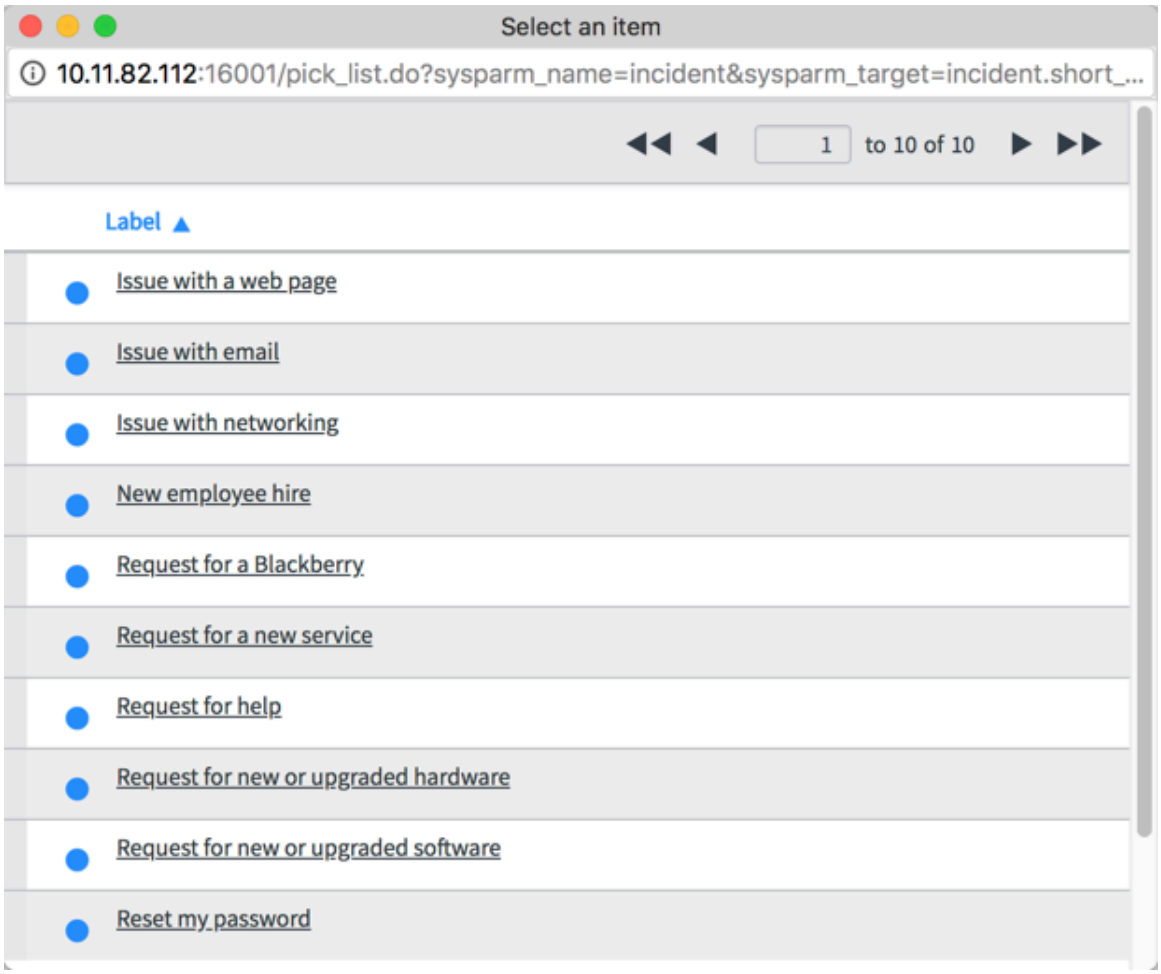
Procédure

1. Ouvrez le formulaire auquel vous ajoutez un champ de suggestion.
2. Ajoutez un nouveau champ ou localisez un champ existant.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Dans le champ **Choix** , sélectionnez **Suggestion**.
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.

Des suggestions sont présentées à l'utilisateur.



Configurer le texte suggéré pour les champs de chaîne

Vous pouvez configurer les options de texte suggérées pour les champs de chaîne.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_choices

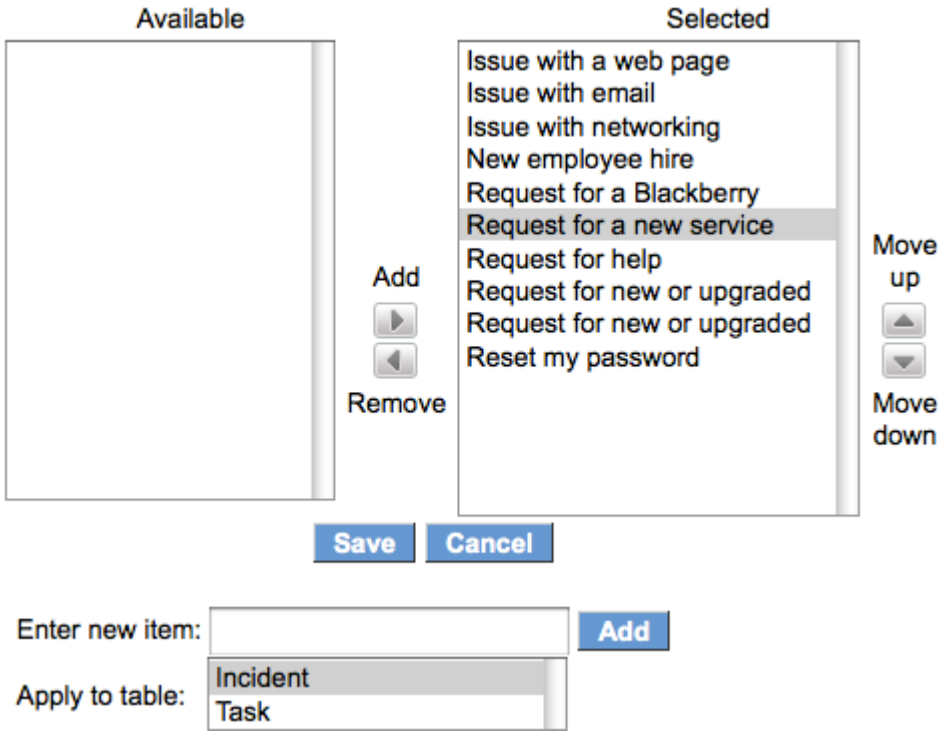
Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer les choix**.
2. À l'aide de la zone de liste double, sélectionnez les options et l'ordre dans lequel vous voulez qu'elles apparaissent.
   - Pour créer une option, saisissez le texte suggéré dans le **champ Entrer un nouvel élément** et cliquez sur **Ajouter**.
   - Le champ **Appliquer à la table** est disponible lorsque la table actuelle étend une autre table (par exemple, Incident étend la tâche). Ce champ permet de configurer des options de texte suggérées pour toutes les tables qui étendent le parent ou uniquement pour la table actuelle (enfant).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour modifier les options existantes, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Afficher la 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.

Example:



Configurer le texte suggéré pour les champs journal

Vous pouvez configurer les options de texte suggérées pour les champs de journal, tels que les notes de travail ou le flux d'activité. Les options de texte suggérées pour les champs journal ne sont pas disponibles dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_responses

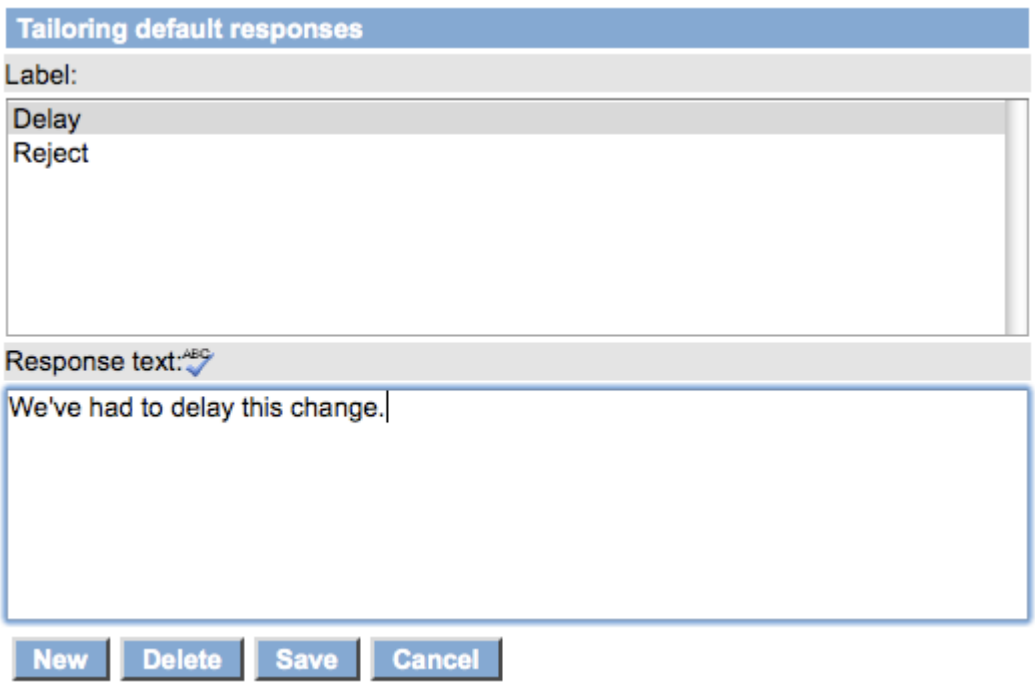
Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer les réponses**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez une étiquette, ou une brève description, pour l'option.
4. Saisissez le texte complet dans **Texte de réponse**.
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.

Example:



Type de champ Wiki

Les champs de wikitexte utilisent le langage de balisage wiki de base et prennent en charge les liens vers des URL externes et vers des sources au sein du système.

Certains champs du système de base prennent en charge le wikicode et les administrateurs peuvent ajouter des champs de wikitexte sur n'importe quel formulaire du système.

Balises wiki prises en charge

Les balises de base sont prises en charge pour les champs de wikitexte dans le système.

Balises wiki prises en charge

Format	Balise Wiki
En-têtes	= En-tête 1 =, == En-tête 2 ==, etc.
Étape numérotée	#Step 1
Puces (à plusieurs niveaux)	*Puce 1, **Puce 2
Indentation	:Niveau 1, ::Niveau 2
Saut de ligne	
Tables	Prise en charge complète des tableaux, y compris l'espacement des cellules, le remplissage, les bordures, l'ombrage de l'arrière-plan et les mesures de largeur. 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.

Balises wiki prises en charge (suite)

Format	Balise Wiki
	{| class="wikitable" |- ! Header 1 ! Header 2 |- | row 1, cell 1 | row 1, cell 2 |- | row 2, cell 1 | row 2, cell 2 |} **Remarque :** Les tables triables ne sont pas prises en charge (class="sortable »).
Blocs de code	<pre> Bloc générique </pre> <javascript> syntaxe JavaScript </javascript> <xml> syntaxe XML </xml>
Gras	'''texte'''
Italique	''texte''
Ignorer le formatage Wiki et HTML	<nowiki> wikicode </nowiki>
Lien Web	[http://community.service-now.com/ <link text>]
Images importées	[[Image :<image name>]] Pour plus d'informations sur le téléchargement d'images ou de fichiers dans la base de données, consultez Stockage des images dans la base de données.
HTML	Les balises HTML les plus courantes sont prises en charge gras, fort, italique, header1 , header2 , header3 , Paragraphe , _{sous-marin}, ^{sup}, centre

Créer un champ de texte Wiki

Vous pouvez créer un champ de texte Wiki sur n'importe quel formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Créez un champ avec le **type** défini sur **Wiki**.
2. Cliquez sur **Texte Wiki** pour commencer 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.



Le champ Wikitext apparaît sur le formulaire.

Information associée

Ajouter et personnaliser un champ dans une table

Étendre la fonctionnalité d'un champ de texte Wiki

Configurez le champ de texte Wiki pour créer un lien vers d'autres sources dans le système.

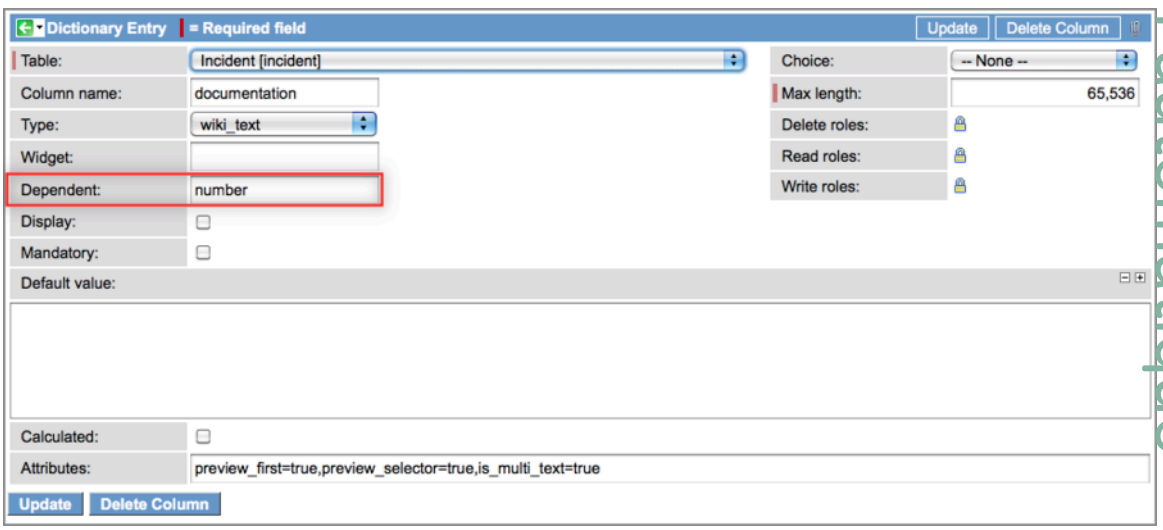
Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'en-tête du nouveau champ de texte Wiki.
2. Sélectionnez **Configurer le dictionnaire**
3. Dans le champ **Dépendant** du formulaire Dictionnaire, saisissez le champ que vous souhaitez utiliser pour créer un lien vers d'autres pages.

   Par exemple, dans la table Incident, vous pouvez choisir le champ **Nombre** .



   Cette configuration vous permet de créer un lien vers n'importe quel incident à l'aide du numéro de cet incident. Par exemple, pour ouvrir INC0000002, saisissez `[[INC0000002]]`.

   Les attributs de dictionnaire suivants sont disponibles pour wiki_text champs.

   - `preview_first=true` - définit le mode d'aperçu pour qu'il s'affiche lors du chargement de la page, sinon l'éditeur s'affichera
   - `preview_selector=true` - permet au bouton bascule de basculer entre l'éditeur et l'aperçu
   - `dual_mode=true` - Permet d'afficher simultanément l'éditeur et l'aperçu en mode édition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et personnaliser un champ dans une table

Les administrateurs peuvent ajouter de nouveaux champs à une table pour stocker et afficher des données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Certains Now Platform abonnements incluent des autorisations de tables personnalisées. Vous pouvez créer des tables personnalisées à n'importe quelle fin, jusqu'à la limite d'autorisation de l'abonnement. Pour en savoir plus sur la façon dont votre administrateur d'utilisation mappe les tables personnalisées que vous créez aux abonnements, reportez-vous à la section Mapper des tables personnalisées à un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements.

Gardez à l'esprit les limites suivantes de la base de données :

- Le système ne peut avoir qu'un maximum de 1 000 colonnes par table. Bien que 1 000 colonnes soit une limite spécifiée, cette limite ne signifie pas que vous pouvez physiquement avoir 1 000 colonnes dans une table. Le nombre de colonnes dans une table est défini par la base de données utilisée dans le ServiceNow centre de données, et non par le Now Platform.
- Chaque table, quel que soit le moteur de stockage, a une taille de ligne maximale de 65 535 octets. Les moteurs de stockage peuvent imposer des contraintes supplémentaires à cette limite, réduisant ainsi la taille effective maximale des rangs.
- Le système ne peut pas avoir plus de 10 champs **de chaîne** de longueur moyenne ou supérieure dans une seule table. Si vous tentez d'enregistrer un grand nombre de caractères dans 11 champs de chaîne ou plus, vous risquez d'obtenir l'erreur suivante : erreur de syntaxe ou violation de la règle d'accès détectée par la base de données (taille de ligne trop grande (> 8126).
- Lorsque vous créez des champs, le préfixe u_ est automatiquement ajouté au nom de colonne. Si l'étiquette de colonne que vous saisissez contient des caractères numériques de début, ils sont remplacés par le préfixe u_.

Pour plus d'informations sur les limitations des bases de données et pour des questions générales sur les tables de votre ServiceNow instance, consultez KB0749585 .

Procédure

1. Accédez à n'importe quel formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Dans la section **Créer un nouveau champ** , renseignez les champs suivants

Option	Description
Nom	Saisissez le nom du champ tel que vous souhaitez qu'il apparaisse sur les formulaires et les listes.
Type	Sélectionnez un type de champ.
Longueur du champ	Sélectionnez une longueur de champ. Ce champ n'est visible que pour certains types de champ.

4. Cliquez sur **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.

5. Utilisez la zone de liste double pour placer le champ à l'emplacement souhaité sur le formulaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le champ apparaît maintenant sur le formulaire à l'emplacement désigné.

Rendre un champ obligatoire

Les champs peuvent être marqués comme obligatoires, ce qui signifie qu'ils doivent contenir une valeur avant que l'enregistrement puisse être enregistré. Les champs obligatoires sont marqués d'un indicateur d'état de champ avant l'étiquette.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un champ obligatoire pré-renseigné par la plateforme avec les données par défaut, telle qu'une valeur provenant d'un script client, n'affiche pas l'indicateur. Toutefois, si vous supprimez cette valeur du champ, l'indicateur s'affiche. La couleur de l'indicateur dépend de l'état du champ.

L'utilisation d'une entrée de dictionnaire pour rendre un champ obligatoire ne fonctionne pas lors de l'utilisation de WebServices. Vous pouvez utiliser une politique de données à la place. Pour plus d'informations sur les politiques de données, consultez Politique de données.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Dans le formulaire **Dictionnaire** , cochez la case **Obligatoire** .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   À la prochaine ouverture du formulaire, un indicateur d'état de champ apparaîtra à côté de l'étiquette du champ pour signaler qu'une valeur est obligatoire. Si le champ obligatoire est pré-rempli pour une raison quelconque, l'indicateur de champ obligatoire n'apparaît pas.

   Les champs obligatoires sont globaux. Le champ est marqué comme obligatoire partout où il apparaît dans un formulaire.

   Rendre un **Vrai/Faux** obligatoire n'aura aucun effet. **Les champs Vrai/Faux** sont toujours considérés comme ayant une valeur. Une case à cocher sélectionnée comporte une valeur Vrai et une case à cocher non sélectionnée comporte une valeur Faux. L'une ou l'autre de ces valeurs satisfait à l'exigence d'un champ obligatoire.

   Un formulaire peut être enregistré avec un champ obligatoire vide si ce champ est un champ de référence et si le champ parent est également vide. Toutefois, si le champ de référence obligatoire affiche une valeur provenant du champ parent, le formulaire ne peut pas être enregistré si cette valeur est supprimée. Si la valeur du champ référencé est modifiée, la valeur de ce champ est modifiée partout où il apparaît.

Information associée

Définir un champ CI comme obligatoire

Modifier l'étiquette ou l'astuce du champ

Vous pouvez modifier l'étiquette d'un champ ou le texte qui s'affiche en guise d'indication lorsque vous pointez votre curseur sur 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.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary

Procédure

1. Accédez au formulaire sur lequel le champ apparaît.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer l'étiquette**.
3. Mettez à jour le formulaire.

Modification de l'étiquette ou de l'astuce du champ

Champ	Description
Table	Table sur laquelle l'étiquette apparaît.
Étiquette	Étiquette que le champ affiche. Vous pouvez saisir jusqu'à 80 caractères pour l'étiquette, mais toutes les bases de données ne prennent pas en charge ce nombre de caractères. La valeur maximale recommandée est de 30 caractères maximum. Le HTML dans les étiquettes de champs n'est pas pris en charge.
Pluriel	Version pluriel de l'étiquette de champ.
Élément	Nom du dictionnaire du champ.
Aide	Texte utile stocké dans l'enregistrement.
Conseil	Une brève description du champ qui s'affiche lorsque l'utilisateur le survole.
URL	Un lien URL qui s'affiche sur l'étiquette si ce champ n'est pas vide.
Cible URL	Un attribut cible qui détermine l'emplacement d'ouverture de l'URL. Pour plus d'informations sur les attributs cibles, consultez cet article de W3Schools .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Ajouter de l'aide à l'étiquette d'un champ sur un formulaire

Supprimer un champ d'une table

Vous pouvez supprimer les champs personnalisés que vous avez créés. Les champs personnalisés commencent par **u_**. Il est recommandé de supprimer le champ des formulaires et des listes plutôt que de le supprimer.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez pas supprimer les champs du système de base. En outre, tous les champs de système de base manquants sont recréés lorsque l'instance est mise à niveau.

Procédure

1. Accédez à un formulaire qui contient un champ personnalisé à supprimer.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Cliquez sur **Supprimer la colonne** dans l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **OK**.
4. Pour supprimer plusieurs champs personnalisés, 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. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.

b. Localisez les champs personnalisés à supprimer.

Example
Par exemple, recherchez les noms de colonnes commençant par `u_`.

c. Cochez les cases à côté des champs à supprimer et sélectionnez **Supprimer** dans la liste d'actions située en dessous de la liste.
Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre et vous rappelle que cela peut entraîner la suppression d'enregistrements connexes. S'il existe des dépendances pour les champs sélectionnés, elles sont répertoriées.

d. Pour continuer, cliquez sur **Supprimer**.

Ajouter des utilisateurs à une liste de surveillance

Les listes de surveillance vous permettent, à vous et à d'autres personnes, de vous abonner aux notifications d'une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à un enregistrement auquel vous souhaitez ajouter des observateurs.

Remarque :
Tous les enregistrements n'ont pas de liste de surveillance. Si vous ne parvenez pas à afficher une liste de surveillance, vous devrez peut-être ajuster votre vue de formulaire ou demander à votre administrateur de mettre à jour le formulaire pour ajouter une liste de surveillance.

2. Développez la liste de surveillance en sélectionnant l'icône de verrouillage ( ).

3. Sélectionnez les utilisateurs avec les contrôles de liste (voir table).

Contrôles Glide

Icône	Fonction
	Ajoutez-vous à la liste de surveillance
	Supprimer l'utilisateur en surbrillance
	Ouvrez l'enregistrement de l'utilisateur en surbrillance (actif uniquement lorsqu'un enregistrement d'utilisateur existe)
	Ouvrez la fenêtre Modifier les membres pour ajouter ou supprimer plusieurs utilisateurs (indisponible tant qu'un enregistrement n'a pas été initialement enregistré)
	Indique que la liste de surveillance est déverrouillée ; Sélectionnez l'icône pour verrouiller la liste de surveillance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Ouvrir la liste Utilisateurs dans une nouvelle fenêtre pour sélectionner un utilisateur unique
	Entrez une adresse e-mail pour les utilisateurs qui ne figurent pas dans la table Utilisateur [sys_user] ou qui n'ont pas d'adresse e-mail définie dans leur enregistrement utilisateur

Configurer les notifications par e-mail pour les listes de surveillance

Les listes de surveillance (glide_list type de champ) permettent à plusieurs utilisateurs de s'abonner aux notifications d'une tâche. Vous pouvez spécifier des conditions dans une notification par e-mail pour envoyer des notifications par e-mail aux membres lorsque les conditions sont remplies.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour recevoir ces notifications, les utilisateurs doivent définir une adresse e-mail dans leur enregistrement utilisateur ou saisir une adresse e-mail dans le champ d'e-mail de la liste de surveillance.

Important :
Les administrateurs configurent les notifications par e-mail pour les listes de surveillance (reportez-vous à la section Configurer les notifications par e-mail pour les listes de surveillance).

Une configuration avancée utilisant des listes de surveillance implique de placer deux listes de surveillance sur un formulaire, une pour les commentaires généraux sur une tâche et une autre pour les notes de travail ou les commentaires non publics. En configurant des notifications par e-mail distinctes, des utilisateurs distincts sur chaque liste de surveillance peuvent être informés concernant des informations différentes.

Si les utilisateurs d'une liste de surveillance reçoivent plus d'un e-mail pour chaque mise à jour d'un incident, cela peut être dû au fait que d'autres destinataires répondent tous à une notification par e-mail. Les destinataires peuvent recevoir des e-mails via leur système de messagerie (Outlook, Groupwise, etc.) et via le système de base. Pour arrêter cette duplication, supprimez les noms des autres utilisateurs de l'e-mail ou de la liste de surveillance.

Procédure

1. Ouvrez la notification à configurer.
2. Dans la section Qui recevra, sélectionnez l'icône à côté **d'Utilisateurs/groupes dans les champs**.
3. Double-cliquez sur **Liste de surveillance** dans la colonne **Disponible** pour la déplacer dans la colonne **Sélectionné** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer les notifications par e-mail pour les listes de surveillance

Notifications par SMS et par e-mail

Masquer les adresses e-mail dans une liste de surveillance

Vous pouvez supprimer l'élément de saisie de texte de l'adresse e-mail d'une liste de surveillance en modifiant le 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche qui affiche le champ **Liste de surveillance** .
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la liste connexe **Attributs**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez ou sélectionnez l'attribut **no_email** et saisissez `true` dans le champ **Valeur** .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le champ d'entrée d'e-mail est masqué. Les utilisateurs peuvent sélectionner des utilisateurs à partir du champ de référence à ajouter à la liste de surveillance.

Information associée

Attributs du dictionnaire

Configurer les boutons d'ordre sur la zone de sélection de la liste de surveillance

Lorsque vous ajoutez plusieurs utilisateurs à une glide_list, par exemple une liste de surveillance, la zone de liste double n'affiche pas les boutons d'ordre pour la liste des membres sélectionnés. Vous pouvez définir un attribut de dictionnaire pour afficher les boutons d'ordre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

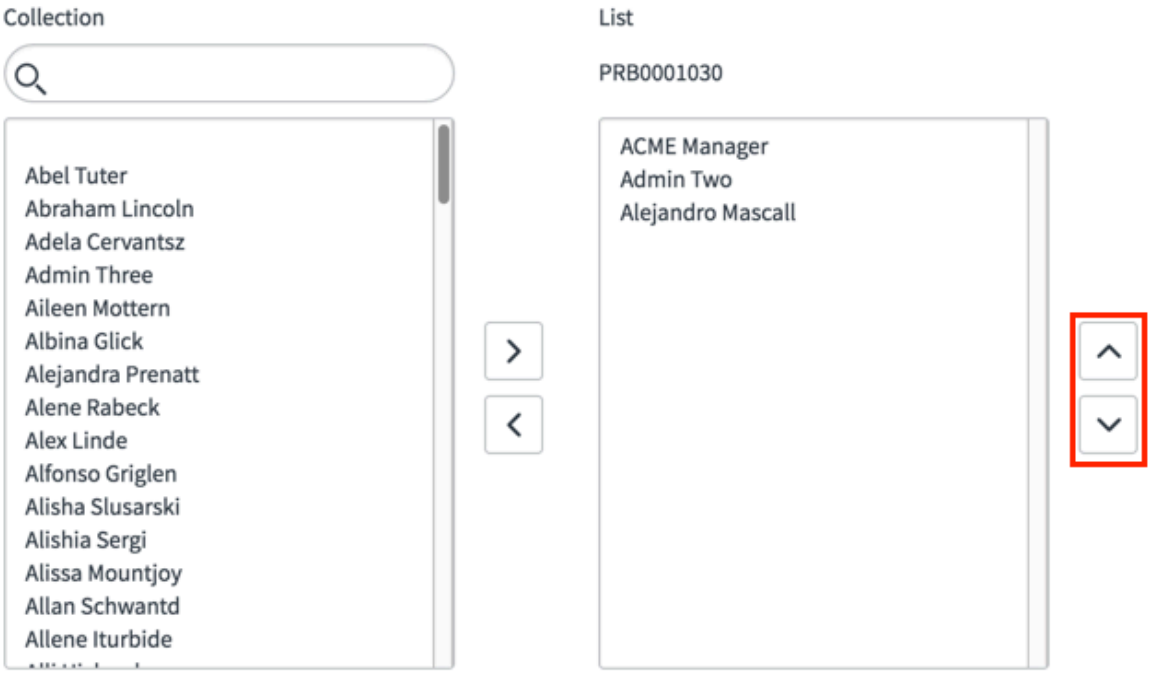
La zone de liste double s'ouvre lorsque l'utilisateur clique sur l'icône Ajouter/supprimer plusieurs utilisateurs.



Par défaut, les boutons de commande à droite ne sont pas affichés. Suivez la procédure pour afficher les boutons de 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.



Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche qui affiche le champ **Liste de surveillance** .
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , saisissez `maintain_order=true` séparé par une virgule si nécessaire.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Attributs du dictionnaire

Sélectionner des champs de liste

Champs de couleur dans les listes pour attirer l'attention d'un agent sur eux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

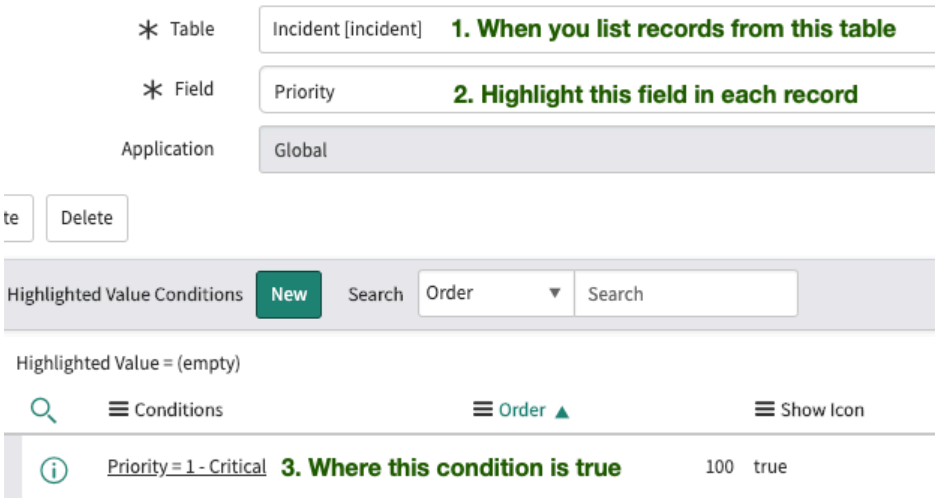
Les champs en surbrillance dans les listes sont colorés et éventuellement accompagnés d'une puce de début.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

La configuration implique de spécifier les champs qui sont mis en surbrillance et les conditions qui déclenchent la mise 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.



Les couleurs de surlignage disponibles sont les suivantes :



Vous ne pouvez pas mettre en évidence les types de champs suivants :

- Référence
- URL
- ID de documents

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Valeurs en surbrillance** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

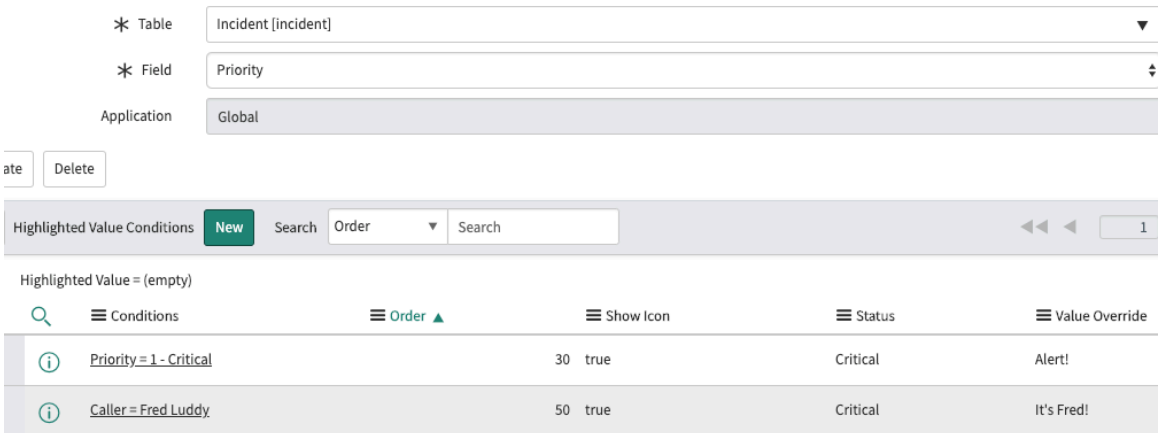
Valeur en surbrillance

Champ	Définition
Table	Nom de la table qui contient les champs que vous souhaitez mettre en évidence.
Champ	Nom du champ que vous souhaitez mettre en surbrillance si les conditions de déclenchement sont remplies.
Application	Champ d'application auquel ce surlignage se rapporte.
Espace de travail	Espace de travail auquel ce surlignage s'applique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 valeur **du champ** peut être sans rapport avec la condition qui déclenche la mise en surbrillance. Dans l'exemple suivant, si **l'appelant** est Fred Luddy, le champ Priorité est mis en **surbrillance**, Espace de travail et non le champ **Appelant**.



3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous avez spécifié le champ dans lequel les surlignages apparaissent. Il est maintenant temps de spécifier les conditions qui déclenchent la mise en surbrillance.
4. Dans **Conditions de valeurs en surbrillance**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Condition de valeur en surbrillance.

Champ	Description
Conditions	Conditions qui déclenchent la mise en surbrillance. La condition peut être différente du champ qui est mis en surbrillance. Par exemple, vous pouvez mettre en surbrillance le champ **Priorité** dans un enregistrement si **l'appelant** dans cet enregistrement est Fred Luddy. Un exemple plus simple consiste à mettre en surbrillance le champ **Priorité** si la valeur de priorité est **critique**.
État	La couleur de surlignage.
Afficher l'icône	Activez/désactivez l'affichage (sélectionné) ou masquez la puce de début lors de la mise en surbrillance.
Substitution de valeur	Texte qui remplace les valeurs de champ de la table. Si vous ne fournissez pas de **remplacement de valeur**, Espace de travail met en surbrillance la valeur de champ de la table. Si vous fournissez une valeur, Espace de travail remplace la valeur du champ par votre texte et la met en surbrillance.
Application	Champ d'application auquel ce surlignage se rapporte.
Ordre	Ordre dans lequel évaluer les conditions. Lorsque vous avez plusieurs conditions pour mettre en surbrillance le même champ, elles sont évaluées dans l'ordre de la plus basse à la plus élevée. Si l'une des conditions est définie sur True, le Espace de travail champ est mis en surbrillance.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Dans l'exemple suivant, la mise en surbrillance a été déclenchée sur le champ **Priorité** , car la valeur de priorité était 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.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Conditions de valeurs en surbrillance** et créez une autre condition pour mettre en surbrillance le même champ.
   Par exemple, mettez en surbrillance le champ **Priorité** associé à la table Incident lorsque la valeur **Priorité** est « critique » ou lorsque la valeur de **l'appelant** est « Fred Luddy ». Les conditions sont classées en fonction de la valeur **Ordre** . Espace de travail évalue d'abord la valeur la plus basse.

Conditions	Order ▲	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. **Facultatif :** Supprimez tous les éléments de mise en surbrillance d'une liste filtrée qui aurait autrement été mise en surbrillance.
   Lors de la configuration de la mise en surbrillance d'une table, toutes les listes filtrées associées à la table affichent des champs en surbrillance, sauf si vous désactivez la mise en surbrillance pour des listes filtrées spécifiques.

   a. Accédez à `sys_aw_list.list`.

   b. Dans la colonne **Nom** , entrez le nom de la table avec les champs en surbrillance, par exemple, Incident. Toutes les listes filtrées associées à la table s'affichent.

   c. Cliquez sur la liste filtrée dont vous souhaitez supprimer la mise en surbrillance.

   d. Dans le formulaire Liste d'espaces de travail, si Global est l'application actuelle, cliquez **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**

   e. Cochez la case **Ignorer la surbrillance dans la liste**, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   Maintenant, quelles que soient les conditions, Espace de travail ne mettra en surbrillance aucun champ dans la liste filtrée spécifiée. Cependant, cette option ne fonctionne pas pour les listes filtrées dans **Mes listes**, qui sont les listes filtrées créées par les agents.

Modifier la longueur du champ de chaîne

Vous pouvez modifier la limite maximale de caractères pour un champ de chaîne.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ de type d'URL masque par défaut le champ Longueur maximale sur le formulaire Dictionnaire. Les navigateurs prennent en charge une longueur d'URL allant jusqu'à 2 083 caractères. Le champ URL est un champ de type 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.

Procédure

1. Accédez à un formulaire qui contient le champ que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Remplacez le champ **Longueur maximale** par la longueur souhaitée.

   Remarque :
   Vous pouvez passer d'un type de données basé sur une chaîne à un autre, à condition que les modifications de longueur n'entraînent aucune perte de données en raison de la troncation. Par exemple, vous pouvez passer d'un type de base de données MEDIUM à un type de base de données VARCHAR(100) si aucune des données existantes n'est supérieure à 100.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le système annule tout changement de longueur entraînant une perte de données en raison de la troncation.

Information associée

Types de champ

Spécifier une valeur de champ par défaut

Une valeur par défaut remplit une valeur dans un champ lorsqu'un nouvel enregistrement est créé.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La valeur par défaut remplit le champ du formulaire vide pour un nouvel enregistrement, ainsi que par la suite lorsque le nouvel enregistrement est soumis si le champ est vide. Les valeurs par défaut peuvent être spécifiées sous forme de constantes ou générées via un script.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Entrez la valeur par défaut dans le champ **Valeur par défaut** .

   Pour définir une valeur constante, saisissez-la dans le champ de la zone **de texte Valeur par défaut** . Pour affecter une valeur par défaut à l'aide d'une formule plus complexe, utilisez JavaScript pour générer une valeur par défaut.

   Remarque :
   La valeur par défaut doit être la valeur sous-jacente présente dans le champ, et non l'étiquette. Par exemple, dans un champ de liste de choix, utilisez la **valeur** du choix comme valeur par défaut, et non le nom du choix.

Exemples de valeurs de champ par défaut

Passez en revue les exemples suivants concernant la spécification des valeurs de champ par défaut.

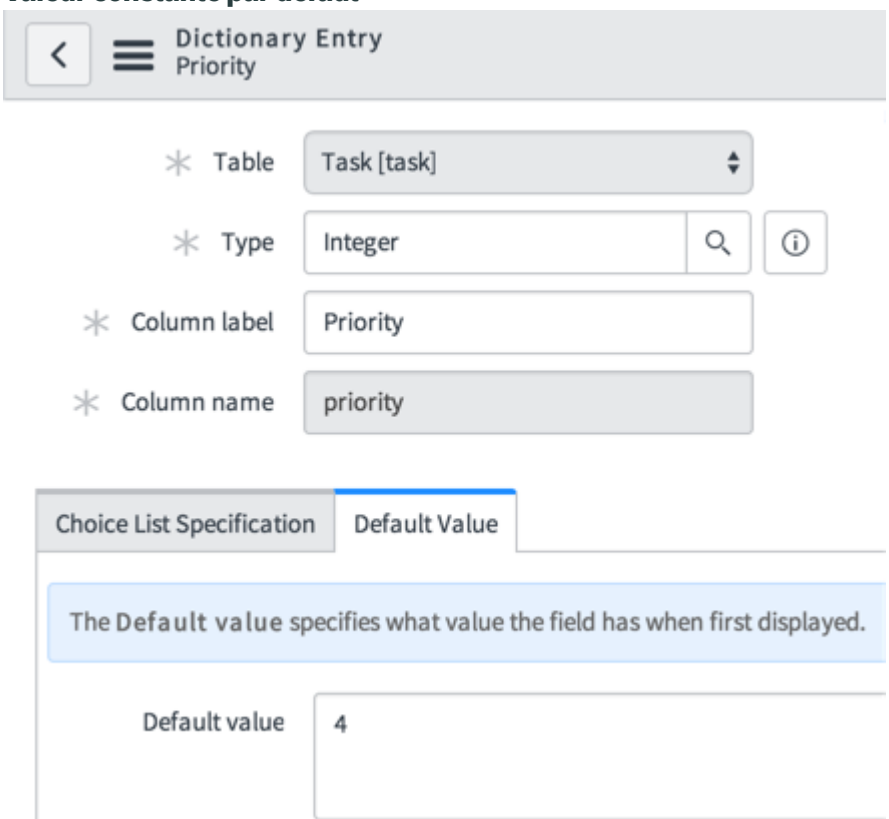
Example: Valeurs constantes par défaut

Voici un exemple qui définit une valeur par défaut pour le champ **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.

Valeur constante par défaut



Example: Valeurs par défaut JavaScript

Pour afficher des exemples prêts à l'emploi de valeurs par défaut JavaScript, accédez à **Définition du système** > **Dictionnaire** et entrez ce filtre : **[Valeur par défaut] [commence par] [javascript].** Ouvrez certains enregistrements et affichez les entrées JavaScript de valeur par défaut.

Example: Définir une valeur par défaut pour assignment_group

L'exemple suivant définit une valeur par défaut dans un champ de référence [sys_user_group] en récupérant l'ID à partir du nom d'un groupe.

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

Example: Définir une valeur par défaut pour assigned_to si l'utilisateur dispose du rôle itil

Cet exemple pour la table Tâche [task] décrit comment configurer la valeur par défaut de l'utilisateur [assigned_to] égale à l'ID d'utilisateur actuel si l'utilisateur a un rôle ITIL.

- Étiquette de colonne : **Affecté à**
- Nom de colonne : **[assigned_to]**
- Section Spécification de référence
  - Référence : **utilisateur** [sys_user]
  - Condition de qualificatif de référence : **[Roles] [is] [itil]**
- Script de valeur par défaut :

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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: Définir une valeur par défaut pour un champ de durée

Pour définir une valeur par défaut pour un champ de durée, utilisez ce qui suit dans le champ **Valeur par défaut** de l'entrée de dictionnaire du champ de durée :

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

Évitez de coder en dur une date/heure particulière. Si le format date-heure du système change, la valeur devient non valide. Au lieu de cela, cochez la case **Utiliser la valeur dynamique par défaut** et attribuez une option de filtre dynamique. Pour plus d'informations sur les filtres dynamiques, reportez-vous à la section Créer une option de filtre dynamique .

Rendre un champ dépendant

Un champ de choix ou de référence peut être déclaré dépendant d'un autre champ de la même table. Les champs dépendants limitent leurs valeurs disponibles en fonction de la valeur du champ dépendant.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une dépendance requise ne fonctionne pas comme prévu, comme cela peut se produire s'il existe une relation plusieurs à plusieurs entre les champs, envisagez d'utiliser des qualificatifs de référence pour atteindre l'objectif.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
2. Dans le champ **Dépendant** entrez le nom du champ dont ce champ dépendra.
3. Cliquez sur **Mettre à jour** lorsque vous avez terminé.

Dans l'exemple ci-dessous, le champ intitulé « dependent_on_field » dépend du « nom ». La valeur « nom » dans un formulaire détermine les options qui apparaissent pour le champ « dependent_on_field ».

Table	Column name	Type	Reference	Display	Text index	Audit	Dependent
sys_dictionary	dependent_on_field	Field Name	(empty)	false	false	false	name

Remarque :

Il n'est pas possible de rendre les champs dépendants des champs dérivés.

Information associée

Qualificatifs de référence

Exiger des valeurs uniques pour un champ

Le système vous permet d'exiger que les valeurs d'un champ soient uniques. Dans ce cas, le système ne permettra pas à deux enregistrements d'avoir la même valeur pour ce champ.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, les champs sont créés sans cette contrainte. Un champ ne peut avoir des valeurs uniques que s'il n'y a pas déjà des valeurs en double dans la base de données pour ce champ. Le système ne vous permet pas de rendre un champ unique lorsqu'il y a des valeurs en double dans la table.

Le système ne vous permet pas non plus d'ajouter un index unique s'il existe déjà. Dans ce scénario, vous ne pouvez pas cocher la case **Unique** sur le formulaire ; Au lieu de cela, le système vous dirige vers le module **Tables et colonnes** , afin que vous puissiez supprimer l'index non unique, puis créer l'index unique.

Procédure

1. Vérifiez qu'aucun enregistrement de table pour le champ n'a de valeur ou qu'ils ont tous la même valeur.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Configurez le formulaire pour ajouter le champ **Unique** s'il n'apparaît pas déjà.
4. Cochez la case **Unique** .
5. **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer la mise en page du formulaire

Définir les styles de champ

Les styles de champ vous permettent de déclarer des styles CSS individuels pour un champ dans une liste ou un formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_styles ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le CSS vous permet de modifier les attributs suivants d'un champ.

- Changez la couleur.
- Modifiez les attributs de police (gras, italique, souligné).
- Modifiez le remplissage et l'alignement du texte.

Vous pouvez définir des styles de champ pour les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le style de champ et pour d'autres tables qui ont au moins un champ dans le même champ d'application que le style de champ. Les styles de champ définis pour une table ne s'appliquent pas aux vues de base de données qui incluent la table. Créez des styles de champ distincts pour les vues de base de données.

Remarque :
Les styles de champ ne sont pas appliqués aux champs de commentaires et de notes de travail utilisés avec le formateur d'activité. La couleur d'arrière-plan de ces champs peut être définie à l'aide des propriétés système `glide.ui.activity_stream.style.comments` et `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` situées dans la table sys_properties.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des styles du champ de l'une des façons suivantes.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ du formulaire et sélectionnez **Configurer les styles**.
   - Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Styles de champ**et localisez le champ auquel appliquer un style (administrateur uniquement).
2. Sélectionnez **Nouveau** ou sélectionnez le style à modifier.
3. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Table	Table qui contient le champ. **Remarque :** la liste affiche uniquement les tables et les vues de bases de données qui répondent aux protections de champ d'application pour les styles de champ.
Nom de champ	Champ auquel le style s'applique.
Valeur	Valeur exacte ou condition basée sur un script requise pour appliquer le style. **Remarque :** La valeur affecte uniquement les styles de champ de liste lorsque le champ n'est pas en lecture seule. La valeur affecte à la fois la liste et les formulaires si le champ est en lecture seule. Pour appliquer des styles de champ uniquement aux formulaires, laissez le champ de valeur vide.

Style	Style CSS à appliquer.
	Par exemple, pour que l'arrière-plan des champs de catégorie d'incidents soit rouge dans les listes d'enregistrements, avec une taille de police de 24 px et une couleur de texte blanche, entrez le code suivant.
	`background-color:red;`
	`font-size:24px;`
	`color:white;`

Vous pouvez utiliser une condition basée sur un script avec la syntaxe `javascript :<![CDATA[<script>]]>` dans le champ **Valeur** pour déterminer si le système doit appliquer un style à un champ de la liste. Si le script évalué renvoie la valeur true, le système applique le style à l'élément de liste.

Le script a accès à l'objet Script *`current`* , ce qui vous permet de créer des conditions basées sur les valeurs de champ de l'enregistrement actuel. Par exemple, ce script recherche les éléments en retard en fonction d'une valeur de champ :

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(), current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 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.

Remarque :
Dans cet exemple, `current.u_datefield` fait référence au nom d'un champ de date personnalisé.

Le système ne prend en charge qu'une seule entrée `javascript :<![CDATA[<script>]]>` dans un champ **Valeur** . Si vous souhaitez entrer plusieurs conditions JavaScript, consolidez les conditions en une seule instruction. Par exemple, au lieu de cette entrée non valide :

```
javascript: current.state == "Completed" javascript: current.error_tables > 0
```

Consolidez les conditions en une seule instruction, par exemple :

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

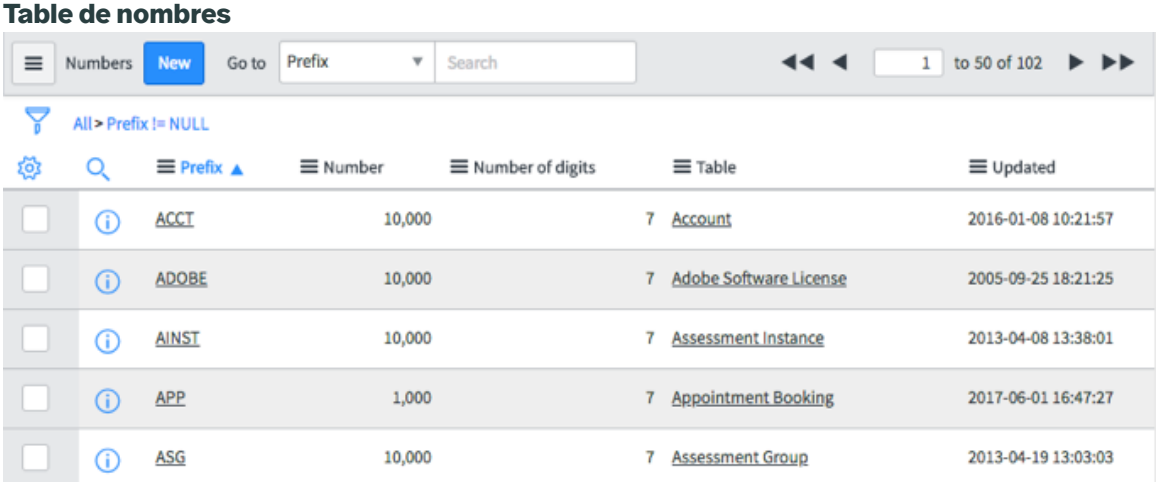
4. **Facultatif :** Pour ajouter un texte alternatif pour un style, configurez le formulaire pour ajouter le champ de texte alternatif.
   Pour les styles tels que l'icône de style VIP, vous pouvez ajouter un texte alternatif afin que les lecteurs d'écran puissent différencier le style du texte.
5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Numérotation des enregistrements

Dans le système de base, plusieurs tables sont numérotées, y compris Incident, Problème, Demande de changement et Connaissances. Vous pouvez également utiliser ces nombres partout où le script est présent, par exemple pour générer des filigranes pour les e-mails. Les enregistrements dans les tables peuvent être numérotés automatiquement.

Les administrateurs peuvent gérer la numérotation des enregistrements en accédant à **Définition du système** > **Maintenance des numéros**. Le format numérique actuel d'une table, y compris le préfixe (par exemple, **INC** pour les incidents ou **CHG** pour les changements), est stocké dans un enregistrement de la table Nombre [sys_number].

Table de nombres



Vous pouvez renuméroter les tables incrémentées automatiquement qui étendent la table de tâches ou gérer la numérotation avec un champ de base de données nommé **numéroter ce champ**.

Remarque :
Si vous réinitialisez la numérotation dans la gestion des numéros, cela ne modifie que les nouveaux enregistrements. Elle laisse la numérotation inchangée pour les enregistrements existants dans les 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.

Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table

Vous pouvez définir un format numérique par table dans le système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
2. Cliquez sur un nom de table pour afficher l'enregistrement de numéro de cette table, ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Définissez le format numérique en complétant les champs (voir le tableau).
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

   S'il n'existe pas encore de champ à numérotation automatique, un nouveau champ avec les valeurs suivantes est automatiquement créé dans la table :

   - Étiquette : Numéro
   - Nom : u_number
   - Valeur par défaut :

     ```
     javascript:getNextObjNumberPadded();
     ```

     Remarque :
     Ce script renumérote les enregistrements lorsque le **nombre de chiffres** est mis à jour. Pour utiliser un script qui ne renumérote pas les enregistrements lorsque le **nombre de chiffres** est mis à jour, ouvrez l'entrée de dictionnaire pour le champ **Nombre** et entrez le script suivant dans le champ **Valeur par défaut** .

     ```
     javascript:getNextObjNumber();
     ```

Numérotation automatique des enregistrements dans une table

Champ	Description
Table	Selectionner une table.
Préfixe	Saisissez un préfixe pour chaque numéro de la table (par exemple, **INC** pour Incident).
Numéro	Entrez le numéro de base de cette table (la valeur par défaut est 1 000). Les numéros d'enregistrement sont automatiquement incrémentés et le numéro suivant est conservé dans la table Compteur [sys_number_counter]. Si vous définissez le numéro de base sur une valeur supérieure au compteur actuel, le numéro d'enregistrement suivant utilise le nouveau numéro de base. Sinon, le numéro d'enregistrement suivant utilise le compteur actuel. Le compteur ne se réinitialise pas à un nombre de base inférieur à lui-même. Pour afficher le compteur actuel, cliquez sur le lien connexe **Afficher le compteur** .
Nombre de chiffres	Entrez le nombre minimal de chiffres à utiliser après le préfixe (la valeur par défaut est 7). ○ Des zéros non significatifs sont ajoutés aux nombres automatiques, si nécessaire. Par exemple, **INC0001001** contient trois zéros non significatifs. ○ Le nombre de chiffres peut dépasser la longueur minimale. Par exemple, si **le nombre de chiffres** est défini sur **2** et que plus de 99 enregistrements sont créés sur la table, les nombres continuent au-delà de 100 (comme **INC101**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Avertissement : La modification de ce champ peut mettre à jour toutes les valeurs numériques des enregistrements existants dans une table. Soyez prudent lorsque vous modifiez ce champ sur une instance de production.

Remarque :

Pour modifier les valeurs par défaut pour les nouveaux formats numériques, modifiez le champ **Valeur par défaut** de l'enregistrement du dictionnaire système pour le champ **Nombre** ou **Nombre de chiffres** . Ces champs se trouvent dans la table Nombre.

Information associée

Dictionnaire système

Préparer le pavé gauche des champs numériques dans les tables personnalisées

Avant de configurer le remplissage gauche des champs numériques sur une table personnalisée ou une table qui n'étend pas la table de tâches, vous devez préparer des règles métier et des script includes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dupliquez la règle métier du système de base nommée *`Pad Numbers`*: Cliquez sur **Insérer et rester**. Si **Insérer et rester** n'est pas disponible sur votre instance, créez une règle métier et copiez manuellement toutes les valeurs de champ à partir des numéros de pad.
2. Donnez un nouveau nom à la règle métier et modifiez le champ de script comme suit :

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+"");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number")) return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. Enregistrez les changements.
4. Dupliquez le script include du système de base nommé *`NumberManager`*.
5. Modifiez les deux lignes suivantes comme indiqué :

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

6. Nommez le nouveau script include `UNumberManager` et enregistrez vos modifications. Vous pouvez maintenant poursuivre le processus de configuration du remplissage à gauche et de renumérotation 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.

Configurer le remplissage gauche d'un numéro de système dans une table

Vous pouvez configurer le remplissage gauche des numéros système dans une table. Par exemple, renseignez le champ **Numéro** d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement.

Avant de commencer

Si vous configurez des nombres sur une table personnalisée ou une table qui n'étend pas la table de tâches, vous devez préparer des règles métier et des script includes avant d'effectuer la procédure suivante. Pour plus d'informations, consultez Préparer le pavé gauche des champs numériques dans les tables personnalisées.

Rôle requis : admin

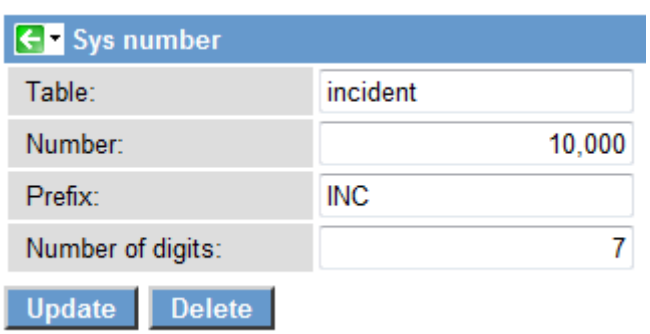
Procédure

1. Accédez au formulaire, puis cliquez avec le bouton droit sur le champ **Numéro** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Entrez le script suivant dans le champ **Valeur par défaut** , puis cliquez sur **Mettre à jour**.

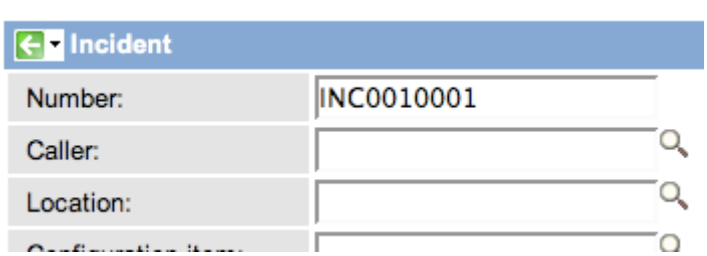
```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

3. Accédez à la **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
4. Ouvrez l'enregistrement de table.
5. Entrez une valeur dans le champ **Nombre de chiffres** .
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Le remplissage numérique est appliqué à la fois aux enregistrements existants et nouveaux.



Le résultat de la configuration dans l'image est un numéro d'incident qui est laissé complété.



Éviter les écarts de numérotation

Par défaut, des numéros sont générés chaque fois qu'un nouvel enregistrement est 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque les enregistrements sont créés mais non enregistrés, un espace dans la numérotation est créé. Vous pouvez éviter ces écarts de numérotation en générant des numéros uniquement lorsque les enregistrements sont sauvegardés.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Système**.
2. Définissez la propriété **Affecter un numéro de tâche uniquement lors d'une insertion (évite les numéros inutilisés),** `glide.itil.assign.number.on.insert` , sur **true**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Application d'une numérotation unique
Bien que les numéros en double soient rares, la numérotation n'impose pas l'unicité, par défaut.

Pour renforcer l'unicité, vous pouvez :

- Créez une règle métier Avant sur Insérer uniquement pour vérifier les valeurs en double et remplacer les doublons par le numéro disponible suivant.
- Activez un index unique sur la table.

Remarque :
Bien que les index uniques garantissent l'intégrité des données, ils empêchent également toute insertion impliquant un numéro en double. Cela peut entraîner des erreurs inattendues lors de la saisie des données.

Exemple de règle métier

Cet exemple de script peut être utilisé dans le cadre d'une règle métier Avant sur insérer uniquement pour vérifier les numéros en double et les remplacer par le numéro disponible suivant. Le script suivant fait référence à un script créé dans Configurer le remplissage gauche d'un numéro de système dans une table.

```
var curNum = current.number + '';

if(curNum) {

 var recordClass = current.getRecordClassName();
 var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
 now_GR.addQuery('number', curNum);
 now_GR.setLimit(1);
 now_GR.query();

 if(now_GR.getRowCount() > 0) {
  var newNum = getNextObjNumberPadded();
  gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by another " +
   recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " + newNum);
  current.number = newNum;
 }
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Règles métier

Normalisation et transformation de champ

La normalisation de champ inclut la normalisation et la transformation, qui sont deux façons différentes de modifier les valeurs de champ afin d'accroître l'intégrité des données et de réduire la duplication.

Normalisation

La normalisation recherche les variations d'une même valeur de champ et les convertit en une valeur préférée unique. En consolidant plusieurs variantes de la même valeur en une seule valeur simple et reconnaissable, le système élimine les enregistrements en double et fournit de meilleurs résultats de recherche. Lorsqu'un processus ou un utilisateur saisit une valeur dans un champ normalisé, le système détermine s'il faut la remplacer par une valeur normale. La normalisation ajuste également automatiquement les requêtes pour renvoyer des résultats normalisés et normalise les valeurs dans les scripts.

Bien que la normalisation soit disponible pour chaque champ de la plateforme, elle est plus adaptée aux valeurs descriptives telles que les noms ou les unités de mesure standard. Par exemple, vous pouvez créer des règles de normalisation pour :

- Définissez le type de processeur d'un CI d'ordinateur sur un nom de modèle standard tel que Xeon.
- Définissez le suffixe utilisé pour les noms des sociétés selon un format standard tel que ServiceNow, Inc..

Transformation

La transformation convertit les valeurs brutes d'entrée de champ en valeurs standardisées plus significatives pour une organisation. Les administrateurs contrôlent le moment de la transformation en définissant des règles et des conditions pour des champs spécifiques. Par exemple, vous pouvez créer des règles de transformation pour :

- Supprimez les suffixes des noms d'utilisateur tels que Jr. et II.
- Arrondissez la taille de la RAM CI de l'ordinateur au nombre entier le plus proche, par exemple en arrondissant 4 112 Mo à 4 000 Mo.

Les enregistrements de transformation constituent les règles qui définissent la façon dont une transformation de champ est exécutée. Les valeurs d'ordre déterminent l'ordre dans lequel chaque règle est évaluée. Une case à cocher sur chaque transformation permet à un administrateur de déterminer où le traitement s'arrête lorsqu'une règle est évaluée comme vraie.

Activation de la normalisation et de la transformation par type de champ

Les enregistrements de type de champ spécifient quels types de données sont disponibles pour la normalisation et la transformation. Par défaut, le système prend en charge la normalisation et la transformation pour ces types de champs.

Type de champ	Utiliser pour normaliser	Utiliser pour transformer
Décimal	faux	VRAI
Flottant	faux	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.

Type de champ	Utiliser pour normaliser	Utiliser pour transformer
Entier	faux	VRAI
Numérique	faux	VRAI
Chaîne	VRAI	VRAI
URL	VRAI	VRAI

Une entrée de type champ s'applique à tous les champs dont le type de données d'entrée de dictionnaire correspond à l'entrée de type de champ. Les administrateurs peuvent créer des enregistrements de type de champ supplémentaires pour d'autres types de données selon les besoins.

Avertissement :
Évitez de créer des enregistrements de type de champ pour les champs qui stockent une valeur d'ID système, comme un champ de référence, un champ de nom de champ ou un champ de nom de table. La modification directe d'une valeur d'ID système est plus susceptible d'entraîner une corruption des données et des références interrompues que de produire des valeurs standard significatives. Au lieu de cela, normalisez ou transformez la valeur d'affichage associée à l'ID système. Par exemple, normalisez le nom d'utilisateur au lieu de l'ID système d'un utilisateur spécifique.

Identification des champs normalisés

Le système affiche l'icône de sur les champs auxquels est associé un enregistrement de normalisation ou de transformation. Les utilisateurs disposant du rôle de normalisateur peuvent cliquer sur l'icône pour accéder à l'enregistrement de normalisation ou de transformation associé. Les utilisateurs sans rôle de normalisateur voient plutôt une page d'aide. Les administrateurs peuvent configurer qui voit l'icône de normalisation avec une préférence appelée `Restrict to roles`.

Activer la normalisation de champ

Activez le module d'extension Normalisation de champ [com.snc.field_normalization] pour installer les données de démonstration et activez les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

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>.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (Washington DC)

Installé avec la normalisation de champ

Plusieurs composants sont installés avec la normalisation de champ.

Les préférences suivantes (**Normalisation de champ** > **Administration** > **Préférences**) pour la normalisation et la transformation :

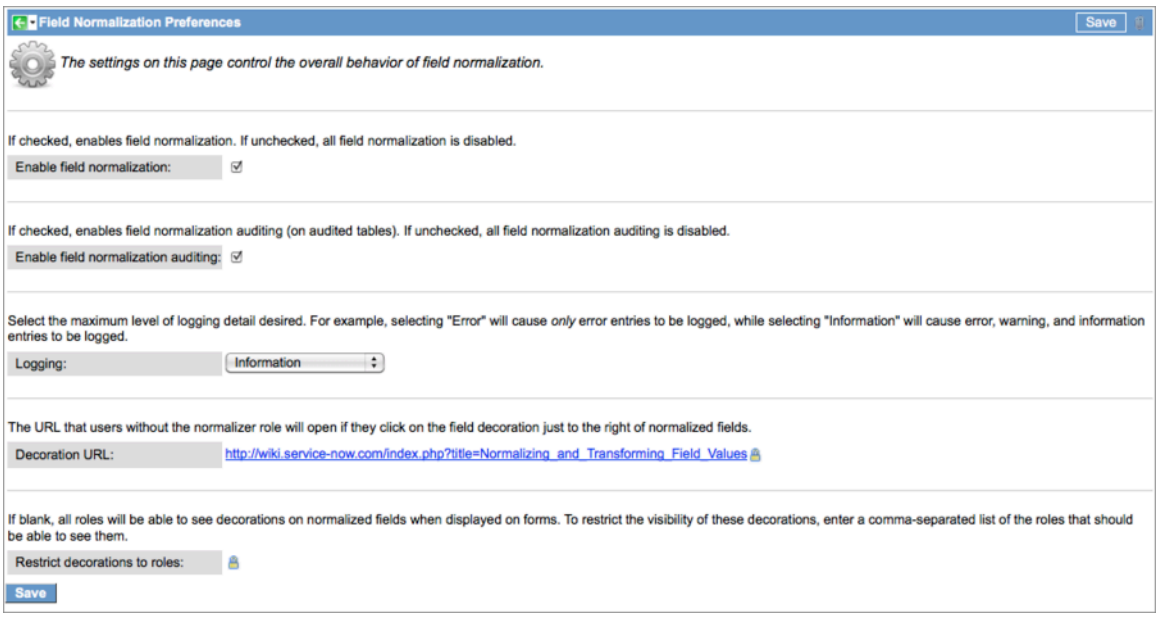
Préférences de normalisation de champ

Préférence	Description
Activer la normalisation de champ	Cette préférence active ou désactive la fonctionnalité de normalisation de champ, y compris les transformations.
Activer l'audit de normalisation de champ	Cette préférence active ou désactive l'audit des tables de normalisation de champ.
Connexion	Sélectionnez le niveau maximal de détails de journalisation souhaité. Par exemple, sélectionnez Erreur pour consigner uniquement les erreurs et Informations pour consigner les erreurs, les avertissements et les informations.
URL de décoration	Saisissez l'URL du lien d'aide/d'information associé à la décoration de normalisation de champ. Ce lien ouvre la page présentée aux utilisateurs qui n'ont pas le droit de voir l'enregistrement de normalisation ou de transformation. Le lien par défaut ouvre une ServiceNow page Wiki avec une explication générale de la normalisation de champ. Le but de cette page est d'expliquer aux utilisateurs normaux pourquoi une valeur de champ qu'ils ont saisie a été modifiée automatiquement.
Restreindre les décorations aux rôles	Utilisez cette préférence pour définir les rôles d'utilisateur qui peuvent afficher l'icône de référence (décoration) adjacente à un champ normalisé. Cette décoration affiche les enregistrements de transformation et de normalisation aux utilisateurs disposant du rôle de normalisateur. Pour tous les autres utilisateurs, l'URL spécifiée dans la préférence URL Décoration s'ouvre. Si cette préférence ne spécifie aucun rôle, tous les rôles peuvent voir la décoration.

Traduction automatique

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

Préférences de normalisation



Règles métier de normalisation de champ

Les règles métier suivantes ont été créées pour ce module d'extension :

- Tâche d'application Garantir les règles
- Assurer la transformation de la tâche d'application
- S'assurer que les règles et les tâches d'alias
- Assurer la transformation de la tâche d'application
- S'assurer de l'attribut de décoration
- Nettoyage lors du changement de champ ou de table
- Empêcher les doublons dans la hiérarchie des classes
- Gérer les doublons potentiels
- Exécuter la tâche
- Assurer la tâche de collecte des valeurs en attente
- Vérifier la tâche de changement de nom
- Vider les formulaires lors de l'activation

Script includes de normalisation de champ

Nom	Description
Normalisation de champAjax	Fournit des services AJAX pour le module d'extension Field Normalization.
FNEnsureJob (en anglais seulement)	Garantit qu'un enregistrement de tâche existe pour une cible de tâche de données existante particulière.
FNExtantDataJobChoices	Génère une liste de tables à utiliser dans document_id champ de la table fn_extant_data_normalization.
FNExtantDataJobUtil	Détermine si une tâche de données existante est autorisée à s'exécuter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
FNFields	Renvoie des champs valides pour la normalisation.
FNTransformChooserUtil	Fournit une assistance pour la page d'interface utilisateur fn_transform_chooser.
Position	Trouve une position dans une chaîne donnée.
Round	Arrondit les nombres avec différents modes et intervalles d'arrondi.

Pages de l'interface utilisateur de normalisation de champ

Nom	Description
Alias	Crée la zone de liste double avec des valeurs en attente pour choisir des alias pour une valeur normale.
fn_transform_chooser	Affiche les transformations disponibles. Invoqué par le bouton Nouveau sur la liste connexe fn_transform.

Rôles de normalisation de champ

Rôle	Description
Normalizer	Personne autorisée à gérer la normalisation et la transformation des champs.
normalization_tester	Personne autorisée à créer des enregistrements de tests pour les normalisations et les transformations. Seuls les enregistrements ouverts par les utilisateurs ayant ce rôle sont disponibles pour tester les règles de normalisation et de transformation en mode test.

Information associée

Activer l'audit pour une table

Normalisateur [normalizer]

Gérez la normalisation et la transformation des champs.

Contient des rôles

Le rôle Normalisateur [normalizer] contient le rôle Testeur de normalisation [normalization_tester].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Testeur de normalisation [normalization_tester]

Créez des enregistrements de test pour les normalisations et les transformations. Seuls les enregistrements ouverts par les utilisateurs ayant ce rôle sont disponibles pour tester les règles de normalisation et de transformation en mode test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Activer un type de champ pour la normalisation ou la transformation

Créez ou modifiez un enregistrement de type de champ de normalisation pour activer un type de données de champ spécifique à utiliser avec la normalisation ou la transformation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour normaliser ou transformer une valeur dans un champ de référence, appliquez le traitement au champ dans la table cible.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Normalisation de champ** > **Administration** > **Types de champ de normalisation**.
2. Cliquez sur **Nouvelle** dans la liste des enregistrements.
3. Entrez un **nom** pour le type de champ qui décrit clairement le type dans le dictionnaire.
   Cette valeur est fournie à titre indicatif et n'est utilisée dans aucun traitement. Par exemple, vous pouvez entrer une **adresse IP** pour le type de champ de ip_address.
4. Entrez le **type** dans le dictionnaire.
5. Cochez la case appropriée pour utiliser ce type de champ pour normaliser ou transformer des champs.
   Dans le système de base, seul le type **de champ Chaîne** est utilisé pour la normalisation.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans la liste de choix.
   La liste connexe **Catégories de transformation** s'affiche.
7. Si ce type de champ est utilisé pour des transformations, cliquez sur **Modifier** pour associer une catégorie de transformation existante à ce type de champ.

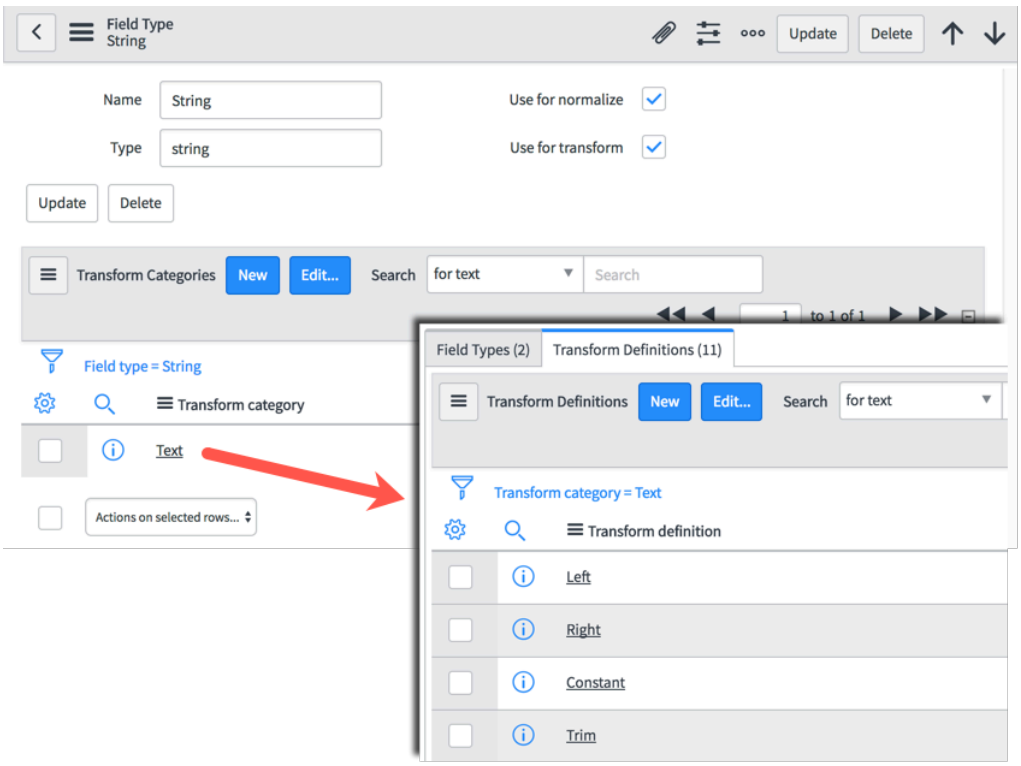
   Remarque :
   Si vous créez un type de champ personnalisé qui est utilisé uniquement pour les normalisations, un lien vers une catégorie de transformation n'est pas nécessaire.

   La relation d'un type de champ avec une catégorie, et la catégorie avec une liste de définitions de transformation, est entièrement configurable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champ Chaîne est associé à la catégorie de transformation de texte, qui contient ces définitions de transformation. Toutes ces associations sont configurables.



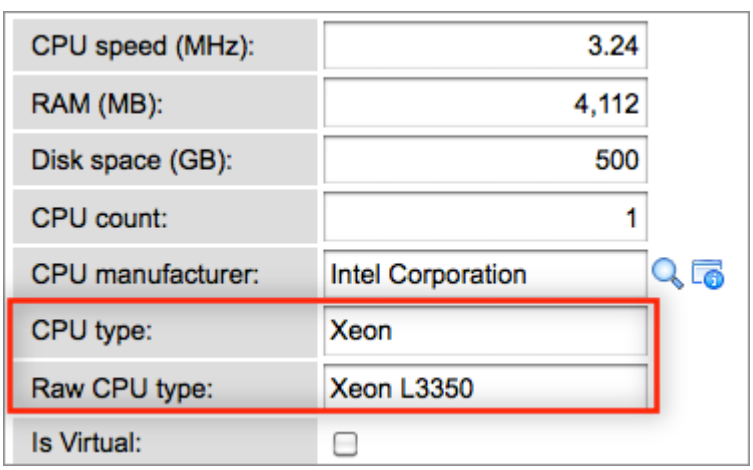
Créer un champ brut

Un champ brut est un champ personnalisé créé par un administrateur pour afficher l'entrée d'origine (brute) dans un champ d'un formulaire après qu'il a été normalisé ou transformé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur peut ajouter un champ personnalisé à un formulaire pour afficher la valeur d'origine ou brute d'un champ normalisé.

Il s'agit d'un champ en lecture seule que l'on peut appeler par exemple **Type de processeur brut** ou **Nom d'origine**. Dans l'exemple suivant, le champ **Type de processeur** a été normalisé en **Xeon** à partir d'une valeur brute d'origine de **Xeon L3350**.

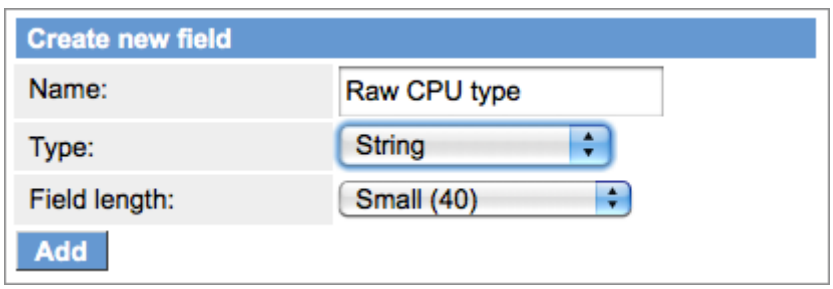


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 formulaire contenant le champ en cours de normalisation ou de transformation, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'en-tête.
2. Sélectionner **Personnaliser** > **Mise en page**.
3. Remplissez le formulaire Créer un nouveau champ au bas de la page, puis cliquez sur **Ajouter**.
   - **Nom** : saisissez l'étiquette du champ. Dans ce cas, utilisez Brut + <étiquette de champ>.
   - **Type** : sélectionnez un type de données dans la liste pour ce champ.
   - **Longueur du champ** : sélectionnez la limite de caractères pour ce champ. La valeur par défaut est 40.
4. Déplacez le nouveau champ adjacent au champ normalisé à l'aide des flèches de direction dans la zone de sélection.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.



Tâches de normalisation et de transformation de données

Le système utilise des tâches de données pour modifier les valeurs de champ pendant la normalisation et la transformation.

Les administrateurs doivent démarrer manuellement les tâches de données qui appliquent des modifications de champ. Tous les enregistrements de transformation s'ouvrent en mode test par défaut, ce qui empêche les administrateurs d'exécuter des tâches de données manuelles qui appliquent des modifications aux données existantes. La plupart des tâches de données disposent d'une option de restauration permettant d'annuler les modifications une fois la tâche terminée. Par défaut, le système fournit ces tâches de données.

Remarque :

Si le module d'extension Normalisation de champ est actif, le moteur de normalisation s'exécute lors de l'insertion d'enregistrements dans une table conformément aux règles de normalisation. Pour en savoir plus sur ce module d'extension, reportez-vous à Activer la normalisation de champ.

Si le module d'extension Normalisation de champ n'est pas actif, une tâche de données s'exécute pour normaliser les valeurs. La tâche de données enregistre les valeurs précédentes dans les champs restaurés pour les rétablir si nécessaire.

Nom	Utilisé pour	Description
Collecte des valeurs en attente	Normalisation	Le système exécute cette tâche pour collecter les valeurs de champ qui changeront lors de la prochaine exécution de normalisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Utilisé pour	Description
		de champ. Le système exécute cette tâche chaque fois que vous insérez ou mettez à jour un enregistrement de normalisation de champ. Étant donné que cette tâche de données ne modifie aucune valeur de champ, il n'existe aucune option de restauration.
Modification de valeur normale	Normalisation	Exécutez cette tâche pour réexécuter la normalisation de champ et mettre à jour les valeurs de champ lorsque vous modifiez une valeur normale. Le système crée cette tâche chaque fois que vous modifiez une valeur normale. Restaurez la tâche de données pour rétablir la valeur normale précédente des champs normalisés.
Application d'alias	Normalisation	Exécutez cette tâche pour normaliser toutes les valeurs de champ qui correspondent à un alias. Le système crée cette tâche chaque fois que vous créez ou mettez à jour un alias. Restaurez la tâche de données pour rétablir les valeurs précédentes des champs normalisés.
Application de la règle	Normalisation	Exécutez cette tâche pour normaliser toutes les valeurs de champ qui correspondent à une règle. Le système crée cette tâche chaque fois que vous créez ou mettez à jour une règle. Restaurez la tâche de données pour rétablir les valeurs précédentes des champs normalisés.
Fusionner trop normalement	Normalisation	Exécutez cette tâche pour normaliser les valeurs de champ de référence en remplaçant les références à plusieurs enregistrements en double par une référence à un enregistrement normalisé. Le système crée cette tâche chaque fois que vous modifiez une valeur normale qui s'applique à un champ de référence. Restaurez la tâche de données pour restaurer les enregistrements en double en tant qu'options valides. la restauration ne restaure pas les références aux enregistrements précédents.
Transformer l'application	Transformation	Exécutez cette tâche pour transformer toutes les valeurs de champ qui correspondent aux conditions de transformation. Vous ne pouvez pas démarrer cette tâche si l'enregistrement de transformation est en mode **test** . Le système crée cette tâche chaque fois que vous créez ou mettez à jour un enregistrement de transformation. Restaurez la tâche de données pour rétablir les valeurs précédentes des champs transformés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une seule tâche de données

L'exécution de la ou des tâches de données est la quatrième étape de la transformation d'un champ. Cette rubrique explique comment exécuter une tâche de données unique.

Procédure

1. Démarrez la tâche Transformer les données de l'application pour appliquer la transformation à tous les enregistrements appropriés de la base de données.
2. Ouvrez l'enregistrement de transformation et basculez le **mode** sur **Actif**.
3. Sélectionnez la liste connexe **Tâches de données** .
4. Exécutez la tâche de données à l'aide de l'une des méthodes suivantes.
   - Dans la liste des tâches de données, cochez la case des tâches que vous souhaitez exécuter, puis sélectionnez **Démarrer** dans le menu **Actions** .
   - Cliquez sur le lien dans la colonne Créé pour ouvrir la tâche de données, puis cliquez sur le lien connexe **Démarrer** .

   L'état des tâches passe à **Mis en file d'attente** au cours de l'exécution et à **Terminé** lorsqu'il se termine avec succès.

Exécuter plusieurs tâches de données

L'exécution de la ou des tâches de données est la quatrième étape de la transformation d'un champ. Cette rubrique explique comment exécuter des tâches de données pour plusieurs transformations de champ.

Procédure

1. Démarrez la tâche Transformer les données de l'application pour appliquer la transformation à tous les enregistrements appropriés de la base de données.
2. Accédez à la **Normalisation de champ** > **Tâches de données** > **Tous**.
3. Cochez les cases correspondant aux tâches que vous souhaitez démarrer.

   Remarque :
   Le **mode** de ces tâches doit être défini sur **Actif**.

4. Sélectionnez **Démarrer** dans le menu **Actions** .

   Remarque :
   La plateforme exécute uniquement des tâches de données à partir de transformations actives. Le menu Action indique le nombre de tâches de données actives qui peuvent s'exécuter. Par exemple, le menu peut afficher Démarrer (3 sur 4).

Restaurer une tâche de données

Utilisez la restauration pour rétablir les modifications apportées par une tâche de normalisation ou de transformation de données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou normalisateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez restaurer que les tâches de données terminées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Normalisation de champ** > **Tâches de données** > **Tous**.
2. Sélectionnez la tâche de données terminée à restaurer.
   Le système affiche l'enregistrement de la tâche de normalisation des données.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Restaurer**.
   Les valeurs de la liste connexe **Valeurs en attente** sont supprimées et **l'état** de la tâche de données indique qu'elle a été restaurée.

Valeurs normales

Une valeur normale remplace des valeurs de champ similaires mais ambiguës par une valeur standard.

Variations des valeurs de champ

Les valeurs d'enregistrements peuvent provenir de plusieurs sources telles que :

- Entrées automatisées effectuées par Détection.
- Entrées automatisées effectuées en important des enregistrements à partir de systèmes ou de fichiers externes.
- Entrées manuelles effectuées par les utilisateurs.

Chacune de ces sources peut décrire la même valeur de champ sous plusieurs formes différentes. Par exemple, le champ **Type de processeur** d'un formulaire de CI d'ordinateur peut afficher l'une des valeurs similaires suivantes :

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **Réf. L3350**

Sans normalisation, ces valeurs de champ de variante entraînent :

- Dupliquer les types de processeurs
- Mauvais résultats de recherche
- Requêtes et conditions complexes pour appliquer la logique métier

La création d'un enregistrement de valeur normale résout ces problèmes en consolidant sur une valeur standard telle que Xeon.

Identification des variations avec des alias et des règles

Chaque enregistrement de valeur normale spécifie comment identifier les variations d'une valeur normale à l'aide d'une combinaison d'alias et de règles.

Alias

Les alias sont des variations connues d'une valeur d'entrée que la normalisation convertit en valeur normale. Utilisez des alias lorsqu'il existe une courte liste de valeurs de variante.

Par exemple, vous pouvez créer un Xeon de valeur normale avec ces alias.

Traduction automatique

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

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **Réf. L3350**

Chaque fois qu'une tâche de normalisation de données ou une requête normalisée voit une valeur de champ correspondant à un alias, elle remplace automatiquement la valeur de champ par la valeur normale. Les tâches et requêtes de données de normalisation traitent les alias avant les règles.

Remarque :
Les alias sont logiquement équivalents aux règles utilisant l'opérateur **[is]** dans une condition où **[Nom de champ][est][Valeur de l'alias]**. Par exemple, les exemples d'alias sont équivalents à ces règles : **[CPU Type][is][E3350 (Intel) 4.5.2234] OR [CPU Type][is][Intel Xeon 5.4.554] OR [CPU Type][is][Xeon L3350] OR [CPU Type][is][L3350]**

Règles

Les règles spécifient les conditions dans lesquelles la normalisation remplace une valeur d'entrée par la valeur normale. Utilisez des règles lorsqu'il existe un grand nombre de valeurs de variant possibles ou lorsque vous devez créer des conditions complexes.

Par exemple, la valeur normale `Xeon` pourrait avoir cette règle.

[Type de processeur] [correspond à la regex] [.*\bxeon\b.*]

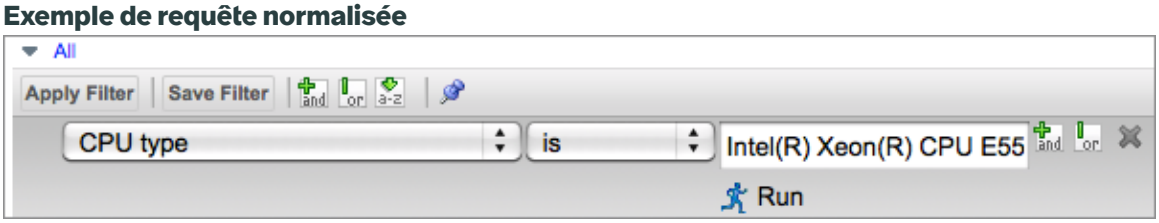
Chaque fois qu'une tâche de normalisation de données ou une requête normalisée voit une valeur de champ correspondant à une règle, elle remplace automatiquement la valeur de champ par la valeur normale. Les tâches et requêtes de normalisation de données traitent les règles après les alias.

Les règles et les alias peuvent être combinés pour normaliser un champ. Assurez-vous de tester vos méthodes de normalisation avant de les appliquer à tous les enregistrements existants dans la base de données.

Requêtes normalisées

Un administrateur peut configurer la normalisation à appliquer aux requêtes émises sur les champs normalisés dans les listes. Cochez la case **Normaliser la requête** sur le formulaire de normalisation pour activer cette fonctionnalité. Dans une liste contenant des valeurs normalisées, filtrez et utilisez la valeur d'origine (brute) du champ normalisé dans la condition de requête.

Exemple de requête normalisée

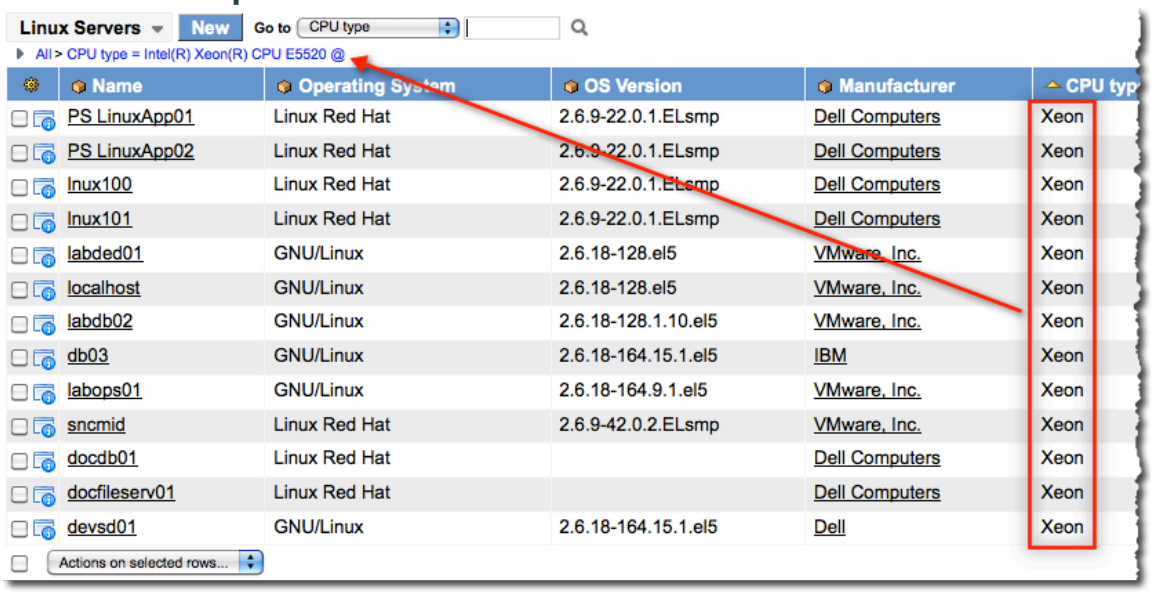


La liste filtrée renvoie les enregistrements dont la valeur normale a été remplacée par la valeur brute. Toutefois, les fils d'Ariane du filtre affichent les conditions de requête d'origine.

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.

Résultats de la requête normalisée



Scripting et normalisation

Les scripts qui mettent à jour ou insèrent des enregistrements dans la base de données (GlideRecord) sont normalisés automatiquement lorsque la normalisation de champ est appliquée. Par exemple, si un script d'insertion d'enregistrement CI contient un type de processeur **Xeon L3350**, le script est normalisé pour insérer le CI avec un type de processeur **Xeon** à la place. Les scripts qui interrogent la base de données pour des valeurs de champ normalisées (à l'aide des conditions de valeurs égales ou fausses) peuvent être configurés pour renvoyer la valeur normale (telle que **Xeon**) plutôt que la valeur d'origine (brute).

Information associée

GlideRecord

Créer l'enregistrement de normalisation

Quelle que soit la méthode de normalisation sélectionnée, toute normalisation de champ nécessite une liste des variantes existantes et une valeur normale configurée pour remplacer ces variantes dans les formulaires et dans les requêtes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Normalisez un champ en sélectionnant des alias pour une valeur de champ normale ou en créant des règles qui utilisent des instructions de condition pour faire correspondre les variantes de champ avec une valeur normale.

Remarque :
Les utilisateurs doivent disposer du rôle de normalisateur pour créer et gérer des enregistrements de normalisation.

Casses particulières

- Les champs de référence ne peuvent pas être normalisés. Pour normaliser les valeurs apparaissant dans les champs de référence, normalisez le champ dans la table cible. Il peut s'agir, par exemple, de valeurs normalisées pour les champs **Nom** des tables Société [core_company] et Emplacement [cmn_location], qui sont référencés par d'autres 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.

de la plateforme. Les noms normalisés sont disponibles pour tous les champs qui font référence à ces tables.

- Les champs d'une liste de choix peuvent être normalisés s'ils appartiennent à une **chaîne** de type.

Procédure

1. Activez le module d'extension Normalisation de champ.
2. Accédez à la **Normalisation de champ** > **Configurations** > **Normalisations**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez un enregistrement de normalisation.

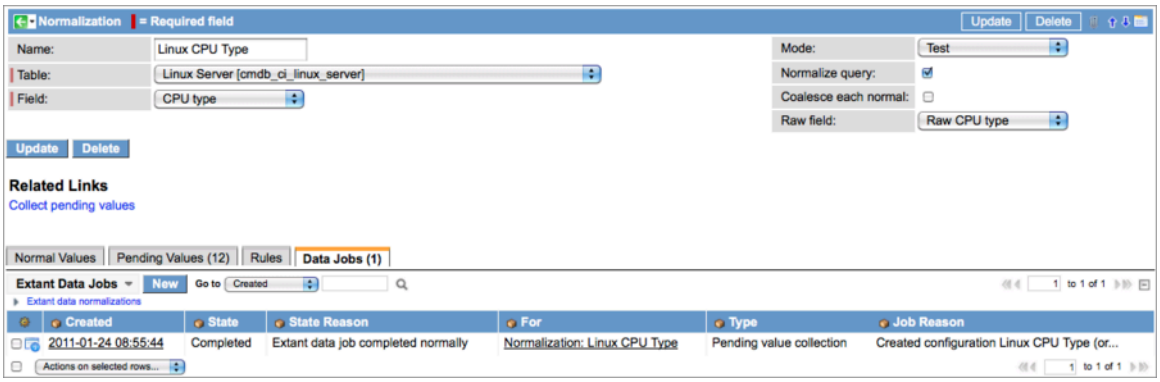
Champs d'enregistrement de normalisation

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Nom unique pour cet enregistrement de normalisation. Cette valeur est fournie à titre indicatif et n'est utilisée dans aucun traitement.
Table	Sélectionnez la ServiceNow table pour le champ à normaliser.
Champ	Sélectionnez le champ à normaliser.
Mode	Les trois modes disponibles sont Désactivé, Test et Actif. Tous les enregistrements de normalisation sont créés en mode test par défaut. Si vous envisagez de sélectionner des alias pour vos valeurs normales, définissez le mode sur Actif. Si vous avez l'intention de normaliser le champ à l'aide de règles, assurez-vous de laisser cet enregistrement en mode Test. Pour désactiver cette normalisation, basculez le mode sur Désactivé.
Normaliser la requête	Cochez cette case pour appliquer la valeur de champ normalisée par cet enregistrement à toutes les requêtes impliquant ce champ. Les requêtes formées avec la valeur de champ brute (d'origine) renvoient des enregistrements affichant la valeur normale. Les requêtes émises par un script à l'aide des conditions est égal ou non à renvoient des valeurs normalisées. Pour plus d'informations, consultez Requêtes normalisées .
Fusionner chaque valeur normale	Cochez cette case pour normaliser les valeurs de champ de référence. Cette option réinitialise toutes les références aux enregistrements contenant une valeur de champ alias à l'enregistrement utilisant la valeur normale. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Valeurs normales de fusion .
Champ brut	Sélectionnez le champ à utiliser pour afficher les valeurs d'entrée d'origine (non normalisées) sur un formulaire dans lequel une valeur de champ a été normalisée. Pour que la sélection apparaisse dans la liste déroulante, ajoutez un champ personnalisé au formulaire pour la table sélectionnée. Pour obtenir des instructions sur l'ajout d'un champ pour les données brutes, consultez Création d'un champ brut.

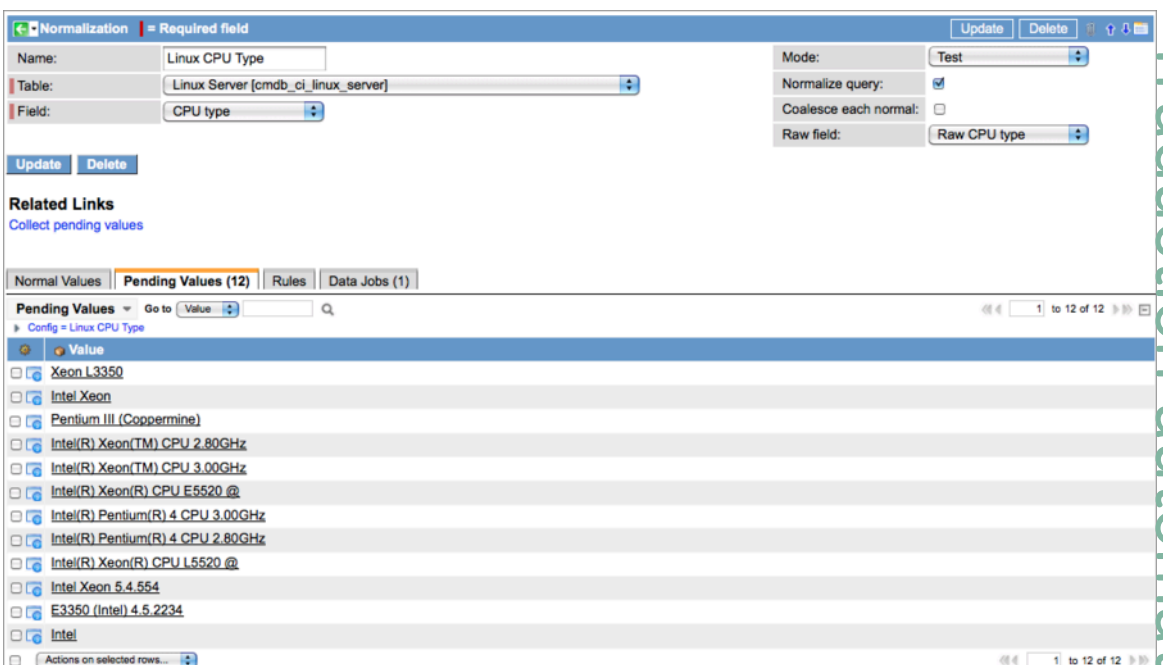
Une fois l'enregistrement de normalisation envoyé, la plateforme exécute automatiquement la tâche de collecte de valeurs en attente dans la liste connexe **Tâches de données** pour collecter toutes les valeurs actuelles (valeurs en attente) pour le champ en cours de normalisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste connexe **Valeurs en attente** pour afficher les valeurs du champ normalisé qui ont été saisies manuellement, importées dans la plateforme ou créées par Détection.



Traduction automatique

Créer une valeur normale

Une valeur normale est une valeur simplifiée et générique pour un champ qui remplace toutes les variantes possibles de cette valeur qui existent dans la base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou normalisateur

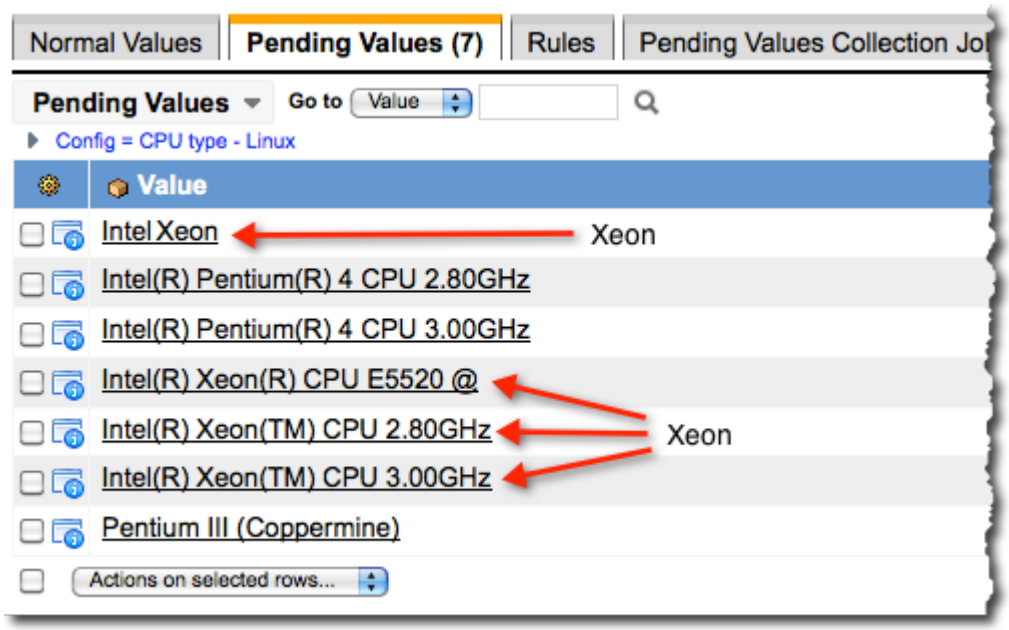
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs normales doivent être claires et sans ambiguïté.

Une fois que la plateforme a exécuté la tâche de données, la liste connexe **Valeurs en attente** du formulaire Tâches de normalisation de données est renseignée avec toutes les valeurs uniques du champ dans la base de données. Examinez les valeurs de la liste et décidez quelle méthode de normalisation convient le mieux aux données existantes. Par exemple, définissez un alias pour un petit pool de valeurs et une règle pour un grand pool de valeurs. La capture d'écran suivante montre les valeurs en attente pour les types de processeurs dans les serveurs Linux d'un réseau. La liste contient plusieurs choix pour les processeurs Intel Xeon, qui peuvent être normalisés en tant que **Xeon**.

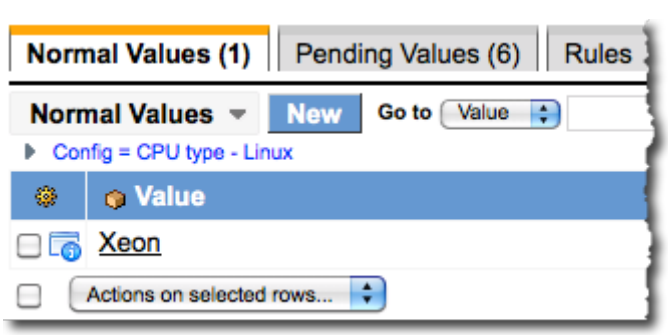
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Valeurs en attente de normalisation 2



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Normalisation de champ** > **Normalisations**.
2. Ouvrez l'enregistrement de normalisation approprié.
3. Cliquez sur la liste connexe **Valeurs normales** .
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le formulaire Valeur normale, créez des valeurs normales pour les variantes dans la liste connexe **Valeurs en attente** .
   Il s'agit des valeurs utilisées par la plateforme pour remplacer les variantes configurées en tant qu'alias.



Créer des alias

Les alias sont les variantes d'une valeur de champ dans l'instance qui sera remplacée par la valeur normale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou normalisateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

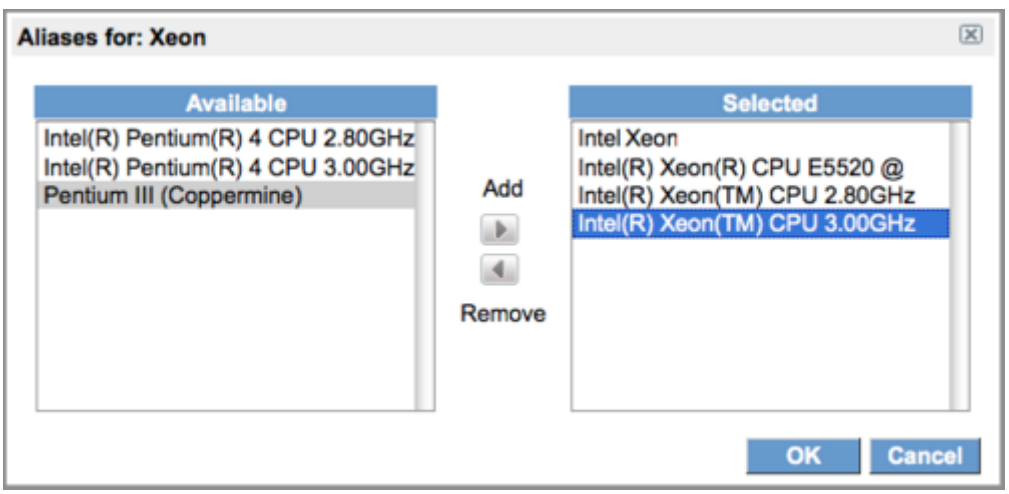
La liste des alias potentiels correspond au contenu de la liste connexe **Valeurs en attente** . Après avoir créé une valeur normale, affectez des alias à cette valeur si le pool de valeurs en attente est petit. Un champ normalisé peut avoir une combinaison d'alias et de règles.

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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Normalisation de champ** > **Configurations** > **Normalisations**.
2. Ouvrez un enregistrement de normalisation.
3. Cliquez sur la liste connexe **Valeurs normales** .
4. Sélectionnez l'une des valeurs.
5. Dans l'enregistrement de valeur normale, cliquez sur le lien connexe **Aliases** .
6. Sélectionnez des alias pour cette valeur normale parmi les valeurs disponibles (en attente) qui apparaissent dans la zone de liste double, puis cliquez sur **OK**.



Les alias de cette valeur normale apparaissent maintenant dans la liste connexe **Alias** .

Que faire ensuite

Appliquez les alias en exécutant les tâches de données associées.

Appliquer des alias

Après le test, les alias peuvent être normalisés dans tous les nouveaux enregistrements ou dans les enregistrements existants lorsqu'ils sont mis à jour.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque fois qu'un alias est créé pour une valeur normale, une tâche de données est créée. L'alias n'est pas appliqué aux valeurs de l'ensemble de la base de données tant que sa tâche de données n'est pas démarrée manuellement. Exécutez chaque tâche séparément ou exécutez les tâches ensemble pour appliquer tous les alias à la fois.

Procédure

1. Dans un enregistrement de normalisation, assurez-vous que le mode est réglé sur **Actif**.

   Les tâches de données ne peuvent pas s'exécuter en mode **test** .

2. Cliquez sur la liste connexe **Valeur normale** .
3. Sélectionnez une valeur dans la liste.
4. Dans l'enregistrement Valeur normale, sélectionnez la liste connexe **Tâches de données** .

   Une tâche de données est répertoriée pour chaque alias configuré pour cette valeur normale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Exécutez les tâches de données existantes pour remplacer les alias par la valeur normale dans tous les enregistrements existants de la base de données.
   a. Cochez la case en regard d'une tâche, puis sélectionnez **Démarrer** dans le menu Actions.
   b. Pour exécuter toutes les tâches de données à la fois, cochez toutes les cases, puis sélectionnez l'action **Démarrer** .
   c. Actualisez la liste pour vérifier la progression des tâches de données afin de vous assurer qu'elles se terminent normalement.

Créer des règles

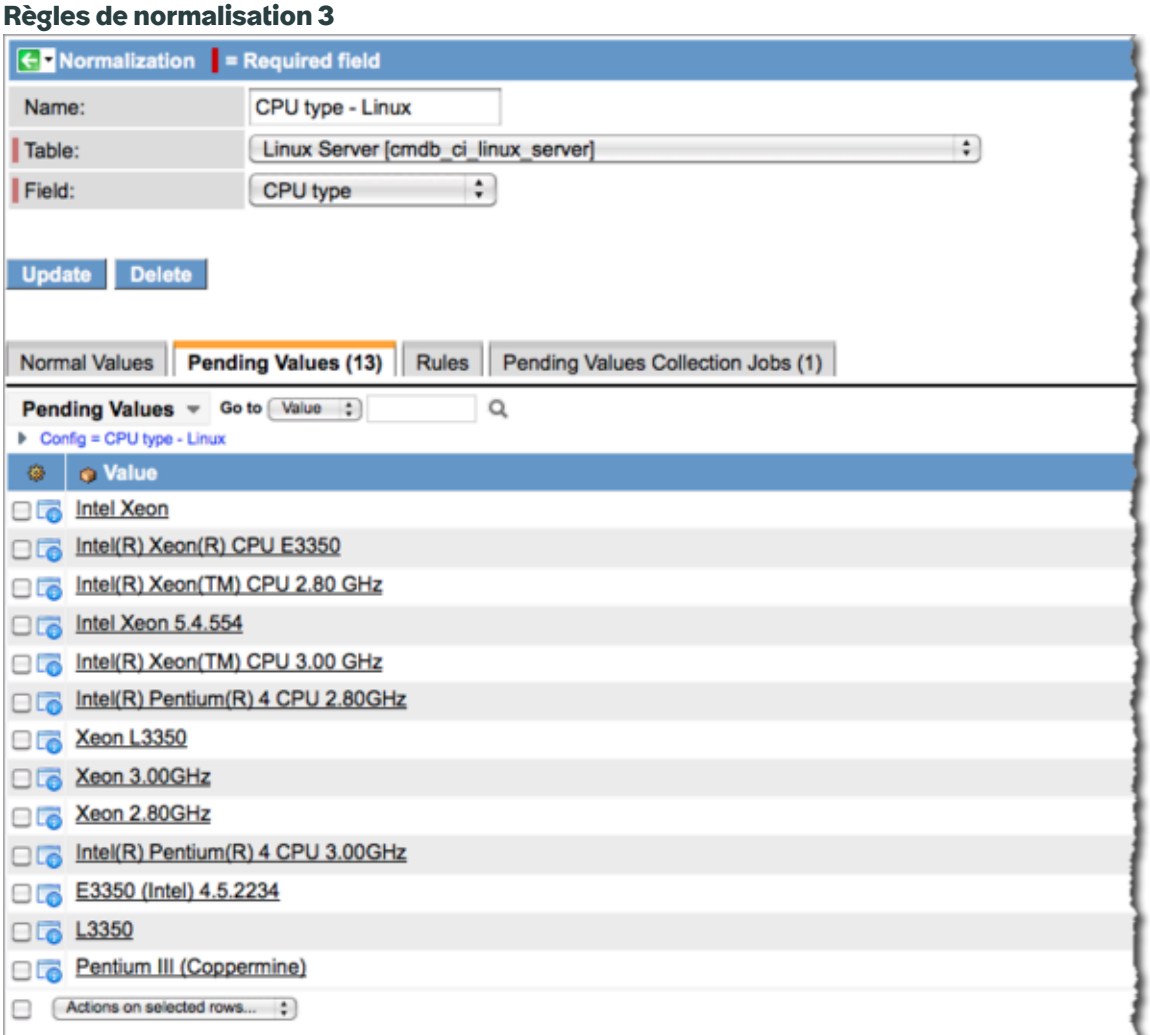
L'utilisation de règles pour normaliser un champ est destinée aux grandes listes de valeurs de champ de variante.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Testez toujours vos règles avant de les appliquer à tous les enregistrements existants dans la base de données. Avant de créer la règle, assurez-vous de générer la liste des valeurs en attente et de créer une valeur normale pour le champ. Un champ normalisé peut avoir une combinaison d'alias et de règles.

Les règles de cet exemple sont basées sur les valeurs en attente suivantes :

Règles de normalisation 3



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un enregistrement de normalisation, ouvrez la liste connexe **Valeurs normales** .
2. Ouvrez un enregistrement de valeur normale.
3. Ouvrez la liste connexe **Règles** dans le formulaire Valeur normale, puis cliquez sur **Nouveau**.

   Le formulaire Règle de normalisation de champ contient les champs suivants :

   Champs de règle de normalisation de champ

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette règle. Par exemple, ce nom peut être Type de processeur Xeon.
Ordre	Ordre dans lequel cette règle doit être évaluée. La plateforme analyse les règles dans l'ordre configuré jusqu'à ce qu'elle en trouve une qui donne la valeur vrai.
Actif	Active ou désactive cette règle. Par défaut, les nouvelles règles sont actives (vrai)
Créer un alias	Si cette case est sélectionnée et que la règle prend la valeur vrai, la règle crée automatiquement un alias à partir d'une valeur en attente. Si cette case n'est pas cochée et que la règle prend la valeur true, la plateforme remplace automatiquement la valeur du champ nommé dans l'enregistrement par la valeur normale, mais ne crée pas d'alias.
Sensible à la casse	Toutes les valeurs en attente pour le champ nommé doivent correspondre à la casse de la même valeur dans une règle à normaliser.
Règle	Utilisez le ServiceNow générateur de règles pour construire les règles de normalisation des champs. Les règles automatisent la transformation d'un grand nombre de valeurs de champ en attente en alias.

4. Créez un ensemble de règles pour incorporer toutes les variantes possibles des valeurs en attente.

   Pour cet exemple, les règles peuvent être les suivantes :

   - **Intel Xeon** : le type de processeur correspond au modèle *Intel*Xeon*. Cette règle normalise toutes les variantes dans lesquelles **Intel** précède **Xeon**, y compris **Intel Xeon**, **Intel(R) Xeon(TM) CPU 2,80 GHz** et **Intel(R) Xeon(TM) CPU 3,00 GHz**.
   - **Xeon** : le type de processeur contient Xeon
   - **L3350** : le type de processeur contient L3350
   - **E3350** : le type de processeur contient E3350

   Pour chaque règle créée, la plateforme génère une tâche de données **d'applicateur de règle** . En mode test, les commandes de **démarrage** ne sont pas disponibles et la tâche ne peut pas être exécutée tant que le mode n'est pas passé à **Actif**.

5. Testez toutes les règles avant de rendre l'enregistrement de normalisation **actif**.

   Règles de test

   Remarque :
   Les utilisateurs doivent avoir le rôle normalization_tester pour créer des enregistrements de tests.

   Les enregistrements de normalisation de champ sont créés en mode **test** par défaut, ce qui permet aux administrateurs de tester les règles de normalisation de manière approfondie avant de les appliquer aux enregistrements existants dans la base 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.

données. En mode test, les contrôles de **démarrage** ne sont pas disponibles pour la tâche de données **de l'applicateur de règles** . La tâche ne peut être exécutée que lorsque le test est terminé et que le **mode** a été changé en **Actif**. En mode test, seuls les enregistrements qui ont été créés ou mis à jour par un utilisateur ayant le rôle normalization_tester sont normalisés. Les rôles de normalisateur et de normalization_tester peuvent être combinés pour un seul utilisateur ou accordés séparément.

Fusionner des enregistrements sur une valeur normale

La coalescence permet à un administrateur de rediriger les références vers plusieurs enregistrements contenant des variantes de la même valeur de champ vers un seul enregistrement, basé sur une valeur normale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un exemple est la table Société qui peut avoir plusieurs variantes d'un nom de société, comme Hewlett-Packard, Hewlett-Packard, Inc., Hewlett-Packard Incorporated, HP, etc. Potentiellement, des milliers d'enregistrements peuvent faire référence à chacun de ces enregistrements de société en double. En utilisant les variantes du nom Hewlett-Packard comme alias, la coalescence unifie toutes ces références en un seul enregistrement qui normalise le champ **Nom** dans l'enregistrement de la société à une valeur normale telle que **HP.**

Remarque :
La coalescence des valeurs normales modifie les valeurs d'enregistrement de façon permanente. Si une restauration est effectuée, les enregistrements sont renvoyés à la table, mais les valeurs normalisées ne sont pas restaurées aux variantes d'origine.

Lorsque les références sont fixes, tous les champs de table correspondant directement à sys_dictionary sont corrigés. Les références secondaires ne sont pas fixes. Si vous avez des conditions de filtre qui ont les anciens noms de société pré-associés, elles ne sont pas fixes non plus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Normalisation de champ** > **Configuration** > **Normalisations**
2. Sélectionnez un enregistrement de normalisation.
3. Activez **la fusion de chaque normale**.
   Le système ajoute le champ **Fusion à** au formulaire Valeur normale.
4. Créez un ou plusieurs enregistrements de valeurs normales pour cet enregistrement de normalisation.
   Créez des alias et des règles connexes selon vos besoins.
5. Pour chaque enregistrement de valeur normale, définissez **Fusion sur** en sélectionnant l'enregistrement qui contient la valeur normale.

   Example
   Par exemple, supposons que votre table Company contienne plusieurs variantes du nom ServiceNow. Lorsque vous créez l'enregistrement Valeur normale, vous sélectionnez l'enregistrement de la société pour ServiceNow, Inc.. Pendant la normalisation, le système met à jour toutes les références aux enregistrements de variantes pour se référer à l'enregistrement normal.
   Le système met à jour toutes les références aux enregistrements qui correspondent aux alias et aux règles pour les orienter vers l'enregistrement normal. Le système supprime également les enregistrements en double de 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.

6. démarrez toutes les tâches de données **d'application d'alias** pour remplacer les alias par la valeur normale dans les enregistrements existants dans la base de données.
   Le système démarre les tâches **de fusion de données normales** pour chaque alias.

Transformations

Les transformations mettent à jour les valeurs de champ en appliquant une définition de transformation au contenu de champ telle que remplacer le texte, changer la casse ou arrondir la valeur.

Définitions de transformation

Les définitions de transformation définissent les actions de transformation disponibles pour un type de champ donné. Les administrateurs sélectionnent une définition lorsqu'ils transforment un champ, puis fournissent à la définition les paramètres spécifiques qui sont appliqués à la transformation. Par exemple, une définition peut arrondir un entier ou insérer une valeur à une position définie dans une chaîne.

Le système fournit un certain nombre de définitions conçues pour répondre aux besoins de la plupart des organisations, mais les administrateurs peuvent créer de nouvelles définitions selon les besoins. Les définitions de transformation peuvent être associées à des catégories de transformation existantes ou à de nouvelles catégories.

Catégories de transformation

Les catégories de transformation sont utilisées pour regrouper les définitions de transformation de manière appropriée afin de les présenter aux utilisateurs lors de la création de nouvelles transformations de champ. Vous pouvez créer de nouvelles catégories pour les définitions existantes ou modifier les associations par défaut de catégories avec des définitions.

Les catégories de transformation sont associées à des types de champ de normalisation afin de présenter la liste d'options de définition correcte pour le champ en cours de transformation. Le système de base propose deux catégories de transformation : Texte et Numérique.

Texte

Les définitions dans la catégorie Texte transforment les valeurs de champ de type de chaîne. La catégorie Texte comprend :

- Gauche
- Droit
- Constante
- Découpage
- Préfixe
- Suffixe
- Changer le ticket
- Supprimer
- Insérer
- Sous-chaîne
- Remplacer

Traduction automatique

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

Numérique

Les définitions de la catégorie numérique manipulent arithmétiquement les valeurs de champ de type entier. La catégorie numérique comprend :

- Limite
- Round
- Constante

Mode de test de transformation

La transformation est un outil puissant qui peut causer des problèmes de données s'il est utilisé avec imprudence. Tester toutes les transformations avant de valider les changements dans la CMDB.

Tous les enregistrements de transformation s'ouvrent en mode **test** par défaut, ce qui empêche les administrateurs d'exécuter des tâches de données manuelles qui appliquent des modifications aux données existantes. Seuls les utilisateurs disposant du rôle normalization_tester peuvent transformer les données lorsqu'un enregistrement est en mode **test** . Ceci est limité aux nouveaux enregistrements ouverts par le testeur ou aux enregistrements dans lesquels le champ transformé est mis à jour par le testeur.

Pour appliquer des transformations à la CMDB après le test, passez le mode sur **Actif** dans l'enregistrement de transformation et exécutez la tâche de données appropriée. Pour en savoir plus sur le test des transformations, reportez-vous à la section Tester une transformation.

Transformer un champ

Transformez le contenu d'un champ à l'aide d'un ensemble de règles et de conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou normalisateur

Procédure

1. Créez un enregistrement de transformation.
2. Créez un ou plusieurs enregistrements de transformation connexes.
3. Testez la transformation.
4. Exécute des tâches de données.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez également afficher la valeur d'entrée d'origine (brute) avant la transformation, créez un champ brut pour stocker cette valeur.

Créer un enregistrement de transformation

La création d'un enregistrement de transformation est la première étape de la transformation d'un champ.

Procédure

1. Activez le module d'extension Normalisation de champ.
2. Accédez à la **Normalisation de champ** > **Configurations** > **Transformations**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez un enregistrement de transformation.

Traduction automatique

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

Champs d'enregistrement de transformation

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cet enregistrement de transformation. Cette valeur est fournie à titre indicatif et n'est utilisée dans aucun traitement.
Table	Sélectionnez la ServiceNow table contenant le champ à transformer. Il est important de comprendre la hiérarchie des tables lors de la configuration d'une transformation de champ. Par exemple, si vous configurez la transformation d'un champ dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer], ce champ sera transformé pour tous les ordinateurs de station de travail, Windows serveurs, Linux serveurs et UNIX serveurs.
Champ	Sélectionnez le champ à transformer. La liste présentée contient uniquement les types de champs (entier et chaîne) de la table sélectionnée qui peuvent être transformés. **Remarque :** Le format de date de l'enregistrement sys_user qui lance le processus de transformation doit être défini sur le format par défaut « aaaa-MM-jj ». Tout autre format de date provoque une erreur lors de la transformation. Ce problème est uniquement spécifique à la transformation des champs **TO TARGET** de type Date/Heure. Ce problème n'est pas un problème si le type de champ cible est de type chaîne ou si le mappage de champ pour le champ de date est modifié au même format de date que le processus de transformation.
Mode	Les trois modes disponibles sont **Désactivé**, **Test** et **Actif**. Tous les enregistrements de transformation sont créés en mode test par défaut. Ne changez pas de mode tant que vous n'avez pas soigneusement testé la transformation. Lorsque le test est terminé, changez le mode en **Actif**. Pour désactiver cette transformation, basculez le mode sur **Désactivé**.
Normaliser la requête	Cochez cette case pour appliquer la valeur de champ transformée par cet enregistrement à toutes les requêtes impliquant ce champ. Les requêtes émises avec la valeur de champ brute (d'origine) sont modifiées pour utiliser la valeur de transformation.
Champ brut	Sélectionnez le champ à utiliser pour afficher les valeurs d'entrée d'origine (non normalisées) sur un formulaire dans lequel une valeur de champ a été normalisée. Pour que la sélection apparaisse dans la liste déroulante, ajoutez un champ personnalisé au formulaire pour la table sélectionnée. Pour obtenir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	des instructions sur l'ajout d'un champ pour les données brutes, reportez-vous à Créer un champ brut.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Les listes connexes **Transformations** et **Tâches de données** s'affichent sur le formulaire.

Créer un ou plusieurs enregistrements de transformation connexes

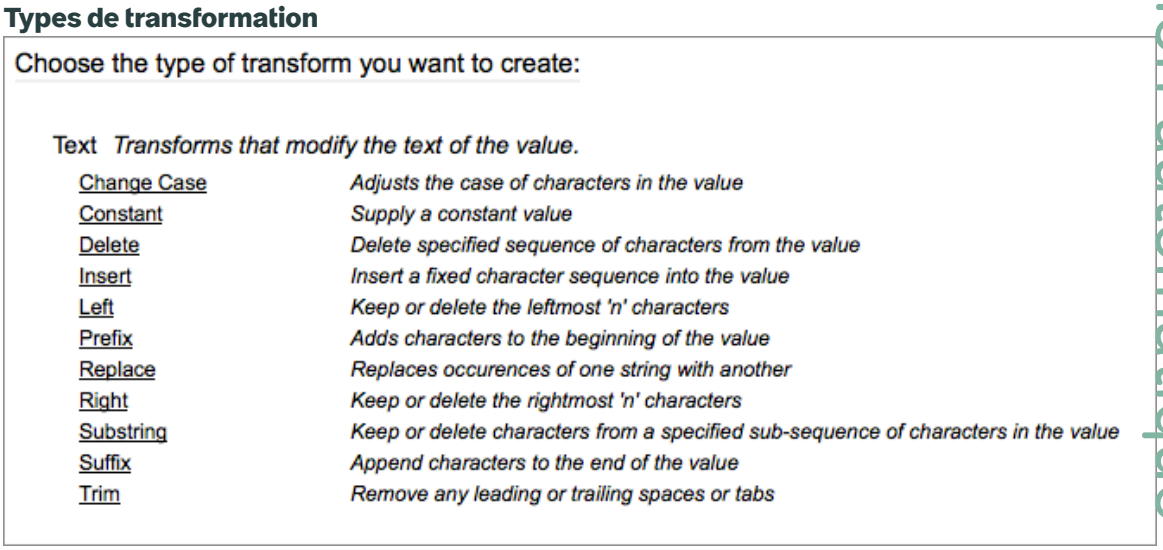
Chaque enregistrement de transformation connexe effectue un type de transformation spécifique, tel que l'ajout de caractères au début de la valeur ou le remplacement d'une chaîne par une autre. Vous devrez peut-être créer plusieurs enregistrements de transformation connexes pour générer une valeur de champ de sortie préférée.

Procédure

1. Dans l'enregistrement Transformation, sélectionnez la liste connexe **Transformations** .
2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Une liste de sélection de types de transformation s'affiche, affichant uniquement les transformations appropriées pour le type de champ sélectionné.

Types de transformation



3. Sélectionnez un type de transformation et fournissez les paramètres appropriés.
4. Sélectionnez un numéro **de commande** pour cette transformation.

   Remarque :
   Les conditions des transformations sont exécutées en fonction des numéros d'ordre affectés.

5. Cochez la case **Finale** pour arrêter le traitement avec cette transformation si la condition est évaluée comme vraie.
6. Cochez la case Sensible à la **casse** pour forcer la sensibilité à la casse dans l'instruction de condition.

   L'exemple de transformation suivant remplace *l'INC* au début d'un numéro d'incident par la chaîne *ENG* si le groupe d'affectation est *Ingénierie ITSM*.

Traduction automatique

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

Enregistrement de transformation



7. Cliquez sur **Envoyer**.

   La nouvelle transformation apparaît dans la liste connexe de l'enregistrement de transformation.

   Lorsque la transformation est créée, une tâche de données d'application de transformation est également créée. Cette tâche de données applique cette transformation aux enregistrements appropriés dans l'ensemble de la base de données et ne doit pas être exécutée tant que le test n'est pas terminé.

8. **Facultatif :** Répétez les étapes 2 à 8 jusqu'à ce que la valeur de sortie réponde aux critères souhaités.

Tester une transformation

Vérifiez que la transformation modifie la valeur du champ comme vous le souhaitez avant de l'appliquer aux enregistrements existants dans la base de données.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les utilisateurs doivent avoir le rôle normalization_tester pour créer des enregistrements de tests.

Les nouveaux enregistrements de transformation s'ouvrent en mode **test** par défaut, ce qui permet aux administrateurs de tester les transformations de manière approfondie avant de les appliquer aux enregistrements existants dans la base de données. En mode test, les commandes **Démarrer** ne sont pas disponibles pour la tâche Transformer les données de **l'application** . Il existe deux méthodes, répertoriées ci-dessous, pour tester les transformations avant de valider les transformations dans les données existantes.

Procédure

- Créez ou mettez à jour manuellement des enregistrements de tests.

  En mode test, seuls les enregistrements qui ont été créés ou mis à jour par un utilisateur disposant du rôle normalization_tester sont transformés. Accordez les rôles de normalisateur et de normalization_tester au même utilisateur ou accordez-les à des utilisateurs distincts.

- Utilisez l'utilitaire Tester les transformations pour entrer une valeur brute et voir la valeur transformée résultante.

  Cette fonctionnalité permet à un testeur de normalisation de transformer les valeurs de champ instantanément sans ouvrir ni mettre à jour les enregistrements. Cet utilitaire teste toutes les transformations configurées pour 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.

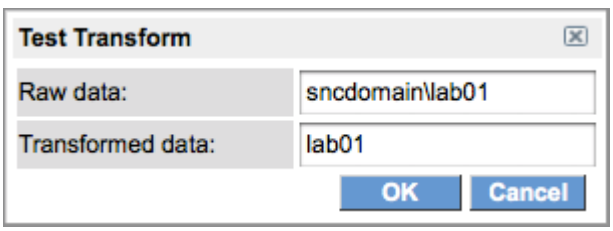
1. Ouvrez un enregistrement de transformation.
2. Cliquez sur le lien connexe **Tester les transformations** .

   Une boîte de dialogue s'affiche pour tester les valeurs de champ.
3. Saisissez une valeur à transformer dans le champ **Données brutes** .



4. Cliquez sur **OK**.

   La plateforme transforme la valeur brute dans le champ **Données transformées** .



5. Saisissez de nouvelles données brutes pour tester d'autres transformations.
6. Cliquez sur **Annuler** pour terminer le test.
7. Une fois le test terminé, passez le **mode** sur **Actif** et exécutez la tâche de données.

Définitions de transformation par défaut

Le système offre des définitions de transformation par défaut pour les champs contenant du texte, du texte numérique et des valeurs numériques.

Définitions de transformation

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
Changer le ticket	Texte	Modifie la casse des caractères dans la valeur de champ.	*Mode*: sélectionnez l'un des modes suivants : • *Upper*: convertit la valeur en majuscules • *Lower*: convertit la valeur en minuscules • *Proper*: convertit la valeur en casse de titre, avec le premier caractère de chaque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 transformation (suite)

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
			chaîne en majuscules et les caractères restants de la chaîne en minuscules. • *Formal*: convertit la valeur en une chaîne dans laquelle seule la première lettre du premier mot est en majuscule.
Constante	Texte numérique	Convertit la valeur de ce champ en constante.	*Constant*: constante par laquelle remplacer la valeur dans ce champ.
Supprimer	Texte	Supprimer une séquence spécifiée de caractères d'une valeur de champ.	• *Starting position*: spécifie le premier caractère d'une séquence de caractères à supprimer d'une chaîne. Reportez-vous à la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails. • *Ending position*: spécifie le dernier caractère d'une séquence de caractères à supprimer d'une chaîne. Reportez-vous à la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails.
Insérer	Texte	Insérez une séquence de caractères fixe dans une valeur de champ.	• *Position*: position du caractère à laquelle insérer la nouvelle valeur. Reportez-vous à la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails. • *Insert*: valeur à insérer dans ce champ.
Gauche	Texte	Supprime ou conserve un nombre spécifié de caractères du côté gauche de cette valeur de champ.	• *Position*: spécifie le nombre de caractères à conserver ou à supprimer du côté gauche de la valeur. Reportez-vous à la discussion sur les modes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 transformation (suite)

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
			de position au début de cette section pour plus de détails. • *Mode*: sélectionnez le mode pour cette transformation : *Keep* ou *Delete*.
Préfixe	Texte	Ajoute des caractères au début d'une valeur de champ.	*Prefix*: définit les caractères à ajouter au début de la valeur de champ transformée.
Remplacer	Texte	Remplace les occurrences d'une chaîne par une autre chaîne. Les caractères spéciaux que sont la barre oblique inverse (\) et le signe dollar ($) dans la chaîne de remplacement peuvent rendre la transformation différente de ce que serait si la chaîne de remplacement était traitée comme une chaîne de remplacement littérale. Utilisez une expression régulière pour remplacer une chaîne ou des parties de chaîne.	• *Find*: entrez la chaîne ou l'expression régulière à remplacer. • *Replace with*: entrez la chaîne de remplacement.
Droit	Texte	Conserve ou supprime un nombre spécifié de caractères du côté droit d'une valeur de champ.	• *Position*: nombre de caractères à supprimer ou à conserver du côté droit de ce champ transformé. Reportez-vous à la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails. • *Mode*: sélectionnez le mode pour cette transformation : *Keep* ou *Delete*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 transformation (suite)

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
Round	Numérique	Arrondit les entiers selon un intervalle d'arrondi configuré à l'aide de critères spécifiques. L'intervalle doit être approprié à la valeur transformée, par exemple un intervalle de 12 pour une valeur exprimée en dizaines ou de 0,01 pour les valeurs décimales exprimées en centièmes.	• `Interval`: sélectionnez l'intervalle d'arrondi approprié aux unités de la valeur de champ. Par exemple : un intervalle de 256 est approprié pour exprimer les valeurs de RAM en mégaoctets, mais ne fonctionne pas pour l'espace disque exprimé en gigaoctets. L'intervalle d'arrondi pour les exemples ci-dessous est de 1 • `Mode`: Critères d'application de l'intervalle d'arrondi. ◦ `Half up`: arrondissez toujours une valeur qui se trouve exactement à mi-chemin entre deux intervalles. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 4 et -3,5 est toujours arrondi à -3. ◦ `Half down`: arrondissez toujours une valeur qui se trouve exactement à mi-chemin entre deux intervalles. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 3 et -3,5 est toujours arrondi à -4. ◦ `Half away from zero`: arrondissez toujours un entier qui se trouve à mi-chemin entre l'intervalle spécifié et qui s'éloigne de zéro. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 4 et -3,5 est toujours arrondi à -4. ◦ `Half toward zero`: arrondissez toujours un entier qui se trouve à mi-chemin entre l'intervalle spécifié et qui est égal à zéro. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 3 et -3,5 est toujours arrondi à -3. ◦ `Half to even`: arrondissez toujours un entier qui se trouve à mi-chemin entre l'intervalle spécifié et l'intervalle le plus proche dont le chiffre le moins significatif est pair. Par exemple, 3,5 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.

Définitions de transformation (suite)

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
			toujours arrondi à 4 et 4,5 est toujours arrondi à 4. ◦ *`Half to odd`*: arrondissez toujours un entier qui se trouve à mi-chemin entre l'intervalle spécifié et l'intervalle le plus proche dont le chiffre le moins significatif est impair. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 3 et 4,5 est toujours arrondi à 5. ◦ *`Up`*: arrondissez toujours un entier à l'entier supérieur de l'intervalle d'arrondi spécifié. Par exemple, 3,4 est toujours arrondi à 4 par un intervalle d'arrondi de 1,0. ◦ *`Down`*: arrondissez toujours un entier à l'inférieur de l'intervalle d'arrondi spécifié. Par exemple, 4,6 est toujours arrondi à 4 par un intervalle d'arrondi de 1,0. ◦ *`Away from zero`*: arrondissez toujours un entier en l'éloignant de zéro de l'intervalle d'arrondi spécifié. Par exemple, 3,3 est toujours arrondi à 4, et -3,3 est toujours arrondi à -4 par un intervalle d'arrondi de 1,0. ◦ *`Toward zero`*: arrondissez toujours un entier vers zéro selon l'intervalle d'arrondi spécifié. Par exemple, 3,3 est toujours arrondi à 3, et -3,3 est toujours arrondi à -3 par un intervalle d'arrondi de 1,0.
Sous-chaîne	Texte	Conserver ou supprimer des caractères d'une sous-séquence spécifiée de caractères dans la valeur du champ.	• *`Starting position`*: spécifie le premier caractère d'une sous-séquence de caractères à l'intérieur de la valeur. Reportez-vous à la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 transformation (suite)

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
			• *Ending position*: spécifie le caractère final d'une sous-séquence de caractères à l'intérieur de la valeur. Reportez-vous à la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails. • *Mode*: Sélectionnez la *Delete* sous-séquence sélectionnée ou *Keep* uniquement les caractères définis.
Suffixe	Texte	Ajoute des caractères à la fin d'une valeur de champ.	*Suffix*: définit le suffixe à ajouter à la fin de la valeur du champ.
Découpage	Texte numérique	Supprime les espaces vides de la valeur du champ.	Aucun paramètre

Créer une définition de transformation

L'exemple suivant décrit la procédure de création d'une définition de transformation. Dans cet exemple, nous créons une définition qui transforme un champ de nombre en nombre pair ou impair. La catégorie de transformation est **numérique** et le type de champ de normalisation est **entier**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Normalisation de champ** > **Administration** > **Définitions de transformation**.
2. Cliquez sur **Nouvelle** dans la liste des enregistrements.
3. Entrez un nom pour cette définition.

   Remarque :
   Dans cet exemple, nous saisissons `Pair/Impair`.

4. Saisissez une brève description de l'action, par exemple, `Transforme un entier en une valeur paire ou impair`.

   Ces informations apparaissent dans la liste de choix des définitions lorsqu'un utilisateur sélectionne une nouvelle transformation.

5. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.

   Deux listes connexes s'affichent dans le 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.

- Catégories de transformation : cliquez sur **Modifier** et sélectionnez **Numérique** comme catégorie à laquelle cette définition appartient. Actuellement, la transformation de champ prend en charge deux catégories : **numérique** et **texte**. Le type **de champ de** normalisation Entier est déjà associé à cette catégorie.
- Variables de transformation : définissez toutes les variables requises par cette définition de transformation pour effectuer une action sur une valeur de champ. Les variables ne sont pas nécessaires si un script peut effectuer l'action seul.

Créer une variable de transformation pour une définition de transformation

Les variables de transformation permettent à un administrateur d'appliquer la même définition à différents champs de différentes manières.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les variables de transformation contiennent des valeurs utilisées par un script pour effectuer une transformation de champ. Les scripts et les variables peuvent être créés dans l'un ou l'autre ordre, mais le script doit utiliser les variables de transformation. Les variables de transformation contiennent des valeurs lorsqu'un utilisateur configure un type de transformation.

Procédure

1. Dans l'enregistrement Définition de transformation, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Variables de transformation** .
2. Complétez le formulaire.
   Éléments importants à prendre en compte pour remplir un formulaire :
   - Le nom de colonne est une entrée de la table fn_transform_var pour cette variable. Elle devient la variable du script, sous la forme de variables.<nom de la variable>. Par exemple, `odd_even`.
   - La valeur du champ Étiquette apparaît comme l'étiquette du champ de variable dans le formulaire de transformation. Par exemple, `pair/impair`.
   - Le type de champ définit le type de champ de la valeur de variable. Étant donné que les valeurs des variables utilisées sont **paires** et **impaires**, il s'agit d'un type de chaîne.
   - L'ordre des variables contrôle l'ordre dans lequel elles sont affichées dans les listes et les enregistrements.
   - Cette variable possède une liste de choix avec deux options : **pair** et **impair**. Sélectionnez **Liste déroulante sans - Aucun** comme format pour la liste dans le champ Choix et définissez la valeur Par défaut **Pair** lorsque la liste est affichée.
   - Créez un conseil qui devient une info-bulle pour la variable dans l'enregistrement de transformation.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête, puis choisissez **Enregistrer** dans le menu contextuel.

   La **liste connexe Variables Choice List** (Liste de choix de variables) s'affiche.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste de choix de variables et définissez les options de liste.
5. Créer des enregistrements pour **les valeurs pair** et **impair**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 valeur **Élément** est la même **que le nom** de colonne dans les deux sélections de la liste de choix.

6. Enregistrez les variables de liste de choix et revenez au formulaire de définition de transformation pour créer le script.

Créer un script pour une définition de transformation

Créez le script à tout moment pendant la configuration d'une définition.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le script peut effectuer une action de transformation sans utiliser de variable, mais l'action de la définition sera la même pour tous les champs. Les variables créent plus de flexibilité pour la définition, ce qui permet à un administrateur d'utiliser la même définition de différentes manières à différents endroits. Si une variable est définie, le script doit référencer la variable en utilisant le format correct.

Il y a trois arguments dans le script :

- Variables : contient les variables utilisant le format variables.<nom de la variable>.
- Valeur : contient la valeur non transformée
- Paramètres : objets spéciaux qui définissent les messages de débogage.

Tous les paramètres de position (tels que Position de départ et Position de fin) ont trois modes qui s'appliquent à tous les types de transformation qui utilisent cette variable.

Paramètres de position

Positions positives	Si la position est exprimée sous la forme d'un entier positif, la plateforme calcule la position de départ à partir du côté gauche de la valeur du champ. Par exemple, dans la chaîne ABCDE, une position de 3 place le point de départ de l'action après C.
Positions négatives	Si la position est exprimée sous la forme d'un entier négatif, la plateforme calcule la position en commençant par le côté droit de la valeur du champ. Par exemple, dans la chaîne ABCDE, une position de -3 place le point de départ de l'action avant C.
Regex	Si la valeur de position commence par /regex/, tout ce qui suit est une expression régulière qui est utilisée pour calculer la position de départ. Par exemple, dans la chaîne ABCDE, une position de /regex/B.*D place le point de départ de l'action après C (B et tous les caractères entre B et D).

Procédure

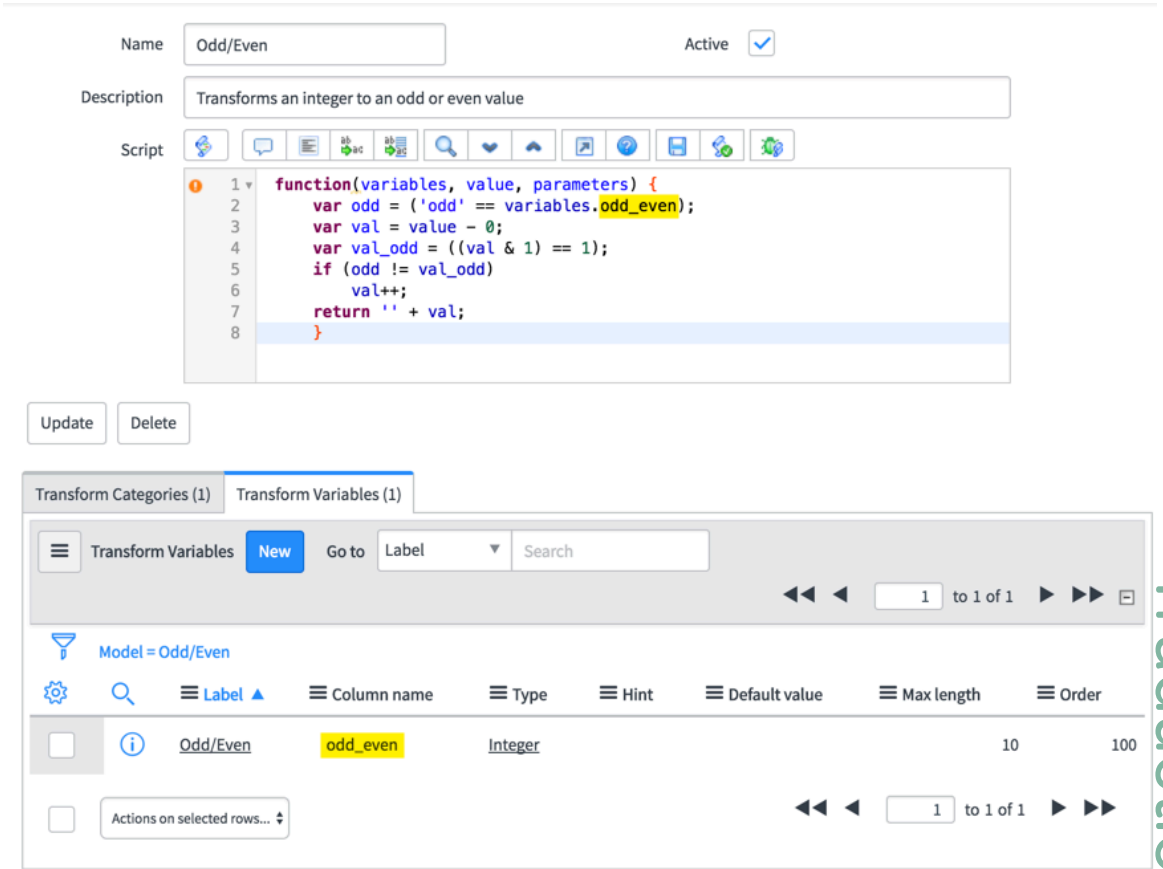
1. Ouvrez l'enregistrement **pair/impair** dans le module Définitions de transformation.
2. Saisissez le script suivant pour transmettre des valeurs avec la variable odd_even.

```
function(variables, value, parameters) {
 var odd = ('odd' == variables.odd_even);
 var val = value - 0;
 var val_odd = ((val & 1) == 1);
 if (odd != val_odd)
  val++;
 return '' + val;
}
```

Le script fait référence à la variable dans le formulaire variables.odd_even.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Mettez à jour l'enregistrement pour terminer la configuration.

   La définition de transformation pair/impair est maintenant prête à être utilisée dans une transformation de champ.

Créer une catégorie de transformation

Créez une catégorie de transformation pour regrouper les définitions de transformation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Normalisation de champ** > **Administration** > **Catégories de transformation**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la **liste connexe Catégories de transformation**.
3. Saisissez le **nom** de cette catégorie et une description.
4. Sélectionnez une **commande** pour cette catégorie et sauvegardez l'enregistrement.
   L'ordre détermine l'ordre d'affichage des catégories dans les listes et les formulaires. Deux listes connexes apparaissent :

   - **Types de champs** : cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un type de champ existant pour cette catégorie ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau type de champ. Les types de champs de normalisation fournis sont les suivants :
     - Décimal
     - Flottant
     - 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.

- Numérique
- Chaîne
- URL

- **Définitions de transformation** : cliquez sur **Modifier** pour sélectionner les définitions de transformation incluses dans cette catégorie.

Expressions régulières et modèles dans les règles de normalisation de champ

Les définitions de transformation de champ prennent en charge l'utilisation d'expressions régulières (**appelées regex** dans la plateforme) et la correspondance de modèle pour déterminer la position des caractères dans une chaîne.

Après avoir identifié les caractères cibles, la transformation de champ peut remplacer ou supprimer les caractères identifiés ou insérer d'autres caractères à cette position.

Regex

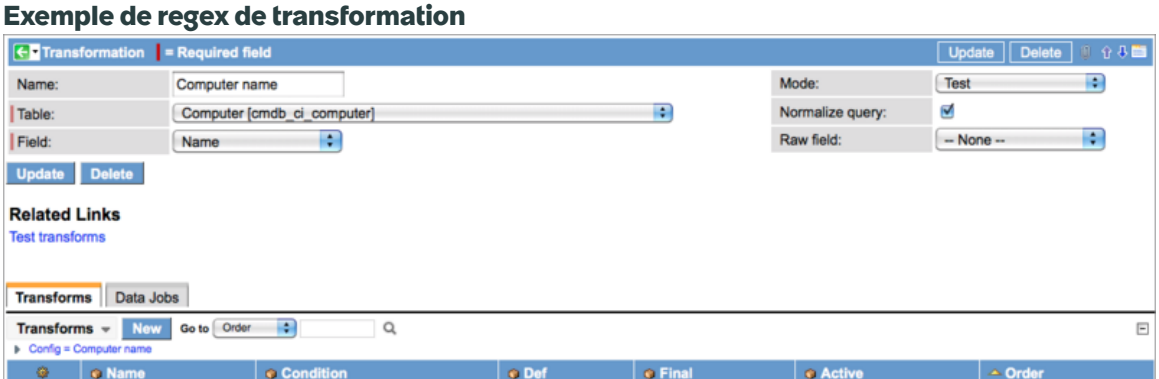
Les expressions régulières peuvent être utilisées dans les paramètres de transformation et dans les instructions de condition pour déterminer quels caractères d'une valeur de champ sont transformés.

Les expressions régulières utilisées comme paramètres pour localiser les caractères dans les valeurs de champ transformées doivent commencer par `/regex/`. Tout ce qui suit est une expression régulière qui est utilisée pour calculer la position des caractères.

Exemple

Les noms d'ordinateur Windows dans le réseau d'une organisation sont exprimés selon la formule domaine\nom de la machine, par exemple **développement\devlab01**. L'administrateur réseau souhaite simplifier ces noms en supprimant le nom de domaine et la barre oblique inverse. Il crée un enregistrement de transformation pour la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] et sélectionne le champ **Nom** à transformer.

Exemple de regex de transformation



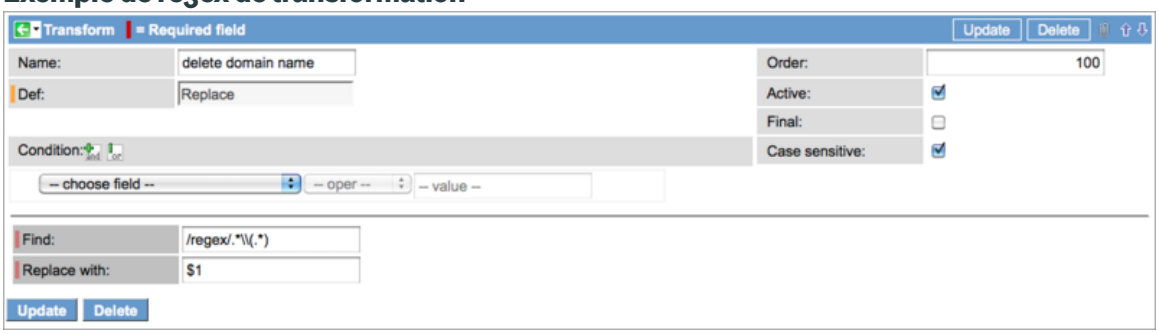
Le réseau contient plusieurs domaines, et chaque domaine contient de nombreux ordinateurs. Le seul caractère commun à chaque nom est la barre oblique inverse. Pour supprimer le nom de domaine, l'administrateur décide d'utiliser une expression régulière pour remplacer toute la valeur brute du champ par les caractères qui apparaissent après la barre oblique inverse (le nom réel de la machine). Il crée une nouvelle transformation en utilisant **Remplacer** comme type de transformation et saisit les valeurs 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.

- Find :**/regex/:*\\(.*)**
- Remplacer par :**$1**

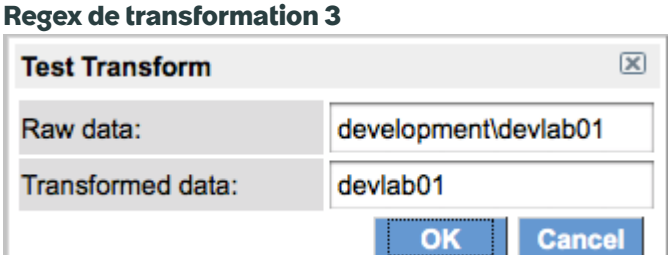
Exemple de regex de transformation



L'expression régulière **:*\\(.*)** représente la totalité de la valeur brute dans le champ **Nom** , dans cet exemple **: development\devlab01**. La première partie de l'expression, **:***, représente tout ce qui précède la barre oblique inverse (le nom de domaine de **développement**). La barre oblique inverse en elle-même est le caractère d'échappement dans les expressions régulières et nécessite une syntaxe spéciale pour conserver sa fonction dans le nom de l'ordinateur. L'administrateur doit *y échapper* en utilisant une autre barre oblique inverse (\\ signifie \). La partie de l'expression située après la barre oblique inverse **(.*)** représente le nom de l'ordinateur (**devlab01**) et est regroupée entre parenthèses à des fins de référence. La valeur du champ **Remplacer par** , **$1**, fait référence à ce groupe et remplace la valeur brute entière du champ par le contenu du groupe, **devlab01**.

L'administrateur clique sur **Tester les transformations** dans l'enregistrement de transformation et saisit development\devlab01 dans le champ **Données brutes** . Il clique ensuite sur **OK** pour appliquer la transformation à la valeur de test. La transformation remplace **development\devlab01** par **devlab01**.

Regex de transformation 3



Lorsque les transformations de ce champ sont testées avec succès, l'administrateur définit le **mode** de l'enregistrement de transformation sur **Actif** et exécute la tâche de données de l'application Transformation pour appliquer cette transformation aux enregistrements existants dans la base de données.

Mise en correspondance de modèles

La correspondance de modèle dans la normalisation de champ utilise des caractères spéciaux différents des expressions régulières pour créer des modèles que la plateforme reconnaît lors de la transformation des valeurs de champ.

La correspondance de modèles ne peut être utilisée que dans les instructions de condition. Lorsque vous utilisez des caractères de correspondance de modèle dans une instruction de condition, assurez-vous de sélectionner l'opérateur de **modèle de correspondance** .

Utilisez les caractères spéciaux suivants pour créer des modèles pour les recherches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’astérisque dans une chaîne de recherche (*) correspond à n’importe quel nombre (y compris zéro) de n’importe quel caractère.
- Le point d’interrogation (?) dans une chaîne de recherche correspond à n’importe quel caractère.
- Tout le reste d’une chaîne de recherche correspond à lui-même.

Exemples

- **L’histoire** correspond à **l’histoire** , mais pas **à cette histoire**.
- ***L’histoire** correspond **à l’histoire** et **cette histoire**, mais pas **cette histoire est la meilleure**.
- **St ?ry** correspond à **Story** et **Stxry**, mais pas **à mon histoire** ou **à Stairy**.
- ***b ?gus*** correspond à **la fausse**, **à ma fausse histoire**, et **à sa machine à bagus**, mais pas **à mon histoire de bgus** ou **à mon histoire de baigus**.

Domain Separation et normalisation de champ

La normalisation de champ ne prend pas en charge Domain Separation. 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 : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Politique de données

Les politiques de données vous permettent d’appliquer la cohérence des données en définissant des états obligatoires et en lecture seule pour les champs.

Les politiques de données sont similaires aux politiques d’interface utilisateur, mais elles ne s’appliquent qu’aux données saisies dans un formulaire via le navigateur standard. Les politiques de données peuvent appliquer des règles à toutes les données saisies dans le système, y compris les données apportées par le biais de jeux d’importation ou de services Web et les données saisies via l’interface utilisateur Mobile.

Par exemple, supposons que vous configurez un service Web qui permet aux utilisateurs extérieurs à la plateforme de mettre à jour les problèmes sur l’instance ServiceNow . Étant donné que ces problèmes ne sont pas mis à jour via l’interface utilisateur de l’instance, ils ne sont pas soumis aux politiques d’interface utilisateur du formulaire de problème. Pour vous assurer que le champ Notes **de fermeture** est complété avant qu’un problème ne soit marqué **comme Fermé/Résolu**, vous pouvez créer une politique de données qui s’applique aux importations côté serveur. Les données qui ne respectent pas cette politique de données génèrent une erreur. Vous pouvez également appliquer la stratégie sur le navigateur en cochant la case **Utiliser en tant que politique d’interface utilisateur sur le client** dans l’enregistrement de la politique 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.

Étant donné que les politiques d'interface utilisateur peuvent également gérer la visibilité des champs sur un formulaire, vous souhaiterez peut-être compléter les politiques d'interface utilisateur par des politiques de données plutôt que de les remplacer.

Par défaut, les politiques de données sont appliquées à toutes les opérations GlideRecord, y compris celles utilisées dans les API REST scriptées et dans l'API de table REST. Vous pouvez choisir de ne pas appliquer la politique de données pour :

- Enregistrements cibles des services Web SOAP
- Jeux d'importation
- Politiques d'interface utilisateur côté client

Le rôle admin est nécessaire pour modifier les politiques de données.

Remarque :
La définition d'une politique de données applique la politique lorsqu'un enregistrement est soumis à partir de l'interface utilisateur. Ce comportement ne peut pas être modifié.

Installé avec la politique de données

La politique de données inclut plusieurs composants installés sur l'instance.

Tables

Étiquette de la table	Nom de table
Politique de données	sys_data_policy2
Règle de politique des données	sys_data_policy_rule

Module Politique de données

Le champ **Politique système** > **Politiques de données** Le module affiche une liste de toutes les politiques de données et de l'endroit où elles s'appliquent.

Rôles

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur de politique de données [data_policy_admin]

Accédez aux politiques de données d'utilisateurs spécifiques et maintenez-les à jour. Accorder à ce rôle l'accès à l'application de politique système

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

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

Aucun.

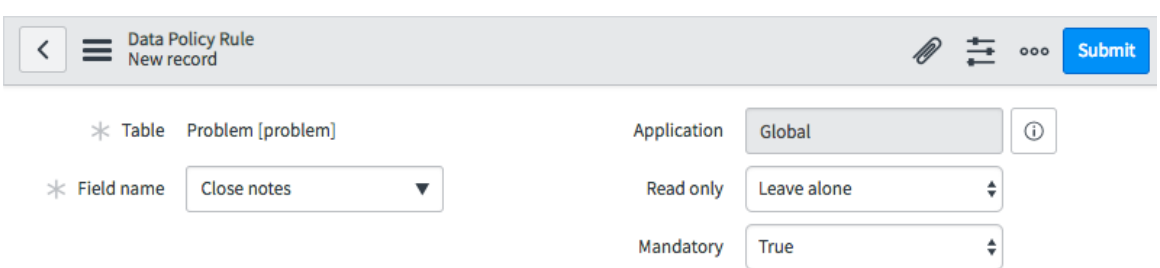
Créer une politique de données

Vous pouvez créer une nouvelle politique de données pour définir les règles de données d'une table.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des politiques de données pour renforcer la cohérence. Vous pouvez créer des politiques de données uniquement pour les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la politique de données et pour d'autres tables qui ont au moins un champ dans le même champ d'application que la politique de données. Pour les tables qui se trouvent dans un champ d'application différent de l'enregistrement de politique de données, vous pouvez créer des règles de politique de données uniquement pour les champs du même champ d'application que la politique de données. Vous ne pouvez pas rendre un champ obligatoire.

Procédure

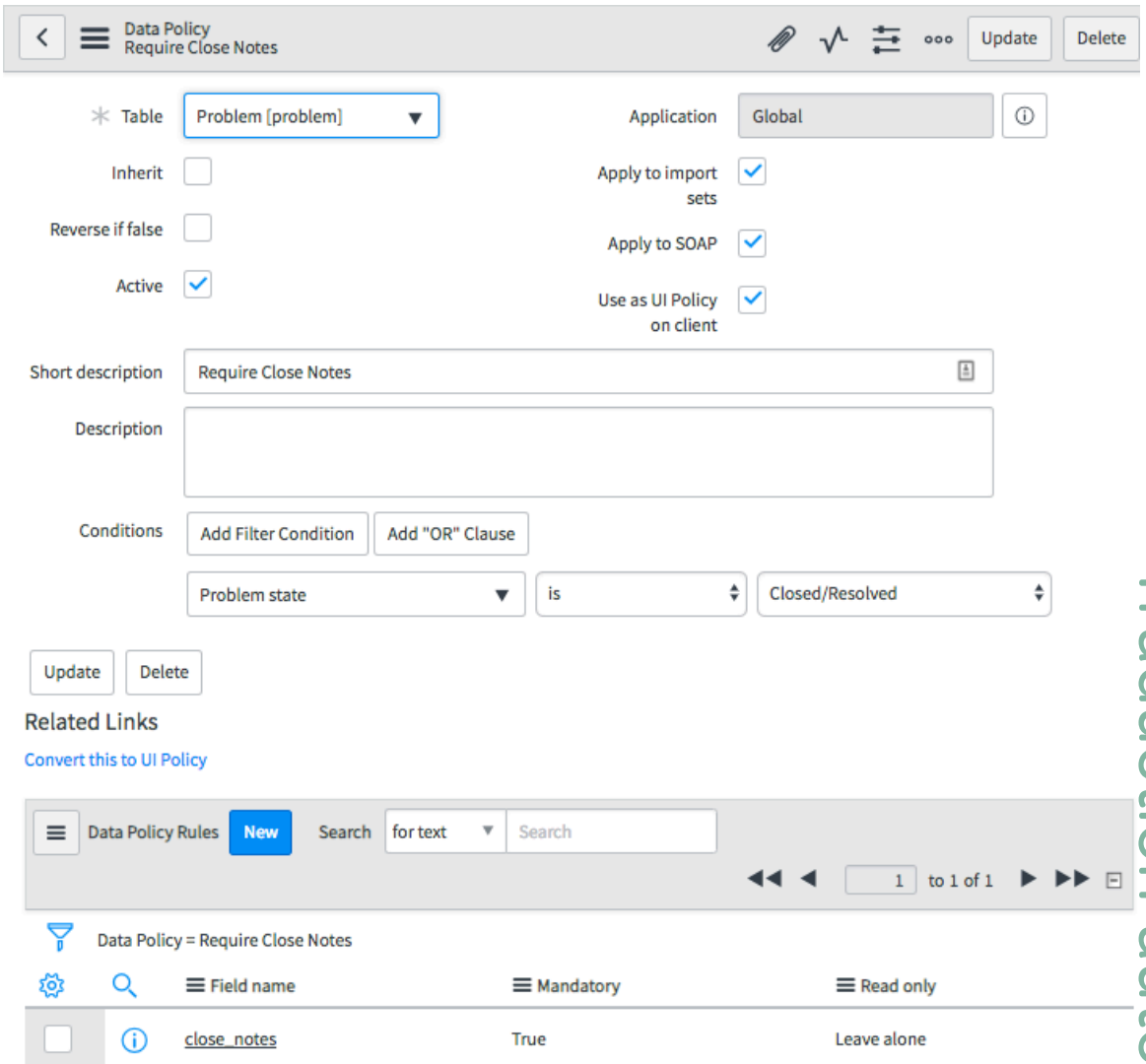
1. Accédez aux **politiques de données** en effectuant l'une des actions suivantes.
   - Accédez à la **Politique système** > **Règles** > **Politiques de données**.
   - Dans n'importe quel en-tête de formulaire, cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Politiques de données**.
   - Dans Liste v2, ouvrez n'importe quel menu contextuel de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Politiques de données**.
   - Dans Liste v3, ouvrez le menu du titre de la liste et sélectionnez **Configurer** > **Politiques de données**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez toutes les options de la politique de données.
4. Créez la condition qui doit exister pour que la plateforme applique cette politique.
   Par exemple, vos conditions peuvent inclure **[État du problème] [est] [Fermé/Résolu]**
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Règles de politique de données** s'affiche.
6. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe et créez l'enregistrement qui identifie le champ et la politique à appliquer.



   Il est possible d'avoir plusieurs règles sur un seul champ, mais ce n'est pas recommandé.
7. 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.



8. Facultatif : Ajoutez d'autres règles en répétant les étapes 6 et 7.

Champs de politique de données

Ces champs apparaissent sur le formulaire Politique de données et les formulaires connexes.

Champs de politique de données

Champ	Description
Table	Table à laquelle cette politique s'applique. **Remarque :** la liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la politique de données.
Application	Application qui contient cette politique de données.
Héritage	Si cette option est sélectionnée, cette politique de données s'applique aux tables qui étendent la table spécifiée. Par exemple, les tables d'incidents, de problèmes et de changements

Traduction automatique

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

Champs de politique de données (suite)

Champ	Description
	étendent toutes la table de tâches. Par conséquent, sélectionner Hériter d'une politique de données définie pour la tâche leur applique également la politique de données.
Inverse si faux	Si cette option est sélectionnée, l'action de politique de données est inversée lorsque les conditions sont évaluées sur false. Par exemple, lorsque les conditions sont true, des actions sont entreprises et lorsqu'elles passent à false, les actions sont inversées.
Actif	Si cette option est sélectionnée, la politique de données est utilisée.
Description brève	Une brève description qui identifie la politique.
Description	Description détaillée de la politique.
Appliquer à des jeux d'importation	Si cette option est sélectionnée, la politique de données s'applique aux données importées dans le système à partir de jeux d'importation. Cette option s'applique également aux jeux d'importation de services Web.
Appliquer au SOAP	Si cette option est sélectionnée, la politique de données s'applique aux données introduites dans le système à partir d'un service Web SOAP. Les services Web SOAP scriptés ne sont pas affectés. Ce champ n'affecte pas l'interaction de la politique de données avec les services Web REST.
Utiliser en tant que politique d'interface utilisateur sur le client	Si cette propriété est sélectionnée, applique la politique de données sur l'interface utilisateur à l'aide du moteur de politique d'interface utilisateur.

Champs de règles de politique des données

Champ	Description
Table	Table à laquelle l'action de politique de données s'applique.
Nom de champ	Champ de la table spécifiée à laquelle la politique de données s'appliquera.
Lecture seule	Comment la politique de données affecte l'état en lecture seule du champ. Les choix possibles sont les suivants : • Ne rien faire • Vrai • Faux
Obligatoire	Comment la politique de données affecte l'état obligatoire du champ. Les choix possibles sont les suivants : • Ne rien faire • Vrai • 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.

Champs de règles de politique des données (suite)

Champ	Description
	Remarque : Pour les tables qui se trouvent dans un champ d'application différent de celui de l'enregistrement de politique de données, vous ne pouvez pas rendre un champ obligatoire.

Convertir une politique d'interface utilisateur en politique de données

Pour faire d'une politique d'interface utilisateur le paramètre par défaut, convertissez la politique d'interface utilisateur en politique de données.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_policy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également appliquer une stratégie d'interface utilisateur aux jeux d'importation ou aux données importées par SOAP Web Services lorsque vous les convertissez en politique de données. La conversion d'une politique d'interface utilisateur en politique de données désactive la politique d'interface utilisateur. Pour conserver la politique dans l'interface utilisateur, assurez-vous que la case à cocher **Utiliser en tant que politique d'interface utilisateur sur le client** est sélectionnée dans l'enregistrement de politique de données.

Pour qu'une politique d'interface utilisateur puisse être convertie en politique de données, les conditions suivantes doivent être remplies dans le formulaire Politique d'interface utilisateur.

- La case **Exécuter les scripts** doit être décochée.
- La case **Global** doit être cochée.
- Aucune des actions de politique d'interface utilisateur ne peut avoir **le champ Visible** défini sur **Vrai** ou sur **Faux**. **Visible** doit être défini sur **Ne pas déranger**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez une politique d'interface utilisateur existante.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Convertir ceci en politique de données**.
   Un nouvel enregistrement de politique de données est créé.
4. Modifiez les champs de l'enregistrement de politique de données au besoin.

Information associée

Politique de données

Convertir une politique de données en politique d'interface utilisateur

Convertissez une politique de données en politique d'interface utilisateur si une politique de données existe déjà, mais qu'elle ne doit s'appliquer qu'aux enregistrements créés ou mis à jour dans le navigateur.

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

La conversion désactive la politique de données. La nouvelle politique d'interface utilisateur s'applique uniquement au niveau de la couche d'interface utilisateur et non pour importer des jeux ou des données importés à partir de SOAP Web Services.

Remarque :

Une alternative à la conversion d'une politique de données en politique d'interface utilisateur consiste à cocher la case **Utiliser en tant que politique d'interface utilisateur sur le client** dans l'enregistrement de politique de données. Ce champ étend la politique de données à l'interface utilisateur. La principale différence entre la conversion et l'utilisation de la case à cocher **Utiliser en tant que politique d'interface utilisateur sur le client** est que la conversion fournit le champ Visible sur l'enregistrement de politique d'interface utilisateur. Utilisez le champ **visible** pour choisir la façon dont la politique d'interface utilisateur affecte l'état visible du champ.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Politiques de données** et cliquez sur une politique de données existante.
2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Convertir ceci en politique d'interface utilisateur**.

   Un nouvel enregistrement de politique d'interface utilisateur s'affiche.
3. Modifiez les champs sur l'enregistrement de politique d'interface utilisateur au besoin.
   Pour plus d'informations sur les champs, consultez Créer une politique d'interface utilisateur.

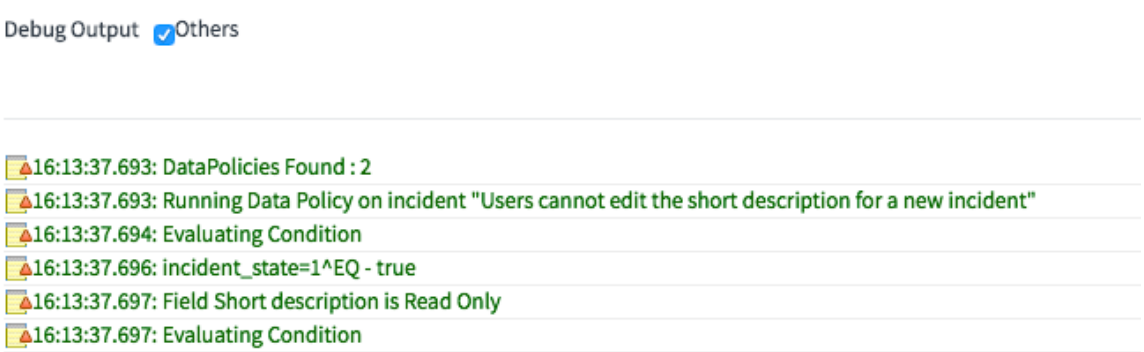
Débogage de la politique de données

Les messages de débogage peuvent aider les administrateurs à identifier et à résoudre les problèmes de politique de données.

Les messages de débogage peuvent vous aider à identifier et à résoudre les problèmes de politique de données. Pour afficher les messages de débogage de politique de données au bas de l'écran, accédez à **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer les politiques de données**.

Dans l'exemple, une politique de données est en place pour empêcher toute modification de la brève description d'un incident lorsque l'état de l'incident est défini sur Ouvert. Un utilisateur a modifié la brève description pendant l'ouverture de l'incident et a essayé d'enregistrer les modifications, mais la politique de données a été appliquée.

Messages de débogage de la politique de données



Prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements

La fonctionnalité de recherche de données et de correspondance d'enregistrements permet aux administrateurs de définir des règles qui définissent automatiquement une ou plusieurs valeurs de champ lorsque certaines conditions sont remplies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 recherche de données permettent aux administrateurs de spécifier les conditions et les champs dans lesquels ils souhaitent que les recherches de données aient lieu. Par exemple, sur les formulaires d'incident, il existe des règles de recherche de priorité pour les exemples de données qui définissent automatiquement la **priorité** de l'incident en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** de l'incident.

Remarque :
L'activation du module d'extension Data Lookup and Record Matching Support remplace la `calculatePriority` règle métier par une définition de recherche de données prioritaires, mais ne transfère aucune logique personnalisée. Si vous activez manuellement le module d'extension, vous devez recréer toute logique métier personnalisée qui utilise les règles de recherche de priorités.

Créer des recherches de données personnalisées

La création de recherches de données personnalisées implique l'ajout d'une valeur de recherche, la création de la définition et l'activation de la recherche de données.

Créer une table de recherche de données personnalisée

Créez une table personnalisée pour stocker les données de recherche.

La table personnalisée doit étendre la table Règles de correspondance de recherche de données [dl_matcher]. Par exemple, cette table de recherche personnalisée stocke des informations sur les appelants VIP et les affectations d'incident.

Table de recherche de données personnalisées

Champ	Exemple de valeur
Étiquette	Recherche d'appelant VIP
Nom de table	u_vip_caller_lookup
Étend la table de base	dl_matcher
Créer un module	Vrai
Ajouter un module au menu	Politique système

Ajouter une valeur de recherche de données à la table de recherche de données

Les colonnes des tables de recherche de données contiennent à la fois des données de champs de correspondance et des données de champs de création.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque recherche de données est une requête qui recherche une ligne contenant des valeurs qui correspondent aux champs de correspondance. La recherche de données renvoie ensuite la valeur indiquée dans les champs de création. Par exemple, la table Recherche de données prioritaires [dl_u_priority] répertorie les combinaisons d'impact et d'urgence (champs de correspondance) qui produisent une valeur de priorité particulière (champ de création).

Table de recherche

Champs de correspondance		Champ de régleur
Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de recherche (suite)

Champs de correspondance		Champ de régleur
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez le nom de la nouvelle table de recherche personnalisée. Par exemple, u_vip_caller_lookup.list.
2. Configurez la liste et créez des champs.

   Pour cet exemple, créez les nouveaux champs dans la table suivante.

   Nouveaux champs

Nom	Type	Longueur du champ ou table à référencer
Appelant	Référence	Utilisateur [sys_user]
Priorité	Entier	
Groupe d'affectation	Référence	Groupe [sys_user_group]

   Pour plus d'informations, consultez Configuration de la liste.

3. À partir de la liste de la table, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les valeurs de champ de correspondance et de création appropriées.

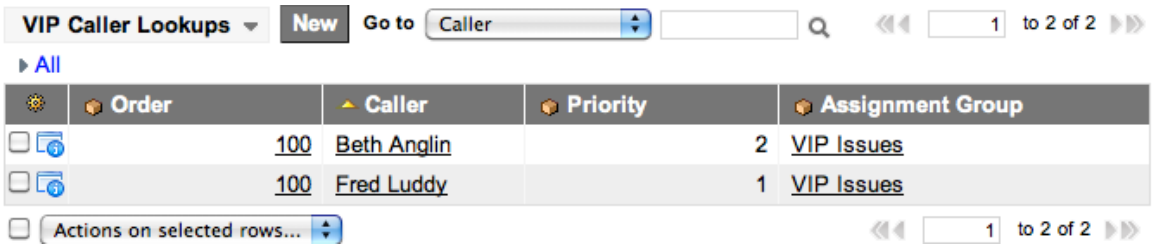
   Par exemple :

   Nouvelles valeurs de champs de correspondance et de création

Champ de correspondance	Champs de création	
Appelant	Priorité	Groupe d'affectation
Beth Anglin	2	Problèmes VIP
Fred Luddy	1	Problèmes VIP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
chaque ligne d'une table de recherche de données doit être unique.

Créer un enregistrement de définition de recherche de données

La recherche de données nécessite un enregistrement de définition qui spécifie comment définir une ou plusieurs valeurs de champ lorsque les conditions spécifiées sont remplies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Définitions de recherche de données**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Règle de recherche de données**.
4. Remplissez le formulaire Règle de recherche de données à l'aide de la table suivante.

Champs de définitions de recherche de données

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour identifier l'enregistrement de définition.
Table source	Sélectionnez la table contenant les champs que vous souhaitez mettre à jour automatiquement avec des valeurs de recherche. les tables d'extension ne sont pas héritées des définitions de recherche de données. Par exemple, une définition de recherche de données sur la table Tâche ne peut pas correspondre aux valeurs de la table Incident.
Table de correspondance	Sélectionnez la table contenant les valeurs de recherche. Cette table doit toujours commencer par un préfixe u_.
Actif	Cochez cette case pour exécuter la règle de recherche de données. Décochez la case pour ignorer cette règle de recherche de données.
Exécuter sur un changement de formulaire	Cochez cette case pour rechercher automatiquement des valeurs chaque fois qu'un utilisateur ou un script client onChange modifie une valeur de champ sur un formulaire de table source. **Remarque :** Cela n'inclut pas les modifications apportées automatiquement par d'autres règles de recherche de données, telles que les règles de recherche de priorités.
Exécuter sur une insertion	Cochez cette case pour rechercher automatiquement des valeurs chaque fois qu'un utilisateur crée un nouvel enregistrement.
Exécuter sur une mise à jour	Cochez cette case pour rechercher automatiquement des valeurs chaque fois qu'un utilisateur enregistre ou met à jour un enregistrement.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Définitions de champs de correspondance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Complétez les définitions de champs de correspondance à l'aide de la table suivante.

   Une recherche de données ne s'effectue que sur les champs avec des définitions de champs de correspondance. La recherche de données utilise les valeurs des champs de table source pour rechercher une ou plusieurs valeurs à partir de la table de correspondance. Notez que la recherche de données ne fonctionne pas avec les champs **de type journal** .

Champs de définitions de champs de correspondance

Champ	Description
Recherche de données	Affiche le nom de l'enregistrement de définition de recherche de données parent.
Champ de table source	Sélectionnez le champ de la table source qui contient les données à mettre en correspondance.
Champ de table de correspondance	Sélectionnez le champ de la table de correspondance qui contient les données à mettre en correspondance.
Concordance de recherche exacte	Cochez cette case pour exiger que la table de correspondance contienne une ligne correspondante pour chaque combinaison possible de valeurs (y compris des valeurs vides). Décocher cette case signifie que toutes les valeurs vides dans la table de correspondance correspondent à n'importe quelle valeur. Par exemple, supposons que le champ Priorité soit vide dans la table de correspondance. Lorsque cette case est cochée, il n'y a correspondance que lorsque la valeur Priorité est vide dans la ligne de la table source. Lorsque cette case est décochée, la valeur du champ de correspondance vide correspond à n'importe quelle valeur du champ de la table source. **Remarque :** Si la recherche ne nécessite pas de correspondance exacte, les lignes de table de correspondance contenant des valeurs vides sont traitées comme des caractères génériques, correspondant à toutes les valeurs.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Définitions de champs de régleur**.
10. Remplissez le formulaire Définitions de champ de régleur à l'aide de la table suivante.

Champs de définitions de champs de régleur

Champ	Description
Recherche de données	Affiche le nom de l'enregistrement de définitions de recherche de données parent.
Champ de table source	Sélectionnez le champ de la table source que la recherche de données met à jour.
Champ de table de correspondance	Sélectionnez le champ à partir de la table de correspondance qui fournit la nouvelle valeur pour la mise à jour.

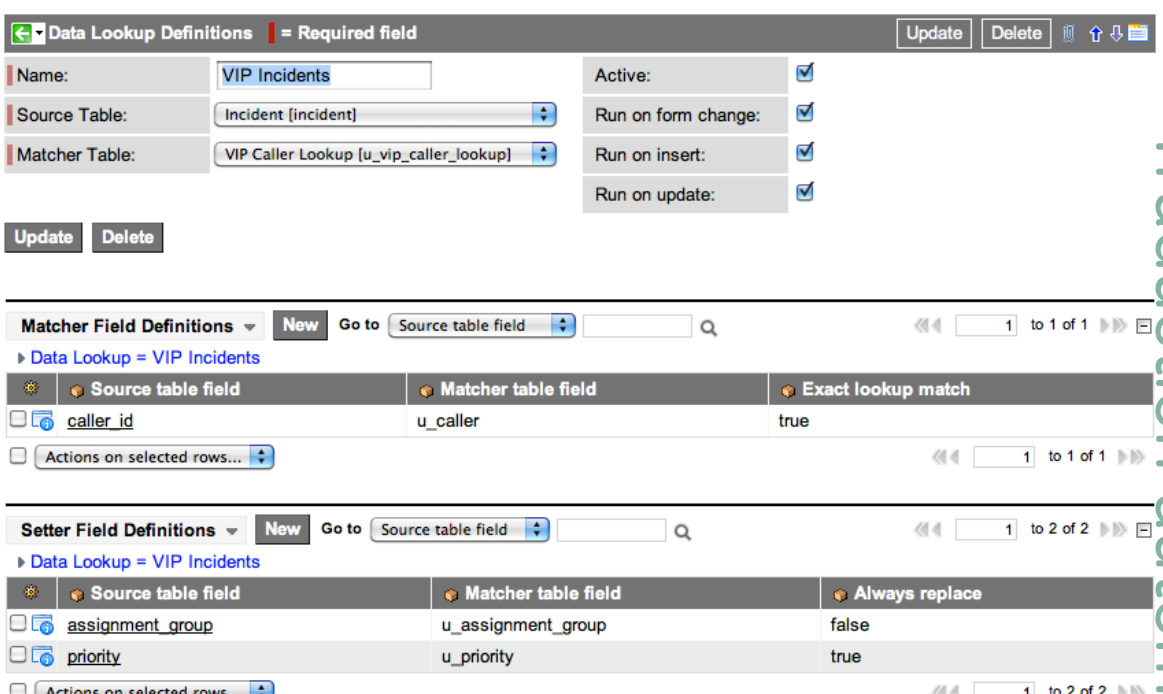
Traduction automatique

© 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.

Champ	Description
Toujours remplacer	Case à cocher pour remplacer toute valeur existante par une valeur provenant de la recherche de données. Décochez la case pour ignorer la mise à jour si le champ a une valeur existante.

11. Cliquez sur **Envoyer**.
12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Par exemple, la définition de recherche de données suivante affecte les incidents au groupe Problèmes VIP en fonction du champ **Appelant** . En outre, les incidents sont réglés sur critique ou haute priorité en fonction de l'appelant.



Créer un module de recherche de données

Vous pouvez créer un module pour la recherche de données afin qu'elle apparaisse dans le navigateur d'application d'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Menus d'application**, puis sélectionnez une application à laquelle ajouter le module.
2. Dans la liste connexe Modules, cliquez sur **Nouveau**.
3. Configurez un module pour la table de recherche de données que vous avez créée à l'aide des propriétés suivantes.

Propriétés du module

Propriété	Valeur requise
Table	Sélectionnez la table de recherche de données que vous avez créée à l'étape 2. Par exemple, u_vip_caller_lookup.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Valeur requise
Type de lien	Liste des enregistrements

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Dépannage de la recherche de données

Si les règles de définition de la recherche de données personnalisée ne se comportent pas comme prévu, vérifiez certaines conditions.

- Vérifiez que la définition de la recherche de données est définie pour s'exécuter sur les événements appropriés.
- Vérifiez que le champ de correspondance n'est pas en lecture seule. Étant donné que les utilisateurs ne peuvent pas modifier les champs en lecture seule, les interactions avec les utilisateurs ne peuvent pas déclencher un événement de changement de formulaire pour les champs en lecture seule.
- Vérifiez qu'un script client ne modifie pas une valeur de champ. Les scripts clients peuvent déclencher *`Run on form change`* des événements même sur les champs en lecture seule.
- Vérifiez que les données dans la table de correspondance sont correctes.
- Si la recherche nécessite une correspondance exacte, vérifiez qu'il existe une ligne de table de correspondance pour chaque combinaison possible (y compris des valeurs vides). La recherche échoue si aucune valeur correspondante n'est trouvée.
- Vérifiez que vous n'avez pas créé de règle récursive, par exemple :

  Si Champ A = 1, alors Champ B = 2. Si Champ B = 2, alors Champ A = 2

Administration des listes

Les administrateurs contrôlent les données présentées aux utilisateurs finaux dans une liste, les contrôles qui s'affichent et le comportement des contrôles.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'utilisation des listes, voir Listes .

Configuration de la liste

Les utilisateurs ayant les rôles appropriés peuvent configurer divers aspects des listes. Les changements de configuration s'appliquent à tous les utilisateurs.

La configuration de liste vous permet d'ajouter, de supprimer et de réorganiser les colonnes de liste. Vous pouvez configurer des calculs pour qu'ils apparaissent sous des colonnes. Vous pouvez également masquer les contrôles et définir les conditions d'accès par rôle pour les contrôles de liste existants. La configuration des listes est appelée personnalisation des listes dans les versions antérieures à la version Fuji.

Remarque :
La configuration d'une liste de cette façon modifie la liste pour tous les utilisateurs. Pour apporter des modifications à une liste qui n'est visible que par vous, consultez Listes personnelles .

Configurer la mise en page de la liste

Vous pouvez configurer une liste pour choisir les colonnes qui apparaissent dans une liste, créer des vues de listes et créer des champs dans 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.

Avant de commencer

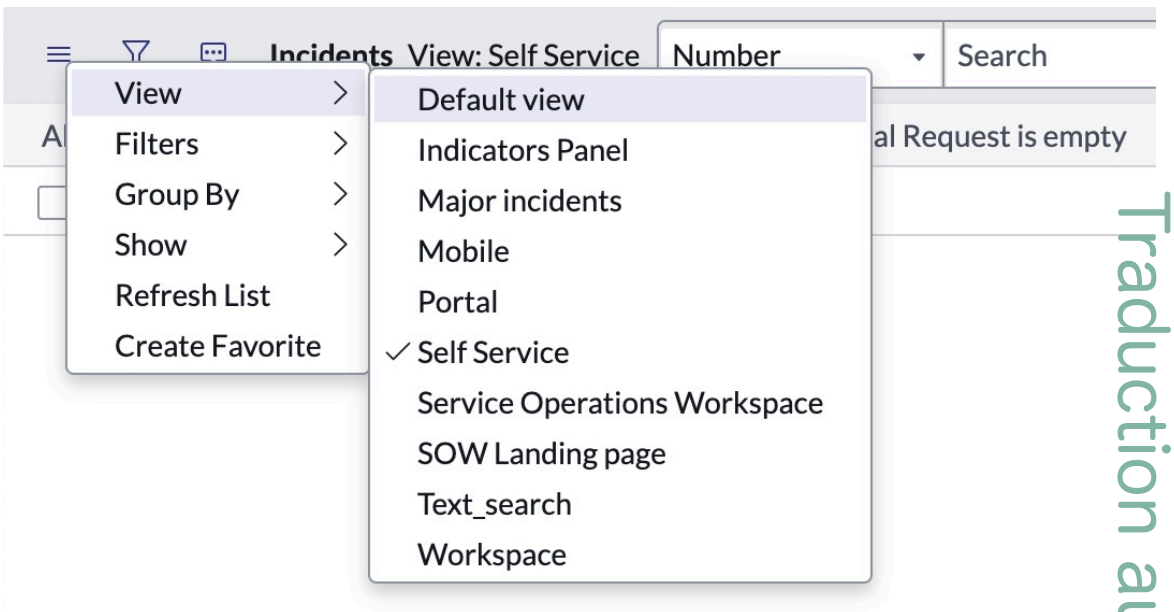
Rôle requis : personalize_list

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurer la mise en page de la liste

Procédure

1. Accédez à la liste que vous souhaitez configurer.
2. Ouvrez le menu **Contrôles de liste** et sélectionnez **Vue** > **(nom de vue)**pour sélectionner la vue que vous souhaitez



configurer.

3. Cliquez avec le bouton droit sur un titre de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.
4. Ajoutez, supprimez ou réorganisez les champs pour configurer les colonnes affichées et leur ordre d'apparence.
   Le premier champ de non-référence est automatiquement lié à la vue de formulaire de l'enregistrement. Pour cette raison, envisagez d'utiliser le numéro d'enregistrement comme première colonne dans la mise en page de la liste.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :

- Si vous utilisez des listes personnelles , puis que vous configurez la vue de liste différemment, les changements n'apparaissent qu'après avoir réinitialisé votre liste personnelle aux valeurs par défaut des colonnes.
- Les champs inactifs s'affichent dans les listes configurées par l'administrateur jusqu'à ce qu'un administrateur mette à jour la mise en page de la liste pour les supprimer.

Ajouter un champ étendu à une liste de tables de base

Les administrateurs peuvent configurer une propriété qui détermine si les champs des tables étendues peuvent être ajoutés à une liste de tables parentes. Par exemple, lorsque cette fonctionnalité est activée, vous pouvez afficher et filtrer dans le champ **Appelant** , à partir de la table Incident, sur une liste de table 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
L'activation de cette propriété n'affiche pas les champs de table étendus dans la liste de personnalisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localisez la propriété **Autorisez les listes de tables de base (tâches, cmdb_ci, etc.) à 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. Cochez la case pour activer les champs étendus sur les listes de tables parentes ou décochez la case pour désactiver la fonctionnalité.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les calculs de liste

Vous pouvez configurer des calculs de liste pour les colonnes, qui calculent les totaux, les minimums, les maximums et les moyennes des colonnes.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_list.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer des calculs de liste pour plusieurs colonnes d'une même liste. Les calculs de liste s'appliquent uniquement à la vue de la liste dans laquelle ils sont configurés. Tous les utilisateurs peuvent voir les calculs de liste configurés.

Remarque :

- Les calculs de liste sont également disponibles dans les rapports de liste.
- Les calculs de liste pour un champ calculé ne peuvent fonctionner que sur les valeurs *actuelles stockées dans la base de données pour chaque enregistrement et non sur les valeurs telles que calculées à l'état frais lorsque la liste est restituée.

Procédure

1. Dans une liste d'enregistrements, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête d'une colonne numérique que vous souhaitez évaluer avec des calculs de liste.
2. Sélectionner **Configurer** > **Calcul de la liste**.
3. Sélectionnez une ou plusieurs des options de calcul de liste suivantes :
   - Valeur totale (non disponible pour les champs chaîne, date ou date/heure)
   - Valeur minimale
   - Valeur maximale
   - Valeur moyenne (non disponible pour les champs chaîne, date ou date/heure)
4. Cliquez sur **OK**.
   Les calculs apparaissent sous le dernier enregistrement de la colonne. Si la liste est regroupée, en plus des calculs globaux en bas de la liste, les calculs de groupe apparaissent sous le dernier enregistrement de chaque groupe.

Traduction automatique

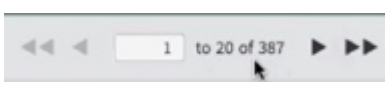
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Omettre le nombre d'enregistrements dans une liste

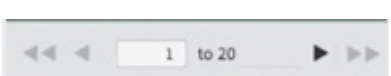
Accélérez le chargement des listes en supprimant le calcul du nombre total d'enregistrements dans une liste.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le calcul du nombre total d'enregistrements inclus dans une liste filtrée à partir de tables volumineuses peut prendre beaucoup de temps. La plateforme affiche le nombre total d'enregistrements dans la liste.



Pour charger les listes plus rapidement, vous pouvez supprimer le calcul de page pour toutes les listes filtrées spécifiées ou uniquement pour celles-ci. Lorsque vous supprimez le calcul, le nombre total d'enregistrements ne s'affiche pas et l'icône de double flèche (▶▶) est grisée.



Procédure

1. Ouvrez une liste, par exemple, accédez à **Incident** > **Tous**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un en-tête dans la liste, puis accédez à **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
3. Sélectionnez **Supprimer le nombre de paginations**.
4. **Facultatif :** Pour omettre le nombre d'enregistrements uniquement dans une vue spécifique :
   a. Sélectionnez **Supprimer le nombre de paginations pour des vues spécifiques**.
   b. À côté de Liste spécifique des vues ne pouvant pas obtenir le nombre complet d'enregistrements, cliquez sur l'icône de verrouillage (🔒).
   c. Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) et sélectionnez la vue dans laquelle la plateforme omet le nombre de pages.
   d. Répétez l'étape précédente pour autant de vues que nécessaire.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer des contrôles de liste

Vous pouvez configurer des contrôles de liste, tels que des boutons et des filtres.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_control.

Procédure

1. Ouvrez une liste.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un titre de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
3. Complétez le 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.

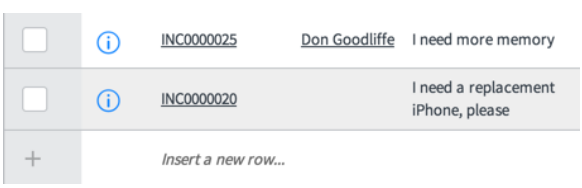
Remarque :
Les champs de contrôle de liste disponibles pour les listes incorporées sont plus limités. Sauf indication contraire, les champs de contrôle de liste de la table suivante sont disponibles pour les listes standard et les listes incorporées.

Formulaire Contrôle de la liste

Champ	Description
Table	Nom de la table pour la liste ou la liste connexe. Par exemple, **Demande de changement [change_request]**. Le système définit automatiquement cette valeur.
Liste connexe	Nom de la table et du champ qui définissent la liste connexe. Par exemple, **sysapproval_approver.sysapproval**. Le système définit automatiquement cette valeur.
Étiquette	Étiquette à afficher pour cette liste. Permet à un administrateur de personnaliser l'étiquette d'une liste ou d'une liste connexe. Si elle n'est pas fournie, l'étiquette pluriel par défaut pour le fichier est utilisée. Par exemple, l'étiquette pour la table Incident serait **Incidents**.
Omettre le bouton « Nouveau »	Option pour empêcher le bouton **Nouveau** de s'afficher sur cette liste. Décochez la case pour afficher le bouton **Nouveau** ou pour contrôler le bouton **Nouveau** avec des rôles (champ **Nouveaux rôles**). Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Omettre le bouton de modification	Option pour empêcher le bouton **Modifier** de s'afficher sur cette liste. Décochez cette case pour afficher le bouton **Modifier** ou pour contrôler le bouton **Modifier** avec des rôles (champ **Nouveaux rôles**). Le bouton **Modifier** ne s'applique pas à toutes les listes. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Omettre si vide	Option pour omettre complètement la **Liste connexe** du formulaire (aucun en-tête) s'il n'y a pas d'entrées pour la **Liste connexe**.
Omettre la colonne si vide	Option d'une liste de niveau supérieur pour omettre les en-têtes de colonne ET les filtres/fils d'Ariane d'une colonne vide.
Omettre les filtres	Option pour masquer les filtres ou les fils d'Ariane de cette liste. Décochez cette case si vous souhaitez toujours des filtres ou des fils d'Ariane ou pour contrôler des filtres/fils d'Ariane avec des rôles (champ **Rôles de filtrage**). Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Omettre les liens	Option pour masquer les liens des champs qui font référence à d'autres fichiers de cette liste. Laissez ce bouton décoché pour générer des liens ou pour contrôler l'utilisation des liens avec des rôles (champ **Rôles de lien**).
Omettre le lien de détail	Option pour désactiver le lien vers l'enregistrement de la première colonne dans la vue de listes. Les utilisateurs peuvent toujours sélectionner l'icône de référence pour accéder à l'enregistrement. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Listes hiérarchiques	Consultez Activer une liste hiérarchique. Liste hiérarchique insérée dans une liste d'enregistrements. Les listes hiérarchiques permettent à un utilisateur de visualiser le contenu des listes connexes d'un enregistrement sans quitter le formulaire de liste 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.

Champ	Description
	Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Type d'édition de liste	Capacité de l'utilisateur à modifier directement des valeurs dans chaque cellule d'une liste. Les options sont les suivantes : ○ **Enregistrer immédiatement (mode d'édition de cellules) :** permet de modifier les cellules. La ligne entière est enregistrée lorsque l'utilisateur entre une nouvelle valeur. ○ **Enregistrer les données par ligne :** permet de modifier les cellules. La ligne est uniquement enregistrée quand l'utilisateur s'en éloigne ou sélectionne l'icône **Enregistrer** ( ). Ce mode permet à l'utilisateur de modifier plusieurs valeurs avant de sauvegarder un enregistrement. ○ **Désactiver l'édition de liste :** empêche les utilisateurs de modifier des cellules de la liste. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Balise d'édition de liste	Balise unique envoyée à un qualificatif de référence sous forme de variable de script `listEditRefQualTag`. Entrez une chaîne arbitraire de lettres ou de chiffres.
Ligne d'insertion de modification de la liste	Possibilité pour un utilisateur de créer des enregistrements dans la vue de liste. Lorsque la case est cochée, une ligne vide apparaît en bas de la liste.  Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Supprimer le nombre de paginations	Option pour supprimer le nombre de paginations de la liste.
Désactiver la requête en langage naturel (NLQ)	Option pour désactiver le filtre NLQ dans des listes spécifiques lorsque la NLQ sur les listes est activée dans l'instance. Le filtre NLQ vous permet d'utiliser le langage naturel pour filtrer des listes au lieu d'utiliser le créateur de condition. Pour plus d'informations sur NLQ les filtres, consultez Requête en langage naturel . **Remarque :** Lorsque la propriété système (`com.snc.listv2.nlq.lists.enabled` com.snc.listv2.nlq.lists.enabled) est définie sur **false**, la requête est détruite. Le texte saisi dans la recherche remplace les conditions existantes.
Application	Champ d'application de ce paramètre. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Nouveaux rôles	Rôles d'utilisateur pouvant accéder au bouton **Nouveau** sur cette liste. Laissez le champ vide pour permettre à tous les utilisateurs d'accéder au bouton **Nouveau**. Cette option ne s'applique pas aux listes incorporées, qui n'ont pas de boutons **Nouveau**.
Rôles de filtrage	Rôles d'utilisateur requis pour que le filtre soit affiché 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.

Champ	Description
	Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Rôles de lien	Rôles d'utilisateur requis pour que des liens soient générés pour les champs qui font référence à d'autres fichiers.

Exemple de configuration des contrôles de liste

L'exemple suivant montre comment configurer une liste d'incidents associés dans un enregistrement de problème pour répondre à des besoins professionnels spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, une étiquette de liste connexe est configurée pour afficher Incidents enfants, et pas seulement Incidents. La liste connexe est également configurée pour supprimer le bouton **Nouveau** afin d'empêcher les utilisateurs de créer des incidents à partir du formulaire de problème.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de problème.
2. Ouvrez le menu contextuel de la liste dans la liste connexe **Incidents** et sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
3. Sur le formulaire Contrôle de liste, modifiez le champ **Étiquette** en Incidents enfants.
4. Cochez la case **Omettre le bouton Nouveau**.
5. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer vos changements et revenir à l'enregistrement précédent, dans ce cas précis l'enregistrement de problème.
   Dans l'enregistrement de problème, l'étiquette de la liste d'incidents incorporée a changé et le bouton **Nouveau** n'est plus disponible.

Contrôle de liste avancé avec des scripts

Vous pouvez écrire des scripts pour spécifier quels éléments de liste, tels que les liens, les filtres et les boutons, sont présents.

Ces scripts peuvent réagir à l'enregistrement affiché. Pour les contrôles de liste connexe, la variable **globale parent** identifie l'enregistrement parent. Pour les listes primaires, il n'existe aucun enregistrement parent.

Configurez le formulaire Contrôle de la liste et ajoutez le champ de script dont vous avez besoin :

- **Omettre la condition des colonnes :** S'il n'y a aucune condition, omettez les titres de colonne.
- **Omettre la condition de modification :** Omettez le bouton **Modifier** .
- **Omettre la condition vide :** S'il n'y a aucune condition, omettez l'en-tête de liste.
- **Omettre la condition de filtre :** Omettez le filtre de liste.
- **Omettre la condition des liens :** Omettez les liens connexes.
- **Omettre la nouvelle condition :** Omettez le bouton **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.

Dans ces champs de script, si le script donne la valeur **vrai**, l'élément est omis. Le script suivant est un exemple que vous pouvez utiliser sur la liste connexe **CI affectés** pour afficher uniquement le bouton **Modifier** si la tâche parente est active. Ce script est placé dans le champ **du script Omettre la condition de modification** .

```
var answer;
 if (parent.active == true ) {
 //Do not remove the 'Edit' button
  answer = false;
}
else {
 //Remove the 'Edit' button
  answer = true;
}
answer;
```

Configurer une action d'interface utilisateur de liste

Vous pouvez créer une action d'interface utilisateur qui ouvre l'interface de zone de liste double pour personnaliser les listes dans la vue de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_action_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Liste [sys_ui_list].**
4. Cochez la case du **menu contextuel de liste** .
5. Assurez-vous que la case **Actif** est cochée.
6. Collez le script suivant dans le champ **Script** :

```
var url  = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current. name +
 "&sysparm_view=" + current. view. name ;
url  += "&sysparm_collection=" + current. parent + "&sysparm_collection_relationship=" +
 current. relationship ;
url  += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current. view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher/masquer les contrôles de filtre

Le filtre Afficher/Masquer utilisé dans la configuration de liste répertorie les champs à configurer dans les conditions de filtre.

Les champs mentionnés dans le filtre Afficher/Masquer sont triés par ordre alphabétique.

Remarque :
Si le nom des champs commence par un caractère accentué, ces champs sont placés à la fin de la liste.

Vous pouvez activer la *guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale* propriété système pour trier les champs du filtre Afficher/Masquer selon la langue basée sur les paramètres régionaux. La propriété système est définie sur **False**, par défaut. Si vous avez un script personnalisé basé sur le tri alphabétique des champs, le paramètre de langue basé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les paramètres régionaux peut interrompre votre script. Ainsi, vous pouvez activer la propriété sys uniquement lorsque vous avez besoin que le filtre soit basé sur une langue basée sur les paramètres régionaux.

Remarque :
Si la propriété système n'est pas activée, les champs sont triés par ordre alphabétique. Les champs commençant par un caractère accentué sont placés à la fin de la liste.

Contrôle de la séquence de tri utilisée pour afficher les listes

Toutes les listes ont une séquence de tri par défaut basée sur le type de champs présents dans la liste.

Lorsqu'un utilisateur affiche une liste pour la première fois, celle-ci est triée selon l'un des éléments suivants.

- Les arguments **ORDERBY** ont trouvé l'URL. (Reportez-vous à la section suivante sur le contrôle de l'ordre d'approvisionnement.)
- Les préférences utilisateur **<table>.db.order** et **<table>.db.order.direction** .
- L'attribut **du dictionnaire isOrder** .
- Le champ **Ordre** , s'il y en a un dans la table.
- Le champ **Nombre** , s'il y en a un dans la table.
- Le champ **Nom** s'il y en a un dans la table.
- Champ spécifié comme champ d'affichage pour la table.

Remarque :
La table de tâches est une exception à la séquence précédente. La tâche et les tables étendues à partir de la tâche utilisent le champ **Nombre** lorsqu'aucun argument URL ou préférence utilisateur n'est trouvé.

Définition de l'ordre par défaut avec les préférences utilisateur

Les préférences utilisateur **<table>.db.order** et **<table>.db.order.direction** déterminent le champ et le sens de tri vus par l'utilisateur. Un tri par défaut peut être créé en créant des enregistrements de préférences utilisateur sans valeur dans le champ **Utilisateur** et en cochant la case **Système** . Cette préférence s'applique à tous les utilisateurs qui n'ont pas leur propre préférence.

Définition de l'ordre de tri par défaut dans le dictionnaire système

Un administrateur peut définir l'ordre de tri des enregistrements affichés pour une table dans le dictionnaire système lorsqu'aucun autre tri n'est spécifié. Pour ce faire, ajoutez un attribut appelé **isOrder** avec la valeur **true** à l'entrée de dictionnaire du champ souhaité. Il s'agit de l'ordre de tri présenté initialement à tous les utilisateurs. Une fois qu'un utilisateur trie une liste, cette préférence utilisateur est enregistrée et la liste est toujours triée pour cet utilisateur en fonction de la préférence de tri précédente.

Remarque :
isOrder peut définir quel champ est utilisé pour le tri des listes, mais ne peut pas contrôler le sens de tri.

Information associée

Dictionnaire système

User preferences

Attributs du 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.

Contrôle de l'ordre de tri

Pour n'importe quelle liste, si l'utilisateur a cliqué sur un en-tête de colonne pour effectuer un tri selon cette colonne, cette action est mémorisée. La prochaine fois que cette liste s'affichera, le même champ sera utilisé pour trier la liste.

Ce champ de tri mémorisé peut être remplacé par l'ajout d'une spécification *sysparm_order* à la définition du module. Par exemple, si vous souhaitez que les nouveaux éléments soient répertoriés par ordre d'importance à chaque fois que des **actualités** s'affichent, le module **Actualités** peut être mis à jour en conséquence.

Définir l'ordre de tri du module sur la valeur du champ Importance



L'ordre réel (croissant ou décroissant) peut être spécifié en ajoutant une spécification *sysparm_order_direction* . Voici deux exemples de tri d'une liste en fonction du champ **sys_created_on** , l'un croissant et l'autre décroissant :

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

Trier par champs multiples

Pour trier une liste selon plusieurs champs, supprimez tous les éléments du champ de filtre et placez-les dans le champ Arguments. Par exemple, si le filtre spécifie **[Active] [is] [true]** et que vous souhaitez trier par catégorie et sous-catégorie, supprimez la condition et placez ce qui suit dans les arguments du module :

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

Cet argument trie d'abord par catégorie, puis par sous-catégorie. Si vous souhaitez qu'un champ soit trié par ordre décroissant, remplacez *ORDERBY* par *ORDERBYDESC*.

Administration de l'éditeur de liste

L'éditeur de liste permet aux utilisateurs de modifier les valeurs de champ directement à partir d'une liste, sans accéder à un formulaire.

Les administrateurs peuvent gérer cette fonctionnalité à l'aide des options suivantes. Certaines des options ne sont pas prises en charge dans la liste v3.

- Configurer les propriétés globales
- Configurer les paramètres de contrôle de liste pour une table
- Configurer les règles de sécurité contextuelle
- Gérer les préférences utilisateur (liste v2 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.

Avertissement :
Dans List v2, l'éditeur de liste n'applique pas les scripts clients ou les politiques d'interface utilisateur. Dans List v3, l'éditeur de liste applique les politiques d'interface utilisateur et les attributs de dictionnaire obligatoires, mais pas les scripts clients. Autoriser la modification de liste avec des scripts clients exécutés sur les champs d'un formulaire peut entraîner l'enregistrement de données incorrectes dans l'enregistrement. Pour les systèmes dans lesquels les scripts clients ou les politiques d'interface utilisateur s'appliquent aux formulaires, envisagez de désactiver la modification des listes ou de créer des règles métier ou un contrôle d'accès appropriés pour contrôler la définition des valeurs dans l'éditeur de liste. Pour plus d'informations sur la gestion de la modification des formulaires et des listes, consultez Utiliser des règles métier et des scripts clients pour contrôler les valeurs de champ.

Avertissement :
vous ne pouvez pas modifier les champs d'état qui sont étendus à partir de la table Tâche [task] à partir d'une liste d'enregistrements de tâches. Exemples :

- problem_state
- incident_state
- phase_state
- request_state

Bien que ces champs soient visibles à partir de la liste des tâches, ils doivent être modifiés à partir de la table étendue.

Information associée

Utiliser l'éditeur de liste

Configurer les propriétés de l'éditeur de liste

Vous pouvez configurer les propriétés de l'éditeur de liste qui contrôlent si les listes peuvent être modifiées et, dans Liste v2, quels types de champs ne peuvent pas être modifiés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Pour désactiver la modification de liste, définissez la propriété **Activer la modification de liste** (`glide.ui.list_edit`) sur **Non** en décochant la case.
   Cette propriété est activée par défaut et permet globalement la modification de liste. Lorsque vous le désactivez, l'éditeur de liste est désactivé globalement.
3. Pour configurer les types de champs qui ne peuvent pas être modifiés pour les listes v2, procédez comme suit.

   a. Localisez la **liste des types d'éléments (séparés par des virgules) qui ne peuvent pas être modifiés dans la propriété de l'éditeur de liste** (`glide.ui.list_edit_ignore_types`), qui contient plusieurs types d'éléments qui ne peuvent pas être modifiés par défaut.

   Remarque :
   Cette propriété n'a aucun impact sur les listes v3. Il n'existe aucune propriété équivalente pour la liste v3.

   Les types de champs suivants ne sont pas modifiables à partir de l'éditeur de liste 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.

- Conditions [conditions]
- Devise [currency]
- ID de document [document_id]
- Liste des champs [field_list]
- HTML [html]
- Image [user_image]
- Liste [glide_list]
- Prix [price]
- Valeur de modèle [template_value]
- Heure [glide_time]
- Rôles d'utilisateur [user_roles]
- Vidéo [video]

b. Ajoutez tout autre type de champ que vous souhaitez désactiver à la fin de la liste, en les séparant par une virgule.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les paramètres de contrôle de liste pour l'éditeur de liste

Vous pouvez configurer les paramètres de contrôle de liste qui affectent l'éditeur de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres de contrôle de liste personnalisent le comportement des fonctions de liste pour une table.

Procédure

1. Accédez à une vue de liste pour la table souhaitée.

2. Cliquez avec le bouton droit sur un titre de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste**.

3. Dans le formulaire Contrôle de la liste, sélectionnez les paramètres souhaités.

Paramètres de contrôle de liste pour l'éditeur de liste

Champ	Description
Type d'édition de liste	Capacité de l'utilisateur à modifier directement des valeurs dans chaque cellule d'une liste. Les options sont les suivantes : ○ **Enregistrer immédiatement (mode d'édition de cellules) :** permet de modifier les cellules. La ligne entière est enregistrée lorsque l'utilisateur entre une nouvelle valeur. ○ **Enregistrer les données par ligne :** permet de modifier les cellules. La ligne est uniquement enregistrée quand l'utilisateur s'en éloigne ou sélectionne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'icône **Enregistrer** ( ). Ce mode permet à l'utilisateur de modifier plusieurs valeurs avant de sauvegarder un enregistrement. ○ **Désactiver l'édition de liste :** empêche les utilisateurs de modifier des cellules de la liste. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Ligne d'insertion de modification de la liste	Possibilité pour un utilisateur de créer des enregistrements dans la vue de liste. Lorsque la case est cochée, une ligne vide apparaît en bas de la liste.  Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configuration de la sécurité contextuelle pour l'éditeur de liste

L'éditeur de liste applique les règles de contrôle d'accès (ACL) existantes et les contrôles de sécurité supplémentaires pour restreindre les modifications à partir d'une liste.

L'opération de sécurité list_edit contrôle spécifiquement la possibilité de modifier les informations d'une liste. Appliquez cette opération de la même manière que l'opération d'écriture pour limiter la modification de liste des champs qui nécessitent que l'utilisateur accède au formulaire. Les raisons pour lesquelles vous pouvez exiger d'un utilisateur qu'il modifie un champ dans un formulaire comprennent des contraintes complexes de politique d'interface utilisateur ou d'autres politiques que vous avez mises en place.

L'opération de sécurité list_edit contrôle spécifiquement la possibilité de modifier les informations d'une liste. Appliquez cette opération de la même manière que l'opération d'écriture pour limiter la modification de liste des champs qui nécessitent que l'utilisateur accède au formulaire. Les raisons pour lesquelles vous pouvez exiger d'un utilisateur qu'il modifie un champ dans un formulaire comprennent des contraintes complexes de politique d'interface utilisateur ou d'autres politiques que vous avez mises en place.

- Accès en écriture et list_edit au champ
- Accès en écriture et en list_edit à tous les champs dépendants du champ
- Écrire et list_edit accès à tous les champs qui dépendent du champ en cours de modification

Pour configurer les contrôles d'accès, accédez à **Sécurité de système** > **Contrôles des accès**. Les exemples suivants utilisent l'opération de sécurité list_edit pour restreindre la modification des listes dans certains contextes.

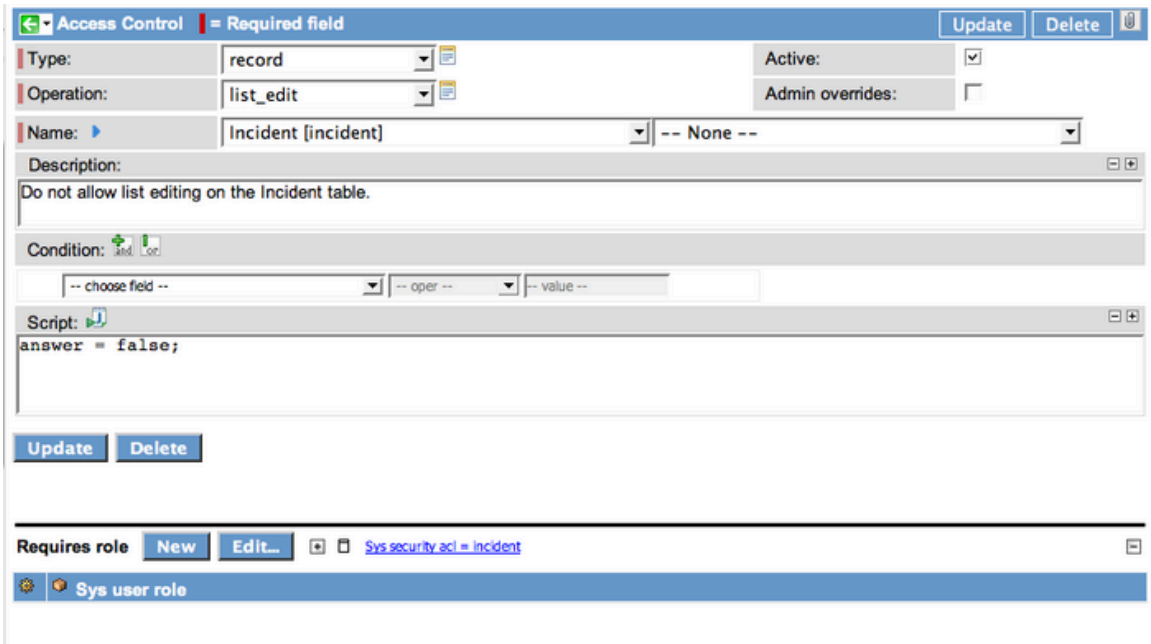
Exemple : restreindre une table

Ce contrôle d'accès empêche tout le monde de modifier tous les champs de la table Incident dans une 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.

Restreindre la table d'incidents

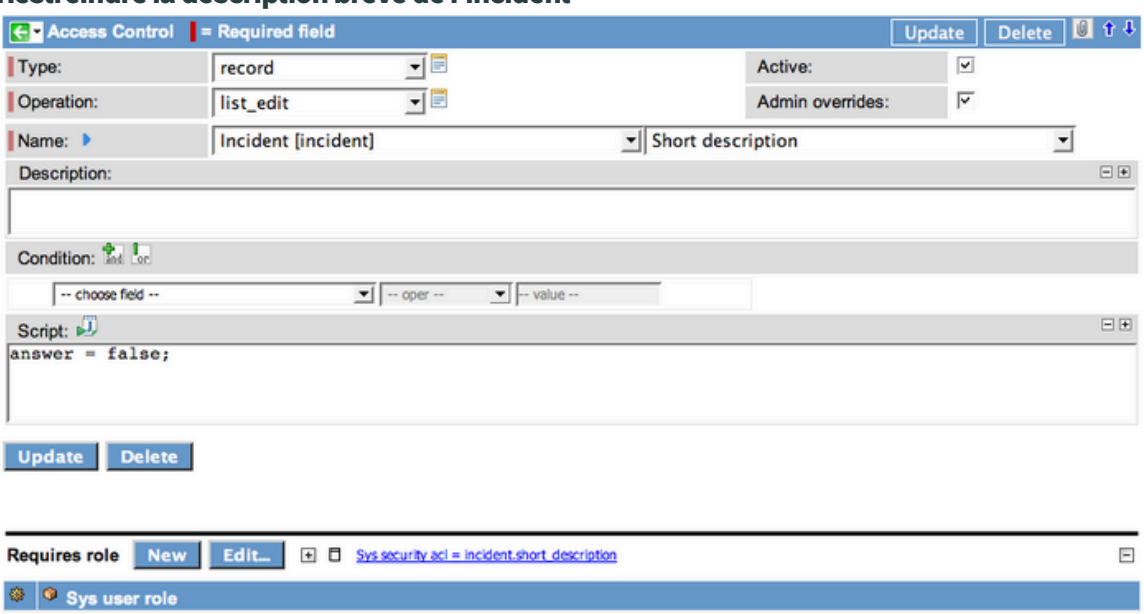


- **Type :** enregistrement
- **Opération :** list_edit
- **Nom de l'incident :**[incident]
- **Remplacement administrateur :** Décochez la case.
- **Script :** réponse = faux ;

Exemple : restreindre un champ

Ce contrôle d'accès empêche tout le monde, à l'exception d'un administrateur, de modifier le champ Brève description d'un enregistrement d'incident dans une liste.

Restreindre la description brève de l'incident



Traduction automatique

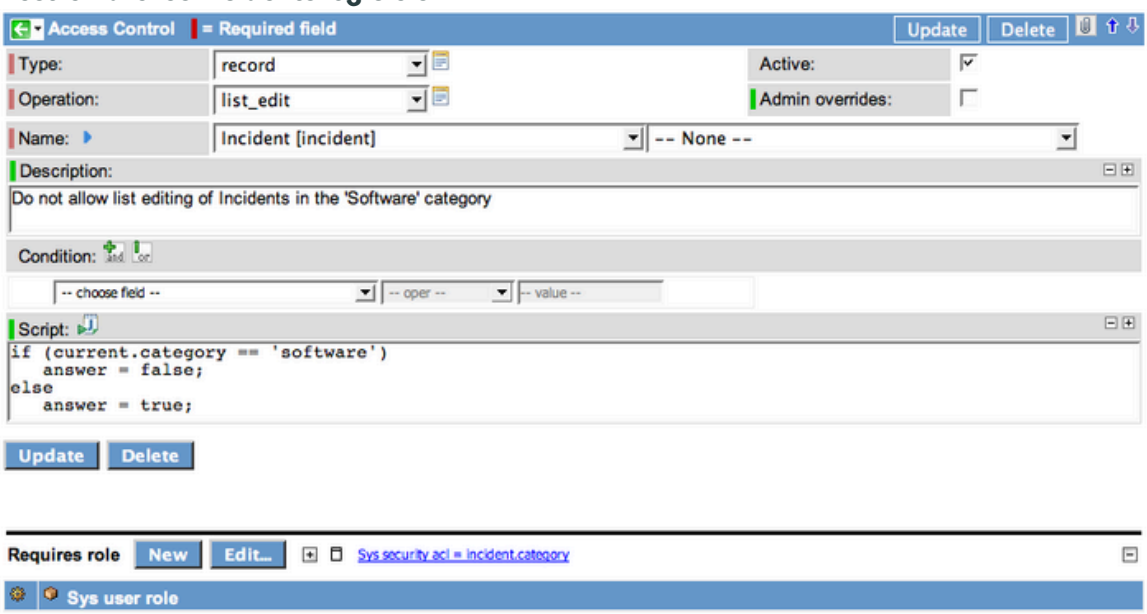
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Type :** enregistrement
- **Opération :** list_edit
- **Nom:** Incident [incident], Description courte
- **Remplacement administrateur :** Cochez la case.
- **Script :** `réponse = faux ;`

Exemple : restreindre un champ avec un script

Ce contrôle d'accès empêche tout le monde de modifier un incident avec une catégorie de logiciels dans une liste. Elle est définie par un script.

Restreindre les incidents logiciels



- **Type :** enregistrement
- **Opération :** list_edit
- **Nom de l'incident :**[incident]
- **Remplacement administrateur :** Décochez la case.
- **Script:**

```
if (current.category == 'software')
answer = false;
else
answer = true;
```

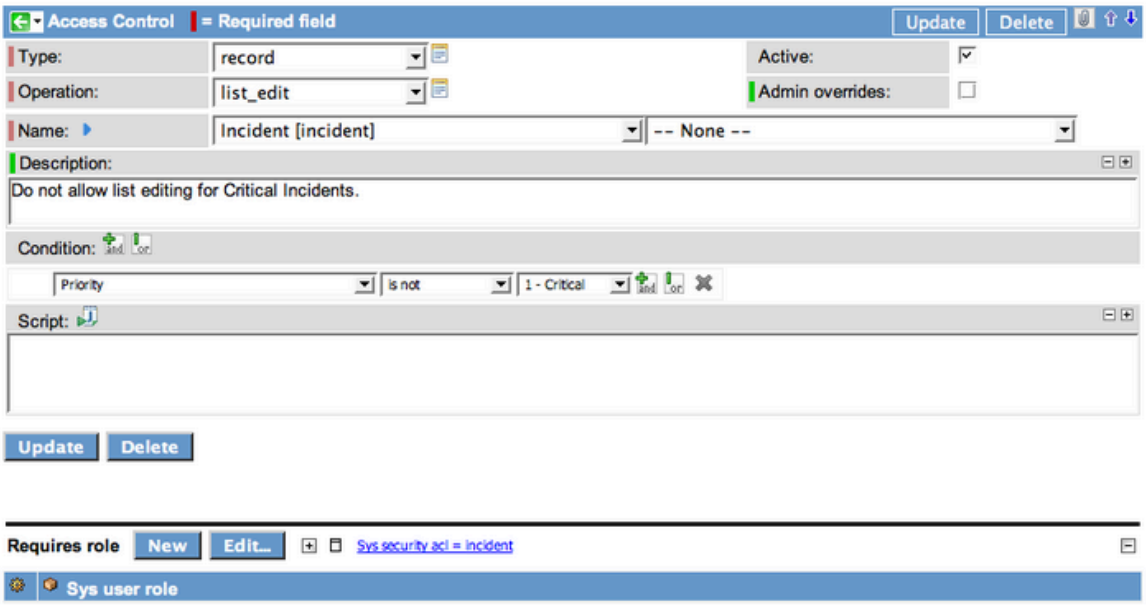
Exemple : restreindre un champ avec une condition

Ce contrôle d'accès empêche tout le monde de modifier un incident critique dans une liste. Il est défini par une 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.

Restreindre les incidents critiques



- **Type :** enregistrement
- **Opération :** list_edit
- **Nom de l'incident :**[incident]
- **Remplacement administrateur :** Décochez la case.
- **Condition:** La priorité n'est pas 1 - Critique

Préférences utilisateur pour la modification de liste

Les utilisateurs peuvent définir les préférences utilisateur pour la modification des listes en personnalisant une liste (disponible lorsque la mécanique de liste est activée).

Pour afficher et gérer les préférences utilisateur de l'éditeur de liste, accédez à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.

Préférences utilisateur pour la modification de liste

Nom de la préférence utilisateur	Description
list_edit_enable	Définissez la valeur sur **Vrai** pour activer ou **Faux** pour désactiver la modification de la liste. La valeur par défaut est **true**.
list_edit_double	Définissez la valeur sur **true** pour un double-clic ou **sur false** pour un clic unique. La valeur par défaut est **true**.

Information associée

Administration des listes personnelles

Administration des listes personnelles

Les utilisateurs peuvent personnaliser la mise en page de n'importe quelle vue de liste en personnalisant une liste. Les administrateurs peuvent configurer les options liées à la personnalisation 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.

Dans la liste v2, les administrateurs peuvent également désactiver ou restreindre l'accès à la personnalisation de la liste. Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans la liste v3.

Activer ou désactiver les listes personnelles

Vous pouvez activer ou désactiver les listes personnelles via le module Macros d'interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_macro_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Activez (ou désactivez) la macro d'interface `list_mechanic2` utilisateur.

Contrôler quels rôles peuvent personnaliser les listes

Vous pouvez contrôler qui peut créer des listes personnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localisez la propriété intitulée **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser des listes personnelles. Si ce champ est vide, tous peuvent utiliser** (`glide.ui.list_mechanic.roles`).
3. Entrez les rôles pour lesquels des listes personnelles sont disponibles, séparez-les par des virgules, ou laissez le champ vide pour permettre l'accès à tous les utilisateurs (par défaut).

Gérer les listes personnelles

Les administrateurs peuvent gérer les listes personnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Listes**.
2. Les listes personnelles ont une valeur utilisateur dans le champ **Utilisateur** .

Information associée

Listes personnelles

Administrer les lignes de détail

Les lignes de détail fournissent des informations supplémentaires sur les enregistrements d'une liste.

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

Pour afficher les lignes de détails, un administrateur doit les activer globalement et les ajouter à des listes.

Remarque :
Les lignes de détail ne sont pas prises en charge dans la liste v3.

Procédure

1. Pour activer les lignes de détail, ajoutez une nouvelle propriété système avec les valeurs de champ suivantes.

Nom	glide.ui.list.detail_row
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

2. Pour ajouter des lignes de détail à une liste, procédez comme suit.

   a. Ajoutez `detail_row` l'attribut de dictionnaire à la table.
   Spécifiez le nom du champ à afficher au format suivant : `detail_row=short_description`

   b. Utilisez le descripteur d'élément `all_tables` avec l'attribut `detail_row` pour afficher les lignes de détail de toutes les tables enfants qui contiennent le champ désigné.

   Example
   Par exemple, `all_tables.detail_row=short_description` se trouve sur la table Tâche [task] par défaut, de sorte que la ligne de détail de la brève description apparaît dans les listes des tables Incident [incident], Problème [problem] et d'autres tables enfants, sauf si vous définissez `detail_row` un champ différent pour chacune d'elles.

Information associée

Listes

Attributs du dictionnaire

Restreindre les filtres et les fils d'Ariane avec des requêtes fixes

La vue de liste d'enregistrements permet aux utilisateurs d'accéder à différents sous-ensembles d'une table à l'aide de fils d'Ariane et de filtres. Vous pouvez limiter l'accès à certaines parties de la table en limitant les liens actifs dans les fils d'Ariane ou en supprimant les fils d'Ariane et les filtres pour des rôles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une option de fil d'Ariane permet à un administrateur de contrôler la vue de base d'une liste d'enregistrements présentée aux utilisateurs. En ajoutant une requête fixe à l'argument d'un module, un administrateur peut empêcher les utilisateurs d'étendre leur vue au-delà d'un point de départ spécifié. L'argument de cette requête fixe s'écrit sous la forme `&sysparm_fixed_query=active=true`. Un cas d'utilisation de cette requête consiste à empêcher les utilisateurs d'utiliser le fil d'Ariane pour basculer une liste d'incidents ouverts en une liste de tous les incidents. Lorsque les utilisateurs sélectionnent **Incident** > **Ouvert**, ils sont limités à l'affichage et au filtrage d'une liste d'incidents ouverts (active=true).

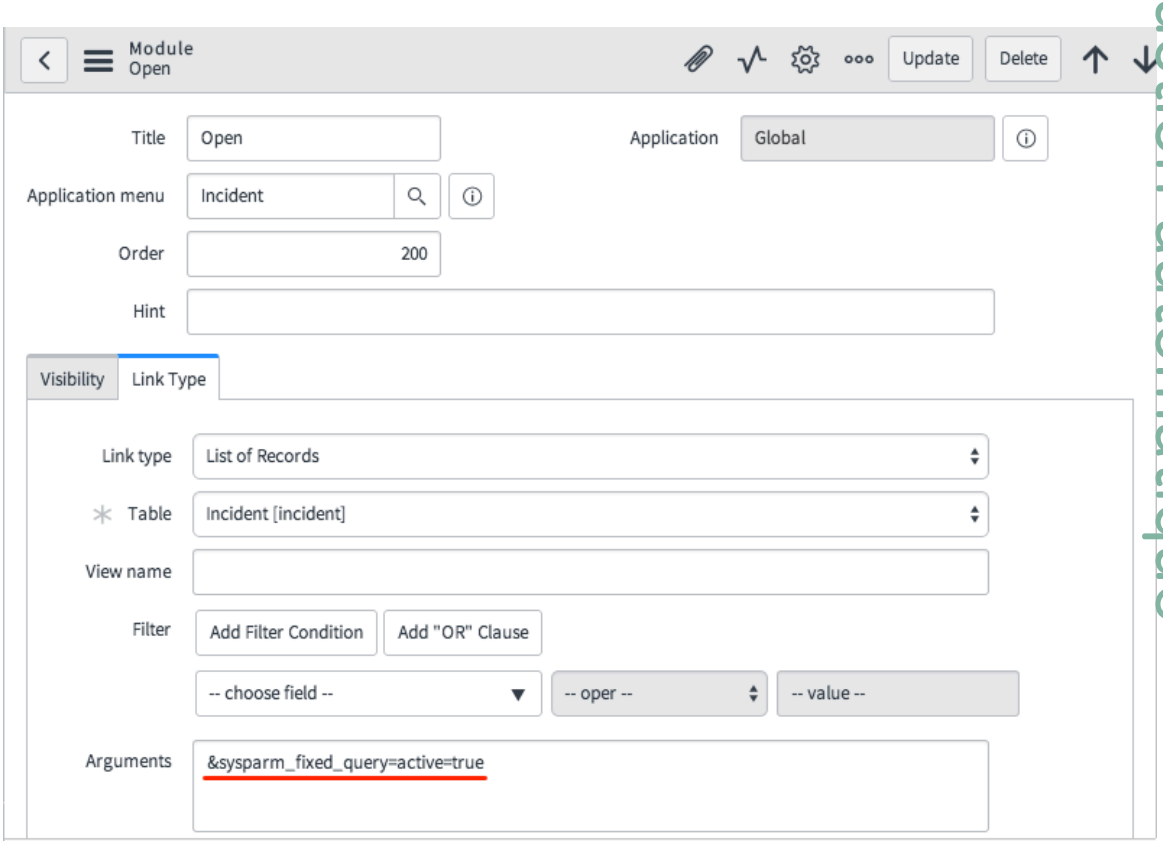
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Une nouvelle ACL de création permet à tous les utilisateurs d'enregistrer des filtres par défaut. Cela remplace toutes les ACL personnalisées en place si les administrateurs limitent l'accès au filtre. La nouvelle ACL donne à tous les utilisateurs l'accès au champ Utilisateur par défaut et l'accès au champ Groupe uniquement si les utilisateurs disposent du rôle filter_group et se trouvent dans le groupe actuellement sélectionné.

Procédure

1. Pointez sur le menu d'application qui contient le module à modifier et cliquez sur l'icône Modifier l'application (crayon).
   Pour ouvrir le module directement, pointez vers le module et cliquez sur l'icône Modifier le module (crayon).
2. Sélectionnez le module à modifier.
   Par exemple, sélectionnez **Ouvrir**.
3. Dans la section **Type de lien** du formulaire Module, sélectionnez **Liste des enregistrements** pour le **type de lien**.
4. Supprimez le filtre **Actif est vrai** , s'il est présent.
5. Ajoutez *`&sysparm_fixed_query=active=true`* au champ **Arguments** et mettez à jour l'enregistrement.

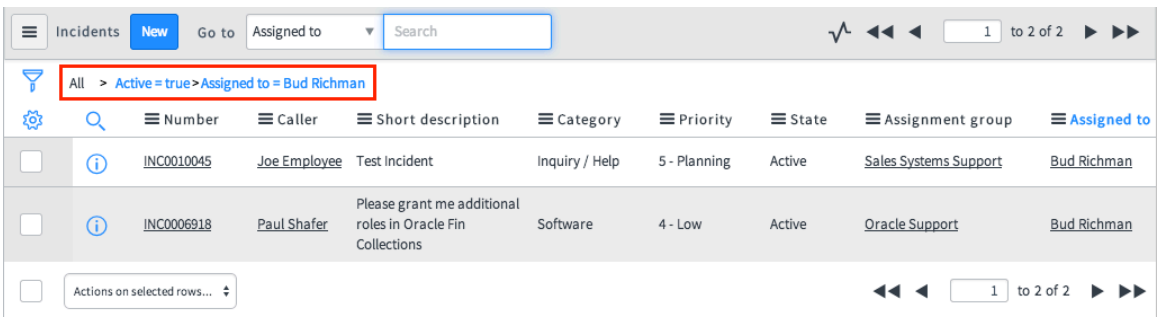


6. Accédez à la **Incidents** > **Ouvert** et examinez les miettes de pain.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 lien **Active=true** est la vue la plus large autorisée dans la liste des incidents ouverts affichés. Le fil d'Ariane pour **Tout** n'est pas un lien en raison de la requête fixe.



Supprimer les filtres et les fils d'Ariane avec des contrôles de liste

Utilisez les contrôles de liste pour supprimer les filtres et les fils d'Ariane sur les tables définies pour les utilisateurs ayant des rôles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table pour limiter les fils d'Ariane.
2. Ouvrez le contrôle de liste en exécutant l'action appropriée pour la version de liste.
   Vous pouvez également accéder à **Interface utilisateur du système** > **Contrôle de la liste**.
3. Dans le formulaire Contrôle de la liste, cochez la case **Omettre les filtres ou décochez** la case pour inclure des filtres.
   Le champ **Rôles de filtrage** permet à un administrateur de spécifier certains rôles pouvant voir les filtres.

Utiliser des script includes pour supprimer les filtres et les fils d'Ariane

Vous pouvez utiliser un script pour restreindre les filtres et les fils d'Ariane à des rôles spécifiques, par table ou globalement. L'utilisation d'un script est une option avancée qui offre une flexibilité supplémentaire par rapport à l'utilisation du contrôle de liste.

Avant de commencer

L'utilisation d'un script include nécessite des connaissances en JavaScript.
Rôle requis : script_include_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

les exemples affichés doivent être adaptés à votre environnement.

Procédure

1. Créez un script include avec le nom `<tablename>DisplayFilter.`
   La section de script contient une fonction portant le même nom que le script include.
2. Utilisez votre fonction pour définir la *réponse* de variable globale sur vrai (afficher les filtres et les fils d'Ariane) ou faux (les masquer).

Example

L'exemple suivant restreint les filtres et les fils d'Ariane de la table Incident aux utilisateurs dotés de n'importe quel rôle. Assurez-vous que le nom du script correspond exactement au nom de la fonction, casse comprise.

Traduction automatique

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

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles()) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

3. **Facultatif :** Pour exclure un rôle spécifique de l'accès aux filtres et aux fils d'Ariane, effectuez la modification suivante.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

Les utilisateurs ayant le rôle `newRole` n'ont pas accès aux filtres et aux fils d'Ariane.

4. **Facultatif :** Pour permettre à tous les utilisateurs d'utiliser des filtres et des fils d'Ariane sur la table Incident, apportez la modification suivante à votre script.

```
function incidentDisplayFilter() {
   var answer = true;

   return answer;
}
```

5. **Facultatif :** Pour modifier l'accès au filtre et au fil d'Ariane pour une autre table, créez un script include en utilisant le nom de cette table au lieu d'Incident.

Augmenter le nombre autorisé d'entrées de fils d'Ariane

Vous pouvez ajouter une propriété pour autoriser un plus grand nombre d'entrées de fil d'Ariane dans le filtre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

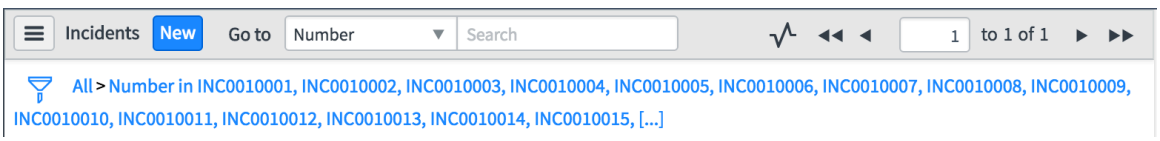
1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Vérifiez que la propriété n'existe pas en `glide.ui.breadcrumb_max_entries`recherchant .
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

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.

5. Pour vérifier cette propriété, accédez à n'importe quelle table et utilisez le modificateur **de filtre pour rechercher n'importe** quel nombre d'éléments.
   Le nombre d'entrées que vous avez saisies dans le champ Valeur s'affiche avant de se terminer par un [...].

Entrées de fils d'Ariane



Activer une liste hiérarchique

Vous pouvez activer les listes hiérarchiques pour que les données des listes connexes soient directement accessibles à partir d'une liste v2.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control

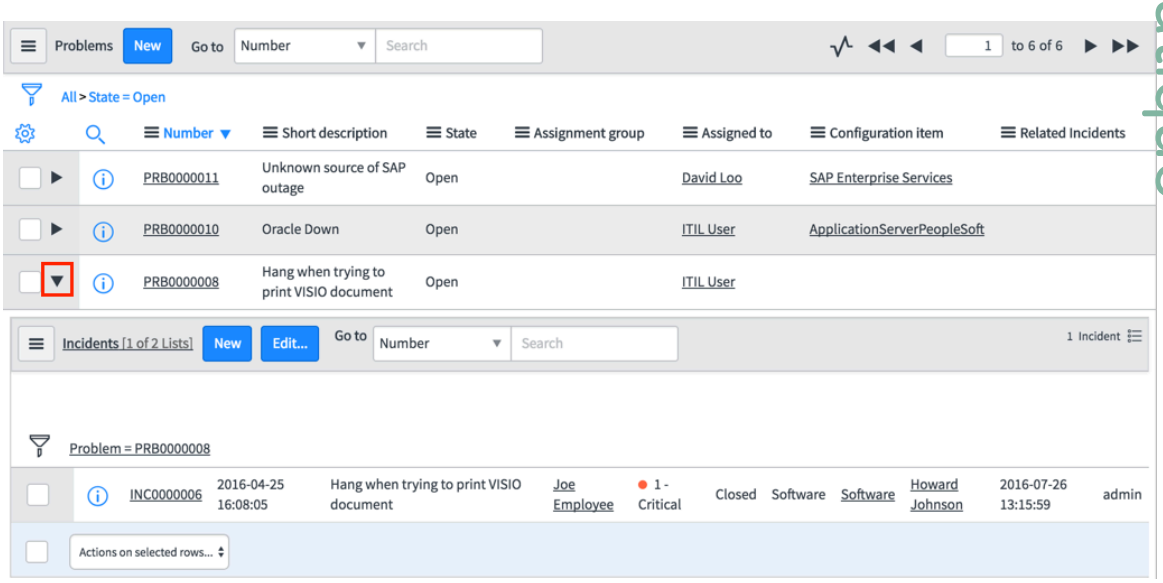
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes hiérarchiques permettent à un utilisateur de visualiser le contenu des listes connexes d'un enregistrement sans quitter le formulaire de liste d'enregistrements.

Remarque :
Vous ne pouvez pas activer une vue de liste hiérarchique pour une liste incorporée. Les listes hiérarchiques ne sont pas prises en charge dans la liste v3, même si elles sont activées.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur n'importe quel en-tête de colonne, puis sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste** dans le menu contextuel.
2. Cochez la case **Listes hiérarchiques** dans la boîte de dialogue Contrôle de la liste, puis cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour**.
3. Cliquez sur la flèche d'un numéro d'enregistrement pour afficher les listes connexes de l'enregistrement.



Utiliser les contrôles de liste dans les listes hiérarchiques

Par défaut, aucun onglet de liste connexe n'est visible dans une liste hiérarchique et une seule liste connexe est affichée à la fois. Les en-têtes de colonne sont masqués 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.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

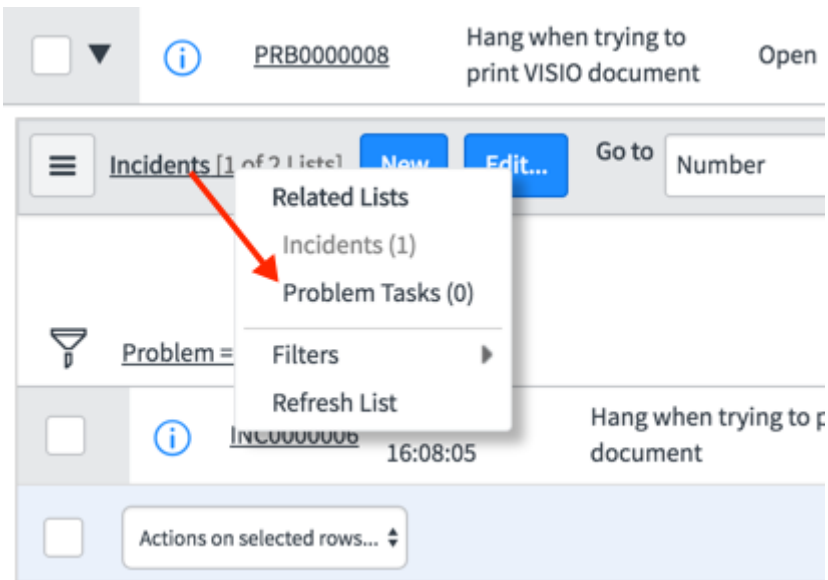
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Les listes hiérarchiques ne sont pas prises en charge dans la liste v3.

Procédure

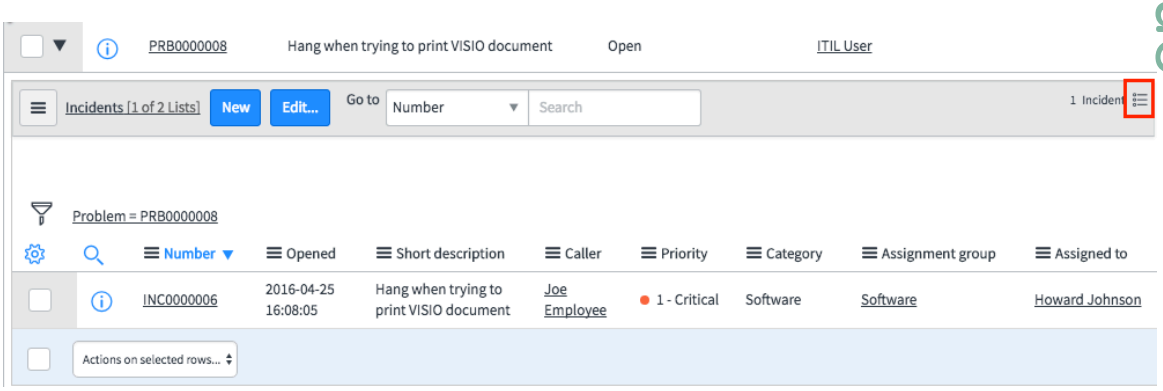
1. Pour sélectionner une autre liste connexe, cliquez sur le lien dans le titre de la liste.
2. Sélectionnez une liste dans le menu.



Si la liste connexe est vide, la liste hiérarchique indique qu'il n'y a aucun enregistrement à afficher.

La plateforme garde cette préférence et affiche la dernière liste connexe sélectionnée pour chaque table lorsque vous ouvrez une autre liste hiérarchique dans cette table.

3. Pour afficher les en-têtes de colonne dans la liste connexe, cliquez sur l'icône Afficher/masquer les en-têtes dans le coin supérieur droit de la liste hiérarchique.



La plateforme garde cette préférence et ouvre toutes les listes hiérarchiques avec les en-têtes de colonne activés jusqu'à ce que les en-têtes soient masqués.

Traduction automatique

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

Classement de contexte

Le classement de contexte permet à un utilisateur de trier une collection d'enregistrements de manière préférentielle, c'est-à-dire indépendamment des attributs de ces enregistrements.

Par exemple, un gestionnaire du support client peut organiser une liste d'incidents dans l'ordre dans lequel un technicien doit travailler sur les tâches. Il n'est pas possible de créer une telle liste arbitraire avec un filtre de liste.

Activer le classement de contexte

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Context Ranking (com.glide.sorting). Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Context Ranking (com.glide.sorting) 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>.

Créer une définition de classement

Activez le classement de contexte pour une liste connexe en créant une définition de classement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Définitions de classements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** pour la définition de classement.
4. Dans le champ **Table d'enregistrement** , sélectionnez la table pour laquelle le classement est activé. Il s'agit de la table des enregistrements dans la liste connexe classée. Par exemple, pour activer le classement d'une liste connexe d'incidents dans le formulaire Problème, sélectionnez la table Incident [incident].
5. Dans le champ **Colonne Contexte** , sélectionnez la colonne de référence fournissant le contexte dans lequel le classement doit être effectué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ce cas, le contexte est le *formulaire* sous lequel la liste connexe s'affiche, et non un nom de table. Par exemple, une liste connexe avec une **table Enregistrement** d'incident [incident] peut avoir plusieurs contextes, y compris le formulaire **Problème** ou un formulaire **Élément de configuration** .

6. Renseignez les champs basés sur la relation si le classement doit être effectué sur une liste connexe définie par une relation.
   - **Table de relation :** sélectionnez la table formant l'autre côté de la relation. Dans le cas de la définition de classement pour les stories de produits dans Scrum, vous pouvez utiliser la table Modèle de produit [cmdb_model].
   - **Colonne de relations :** sélectionnez la colonne de la table de relations à comparer à la colonne de contexte. Pour éviter d'ajouter une liste connexe de stories d'utilisateurs à la table Modèle de produit [cmdb_model], vous pouvez utiliser la colonne **ID système** , qui définit une sous-classe de la table Modèle de produit (cmdb_model.sys_id).
7. Dans le champ **Attributs** , entrez les attributs pour modifier et restreindre le contenu de la boîte de dialogue Classement, le cas échéant.
   - *`visible_columns:`* une liste de colonnes séparées par des points-virgules à afficher dans la boîte de dialogue Classement. Si elle n'est pas spécifiée, la boîte de dialogue Classement utilise la vue par défaut de la liste connexe que vous avez sélectionnée dans le champ Table **d'enregistrement** .
   - *`extra_conditions:`* requête codée pour restreindre les enregistrements affichés dans la boîte de dialogue Classement. Par exemple, la requête `extra_conditions=^state!=7` affiche tous les incidents dont l'état n'est pas **Fermé**. Si cette option n'est pas spécifiée, la boîte de dialogue Classement affiche tous les enregistrements de la relation.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'index est généré automatiquement. Le système remplit ces champs en lecture seule :
   - Colonne d'index
   - Classer l'action d'interface utilisateur
   - Élément de menu contextuel

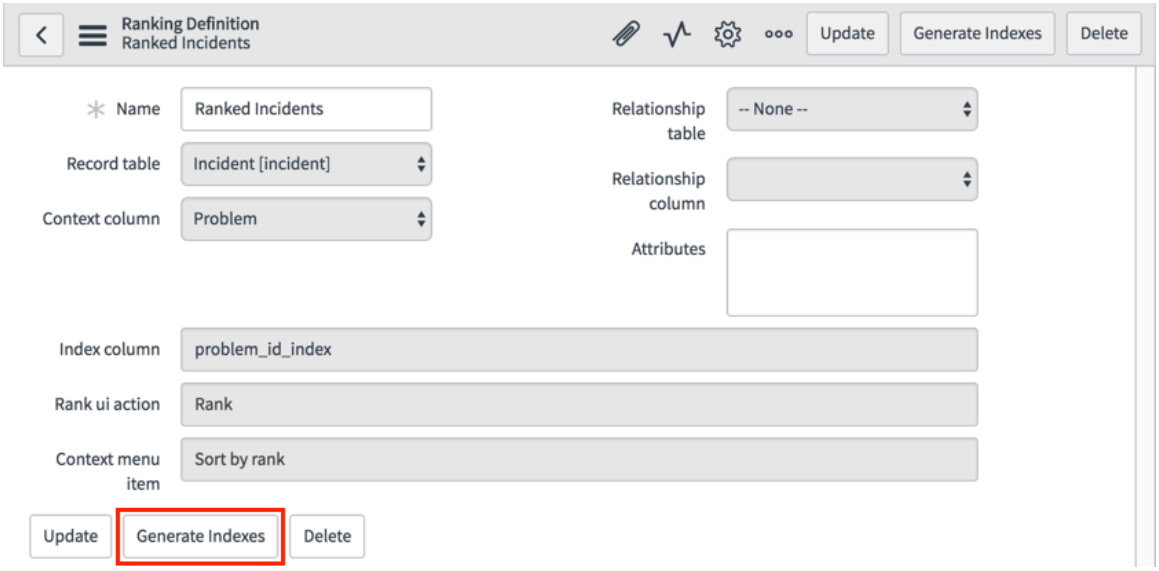
> **Remarque :**
> Une fois que vous avez soumis une définition de classement, seul le champ **Attributs** peut être modifié. Si des modifications supplémentaires sont requises, supprimez l'enregistrement et créez-en un avec les paramètres révisés.

Que faire ensuite

Le système ne génère pas d'index pour les définitions de classement insérées dans la base de données par un ensemble de mises à jour. Pour utiliser une définition de classement insérée par un ensemble de mises à jour, vous devez générer les index manuellement. Pour générer des index, ouvrez le formulaire Définition de classement, puis cliquez sur **Générer des index.**

Traduction automatique

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



Classer une liste

Après avoir créé une définition de classement pour une table, les listes connexes basées sur cette table et ce contexte incluent des options permettant de classer la liste et d'afficher la liste par classement.

Avant de commencer

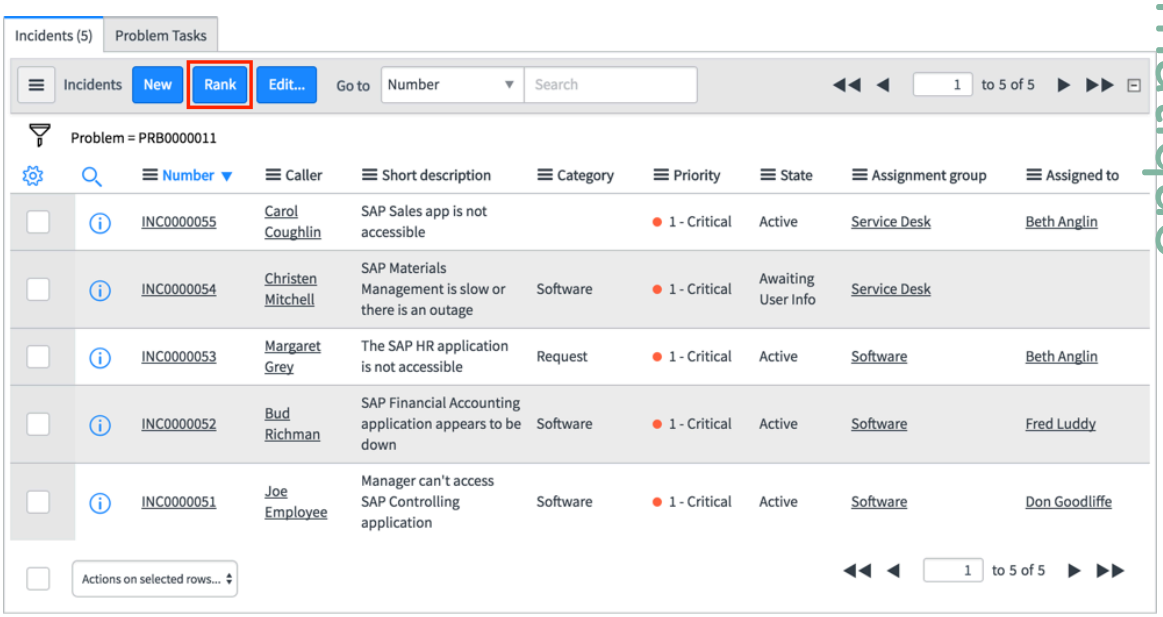
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir l'ordre préférentiel des enregistrements.

Procédure

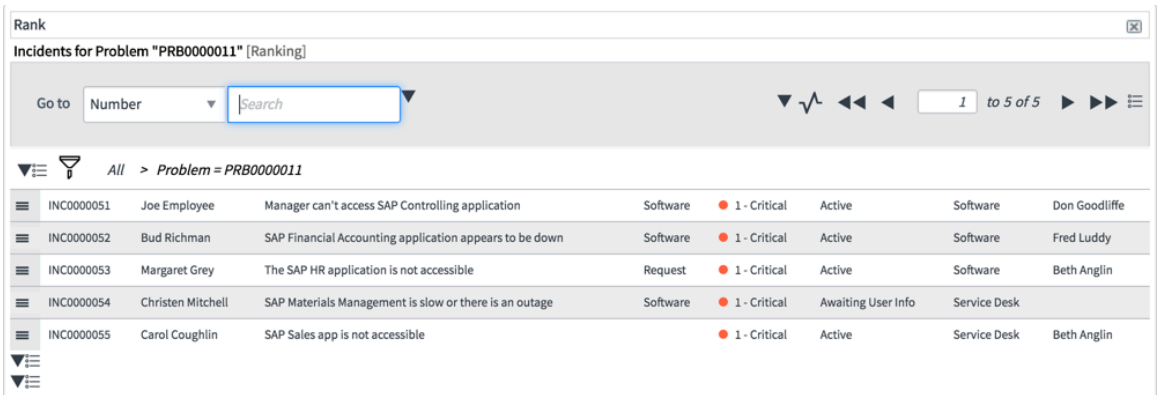
1. Cliquez sur le bouton **Classement** dans la liste connexe pour réorganiser les enregistrements.



La boîte de dialogue Classement s'affiche et vous permet de trier les enregistrements dans n'importe quel ordre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez sur l'icône de déplacement ( ) et faites-la glisser pour modifier la position d'un enregistrement.

> **Remarque :**
> Les administrateurs peuvent définir les colonnes qui s'affichent dans la boîte de dialogue Classement du champ **Attributs** du formulaire Définition de classement.

Appliquer un nouvel ordre de tri à une liste

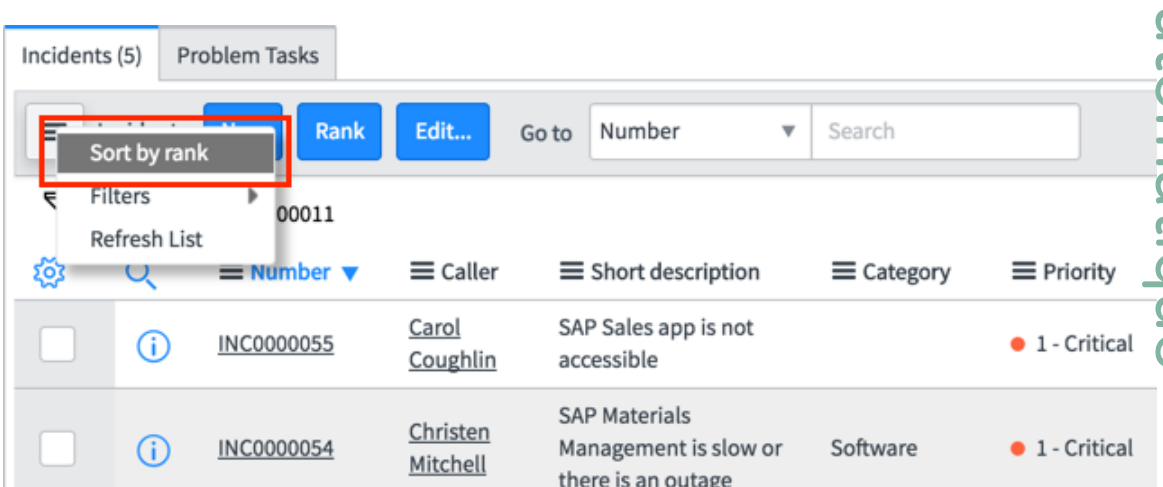
Vous pouvez appliquer un nouvel ordre de tri aux enregistrements d'une liste.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez le menu contextuel à partir du titre de la liste et sélectionnez **Trier par classement**.



2. Pour supprimer le classement et revenir à l'ordre d'origine de la liste, cliquez sur l'étiquette dans n'importe quelle colonne contenant des données.

Définitions de classements Scrum

Les définitions de classement pour les stories d'utilisateurs font partie de l'application SDLC (processus Scrum).

Ces définitions de classement permettent aux utilisateurs Scrum disposant des rôles appropriés de classer les listes connexes de stories dans les tables suivantes :

Traduction automatique

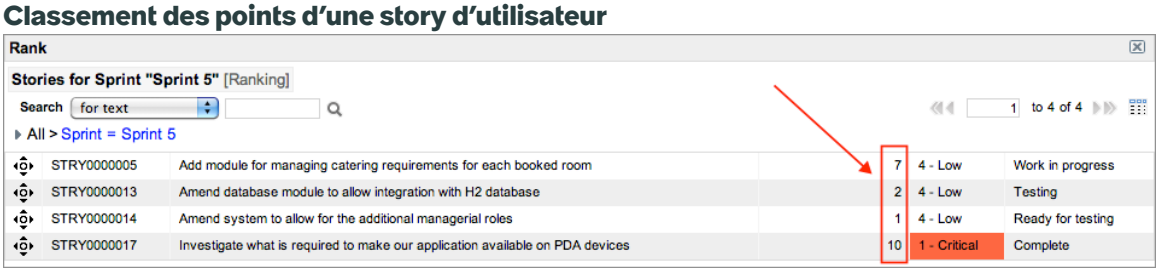
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Récits de produits : table Modèle d'application [cmdb_application_product_model]
- Stories de version : table de la version [rm_release]
- Stories de sprint : tableau Sprint [rm_sprint]

Les utilisateurs peuvent classer les stories dans le tableau de planification Scrum par priorité. Les listes de stories classées dans le tableau de planification s'affichent dans le nouvel ordre dans les formulaires de produit, de mise en production et de sprint. Les stories classées dans l'un de ces formulaires Scrum changent l'ordre dans le tableau de planification.

Les points de story de chaque story sont répertoriés dans une vue classée, utile pour classer les stories par ordre de priorité.

Classement des points d'une story d'utilisateur



Information associée

Agile Development

Classer les stories dans une liste connexe

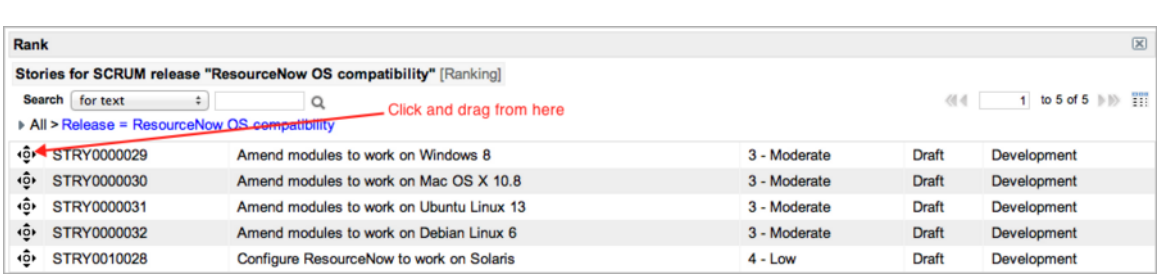
La fonctionnalité de classement de contexte permet à tous les utilisateurs Scrum de trier manuellement une liste connexe de stories par priorité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un product owner ou un planificateur de mise en production utilise cet outil pour établir l'ordre dans lequel travailler sur les stories. Les stories classées dans une liste connexe (dans les formulaires Produit, Version et Sprint) s'affichent dans le même ordre dans le tableau de planification lorsque le backlog approprié est affiché. Inversement, les stories classées dans le tableau de planification s'affichent dans cet ordre lorsqu'elles sont affichées dans la liste connexe du formulaire. Les utilisateurs peuvent changer la vue d'une liste connexe Stories de classement à n'importe quel ordre de tri sans modifier le classement dans le tableau de planification.

Procédure

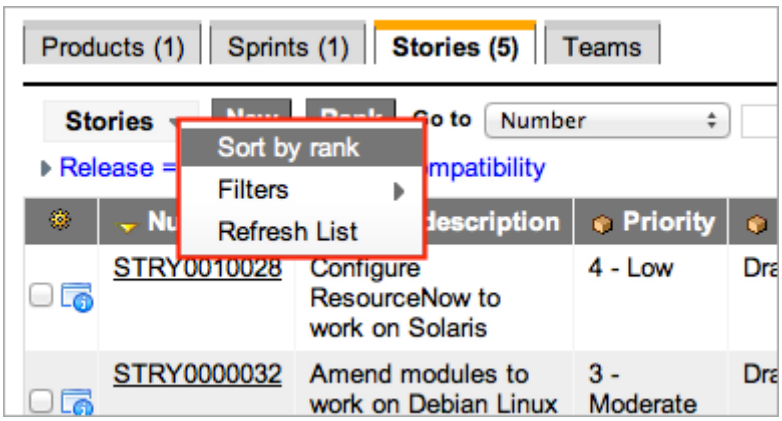
1. Dans la liste connexe **Stories** , cliquez sur **Classement**.
   Une boîte de dialogue s'affiche, vous permettant d'organiser les stories dans n'importe quel ordre, par exemple par priorité.
2. Cliquez sur chaque story et faites-la glisser à l'aide de l'icône de déplacement située à gauche du numéro de story.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit pour fermer la liste.
   la liste connexe **des stories** n'est pas triée en fonction de votre classement initial.
4. Pour afficher la liste connexe dans son ordre de classement, ouvrez le menu contextuel de la liste connexe et sélectionnez **Trier par classement**.



5. Pour rétablir l'ordre de tri de la liste à un état non classé, cliquez une fois dans l'en-tête d'une colonne contenant des données.
   Le système utilise cette liste de classement pour afficher les backlogs appropriés dans le tableau de planification. Par exemple, si vous classez les stories dans la liste connexe **Stories** du formulaire de mise en production, le backlog de mise en production du tableau de planification utilise le même classement pour afficher les stories. Inversement, les Scrum Masters, les propriétaires de produit et les planificateurs de mise en production peuvent créer un nouvel ordre de classement pour la liste connexe **Stories** en réorganisant la liste des stories dans le tableau de planification.

Information associée

Agile Development

Personnaliser les menus contextuels de la liste

Vous pouvez personnaliser le contenu et le comportement des menus contextuels de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez ajouter une option au menu d'en-tête de colonne de liste pour une table spécifique. Vous pouvez également modifier les rôles requis pour accéder à une option de menu contextuel global.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Menus contextuels de l'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs du formulaire Menu contextuel

Champ	Description
Table	Sélectionnez la table à laquelle cette option de menu contextuel est attachée. Les éléments du menu du système de base sont attachés à la table Global

Traduction automatique

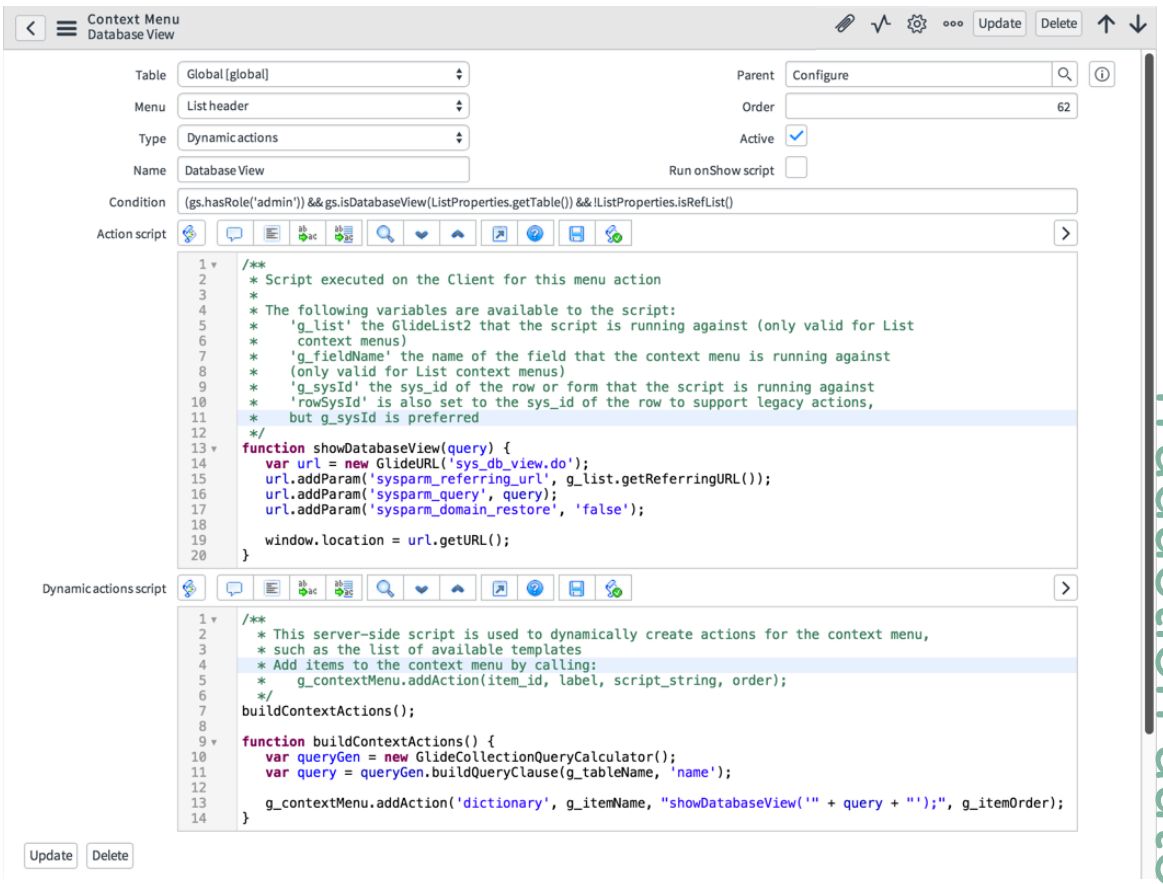
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	[global], qui applique l'option de menu contextuel à toutes les listes de toutes les tables. Si vous spécifiez une table particulière, l'option n'est disponible que dans les menus contextuels des listes de cette table. **Remarque :** la liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le menu contextuel.
Menu	Sélectionnez le menu contextuel de liste dans lequel cette option s'affiche. ○ Menus des titres de listes ○ Titres de colonne ○ Champs listes
Type	Sélectionnez le type d'option de menu à créer : ○ **Action** : option de menu qui effectue une action immédiate. ○ **Menu** : crée un menu parent qui peut afficher un sous-menu. ○ **Séparateur** : trace une ligne entre les groupes d'options d'un menu. Les menus n'affichent pas de lignes de séparation les unes à côté des autres ou en bas d'un menu. Si une condition qui supprime les options d'un rôle force deux séparateurs à se réunir, l'un des séparateurs est supprimé de la vue. ○ **Étiquette** : créez une étiquette non liée pour un menu ou une section d'un menu. ○ **Actions dynamiques** : options de menu créées dynamiquement, telles que les vues disponibles ou les filtres utilisateur qui ne peuvent être générés qu'au moment de l'affichage de la liste.
Nom	Saisissez l'étiquette de l'action telle qu'elle apparaîtra dans le menu.
Parent	Si cette action fait partie d'un sous-menu, tapez le nom de l'élément de menu parent. Par exemple, dans le système de base, **Configurer** est un parent.
Ordre	Attribuez un numéro d'ordre à cet élément, menu ou séparateur pour spécifier où il apparaît dans le menu.
Actif	Activez ou désactivez cet élément de menu contextuel. Seuls les éléments actifs sont affichés dans le menu contextuel.
Exécuter le script onShow	Cochez cette case pour afficher le champ **de script onShow** .
Condition	Créez les conditions dans lesquelles cette option de menu s'affiche. Par exemple, définissez le rôle qui a l'autorisation d'afficher cet élément.
Script d'action	Le script d'action s'exécute lorsqu'une personne sélectionne l'option de menu contextuel. Pour plus d'informations, consultez Script d'action pour les menus contextuels de liste.
Script d'action dynamique	Le script d'actions dynamiques remplit le menu contextuel avec des options dynamiques, telles que des filtres ou des vues. Pour plus d'informations, consultez Script d'actions dynamiques pour les menus contextuels 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.

Champ	Description
Script onShow	Le script onShow s'exécute avant l'affichage du menu contextuel pour déterminer quelles options apparaissent dans le menu contextuel. Pour plus d'informations, consultez Script onShow pour les menus contextuels de liste.



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Script d'action pour les menus contextuels de liste

Le champ **Script d'action** du formulaire Menu contextuel définit un script. Le script s'exécute lorsqu'une personne sélectionne l'option de menu contextuel.

Ce script est côté client et s'exécute dans le navigateur de l'utilisateur. Les variables JavaScript suivantes sont disponibles pour le script d'action lors de son exécution.

Variables de script d'action

Variable	Description
g_list	GlideList2 par rapport auquel le script s'exécute.
g_fieldName	Nom du champ par rapport auquel le menu contextuel s'exécute.
g_fieldLabel	Étiquette du champ par rapport auquel le menu contextuel s'exécute.
g_sysId	sys_id de la ligne ou du formulaire par rapport auquel le script s'exécute.

Le système de base utilise le code suivant dans un script d'action pour actualiser la vue 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.

```
g_list.refresh(1);
```

Un autre exemple est l'utilisation de ces variables dans un menu d'en-tête de liste pour trier une liste en fonction du champ sélectionné dans l'ordre décroissant (z à a).

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

Script d'actions dynamiques pour les menus contextuels de liste

Le champ **Script d'actions dynamiques** du formulaire Menu contextuel définit un script. Le script remplit un menu contextuel de liste avec des options dynamiques, telles que des filtres ou des vues.

Les variables JavaScript suivantes sont disponibles pour le script d'actions dynamiques lors de son exécution.

Variables de script d'actions dynamiques

Variable	Description
g_tableName	Nom de la table actuelle.
g_listId	ID de la liste pour laquelle le menu contextuel est créé.
g_itemName	Nom défini dans l'enregistrement du menu contextuel de l'interface utilisateur.
g_itemOrder	Ordre défini dans l'enregistrement du menu contextuel de l'interface utilisateur. Utilisez cette variable pour transmettre la valeur du champ **Ordre** au script d'actions dynamiques.
g_contextMenu.addAction(item_id, étiquette, script_string, ordre)	Ajoutez des options au menu contextuel et sélectionnez l'ordre dans lequel elles apparaissent.

L'exemple suivant montre un élément de menu de titre de liste qui contrôle le nombre d'enregistrements par page dans la vue de liste.

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");', g_itemOrder);
```

Remarque :
Le script d'action de cet élément doit définir la fonction `showRowsPerPage` de sorte que, lors de la sélection de cet élément de menu, cette fonction soit appelée avec un argument de 50.

Script onShow pour les menus contextuels de liste

Le champ **de script onShow** définit un script qui s'exécute avant l'affichage du menu contextuel pour déterminer quelles options s'affichent dans le menu contextuel.

Utilisez ce script pour modifier les éléments de menu du menu d'en-tête de liste en fonction de la colonne de champ actuelle. Les variables JavaScript suivantes sont disponibles pour le script *onShow* lorsqu'il est exécuté :

Variables de script onShow

Variable	Description
g_menu	Menu contextuel à afficher.
g_item	Élément de menu contextuel actuel.
g_list	GlideList2 par rapport auquel le script s'exécute.

Traduction automatique

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

Variables de script onShow (suite)

Variable	Description
g_fieldName	Nom du champ par rapport auquel le menu contextuel s'exécute.
g_fieldLabel	Étiquette du champ par rapport auquel le menu contextuel s'exécute.
g_sysId	sys_id de la ligne ou du formulaire par rapport auquel le script s'exécute.

Un exemple de script *onShow* est celui qui détermine quand activer ou désactiver l'option **Dissocier** dans un menu d'en-tête de colonne de liste selon que la liste est regroupée ou non.

```
if (g_list.getGroupBy()) {
   // list is grouped so enable to Ungroup menu item
   g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
   // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
   g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

Administration des recherches

Il Now Platform® comprend plusieurs moteurs de recherche et interfaces pour aider les utilisateurs à trouver facilement et rapidement les informations dont ils ont besoin.

Moteurs

Il Now Platform comprend deux moteurs de recherche :

Indexation de texte Zing et moteur de recherche

Moteur de recherche par défaut qui fournit des résultats rapides et met l'accent sur la pertinence.

Recherche IA

Fournit des options de recherche de niveau consommateur pour Gestion du service clientèle, Now Mobile, Portail de services, et Agent virtuel .

Rechercher des modules d'extension

Ces modules d'extension de recherche offrent des expériences de recherche spécialisées pour des contextes de recherche particuliers.

Contextual Search

Le module d'extension Contextual Search permet d'extraire l'ensemble de résultats le plus pertinent en se concentrant sur le contexte de la requête et l'intention de l'utilisateur. La recherche contextuelle affiche les résultats connexes dans un formulaire ou un créateur d'enregistrement en fonction du texte que vous saisissez dans un champ.

Recherche intelligente de CMDB

La recherche intelligente permet CMDB aux utilisateurs d'interroger un ensemble d'éléments de catalogue dans le CMDB. Les requêtes complexes s'ouvrent dans CMDB le générateur de requêtes, où vous pouvez les affiner ou les exécuter.

Traduction automatique

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

Interfaces de recherche et widgets

Il s'agit de champs de recherche et de widgets proposés dans l'interface utilisateur ou dans Now Platform les Now Platform applications.

Recherche de texte global

Le champ de recherche de texte global de l'interface utilisateur permet d'effectuer Now Platform des recherches dans plusieurs tables à partir d'un seul champ de recherche.

Portail de services

Le Portail de services cadre de travail affiche les données de recherche dans un widget sur la page de recherche.

Portail de services Rechercher des widgets

Portail de services inclut des widgets pour plusieurs formes de recherche.

Now Mobile application

L'application Now® Mobile fournit une recherche de texte globale, une recherche vocale et une recherche de photos.

Agent mobile

L'application Agent mobile permet aux agents du Service Desk de gérer et de résoudre rapidement les problèmes des utilisateurs finaux à partir de leurs équipements mobiles.

Agent virtuel

La Agent virtuel plateforme utilise la recherche pour aider à analyser les déclarations et les intentions des utilisateurs.

Assistant d'agent

La Assistant d'agent fonctionnalité affiche Espace de travail automatiquement les solutions possibles pour les enregistrements ouverts par les agents.

Solutions d'apprentissage machine pour Administration des recherches

L'apprentissage machine permet Administration des recherches d'améliorer l'évolutivité de l'entreprise et d'améliorer les opérations business pour les organisations.

Les entreprises font face à des volumes croissants de données. Dans ce contexte, elles doivent extraire des informations pertinentes à partir d'énormes volumes de données brutes, puis les convertir en connaissances commerciales significatives. L'apprentissage machine peut constituer une solution pour résoudre une grande variété de complexités commerciales, car son algorithme est créé à l'aide de données historiques. Il permet d'éviter les doublons et les données inexactes qui sont saisies dans la base de données. Il permet en outre aux entreprises de calculer et traiter les informations beaucoup plus rapidement.

Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle

L'aptitude Intelligence prédictive for Recherche contextuelle utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour rechercher des incidents similaires, des articles similaires de la base de connaissances, des incidents ouverts similaires et des incidents résolus similaires.

Intelligence prédictive suggère des résultats connexes pour vous aider à résoudre un problème ou à résoudre une question.

Les sources telles que les incidents similaires, les articles similaires de la base de connaissances, les incidents ouverts similaires et les incidents résolus similaires ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) et Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) sont actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Predictive Intelligence .

Fonctionnalités de Administration des recherches

Activez et configurez Administration des recherches les fonctionnalités.

Fonctionnalité	Description	Tâches principales	État
Indexation de texte Zing et moteur de recherche	Indexez et recherchez les données d'enregistrement par table.	• Configurer une table pour l'indexation et la recherche • Zing peut développer les résultats de recherche avec des synonymes • Zing peut inclure des pièces jointes dans les résultats de recherche	Actifs
Recherche contextuelle	Affichez les résultats de recherche sur les formulaires et les créateurs d'enregistrement lorsque les utilisateurs saisissent du texte dans un champ.	Définir un contexte de recherche	Actifs

Suggestions de recherche

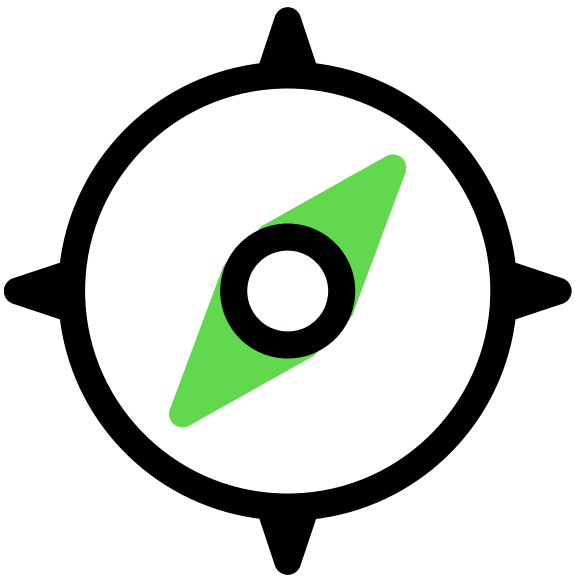
L'application Suggestions de recherche utilise les données de recherche utilisateur enregistrées pour créer des suggestions de saisie semi-automatique pour Recherche IA les applications et des suggestions de recherche pour Zing. Ces suggestions s'affichent lorsque vous saisissez des termes dans le champ de recherche d'une application. Vous pouvez affiner votre recherche ou accéder à un résultat de recherche pertinent en sélectionnant une suggestion applicable.

Traduction automatique

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

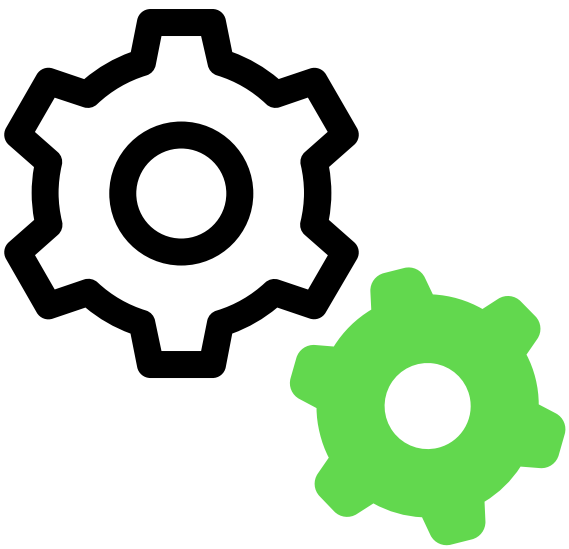
Premiers pas

Explorer



Découvrez les concepts, le workflow et les avantages des suggestions de recherche.

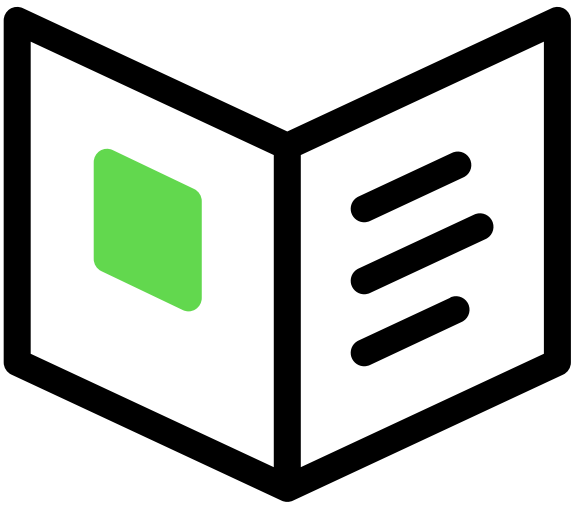
Configurer



Configurez les paramètres de création de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche à partir des résultats de recherche enregistrés.

Traduction automatique

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

Utiliser	Référence
	
Affichez et sélectionnez des suggestions dans les applications et dans Recherche IA Zing. Analysez les données de recherche enregistrées pour savoir comment les utilisateurs interagissent avec la recherche.	Informations sur la séparation des composants et des domaines pour les suggestions de recherche.

Dépannage et demande d'aide

- https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration des suggestions de recherche

Découvrez comment les suggestions de recherche affichent les suggestions aux utilisateurs dans les applications et le Recherche IA moteur d’indexation et de recherche de texte Zing. Passez en revue les règles qui déterminent les suggestions proposées dans chaque application de recherche et contexte.

Vue d’ensemble des suggestions de recherche

L’application Suggestions de recherche permet aux applications de recherche d’afficher des suggestions d’achèvement ou de résultats de recherche aux utilisateurs lorsqu’ils saisissent des termes dans un champ de recherche.

Les suggestions de recherche enregistrent les termes de requête et les résultats des recherches des utilisateurs. Un script de suggestions de recherche de version s’exécute périodiquement sur ces données enregistrées pour générer des suggestions de saisie semi-automatique et Recherche IA des suggestions de recherche pour la recherche de texte Zing. Le script Élaguer les suggestions de recherche s’exécute périodiquement pour supprimer les suggestions peu pertinentes.

Traduction automatique

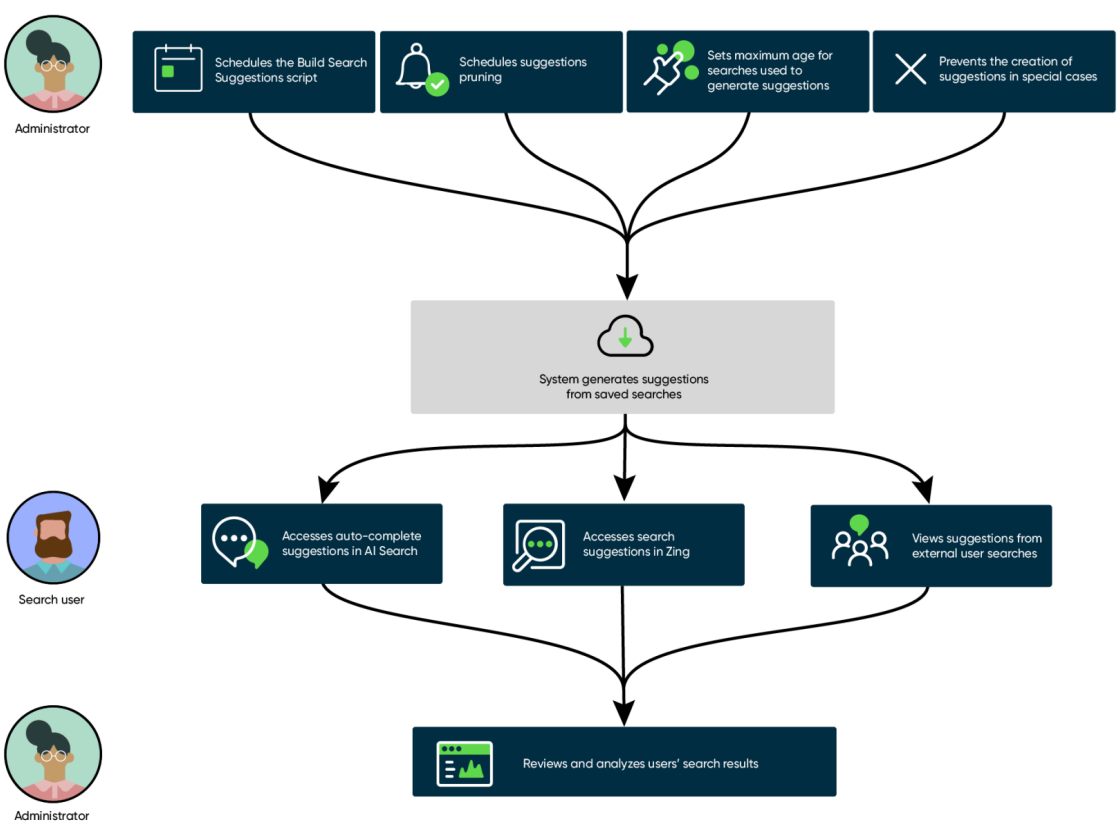
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les administrateurs peuvent limiter l'ancienneté des données de recherche enregistrées utilisées pour générer des suggestions. Ils peuvent également configurer des suggestions spécifiques pour empêcher qu'elles ne s'affichent pour les utilisateurs de l'application de recherche.

Workflow de suggestions de recherche

Dans cette infographie, découvrez un exemple de workflow montrant comment les différents utilisateurs d'une organisation configurent et utilisent les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche avec l'application Suggestions de recherche.

Configuration et utilisation des suggestions de recherche



Traduction automatique

Dans ce workflow de suggestions de recherche :

1. ○ Les administrateurs configurent les paramètres des suggestions de recherche, y compris la planification des scripts et les restrictions sur les résultats de recherche enregistrés que le système utilise pour créer des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche.
   ○ Le système enregistre les résultats de recherche des utilisateurs et les utilise pour générer de nouvelles suggestions de saisie semi-automatique et suggestions de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. ○ Les utilisateurs de Search affichent et sélectionnent les suggestions de saisie semi-automatique générées dans Recherche IA les applications.
   ○ Les utilisateurs de Search affichent et sélectionnent les suggestions de recherche générées dans Zing.
   ○ Les utilisateurs invités non authentifiés accèdent à la liste des suggestions générées créées à partir de recherches effectuées par des utilisateurs externes et l'examinent.
3. Les administrateurs examinent et analysent les résultats de recherche enregistrés pour mieux comprendre comment les utilisateurs interagissent avec les suggestions générées, ce qui permet un réglage plus efficace des paramètres des suggestions de recherche.

Avantages des suggestions de recherche

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez et sélectionnez des suggestions de saisie semi-automatique pertinentes lors d'une recherche dans Recherche IA les applications.	Suggestions de saisie semi-automatique dans Recherche IA les applications	Recherche IA utilisateurs
Affichez et sélectionnez des suggestions de recherche pertinentes lors d'une recherche avec le moteur de recherche de texte Zing.	Zing affiche des suggestions de recherche lorsque les utilisateurs saisissent des termes de recherche	Utilisateurs de la recherche Zing
Consultez la liste des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche créées à partir de recherches effectuées par des utilisateurs externes.	Utiliser l'API REST GraphQL pour afficher les suggestions créées à partir des recherches d'utilisateurs externes	Utilisateur invité non authentifié
Contrôlez le temps de génération des suggestions en configurant la fréquence à laquelle le système crée des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche à partir des chaînes de recherche des utilisateurs.	Planifier le script de création de suggestions de recherche	Administrateur
Améliorez la pertinence des suggestions en configurant la fréquence à laquelle le système élague les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche les moins pertinentes de la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion].	Planifier l'élagage des suggestions	Administrateur
Augmentez l'actualisation des suggestions en utilisant uniquement les enregistrements d'événements de recherche les plus récents pour créer des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche.	Définir l'âge maximal pour les recherches utilisées dans la génération de suggestion	Administrateur
Empêchez la création de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche indésirables.	Empêcher la création de suggestions dans des cas particuliers	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.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Découvrez comment les utilisateurs interagissent avec la recherche en analysant les données des tables de suggestions de recherche.	Analyser la pertinence de la recherche	Administrateur

Configuration des suggestions de recherche

Vous pouvez configurer les paramètres des suggestions de recherche pour contrôler la création de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche sur votre instance.

Vue d'ensemble de la configuration

Tâche	Description
Planifier le script de création de suggestions de recherche	Spécifiez la fréquence et l'heure auxquelles le système génère des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche à partir des chaînes de recherche stockées. Par défaut, cette tâche s'exécute quotidiennement.
Planifier l'élagage des suggestions	Spécifiez la fréquence et l'heure à laquelle le système élague les suggestions les moins bien notées pour limiter la table Suggestions de recherche [sys_search_suggestion] à 500 000 suggestions. Par défaut, cette tâche s'exécute chaque semaine.
Définir l'âge maximal pour les recherches utilisées dans la génération de suggestion	Spécifiez l'âge maximal des chaînes de recherche que le système prend en compte lors de la création de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche. Par défaut, le système génère uniquement des suggestions à l'aide de chaînes de recherche des 180 derniers jours.
Empêcher la création de suggestions dans des cas particuliers	Désactivez la génération de suggestions à partir de chaînes de recherche spécifiques afin d'empêcher l'apparition de termes inutiles dans les suggestions ou d'empêcher la divulgation d'informations personnelles ou sécurisées. Dans le cadre de cette tâche, vous pouvez tester des modèles d'expressions régulières dans vos entrées de règle de liste d'exclusion de suggestions de recherche.

Planifier le script de création de suggestions de recherche

Spécifiez le moment d'exécution du script qui génère des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche à partir des chaînes de recherche d'utilisateurs.

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

Les suggestions de recherche stockent les chaînes de recherche saisies par les utilisateurs dans la table Événement de recherche [sys_search_event]. Le *Build Search Suggestions* script transforme ces chaînes de recherche en suggestions de saisie semi-automatique et en suggestions de recherche, et les stocke dans la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion].

Par défaut, ce script s'exécute quotidiennement. Vous pouvez personnaliser la fréquence et l'heure d'exécution du script. La fréquence à laquelle vous exécutez le script dépend de la fréquence à laquelle vous souhaitez mettre à jour les suggestions pour les utilisateurs. Le moment d'exécution du script peut dépendre de considérations relatives aux performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** et sélectionnez **Créer des suggestions de recherche**.
2. Dans le formulaire Exécution de recherche planifiée, modifiez la fréquence d'exécution du script dans le champ **Exécuter** .
3. Modifiez l'heure à laquelle le script s'exécute dans le champ **Heure** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter le script immédiatement.

Planifier l'élagage des suggestions

Les suggestions de recherche limitent à 500 000 le nombre de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche stockées dans la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion]. Un travail d'élagage périodique supprime les suggestions les moins pertinentes et augmente la pertinence globale des suggestions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la tâche d'élagage s'exécute une fois par semaine et limite la table Suggestions de recherche [sys_search_suggestion] à 500 000 suggestions. Une fois que la table atteint cette limite, la tâche d'élagage supprime les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche les moins bien notées pour limiter le nombre maximal de suggestions à 500 000. L'élagage des suggestions les moins pertinentes améliore la pertinence des suggestions.

La fréquence à laquelle vous exécutez la tâche d'élagage peut dépendre de la fréquence à laquelle vous générez des suggestions à partir de la table Suggestions de recherche, et de la rapidité avec laquelle la table dépasse les 500 000 suggestions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche **Élaguer les suggestions de recherche** .
3. Dans le formulaire Exécution de script planifiée, modifiez 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.

Champ	Description
Exécuter	Fréquence d'exécution de la tâche d'élagage. Pour exécuter la tâche manuellement, sélectionnez **Sur demande** , puis **Exécuter maintenant**.
Jour	Jour de la semaine pour exécuter la tâche d'élagage.
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser lors de l'interprétation de la valeur du champ **Heure** .
Heure	Heure de la journée à laquelle exécuter la tâche d'élagage. Spécifiez les heures (00 à 23), les minutes (00 à 59) et les secondes (00 à 59).
Intervalle de répétition	Intervalle entre les exécutions de la tâche d'élagage lorsque **l'option Exécuter** est définie sur `Periodically`. Spécifiez les jours (01 à 07, où 01 est dimanche), les heures (00 à 23), les minutes (00 à 59) et les secondes (00 à 59).
Conditionnel	Script à exécuter lors de l'exécution de la tâche de nettoyage.

Remarque :
Les champs du formulaire changent avec le choix de la valeur **Exécution** .

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Définir l'âge maximal pour les recherches utilisées dans la génération de suggestion

Définissez le paramètre Effacement automatique pour limiter l'âge des chaînes de recherche utilisées pour créer des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Événement de recherche [sys_search_event] contient toutes les chaînes utilisées dans les recherches. Les scripts utilisent cette table pour générer des analyses de recherche, des suggestions de recherche et des suggestions de saisie semi-automatique. Une propriété système définit l'âge maximal des enregistrements conservés dans la table. La valeur par défaut est de 180 jours, mais vous pouvez modifier ce nombre pour conserver les événements de recherche pour une durée plus courte ou plus longue. Des durées plus longues augmentent la taille de la table et sa consommation de disque.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Effacement automatique [sys_auto_flush].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_auto_flush.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Recherchez dans `*recherchez` et modifiez l'enregistrement **sys_search_event** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 formulaire Effacement automatique, modifiez la valeur **Âge en secondes** .
   La valeur par défaut est 15 552 000 secondes, soit 180 jours.

Empêcher la création de suggestions dans des cas particuliers

Désactivez la génération de suggestions à partir de chaînes de recherche spécifiques afin d'empêcher l'apparition de termes inutiles dans les suggestions ou d'empêcher la divulgation d'informations personnelles ou sécurisées.

Avant de commencer
Assurez-vous de vous familiariser avec la syntaxe du modèle d'expression régulière de Java. Pour en savoir plus sur la syntaxe des modèles d'expressions régulières, consultez la documentation Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les suggestions de recherche génèrent des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche à partir des chaînes de recherche saisies par les utilisateurs. Vous ne souhaitez peut-être pas créer des suggestions à partir de toutes les chaînes de recherche. Vous pouvez empêcher la génération de suggestions en utilisant l'une des approches suivantes :

- Excluez des mots ou des modèles d'expressions régulières des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche.

  Par exemple, un utilisateur peut effectuer une recherche sur KB2938272. Cette chaîne de recherche est trop opaque pour fournir une suggestion significative. Ou bien, quelqu'un peut entrer un numéro de sécurité sociale ou un numéro de téléphone comme chaînes de recherche qui ne doivent pas être affichées sous forme de suggestions à quelqu'un d'autre. Ainsi, vous pouvez exclure toutes les chaînes de recherche qui contiennent plusieurs nombres. De même, si quelqu'un utilise un juron dans une chaîne de recherche, vous ne voudrez peut-être pas faire apparaître ce mot dans les suggestions. La table Liste d'exclusion des suggestions de recherche [sys_search_suggestion_blacklist] contient la liste des mots exclus.

- Affectez des rôles aux utilisateurs qui empêchent la génération de suggestions à partir de leurs chaînes de recherche.

  Pour des raisons de confidentialité ou de sécurité, il est possible que certaines personnes ne voient pas apparaître les recherches ou les suggestions de saisie semi-automatique. Pour que leurs recherches ne génèrent pas de suggestions, affectez-leur le rôle suggestion_exempt. Ce rôle n'est pas nécessaire dans la plupart des situations. Les suggestions de recherche n'affichent jamais l'auteur de la recherche initiale. Pour empêcher les utilisateurs de voir les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche, affectez-leur le rôle cannot_read_suggestions.

Les suggestions de recherche sont fournies avec une table de mots exclus et de modèles d'expressions régulières dans les langues suivantes :

- Chinois
- Tchèque
- Néerlandais
- Finnois
- Français
- Allemand

Traduction automatique

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

- Hébreu
- Hongrois
- Italien
- Japonais
- Norvégien
- Polonais
- Portugais
- Russe
- Espagnol
- Suédois
- Thaï
- Turc

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Liste d'exclusion des suggestions de recherche [sys_search_suggestion_liste noire].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Entrez `sys_search_suggestion_blacklist.list` dans le filtre de navigation.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Pour activer ou désactiver un modèle de mot ou d'expression régulière :
   a. Sélectionnez le terme dans la liste que vous souhaitez activer ou désactiver.
   b. Dans le formulaire Liste d'exclusion des suggestions de recherche qui s'affiche, sélectionnez ou désactivez l'option **Actif** .
3. Pour ajouter un nouveau modèle de mot exclu ou d'expression régulière :
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Remplissez les champs du formulaire Liste d'exclusion des suggestions de recherche.

Formulaire Liste d'exclusion de suggestion de recherche

Champ	Description
Expression	Modèle de mot ou d'expression régulière à exclure.
Langue	La langue dans laquelle se trouve le mot exclu. Utilisez le code ISO 639-1 pour la langue, par exemple « en » pour l'anglais. Étant donné que les modèles d'expression régulière fonctionnent pour toutes les langues, les suggestions de recherche ignorent ce champ pour les modèles d'expression régulière.
Description	Explication de la raison pour laquelle vous avez exclu le modèle de mot ou d'expression régulière si ce n'est pas évident. Ce champ est particulièrement important pour les modèles d'expression régulière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Actif	Option permettant de supprimer le mot exclu ou le modèle d'expression régulière des suggestions.
Type	Option qui spécifie si le champ **Expression** représente un mot ou un modèle d'expression régulière.

Remarque :
Si vous utilisez des modèles d'expression régulière, vérifiez qu'ils excluent les mots souhaités. Pour plus d'informations, consultez Tester les modèles d'expressions régulières dans les entrées de la règle de la liste d'exclusion des suggestions de recherche.

4. Pour affecter à quelqu'un un rôle qui l'empêche de voir les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche, ou pour empêcher ses chaînes de recherche de devenir des suggestions :
   a. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et sélectionnez le nom d'un utilisateur.
   b. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.
   c. Pour empêcher un utilisateur de voir les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche, déplacez-cannot_read_suggestions de la colonne Collections vers la colonne Liste de rôles, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   d. Pour empêcher les chaînes de recherche d'un utilisateur de générer des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche, déplacez **suggestion_exempt** de la colonne Collections vers la colonne Liste de rôles, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Tester les modèles d'expressions régulières dans les entrées de la règle de la liste d'exclusion des suggestions de recherche

Les modèles d'expression régulière sont puissants et nécessitent souvent des modifications pour obtenir le comportement correct. Lorsque vous utilisez des modèles d'expression régulière pour exclure des chaînes de recherche, testez soigneusement les modèles afin de ne pas obtenir de résultats inattendus.

Avant de commencer

Assurez-vous de vous familiariser avec la syntaxe du modèle d'expression régulière de Java. Pour en savoir plus sur la syntaxe des modèles d'expressions régulières, consultez la documentation Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Règle de liste d'exclusion et relations de suggestions de recherche [m2m_blacklist_search_suggestion] répertorie les suggestions éliminées de la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] par entrées dans la table Liste d'exclusion des suggestions de recherche [sys_search_suggestion_blacklist].

Procédure

1. Dans votre navigateur, accédez à https://<nom de l'instance>.service-now.com/m2m_blacklist_search_suggestion_list.
   Une liste des mots exclus des suggestions de recherche s'affiche dans la table Règle de liste d'exclusion et Relations de suggestions de recherche. La colonne Suggestion affiche la chaîne de recherche qui a été éliminée lors de la création de suggestions.
2. Ajoutez un modèle d'expression régulière à la table de la liste d'exclusion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Empêcher les suggestions dans des cas particuliers.

3. Dans un champ de recherche, par exemple, sur le ServiceNow® Portail de services, entrez des mots qui satisfont au modèle d'expression régulière.
4. Exécutez le script qui génère les suggestions de recherche.
   Pour plus d'informations, consultez Planifier le script de création de suggestions de recherche. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter le script immédiatement.
5. Dans la table m2m_blacklist_search_suggestion_list , sélectionnez l'icône de menu ( ) pour l'en-tête de colonne Liste d'exclusion, puis sélectionnez **Grouper par liste d'exclusion** pour voir les modèles d'expression régulière et ce qu'ils ont éliminé.
6. Passez en revue les suggestions dans la table pour voir si les modèles d'expression régulière ont supprimé les suggestions qu'ils devaient avoir et rien d'autre.
7. Dans la table sys_search_suggestion_blacklist , définissez le champ **Actif** d'un modèle d'expression régulière exclu sur **faux**, puis exécutez à nouveau le script Concevoir des suggestions de recherche pour vous assurer que seules les suggestions exclues ont été supprimées.
8. Révisez les modèles d'expression régulière si nécessaire et répétez la procédure.

Utiliser les suggestions de recherche

Les applications de recherche affichent des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche lorsque vous saisissez du texte dans les champs de recherche. Les administrateurs peuvent analyser les données des tables de suggestions de recherche pour savoir comment les utilisateurs interagissent avec la recherche. Les utilisateurs invités peuvent afficher les suggestions créées à partir de recherches d'utilisateurs externes auto-enregistrées.

Utiliser les suggestions de recherche dans Recherche IA

Recherche IA les applications affichent des suggestions de saisie semi-automatique créées par le script Concevoir des suggestions de recherche. Des suggestions de saisie semi-automatique s'affichent lorsque vous saisissez des termes dans le champ de recherche de l'application. Vous pouvez sélectionner une suggestion de saisie semi-automatique pour l'accepter en tant que requête de recherche.

Pour en savoir plus sur l'utilisation et la configuration des suggestions de saisie semi-automatique dans Recherche IA les applications, reportez-vous à la section Suggestions de saisie semi-automatique dans Recherche IA les applications.

Utiliser les suggestions de recherche dans l'indexation de texte et le moteur de recherche Zing

Zing affiche les suggestions de recherche créées par le script Créer des suggestions de recherche. Des suggestions de recherche s'affichent lorsque vous saisissez des termes dans le champ de recherche Zing. Vous pouvez sélectionner une suggestion de recherche pour l'accepter en tant que recherche.

Pour en savoir plus sur l'affichage des suggestions de recherche dans Zing, reportez-vous à la section Zing affiche des suggestions de recherche lorsque les utilisateurs saisissent des termes de recherche.

Analyser la pertinence de la recherche

Analysez les données des tables de suggestions de recherche pour comprendre comment les utilisateurs interagissent avec la 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les suggestions de recherche utilisent les tables suivantes :

- Événement de recherche [sys_search_event] : stocke toutes les chaînes de recherche et tous les résultats de recherche.
- Événement de source de recherche [sys_search_source_event] : stocke les chaînes de recherche et les résultats de recherche et les lie à une source de données. Par exemple, la suggestion provient de la table de la base de connaissances plutôt que de la table de catalogue.
- Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] : stocke des suggestions pour les recherches.

Pour en savoir plus sur les tables Suggestions de recherche, reportez-vous à Tables de suggestions de recherche.

Procédure

1. Affichez la table Rechercher un événement [sys_search_event] en accédant dans votre navigateur à https://<nom d'instance>.service-now.com/sys_search_event_list.do.
2. Rechercher des requêtes de recherche dont les valeurs de colonne **de résultats** sont **faux**.
   Une valeur false signifie que quelqu'un a effectué une recherche, mais n'a obtenu aucun résultat de recherche. Vous pouvez choisir de créer des informations, telles qu'un article de la base de connaissances, pour fournir des résultats de recherche à l'avenir, créer des synonymes pour les mots de recherche susceptibles d'engendrer un résultat de recherche ou ne pas fournir d'informations si la question n'est pas pertinente.
3. Faites la moyenne des valeurs de la colonne **Classement des clics** .
   Le classement des clics affiche le résultat de recherche que vous avez sélectionné. Si vous cliquez sur le premier résultat dans la liste des résultats de recherche, la valeur de classement des clics est de 1. Si vous cliquez sur le 6e résultat affiché, la valeur de classement des clics est de 6. Si vous cliquez sur plusieurs résultats de recherche, le classement des clics correspond à la valeur la plus élevée de l'annonce. Par exemple, si vous cliquez sur le premier résultat, que vous revenez à la page de recherche et que vous cliquez sur le 6e résultat, que vous revenez à la page de recherche et que vous cliquez sur le 4e résultat et que vous trouvez une réponse, le classement des clics est de 6 (et non de 4). Un classement des clics égal à 0 signifie que vous n'avez sélectionné aucun résultat de recherche ou que vous avez sélectionné une carte de réponse de résultat Genius dans Recherche IA. Les valeurs de classement des clics positives inférieures indiquent que les meilleurs résultats de recherche sont les plus pertinents. L'objectif est donc de réduire la valeur moyenne de ce champ.
4. Déterminez le taux de clics en divisant le nombre d'enregistrements dont le classement des clics n'est pas nul par le nombre total d'enregistrements.

   Un taux de clics plus élevé est préférable. Le taux de clics est un bon indicateur de la fréquence à laquelle les utilisateurs trouvent des résultats pertinents, mais il ne révèle pas l'effort qu'il a fallu pour trouver ces résultats. C'est là qu'intervient le classement des clics. Le classement des clics décrit l'effort qu'il a fallu à l'utilisateur pour trouver ce qu'il percevait comme un résultat pertinent.

5. Faites la moyenne des nombres dans la colonne **Affinements** .
   L'affinement est le nombre d'actions effectuées par un utilisateur pour réduire le nombre de résultats de recherche. Les actions incluent le tri et le filtrage. Plus il y a d'affinements, plus il faut d'efforts pour trouver des résultats de recherche pertinents, c'est pourquoi les chiffres les plus bas sont les meilleurs.
6. Affichez la table Événement source de recherche [sys_search_source_event] en accédant dans votre navigateur à https://<nom de l'instance>.service-now.com/sys_search_source_event_list.do.
7. Rechercher des requêtes de recherche dont les valeurs de colonne **de résultats** sont **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.

Faux signifie que quelqu'un a effectué une recherche, mais n'a obtenu aucun résultat de recherche à partir d'une table source particulière, par exemple, la table Base de connaissances. Vous pouvez choisir de créer des informations, telles qu'un article de la base de connaissances, sur la source pour fournir des résultats de recherche à l'avenir, créer des synonymes pour les mots de recherche qui feraient apparaître un résultat de recherche dans cette table source ou ne pas fournir d'informations si la question n'est pas pertinente.

Utiliser l'API REST GraphQL pour afficher les suggestions créées à partir des recherches d'utilisateurs externes

Soumettez une demande au point de terminaison de l'API REST GraphQL pour récupérer les suggestions de recherche créées à partir des recherches effectuées par des utilisateurs externes enregistrés automatiquement. Ce point de terminaison autorise l'accès aux utilisateurs invités non authentifiés.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies dans votre instance :

- Le module d'extension Domain Separation n'est pas activé. Pour plus d'informations sur ce module d'extension, consultez Module d'extension Domain Separation .
- Le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) est activé. Pour en savoir plus sur ce module d'extension, consultez Explicit Roles .
- Les utilisateurs externes ayant le rôle snc_external ont soumis des recherches dans des applications de recherche qui génèrent des suggestions de recherche, telles que ServiceNow® Portail de services, Now Mobileou ServiceNow® Agent virtuel.
- La `glide.search.suggestions.allow_guest_user` propriété système est définie sur **vrai**. Pour en savoir plus sur la définition d'une valeur de propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

Obtenez l'sys_id de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez récupérer des suggestions de recherche d'utilisateur externe.

Remarque :
Les utilisateurs disposant des rôles search_application_admin, agent_workspace_user ou workspace_user peuvent obtenir cette sys_id en la copiant à partir de l'enregistrement de l'application de recherche dans la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config].

Téléchargez un client GraphQL tiers, tel que le client GraphiQL, Insomnia ou Postman.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suggestions de recherche crée des suggestions pour les recherches effectuées par les utilisateurs externes enregistrés automatiquement. Lorsque la propriété système est définie sur **vrai**, les `glide.search.suggestions.allow_guest_user` utilisateurs invités non authentifiés peuvent accéder au point de terminaison de l'API REST GraphQL de votre instance pour récupérer des suggestions de recherche d'utilisateur externe pour une application de recherche.

Aucune authentification n'est requise ou appliquée pour ce point de terminaison d'API REST GraphQL.

Remarque :
Les utilisateurs invités non authentifiés ne peuvent extraire des suggestions de recherche qu'à partir du domaine global. Si Domain separation est activé dans votre instance, les utilisateurs invités ne peuvent pas récupérer de suggestions 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.

Procédure

1. Dans votre client GraphQL tiers, configurez une nouvelle requête qui utilise la méthode HTTP POST.
2. Définissez le point de terminaison pour la demande au point de terminaison de l'API REST GraphQL pour votre instance, https://<nom de l'instance>.service-now.com/api/now/graphql.
3. Définissez le corps de la demande sur la requête GraphQL suivante, en remplaçant <search_application_sys_id> par le sys_id de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez récupérer les suggestions de recherche d'utilisateur externe :

```
{
 GlideSearch_Query {
  suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>", searchTerm: "") {
   term
   data {
    name
    records {
     type
     columns {
      label
      fieldName
      value
      displayValue
     }
    }
   }
  }
 }
}
```

Résultats

Le système renvoie les suggestions de recherche des recherches d'applications effectuées par des utilisateurs externes enregistrés automatiquement en tant qu'objet JSON, comme illustré dans cet exemple :

```
{
 "data": {
  "GlideSearch_Query": {
   "suggestions": {
    "term": "",
    "data": [
     {
      "records": [
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
          "displayValue": "automatic replies",
          "value": "automatic replies",
          "fieldName": "name"
         }
        ]
       },
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
```

Traduction automatique

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

```
            {
              "label": "name",
              "displayValue": "contact group",
              "value": "contact group",
              "fieldName": "name"
            }
          ]
        },
        {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
            {
              "label": "name",
              "displayValue": "tablet",
              "value": "tablet",
              "fieldName": "name"
            }
          ]
        },
        {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
            {
              "label": "name",
              "displayValue": "laptop",
              "value": "laptop",
              "fieldName": "name"
            }
          ]
        },
        {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
            {
              "label": "name",
              "displayValue": "new email account",
              "value": "new email account",
              "fieldName": "name"
            }
          ]
        }
      ],
      "name": "Popular searches"
    }
  ]
 }
 }
}
```


Référence des suggestions de recherche

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants et le comportement de Domain Separation pour les suggestions 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.

Installé avec les suggestions de recherche

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

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Suggestions de recherche bloquées dans le module de recherche [cannot_read_suggestions]	Les suggestions de recherche ou de saisie semi-automatique ne s'affichent pas lors de la recherche.	Aucun
Suggestions de recherche Rechercher un module de recherche exempté [suggestion_exempt]	Envoie des recherches que le système ignore lors de la génération de suggestions de recherche ou de saisie semi-automatique.	Aucun

Pour plus de détails sur la restriction de la génération de suggestions de recherche, consultez Empêcher la création de suggestions dans des cas particuliers.

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Créer des suggestions de recherche	Convertit les recherches stockées dans la table Événement de recherche [sys_search_event] en suggestions de saisie semi-automatique et en suggestions de recherche stockées dans la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion].
Suggestions d'élagage de la recherche	Supprime les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche les moins bien notées de la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] pour limiter le nombre maximal de suggestions à 500 000.

Tables installées

Table	Description
Événement de recherche [sys_search_event]	Chaînes de recherche et détails sur leurs résultats associés, y compris l'utilisateur de recherche, l'application, la source de l'interface utilisateur, la session et la langue, ainsi que le classement des clics et les améliorations spécifiés par l'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.

Table	Description
Rechercher un événement par table source [sys_search_source_event]	Corrélations entre les chaînes de recherche et les résultats de recherche provenant d'une table spécifique (source de données). Une recherche qui interroge plusieurs tables produit plusieurs événements de recherche par enregistrements sources.
Suggestion de recherche [sys_search_suggestion]	les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche générées à partir des recherches d'utilisateurs par la tâche planifiée Créer des suggestions de recherche. La tâche planifiée Élaguer les suggestions de recherche supprime les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche les moins bien notées de cette table pour conserver sa taille maximale à 500 000 enregistrements de suggestion.

Pour en savoir plus sur les colonnes individuelles de ces tables, reportez-vous à Tables de suggestions de recherche.

Tables de suggestions de recherche

Les suggestions de recherche utilisent des tables pour générer et suivre les suggestions de recherche pertinentes. Vous pouvez examiner les données de ces tables pour mieux comprendre les suggestions de recherche proposées dans votre système.

Remarque :
Étant donné que les tables de suggestions de recherche sont des tables système, elles sont exclues du Reporting module par défaut. Pour en savoir plus sur l'activation de la génération de rapports sur les tables système, reportez-vous à la rubrique Génération de rapports sur les tables système .

Table Rechercher un événement

La table Événement de recherche [sys_search_event] stocke les chaînes de recherche et leurs résultats de recherche.

Table sys_search_event

Colonne	Description
Requête de recherche	Recherchez la chaîne que l'utilisateur a saisie.
A des résultats	Valeur booléenne qui spécifie si la recherche a renvoyé (vrai) ou non (faux) des résultats. Pour toutes les valeurs fausses, envisagez d'ajouter des informations afin que la même recherche renvoie des suggestions à l'avenir.
Classement des clics	Le classement des clics affiche le résultat de recherche que vous avez sélectionné. Si vous cliquez sur le premier résultat dans la liste des résultats de recherche, la valeur de classement des clics est de 1. Si vous cliquez sur le 6e résultat affiché, la valeur de classement des clics est de 6. Si vous cliquez sur plusieurs résultats de recherche, le classement des clics correspond à la valeur la plus élevée de l'annonce. Par exemple, si vous cliquez sur le premier résultat, que vous revenez à la page de recherche et que vous cliquez sur le 6e résultat, que vous revenez à la page de recherche et que vous cliquez sur le 4e résultat et que vous trouvez une réponse, le classement des clics est de 6 (et non de 4). Un classement des clics égal à 0 signifie que vous n'avez sélectionné aucun résultat de recherche ou que vous avez sélectionné une carte de réponse de résultat Genius dans Recherche IA. Les valeurs de classement des clics positives inférieures indiquent que les meilleurs résultats de recherche sont les plus pertinents. L'objectif est donc de réduire la valeur moyenne de 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.

Table sys_search_event (suite)

Colonne	Description
Utilisateur	Utilisateur ayant effectué la recherche.
ID d'application	Application dans laquelle la fonctionnalité de recherche a été utilisée ; par exemple, vous avez effectué une recherche dans le Portail de services. Voir la **source de l'interface utilisateur**.
Langue	Langue de la requête. La recherche renvoie uniquement les résultats qui sont dans la même langue que la requête de recherche.
Affinements	Nombre d'actions que vous avez effectuées pour réduire le nombre de résultats de recherche. Les actions incluent le tri et le filtrage. L'objectif est de réduire ce nombre.
Source de l'interface utilisateur	Écran (mobile) ou page (portail) spécifique d'où provient la requête de recherche. Reportez-vous **à la section ID d'application**.
Session	ID de la session, qui spécifie quand la recherche a eu lieu.
Profil Recherche IA	Nom du profil de recherche utilisé pour la recherche. S'applique uniquement aux recherches effectuées avec le Recherche IA moteur.

Rechercher un événement par table source

La table Événement de recherche par source [sys_search_source_event] stocke les enregistrements qui corrèlent les chaînes de recherche avec les résultats d'une table spécifique, appelée ici source de données. Une recherche peut interroger plusieurs tables. La table sys_search_event répertorie un enregistrement pour l'ensemble de la recherche, tandis que la table sys_search_source_event répertorie un enregistrement pour chaque source de données (table) interrogée.

sys_search_source_event

Colonne	Description
Requête de recherche	Recherchez la chaîne que vous avez saisie.
Source	ID système de la source de données. Par exemple, l'ID système de la base de connaissances peut être c45067sample3c82eef3e. Les suggestions provenant d'une source sont utilisées en tant que suggestions pour cette source uniquement. Par exemple, une suggestion dérivée de l'ne Portail de services sera pas utilisée comme suggestion dans Now Mobile.
A des résultats	Valeur booléenne qui spécifie si la source a fourni (vrai) ou non (faux) des résultats de recherche. Pour toutes les valeurs fausses, envisagez d'ajouter des informations afin que la même requête de recherche renvoie des suggestions à l'avenir.
Créé	Horodatage de la requête de recherche.

Table de suggestions de recherche

La table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] stocke les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche. Une tâche planifiée utilise la table de sys_search_event pour créer le contenu de la table de suggestions. Cette tâche sépare les suggestions générées par source. Les suggestions générées à partir de recherches sur , par Portail de servicesexemple, ne sont renvoyées que pour d'autres Portail de services recherches. Ces suggestions ne sont pas renvoyées pour Now Mobile les requêtes.

Traduction automatique

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

sys_search_suggestion

Colonne	Description
ID d'application	Application dans laquelle la fonctionnalité de recherche a été utilisée ; par exemple, vous avez effectué une recherche dans le Portail de services.
Groupe d'utilisateurs	Spécifie si un utilisateur interne ou externe a généré la requête de recherche. Les suggestions pour les utilisateurs internes ne sont pas partagées avec les utilisateurs externes et vice versa.
Langue	Langue de la requête. La recherche renvoie uniquement des suggestions qui sont dans la même langue que la requête de recherche.
Score	Classement des suggestions. Plus le score est élevé, plus la suggestion est pertinente. Une fois que toutes les suggestions sont renvoyées pour une requête de recherche, les suggestions sont triées par **score**, le plus élevé répertorié en premier. Les scores reflètent la fréquence à laquelle vous avez sélectionné une suggestion. Une suggestion populaire implique qu'il répond à la requête.
Source	ID système de la source de données. Par exemple, l'ID système de la base de connaissances peut être c45067sample3c82eef3e. Les suggestions provenant d'une source sont utilisées en tant que suggestions pour cette source uniquement. Par exemple, une suggestion dérivée de l'ne Portail de services sera pas utilisée comme suggestion dans Now Mobile.

Domain separation et suggestions de recherche

L'application Suggestions de recherche ne prend pas en charge Domain Separation.
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 : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

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

Domain Separation permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine.

Fonctionnement de Domain separation avec les suggestions de recherche

Par défaut, les résultats des suggestions de recherche sont limités au domaine spécifique de l'utilisateur connecté. Les suggestions de recherche et de saisie semi-automatique ne sont pas partagées dans les domaines parents ou enfants.

Information associée

Séparation de 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.

Signaux de recherche

La recherche stocke les données de signal provenant des recherches des utilisateurs. Les données agrégées des signaux permettent d'améliorer la pertinence des résultats de recherche dans votre système.

Signale les détails des recherches de l'utilisateur, les améliorations apportées à la recherche et les interactions avec les résultats de recherche.

Recherche IA La pertinence de l'apprentissage machine analyse les données agrégées des signaux et ajuste automatiquement le score de pertinence de recherche pour refléter les modèles de comportement des utilisateurs. Ce réglage permet d'améliorer la pertinence des résultats pour les utilisateurs de la recherche.

Pour en savoir plus sur Recherche IA la pertinence de l'apprentissage machine, reportez-vous à Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA.

Rechercher les tables de signaux

La recherche utilise des tables pour stocker des détails à partir des recherches des utilisateurs, des affinements de recherche et des interactions avec les résultats de recherche. Ces détails sont appelés signaux de recherche. Les données des tables de signaux de recherche permettent d'améliorer la pertinence des résultats de recherche dans votre système.

Les signaux de recherche font référence aux données utilisateur, query, et autres données similaires stockées dans des colonnes des tables de suggestions de recherche. Pour obtenir un guide sur les tables de suggestions de recherche et leurs colonnes, reportez-vous à la section Tables de suggestions de recherche.

Remarque :
Étant donné que les tables de signaux de recherche sont des tables système, elles sont exclues du Reporting module par défaut. Pour en savoir plus sur l'activation de la génération de rapports sur les tables système, reportez-vous à la rubrique Génération de rapports sur les tables système .

Rechercher la table d'événement de signal

La table Événement de signal de recherche [sys_search_signal_event] stocke les données de signal produites lorsque les utilisateurs soumettent une recherche.

sys_search_signal_event

Colonne	Description
Événement de recherche	Référence à l'enregistrement de l'événement de recherche dans la table Événement de recherche [sys_search_event].
Navigateur	Chaîne de l'agent du navigateur de l'utilisateur.
Latitude	Coordonnées de latitude de l'emplacement de l'utilisateur en degrés décimaux.
Longitude	Coordonnées de longitude de l'emplacement de l'utilisateur en degrés décimaux.
Intentions de requêtes avec correspondance	Liste des intentions de requête correspondant à la requête de recherche de l'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.

sys_search_signal_event (suite)

Colonne	Description
Résultats de la première page	Tableau JSON d'objets dans lequel chaque nœud représente un résultat unique renvoyé dans la première page de résultats de la recherche. L'ordre des résultats est conservé. Chaque objet comprend l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) d'un résultat et la table dans laquelle se trouve le résultat. **Remarque :** Les résultats de la première page ne sont pas mis à jour lorsque vous affinez une recherche.
Délai de réponse de Search (ms)	Temps nécessaire à la recherche, en millisecondes.
Langue de requête de l'utilisateur	Langue de la requête de recherche de l'utilisateur.

Table Événement de résultat de signal de recherche

La table Événement de résultat de signal de recherche [sys_search_signal_result_event] stocke les données de signal pour les résultats de recherche sélectionnés par les utilisateurs.

sys_search_signal_result_event

Colonne	Description
Requête de recherche	Requête de recherche qui a conduit à la sélection du résultat de recherche.
Utilisateur	Utilisateur qui a sélectionné le résultat de la recherche.
DocID de résultat	Noms de table source et d'enregistrement pour le résultat de recherche sélectionné.
Description	Brève description du résultat de recherche sélectionné.
Table source	Table source pour le résultat de recherche sélectionné.
DocID AIS	Nom de la table source et sys_id d'enregistrement pour le résultat de recherche sélectionné.
Type de résultat	Type de résultat de recherche sélectionné. Par exemple, `REGULAR` pour un résultat de recherche régulier ou `GENIUS` pour une carte de réponse de résultat Genius.
Rechercher l'événement de signal	Référence à l'enregistrement pour la recherche dans la table Événement de signal de recherche [sys_search_signal_event].
Numéro	Numéro de l'enregistrement pour le résultat de recherche sélectionné.
Domaine	Domaine auquel le résultat de recherche sélectionné appartient.

Traduction automatique

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

sys_search_signal_result_event (suite)

Colonne	Description
Utiliser pour les suggestions	Option indiquant si Recherche IA cette sélection de résultats est utilisée lors du calcul des suggestions de saisie semi-automatique. Pour en savoir plus, consultez Suggestions de saisie semi-automatique dans Recherche IA les applications
URL source	URL du résultat de recherche sélectionné.
Données d'action	Tableau JSON d'objets représentant l'action de sélection des résultats de recherche.

Événement de résultat de signal de recherche Table d'action

La table Action d'événement de résultat de signal de recherche [sys_search_signal_result_event_action] stocke les données de signal pour les interactions de l'utilisateur avec les résultats de recherche.

sys_search_signal_result_event_action

Colonne	Description
Type de signal	Type de signal d'interaction de l'utilisateur enregistré pour le résultat de la recherche. Par exemple, `CLICK` indique que l'utilisateur a sélectionné un résultat de recherche.
Valeur du signal	Valeur du signal d'interaction de l'utilisateur. Par exemple, lorsque le type de signal est `CLICK`, la valeur du signal est l'index numérique du résultat de recherche sélectionné par l'utilisateur.
Événement de résultat de signal de recherche	Référence à l'enregistrement du résultat de recherche dans la table Événement de résultat de signal de recherche [sys_search_signal_result_event].

Rechercher une requête de saisie automatique Table d'événements

La table Événement de requête de saisie automatique de recherche [sys_search_autocomplete_query_event] stocke les données de signal pour les suggestions de saisie semi-automatique que les utilisateurs sélectionnent dans le champ d'entrée de recherche.

sys_search_autocomplete_query_event

Colonne	Description
Requête sélectionnée	Requête suggérée de saisie semi-automatique sélectionnée par l'utilisateur dans le champ d'entrée de recherche.
Index de clics	Index numérique de la suggestion de saisie semi-automatique que l'utilisateur a sélectionnée dans le champ d'entrée 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.

sys_search_autocomplete_query_event (suite)

Colonne	Description
Latitude	Coordonnées de latitude de l'emplacement de l'utilisateur en degrés décimaux.
Longitude	Coordonnées de longitude de l'emplacement de l'utilisateur en degrés décimaux.
Profil de recherche	Référence au profil de recherche utilisé pour la requête de recherche.

Table d'action d'événement de résultat Genius

La table Action d'événement de résultat Genius [sys_search_genius_result_event_action] stocke les données de signal pour les interactions de l'utilisateur avec les cartes de réponse de résultat Genius.

sys_search_genius_result_event_action

Colonne	Description
ID de l'action	Identificateur de ce signal d'action d'événement de résultat Genius.
Type d'actions	Type d'action effectuée à partir de la carte de réponse de résultat Genius.
Valeur d'action	Valeur, le cas échéant, pour l'action effectuée à partir de la carte de réponse de résultat Genius.
Intentions de résultats Genius avec correspondance	Liste des intentions du NLU modèle correspondant à l'action effectuée à partir de la carte de réponse de résultat Genius. **Remarque :** Ce champ n'est renseigné que pour les configurations de résultats Genius avec NLU des déclencheurs.
Type de carte	Type de carte de réponse de résultat Genius avec laquelle l'utilisateur a interagi.
Événement de résultat de signal de recherche	Référence à l'enregistrement de la carte de réponse de résultat Genius dans la table Événement de résultat de signal de recherche [sys_search_signal_result_event].

Indexation de texte Zing et moteur de recherche

Indexez et recherchez les données d'enregistrement par table.

Il ServiceNow® Indexation de texte Zing et moteur de recherche s'agit du moteur de recherche par défaut utilisé pour rechercher Now Platform® des données d'enregistrement. Son moteur est entièrement créé avec ServiceNow du code et implémenté dans le modèle relationnel.

L'index de recherche de texte Zing est divisé en plusieurs partitions de base de données pour une interrogation parallèle. Sa logique de moteur de recherche donne des résultats rapides et met l'accent sur la pertinence. Les scores de pertinence incluent la pondération

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fréquence et de proximité. Les scores incluent également la pondération de champs indexés spécifiques tels que le titre, la brève description et les métadonnées.

Zing fournit des suggestions de recherche avec suggestion automatique et **Voulez-vous dire :** des suggestions de recherche globale.

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle ts_admin peuvent configurer les paramètres de recherche de texte Zing suivants :

- pertinence de la correspondance
- Poids de champ de pertinence pour chaque table indexée
- Mots vides globaux
- Mots vides pour chaque index
- dictionnaires de synonymes pour chaque table
- Tables avec indexation des pièces jointes

Explorer • Washington DC • Fonctionnalités de Administration des recherches • Fonctionnalités de l’indexation de texte et du moteur de recherche Zing	Configurer • Définir les propriétés de la recherche de texte global • Zing peut inclure des pièces jointes dans les résultats de recherche • Zing peut développer les résultats de recherche avec des synonymes	Administrer • Mots d’index Zing • La recherche globale trouve des enregistrements de plusieurs tables • La recherche de liste trouve des enregistrements de la table actuelle
Utiliser • Les opérateurs booléens autorisent les résultats de recherche conditionnelle • Les guillemets permettent des recherches d’expressions exactes • Les caractères génériques permettent de rechercher des modèles et des variations	Développer • Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs • Créer des dictionnaires de synonymes	Dépannage et demande d'aide • Poser des questions ou y répondre dans le forum de la plateforme • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Fonctionnalités de l’indexation de texte et du moteur de recherche Zing

Activez et configurez Indexation de texte Zing et moteur de recherche les fonctionnalités.

Fonctionnalité	Description	Tâches principales	État
Mots d’index Zing	Indexez les documents en les divisant en mots. Selon les langues prises en charge par votre instance, un mot peut être un caractère unique, tel qu’un pictogramme chinois ou japonais, ou une	• Configurer une table pour l’indexation	Actifs

Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Description	Tâches principales	État
	séquence de caractères séparés par des espaces, comme dans les langues latine, arabe et pinyin.	et la recherche • Régénérer un index de texte pour une table • Configurer les tables pour utiliser le générateur de jetons japonais	
Zing calcule les scores des documents à l'aide de trois composants :	Calculez les scores des documents en fonction de la fréquence, de la séquence et du poids des termes recherchés dans le document.	• Termes de recherche de score par fréquence de document inverse (IDF) • Définir le poids relatif d'un champ	Actifs
La recherche globale trouve des enregistrements de plusieurs tables	Recherchez plusieurs types d'enregistrements à partir d'un seul champ de recherche.	• Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale • Configurer une table pour l'indexation et la recherche	Actifs
Page des résultats de recherche dans Interface utilisateur principale et UI15	Affichez les résultats de recherche de texte global pour chaque table au fur et à mesure que Zing les génère.	• Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale	Actifs

Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Description	Tâches principales	État
		• Revenir à l'interface utilisateur de recherche globale héritée	
La recherche de liste trouve des enregistrements de la table actuelle	Rechercher des enregistrements à partir d'une vue de liste de tables.	• Configurer une table pour l'indexation et la recherche • Régénérer un index de texte pour une table	Actifs
Zing peut inclure des pièces jointes dans les résultats de recherche	Recherchez du contenu dans les pièces jointes des tables indexées. Affichez les pièces jointes pour les résultats de recherche de la Knowledge table [kb_knowledge].	• Indexer les pièces jointes d'une table • Configurer une table pour l'indexation et la recherche	Actifs
Zing supprime les mots vides des requêtes	Supprimez les mots courants des requêtes de recherche qui ne produisent pas de résultats significatifs.	• Configurer un mot vide global • Configurer un mot vide spécifique à une table	Actifs
Zing fait correspondre les mots dérivés avec la radicalisation	Convertissez n'importe quel mot clé de recherche à plusieurs caractères en sa forme de racine pour trouver des versions dérivées du mot.	• Propriétés de localisation de système • Activer une langue	Actifs

Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Description	Tâches principales	État
Zing peut développer les résultats de recherche avec des synonymes	Développez les résultats de recherche pour inclure des termes de recherche supplémentaires. ⚙ Nécessite une configuration avant utilisation	• Activer la recherche de synonymes • Créer des dictionnaires de synonymes	Inactif

Options de recherche disponibles

Zing offre aux utilisateurs plusieurs interfaces de recherche et opérateurs de recherche pour effectuer des recherches textuelles.

Interfaces de recherche disponibles

Interface de recherche	Description
Recherche globale.	Rechercher des enregistrements dans plusieurs tables à l'aide du champ de recherche globale de Next Experience Navigation unifiée .
Rechercher une liste	Rechercher des enregistrements dans une liste ; Effectuez une recherche dans un champ spécifique (Accéder à), dans tous les champs (Rechercher) ou dans une colonne spécifique.
Base de connaissances	Rechercher des articles de la base de connaissances.
Live Feed	Filtrez, recherchez ou triez les messages dans le flux en direct.
Pages de l'interface utilisateur	Créez une page d'interface utilisateur personnalisée pour rechercher des enregistrements dans une table.

Opérateurs de recherche disponibles

Opérateur de recherche	Description
Opérateurs booléens	Construisez des recherches complexes à l'aide des opérateurs booléens ET, OU et NON dans les recherches de texte globales.
Guillemets	Placez les termes de recherche entre guillemets pour rechercher une expression exacte composée d'un ou de plusieurs mots.
Caractères génériques	Développez les résultats de recherche pour qu'ils correspondent à n'importe quel caractère autre qu'un espace. Le système prend en charge les caractères génériques à un seul caractère et à plusieurs caractères.

La recherche de liste trouve des enregistrements de la table actuelle

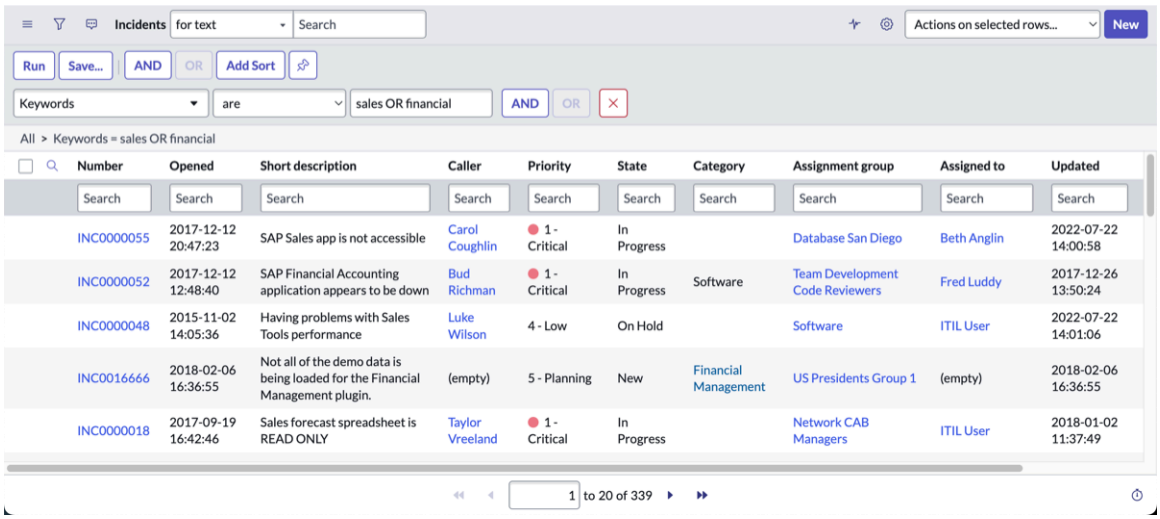
Rechercher des enregistrements à partir d'une vue de liste de tables.

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.

Les tables indexées affichent l'option *for text* dans la barre de titre de liste, qui recherche les valeurs de champ correspondantes dans tous les enregistrements.

Recherche de liste



Le champ de recherche de liste accepte les opérateurs booléens (ET, OU et PAS) dans les requêtes de recherche. Lorsqu'un utilisateur ajoute un opérateur booléen à une requête de recherche, le système renvoie uniquement les enregistrements qui correspondent à toutes les conditions de recherche de la requête.

Le système convertit également toute requête de recherche en une condition de mot clé équivalente dans le fil d'Ariane de la liste et le filtre. Par exemple, si vous recherchez le texte « Oracle OR SAP », la condition **[Keywords] [are] [Oracle OR SAP] (Mots-clés] [sont] [Oracle OR SAP].** Les contrôles de liste standard peuvent modifier ou supprimer ces fils d'Ariane et conditions.

Les opérateurs booléens autorisent les résultats de recherche conditionnelle

Construisez des recherches complexes à l'aide des opérateurs booléens ET, OU et NON dans les recherches de texte globales.

Vous pouvez utiliser des opérateurs booléens dans toutes les interfaces de recherche de texte global :

- Champ de recherche de texte global
- Base de connaissances rechercher
- Recherche de liste pour le texte

Remarque :
Les opérateurs booléens sont sensibles à la casse. Par exemple, le système reconnaît OR comme un opérateur booléen, mais traite Or et ou comme des termes de recherche réguliers.

Opérateurs booléens

Opérateur	Description
Symbole OU barre verticale (|)	Trouve une correspondance si l'un des termes de recherche existe dans un document (une union d'ensembles). Par exemple, pour trouver des documents qui contiennent soit un mot de passe d'e-mail , soit simplement 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.

Opérateurs booléens (suite)

Opérateur	Description
	e-mail, vous pouvez rechercher « mot de passe de messagerie » OU e-mail ou « mot de passe de messagerie »|e-mail. L'utilisation de l'opérateur .or., que le système utilise lorsque vous créez des groupes de conditions OU pour des champs autres que Mots clés avec le créateur de condition, peut produire des résultats différents. Par exemple, ce filtre recherche les enregistrements dont les descriptions brèves contiennent SSO , puis recherche séparément les enregistrements dont les descriptions brèves contiennent SAML : **Recherche à l'aide des listes de choix de filtres**  **Remarque :** De par votre conception, vous ne pouvez avoir qu'une seule condition de filtre de mots clés par ensemble de conditions. Si vous sélectionnez le champ Mots clés dans une liste de choix de filtre, le bouton OU de cette condition de filtre devient indisponible. De même, si vous créez une condition de filtre OR, le champ Mots clés devient indisponible dans les listes de choix de filtre.
ET	Trouve une correspondance si tous les termes de recherche existent dans un document (une intersection d'ensembles). Par exemple, pour trouver des documents qui contiennent à la fois « Charge du processeur » et « 10 minutes », recherchez « Charge du processeur » ET « 10 minutes » Par défaut, Zing applique un opérateur ET entre tous les termes de recherche qui ne sont pas séparés par des opérateurs OU ou NOT. Par exemple, si vous saisissez serveur de messagerie en panne comme termes de recherche, le système recherche e-mail ET serveur ET en panne. **Remarque :** Pour Base de connaissances les recherches, si la recherche AND par défaut renvoie de mauvais résultats, la recherche est automatiquement réexécutée avec l'opérateur OR. Les administrateurs peuvent configurer la recherche de la base de connaissances pour toujours utiliser OR en modifiant la `glide.knowman.search.operator` propriété système.
NOT, moins (-), ou point d'exclamation (!)	Exclut les documents qui contiennent le terme de recherche après l'opérateur NOT (une différence d'ensembles). Par exemple, pour trouver des documents qui contiennent « CPU load » mais pas « 10 minutes », vous pouvez rechercher « CPU load » PAS « 10 minutes » ou « CPU load » -« 10 minutes » ou « CPU load » !« 10 minutes ». NOT doit être un terme autonome dans votre recherche. Par exemple, atom NOT ion exclut le terme ion, mais NOTION recherche le terme notion. Les symboles moins et point d'exclamation doivent immédiatement précéder le terme de recherche que vous souhaitez exclure. Par exemple, une recherche d'e-mail ! Joe exclut Joe mais une recherche d'email ! Joe inclut Joe.

Traduction automatique

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

Opérateurs booléens (suite)

Opérateur	Description
	Vous ne pouvez pas utiliser l'opérateur NOT pour exclure tous les termes de votre recherche. Par exemple, la recherche suivante ne renvoie aucun résultat : NOT « 10 minutes ».

Information associée

Propriétés de la base de connaissances

Les guillemets permettent des recherches d'expressions exactes

Placez les termes de recherche entre guillemets pour rechercher une expression exacte composée d'un ou de plusieurs mots.

Les termes de recherche entre guillemets sont traités comme des recherches d'expression exacte. Lorsque vous recherchez une expression exacte, Zing ne fait correspondre que les documents qui contiennent les mots cités dans l'ordre exact que vous spécifiez.

Par exemple, la recherche du mot de passe de messagerie renvoie des résultats de recherche qui incluent l'adresse e-mail et le mot de passe dans n'importe quel ordre, y compris les enregistrements avec les chaînes de texte suivantes :

- Entrez votre mot de passe de messagerie
- Mot de passe de votre compte de messagerie

Si vous recherchez l'expression citée « mot de passe de messagerie », Zing renvoie les résultats de recherche avec le texte Saisissez votre mot de passe de messagerie car ils contiennent le mot de passe de messagerie comme une expression exacte. Il ne renvoie pas les résultats avec le texte du mot de passe de votre compte de messagerie , car les termes de recherche n'apparaissent pas dans l'ordre exact spécifié dans votre phrase de recherche.

Les recherches d'expressions exactes ignorent :

- Mots vides
- Ponctuation
- caractères génériques

Remarque :
Les caractères génériques sont ignorés en tant que ponctuation.

Par exemple, la recherche de l'expression « mot de passe de messagerie » renvoie les mêmes résultats de recherche que ces expressions :

- « envoyer le mot de passe par e-mail » parce que le mot vide est ignoré.
- « Mot de passe de messagerie ? » car le signe de ponctuation ? est ignoré.
- « email password* » car le caractère générique * est ignoré en tant que ponctuation.

Les caractères génériques permettent de rechercher des modèles et des variations

Développez les résultats de recherche pour qu'ils correspondent à n'importe quel caractère autre qu'un espace. Le système prend en charge les caractères génériques à un seul caractère et à plusieurs caractères.

Les recherches suivantes prennent en charge les caractères génériques.

Traduction automatique

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

- Recherche de texte global
- Base de connaissances

> **Remarque :**
> Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent activer la recherche par caractères génériques dans le contexte Connaissances en accédant à **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**, en modifiant l'enregistrement Recherche dans la **base de connaissances** et en cochant la case **Activer les recherches par caractères génériques** .

- Rechercher une liste

> **Remarque :**
> Pour effectuer une recherche de texte générique dans une liste, vous devez sélectionner le **texte** comme champ de recherche. Si vous sélectionnez un champ de liste au lieu d'un **champ de texte**, les caractères génériques dans les termes de recherche seront interprétés comme des caractères génériques de recherche de liste .

- Champs de référence

Pour effectuer une recherche de caractères génériques à caractère unique, utilisez le caractère de pourcentage (%). Ce caractère générique trouve les mots qui contiennent n'importe quel caractère à la place du caractère de signe de pourcentage. Par exemple, pour trouver des mots tels que **texte** ou **test**, recherchez `te%t`.

Pour effectuer une recherche de caractères génériques à plusieurs caractères, utilisez l'astérisque (*). Ce caractère générique trouve les mots qui contiennent zéro ou plusieurs caractères à la place de l'astérisque. Par exemple, pour trouver des mots tels que **planifié** ou **placé**, recherchez `pl*d`.

Vous pouvez utiliser des caractères génériques n'importe où dans une chaîne de recherche et inclure plusieurs caractères génériques dans le même mot. Par exemple, pour trouver des mots tels que **abordable**, **effort** et **offre**, recherchez `%ff%r*`.

Si une recherche par caractères génériques renvoie trop de résultats, le système affiche un message vous demandant d'affiner la recherche. Les administrateurs peuvent définir une propriété de recherche de texte global pour modifier la limite des résultats de recherche par caractères génériques.

> **Remarque :**
> Les recherches de texte générique ne sont efficaces qu'avec des mots à plusieurs caractères. Un caractère générique dans une séquence de caractères de pictogramme renvoie trop d'options pour une recherche efficace. Les caractères génériques sont mieux utilisés avec des mots basés sur des lettres.

Activer ou désactiver le filtre de courrier indésirable de Zing

Lorsque son filtre de courrier indésirable est activé, Zing n'indexe pas et ne recherche pas de nombres à 2 chiffres ou de mots à un seul caractère (sauf s'il s'agit de caractères chinois ou japonais). Vous pouvez activer ou désactiver le filtre de courrier indésirable pour chaque table.

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

Par exemple, pour désactiver les correspondances pour des termes de recherche tels que `a` ou `40` dans , Base de connaissancesactivez le filtrage de courrier indésirable pour la table kb_knowledge.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée de dictionnaire de la table.
3. Dans la liste connexe Attributs, définissez la valeur de l'attribut **Fichier indésirable du filtre d'index de texte** :
   a. Si vous souhaitez que Zing inclue des nombres à 2 chiffres et des mots à un seul caractère lors de l'indexation et de la recherche dans la table, définissez la valeur d'attribut sur `faux`.
   b. Si vous souhaitez que Zing ignore les nombres à 2 chiffres et les mots à un seul caractère lors de l'indexation et de la recherche dans la table, définissez la valeur d'attribut sur `vrai`.
4. Sélectionnez l'icône d'actions supplémentaires (dans l'en-tête du formulaire d'entrée de dictionnaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez le lien connexe **Générer un index de texte**, puis sélectionnez **OK.**

Remarque :

- Pour obtenir l'effet souhaité, vous devrez peut-être également reconfigurer les mots vides automatiques. Par exemple, si un numéro spécifique à 2 chiffres apparaît dans tous vos numéros de problème (92-0001, 92-0002, etc.), le seuil de mot vide automatique est rapidement dépassé et le mot est introuvable dans les recherches. Pour trouver ce nombre à 2 chiffres dans la table de problèmes, vous devez désactiver à la fois le filtrage de courrier indésirable et les mots vides automatiques.
- Si vous désactivez le filtre indésirable, l'index de table est plus grand. Pour des performances optimales, n'appliquez pas cet attribut sauf s'il est nécessaire.

Déboguer Zing

Le débogage des messages crée un journal des processus de recherche au fur et à mesure qu'ils se produisent. Ces messages peuvent aider les administrateurs à configurer des paramètres de performances optimaux.

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

- Pour afficher les messages de débogage, accédez à **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer la recherche de texte**. Les messages du journal de recherche apparaissent au bas de la page de résultats pour le reste de votre session.



- Pour résoudre les problèmes d'indexation de texte, vous pouvez afficher text_index événements dans le journal système.
- Dans de rares cas, vous devrez peut-être réinitialiser les caches de recherche de texte après avoir régénéré un index de texte. Si la recherche de texte échoue pour les mots connus, diagnostiquez et résolvez ce problème :

Procédure

1. Activez les messages de débogage de la recherche de texte.
2. Dans n'importe quelle table présentant des problèmes de recherche, recherchez le texte du problème.
3. Dans la sortie de débogage, notez les nombres utilisés pour les termes Stemmed.
4. Accédez à la vue de liste de la table Mot de recherche de texte [ts_word].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `ts_word.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
5. Localisez les termes issus de la racine et comparez les nombres de la liste à la sortie de débogage de l'étape 3. Si les chiffres sont différents, le cache du nœud d'interface utilisateur est périmé.
6. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.
7. Sélectionnez le lien connexe **Réinitialiser les caches de recherche de texte,** puis sélectionnez **OK.**

La recherche globale trouve des enregistrements de plusieurs tables

Recherchez plusieurs types d'enregistrements à partir d'un seul champ de recherche.

Pour effectuer une recherche globale, effectuez l'une des actions suivantes en fonction de votre version de l'interface 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.

Version d'interface utilisateur	Action
Interface utilisateur Next Experience	Saisissez vos termes de recherche dans le Navigation unifiée champ de recherche, puis sélectionnez **Afficher les résultats** ou appuyez sur Entrée.
Interface utilisateur principale	Sélectionnez l'icône de recherche dans la bannière en haut à droite des paramètres système de l'interface utilisateur , puis saisissez vos termes de recherche et appuyez sur Entrée.

Toutes les versions de l'interface utilisateur disposent également d'un raccourci clavier de recherche globale. La `macro` d'interface utilisateur ui_global_text_search fournit le champ de recherche globale.

Pour obtenir la liste des tables que le système recherche par défaut, reportez-vous aux sections Sources de recherche globale par défaut pour l'interface Next Experience utilisateur et Groupes de recherche de texte global par défaut pour Interface utilisateur principale.

Information associée

Raccourcis clavier

La recherche globale affiche une page de résultats correspondants

La recherche globale affiche une page de résultats qui correspondent à votre recherche, regroupés par table.

Les éléments inclus sur la page des résultats de recherche diffèrent selon l'interface utilisateur, comme décrit dans les sections suivantes.

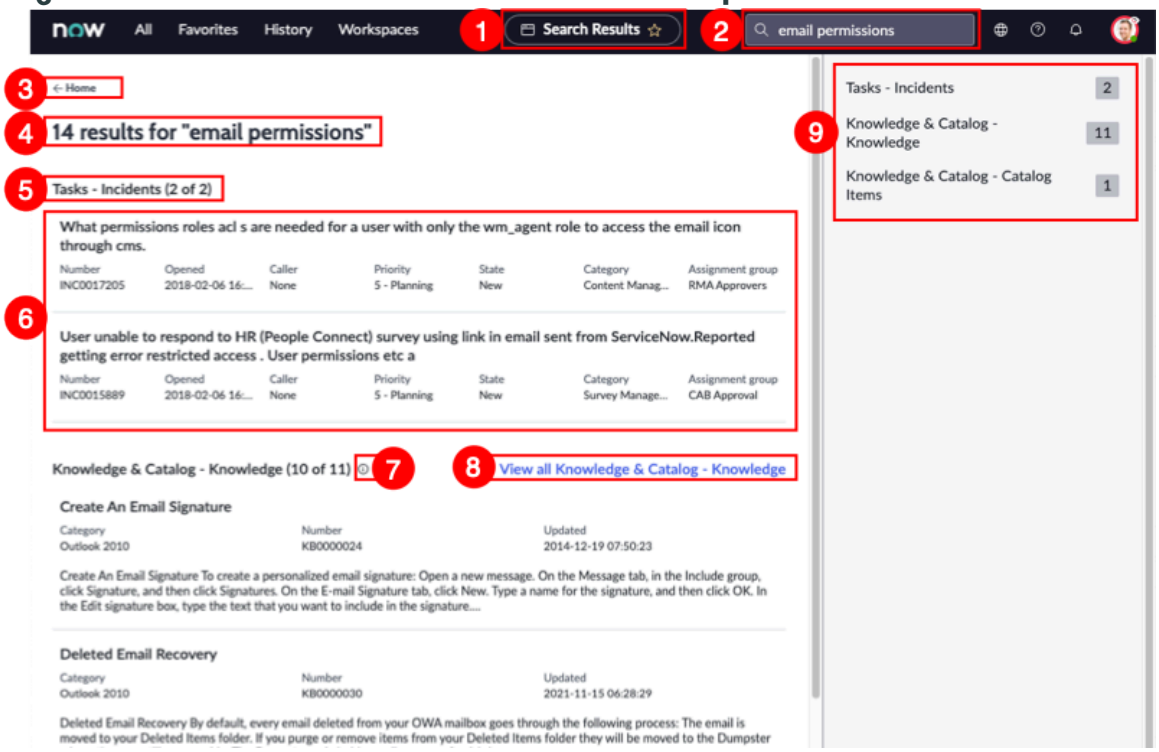
Page des résultats de recherche dans l'interface Next Experience utilisateur

La recherche globale affiche une page Résultats de recherche contenant des résultats qui correspondent à vos termes de recherche, regroupés par source de recherche. Les résultats s'affichent lorsque la recherche est terminée.

Traduction automatique

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

Page des résultats de recherche dans l'interface Next Experience utilisateur



Zing affiche les résultats de la recherche globale dans une page dédiée composée de ces éléments.

Éléments de la page des résultats de recherche globale dans Next Experience l'interface utilisateur

Élément d'interface utilisateur	Description
1. Titre de la page des résultats de recherche	Pilule d'application contextuelle pour la page des résultats de recherche.
2. Champ de recherche globale	Champ affichant vos termes de recherche actuels. Si vous modifiez ces termes, actualisez la page de résultats en sélectionnant le lien **Afficher les résultats** qui s'affiche dans un panneau sous le champ de recherche.
3. Lien de retour contextuel	Lien pour revenir à la page sur laquelle vous étiez lorsque vous avez effectué la recherche. Le titre de ce lien dépend de la page à partir de laquelle vous avez effectué la recherche.
4. Nombre total de résultats	Nombre total d'enregistrements correspondant à votre recherche.
5. Nom de la table source de recherche et nombre de résultats	Nom d'une table source de recherche et nombre d'enregistrements correspondants prévisualisés et totaux dans cette table. Les utilisateurs disposant des rôles administrateur ou ui_builder_admin peuvent masquer les nombres d'enregistrements correspondants par table. Pour plus de détails sur cette modification, voir Masquer les nombres de résultats de recherche par table dans Next Experience l'interface 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.

Éléments de la page des résultats de recherche globale dans Next Experience l'interface utilisateur (suite)

Élément d'interface utilisateur	Description
6. Aperçu des enregistrements correspondants pour la table	Liste partielle des enregistrements correspondants pour la table spécifiée, avec un nombre maximal contrôlé par la limite de l'aperçu. Par défaut, le système affiche jusqu'à 10 enregistrements correspondants par table, triés du score de document le plus élevé au plus bas. Le système affiche une liste distincte pour chaque table dans la source de recherche. Par défaut, le système affiche les champs de la vue de liste de text_search de la table pour chaque résultat de recherche. Si cette vue n'existe pas pour la table, elle affiche à la place des champs de la vue de liste par défaut. Pour plus de détails sur la vue de liste text_search et le format des listes de résultats individuelles, reportez-vous à Les vues de recherche de texte contrôlent le format des résultats de recherche globale pour les tables. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent remplacer la limite de résultats d'aperçu pour une application de recherche en modifiant l'enregistrement de l'application dans la table Configuration de la recherche globale de l'espace de travail [sys_aw_global_search_config]. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Définir la limite d'aperçu pour la recherche globale ou la recherche dans l'espace de travail dans l'interface Next Experience utilisateur. Les administrateurs peuvent également modifier la vue de liste de la table des résultats de recherche en modifiant la valeur de la `glide.ui.text_search.view` propriété système. Pour obtenir des détails sur la modification de cette valeur, consultez Définir les propriétés de la recherche de texte global.
7. Filtre de table	Icône indiquant qu'un filtre a été appliqué aux résultats de cette table source de recherche. Lorsque vous placez votre curseur sur l'icône d'informations, une fenêtre contextuelle contenant le filtre de recherche appliqué s'affiche.
8. Lien vers tous les résultats du tableau	Lien vers tous les enregistrements correspondants à partir de la table recherchée. Sélectionnez le lien pour lancer une vue de liste filtrée basée sur la requête. Ce lien s'affiche uniquement lorsque le nombre total d'enregistrements correspondants dans la table dépasse la limite de l'aperçu.
9. Résumé des résultats	Liste des tables sources de recherche, indiquant le nombre de résultats de recherche correspondants par table. Sélectionnez le nom de la table source de recherche pour afficher les résultats associés de la liste d'aperçu. Les tables sources de recherche sans résultats correspondants n'apparaissent pas dans cette liste. Les utilisateurs disposant des rôles administrateur ou ui_builder_admin peuvent masquer les nombres d'enregistrements correspondants par 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.

Éléments de la page des résultats de recherche globale dans Next Experience l'interface utilisateur (suite)

Élément d'interface utilisateur	Description
	Pour plus de détails sur cette modification, voir Masquer les nombres de résultats de recherche par table dans Next Experience l'interface utilisateur.

Afficher et ouvrir les résultats de recherche à l'aide des applications d'espace de travail dans Next Experience Navigation unifiée

Utilisez le menu contextuel de recherche pour afficher et ouvrir les résultats de votre recherche actuelle dans les applications de l'espace de travail.

Avant de commencer

Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus de la recherche globale, vous pouvez avoir accès à des applications de recherche d'espaces de travail, telles que l'espace de travail configurable CSM/FSM. Si vous avez accès à plusieurs applications de recherche, le menu contextuel de recherche déroulant du champ de recherche affiche toutes les applications de recherche disponibles, avec l'application actuelle présélectionnée. Pour afficher et ouvrir les résultats de recherche dans une autre application, sélectionnez-la dans le menu contextuel de recherche.

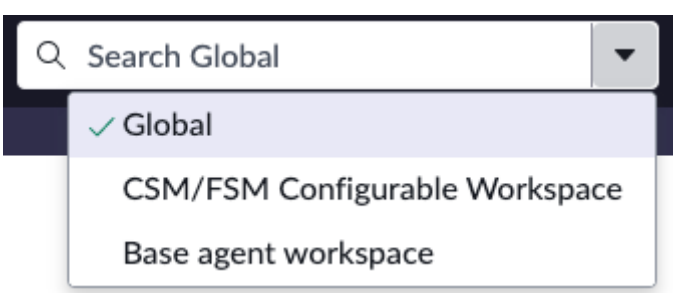
Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent ajouter des applications d'espace de travail au menu contextuel de recherche. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Ajouter une application d'espace de travail au menu contextuel de Navigation unifiée recherche.

Procédure

1. Utilisez le champ de recherche pour effectuer une recherche et afficher les résultats de recherche.
2. Pour ouvrir le menu contextuel de recherche, sélectionnez l'icône **Choisir le contexte de recherche** (icône Choisir le dans le champ de recherche.

   Remarque :
   Si l'icône **Choisir le contexte de recherche** ne s'affiche pas dans le champ de recherche, l'application de recherche actuelle est la seule disponible. Vous ne pouvez pas changer d'application de recherche.

   Un menu déroulant des applications de recherche disponibles s'affiche, avec les applications de recherche actuelles présélectionnées.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une autre application de recherche dans le menu déroulant.
   Le menu déroulant disparaît et le lien **Afficher les résultats** s'affiche.
4. Pour afficher les résultats de recherche dans l'application sélectionnée, sélectionnez **Afficher les résultats** ou appuyez sur Entrée.

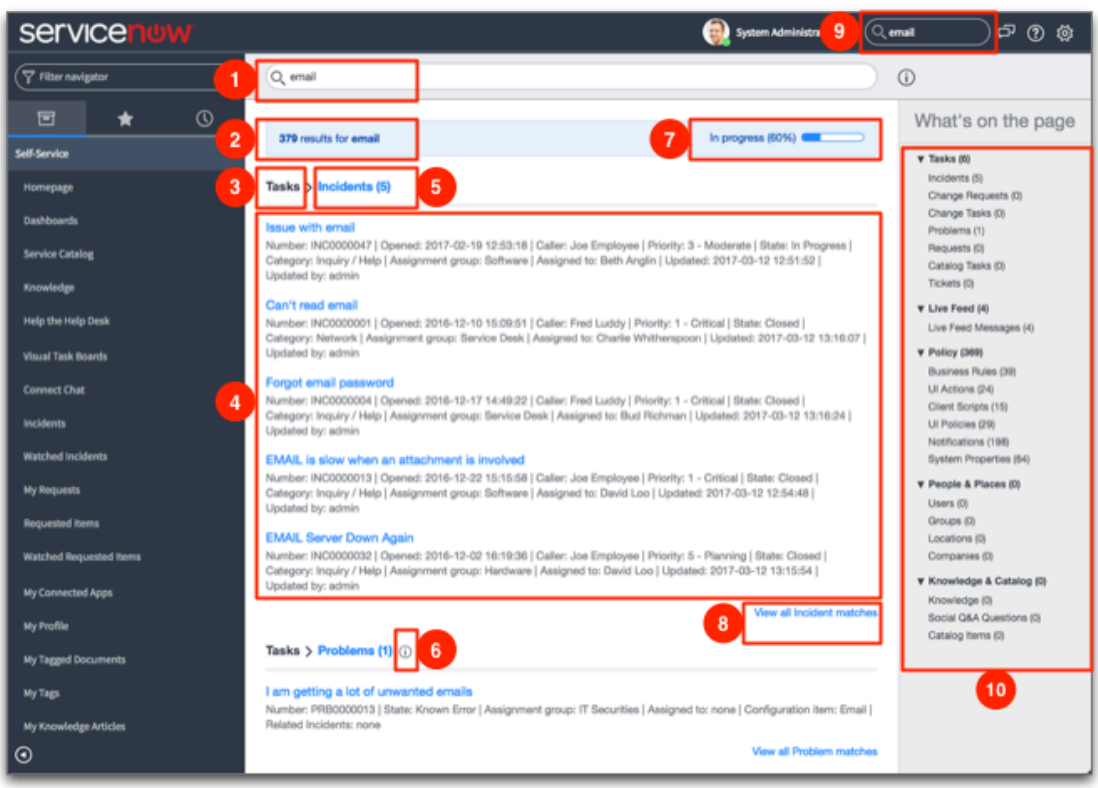
Résultats

La page se recharge et affiche les résultats de votre recherche actuelle à partir de l'application de recherche sélectionnée. Si vous sélectionnez un enregistrement correspondant prévisualisé, il s'ouvre dans l'application de recherche sélectionnée.

Page des résultats de recherche dans Interface utilisateur principale et UI15

La recherche de texte global affiche une page de résultats qui correspondent à vos termes de recherche. Les résultats de recherche s'affichent dynamiquement sur cette page au fur et à mesure que Zing les génère.

Page des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale



Zing affiche les résultats de la recherche de texte global dans une page dédiée composée de ces éléments.

Éléments de la page des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale et UI15

Élément d'interface utilisateur	Description
1. Termes de recherche	Champ affichant vos termes de recherche actuels. Si vous modifiez ces termes, actualisez la page de résultats en sélectionnant l'icône de recherche ( ) ou en appuyant sur 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.

Éléments de la page des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale et UI15 (suite)

Élément d'interface utilisateur	Description
	Remarque : Si vous supprimez vos termes de recherche et que vous sélectionnez l'icône de recherche ou que vous appuyez sur Entrée, la page des résultats de recherche ne s'actualise pas. Pour actualiser la page, saisissez des termes de recherche, puis sélectionnez l'icône de recherche ou appuyez sur Entrée.
2. Résultats totaux	Nombre total d'enregistrements correspondant à votre recherche.
3. Nom du groupe de recherche	Nom du groupe de recherche qui inclut la table avec des enregistrements correspondants.
4. Aperçu des enregistrements correspondants	Liste partielle des enregistrements correspondants pour la table spécifiée, avec un nombre maximal contrôlé par la limite de l'aperçu. Par défaut, le système affiche jusqu'à 10 enregistrements correspondants par table, triés du score de document le plus élevé au plus bas. Le système affiche une liste distincte pour chaque table du groupe de recherche. Par défaut, le système utilise la vue de liste text_search de la table si elle est disponible. Sinon, il affiche les champs avec la vue de liste par défaut. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent modifier la valeur par défaut de la limite des résultats de l'aperçu et la vue de liste de la table des résultats de recherche en modifiant les valeurs des propriétés système `glide.ui.text_search.rowcount` et `glide.ui.text_search.view` . Pour plus d'informations sur ces propriétés, consultez Définir les propriétés de la recherche de texte global.
5. Nom de la table	Nom de la table du groupe de recherche et nombre d'enregistrements correspondants dans la table. Cliquez sur le lien pour lancer une vue de liste filtrée en fonction de la requête. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent masquer les nombres d'enregistrements correspondants en définissant la `sn_global_searchui.hide_results_count` propriété sur **vrai** dans la table Propriété système .
6. Filtre de table	Filtre actuel appliqué aux résultats de recherche de cette table. Lorsque vous placez votre curseur sur l'icône d'informations, une fenêtre contextuelle contenant le filtre de recherche appliqué s'affiche. Pour en savoir plus sur l'application d'un filtre de table à un groupe de recherche, reportez-vous à la section Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale.
7. Barre de progression	Pourcentage actuel de tables recherchées. Le système masque cet élément une fois la recherche terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de la page des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale et UI15 (suite)

Élément d'interface utilisateur	Description
8. Lien vers tous les résultats du tableau	Lien pour voir tous les enregistrements correspondants à partir de la table de groupe de recherche. Cliquez sur le lien pour lancer une vue de liste filtrée en fonction de la requête.
9. Champ de recherche globale	Champ de recherche globale. **Remarque :** Si vous supprimez vos termes de recherche et que vous sélectionnez l'icône de recherche ou que vous appuyez sur Entrée, la page des résultats de recherche s'actualise et n'affiche aucun résultat de recherche.
10. Résumé des résultats	Liste des groupes de recherche et des tables avec le nombre de résultats de recherche par groupe et par table. Sélectionnez le nom de la table pour afficher les résultats associés de la liste d'aperçu.

Les vues de recherche de texte contrôlent le format des résultats de recherche globale pour les tables

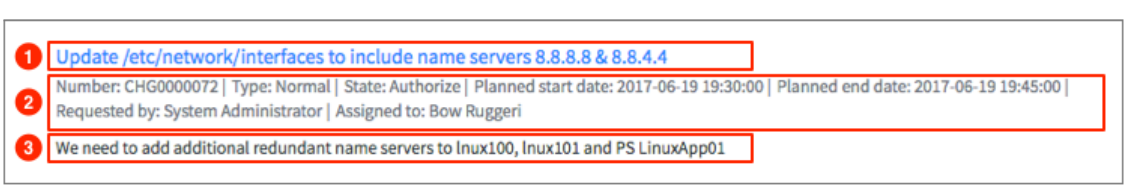
La vue text_search d'une table détermine la façon dont la recherche globale affiche les résultats de cette table.

Les résultats affichés par la recherche globale comprennent plusieurs éléments. Pour chaque résultat de recherche, le système remplit ces éléments avec les valeurs des champs inclus dans la vue de liste des text_search de la table.

Exemple de liste des résultats de recherche dans l'interface Next Experience utilisateur



Exemple de liste des résultats de recherche dans Interface utilisateur principale



Éléments de résultats de recherche

Élément	Description	Critères de correspondance
1. Titre	Le titre est la première ligne du bloc de résultats de recherche. Il est lié à l'enregistrement	La recherche globale utilise le premier champ de chaîne dans la vue de liste text_search de la table, qui n'est pas le champ de nombre. S'il n'y a pas de champ de chaîne correspondant ou si le contenu du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de résultats de recherche (suite)

Élément	Description	Critères de correspondance
	correspondant du résultat de la recherche.	champ est vide, le système affiche le texte « Aucun titre » dans la langue de la session. Par exemple, dans la vue de text_search par défaut de la table Incident, le champ Brève description répond aux critères de titre. La recherche globale utilise ce champ comme titre des résultats de recherche.
2. Liste des champs	La liste des champs est la deuxième ligne des résultats de recherche. Il affiche les paires nom-valeur de champ, séparées par le caractère de barre verticale, pour un maximum de 10 champs.	La recherche globale utilise les 10 premiers champs de la vue de liste text_search de la table qui ne correspondent pas aux critères de titre ou de description. Par exemple, dans la vue de text_search par défaut de la table Incident, le nombre, les champs Ouvert, Appelant, Priorité, État, Catégorie et Groupe d'affectation répondent aux critères de liste de champs. La recherche globale affiche les noms et les valeurs de ces champs dans la liste des champs de résultats de recherche.
3. Description	La description est la troisième ligne des résultats de la recherche. Cette ligne est facultative et peut ne pas s'afficher pour tous les résultats de recherche.	La recherche globale utilise le premier champ de chaîne de la vue de liste de text_search de la table qui n'est pas le titre et qui comporte plus de 100 caractères. Si aucun champ ne correspond à ces critères, les résultats de recherche omettent cette ligne. Par exemple, dans la vue de text_search par défaut de la table Incident, le champ de description répond aux critères de description. La recherche globale utilise ce champ comme description des résultats de la recherche.

Par défaut, le système utilise la vue de liste text_search d'une table pour formater les résultats de recherche de texte global pour cette table. Si aucune vue text_search n'existe pour la table, le système formate les résultats de recherche à l'aide de la vue de formulaire par défaut de la table. Les implémenteurs peuvent spécifier la vue utilisée par le système pour formater les résultats de recherche en modifiant la valeur de la `glide.ui.text_search.view` propriété système.

Information associée

Créer et supprimer des vues

Champs d'affichage par défaut pour les tables de recherche globale

Cette table répertorie les tables activées pour la recherche globale dans le système de base. Pour chaque table, il affiche les champs inclus dans la vue de liste de text_search par défaut de la table. Le système utilise les champs de cette vue pour formater les résultats de recherche globale à partir de ces 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.

Table	Champs d'affichage
Élément de catalogue [sc_cat_item]	Brève description, Description, Catégorie, Prix
Tâche du catalogue [sc_task]	Brève description, Description, Nombre, Priorité, État, Groupe d'affectation, Élément de demande
Changement [change_request]	Brève description, Description, Nombre, Type, Groupe d'affectation, État, Risque, Priorité
Tâche de changement [change_task]	Brève description, Description, Nombre, Type, État, Groupe d'affectation
Société [core_company]	Nom, Rue, Ville, Code postal, Téléphone
Groupe [sys_user_group]	Nom, description, type
Incident [incident]	Brève description, Description, Nombre, Ouvert, Appelant, Priorité, État, Catégorie, Groupe d'affectation
Connaissances [kb_knowledge]	Brève description, Corps de l'article, Catégorie, Nombre, Mis à jour
Problème [problem]	Description du problème, description, nombre, état, code de résolution, groupe d'affectation, élément de configuration, incidents associés
Demande [sc_request]	Brève description, Nombre, Demandé pour, État, Ouvert par
Élément demandé [sc_req_item]	Nombre, Élément, Étape, État, Demandé pour, Ouvert par, Ouvert
Utilisateur [sys_user]	Nom, Adresse e-mail, Société, Département, Titre

Paramètres de recherche Filtrer et regrouper les résultats de la recherche globale par table

La recherche globale filtre et regroupe les résultats correspondants par table. Vous pouvez configurer des sources de recherche (dans Next Experience l'interface utilisateur) ou des groupes de recherche pour définir des tables et des groupes pour la recherche globale.

Les paramètres de configuration pour le filtrage basé sur des tables et le regroupement des résultats de recherche globale diffèrent selon l'interface utilisateur, comme décrit dans les sections suivantes.

Les sources de recherche filtrent les résultats de recherche globale par table dans l'interface Next Experience utilisateur

La recherche globale dans Next Experience l'interface utilisateur affiche les résultats de recherche répartis par source de recherche. Une source de recherche est un ensemble de paramètres de recherche globale pour une Now Platform table.

Un utilisateur doit avoir un accès en lecture à une table pour consulter les résultats de recherche de celle-ci.

Sources de recherche globale par défaut pour l'interface Next Experience utilisateur

Le système de base inclut ces sources de recherche par défaut pour la recherche globale dans l'interface Next Experience utilisateur.

Lorsque Next Experience l'interface utilisateur est activée, les sources de recherche suivantes sont définies pour la recherche globale. Ces sources de recherche s'affichent 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.

liste connexe Sources de recherche d'application pour l'enregistrement **de configuration de recherche Now Experience** dans la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config].

Source de recherche	Table faisant l'objet de la recherche
Tâches : incidents	Incident [incident]
Tâches : demandes de changement	Demande de changement [change_request]
Tâches : tâches de changement	Tâche de changement [change_task]
Tâches : problèmes	Problème [problem]
Tâches : demandes	Demande [sc_request]
Tâches : tâches du catalogue	Tâche du catalogue [sc_task]
Personnes et lieux : utilisateurs	Utilisateur [sys_user]
Tâches : éléments demandés	Élément demandé [sc_req_item]
Personnes et lieux : groupes	Groupe [sys_user_group]
Connaissances et catalogue : connaissances	Connaissances [kb_knowledge]
Personnes et lieux - Entreprises	Société [core_company]
Connaissances et catalogue : éléments de catalogue	Élément de catalogue [sc_cat_item]

Remarque :
Les sources de recherche affectent uniquement le filtrage des résultats de recherche globale dans Next Experience l'interface utilisateur. Dans Interface utilisateur principale, la recherche de texte global filtre les résultats en fonction des paramètres définis dans les groupes de recherche de texte. Pour obtenir des détails sur ces paramètres, consultez Les groupes de recherche filtrent les résultats de recherche de texte global par table dans Interface utilisateur principale.

Ajouter une source de recherche pour Next Experience l'interface utilisateur

Ajoutez une nouvelle source de recherche pour rendre une table consultable par recherche globale ou recherche d'espace de travail dans l'interface Next Experience utilisateur.

Avant de commencer

Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

Remarque :
Vous pouvez configurer des tables pour la recherche de texte global en Interface utilisateur principale ajoutant de nouveaux groupes de recherche de texte. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale.

Rôle requis : search_application_admin ou workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une source de recherche définit une table qui peut faire l'objet d'une recherche par recherche globale ou par recherche d'espace de travail dans l'interface Next Experience utilisateur. Définissez de nouvelles sources de recherche à ajouter à l'ensemble de tables configurées par défaut pour la recherche globale ou la recherche de votre espace de travail. Pour obtenir la liste des sources de recherche globale incluses dans le système de base, reportez-vous à Sources de recherche globale par défaut pour l'interface Next Experience 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.

Procédure

1. Définissez la nouvelle source de recherche dans la table Source de recherche [sys_search_source] :

   a. Accédez à la vue de liste de la table Source de recherche en sélectionnant **Tout**, en saisissant `sys_search_source.list` dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Sur le formulaire Source de recherche, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom à afficher pour la source de recherche dans la page des résultats de recherche globale.
Table	Table permettant d'effectuer des recherches pour la recherche globale.
Conditions	Conditions de filtre que les enregistrements de table doivent satisfaire pour être consultables.
Application	Périmètre de l'application pour la source de recherche. Ce champ est automatiquement défini.

   d. Sélectionnez **Envoyer**.

2. Liez la nouvelle source de recherche à l'enregistrement de l'application de recherche globale ou de l'application de recherche d'espace de travail dans la table Configurations de l'application de recherche [m2m_search_context_config_search_source] :

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `m2m_search_context_config_search_source.list` et appuyez sur Entrée.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Sélectionnez l'icône des actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

   d. Utilisez la zone de liste double pour ajouter le champ de configuration du contexte de recherche à la liste des champs sélectionnés, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   e. Renseignez les champs du formulaire Sources de recherche d'applications.

Champ	Description
Source	Nom à afficher pour la source de recherche dans la page des résultats de recherche globale.
Ordre	Ordre d'apparition de la source de recherche dans le contexte de configuration de l'application 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.

Champ	Description
Application	Périmètre de l'application pour la source de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Configuration du contexte de recherche	Enregistrement de l'application de recherche globale ou d'espace de travail dans la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config]. Pour ajouter la source de recherche pour la recherche globale, sélectionnez l'enregistrement **de configuration de la recherche Now Experience** . Pour ajouter la source de recherche pour une application d'espace de travail, sélectionnez l'enregistrement de cette application. Par exemple, pour ajouter une source de recherche pour Espace de travail d'agent, sélectionnez l'enregistrement **Configuration de recherche d'Espace de travail d'agent** .

f. Sélectionnez **Envoyer**.

3. **Facultatif :** Réorganiser les sources de recherche pour l'application de recherche globale ou d'espace de travail :

   a. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de l'application de recherche.

   > **Remarque :**
   > Pour la recherche globale, modifiez l'enregistrement **de configuration de la recherche Now Experience** . Pour une application d'espace de travail, modifiez l'enregistrement de cette application, par exemple l'enregistrement de **configuration de recherche d'Espace de travail** d'agent pour Espace de travail d'agent.

   c. Dans la liste connexe Sources de recherche d'applications, modifiez les valeurs **d'ordre** pour les enregistrements de sources de recherche afin de modifier l'ordre d'affichage des filtres de table sur la page des résultats de recherche de l'application.

Résultats

La nouvelle source de recherche apparaît dans les résultats de recherche globale ou d'espace de travail.

Les groupes de recherche filtrent les résultats de recherche de texte global par table dans Interface utilisateur principale

La recherche de texte global dans Interface utilisateur principale affiche les résultats de recherche répartis par groupe de recherche. Un groupe de recherche est un ensemble de tables connexes pouvant faire l'objet de recherches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sein de chaque groupe de recherche, le système divise les résultats de recherche par table. Un utilisateur doit avoir un accès en lecture à une table pour consulter les résultats de recherche de celle-ci.

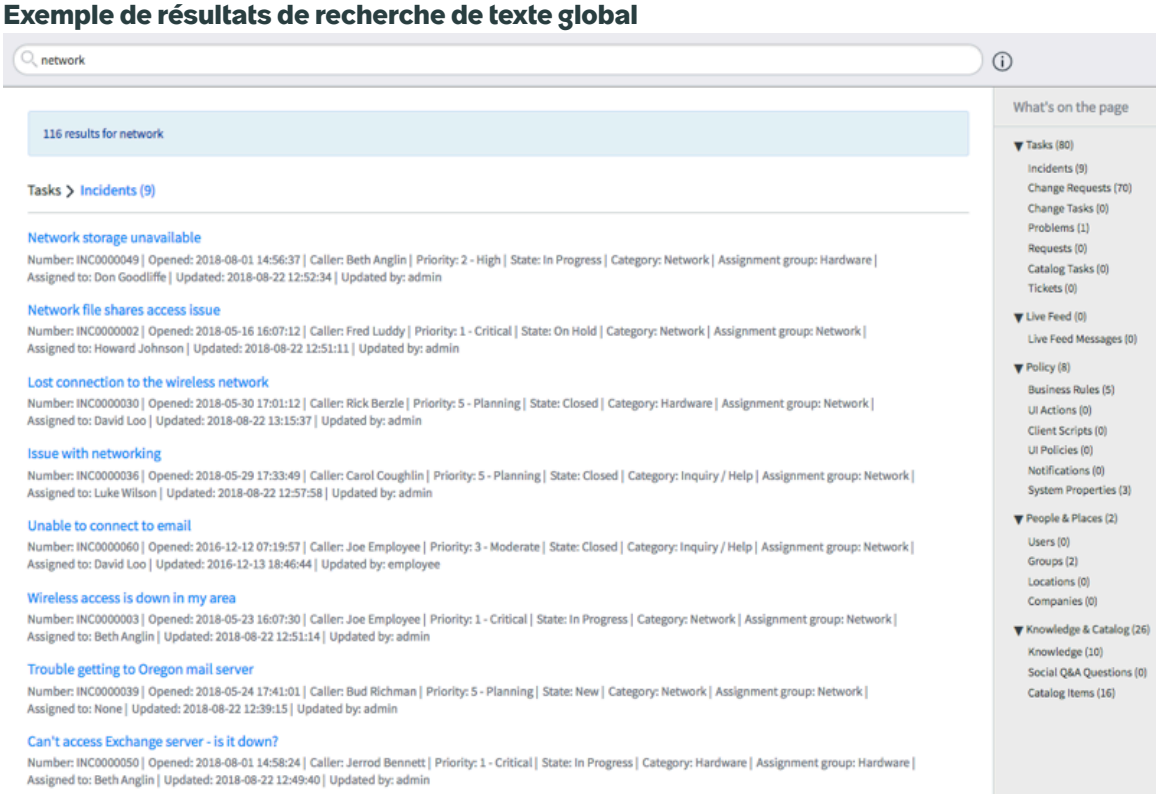
Affichage des résultats de recherche par groupe

Le système affiche les résultats de recherche de catalogues de services et de connaissances dans leurs pages de résultats de recherche respectives. Le système affiche d'autres résultats sous forme de liste.

Pour les recherches de correspondances exactes, le système renvoie uniquement les enregistrements des tables Tâche (tâche) et Connaissances (kb_knowledge).

Remarque :
Le système filtre les résultats de recherche globale pour afficher uniquement les articles de la base de connaissances qui sont dans la même langue que le paramètre de langue préférée.

Exemple de résultats de recherche de texte global



Options pour les administrateurs

Les administrateurs peuvent personnaliser les paramètres de groupe de recherche suivants pour tous les utilisateurs :

- Spécifiant quelles tables font partie du groupe.
- Spécifiant si le groupe de recherche est disponible pour utilisation.
- Cette option indique si les recherches incluent les résultats de ce groupe de recherche par défaut.
- Création de nouveaux groupes de recherche.

L'activation d'un groupe de recherche permet aux utilisateurs de voir les enregistrements des tables du groupe de recherche. Lorsque vous désactivez un groupe de recherche, les enregistrements des tables du groupe de recherche sont masqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de recherche de texte global par défaut pour Interface utilisateur principale

Le système de base inclut ces groupes de recherche de texte par défaut pour la recherche de texte globale dans Interface utilisateur principale.

Groupe de recherche	Tables recherchées
Tâches	• Incident [incident] • Demande de changement [change_request] • Tâche de changement [change_task] • Problème [problem] • Demande [sc_request] • Tâche du catalogue [sc_task] • Élément demandé [sc_req_item]
Personnes et lieux	• Utilisateur [sys_user] • Groupe [sys_user_group] • Société [core_company]
Connaissance et catalogue	• Connaissances [kb_knowledge] • Élément de catalogue [sc_cat_item]

Remarque :
Les groupes de recherche de texte affectent uniquement le filtrage des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale UI15. Dans Next Experience l'interface utilisateur, la recherche globale filtre les résultats en fonction des sources de recherche liées à l'enregistrement de **configuration de la recherche Now Experience** dans la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config]. Pour en savoir plus sur les sources de recherche incluses dans le système de base, reportez-vous à la section Sources de recherche globale par défaut pour l'interface Next Experience utilisateur.

Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale

Ajoutez un nouveau groupe de recherche de texte pour filtrer les résultats de recherche de texte global par table dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Vous devez utiliser Interface utilisateur principale.

Remarque :
Vous pouvez configurer des tables pour la recherche globale dans Next Experience l'interface utilisateur en ajoutant de nouvelles sources de recherche. Pour en savoir plus, consultez Ajouter une source de recherche pour Next Experience l'interface utilisateur.

L'indexation de texte doit être activée pour les tables que vous souhaitez inclure dans le groupe de recherche. Pour activer l'indexation de texte pour une table, reportez-vous à la section Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : text_search_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

Un groupe de recherche de texte définit un ensemble de tables à utiliser comme filtres pour les résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale. Définissez de nouveaux groupes de recherche à ajouter à l'ensemble par défaut de groupes de recherche de texte configurés pour la recherche de texte global.

Pour obtenir la liste des groupes de recherche de texte inclus dans le système de base, reportez-vous à la section Groupes de recherche de texte global par défaut pour Interface utilisateur principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Groupes de recherche**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Groupes de recherche de texte.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour le groupe de recherche.
Rôles	Sélectionnez un ou plusieurs rôles d'utilisateur si vous souhaitez restreindre l'accès au groupe de recherche à ces rôles.
Groupe d'utilisateurs	Sélectionnez un groupe d'utilisateurs si vous souhaitez restreindre l'accès au groupe de recherche aux utilisateurs de ce groupe d'utilisateurs.
Description	Saisissez le texte à afficher comme info-bulle pour le groupe de recherche.
Actif	Assurez-vous de cocher la case pour rendre le groupe de recherche disponible.
Recherché	Décochez la case si vous souhaitez exclure les résultats de ce groupe de recherche.
Ordre	Entrez un nombre pour déterminer l'ordre dans lequel ce groupe de recherche est répertorié par rapport à d'autres groupes de recherche.

4. Sélectionnez l'icône des actions supplémentaires (icône ), puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Pour chaque table que vous souhaitez ajouter au groupe de recherche, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe Tables de recherche de texte de l'enregistrement de groupe de recherche, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire Table de recherche de texte.

Table de recherche de texte

Champ	Description
Groupe de recherche	Groupe de recherche auquel vous souhaitez ajouter une table.
Table	Sélectionnez la table à inclure dans le groupe 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.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez sélectionner n'importe quelle table non exclue par la propriété système, mais la recherche globale affiche uniquement les résultats de recherche pour les tables dont l'indexation `glide.ui.no_text_search`de texte est activée.
Application	Périmètre de l'application pour l'enregistrement de table de recherche de texte. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant de rechercher la table dans le cadre du groupe de recherche.
Recherché	Si vous souhaitez exclure les résultats de cette table par défaut, désactivez cette option. Un utilisateur peut choisir manuellement d'afficher les résultats de cette table sur la page des résultats de recherche.
Ordre	Ordre dans lequel cette table est répertoriée par rapport aux autres tables du groupe de recherche.
Conditions	Sélectionnez une ou plusieurs conditions pour déterminer quels enregistrements de la **table** sélectionnée font l'objet d'une recherche.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

La recherche globale affiche les enregistrements correspondants exacts

Lorsque votre recherche correspond exactement à la valeur **du champ Nombre** d'un enregistrement pouvant faire l'objet d'une recherche, la recherche globale affiche cet enregistrement, ce qui vous permet de contourner la page des résultats de recherche.

Un enregistrement peut faire l'objet de recherches si son contenu est indexé pour la recherche. La configuration exacte requise pour qu'un enregistrement puisse faire l'objet d'une recherche dépend du moteur de recherche que vous utilisez pour la recherche globale, comme illustré dans le tableau suivant.

Moteur de recherche pour la recherche globale	Description
Recherche IA (moteur de recherche par défaut)	Un enregistrement peut faire l'objet d'une recherche s'il se trouve dans une table qui a une source indexée définie. Pour plus d'informations sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.
Indexation et recherche de texte Zing	Un enregistrement peut faire l'objet d'une recherche s'il se trouve dans une table dont l'indexation de texte est activée. Pour en savoir plus sur l'indexation de texte, reportez-vous à Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Remarque :
Le comportement de correspondance exacte est contrôlé par la `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criterion_regex` propriété système. La valeur de cette propriété est un modèle d'expression régulière Java. Seules les requêtes de recherche qui correspondent au modèle d'expression régulière sont évaluées en tant que correspondances d'enregistrements exactes possibles. Pour plus d'informations sur la syntaxe du modèle d'expression régulière Java, consultez le Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .

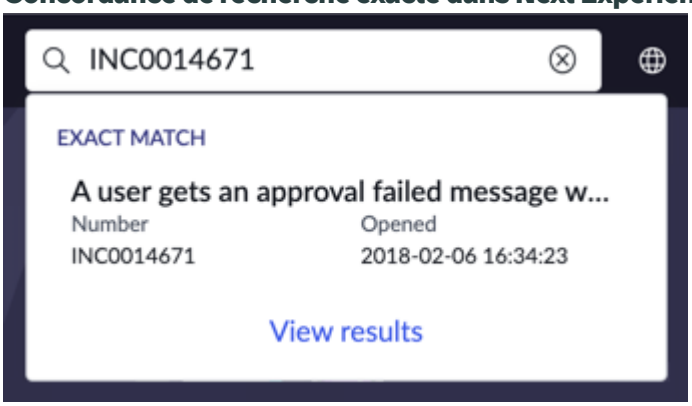
Traduction automatique

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

Correspondances de recherche exactes dans l'interface Next Experience utilisateur

Lorsque votre recherche dans Next Experience l'interface utilisateur correspond exactement à un enregistrement pouvant faire l'objet d'une recherche, le Navigation unifiée champ de recherche affiche un aperçu de cet enregistrement. La sélection de l'aperçu vous dirige directement vers cet enregistrement et contourne la page des résultats de recherche.

Concordance de recherche exacte dans Next Experience



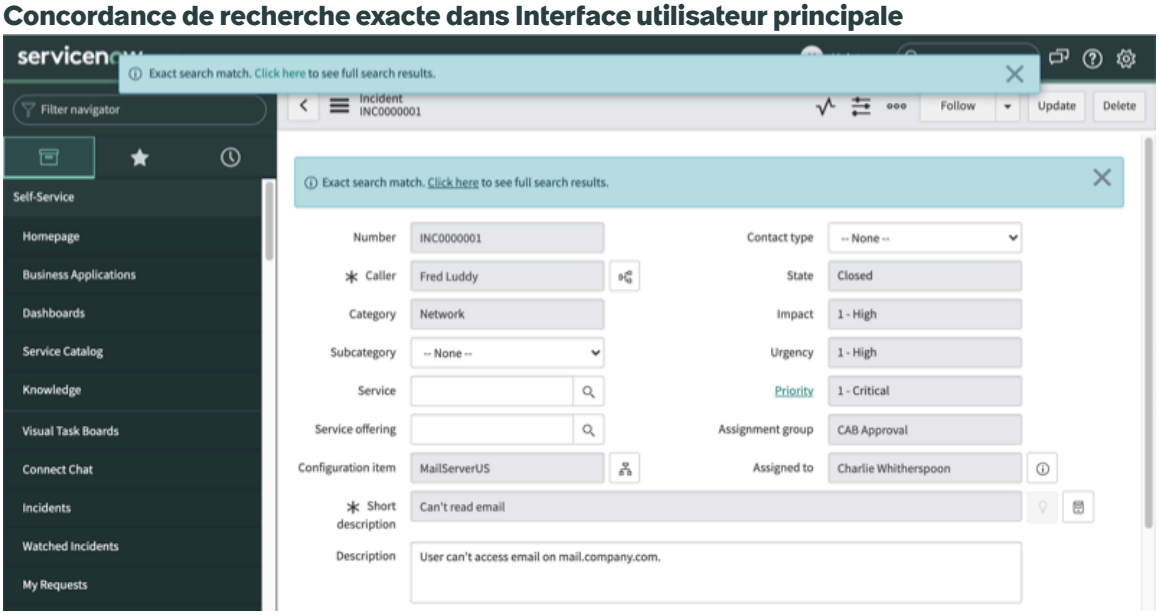
L'aperçu de l'enregistrement correspondant apparaît sous le Navigation unifiée champ de recherche avec une balise **Correspondance exacte** . Sélectionnez cette balise ou appuyez sur Entrée pour accéder directement à l'enregistrement.

Pour afficher la page complète des résultats de votre recherche, sélectionnez **Afficher les résultats**. Pour en savoir plus sur les éléments qui composent la page des résultats de recherche, reportez-vous à Page des résultats de recherche dans l'interface Next Experience utilisateur.

Correspondances de recherche exactes dans Interface utilisateur principale

Lorsque votre recherche correspond exactement à Interface utilisateur principale un enregistrement pouvant faire l'objet d'une recherche, la recherche globale vous dirige directement vers cet enregistrement, en contournant la page des résultats de recherche.

Concordance de recherche exacte dans Interface utilisateur principale



Le système affiche l'enregistrement correspondant avec un message d'information indiquant que votre recherche a produit une correspondance de recherche exacte.

Traduction automatique

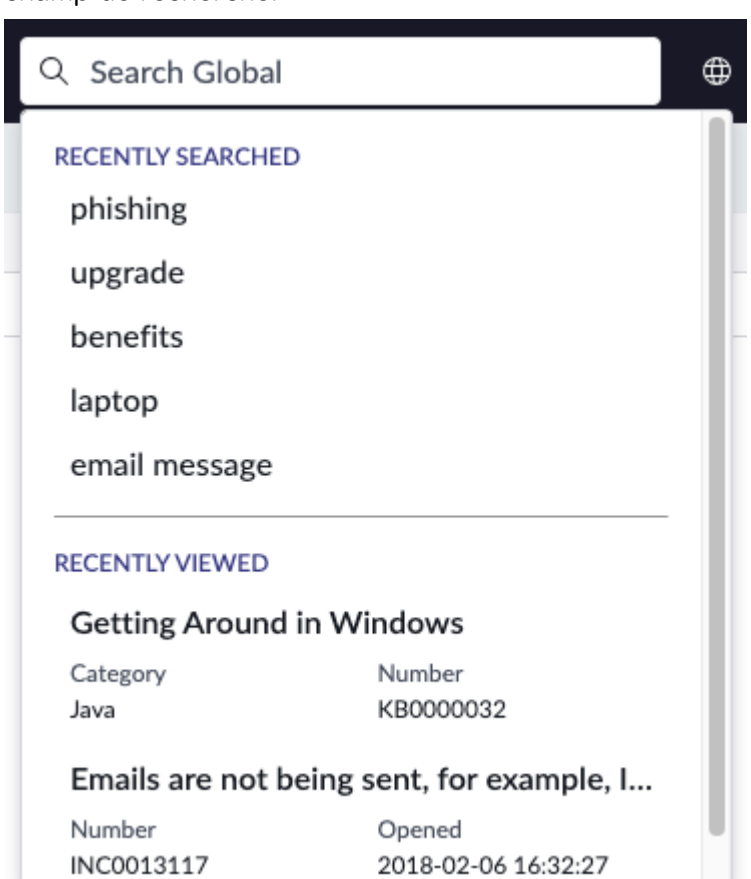
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour afficher la page complète des résultats de votre recherche, sélectionnez le lien dans le message d'information. Pour en savoir plus sur les éléments qui composent la page des résultats de recherche, reportez-vous à Page des résultats de recherche dans Interface utilisateur principale et UI15.

La recherche globale affiche vos requêtes de recherche et vos résultats les plus récents dans l'interface Next Experience utilisateur

Lorsque vous sélectionnez le champ de recherche vide Navigation unifiée , le système affiche des listes indiquant vos requêtes de recherche les plus récentes et vos résultats de recherche les plus récemment consultés. Sélectionnez une requête **récemment recherchée** pour la répéter, ou sélectionnez un enregistrement de résultats de recherche **récemment consulté** pour y accéder.

Les listes **Recherches récentes** et **Consulté(s) récemment** s'affichent sous le Navigation unifiée champ de recherche.



La liste **des recherches récentes** affiche les requêtes de recherche les plus récentes issues de votre historique de recherche personnel. Cette liste s'affiche uniquement lorsque votre historique de recherche inclut les requêtes de recherche précédentes.

La liste **Consultés récemment** affiche les résultats de recherche les plus récemment consultés à partir de votre historique de recherche personnel. Cette liste s'affiche uniquement lorsque votre historique de recherche inclut les résultats de recherche précédemment consultés.

Définir les propriétés de la recherche de texte global

Les administrateurs peuvent contrôler le comportement de la recherche de texte global avec les propriétés 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Recherche de texte global**.
2. Passez en revue les valeurs des propriétés de recherche de texte global suivantes et modifiez-les si nécessaire.

Propriétés de l'interface utilisateur pour la recherche de texte global

Propriété	Description
Activer la recherche de texte global (*glide.ui.text_search.enable*)	Option permettant d'activer la recherche globale dans Interface utilisateur principale et UI15. ○ Type : booléen ○ Valeur par défaut : *true* ○ Valeurs prises en charge : ▪ *true*: la recherche globale est activée dans Interface utilisateur principale. ▪ *false*: la recherche globale est désactivée dans Interface utilisateur principale. **Remarque :** Quand Next Experience elle est activée, cette propriété système n'a aucun effet. Pour activer ou désactiver le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience, définissez la *glide.ui.polaris.global_search* propriété système décrite dans Next Experience Propriétés système de .
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser l'option Recherche de texte global (*glide.ui.can_search*)	Liste séparée par des virgules des rôles d'utilisateur qui permettent d'accéder à la recherche globale. Ajoutez le rôle à cette liste pour activer la recherche globale pour les utilisateurs ayant un rôle. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : *itil, text_search_admin, admin*
Liste des tables (séparées par des virgules) qui ne s'affichent pas en tant qu'options lors de la configuration des tables de recherche de texte global (*glide.ui.no_text_search*)	Liste séparée par des virgules des tables qui n'apparaissent pas en tant qu'options lors de la définition des groupes de recherche textuelle pour Interface utilisateur principale. Il peut s'agir, par exemple, des tables système ou de maintenance. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : *sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Nombre de correspondances de recherche de texte global renvoyées par table (*glide.ui.text_search.rowcount*)	Nombre maximal d'enregistrements correspondants prévisualisés pour chaque table sur la page des résultats de recherche de texte global. Les utilisateurs peuvent sélectionner une table pour voir tous les résultats correspondants pour cette table. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 10 **Remarque :** Cette propriété système contrôle uniquement la limite d'aperçu de la recherche de texte globale dans Interface utilisateur principale. Dans Next Experience l'interface utilisateur, vous pouvez définir la limite de l'aperçu de la recherche globale en modifiant l'enregistrement de configuration de **la recherche Now Experience** dans la table Configurations de la recherche globale de l'espace de travail [sys_aw_global_search_config].
Couleur d'arrière-plan de la recherche de texte global pour les résultats de la base de connaissances (*css.textsearch.kb.background.color*)	Couleur d'arrière-plan pour les résultats de recherche de texte global d'article de la base de connaissances. Cette propriété affecte uniquement l'affichage des résultats sur la page des résultats de recherche globale héritée. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : *#f0f7f9*
Couleur d'arrière-plan de la recherche de texte global pour les résultats du catalogue (*css.textsearch.catalog.background.color*)	Couleur d'arrière-plan pour les résultats de recherche de texte global du catalogue. Cette propriété affecte uniquement l'affichage des résultats sur la page des résultats de recherche globale héritée. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : *#ffffdd*
Vue de formulaire à utiliser pour la correspondance exacte de la recherche de texte global ; un champ vide signifie une vue par défaut (*glide.ui.text_search.match_view*)	Nom de la vue de formulaire que la recherche de texte global utilise pour afficher les résultats de correspondance exacte. Si aucune valeur n'est spécifiée, la recherche de texte global utilise la vue de formulaire par défaut. Pour plus d'informations sur la création et la gestion des vues, voir Gestion des vues . ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : (vide)
Vue de liste et de formulaire à utiliser pour les résultats de recherche de texte global. Un champ vide désigne la vue par défaut (*glide.ui.text_search.view*)	Nom de la vue de liste que la recherche de texte global utilise pour mettre en forme les résultats de chaque table recherchée. Si aucune valeur n'est spécifiée, la recherche de texte global utilise la vue de liste par défaut. Pour plus d'informations sur la création et la gestion des vues, voir Gestion des vues .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : *text_search*
Méthode de requête pour la recherche de texte global. Exécutez une requête pour chaque table, pour chaque classe de base (table parente), sur un index unique quelle que soit la table (nécessite la régénération de l'index de texte), ou laissez GlideRecord gérer la requête (simple). Avec le moteur de recherche de texte Zing, la valeur préférée est « simple » (*glide.ir.query_method*)	Méthode de requête à utiliser pour la recherche de texte global. **Remarque :** Les *base*valeurs , *single*et *table* ne sont pas prises en charge. Laissez cette propriété système définie sur sa valeur par défaut *simple* . ○ Type : liste de choix ○ Valeur par défaut : *simple* ○ Valeurs disponibles : ▪ *base*: exécutez une requête de recherche pour chaque classe de base. Cette valeur n'est plus prise en charge. ▪ *simple*: laissez GlideRecord gérer la requête de recherche. ▪ *single*: exécutez une requête de recherche par rapport à un index de recherche de texte unique. Pour utiliser cette méthode, vous devez régénérer les index de recherche de texte. Cette valeur n'est plus prise en charge. ▪ *table*: exécutez une requête de recherche pour chaque table pouvant faire l'objet de recherches. Cette valeur n'est plus prise en charge.
Nombre maximal de résultats renvoyés lors d'une recherche d'index de texte. Cela limite le nombre d'enregistrements qui seront extraits de l'index de texte et affichés (*glide.lucene.base_result_max*)	Nombre maximal de résultats renvoyés par la recherche de texte global lors d'une recherche dans un index de recherche de texte. **Remarque :** Lorsque la méthode de requête est définie sur *simple*, cette propriété est ignorée. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 100
Nombre maximal d'entrées à extraire de l'index de texte. Seule la table impliquée sera renvoyée à partir de l'index de texte pour toutes les entrées comprises entre la valeur spécifiée pour les résultats maximum et cette valeur. Ceci est fait pour qu'il puisse être indiqué qu'il	Nombre maximal d'entrées que la recherche de texte global récupère à partir d'un index de recherche de texte. **Remarque :** Lorsque la méthode de requête est définie sur *simple*, cette propriété est ignorée. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 500

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
existe d'autres résultats pour une table donnée qui vont être affichés (*glide.lucene.base_hits_max*)	
Nombre de processus simultanés (1 to 16) utilisés lors d'une recherche dans plusieurs groupes avec une recherche globale (*glide.ts.global_search.parallel.limit*)	Nombre de threads simultanés utilisés par la recherche de texte global lors de la recherche de plusieurs groupes de recherche. Chaque groupe de recherche nécessite un thread. Définissez cette valeur pour obtenir des résultats optimaux pour votre configuration de groupe de recherche. Par exemple, si vous avez cinq groupes de recherche et quatre threads, les quatre premiers groupes s'exécutent en parallèle et le cinquième groupe commence lorsque l'un des quatre premiers groupes se termine. Cette configuration peut bien fonctionner si l'un des groupes est beaucoup plus grand qu'un autre. De même, si vous avez cinq groupes de recherche, définir cette valeur supérieure à cinq n'entraîne aucun avantage. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 4

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La règle métier **Changement de propriété de recherche de texte valide rationnellement** les nouvelles valeurs et abandonne la mise à jour si elles se trouvent en dehors de ses plages acceptables.
4. Pour définir le nombre maximal de correspondances à afficher pour un terme de recherche générique, procédez comme suit.

   a. Ouvrez la table Propriétés système et recherchez la propriété **glide.ts.max_wildcard_expansion**.

Champ	Description
Nom	glide.ts.max_expansion_générique
Description	Nombre maximal de correspondances pour un terme de recherche générique autorisées comme non ambiguës.
Type	Entier
Valeur par défaut	500

   b. Modifiez la **valeur**.
   Si une recherche générique correspond à plus de mots que cette valeur, le système affiche un message demandant à l'utilisateur d'affiner la recherche.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. Pour définir la langue de dérivation de la recherche de texte Zing, 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. Installez le module d'extension Internationalisation (i18n) pour la langue dans laquelle vous souhaitez créer des termes de recherche de texte.

b. Ajoutez une nouvelle propriété`glide.ts.stemming_language` système :

Champ	Description
Nom	glide.ts.stemming_language
Description	Langue à utiliser pour la racine de recherche de texte. Pour en savoir plus sur la racinisation, reportez-vous à la section Zing fait correspondre les mots dérivés avec la radicalisation.
Type	Chaîne
Valeurs prises en charge	▪ Anglais ▪ Français ▪ Allemand
Valeur par défaut	Anglais

c. Pour que les tables utilisent le nouveau langage de racinisation pour la recherche de texte, régénérez manuellement leurs index de recherche de texte.
Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Régénérer un index de texte pour une table.

6. Facultatif : Pour activer et configurer la recherche de numéro de secours pour les correspondances exactes, procédez comme suit.

Remarque :
La recherche de numéro de secours est désactivée par défaut. Lorsqu'elle est activée, si une recherche de texte global ne trouve aucune correspondance exacte pour un numéro d'enregistrement, le système recherche des correspondances dans une liste de tables spécifiées. Cette recherche supplémentaire peut allonger la durée des recherches de texte global. Activez donc la recherche de numéro de secours uniquement si vous en avez besoin.

a. Pour activer la recherche de numéro de secours, ajoutez une nouvelle propriété système, `glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search`:

Champ	Description
Nom	glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search
Description	Option permettant d'activer la recherche de numéro de secours à utiliser lorsque la recherche de texte global ne trouve aucune correspondance exacte pour un numéro d'enregistrement. **Remarque :** La recherche de numéro de secours peut allonger la durée des recherches de texte global. Activez l'option uniquement si vous en avez besoin.
Type	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.

Champ	Description
Valeur par défaut	faux

b. Pour configurer la liste des tables recherchées par la recherche de numéro de secours, ajoutez une nouvelle propriété`glide.ui.text_search.fallback_table_list` système :

Champ	Description
Nom	glide.ui.text_search.liste_table_de_secours
Description	(Optional) Liste de noms de tables séparés par des virgules à rechercher lors de la recherche de numéros de secours. Utilisez la valeur `all` spéciale pour rechercher toutes les tables dont le préfixe est défini dans la table Nombre [sys_number]. **Remarque :** L'augmentation du nombre de tables à rechercher peut augmenter le temps nécessaire pour la recherche de numéros de secours. Testez toutes les modifications apportées à cette propriété système avant de les mettre en production.
Type	Chaîne
Valeur par défaut	tâche,kb_knowledge

Configurer le traitement parallèle des groupes de recherche

Pour améliorer les performances, activez uniquement les groupes de recherche et les tables nécessaires pour répondre aux besoins professionnels.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, si vous n'avez pas besoin des résultats des tâches de changement, désactivez cette table dans le groupe de recherche Tâches. Si un seul groupe d'utilisateurs a besoin des résultats des tâches de changement, configurez un groupe de recherche distinct incluant les tâches de changement. Les autres utilisateurs effectuent une recherche à l'aide d'un groupe qui ne contient pas de tâches de changement.

La recherche de texte global peut restituer les résultats en parallèle pour améliorer les performances. Pour configurer le nombre de processus parallèles :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Recherche de texte global**.
2. Localisez la propriété appelée **Nombre de processus simultanés (1 à 16) utilisés lors de la recherche dans plusieurs groupes dans une recherche globale**.
3. Saisissez le nombre de processus à exécuter en parallèle.
   Chaque groupe de recherche utilise un thread pour restituer les résultats. Définissez cette valeur pour obtenir des résultats optimaux pour votre configuration de groupe de recherche. Par exemple, si vous avez cinq groupes de recherche et quatre threads, les quatre premiers groupes s'exécutent en parallèle et le cinquième groupe commence lorsque l'un des quatre premiers groupes se termine. Cette configuration peut bien

Traduction automatique

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

fonctionner si l'un des groupes est beaucoup plus grand qu'un autre. De même, si vous avez cinq groupes de recherche, définir cette valeur supérieure à cinq n'entraîne aucun avantage.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Revenir à l'interface utilisateur de recherche globale héritée

Désactivez l'interface utilisateur de recherche globale dynamique pour conserver les personnalisations que vous avez apportées à l'interface utilisateur de recherche globale héritée.

Avant de commencer

Vous devez avoir Next Experience désactivé sur votre instance. L'interface utilisateur de recherche globale héritée n'est disponible que dans Interface utilisateur principale.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Nom	glide.ui.use_legacy_global_search
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le système affiche l'interface utilisateur de recherche globale et utilise la logique d'affichage héritée.

Préférences utilisateur de recherche globale héritées

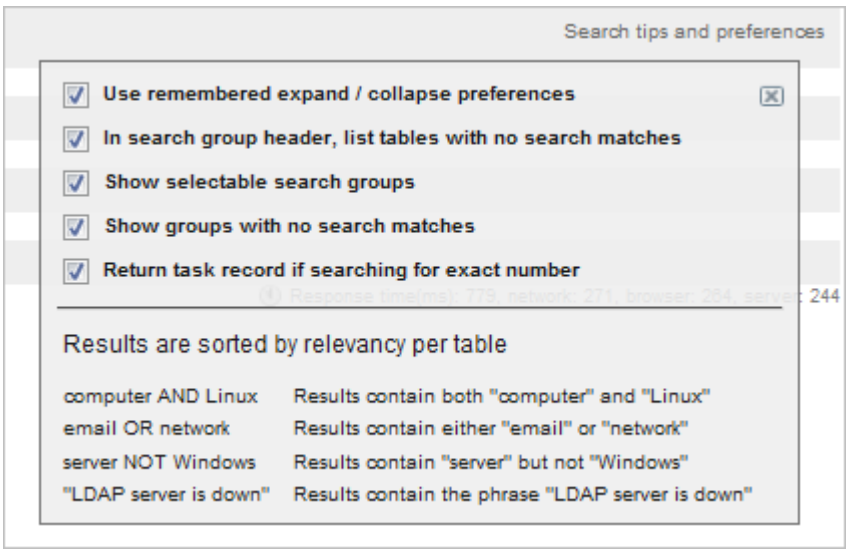
La page des résultats de la recherche de texte global permet aux utilisateurs de définir plusieurs préférences utilisateur pour la recherche de texte global.

Les préférences de recherche suivantes sont disponibles à partir du lien **Conseils de recherche et préférences** .

Traduction automatique

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

Préférences de recherche



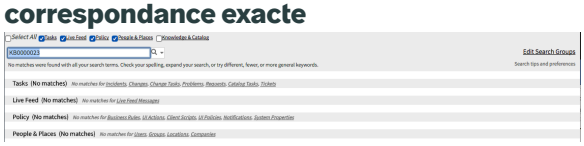
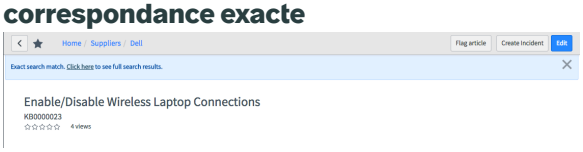
Préférences de recherche

Préférence d'utilisateur	Description
Étiquette Utiliser les préférences développer / réduire mémorisées **Préférence** ts.remember.expanded	Spécifie si vous souhaitez que l'état de réduction de tous les groupes/tables de recherche soit mémorisé pour votre prochaine recherche. Si cette option est sélectionnée et que vous réduisez les résultats de recherche pour le groupe de recherche Personnes et lieux, par exemple, ce groupe sera réduit lors de votre prochaine recherche. Si elle est décochée, tous les groupes et tables sont développés pour chaque recherche.
Étiquette Afficher la liste des tables sans résultats de recherche **Préférence** ts.show_negative_result_info	Spécifie si vous souhaitez ou non afficher un résumé des tables pour lesquelles aucune recherche n'a de correspondance. Par exemple : Aucune correspondance pour les demandes, les tâches de catalogue, les tickets.
Étiquette Afficher les groupes de recherche à sélectionner **Préférence** ts.show_search_groups	Affiche ou masque la ligne de la case à cocher du groupe de recherche.
Étiquette Afficher les groupes sans résultats **Préférence** ts.show_empty_groups	Affiche ou masque un groupe de recherche s'il ne renvoie aucune correspondance. Si cette option est sélectionnée, les résultats de recherche affichent une ligne d'espace réservé indiquant qu'il n'y a aucune correspondance pour ce groupe.
Étiquette Renvoyer l'enregistrement de la tâche si la recherche porte sur un nombre exact	Affiche ou masque la page complète des résultats de recherche si le terme de recherche correspond à un numéro d'enregistrement de tâche. Lorsque

Traduction automatique

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

Préférences de recherche (suite)

Préférence d'utilisateur	Description
Préférence ts.match (en anglais seulement)	cette option est sélectionnée, une correspondance exacte avec un numéro d'enregistrement masque les résultats de recherche complets et affiche à la place l'enregistrement avec un message de correspondance exacte. Les correspondances de recherche exactes ignorent la plupart des conditions de recherche supplémentaires normalement appliquées à l'enregistrement, telles que les groupes de recherche actuellement sélectionnés ou l'état publié de l'article de la base de connaissances. Par exemple, une recherche exacte pour un article de la base de connaissances renvoie l'article dans n'importe quel état, tant que l'utilisateur actuel y a accès en lecture. **Remarque :** Le système filtre les résultats de recherche exacts pour afficher uniquement les enregistrements de la base de connaissances dans la même langue que le paramètre de langue préférée. **Exemple de requête de recherche de correspondance exacte**  Dans cet exemple de recherche, le filtre de recherche **Catalogue et** connaissances est désactivé, ce qui empêcherait normalement de renvoyer des articles de la base de connaissances. **Échantillon de résultats de recherche de correspondance exacte**  Dans cet exemple de correspondance exacte, le système affiche l'article correspondant et un message d'information dans l'en-tête du formulaire indiquant Concordance de recherche exacte. Cliquez ici pour voir les résultats complets de la recherche.

Information associée

User preferences

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 limite d'aperçu pour la recherche globale ou la recherche dans l'espace de travail dans l'interface Next Experience utilisateur

Remplacez la limite par défaut de 5 résultats d'aperçu par source de recherche sur la page des résultats de recherche de l'interface utilisateur pour une recherche globale ou dans l'espace Next Experience de travail.

Avant de commencer
Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La limite d'aperçu pour une application de recherche spécifie le nombre de résultats d'aperçu pouvant apparaître pour chaque source de recherche sur la page des résultats de recherche. Par défaut, le système affiche jusqu'à 5 résultats d'aperçu par source de recherche. Les administrateurs d'espaces de travail peuvent remplacer cette limite par défaut séparément pour la recherche globale et pour toutes les recherches d'espaces de travail.

Procédure
1. Accédez à la vue de liste de la table Configuration de la recherche globale [sys_aw_global_search_config].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_aw_global_search_config.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de configuration de l'application de recherche dont vous souhaitez modifier la limite d'aperçu :
   - Pour modifier la limite d'aperçu pour la recherche globale, modifiez l'enregistrement **de configuration de la recherche Now Experience** .
   - Pour modifier la limite d'aperçu pour une application d'espace de travail, modifiez l'enregistrement des **paramètres de recherche de l'espace de travail** .
3. Dans le formulaire Configuration de la recherche globale de l'espace de travail, saisissez la limite d'aperçu souhaitée dans le champ **Éléments de vue d'ensemble de l'onglet par section** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La page des résultats de recherche pour la recherche globale ou d'espace de travail affiche l'aperçu des résultats jusqu'à la nouvelle limite pour chaque source de recherche.

Masquer les nombres de résultats de recherche par table dans Next Experience l'interface utilisateur

Supprimez l'affichage du nombre de résultats de recherche par table dans la page des résultats de recherche de l'interface Next Experience utilisateur.

Avant de commencer
Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

Rôle requis : ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la page des résultats de recherche affiche le nombre total de résultats de recherche ainsi que le nombre de résultats par table pour chaque table pouvant faire l'objet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 recherches et contenant des enregistrements correspondants. Vous pouvez masquer les nombres de résultats par table pour les utilisateurs de la recherche en suivant cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Next Experience* **Framework** > *Générateur d'IU*.
   Générateur d'IU s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.
2. Dans la liste des expériences disponibles, modifiez l'enregistrement de *Navigation unifiée* **l'application** .
3. Dans la liste Pages et variantes, modifiez l'attribut **Résultats de recherche** > **recherche par défaut** enregistrer.
   Générateur d'IU recharge et affiche les paramètres de la page Résultats de la recherche (recherche par défaut).
4. Dans la fenêtre Content (Contenu), sélectionnez l'icône **Corps (grille)** > **Couche du résultat de recherche 1** Composant.
   Les propriétés, les styles et les événements du composant sélectionné s'affichent dans le panneau de configuration.
5. Si un message d'information relatif à un périmètre d'application différent s'affiche, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine**.
   Le système affiche un message d'information indiquant que vous apportez des modifications dans le périmètre de l'application.
6. Dans l'onglet Configuration du panneau de configuration, activez l'option **Masquer le nombre de résultats de recherche** .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le nombre de résultats de recherche par table ne s'affiche plus sur la page des résultats de recherche.

Ajouter une application d'espace de travail au menu contextuel de Navigation unifiée recherche

Permettez aux utilisateurs d'afficher les résultats de leurs Navigation unifiée recherches dans les applications de l'espace de travail ainsi que dans la recherche globale.

Avant de commencer

Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

L'application d'espace de travail que vous souhaitez ajouter au menu contextuel de recherche doit être installée. Un enregistrement de configuration de l'application de recherche doit exister pour l'espace de travail, avec Recherche IA spécifié comme moteur de recherche. Si vous devez créer un enregistrement de configuration de l'application de recherche pour l'espace de travail, reportez-vous à la section Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter une application d'espace de travail, telle que l'Espace de travail configurable CSM/FSM, au menu contextuel de recherche Navigation unifiée . L'ajout de l'application d'espace de travail au menu contextuel de recherche permet aux utilisateurs de basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats de recherche à partir de l'espace de travail 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.

Procédure

1. Copiez le sys_id de l'enregistrement correspondant à la configuration de l'application de recherche pour l'espace de travail choisi :

   a. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de la configuration de l'application de recherche de l'espace de travail choisi. Par exemple, pour Agent Workspace, modifiez l'enregistrement de **configuration de recherche d'Agent Workspace** .

   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ), puis sélectionnez **Copier sys_id**.

2. Définissez une propriété de page UX globalSearchDataConfigId pour mapper l'enregistrement de configuration de l'application de recherche à l'application UX de l'espace de travail :

   a. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés de page UX [sys_ux_page_property] en **sélectionnant Tout**, en saisissant `sys_ux_page_property.list` dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Sur le formulaire Propriété de page UX, renseignez les champs comme suit :

Champ	Description
Page	Utilisez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( de la liste) pour sélectionner l'enregistrement de l'application UX pour votre espace de travail.
Nom	Entrez `globalSearchDataConfigId`.
Type	Sélectionnez **chaîne**.
Valeur	Entrez le sys_id d'enregistrement de configuration de l'application de recherche que vous avez copié à l'étape 1.c.

   d. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Copiez le sys_id de l'enregistrement de la configuration de recherche globale de l'espace de travail que vous souhaitez que la recherche d'espace de travail utilise :

   a. Accédez à la vue de liste de la table Configuration de la recherche globale de l'espace de travail [sys_aw_global_search_config] en **sélectionnant Tout**, en saisissant `sys_aw_global_search_config.list` dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.

   b. Ouvrez l'enregistrement de la configuration de recherche globale de l'espace de travail que vous souhaitez utiliser pour la recherche d'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 souhaitez utiliser un enregistrement personnalisé de configuration de la recherche globale d'espace de travail, modifiez-le. Sinon, modifiez l'enregistrement des paramètres de recherche de l'espace de travail.

c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ), puis sélectionnez **Copier sys_id**.

4. Définissez une propriété de page UX global_search_configurations pour configurer les paramètres de recherche de l'espace de travail :

a. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés de page UX [sys_ux_page_property] en **sélectionnant Tout**, en saisissant `sys_ux_page_property.list` dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Sur le formulaire Propriété de page UX, renseignez les champs comme suit :

Champ	Description
Page	Utilisez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( de la liste) pour sélectionner l'enregistrement de l'application UX pour votre espace de travail.
Nom	Saisissez `global_search_configurations`.
Type	Sélectionnez **JSON**.
Valeur	Saisissez le fichier JSON suivant : `{ "globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000", "globalSearchRoute": "search" }` Remplacez la valeur `globalSearchViewConfigId` de `00000000000000000000000000000000` par la sys_id d'enregistrement de configuration de la recherche globale de l'espace de travail que vous avez copiée à l'étape .3.c Par exemple, si vous avez sélectionné l'enregistrement des paramètres de recherche de l'espace de travail, remplacez la valeur par `97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6`.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Activez Navigation unifiée la recherche de l'espace de travail choisi :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés de page UX [sys_ux_page_property] en **sélectionnant Tout**, en saisissant `sys_ux_page_property.list` dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.

b. Recherchez un enregistrement de propriété de page UX dont le nom **chrome_header** et la page correspondent à l'espace de travail choisi.
Par exemple, pour CMDB Espace de travail, recherchez un enregistrement avec le nom **chrome_header** et la page *CMDB* **Espace de travail**.

c. Si un enregistrement **chrome_header** existe pour l'espace de travail, modifiez-le et remplacez l'élément **JSON searchEnabled** par true dans son champ **Valeur** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

d. S'il n'existe aucun enregistrement **de chrome_header** pour l'espace de travail, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Propriété de la page UX comme suit, puis sélectionnez **Soumettre**.

Champ	Description
Page	Utilisez l'icône Référencer à l'aide de la liste (de la liste) pour sélectionner l'enregistrement de l'application UX pour votre espace de travail.
Nom	Saisissez `chrome_header`.
Type	Sélectionnez **JSON**.
Valeur	Saisissez le fichier JSON suivant : `{ "privatePage": { "searchEnabled": true } }`

6. Actualisez l'onglet de votre navigateur pour recharger le Now Platformfichier .

Résultats

L'espace de travail choisi apparaît sous la forme d'une option dans le menu contextuel de recherche pour les Navigation unifiée utilisateurs qui l'ont affecté. Les utilisateurs peuvent basculer vers le contexte de recherche de l'espace de travail. Pour plus de détails sur l'utilisation du menu contextuel de recherche pour changer de contexte d'application, reportez-vous à la section Afficher et ouvrir les résultats de recherche à l'aide des applications d'espace de travail dans Next Experience Navigation unifiée.

Suggestions de recherche de texte global

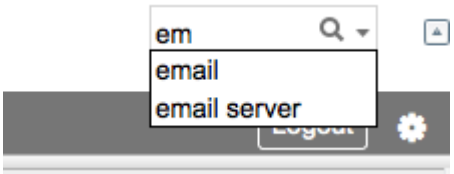
La recherche de texte global offre deux types de suggestions de recherche.

La base de connaissances et les recherches de texte global fournissent des suggestions au fur et à mesure que vous tapez. Les suggestions de suggestion automatique apparaissent sous la zone de recherche. Les suggestions sont basées sur des recherches similaires qui commencent par les mêmes caractères.

Traduction automatique

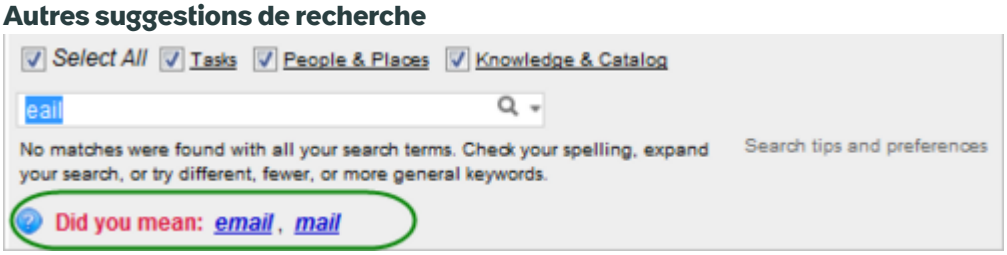
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Suggestions de recherche de suggestion automatique



La base de connaissances et les recherches de texte global fournissent également des suggestions pour d'autres termes de recherche. Des suggestions s'affichent si votre recherche initiale ne renvoie aucun résultat, mais qu'une autre orthographe ou une recherche récente similaire le fait. Par exemple, si vous avez mal orthographié un terme de recherche (tel que eail), l'orthographe correcte (e-mail) peut apparaître comme suggestion de recherche alternative. Les suggestions apparaissent sous la zone de recherche sur la page de résultats.

Autres suggestions de recherche



Remarque :
La fonctionnalité de suggestions de recherche de suggestion automatique n'est disponible que dans l'interface UI15.

Mettre à jour une suggestion de suggestion automatique

La base de connaissances et les recherches de texte global fournissent des suggestions au fur et à mesure que vous tapez. Ces suggestions de suggestion automatique sont compilées tous les soirs par une tâche planifiée.

Avant de commencer

La fonctionnalité de suggestions de recherche de suggestion automatique n'est disponible que dans l'interface UI15.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la procédure suivante si vous devez actualiser la liste des suggestions de suggestion de suggestion automatique avant la prochaine exécution de la tâche planifiée.

Remarque :
Les suggestions de suggestion automatique ne sont pas configurables. Pour en savoir plus sur la façon dont les suggestions sont générées et gérées, consultez le billet de blog Suggestions de recherche de texte global par un ServiceNow ingénieur du support technique dans le ServiceNow Community.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.
2. **Ouvrez les statistiques de recherche TS**.
3. Exécutez la tâche planifiée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les suggestions « Voulez-vous dire ? »

Les Base de connaissances recherches textuelles et globales peuvent fournir des suggestions de type « Voulez-vous dire ? ». Des suggestions s'affichent si une recherche ne renvoie aucun résultat, mais qu'une autre orthographe ou une recherche récente similaire le fait. Cette fonctionnalité est désactivée par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez les propriétés système pour activer les suggestions « Voulez-vous dire ? » dans les Base de connaissances outils de recherche globale hérités.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Recherche de texte**.
2. Cochez l'une des cases suivantes :
   - **Suggérez une autre orthographe pour la recherche dans la base de connaissances ou la recherche globale** (la `glide.ts.dym.enable_spell_correct` propriété).
   - **Suggérer des recherches connexes pour la recherche dans la base de connaissances ou la recherche globale** (la `glide.ts.dym.enable_chain_suggest` propriété) ; utilise des chaînes de recherche, qui génèrent des suggestions en suivant les occurrences de recherches similaires, dans l'ordre, au fil du temps.

   Remarque :
   Les références de recherche globale dans ces cases à cocher ne s'appliquent qu'à la fonctionnalité de recherche globale héritée. Elles ne s'appliquent pas à la fonctionnalité de recherche globale introduite dans la New York version, car la fonctionnalité « Voulez-vous dire ? » n'est pas disponible.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Zing génère des résultats de recherche en quatre phases

Générez des résultats de recherche en divisant les documents en partitions, en recherchant des documents sur partition, en notant des documents sur partition et en fusionnant des scores dans un index.

Zing génère des résultats de recherche en quatre phases :

1. Répartissez les documents interrogeables entre les partitions d'index.
2. Rechercher et filtrer des documents de partition.
3. Documents de partition de scores.
4. Fusionner les scores d'un document de partition dans un index.

Phase 1 : répartir les documents interrogeables entre les partitions d'index

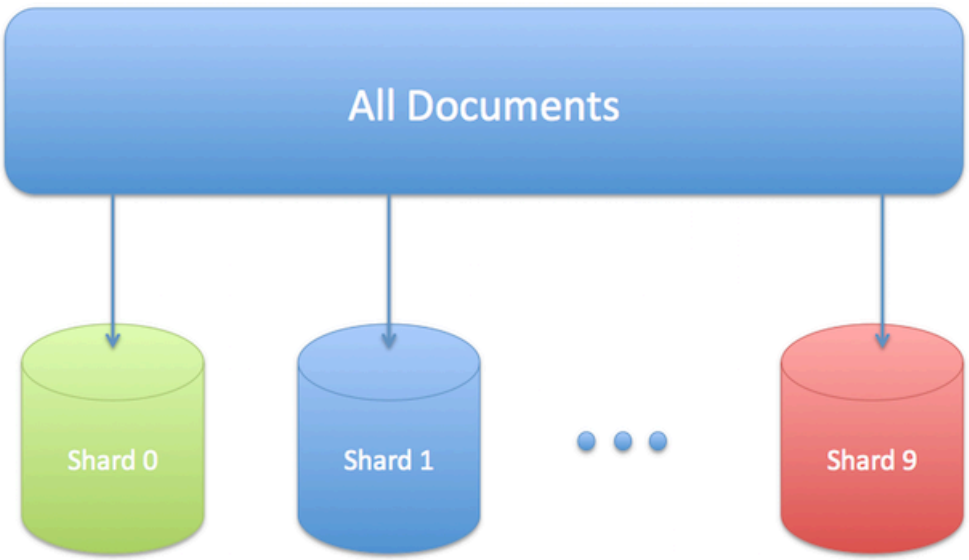
Lorsqu'une recherche est exécutée, le système divise de manière égale tous les documents pouvant être recherchés entre 10 partitions d'index. Chaque partition possède une liste unique de documents.

Pour optimiser l'efficacité de la recherche, le système crée 10 threads de requête pour rechercher simultanément chaque partition d'index.

Traduction automatique

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

Diviser les documents entre partitions d'index



Phase 2 : rechercher et filtrer des documents de partition

Chaque thread de requête effectue une recherche dans sa liste de documents de partition pour identifier les documents qui correspondent aux critères de recherche. Par exemple, si vous recherchez « réseau wifi », le système renvoie tous les documents contenant à la fois « wifi » et « réseau » sans ordre particulier.

Remarque :
Une recherche de mots multiples équivaut à plusieurs recherches de mots uniques reliées par un opérateur ET. Par exemple, **[contient][wifi][ET][contient][réseau]**.

Le thread de requête affecte à chaque document correspondant une valeur numérique (un ID de document) pour l'identifier de manière unique. Tous les autres documents sont ignorés.

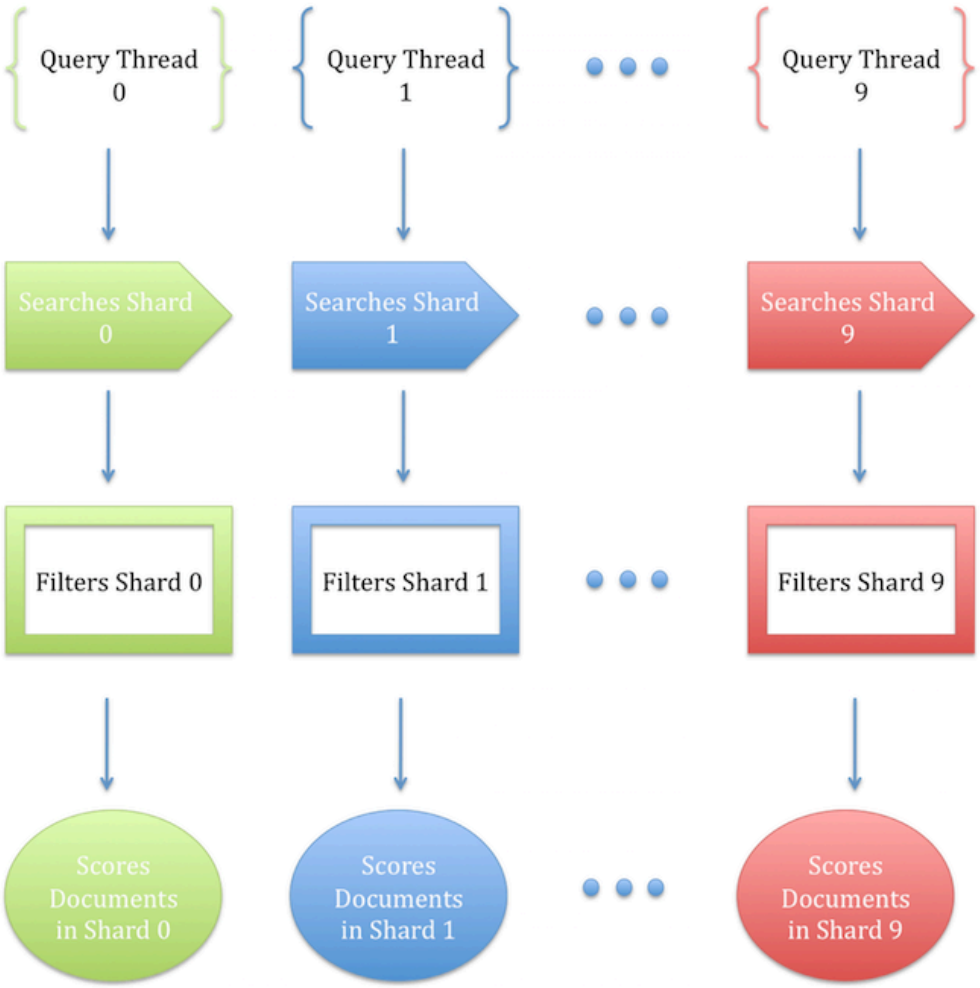
Phase 3 : partitionner les documents

Le thread de requête marque chaque document de partition correspondant.

Traduction automatique

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

Rechercher des threads, filtrer et noter des documents de partition



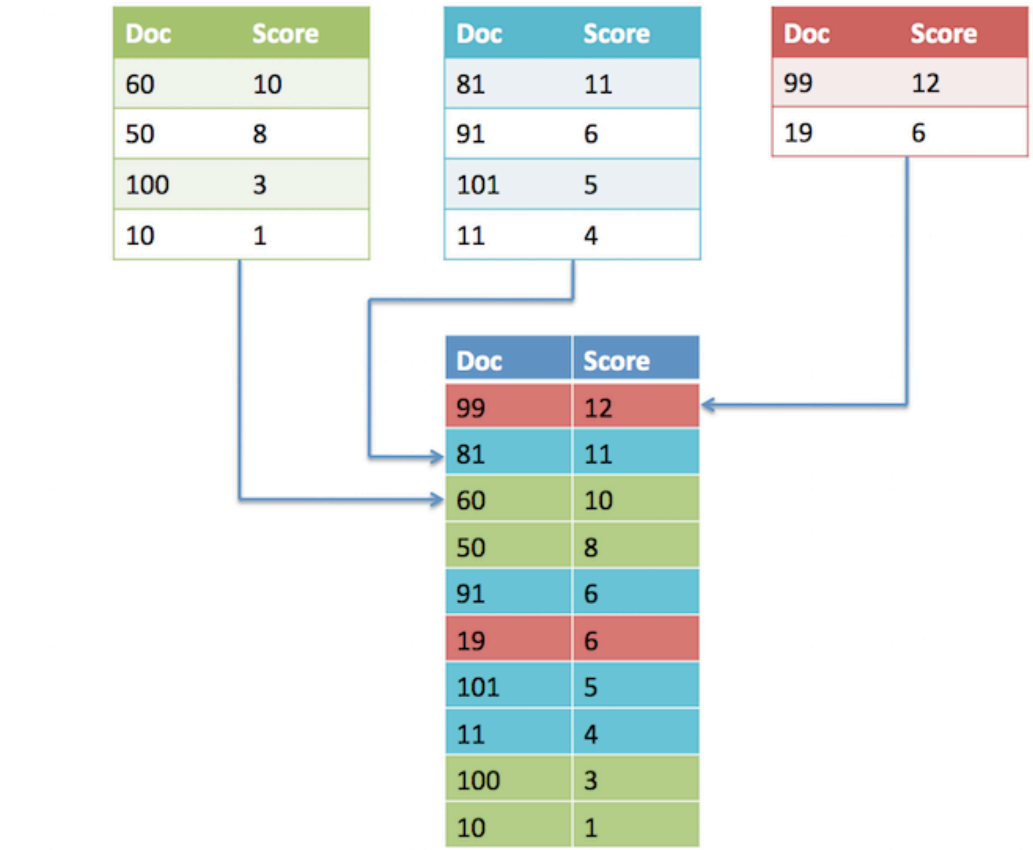
Phase 4 : fusionner et trier les scores de documents partitionnés

Le système fusionne les scores des documents en un index unique et trie les documents du score de document le plus élevé au plus bas. Les documents avec le score de document le plus élevé sont les plus pertinents pour la requête 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.

Fusionner et trier des scores de documents de partition



Zing filtre les résultats de recherche avec des contrôles d'accès

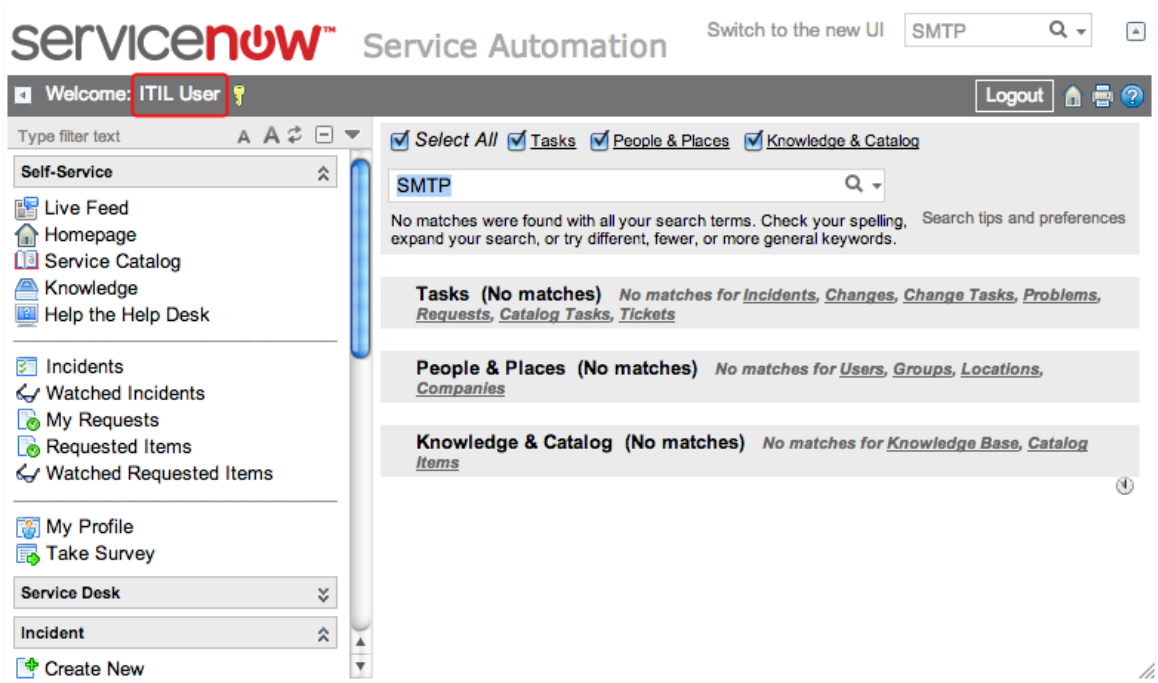
Zing filtre les résultats de recherche pour afficher uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès.

Par exemple, supposons que vous indexiez la table Propriétés système [sys_properties]. Lorsque l'utilisateur ITIL recherche un terme dans la table Propriétés système, Zing ne renvoie aucun résultat de recherche, car l'utilisateur ITIL ne répond pas aux exigences de la règle ACL.

Traduction automatique

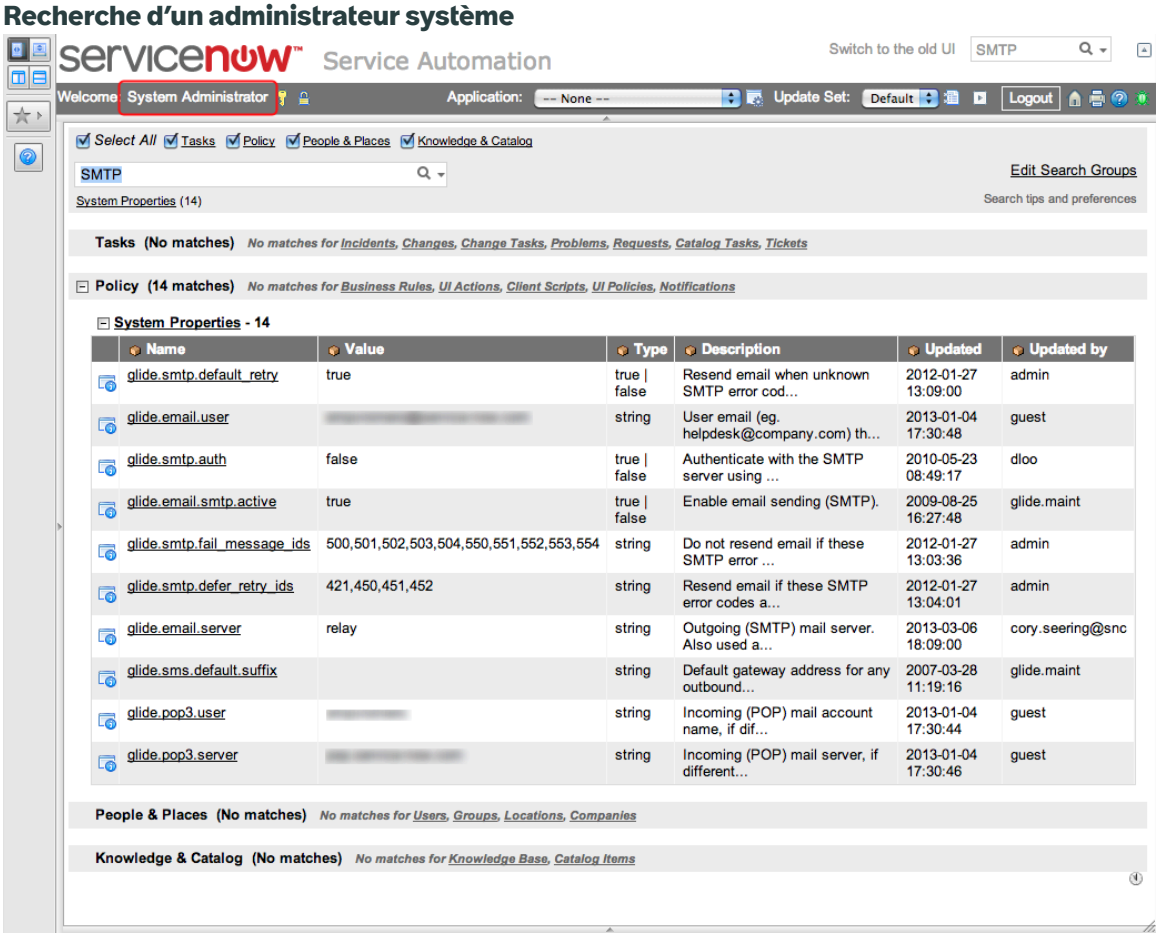
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Recherche d'utilisateur ITIL



Lorsqu'un administrateur système recherche la même propriété, Zing renvoie les résultats de recherche à partir de la table Propriété système, car l'administrateur répond aux exigences de la règle ACL.

Recherche d'un 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.

Zing calcule les scores des documents à l'aide de trois composants :

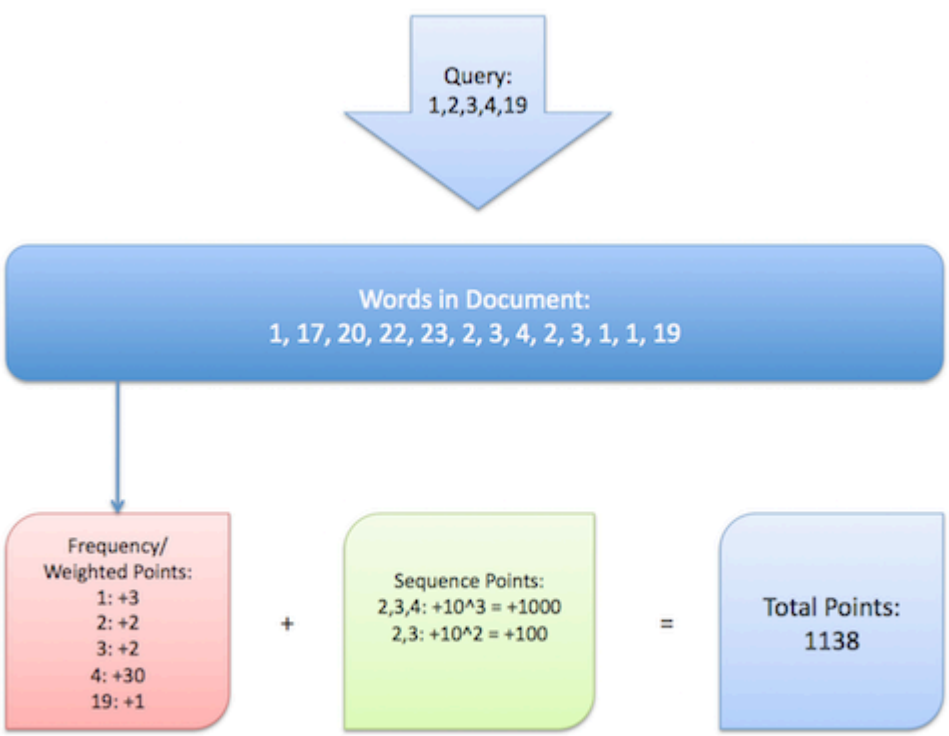
Le moteur de recherche Zing calcule les scores des documents en fonction de la fréquence, de la séquence et de l'épaisseur des termes recherchés dans le document.

Scores de documents

Les composants d'un score de document pour une requête de recherche sont les suivants :

- *Fréquence* : fréquence à laquelle les termes recherchés apparaissent dans le document.
- *Séquence* : fréquence à laquelle les termes de recherche apparaissent dans le même ordre que la requête de recherche.
- *Poids* : poids du champ source dans lequel les termes de recherche apparaissent.

Exemple de calcul du score d'un document



Points de fréquence

Zing attribue un point chaque fois qu'un terme de recherche apparaît n'importe où dans le document. Par exemple, lors de la recherche d'un serveur de base de données distribué, un document qui contient distribué trois fois, base de données cinq fois et serveur 17 fois aurait 25 points de fréquence.

Pour augmenter les scores des résultats de recherche des termes recherchés qui apparaissent plus fréquemment dans un document, mais moins fréquemment dans un jeu de documents, vous pouvez Termes de recherche de score par fréquence de document inverse (IDF). Lorsque TF-IDF est activé, les scores des termes de recherche sont calculés en multipliant le score de fréquence des termes par le score inverse de fréquence du document. Étant donné que l'activation de TF-IDF augmente le poids des termes de recherche moins courants, les résultats de recherche de cette table sont plus susceptibles d'être pertinents. Par exemple, lors de la recherche de serveur de base de données distribué, le terme distribué

Traduction automatique

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

peut recevoir un score plus élevé que serveur s'il apparaît fréquemment dans un document, mais moins fréquemment dans l'ensemble de documents.

Zing applique un multiplicateur aux points de fréquence en fonction de la valeur de l'attribut *ts_weight* du champ dans lequel le terme de recherche apparaît. Un champ avec un poids de score de recherche de texte de 30 (*ts_weight=30*) ajouterait 30 points pour chaque inclusion d'un terme de recherche.

Points de séquence

Zing attribue plus de points à un document lorsqu'il contient les termes de recherche dans le même ordre dans lequel ils ont été saisis. Plus il y a de termes de recherche en séquence, plus le score devient exponentiellement élevé. Zing attribue des points de séquence à 10^x, où x est le nombre de termes de recherche qui apparaissent dans l'ordre.

Dans l'exemple de recherche d'un serveur de base de données distribué, Zing attribue à un document 100 (10^2) points de séquence pour chaque fois qu'il inclut le serveur de base de données à deux termes. De même, Zing attribue à un document 1000 (10^3) points de séquence chaque fois qu'il inclut le serveur de base de données distribué à chaîne de trois termes.

Zing applique un multiplicateur aux points de séquence en fonction de la valeur de l'attribut *ts_weight* du champ dans lequel la séquence apparaît. Les points de séquence utilisent le calcul (attribut de champ *ts_weight* 10^x *).

Poids de scores des champs

Le système élève le poids de notation par défaut des numéros d'enregistrement, Knowledge des brèves descriptions et des métadonnées, des numéros d'enregistrement de Knowledge tâche et des brèves descriptions de tâche. Les attributs par défaut *ts_weight* de ces champs sont les suivants :

- *kb_knowledge.number = 50*
- *kb_knowledge.short_description = 10*
- *kb_knowledge.meta = 10*
- *task.number = 50*
- *task.short_description = 10*

Tous les autres champs ont un attribut par défaut *ts_weight* de 1. La valeur de poids maximale possible est 255.

Termes de recherche de score par fréquence de document inverse (IDF)

Activez la fréquence de termes – fréquence de document inversée (TF-IDF) pour augmenter les scores des résultats de recherche des termes recherchés qui apparaissent plus fréquemment dans un document, mais moins fréquemment dans une collection entière de documents pouvant être recherchés.

Avant de commencer
Pour activer la notation TF-IDF, un index de texte doit être présent pour la table. Assurez-vous que l'indexation de texte est activée pour la table avant de changer le mode de requête. Consultez Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : ts_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

Les administrateurs peuvent activer la notation TF-IDF sur une table afin d'améliorer les résultats de recherche. La notation TF-IDF est activée par défaut sur la table Connaissances [kb_knowledge].

Remarque :
Cette tâche nécessite que vous régénériez un index et doit donc être effectuée en gardant à l'esprit les performances du système. La régénération d'un index peut prendre du temps en fonction de la taille de la table et d'autres facteurs. Il se peut que vous remarquiez une dégradation des performances ou des résultats de recherche incomplets pendant que le système régénère l'index.

Procédure

1. Accédez au dictionnaire système et ouvrez l'entrée de la table souhaitée.
2. Dans la liste connexe **Attributs** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Attributs** , sélectionnez **Recherche de texte Activer IDF**.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
   La case à cocher **Activer le score IDF** dans l'enregistrement d'index de texte de la table peut maintenant être configurée.
5. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.
6. Ouvrez l'index de texte créé pour la table.
7. Sélectionnez **Activer le score IDF**.
8. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Régénérer la fréquence du document**.
   La régénération de la fréquence des documents est une tâche ponctuelle. Régénérez la fréquence du document lorsque la notation TF-IDF est activée pour la première fois pour une table.
9. Configurez la notification souhaitée et sélectionnez **OK.**

Définir le poids relatif d'un champ

Pour améliorer les résultats de recherche, le moteur de recherche Zing attribue à chaque correspondance potentielle un score numérique indiquant sa pertinence par rapport à la requête.

Avant de commencer

L'indexation de texte doit être activée pour la table contenant les champs dont vous souhaitez modifier le poids relatif. Pour en savoir plus sur l'activation de l'indexation de texte pour une table, reportez-vous à la section Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent contrôler l'importance relative d'une correspondance pour chaque champ d'une table à l'aide de l'attribut ts_weight. La majorité des démons n'ont pas d'attribut ts_weight. Zing traite ces champs comme ayant une pondération de 1 lors de la notation des correspondances de recherche.

Les champs suivants ont ts_weight valeurs d'attributs par défaut :

- kb_knowledge.nombre = 50
- kb_knowledge.short_description = 10
- kb_knowledge.meta = 10

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.number = 50
- task.short_description = 10

Lors de la notation des enregistrements, Zing compare les poids relatifs des champs qui ont produit des correspondances de termes de recherche. Par exemple, si le champ **Titre** indique `ts_weight=50` et que le champ **Description** indique `ts_weight=10`, une correspondance dans **Titre** est 5 fois plus pertinente qu'une **correspondance dans Description** et 50 fois plus pertinente qu'un champ sans l'attribut ts_weight.

Remarque :
Pour afficher le système de notation complet, reportez-vous à la section Notation des documents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement de dictionnaire système pour la table et la colonne du champ.
   Par exemple, pour modifier la ts_weight du champ kb_knowledge.number, modifiez l'enregistrement de dictionnaire avec la **table** « kb_knowledge » et le **nom de colonne** « numéro ».
3. Dans le champ **Attributs** du formulaire Entrée de dictionnaire, procédez comme suit :
   - Si un attribut de ts_weight apparaît dans la liste des attributs, remplacez sa valeur entière par le poids relatif que vous souhaitez définir pour le champ.
   - Si aucun attribut ts_weight n'apparaît dans la liste, ajoutez une nouvelle entrée de liste séparée par des virgules `ts_weight=<value>` , où <value> est le poids relatif que vous souhaitez définir pour le champ.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Actualisez l'index de texte de la table en effectuant les étapes suivantes :

   a. Ouvrez l'enregistrement du dictionnaire système pour la table du champ.
   L'enregistrement de dictionnaire système de la table est celui dont **la valeur Table** est le nom de table, un champ **de nom de colonne** vide et la valeur **Type** « Collection ».

   b. Dans le formulaire Entrée de dictionnaire, sélectionnez le lien **Générer un index de texte** dans la section Liens connexes.

Résultats
Une fois que Zing a terminé de régénérer l'index de texte pour la table, la notation des résultats de recherche utilise vos nouveaux poids relatifs pour les champs.

Mots d'index Zing

Indexez les documents en les divisant en mots. Selon les langues prises en charge par votre instance, un mot peut être un caractère unique, tel qu'un pictogramme chinois ou japonais, ou une séquence de caractères séparés par des espaces, comme dans les langues latine, arabe et pinyin.

Zing utilise des espaces pour définir l'unité de base de la séparation des mots. Zing utilise les règles suivantes pour indexer les 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.

Règles d'indexation de mots Zing

Règle	Comportement
Ponctuation	Zing indexe certains signes de ponctuation dans le cadre de certains mots afin d'améliorer les résultats de recherche pour les termes de recherche courants. Zing convertit tous les caractères de ponctuation non indexés en espaces. Consultez Zing indexe la ponctuation dans le cadre de certains mots.
Pictogrammes	Zing prend en charge l'ensemble des caractères de pictogramme Unicode. Chaque pictogramme chinois ou japonais est indexé comme un mot séparé comme s'il s'agissait d'un seul caractère latin-1 entouré d'espaces.
Lettre	Zing traite les caractères latin-1, arabes et pinyin comme des lettres individuelles de mots séparés par des espaces. Les séquences de lettres définissent les mots indexables.

Zing indexe la ponctuation dans le cadre de certains mots

Zing indexe certains signes de ponctuation dans le cadre de certains mots afin d'améliorer les résultats de recherche pour les termes de recherche courants.

Ponctuation indexée dans le cadre d'un mot

Ponctuation	Indexé pour trouver	Comportement de recherche
Esperluettes [&]	Noms de la société	Zing localise les termes contenant des signes de ponctuation courants dans les noms de sociétés : esperluettes (&), signes plus (+) ou traits d'union (-). Par exemple, une recherche de H&R Block permet de trouver des correspondances exactes avec le terme à rechercher.
Apostrophes [']	Noms propres	Zing ignore les possessifs à la fin et conserve la plupart des autres pour trouver des noms d'entreprise. Par exemple, une recherche sur O'Reilly's permet de trouver des correspondances avec O'Reilly et O'Reilly's.
Tirets [-]	Noms de la société	Zing localise les termes contenant des signes de ponctuation courants dans les noms de sociétés : esperluettes (&), signes plus (+) ou traits d'union (-). Par exemple, une recherche de Coca-Cola permet de trouver des correspondances exactes avec le terme de recherche.
	Numéros de produits	Zing localise les numéros de produits qui suivent un modèle typique. Pour répondre à ce modèle, les termes de recherche doivent contenir des nombres fréquents et inclure uniquement des traits de soulignement (_), des traits d'union (-) ou des points de ponctuation.

Traduction automatique

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

Ponctuation indexée dans le cadre d'un mot (suite)

Ponctuation	Indexé pour trouver	Comportement de recherche
		Par exemple, une recherche de PROD-10-987 localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
Numéros [123]	Numéros de produits	Zing localise les numéros de produits qui suivent un modèle typique. Pour répondre à ce modèle, les termes de recherche doivent contenir des nombres fréquents et inclure uniquement des traits de soulignement (_), des traits d'union (-) ou des points de ponctuation. Par exemple, une recherche de PROD10987 localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
	Numéros d'enregistrements	Zing localise les numéros d'enregistrement qui suivent un modèle typique. Pour répondre à ce modèle, les termes de recherche doivent commencer par un préfixe de numéro d'enregistrement reconnu. Par exemple, une recherche de INT1234567 permet de trouver des correspondances exactes avec l'enregistrement d'incident.
Périodes [.]	Acronymes	Zing localise les acronymes, qu'ils soient séparés par des points ou non. Par exemple, une recherche pour u.s.a. localise les correspondances avec usa ou u.s.a. Notez que les recherches par caractères génériques peuvent affecter la gestion des acronymes. Dans un autre exemple, une recherche de u.s.* peut donner de meilleurs résultats qu'une recherche de u.s*.
	Noms d'hôtes	Zing localise les séquences de lettres et de chiffres séparées uniquement par des points. Par exemple, une recherche de en.myhost123.com localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
	Adresses IP	Zing localise les numéros qui suivent un modèle d'adresse IPv4 typique. Par exemple, une recherche pour 10.0.0.1 localise les correspondances exactes avec le terme 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.

Ponctuation indexée dans le cadre d'un mot (suite)

Ponctuation	Indexé pour trouver	Comportement de recherche
	Numéros de produits	Zing localise les numéros de produits qui suivent un modèle typique. Pour répondre à ce modèle, les termes de recherche doivent contenir des nombres fréquents et inclure uniquement des traits de soulignement (_), des traits d'union (-) ou des points de ponctuation. Par exemple, une recherche de `PROD.10.987` localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
Signes plus [+]	Noms de la société	Zing localise les termes contenant des signes de ponctuation courants dans les noms de sociétés : esperluettes (&), signes plus (+) ou traits d'union (-). Par exemple, une recherche Google `+` permet de trouver des correspondances exactes avec le terme de recherche.
Traits de soulignement [_]	Numéros de produits	Zing localise les numéros de produits qui suivent un modèle typique. Pour répondre à ce modèle, les termes de recherche doivent contenir des nombres fréquents et inclure uniquement des traits de soulignement (_), des traits d'union (-) ou des points de ponctuation. Par exemple, une recherche de `PROD_10_987` localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.

Remarque :
La gestion de la ponctuation décrite ici n'affecte pas les caractères génériques et les opérateurs booléens. Ces opérateurs fournissent des fonctions Zing distinctes.

Zing indexe certains éléments HTML

Zing indexe le contenu de certains éléments HTML afin d'améliorer les résultats de recherche de documents. Cette indexation s'ajoute à l'indexation normale par mot.

Éléments HTML indexés

Élément HTML	Description
Attribut de titre	Zing indexe le contenu de l'attribut *`title`* de n'importe quel élément HTML. Il s'agit d'un élément distinct de l'élément *`title`* que Zing indexe déjà lors de l'identification des mots du document.
Cible du lien d'ancrage	Zing indexe l'URL cible spécifiée dans l'attribut *`href`* d'un élément d'ancrage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 HTML indexés (suite)

Élément HTML	Description
Texte alternatif pour une image	Zing indexe le texte alternatif de n'importe quel élément d'image.

Configurer une table pour l'indexation et la recherche

Activez l'indexation de texte Zing pour une table afin de permettre aux utilisateurs de rechercher des valeurs de chaîne dans ses enregistrements. Configurez les attributs d'indexation de texte, les mots vides et les dictionnaires de synonymes de la table pour contrôler le comportement de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation de l'indexation de texte pour une table permet aux utilisateurs de rechercher des valeurs de chaîne dans les enregistrements de cette table. Vous pouvez configurer des dictionnaires d'attributs, de mots vides et de synonymes pour contrôler le comportement d'indexation et de recherche d'une table indexée.

Par défaut, le système crée des index de texte pour les tables avec un enregistrement d'index de texte (**Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**). Par exemple :

- Tables liées à la base de connaissances
- Tables liées aux données de base
- Tables liées à Connect
- Table de tâches
- Table des utilisateurs

L'activation de l'indexation de texte pour une table l'active également pour toutes les tables enfants. Si vous souhaitez désactiver l'indexation de texte pour une table enfant, reportez-vous à la section Supprimer l'index de texte pour une table enfant.

Remarque :
Chaque fois que vous créez une table d'index, le système crée également des rôles de contrôle d'accès (ACL) pour les nouvelles tables.

L'indexation de texte peut être une tâche gourmande en ressources et en temps. Il se peut que vous remarquiez une dégradation des performances ou des résultats de recherche incomplets lors de la génération de l'index. Pour estimer la durée d'indexation du texte, vous pouvez afficher les statistiques historiques d'indexation du texte.

Remarque :

L'indexation de texte des nouvelles tables créées par des transferts d'ensembles de mises à jour est désactivée, même si elle est activée pour les tables incluses dans l'ensemble de mises à jour.

Pour permettre aux utilisateurs de rechercher des tables créées par des transferts d'ensembles de mises à jour, vous devez activer manuellement l'indexation de texte pour ces 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **S'applique à**, sélectionnez **Table**.
3. Dans **Table**, sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez configurer l'indexation de texte.
4. **Facultatif :** Si vous avez l'intention d'utiliser la table dans des recherches multi-tables ou si vous souhaitez utiliser l'algorithme de notation BM25 sur la table, mettez à niveau son format d'indexation vers V4.

   a. Si la valeur de **Format** n'est pas grisée, sélectionnez **v4**, puis sélectionnez **Soumettre** et passez à l'étape 5.

   b. Si la valeur de **Format** est grisée, sélectionnez **Soumettre**.
   La valeur grisée signifie que la table a déjà été indexée et que son indexation doit être mise à niveau vers V4.

   c. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte** et sélectionnez la table que vous avez envoyée.

   d. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement du nom d'index**.

   e. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Mettre à niveau vers V4** , puis **Soumettre**.
   L'indexation de la table spécifiée est mise à niveau de V3 vers V4. Désormais, cette table peut faire partie de l'indexation multi-tables et BM25 est utilisé pour noter le score de pertinence de la table. Vous pouvez également sélectionner **Afficher la configuration** sous **Liens connexes**pour afficher le format d'indexation de table sur la page Configuration de l'index de **texte** .

5. Configurez les attributs d'indexation et de recherche dans la table sélectionnée.

   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte** et sélectionnez la table que vous avez configurée.

   b. Dans la liste connexe Cartes attributaires de table d'index de texte, sélectionnez **Nouveau**.
   Les attributs se rapportent à la façon dont Zing indexe les documents et classe les documents renvoyés dans les résultats de recherche.

   c. Renseignez les champs du formulaire Cartes d'attributs de table d'index de texte.

Champ	Description
Table	Table pour définir des attributs.
Nom d'attribut	Attribut de moteur de recherche. Pour obtenir la liste des attributs et des valeurs valides, consultez Index Zing et attributs de recherche.
Valeur	Valeur pour l'attribut.

   d. Répétez cette procédure pour définir des attributs supplémentaires pour la table.

   e. Dans la section Liens connexes, sélectionnez Générer un **index 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.

6. Configurez les attributs au niveau des colonnes.

   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte** et sélectionnez une table.

   b. Dans la liste connexe Cartes attributaires de colonnes d'index de texte, sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Carte d'attribut de colonne d'index de texte.

Champ	Description
Table	Table contenant la colonne pour laquelle vous souhaitez définir des attributs. Seules les tables du groupe d'index et leurs tables enfants s'affichent.
Nom d'attribut	Attribut. Pour obtenir la liste des attributs et des valeurs valides, consultez Index Zing et attributs de recherche.
Colonne	Nom de la colonne de la table sélectionnée à laquelle vous souhaitez appliquer l'attribut de recherche.
Valeur	Valeur pour l'attribut.

   d. Sélectionnez **Envoyer**.

   e. Répétez cette procédure pour définir des paramètres de moteur de recherche supplémentaires pour les colonnes de table dans le groupe d'index.

   f. Dans la section Liens connexes, sélectionnez Générer un **index de texte**.

7. **Facultatif :** Ajoutez des mots vides.
   Les mots vides sont des mots que vous ne voulez pas indexer, tels `que` `le`, `a` ou `an`. Il existe une liste globale de mots vides courants, de sorte que vous n'avez qu'à ajouter des mots vides spécifiques à votre situation. Pour afficher la liste globale des mots vides, accédez à `https://<nom de l'instance>.service-now.com/ts_stop_list.do` dans votre navigateur.

   a. Dans l'onglet **Mots vides d'index** , sélectionnez **Nouveau**.

   b. Dans **Index**, sélectionnez l'index auquel ajouter le mot vide.

   c. Dans **Word**, saisissez un seul mot que vous ne souhaitez pas indexer et sélectionnez **Soumettre**.

8. **Facultatif :** Ajoutez un dictionnaire de synonymes.
   Spécifier un dictionnaire de synonymes effectue une recherche sur le terme de recherche ainsi que sur les synonymes du terme de recherche, tels que voiture, et son synonyme, auto. Zing fournit un dictionnaire de synonymes par défaut.

   a. Dans l'onglet **Indexer les dictionnaires de synonymes** , sélectionnez **Nouveau**.

   b. Dans **Index**, sélectionnez l'index auquel ajouter les mots 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.

c. Dans **Dictionnaire de synonymes**, sélectionnez le dictionnaire de synonymes à utiliser dans la table spécifiée.
Pour ajouter un dictionnaire, sélectionnez **Nouveau** et suivez la procédure décrite dans Créer des dictionnaires de synonymes.

Résultats

L'option de recherche de *liste de texte* apparaît dans les vues de liste pour la table et ses tables enfants.

Que faire ensuite

Vous pouvez rechercher des enregistrements dans la table indexée à l'aide de la recherche de liste dans la vue de formulaire. Pour en savoir plus sur l'utilisation de la recherche de liste, reportez-vous à La recherche de liste trouve des enregistrements de la table actuelle.

Vous pouvez également interroger la table indexée pour les correspondances de chaînes à l'aide des méthodes `GlideRecord.addQuery(name, value)` ou `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` avec le nom réservé `123TEXTQUERY321` . Pour plus d'informations sur l'interrogation des correspondances de chaînes, consultez Interrogation de tables dans le script .

Champs exclus de l'indexation de texte

L'indexation de texte exclut les champs qui répondent à certaines conditions de nom, type, attribut ou chiffrement. Les recherches d'utilisateurs ne correspondent pas ou ne renvoient pas les valeurs des champs exclus.

L'indexation de texte exclut un champ s'il répond à l'une des conditions de la table suivante.

Catégorie	Description
Nom de champ	L'indexation de texte inclut les champs **sys_class_name** et **sys_tags** , mais exclut tous les autres champs dont le nom commence **par sys_**.
Type de champ	L'indexation de texte exclut les champs des types suivants : • Date • Date/Heure • Durée • Vrai/Faux • Workflow Pour en savoir plus sur ces types, reportez-vous à Types de champ.
Attributs de champ	L'indexation de texte exclut les champs dont l'attribut **no_text_index** est défini sur true. Pour plus d'informations sur cet attribut, reportez-vous à Supprimer un index pour un champ 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.

Catégorie	Description
Chiffrement de champ	L'indexation de texte exclut les champs configurés pour Chiffrement Edge. Pour plus d'informations sur la configuration des champs avec Chiffrement Edge, voir Chiffrer des champs à l'aide de configurations de chiffrement .

Configurez un groupe d'index de texte pour effectuer une recherche dans plusieurs tables

Mettez à jour les tables au format d'indexation V4 et incluez-les dans un groupe d'index de texte pour faciliter la recherche dans plusieurs tables.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les groupes d'index de texte vous permettent d'indexer et d'effectuer des recherches dans plusieurs tables.

Pour effectuer des recherches dans plusieurs tables, vous devez d'abord normaliser les tables afin que les scores de pertinence aient le même sens pour toutes les tables. L'indexation V4 assure cette normalisation. Zing utilise la fonction de classement Okapi BM25 pour calculer le score de pertinence des résultats de recherche.

Le format d'indexation de table V4 est optimisé pour la documentation, comme les articles de la base de connaissances. Vous n'avez pas besoin de réindexer les tables qui utilisent ce format lorsque vous modifiez la valeur d'un attribut d'indexation, telle que le poids d'un champ. Si vous souhaitez utiliser la fonction de classement BM25 sur une seule table, vous pouvez la convertir au format V4.

Pour activer la recherche dans plusieurs tables, vous devez :

1. Configurez toutes les tables que vous avez choisies pour utiliser le format d'index V4 si elles ne l'utilisent pas déjà.

   Remarque :
   Dans les nouvelles instances, les tables Élément de catalogue [sc_cat_item], Base de connaissances [kb_knowledge], Questions et réponses sociales [kb_social_qa_question] et Utilisateur [sys_user] utilisent le format d'index V4. Si vous mettez à niveau votre instance à partir d'une version précédente, le format d'indexation de ces tables reste le même que dans l'ancienne version.

2. Ajoutez les tables à un groupe d'index de texte afin qu'elles puissent être indexées et recherchées ensemble.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas ajouter la table Tâche [task] ou des tables qui l'étendent à un groupe d'index 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.

Procédure

1. Configurez les tables que vous souhaitez inclure dans plusieurs recherches de tables pour utiliser le format d'index V4.

   Remarque :
   La mise à niveau de la V3 vers la V4 est facile. Le passage à une version antérieure de V4 à V3 est plus difficile et déconseillé.

   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de la table que vous souhaitez mettre à niveau vers le format d'index V4.

   c. Si **l'option Format** n'est pas désactivée, sélectionnez **V4**, sélectionnez **Soumettre**, puis passez à l'étape 2.
   Vous pouvez choisir la mise en forme de l'index dans cette étape, car aucun index n'existe pour la table.

   d. Si **Format** est désactivé, sélectionnez le lien connexe **Afficher le nom de l'index** .
   Le champ désactivé signifie qu'un index existe déjà pour la table et que vous devez explicitement mettre à jour le format d'index.
   La page d'index de texte s'affiche.

   e. Sélectionnez le lien connexe **Mettre à niveau vers V4**, puis sélectionnez **OK.**
   Le système planifie une tâche pour mettre à niveau l'index de texte de V3 vers V4, permettant ainsi à cette table de participer à l'indexation de plusieurs tables.

2. Créez un groupe d'index de texte qui spécifie les tables que vous souhaitez indexer ensemble afin de pouvoir les rechercher ensemble.

   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Groupes d'index de texte**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Entrez les valeurs de champ suivantes :

Champ	Valeur
Étiquette	Nom du groupe de tables que vous souhaitez indexer et rechercher ensemble.
Tables	Liste des tables que vous souhaitez inclure dans le groupe d'index de texte.

   Vous pouvez ajouter des tables formatées avec V3 et V4 à des groupes d'index de texte. Si vous ajoutez des tables V3, le groupe d'index de texte reste inactif.

   d. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Configurez les attributs d'indexation et de recherche sur les tables d'un groupe d'index 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.

a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.
Le formulaire de configuration d'index de texte s'affiche. Si vous avez déjà un groupe d'index de texte dans la liste, passez à l'étape 3.d.

c. Dans **S'applique à**, sélectionnez **Groupe d'index**.

d. Dans le **groupe Index**, sélectionnez la loupe et sélectionnez le groupe d'index de texte que vous avez créé, puis sélectionnez **Soumettre**.
Les seuls groupes d'index de texte qui s'affichent sont ceux que vous avez déjà créés.
La table Configuration des index de texte s'affiche.

e. Ouvrez l'enregistrement de votre groupe d'index de texte.

f. Dans l'onglet **Text Index Table Attribute Maps (Cartes attributaires de table d'index de texte**), sélectionnez **New (Nouveau)**.
Le formulaire Carte attributaire de table d'index de texte s'affiche. Les attributs se rapportent à la façon dont Zing indexe ou recherche des tables individuelles dans le groupe d'index de texte.

g. Dans **Table**, sélectionnez une table pour laquelle définir des attributs.
Seules les tables du groupe d'index de texte spécifié et leurs tables enfants s'affichent.

h. Dans **Nom d'attribut**, sélectionnez la loupe et sélectionnez un attribut.
Pour afficher la liste des attributs, saisissez `ts_configuration_attribute.list` dans le navigateur d'application. Pour les définitions d'attributs, consultez Index Zing et attributs de recherche.

i. Dans **Valeur** , saisissez une valeur et sélectionnez **Soumettre**.
Les valeurs valides dépendent de l'attribut. Pour plus d'informations sur les valeurs valides, consultez Index Zing et attributs de recherche.

j. Répétez cette procédure pour définir d'autres paramètres de moteur de recherche pour d'autres tables du groupe d'index de texte.

k. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Générer un index de texte**.

4. Configurez les paramètres de recherche sur des colonnes de table individuelles dans le groupe d'index de texte.

a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.

b. Ouvrez l'enregistrement de votre groupe d'index de texte.

c. Dans l'onglet **Text Index Column Attribute Maps (Cartes attributaires de colonnes d'index de texte**), sélectionnez **New (Nouveau)**.
Le formulaire Carte d'attribut de colonne d'index de texte s'affiche. Les attributs se rapportent à la façon dont Zing indexe ou recherche des colonnes de table individuelles dans le groupe d'index de texte.

d. Dans **Table**, sélectionnez une table pour laquelle définir des attributs.
Seules les tables du groupe d'index de texte et leurs tables enfants 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.

e. Dans **Nom d'attribut**, sélectionnez un paramètre de moteur de recherche, entrez une valeur pour ce paramètre dans **Valeur**, puis sélectionnez **Soumettre**.
Pour afficher la liste des attributs, saisissez `ts_configuration_attribute.list` dans le navigateur d'application. Pour les définitions d'attributs, consultez Index Zing et attributs de recherche.

f. Dans **Colonne**, spécifiez le nom de la colonne de la table sélectionnée à laquelle vous souhaitez appliquer l'attribut de recherche.

g. Dans **Valeur**, spécifiez la valeur de l'attribut qui régit la recherche.

h. Sélectionnez **Envoyer**.

i. Répétez cette procédure pour définir des paramètres de moteur de recherche supplémentaires pour les colonnes de table dans le groupe d'index de texte.

j. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Générer un index de texte**.

5. **Facultatif :** Ajoutez un dictionnaire de synonymes.
La spécification d'un dictionnaire permet d'effectuer des recherches sur le terme de recherche et les synonymes du terme de recherche, tels que `voiture` et son synonyme `auto`. Zing fournit un dictionnaire de synonymes par défaut.

a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.

b. Ouvrez l'enregistrement de votre groupe d'index de texte.

c. Dans l'onglet **Indexer les dictionnaires de synonymes** , sélectionnez **Nouveau**.

d. Dans **Index**, sélectionnez l'index de table auquel ajouter les mots vides.

e. Dans **Dictionnaire de synonymes**, sélectionnez le dictionnaire à utiliser.
Pour ajouter un dictionnaire, sélectionnez **Nouveau** et suivez la procédure décrite dans Créer des dictionnaires de synonymes.

f. Sélectionnez **Envoyer**.

g. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Générer un index de texte**.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez interroger les tables du groupe d'index de texte pour les correspondances de chaînes à l'aide des méthodes `GlideRecord.addQuery(name, value)` ou `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` avec le nom réservé `123TEXTINDEXGROUP321` . Pour plus d'informations sur l'interrogation des groupes d'index de texte pour les correspondances de chaînes, consultez Interrogation de tables dans le script .

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche

Les attributs de dictionnaire suivants affectent la façon dont Zing indexe les tables ou classe les résultats 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.

Attributs d'index et de dictionnaire de recherche

Zing utilise des attributs de dictionnaire définis au niveau de la table ou du champ pour configurer les paramètres suivants :

- Comportement d'indexation
- Classement des résultats de recherche
- l'algorithme de classement par pertinence BM25

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
attachment_index	booléen	Table	Les deux	Si vrai, les pièces jointes de la table sont indexées à des fins de recherche.	Index de la pièce jointe	VRAI	FAUX
no_text_index	booléen	Les deux	Les deux	Cet attribut sur un champ empêche le champ d'être inclus dans un index de texte.	Aucun index de texte	VRAI	FAUX
text_index_attachment_body_weight	Flotteur	Table	V4	Spécifie la contrepartie (poids, valeur flottante) à accorder à un terme de recherche trouvé dans le corps d'une pièce jointe. Pour en savoir plus sur l'impact de la valeur pondérée sur la pertinence des résultats de recherche, reportez-vous à Zing	Poids du corps de la pièce jointe d'index de texte	FAUX	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.

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				calcule les scores des documents à l'aide de trois composants :.			
text_index_attachment_displayed	booléen	Table	Les deux	Affiche les pièces jointes dans les résultats de recherche de texte.	Index de texte : pièce jointe affichée	FAUX	FAUX
text_index_attachment_title_weight	Flottement	Table	V4	Spécifie la contrepartie (poids, valeur flottante) à accorder à un terme de recherche trouvé dans le titre d'une pièce jointe. Pour en savoir plus sur l'impact de la valeur pondérée sur la pertinence des résultats de recherche, reportez-vous à Zing calcule les scores des documents à l'aide de trois composants :.	Index de texte Poids du titre de la pièce jointe	FAUX	VRAI
text_index_auto_stop	booléen	Table	Les deux	Identifie automatiquement les mots vides et ne les indexe pas. En	Arrêt automatique des index de texte	VRAI	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.

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				fonction du seuil spécifié dans text_index_auto_stop_threshold.			
text_index_auto_stop_threshold	Int	Table	Les deux	Seuil (nombre entier, nombre d'occurrences) pour qu'un mot devienne automatiquement un mot vide. Voir text_index_auto_stop.	Seuil d'arrêt automatique des index de texte	VRAI	VRAI
text_index_default_partial_matching_rule	Chaîne	Table	Les deux	Chaîne pour la configuration partielle de la règle de correspondance. L'entrée doit être basée sur Modifiez le mode de requête d'une table indexée.	Règle de correspondance partielle par défaut de l'index de texte	FAUX	VRAI
text_index_default_query_mode	Chaîne	Table	Les deux	Chaîne pour la configuration du mode requête. L'entrée doit être basée sur Modifier le mode de requête d'une table indexée	Mode de requête par défaut de l'index de texte	FAUX	VRAI
text_index_disable_synonym	booléen	Table	Les deux	TRUE désactive la recherche sur les	Index de texte : désactiver synonyme	FAUX	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.

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				synonymes ainsi que sur le terme de recherche.			
text_index_enable_idf	booléen	Table	V3	TRUE active le score TF-IDF.	Activation des index de texte pour IDF	FAUX	VRAI
text_index_filter_junk	booléen	Table	Les deux	Par défaut, la valeur TRUE et FALSE désactive le filtre de courrier indésirable pour une table. Par défaut, Zing n'indexe pas et ne recherche pas les nombres à 2 chiffres et les mots à un seul caractère (sauf s'il s'agit de caractères chinois ou japonais). Régénérez l'index après avoir désactivé le filtre de courrier indésirable. Cet attribut génère un index de table plus grand. Pour des performances optimales, ne	Filtre d'index de texte indésirable	VRAI	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.

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				l'appliquez pas à moins que cela ne soit nécessaire.			
text_index_filter_query	Une requête encodedQuery sur la table	Table	Les deux	Utilisez cet attribut lorsque vous souhaitez indexer les lignes correspondant à des conditions de filtre spécifiques. La valeur d'attribut doit être encodedQuery sur la table.	Filtre d'index	VRAI	FAUX
text_index_filterable	booléen	Colonne	Les deux	Si un champ avec cet attribut défini sur true est modifié, la ligne est évaluée pour la réindexation (même si le champ lui-même n'est pas indexable).	Index filtrable	VRAI	FAUX
text_index_include_stop_word	booléen	Table	Les deux	Si vous avez besoin d'indexer les mots vides dans cette table, définissez cet attribut sur true.	Index de texte Inclure un mot vide	VRAI	VRAI
text_index_scoring_algorithm	Liste bm25_b	Table	V4	Cet attribut est le	bm25_b	FAUX	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.

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				paramètre b utilisé dans l'algorithme BM25. Voir text_index_scorer_bm25_b.			
text_index_scorer_bm25_k1	Flottant	Table	V4	Cet attribut est le paramètre K1 utilisé dans l'algorithme BM25. Voir text_index_scorer_bm25_k1.	bm25_k1	FAUX	VRAI
text_index_tags	Chaîne	Table	Les deux	Doit être défini sur une chaîne spécifique : empty/ everyone_only/ all_shared, selon le type de balises qui veulent être indexées.	Balises d'index de texte	VRAI	FAUX
text_index_tokenizer_language	Chaîne	Table	Les deux	Mettez « ja » (sans guillemet) lorsqu'il est nécessaire de prendre en charge la tokenisation en japonais.	Langue du créateur de jetons d'index de texte	VRAI	VRAI
text_index_translations	Booléen	Table	Les deux	Si présent ou vrai, force le recalcul des index lorsque des chaînes traduites sont ajoutées. Requiert un rôle sys-admin pour modification.	Traductions d'index de texte	VRAI	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.

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				Automatiquement défini pour les champs indexés qui sont traduits et pour les champs qui ont une traduction et qui sont indexés. La propriété système glide.i18n.force_index, définie par défaut sur true, remplace cet attribut.			
text_search_and_or_limit	int	Table	Les deux	Ajoutez un text_search_and_or_limit d'attribut personnalisé au niveau de la table qui remplace la propriété globale.	Recherche de texte Limite Et Ou	FAUX	FAUX
ts_language	Chaîne	Colonne	Les deux	Ajouté pour permettre l'indexation de texte uniquement dans certaines langues.	Langue de recherche de texte	VRAI	FAUX
ts_multi_value_field_splitter	Chaîne	Colonne	Les deux	Si un champ est un champ à plusieurs valeurs, ajoutez le séparateur dans le champ de cet attribut pour répartir les	Séparateur de champs à valeurs multiples de recherche de texte	VRAI	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.

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				positions d'index des valeurs. Par exemple, pour séparer multi :value, mettez : pour cet attribut.			
ts_weight	int	Colonne	Les deux	Contrôle l'importance relative d'une correspondance dans le champ pour la recherche de texte. Pour en savoir plus sur l'impact de la valeur pondérée sur la pertinence des résultats de recherche, reportez-vous à Zing calcule les scores des documents à l'aide de trois composants :. Pour apprendre à définir le poids d'une recherche textuelle pour un champ, reportez-vous à la section Définir le poids	Poids de la recherche de texte	FAUX	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.

Attributs d'index Zing et de dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				relatif d'un champ.			

no_text_index

Pour obtenir Service et assistance client des instructions sur la définition de l'option **no_text_index** pour différents types de champs, consultez KB0859922 sur le Now Support site.

text_index_scorer_bm25_b

Cet attribut de dictionnaire fait partie de l'algorithme BM25. L'attribut a une incidence sur l'importance de la longueur d'un document dans les résultats de recherche. Si cet attribut est 0, la longueur n'a pas de repère. Dans ce cas, un document de deux mots aurait la même valeur qu'un document de 1000 mots. Les documents très courts ont souvent une pondération inférieure à celle des documents plus longs. La valeur par défaut est 0,75.

text_index_scorer_bm25_k1

Cet attribut de dictionnaire fait partie de l'algorithme BM25. L'attribut aide à déterminer les caractéristiques de saturation de fréquence des termes, c'est-à-dire que l'affichage du terme de recherche dans un document augmente la pertinence du document, mais l'augmentation a moins d'impact à mesure que les chiffres augmentent. Par exemple, un terme de recherche apparaissant 10 fois dans un document le rend plus pertinent qu'un document qui n'a qu'une seule occurrence. Cependant, un document qui a 100 occurrences du terme de recherche peut ne pas avoir dix fois plus d'impact qu'un document qui a 10 occurrences. La pertinence se rapproche d'un effet maximal asymptote. Plus la valeur de l'attribut est élevée, plus l'effet maximal des occurrences multiples est faible. Les valeurs typiques se situent entre 1,25 et 2,0.

Régénérer un index de texte pour une table

Vous pouvez régénérer un index de texte de table lorsque vous modifiez des mots vides ou des valeurs d'affichage de table.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le système gère les index de texte quotidiennement. En règle générale, vous n'avez besoin de régénérer manuellement un index de texte que lorsque vous modifiez ces valeurs.

- Vous modifiez la liste des mots vides spécifiques à la table.
- Vous modifiez la valeur d'affichage d'un enregistrement, par exemple un nom d'utilisateur ou de groupe. Tant que vous n'avez pas régénéré l'index, les recherches de texte pour les anciennes valeurs d'affichage produiront toujours des résultats et les recherches pour la nouvelle valeur d'affichage ne donneront pas 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.

Vous pouvez également régénérer un index de texte si vous observez des résultats de recherche incorrects pour la table indexée. Ceci est rare et ne se produit généralement que si l'indexation de texte a été interrompue.

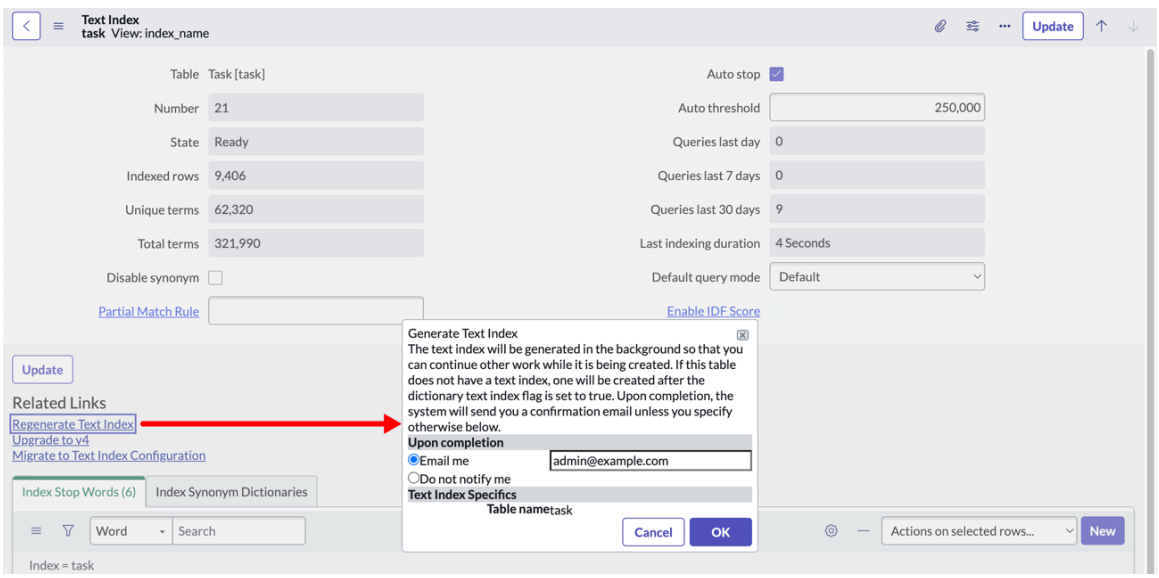
L'indexation de texte peut être une tâche gourmande en ressources et en temps. Il se peut que vous remarquiez une dégradation des performances ou des résultats de recherche incomplets lors de la génération de l'index. Pour estimer la durée d'indexation du texte, vous pouvez consulter les statistiques historiques.

Remarque :
Ce processus de régénération d'index purge l'index de recherche de texte existant pour la table avant de le régénérer. Pendant le traitement, aucun résultat de recherche n'est renvoyé si vous effectuez une recherche de texte avant la fin de la régénération. Il existe une autre méthode qui n'a pas d'impact sur l'utilisation des recherches de texte pour la table pendant le processus de régénération. Consultez Réindexer une table sans affecter les résultats de recherche de texte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Ouvrez l'index de texte pour la table.

   Example
   Par exemple, sélectionnez **tâche**.
   Le système affiche l'enregistrement d'index de texte pour la table.
3. Sélectionnez le lien connexe **Régénérer l'index de texte** , puis cliquez sur **OK**.



Résultats
Le système planifie la table sélectionnée pour l'indexation du texte.

Réindexer une table sans affecter les résultats de recherche de texte

Reconstruisez les index de recherche de texte sans nuire aux résultats de recherche. Vous pouvez continuer à effectuer des recherches de texte dans une table pendant la régénération de l'index.

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

Cette méthode de réindexation ne purge pas l'intégralité de l'index de recherche textuelle avant la reconstruction. Elle reconstruit l'index de table de recherche de texte, un enregistrement à la fois, et réindexe uniquement la hiérarchie de la table cible. Par exemple, si vous sélectionnez la table sc_cat_item, seule la table sc_cat_item est réindexée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Dans le champ de texte **Exécuter le script** , entrez le script en arrière-plan suivant, en veillant à placer les deux arguments entre guillemets comme indiqué :

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('tableName', 'emailAddress');
   ```

   Où :

   - `tableName` est le nom de la table que vous souhaitez réindexer.

     Remarque :
     Seules la table spécifiée et ses tables enfants sont réindexées.

   - `emailAddress` est l'adresse vers laquelle une notification par e-mail doit être envoyée lorsque la réindexation de table est terminée. `Tapez null` pour aucune notification par e-mail.

   Example
   Par exemple, pour régénérer l'index de recherche de texte de la table kb_knowledge et spécifier qu'aucune notification par e-mail n'est requise une fois la reconstruction terminée, créez le script en arrière-plan suivant :

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
   ```

   Le script crée un événement que le gestionnaire d'index traite de sorte que le script se termine presque instantanément.
3. Sélectionnez le bouton **Exécuter le script** .

Résultats

Le système réindexe la recherche de texte pour la table spécifiée. Pour les tables volumineuses, telles que sys_metadata, la réindexation peut prendre quelques heures, mais vous pouvez toujours effectuer des recherches de texte sur la table pendant l'exécution du script.

Régénérer l'index de texte pour un enregistrement unique

Mettre à jour l'index de recherche de texte pour un seul enregistrement. Cette approche permet de vérifier rapidement si l'indexation de texte est à l'origine d'un problème de recherche sans avoir à reconstruire l'index de texte intégral pour une table entière.

Avant de commencer

Identifiez les éléments suivants :

- Terme de recherche qui ne renvoie pas les résultats attendus
- Enregistrement contenant le terme de recherche identifié qui n'est pas renvoyé lors de la recherche du terme
- La table qui inclut l'enregistrement identifié

L'indexation de texte doit déjà être activée pour la table identifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette méthode de réindexation reconstruit l'index de recherche de texte pour un seul enregistrement. Cela prend moins de temps que de reconstruire l'index de texte pour tous les enregistrements d'une table.

Cette méthode vous permet de déterminer rapidement si l'indexation de texte est à l'origine d'un problème de recherche. Cela permet d'éviter le délai associé à la reconstruction de l'index de recherche de texte de l'ensemble de la table.

Procédure

1. Copiez la sys_id de l'enregistrement identifié en sélectionnant **Copier sys_id** dans son menu contextuel.
2. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
3. Dans le champ **Exécuter le script (JavaScript exécuté sur le serveur),** saisissez le script suivant, en le remplaçant `<table>` par le nom de la table contenant l'enregistrement identifié et `<sys_id>` par le sys_id de l'enregistrement que vous avez copié à l'étape 1:

```
var gr = new GlideRecord('<table>');
gr.get('<sys_id>');
gs.eventQueue("text_index", gr, '[<table>]','update','text_index');
```

4. Sélectionnez **Exécuter le script**.
   Le script crée un événement de mise à jour text_index pour la table spécifiée dans la file d'attente text_index.
5. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Events** > **Journal des événements** et attendez que l'état du nouvel événement de mise à jour text_index passe à **Traité.**
   Pour rechercher le nouvel événement, vous pouvez appliquer un filtre **[Nom][contient][text_index]** et trier la vue de liste Événements par date/heure de **création** dans l'ordre décroissant (z à a).

Résultats

Le système met à jour l'index de texte pour l'enregistrement spécifié dans la table spécifiée.

Que faire ensuite

Répétez votre exemple de recherche. Si cette recherche renvoie l'enregistrement identifié, vous pouvez mettre à jour l'index de texte pour l'ensemble de la table qui contient cet enregistrement. Pour plus de détails, voir Régénérer un index de texte pour une table.

Supprimer un index

Vous pouvez supprimer l'index d'une table si vous ne souhaitez plus que le moteur de recherche renvoie les résultats de cette table. Cette procédure supprime également l'index de toutes les tables qui étendent la table spécifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

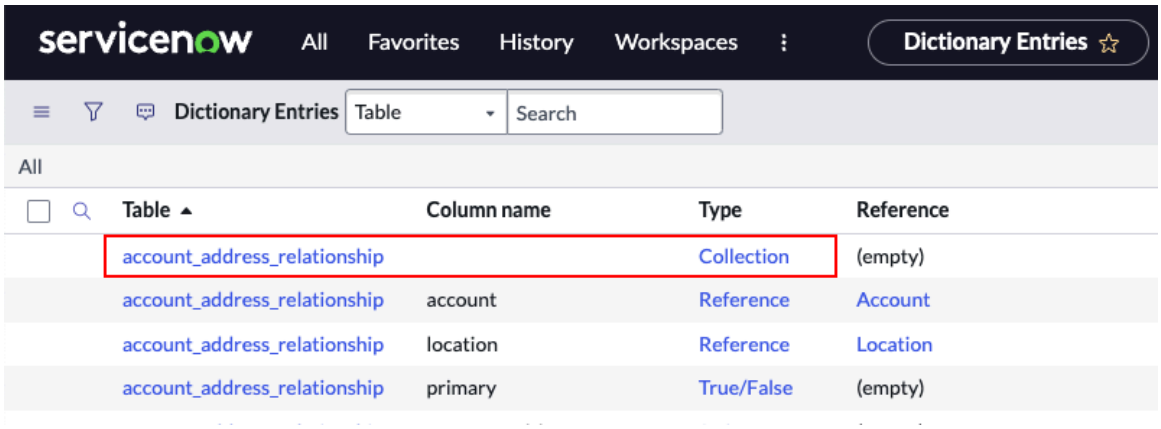
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement de dictionnaire pour la table.

   L'enregistrement de dictionnaire pour une table est l'enregistrement avec un nom de colonne vide et une valeur **Type** de **collecte**, comme illustré dans l'image d'exemple suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** Si le champ **d'option Index de texte** est masqué, configurez la mise en page du formulaire pour l'afficher.
   Pour en savoir plus sur l'affichage et le masquage des champs d'un formulaire, reportez-vous à la rubrique Configurer la mise en page du formulaire.
4. Désactivez l'option **Index de texte** de l'enregistrement, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le système n'indexe plus le texte provenant de la table spécifiée et ne l'interroge plus pour obtenir les résultats de recherche textuelle. Cette modification désactive également l'indexation et la recherche de texte pour toutes les tables qui étendent la table spécifiée.

Supprimer un index pour un champ spécifique

Vous pouvez supprimer l'index d'un champ spécifique dans une table si vous ne souhaitez plus que le moteur de recherche renvoie des résultats pour ce champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée de dictionnaire pour le champ de table.
3. Dans la liste connexe Attributs, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut du dictionnaire :

Champ	Valeur
Attribut	no_text_index
Valeur	VRAI

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le système n'indexe plus le texte provenant du champ de table spécifié et ne l'interroge plus pour obtenir les résultats de recherche 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.

Supprimer l'index de texte pour une table enfant

Vous pouvez supprimer l'index de texte d'une table enfant si vous ne souhaitez plus que le moteur de recherche renvoie les résultats de cette table enfant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'option **Index de texte** d'une table est héritée par toutes les tables enfants de cette table. La désactivation de cette option pour une table enfant individuelle n'a aucun effet.

Par exemple, **l'index de texte** est sélectionné pour la table Tâche dans le système de base. Ce paramètre active l'indexation de texte pour la table Tâche. Toutes les tables qui étendent Tâche, telles que Tâche du catalogue, Incident et Demande, héritent de cette option. La désactivation de l'option **Index de texte** dans la table enfant Incident ne désactive pas l'indexation de texte pour les enregistrements d'incidents.

Pour désactiver l'indexation de texte pour une table enfant spécifique, définissez l'attribut de `no text index` cette table. Cet attribut remplace l'option **d'index de texte** héritée de la table sans affecter le comportement d'indexation des autres tables de sa hiérarchie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée de dictionnaire de la table enfant.
3. Dans la liste connexe Attributs, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut du dictionnaire :

Champ	Valeur
Attribut	Aucun index de texte
Valeur	VRAI

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le système n'indexe plus la table enfant et n'interroge plus les résultats de recherche textuelle. L'indexation se poursuit pour les autres tables de la hiérarchie de la table.

Modifier le mode de requête d'une table indexée

Définissez le mode de requête pour spécifier si les recherches dans une table indexée doivent correspondre à la totalité ou seulement à certains des termes de recherche.

Avant de commencer
Pour changer le mode de requête d'une table indexée, un index de texte doit être présent pour la table. Assurez-vous que l'indexation de texte est activée pour la table avant de changer le mode de requête. Consultez Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : ts_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

Une fois qu'une table est indexée, les données qu'elle contient peuvent être recherchées via la barre de recherche globale. Changez le mode de requête de la table indexée pour permettre à la recherche globale de correspondre à tout ou partie seulement des termes recherchés. Activez une règle de correspondance partielle pour retourner des résultats qui correspondent partiellement aux termes recherchés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Sélectionnez la table que vous souhaitez configurer dans la liste des tables indexées.
3. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un **mode de requête par défaut**.

Option	Description
Par défaut	Le mode de requête par défaut pour une table est une requête ET.
ET	Correspond à tous les termes de recherche.
OU	Correspond à un ou plusieurs termes de recherche.
AND_OR	Correspond à tous les termes de recherche. Si aucun résultat n'est trouvé, correspond à un ou plusieurs termes de recherche.

4. Pour activer la correspondance partielle des termes recherchés, configurez la règle de correspondance partielle dans le champ **Règle de correspondance partielle** .
   Les règles de correspondance partielle renvoient des résultats qui correspondent partiellement aux termes recherchés. Utilisez une règle de correspondance partielle si les requêtes incluent souvent de nombreux mots clés (si, par exemple, les utilisateurs coupent et collent des phrases dans la barre de recherche globale).

Règles de correspondance partielle

Type d'entrée	Exemple	Description
Entier	3	Indique le nombre minimal de termes de recherche à mettre en correspondance.
Entier négatif	-2	Indique que le nombre de termes de recherche, moins ce nombre, doit correspondre.
Pourcentage	75 %	Indique le pourcentage minimal de termes de recherche à mettre en correspondance. Le nombre minimal de termes de recherche est le nombre calculé à partir du pourcentage arrondi à l'unité inférieure.
Pourcentage négatif	-25%	Indique que le nombre de termes de recherche, moins ce pourcentage, doit correspondre. Le nombre minimal de termes de recherche correspond au nombre calculé à partir du pourcentage arrondi et soustrait du nombre total de termes de recherche.
Combinaison	3<70 %	Un entier positif, suivi d'un symbole inférieur à, suivi de l'un des types d'entrée mentionnés précédemment. Indique que si le nombre de termes de recherche est égal ou inférieur au nombre entier, tous les termes de recherche sont requis. Si le nombre de termes 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 d'entrée	Exemple	Description
		recherche est supérieur au nombre entier, la spécification s'applique. Dans cet exemple : s'il y a 1 à 3 termes de recherche, tous sont obligatoires. S'il y a 4 termes de recherche ou plus, seuls 70 % sont requis.
Combinaisons multiples	3< à 25 %, 9<à 5	Plusieurs spécifications conditionnelles séparées par des virgules. Dans cet exemple : s'il y a 1 à 3 termes de recherche, tous sont obligatoires. S'il y a 4 à 9 termes de recherche, tous sauf 25 % sont requis. S'il y a plus de 9 termes de recherche, tous sauf 5 sont requis.

Activer l'indexation du texte dans les jeux de variables de plusieurs lignes

Rendez le texte des jeux de variables de plusieurs lignes Catalogue de services consultable dans la recherche globale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Zing n'indexe pas le texte des jeux de variables de plusieurs lignes Catalogue de services . La recherche globale ne renvoie pas de résultats pour le texte de ces jeux de variables.

Les administrateurs peuvent remplacer ce comportement par défaut en ajoutant la `glide.ts.index.variableset`propriété système et en définissant sa valeur sur **vrai**. Avec cette valeur définie, Zing indexe le texte dans les jeux de variables de plusieurs lignes et la recherche globale renvoie les résultats pour ce texte.

Pour en savoir plus sur les jeux de variables, reportez-vous à Service catalog variable sets .

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Rechercher dans la table une propriété système avec le nom `glide.ts.index.variableset`.
   - Si la propriété existe déjà, remplacez sa valeur par **true** et ignorez les étapes suivantes.
   - Si la propriété n'existe pas, passez aux étapes suivantes.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Propriétés 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.

Champ	Valeur
Nom	glide.ts.index.variableset
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Zing indexe le texte de jeux de variables de plusieurs lignes Catalogue de services afin que vous puissiez le trouver à l'aide de la recherche globale.

Que faire ensuite

Pour afficher immédiatement le texte des jeux de variables de plusieurs lignes dans les recherches globales, régénérez les index de texte pour les tables affectées. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Régénérer un index de texte pour une table.

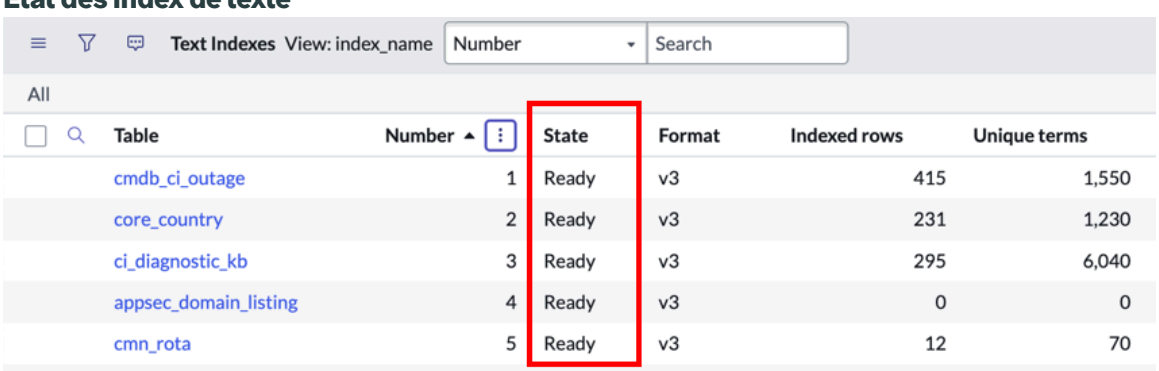
Si vous ne régénérez pas les index de texte pour les tables affectées, les enregistrements de ces tables sont réindexés à mesure qu'ils sont mis à jour ou ajoutés. Les recherches globales ne renvoient que le texte des jeux de variables de plusieurs lignes sur les enregistrements réindexés.

Statistiques et état de l'indexation de texte

Pour afficher les statistiques et l'état d'indexation du texte, accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.

- Si l'indexation du texte est en cours, affichez l'état de chaque index dans le champ **État** . Actualisez la liste pour afficher les mises à jour. Les tables sont indexées une par une.
- Pour connaître le temps nécessaire à l'indexation d'une table spécifique, consultez le champ **Dernière durée d'indexation** pour l'entrée de table. Bien que chaque processus varie en fonction de l'activité et des données, les données historiques peuvent fournir une bonne estimation.
- Affichez les statistiques (telles que le nombre de lignes, de termes et de requêtes indexés au cours de la dernière semaine) dans la liste ou sur le formulaire d'une table spécifique.

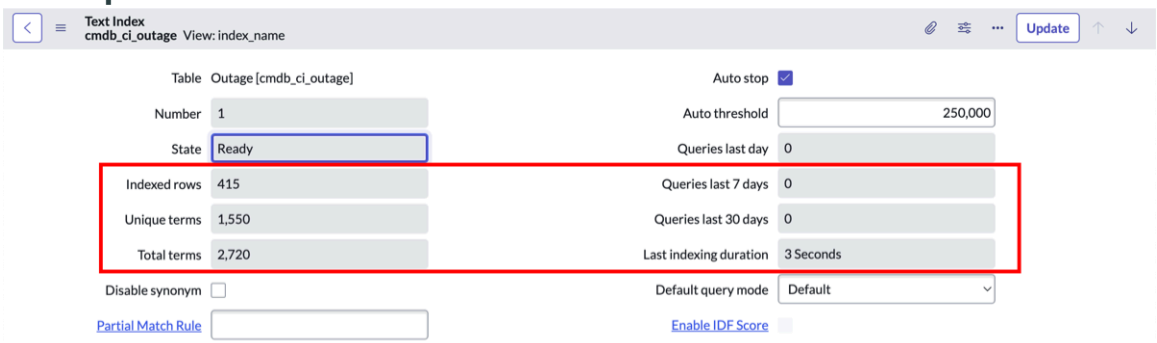
État des index de texte



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.

Statistiques d'index de texte



Configurer les tables pour utiliser le générateur de jetons japonais

Améliorez les résultats de recherche dans les recherches en japonais en configurant des tables individuelles pour utiliser le générateur de jetons japonais.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les recherches en japonais utilisent le générateur de jetons japonais Kuromoji dans Zing. L'attribut de générateur de jetons japonais est actif par défaut, mais vous devez configurer des tables individuelles pour l'utiliser, puis régénérer l'index de texte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Recherchez le nom de la table.
3. Dans les résultats de recherche, ouvrez la table, qui est l'élément de liste qui a un **nom de colonne** vide et un **type** de **collection**.
4. Faites défiler la page vers le bas et sélectionnez l'onglet **Attributs** , puis sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champs d'attributs

Champ	Description
Attribut	**Entrez la langue du générateur de jetons d'index de texte**.
Entrée du dictionnaire	La valeur par défaut est le nom de la table.
Valeur	Entrez **ja** pour le générateur de jetons japonais.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Régénérer un index de texte pour une table.

Remarque :
L'indexation de texte peut être une tâche gourmande en ressources et en temps. Il se peut que vous remarquiez une dégradation des performances ou des résultats de recherche incomplets lors de la génération de l'index. Pour estimer la durée d'indexation du texte, vous pouvez consulter les statistiques historiques.

Traduction automatique

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

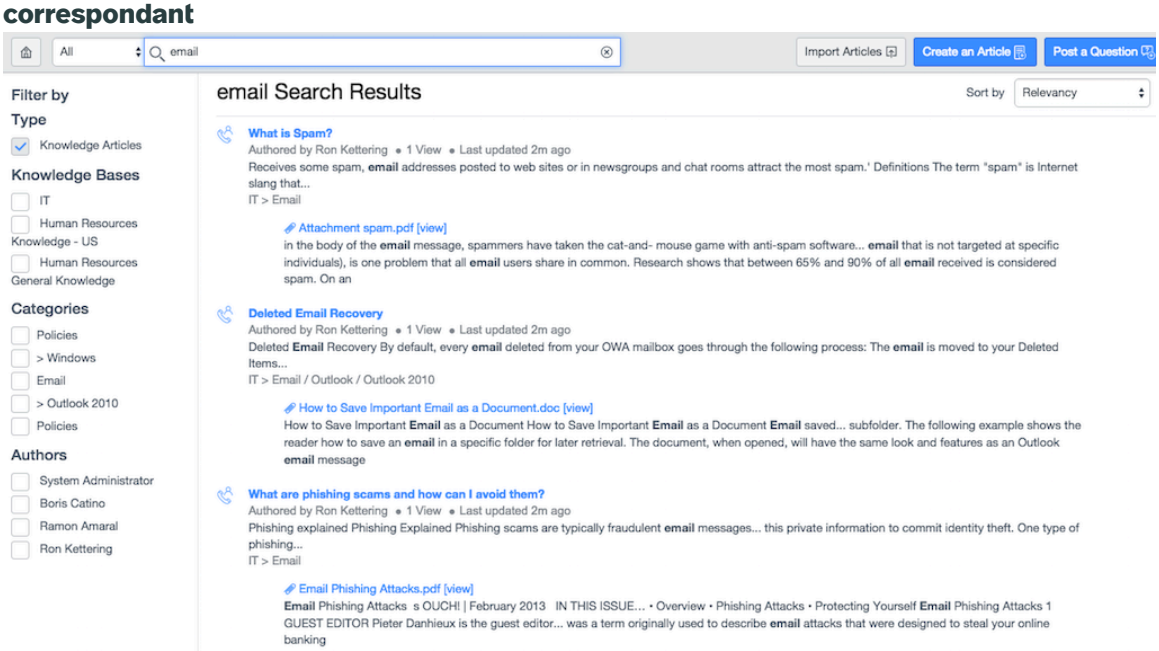
Résultats

Lorsque l'index de texte est généré et que vous accédez à la table que vous avez configurée, la table utilise désormais le générateur de jetons japonais.

Zing peut inclure des pièces jointes dans les résultats de recherche

Recherchez du contenu dans les pièces jointes des tables indexées. Affichez les pièces jointes pour les résultats de recherche de la Knowledge table [kb_knowledge].

Exemple Knowledge de recherche montrant les pièces jointes avec contenu correspondant



Par défaut, la recherche ne correspond qu'au contenu des pièces jointes Knowledge des enregistrements [kb_knowledge]. Les administrateurs peuvent activer la recherche de pièces jointes sur d'autres tables, mais cela entraîne la réindexation par le système de la table sélectionnée, de sa table parente et de tous les enfants de la table parente.

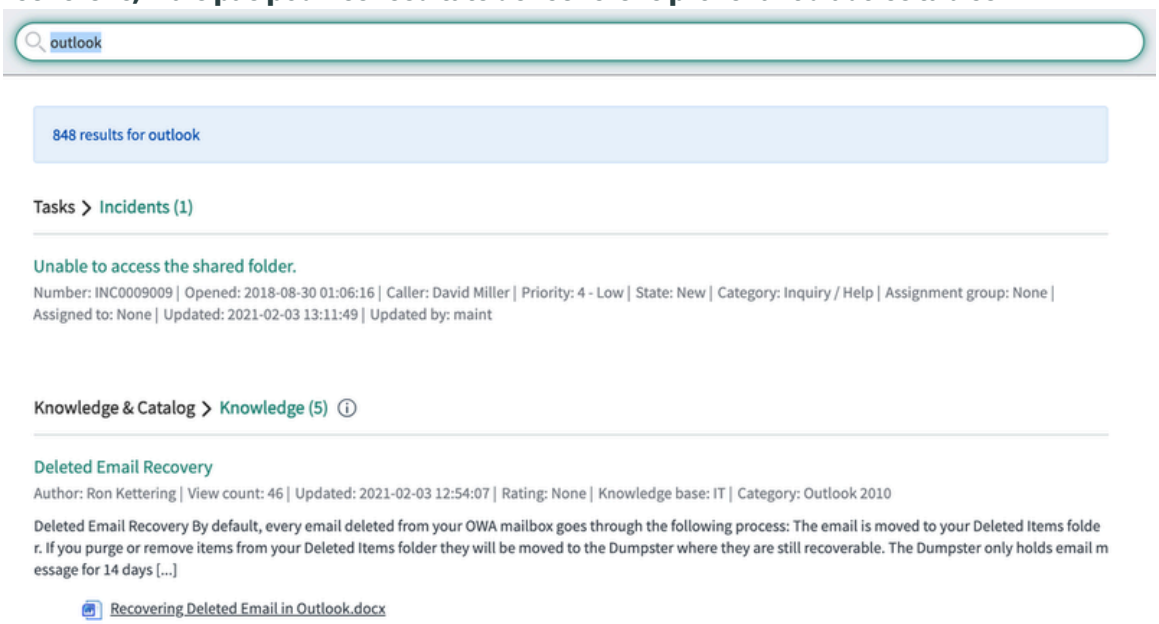
> **⚠ Avertissement :**
> Pour les tables volumineuses, telles que la table Tâche, la réindexation peut prendre plusieurs heures et ralentit le système jusqu'à ce qu'il soit terminé. Il est préférable d'effectuer la réindexation en dehors des heures de pointe.

La page des résultats de recherche affiche uniquement les pièces jointes pour les résultats de recherche de la table [kb_knowledge], même si la Knowledge recherche de pièce jointe est activée dans d'autres 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.

La recherche globale affiche les pièces jointes pour Knowledge les résultats de recherche, mais pas pour les résultats de recherche provenant d'autres tables



Zing prend en charge l'indexation et la recherche de ces types de fichiers de pièces jointes.

• .Doc	• .Reg	• .Pptx
• .Htm	• .txt	• .potx
• .Html	• .xls	• .Pot
• .Ini	• .Docx	• .xlsx
• .Pdf	• .dotx	• Fichier .xltx
• .Ppt	• .Point	• .Xlt

Information associée

Indexer les pièces jointes d'une table

Indexer les pièces jointes d'une table

Vous pouvez activer l'indexation des pièces jointes pour une table afin que les recherches de texte puissent renvoyer des correspondances à partir de l'enregistrement et de ses pièces jointes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'indexation des pièces jointes est activée pour le Base de connaissances. Vous pouvez activer l'indexation des pièces jointes pour d'autres tables. L'activation de l'indexation des pièces jointes entraîne la réindexation par la plateforme de la table sélectionnée, de sa table parente et de tous les enfants de la table parente. Pour les tables volumineuses, telles que la table Tâche, la réindexation peut prendre plusieurs heures et ralentir le système jusqu'à ce qu'il soit terminé. Il est préférable d'effectuer la réindexation en dehors des heures de pointe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Configurations des index de texte**.
2. Modifiez l'enregistrement de la table pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation des pièces jointes.
3. Dans la liste connexe Cartes attributaires de table d'index de texte, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Carte d'attribut de table d'index de texte.

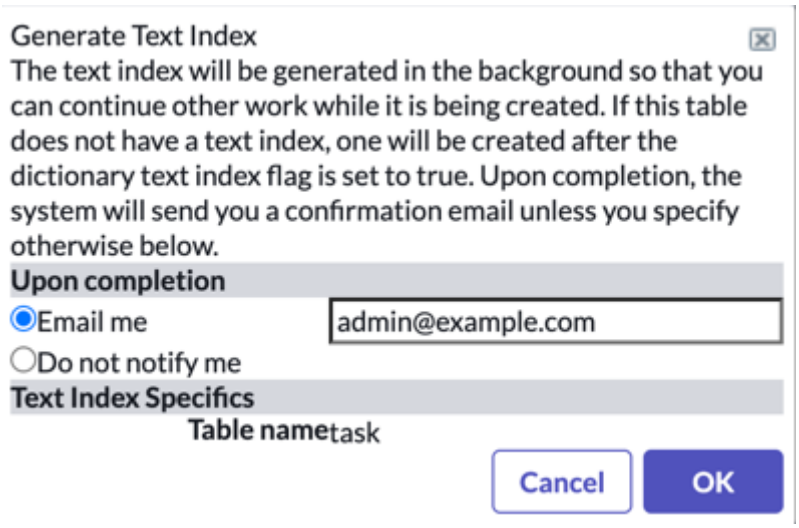
Champ	Valeur
Table	<table name>
Nom d'attribut	Index de la pièce jointe
Valeur	VRAI

Remarque :
L'attribut index de pièce jointe ne s'applique qu'aux tables sur lesquelles vous l'ajoutez explicitement. Il n'y a pas de cascade sur les tables enfants. Par exemple, l'activation de l'indexation des pièces jointes sur la table Tâche n'active pas l'indexation des pièces jointes sur la table Incident. Tous les types de fichiers ne sont pas pris en charge pour l'indexation des pièces jointes. Pour obtenir la liste des types de fichiers pris en charge, reportez-vous à Zing peut inclure des pièces jointes dans les résultats de recherche.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Un message s'affiche indiquant que la modification de l'attribut d'index des pièces jointes n'entrera pas en vigueur tant que vous n'aurez pas réindexé la table sélectionnée.
6. Ignorez le message de réindexation en **sélectionnant OK.**
7. Dans le formulaire Configuration d'index de texte, sélectionnez le lien connexe **Générer un index de texte** .
8. Dans la fenêtre de confirmation, effectuez l'une des deux étapes suivantes :
   - Pour recevoir une notification par e-mail du système lorsque l'indexation de texte pour la table est terminée, saisissez votre adresse e-mail et sélectionnez **OK.**
   - Si vous ne souhaitez pas recevoir de notification par e-mail, sélectionnez **Ne pas me notifier**, puis sélectionnez **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.



9. Ignorez le message de confirmation en **sélectionnant OK**.

Résultats

Le système lance l'indexation de texte pour la table. Lorsqu'elle est terminée, les pièces jointes peuvent être recherchées dans cette table.

Zing supprime les mots vides des requêtes

Supprimez les mots courants des requêtes de recherche qui ne produisent pas de résultats significatifs.

Les mots vides sont des mots courants qui ne sont pas indexés, car ils ne sont pas significatifs dans les résultats de recherche. Les articles, les conjonctions, les pronoms personnels et les prépositions sont des exemples de mots vides qui ne sont pas utilisés dans les recherches par mots-clés. Les administrateurs peuvent configurer des mots vides pour toutes les tables indexées et pour des tables spécifiques.

Par défaut, le système gère deux types de mots vides.

Types de mots vides

Type de mot vide	Description
Mots vides d'index de texte à l'échelle du système	Le système ignore toujours les mots vides d'index de texte à l'échelle du système lors de la génération d'index de texte. Toute recherche d'un mot vide à l'échelle du système ne renvoie aucun résultat de recherche.
Mots vides spécifiques à une table	Le système utilise l'enregistrement d'index de texte spécifique à la table pour déterminer s'il faut indexer le mot vide ou simplement le supprimer des requêtes de recherche par mot clé par rapport à la table.

Par défaut, le système dispose de mots vides pour les mots anglais courants. Les administrateurs de recherche créent généralement des mots vides à partir de termes de recherche qui génèrent trop de résultats de recherche tels que des articles, des conjonctions, des pronoms personnels et des prépositions.

Configurer un mot vide global

Configurez les mots vides qui ne doivent pas être indexés par la recherche.

Avant de commencer

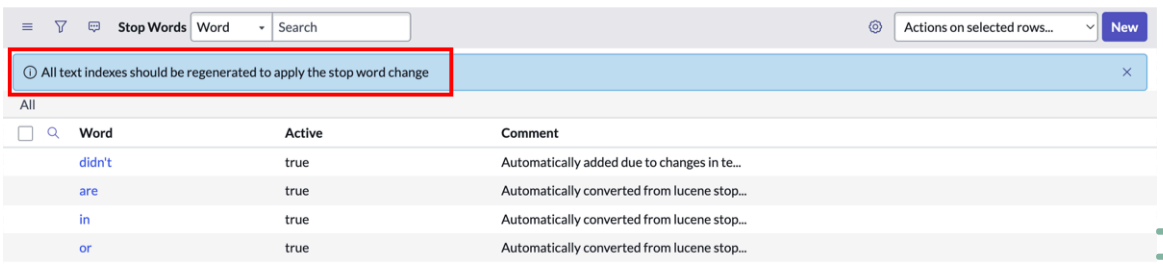
Rôle requis : ts_admin ou admin

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** > **Définition du système** > **Mots vides d'index de texte**.
2. Ajoutez ou supprimez des mots vides de la liste.
3. Si un message apparaît en haut de la liste, contactez le support technique pour régénérer tous les index.
   Vous devez régénérer les index chaque fois qu'il manque des mots dans un index. Par exemple, si vous supprimez, désactivez ou modifiez un mot vide global actif, il se peut que le mot ne figure pas dans l'index. Une règle métier Après vérifie ces conditions et génère le message de notification lorsque la régénération de l'index est nécessaire.



Configurer un mot vide spécifique à une table

Vous pouvez configurer des mots vides pour une table spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : ts_admin ou admin

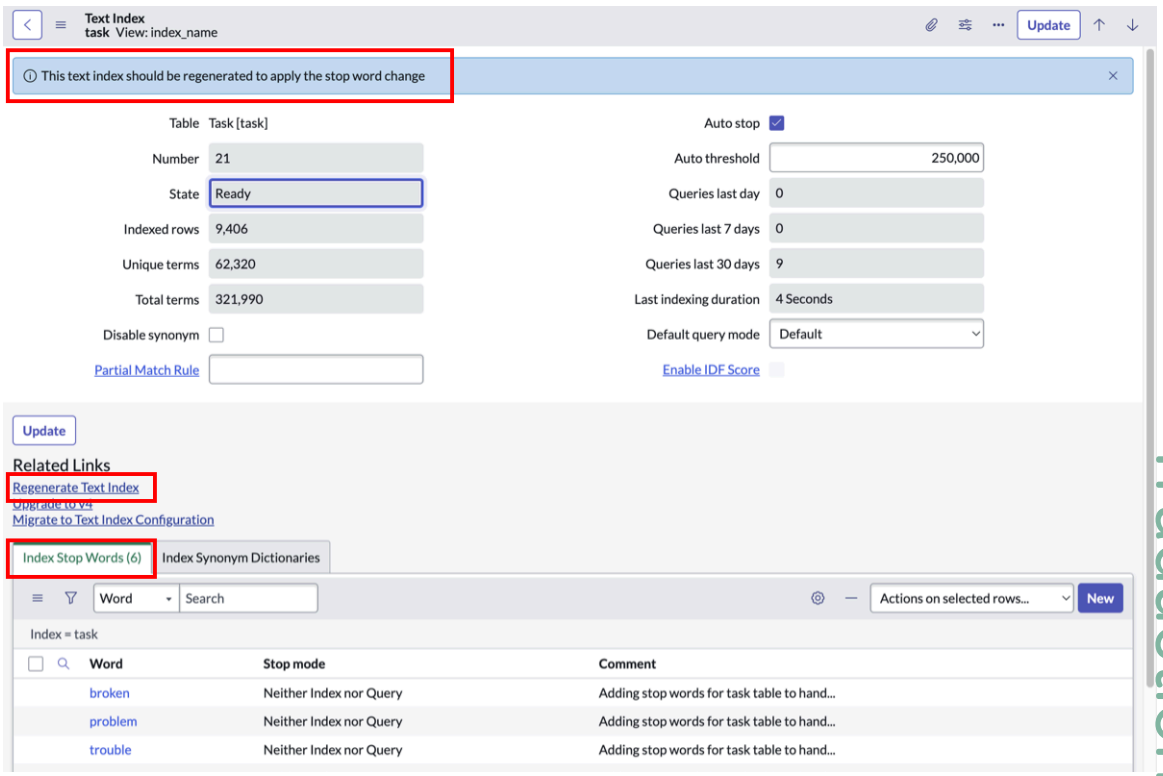
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Ouvrez l'entrée d'index de texte pour la table.
3. Ajoutez ou supprimez des mots vides de la liste connexe **Mots vides d'index** .
   Pour chaque mot, sélectionnez le **mode d'arrêt** souhaité (Pas un mot vide (désactive le mot vide), Ni index ni requête, ou Indexer mais ne pas interroger).
4. Si un message apparaît en haut du formulaire, sélectionnez **Régénérer l'index de texte**, **puis OK.**
   Vous devez régénérer les index chaque fois qu'il manque des mots dans un index. Par exemple, si vous supprimez ou modifiez un mot vide pour lequel le mode est Ni Index ni Requête, le mot peut être manquant dans l'index. Une règle métier après vérifie ces conditions et génère le message de notification lorsqu'une régénération d'index est nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 recherche de texte utilise la liste globale ainsi que la liste de mots vides propre à la table lors de l'indexation de la table.



Activer les mots vides automatiques pour une table

Le système peut identifier et générer des mots vides lorsqu'un terme de recherche dépasse un certain seuil d'occurrence.

Avant de commencer
Activez l'indexation de texte pour la table.

Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la tâche planifiée Statistiques d'index TS identifie et crée des mots vides pour les tables comportant des index de texte tous les soirs. L'ajout automatique de mots vides améliore vos résultats de recherche en supprimant les termes de recherche qui renvoient trop de résultats de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Ouvrez l'entrée d'index de texte pour la table.
3. Cochez la case **Arrêt automatique** .
4. Dans **Seuil automatique**, entrez le nombre maximal d'occurrences qu'un terme de recherche peut avoir dans les résultats de recherche.
   Lorsqu'un terme de recherche génère plus de résultats de recherche que le seuil, le système crée automatiquement un mot vide pour le terme 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.

Example
Par exemple, pour créer des mots vides pour la table de tâches, consultez le billet de blog Configurer les mots vides automatiques et régénérer les index de texte d'un employé de ServiceNow sur le ServiceNow Community.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La tâche identifie et crée des mots vides pour la table avec une valeur en **mode d'arrêt***`Indexer mais ne pas interroger`* et insère un **commentaire** pour indiquer que le mot vide a été généré automatiquement.

Désactiver un mot vide dans Zing

Configurez Zing pour qu'il renvoie des résultats pour les termes de recherche de texte qui correspondent à la forme racine d'un mot vide.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité de racinisation de Zing peut faire en sorte que la recherche ne renvoie aucun résultat pour un acronyme ou un mot court si sa forme racine est définie comme un mot vide.

Les indications indiquant qu'un terme de recherche peut être composé d'un mot vide sont les suivantes :

- La recherche de texte ne renvoie aucun résultat pour le terme affecté.
- Le système affiche un message d'information : votre requête de texte contient uniquement des mots courants ou des caractères génériques équivoques, affinez votre recherche et réessayez.

À titre d'exemple, imaginez qu'un utilisateur recherche l'acronyme AMS. Zing dérive ce terme de recherche en am. Étant donné que am est défini comme un mot vide, Zing ignore le terme de recherche. La recherche AMS de l'utilisateur ne renvoie aucun résultat et le système affiche le message d'information.

Pour activer les résultats de recherche corrects pour un terme affecté, les administrateurs peuvent désactiver le mot vide pertinent dans les listes de mots vides globaux et spécifiques à la table.

Remarque :
La désactivation d'un mot vide peut avoir un impact sur les performances et la pertinence des recherches. La recherche de texte renvoie des résultats correspondants pour le mot vide désactivé ainsi que pour ses formes radicales.

Pour en savoir plus sur la racinisation dans Zing, reportez-vous à la section Zing fait correspondre les mots dérivés avec la radicalisation.

Procédure
1. Pour désactiver un mot vide dans la liste globale des mots vides, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Mots vides d'index de texte**.
   b. Ouvrez l'enregistrement du mot vide que vous souhaitez désactiver.
   c. Dans le formulaire Mot vide, désactivez l'option **Actif** , puis sélectionnez **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.

2. Pour désactiver un mot vide dans les listes de mots vides spécifiques à une table, procédez comme suit pour chaque table qui inclut le mot vide :

   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.

   b. Ouvrez l'enregistrement d'index de texte de la table.

   c. Dans la liste connexe Mots vides d'index, modifiez l'enregistrement du mot vide.

   > **Remarque :**
   > Si la liste connexe Mots vides d'index n'est pas visible, ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Vue** > **Vue par défaut**.

   d. Sur le formulaire Mot vide d'index, définissez le mode d'arrêt du mot vide sur **Pas un mot vide** et sélectionnez **Mettre à jour**.

   e. Dans le formulaire Index de texte, sélectionnez le lien connexe **Régénérer l'index de texte** .

Résultats
Zing n'ignore plus le mot vide désactivé et ses formes racines dans les recherches textuelles.

Zing fait correspondre les mots dérivés avec la radicalisation

Convertissez n'importe quel mot clé de recherche à plusieurs caractères en sa forme de racine pour trouver des versions dérivées du mot.

La racinisation supprime une variété d'inflexions de mots courantes, telles que les pluriels et les formes du passé. Zing traite tous les mots ayant un radical commun comme des synonymes du terme de recherche d'origine. La racinisation ne s'applique pas aux recherches impliquant des mots composés d'un seul caractère, tels que les pictogrammes chinois et japonais.

Zing utilise l'algorithme de racinisation Porter , qui est le plus efficace pour le texte anglais, mais prend en charge la racinisation dans ces langues.

- Anglais
- Français
- Allemand

Le langage de racinisation détermine comment le système génère des index de données d'enregistrement. Le système ne prend en charge qu'une seule langue de génération de racines à la fois, quel que soit le nombre de langues prises en charge par l'instance. Lorsque vous modifiez la langue de racinisation, le système crée toutes les nouvelles entrées d'index en fonction des nouvelles règles de racination de langue, mais ne régénère aucun enregistrement d'index existant. Vous devez régénérer manuellement les index des tables pour lesquelles vous souhaitez utiliser le nouveau langage de racinisation.

Zing peut développer les résultats de recherche avec des synonymes

Développez les résultats de recherche pour inclure des termes de recherche supplémentaires.

Par défaut, Zing inclut un exemple de dictionnaire de synonymes composé d'une liste d'ensembles de synonymes (synsets). Zing prend en charge deux types d'ensembles de synonymes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'ensembles de synonymes

Type d'ensemble de synonymes	Description	Exemple
Liste de synonymes	Une liste de synonymes est une liste de mots séparés par des virgules. Lorsqu'une recherche utilise un mot de la liste, Zing élargit la recherche pour inclure tous les mots de la liste.	Cyber,Internet,Cybercafé
Carte de synonymes	Une carte de synonymes est constituée de deux listes de mots séparées par les caractères égal et supérieur à => . Lorsqu'une recherche utilise un mot de la liste de gauche, Zing étend la recherche pour inclure tous les mots de la liste de droite. Lorsqu'une recherche utilise un mot de la liste de droite, Zing n'étend pas la recherche pour inclure les termes de la liste de gauche.	IOT, Internet des objets = >Chip, thermostat Nest, RFID, IOT

Résultats de recherche, développement et pondération des synonymes

Dans les résultats de recherche, les documents contenant les mots clés de recherche d'origine ayant un score plus élevé que les documents contenant les synonymes de recherche. Par exemple, les documents avec le mot-clé IOT ont un score plus élevé que les documents avec le synonyme Internet des objets.

- L'expansion unidirectionnelle des synonymes vers/à partir de plusieurs termes (blork, cork => malork, elastic) fonctionne comme prévu. Le blork et le liège se transforment tous deux en malork et en élastique.
- L'expansion unidirectionnelle à plusieurs niveaux (blork => cork => malork) ne fonctionne pas transitivement. Ni le blork ni le liège ne se transforment en malork.
- L'expansion unidirectionnelle à plusieurs niveaux divisée entre plusieurs enregistrements d'ensembles de synonymes (blork => cork)(cork => malork) ne fonctionne pas de manière transitive. Seul le liège se dilate en malork, le blork ne s'étend qu'en liège mais pas en malork.

Par défaut, les synonymes n'utilisent pas le même poids que les termes de recherche classiques. Les synonymes ne sont pondérés qu'à 10 % du poids de recherche par défaut. De plus, plusieurs occurrences d'un synonyme dans un seul document/champ n'augmentent pas le poids de la recherche. Le poids des synonymes est contrôlé par la propriété `glide.ts.synonym.expanded.boost`. Lorsque cette valeur de propriété = 1, la pondération des synonymes est égale à celle des termes de recherche normaux. 0,5 = 50 % du poids, etc.

Activer la recherche de synonymes

L'activation des synonymes d'index de texte permet à Zing d'étendre les recherches de texte avec des mots clés supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_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, les recherches de texte n'utilisent pas de synonymes d'index de texte.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Recherche de texte**.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **Activer le synonyme**, puis sélectionnez **Oui**.

Résultats
Les recherches de texte utilisent des dictionnaires de synonymes actifs pour développer les recherches par mot clé.

Créer des dictionnaires de synonymes

Vous pouvez créer des dictionnaires de synonymes pour développer les recherches textuelles avec des mots clés supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le système fournit un exemple de dictionnaire de recherche de synonymes appelé Exemple de dictionnaire de synonymes.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Créer un index de texte pour les dictionnaires de synonymes**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et créez un enregistrement.

   Consultez la table des descriptions de champ.

Formulaire Dictionnaire de synonymes

Champ	Description
Nom	Nom du dictionnaire.
Actif	Lorsque cette option est cochée, le dictionnaire est actif. L'option par défaut est cochée.
Global	Lorsque cette option est cochée, le dictionnaire doit être utilisé sur toutes les tables qui n'ont pas été configurées individuellement. L'option par défaut est cochée.
Description	Description du dictionnaire.

3. Ajoutez un ensemble de synonymes.

Formulaire Ensemble de synonymes

Champ	Description
Synset	Une définition de synonyme, soit une liste, soit une carte. Séparez plusieurs mots synsets par des virgules. 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.

Champ	Description
	médicalise,médicalisé
Actif	Si la valeur est vrai, l'ensemble de synonymes est utilisé. La valeur par défaut est true.
Description	Une description ou des notes sur le synonyme.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **Publier le dictionnaire** sous **Liens connexes**.
   L'état passe de **Brouillon** à **Publié**.

Sélectionner des dictionnaires de synonymes pour une table

Les administrateurs de recherche peuvent spécifier un ou plusieurs dictionnaires de synonymes disponibles pour une table particulière.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez modifier le comportement de recherche.
   Le système affiche l'enregistrement d'index de texte pour la table.
3. Sélectionnez l'onglet **Indexer les dictionnaires de synonymes** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez un dictionnaire de synonymes dans le champ **Dictionnaire de synonymes** du formulaire **Indexer le dictionnaire de synonymes** .
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Les recherches de texte dans cette table utilisent les dictionnaires de synonymes sélectionnés.

Désactiver les synonymes pour une table

Par défaut, Zing utilise tous les dictionnaires de synonymes actifs lorsqu'un utilisateur effectue une recherche de texte. Les administrateurs de Search peuvent désactiver l'utilisation du dictionnaire de synonymes pour chaque table.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez modifier le comportement de recherche.
   Le système affiche l'enregistrement d'index de texte pour la table.
3. Sélectionnez **Désactiver le synonyme** pour que la coche apparaisse.
4. Sélectionnez **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.

Déboguer les recherches de synonymes

Vous pouvez afficher les messages de débogage pour déterminer si les recherches de synonymes fonctionnent comme prévu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer la recherche de texte**.
2. Effectuez une recherche à l'aide d'un terme dans un dictionnaire de synonymes.
3. Affichez la sortie de débogage de session.

Remarque :
Vous pouvez uniquement afficher la sortie de débogage sur une vue de table (_list.do). Vous ne pouvez pas l'afficher sur une page d'interface utilisateur elle-même.

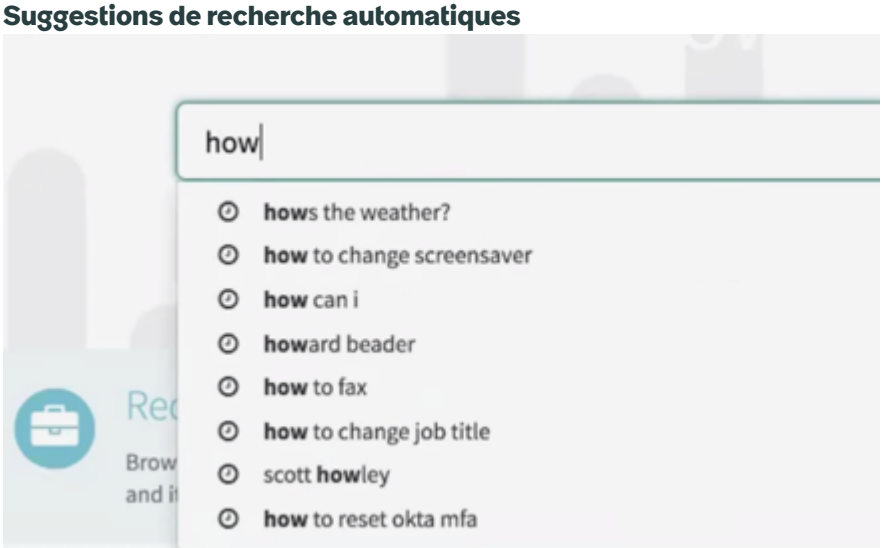
Zing affiche des suggestions de recherche lorsque les utilisateurs saisissent des termes de recherche

Affichez les complétions de requête de recherche possibles lorsque les utilisateurs saisissent des termes de recherche.

Pour utiliser l'application Search Suggestions, activez le module d'extension com.glide.search.suggestions s'il n'est pas déjà installé. Pour plus d'informations, consultez Demander un module d'extension et Activer un module d'extension.

Une fois que vous avez activé les suggestions de recherche, les suggestions s'affichent automatiquement lorsque les utilisateurs saisissent du texte dans les champs de recherche Zing de ou Portail de servicesNow Mobile.

Suggestions de recherche automatiques



S'il existe des suggestions correspondantes à partir des recherches précédentes de l'utilisateur, ces suggestions s'affichent en premier, avec une icône d'horloge. Les suggestions restantes sont celles provenant des recherches d'autres utilisateurs.

Dans , vous pouvez utiliser les suggestions de recherche ou la Portail de servicesfonctionnalité de suggestion automatique, mais pas les deux en même temps. Dans Now Mobile, seules les

Traduction automatique

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

suggestions de recherche sont disponibles. Par défaut, les nouvelles ServiceNow instances utilisent des suggestions de recherche dans le Portail de services. Les instances mises à niveau utilisent ce qui a été activé précédemment. Vous pouvez facilement activer les suggestions de recherche sur les instances mises à niveau. Pour en savoir plus, consultez Activer et désactiver les suggestions de recherche dans Zing.

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de l'application Suggestions de recherche, reportez-vous à Suggestions de recherche.

Activer et désactiver les suggestions de recherche dans Zing

Activez l'application Suggestions de recherche pour améliorer l'expérience utilisateur de recherche Zing.

Avant de commencer

ServiceNow Le personnel a installé et activé le module d'extension com.glide.search.suggestions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Suggestions de recherche est disponible sur les nouvelles instances par défaut. Sur les instances mises à niveau, les suggestions de recherche sont activées Now Mobile et désactivées Portail de services par défaut.

Les propriétés système suivantes activent et désactivent les suggestions de recherche :

- *glide.search.suggestions.enabled*: défini sur **vrai** (par défaut) pour activer les suggestions de recherche dans Zing ou sur **faux** pour désactiver les suggestions de recherche dans Zing.
- *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*: sélectionnez **la fonctionnalité Suggestions** ou **Suggestion automatique** dans .Portail de services

Sur les nouvelles instances, le premier paramètre est défini sur **true** et le second sur **Suggestions**. Dans les instances mises à niveau, les paramètres sont définis selon ce qui était précédemment activé.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Pour basculer entre les suggestions de recherche et la fonctionnalité de suggestion automatique dans Portail de services, procédez comme suit.
   a. Dans la colonne **Recherche** par nom, entrez *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*.
   b. Sur la page des propriétés système, dans le champ **Valeur** , entrez Suggestions pour activer les suggestions de recherche ou Suggestion automatique pour activer la fonctionnalité de suggestion automatique.
   Vous ne pouvez saisir qu'une seule de ces options.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 activer ou désactiver globalement les suggestions de recherche, procédez comme suit.
   a. Dans la colonne **Recherche** par nom, entrez *glide.search.suggestions.enabled*.
   b. Dans le champ **Valeur** , double-cliquez sur la valeur et sélectionnez **Vrai** pour activer les suggestions ou **Faux** pour désactiver les suggestions de recherche globalement.

Définir le nombre maximal de suggestions affichées par Zing

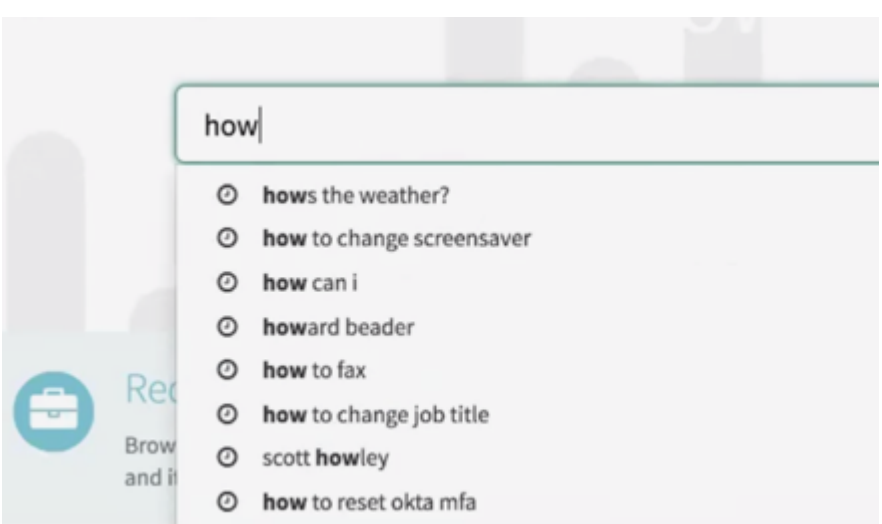
Définissez le nombre maximal de suggestions de recherche que Zing affiche lorsque les utilisateurs saisissent des chaînes de recherche dans Now Mobile et Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Zing affiche les suggestions générées par l'application Suggestions de recherche lorsque les utilisateurs saisissent du texte dans un champ de recherche d'une application de recherche prise en charge. Vous pouvez contrôler le nombre de chaînes de recherche suggérées affichées à l'aide de la table sys_search_context_config_list pour Now Mobile, ainsi que les options d'instance pour le widget Recherche de suggestion automatique dans Portail de services.



Procédure

1. Définissez le nombre maximal de chaînes de recherche affichées dans Now Mobile.
   a. Accédez à la vue de liste de la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config] en **sélectionnant Tout**, en saisissant sys_search_context_config.list dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.
   b. Dans la liste Configurations du contexte de recherche, sur la ligne où **l'ID d'application** est égal à **ServiceNow Mobile Request Native Application**, double-cliquez sur le nombre dans la colonne **Limite de suggestions** .
   c. Mettez à jour le nombre et sélectionnez la coche verte.
2. Définissez le nombre maximal de chaînes de recherche affichées pour Base de connaissances les recherches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à dans votre navigateur Web : https://<nom de l'instancePortail de services>/service-now.com/sp.

b. Sélectionnez le lien de la **base de connaissances** .

c. Placez votre curseur dans le champ de recherche.

d. Tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée, appuyez sur la touche gauche de la souris.
Un menu contextuel s'affiche.

e. Sélectionnez **Schéma des options de widget**.

f. Faites défiler vers le bas jusqu'à la section où **Étiquette** est **Limite**, saisissez le nombre maximum de suggestions de recherche à afficher dans le champ **Valeur par défaut** , puis sélectionnez **Enregistrer** en bas du formulaire.

Remarque :
Vous pouvez limiter le nombre de suggestions de recherche sur n'importe quel formulaire qui utilise le widget de recherche de suggestion automatique. Par exemple, l'onglet **État du système** utilise également le widget de suggestion automatique, mais pas l'onglet **Catalogue** . Pour plus d'informations, consultez Widget de recherche de suggestion automatique

Installé avec Zing

Plusieurs types de composants sont installés avec Zing.

Tables installées avec Zing

Table	Description
Index de texte [ts_index_name]	Stocke les tables indexées par le système.
Mot vide d'index [ts_index_stop]	Stocke les mots vides d'une table spécifique.
Mot vide [ts_stop]	Stocke les mots vides globaux.
Groupes de recherche texte [ts_group]	Stocke les groupes de recherche pour la recherche de texte global.
• ts_attachment • ts_chain_summary • ts_chain • ts_deleted_doc • ts_document • ts_index_stats • ts_phrase • ts_search_stats • ts_search_summary	Tables système qui prennent en charge Zing. Il n'est pas recommandé d'étendre ou de modifier ces 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.

Tables installées avec Zing (suite)

Table	Description
• ts_word_roots • ts_word	

Règles métier installées avec Zing

Règle métier	Description
Recherche de texte Modification rationnelle de la propriété	Garantit que des valeurs valides sont saisies pour les propriétés de recherche de texte Zing.
Rappel d'arrêt d'index de texte	Avertit l'utilisateur des changements de mots vides qui nécessitent une reconstruction de l'index (spécifique à une table). L'avertissement est émis si un enregistrement est supprimé et qu'il avait un mode d'arrêt « ni index ni requête », si le mode d'arrêt de l'enregistrement est mis à jour vers autre chose et était « ni index ni requête », et si le mot de l'enregistrement est mis à jour vers autre chose et que le mode d'arrêt est « ni index ni requête ».
Rappel des mots vides	Avertit l'utilisateur des changements de mots vides qui nécessitent une reconstruction de l'index (global). L'avertissement est émis si l'enregistrement est supprimé et qu'il était actif, si l'enregistrement est désactivé et si le mot de l'enregistrement est modifié et était actif.

Tâches planifiées installées avec Zing

Tâche planifiée	Description
Statistiques de recherche TS	Compile les suggestions de suggestion automatique chaque nuit. Reportez-vous à la section Mise à jour d'une suggestion de suggestion automatique.
Statistiques d'index TS	Recueille des statistiques et effectue la maintenance de la recherche et de l'indexation de texte. S'exécute tous les soirs.
Processus d'événements d'index de texte	Recueille des statistiques et effectue la maintenance de la recherche et de l'indexation de texte. S'exécute toutes les 30 secondes.
Résumé de la chaîne TS	Compile les statistiques de la chaîne de recherche toutes les heures.

Action d'interface utilisateur installée avec Zing

Action d'interface utilisateur	Description
Régénérer l'index de texte	Affiche le lien **Régénérer l'index de texte** sur les formulaires d'index de texte.

Rôles Zing

Zing est installé avec ces 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.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Rechercher un administrateur d'application [search_application_admin]

Créez, lisez, mettez à jour et supprimez des configurations d'application de recherche pour Zing et Recherche IA.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Accordez ce rôle aux utilisateurs qui doivent configurer Recherche IA des applications.

Administrateur de recherche de texte [ts_admin]

Configurez les index de texte, les groupes d'index de texte, les mots vides d'index de texte et les synonymes d'index de texte pour Zing.

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.

Recherche IA

L'application ServiceNow® Recherche IA fournit un moteur de recherche de niveau consommateur pour ServiceNow® Portail de services, ServiceNow® Now Mobile, et ServiceNow® Agent virtuel . Les fonctionnalités de requête intelligentes vous aident à trouver rapidement les réponses dont vous avez besoin.

Recherche IA Vidéo de présentation, d'une durée d'environ trois minutes et six secondes.

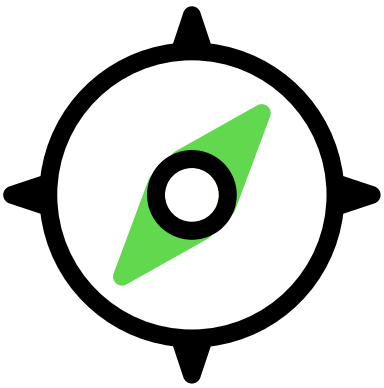
Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment les utilisateurs peuvent trouver des réponses à l'aide de Recherche IA.

Traduction automatique

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

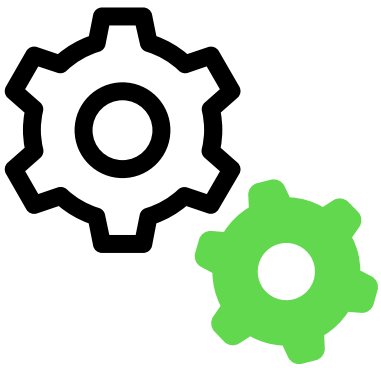
Premiers pas

Explorer



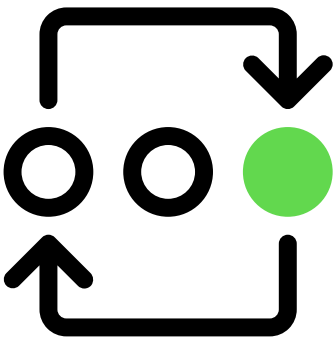
En savoir plus sur Recherche IA les fonctionnalités.

Configurer



Configurez le contenu pouvant faire l'objet de recherches, les expériences de recherche et Now Platform® les applications de recherche.

Intégrer



Intégrez Recherche IA la fonctionnalité dans d'autres Now Platform applications.

Utiliser



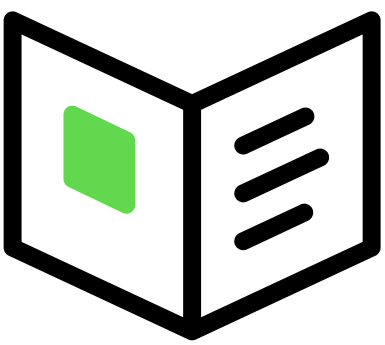
Trouvez vos réponses à l'aide de Recherche IA.

Administrer



Obtenez des informations plus approfondies sur le Recherche IA comportement.

Référence



Obtenez des détails sur Recherche IA les propriétés et fonctionnalités système.

Remarque :
Recherche IA n'est pas disponible dans les instances de développeur personnel (PDI).

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre à propos de Recherche IA dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance 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.

Étendre Recherche IA avec des applications à partir du ServiceNow® Store

Analysez les tendances du trafic de requêtes de recherche, examinez les nombres d'enregistrements indexés et les paramètres de configuration, et prévisualisez les résultats des requêtes de recherche avec Outils de gestion avancés Recherche IA.

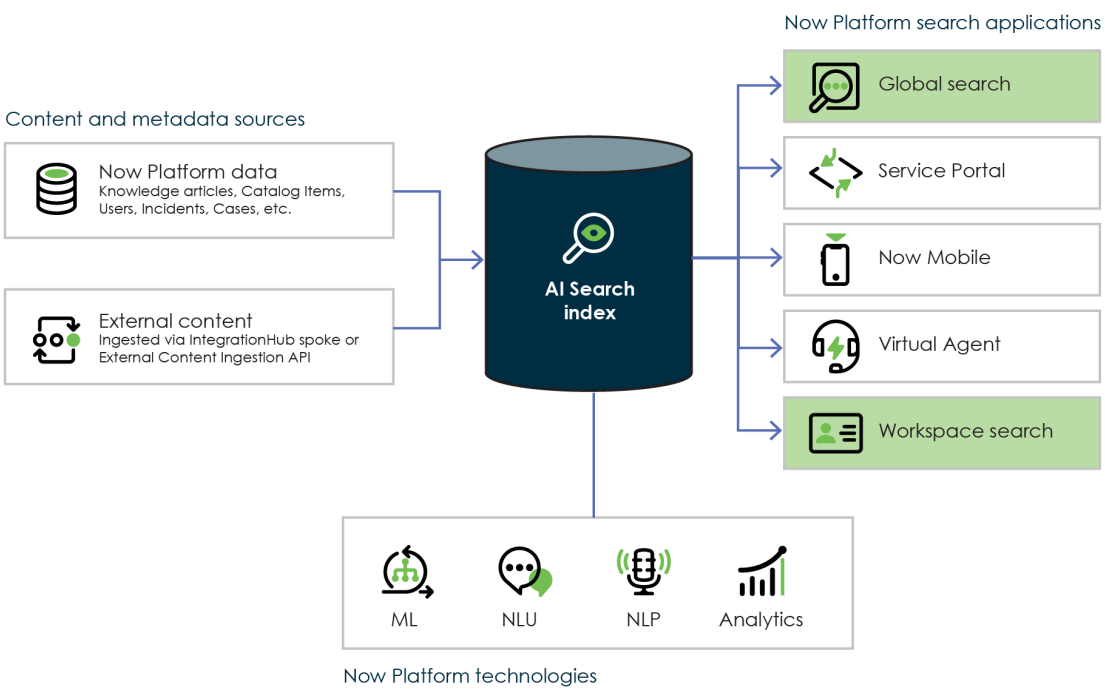
Explorer Recherche IA

Découvrez les Recherche IA fonctionnalités qui vous permettent de fournir des expériences de recherche de niveau consommateur à vos utilisateurs.

Architecture Recherche IA

L'index Recherche IA stocke les données provenant d'enregistrements ou de Now Platform sources externes et les met à disposition des utilisateurs qui effectuent des recherches dans plusieurs applications. Les fonctionnalités de requête de recherche utilisent Now Platform des technologies pour améliorer l'expérience utilisateur en matière de recherche.

Recherche IA Diagramme d'architecture



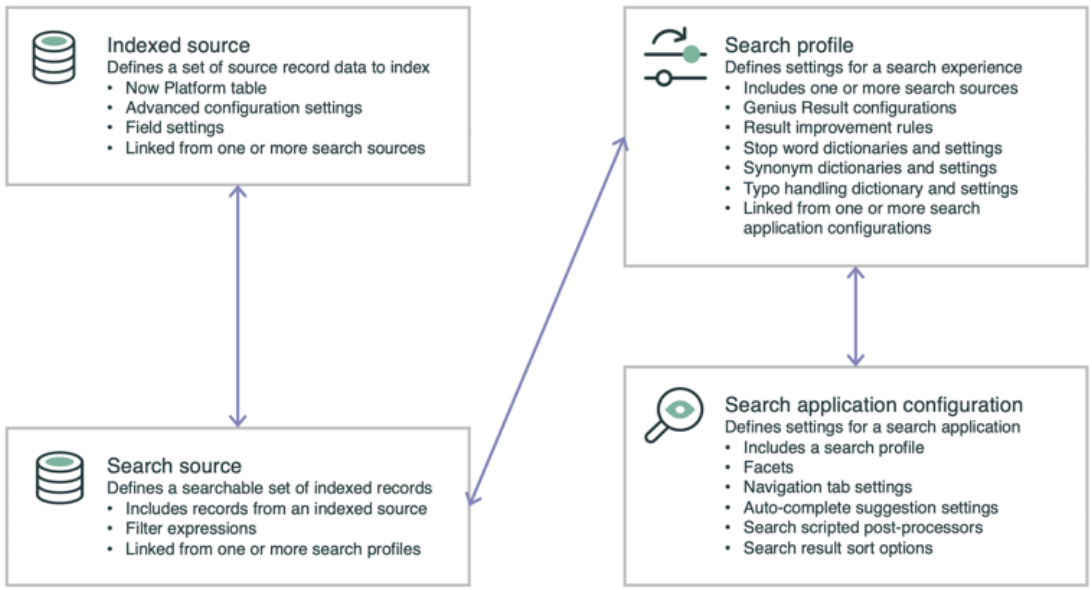
Recherche IA configuration

Les administrateurs de Search configurent Recherche IA les paramètres d'indexation et de recherche dans les sources indexées, les sources de recherche, les profils de recherche et les configurations des applications 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.

Recherche IA Diagramme de configuration



Indexez le contenu consultable à partir de tables et de Now Platform sources externes

Rendez le contenu de l'enregistrement consultable en configurant une source indexée pour l'ajouter à l'index Recherche IA .

Définissez une source indexée pour chaque Now Platform table à partir de laquelle vous souhaitez indexer les enregistrements. Les administrateurs de Search peuvent configurer les paramètres pour chaque source indexée :

- Activez l'indexation pour les tables enfants de la table source.
- Configurez l'indexation des balises de l'enregistrement source, des pièces jointes, des champs traduits et des champs référencés.
- Mappez les champs de la table source pour indexer Recherche IA les champs afin de faciliter la recherche.

Le système de base comprend des sources indexées préconfigurées pour Base de connaissances les articles, les éléments de catalogue et les enregistrements utilisateur. Vous pouvez créer vos propres sources indexées pour indexer les enregistrements d'autres Now Platform tables.

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de sources indexées pour Now Platform les enregistrements de table, reportez-vous à Sources indexées.

En activant le , vous pouvez activer l'indexation Contenu externe pour Recherche IA module d'extension (com.glide.ais.external_content)et rechercher le contenu d'un enregistrement à partir de sources externes. Les sources prises en charge incluent les collections SharePoint, les sites Confluence et les tables distantes . Pour en savoir plus, consultez Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Contrôler l'accès au contenu consultable à l'aide de sources de recherche

Une source de recherche définit un sous-ensemble de contenu indexé que les utilisateurs peuvent rechercher à l'aide d'un profil de recherche. Créez des sources de recherche en appliquant des conditions de filtre au contenu provenant de sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 administrateurs de Search lient les sources de recherche aux profils de recherche, ce qui permet un contrôle précis du contenu que les utilisateurs peuvent rechercher. Pour en savoir plus sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Sources de recherche.

Définir les paramètres d'expérience de recherche dans les profils de recherche

Les profils de recherche définissent les sources de recherche et les paramètres des fonctionnalités de requêtes de recherche linguistique. Chaque profil de recherche représente une expérience de recherche individuelle que vous souhaitez offrir aux utilisateurs dans une application prise en charge Now Platform .

Chaque profil de recherche peut inclure les paramètres suivants :

- Une ou plusieurs sources de recherche définissant le contenu que les utilisateurs peuvent rechercher à l'aide du profil.
- Dictionnaires de synonymes, de mots vides et de termes correctifs automatiques pour la gestion des fautes de frappe appliqués aux recherches utilisant le profil.
- Configurations des résultats Genius appliquées aux recherches utilisant le profil.
- Règles d'amélioration des résultats appliquées aux recherches utilisant le profil.

Les administrateurs de Search créent des profils de recherche, lient des sources de recherche à ces profils, configurent leurs paramètres et les publient. Pour plus d'informations sur la création, la configuration et la publication des profils de recherche, reportez-vous à Profils de recherche.

Activer Recherche IA dans les applications prises en charge Now Platform

Fournissez plusieurs points d'entrée de recherche dans votre organisation en l'activant Recherche IA en tant que moteur de recherche pour les applications de recherche. Le système de base active Recherche IA en tant que moteur de recherche pour la recherche globale et la recherche de l'espace de travail. Gestion du service clientèle, Now Mobile, Portail de services, et Agent virtuel

Les administrateurs de Search définissent les configurations des applications de recherche pour Now Platform les applications. Chaque configuration est liée à un profil de recherche définissant l'expérience de recherche de l'application. Les administrateurs peuvent configurer le comportement de l'application des manières suivantes :

- Activez ou désactivez la correction automatique de la gestion des erreurs de frappe pour les requêtes de recherche.
- Configurez des filtres d'onglet et de facette de navigation pour permettre aux utilisateurs d'affiner les résultats de recherche.
- Limitez le nombre maximum de suggestions de recherche et de cartes de résultats Genius que l'application peut afficher pour une recherche.
- Limitez le nombre de résultats de recherche que l'application affiche sur chaque page de résultats.

Pour en savoir plus sur la configuration et l'activation Recherche IA dans les applications prises en charge, reportez-vous Now Platform aux sections Configurations de l'application de recherche et Activation et configuration Recherche IA dans Now Platform les applications.

Fournir aux utilisateurs des fonctions de recherche puissantes et flexibles

Recherche IA inclut des fonctionnalités de recherche qui aident les utilisateurs à trouver les réponses dont ils ont 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.

Langage de requête puissant

Interrogez les termes et expressions indexés. Contrôlez la logique de requête avec des opérateurs booléens. Associez une plage de termes indexés à l'aide d'opérateurs génériques.

Pour obtenir un guide complet sur la syntaxe et les opérateurs du langage de requête pris en charge, consultez Recherche IA Langue de requête.

Requêtes de recherche à saisie semi-automatique

Affichez des suggestions dans le champ d'entrée à mesure que les utilisateurs composent leurs recherches. Les suggestions incluent les requêtes et les résultats de recherche récents et populaires, ainsi que les entrées de l'historique de recherche personnel de l'utilisateur.

Les suggestions de saisie semi-automatique sont des fonctionnalités linguistiques que les administrateurs de Search configurent dans les configurations des applications de recherche. Pour plus d'informations sur les paramètres de type de suggestion de saisie semi-automatique, reportez-vous à la section Configurer un type de suggestion de saisie semi-automatique dans une configuration d'application Recherche IA.

Lemme sensible à la langue et normalisation Unicode des termes de requête de recherche

Prenez en charge la recherche en langage naturel en développant les termes de requête de recherche pour qu'ils correspondent à d'autres inflexions et formes. Recherche IA prend en charge la normalisation du lemme spécifique à la langue pour Français, Français – Canada, Français, Allemand, Japonais, Chinois simplifié, Espagnol et Chinois traditionnel. Il prend en charge la normalisation Unicode pour le contenu dans toutes les Now Platform langues.

Le lemme et la normalisation Unicode sont des fonctionnalités linguistiques qui ne nécessitent pas de configuration. Pour en savoir plus sur le comportement de normalisation, reportez-vous à la section Normalisation des lemmes et de l'Unicode.

Développer les termes de requête de recherche à l'aide de synonymes configurables

Améliorez la mémorisation de recherche en configurant des dictionnaires spécifiques à une langue de termes ayant des significations ou un usage équivalents. Lorsqu'une requête de recherche inclut l'un de ces termes, Recherche IA elle est développée pour inclure tous les termes équivalents, offrant ainsi aux utilisateurs une expérience de recherche plus naturelle.

Les synonymes sont des caractéristiques linguistiques que les administrateurs de Search configurent dans les profils de recherche. Pour en savoir plus sur la configuration des synonymes et des dictionnaires de synonymes, reportez-vous à la section Synonymes. Recherche IA prend en charge les dictionnaires de synonymes pour Français, Français – Canada, Français, Allemand, Japonais, Chinois simplifié, Espagnol et Chinois traditionnel.

Supprimer les termes de recherche trop fréquents à l'aide de mots vides configurables

Améliorez la précision de la recherche en configurant des dictionnaires spécifiques à une langue des termes apparaissant fréquemment qui diluent la pertinence de la recherche. Recherche IA Supprime ces mots vides des requêtes de recherche des utilisateurs pour exclure les résultats non pertinents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 mots vides sont des caractéristiques linguistiques que les administrateurs de Search configurent dans les profils de recherche. Pour en savoir plus sur la configuration des mots vides et des dictionnaires de mots vides, reportez-vous à la section Mots vides. Recherche IA prend en charge les dictionnaires de mots vides pour Anglais, Français – Canada, Français, Allemand et Espagnol.

Corriger automatiquement les fautes de frappe dans les termes de requête de recherche

Remplacez automatiquement les termes de requête de recherche mal orthographiés avec l'orthographe trouvée dans le contenu indexé. Les corrections d'orthographe s'affichent au-dessus des résultats de recherche. Les utilisateurs peuvent toujours choisir de renouveler la recherche avec leurs termes de requête d'origine.

La correction automatique de la gestion des fautes de frappe est une fonctionnalité linguistique que les administrateurs de recherche configurent dans les profils de recherche. Pour plus d'informations sur le contrôle de l'ensemble des termes de correction automatique disponibles, reportez-vous à la section Gestion de la typo. Recherche IA prend en charge la dérivation des termes de correction automatique pour Anglais, Français – Canada, Français, Allemand et Espagnol.

Activer les filtres d'affinement des résultats de recherche

Recherche IA Permet aux utilisateurs d'affiner les recherches en filtrant leurs résultats. Utilisez les onglets de navigation pour filtrer les résultats par source, ou sélectionnez des facettes pour appliquer des filtres générés dynamiquement à partir de l'ensemble de résultats.

Filtrer les résultats par source à l'aide des onglets de navigation

Affichez des catégories prédéfinies que les utilisateurs peuvent sélectionner pour exclure immédiatement les résultats de recherche indésirables.

Les administrateurs de Search configurent les onglets de navigation dans les configurations des applications de recherche. Pour en savoir plus sur les paramètres disponibles, reportez-vous à la section Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA.

Filtrer les résultats dynamiquement à l'aide de facettes

Affichez les sélections de filtres basées sur des valeurs de champ générées dynamiquement à partir de l'ensemble de résultats de la requête de recherche. Les utilisateurs peuvent sélectionner plusieurs valeurs de facette pour affiner leur zone de focus. Les facettes ne s'affichent que lorsqu'elles produisent des résultats, de sorte que les utilisateurs n'ont jamais à se soucier des impasses.

Les administrateurs de Search définissent les facettes dans les configurations des applications de recherche. Pour en savoir plus sur la création et la configuration des facettes, reportez-vous à la section Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA.

Afficher des résultats de recherche pertinents et activables

Recherche IA fournit aux utilisateurs des réponses claires à leurs requêtes de recherche.

Mise en surbrillance des résultats

Recherche IA met en surbrillance les termes de requête de recherche qui apparaissent dans les résultats de recherche. Ce surlignage permet 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.

utilisateurs de voir quels termes de requête ont contribué aux correspondances d'enregistrement.

Affichez d'abord les résultats les plus pertinents avec la pertinence de l'apprentissage machine

Recherche IA Résultats de recherche de commandes par ordre décroissant de pertinence. L'apprentissage automatique ajuste et améliore automatiquement le score de pertinence des résultats de recherche pour chaque profil de recherche en fonction des données d'interaction utilisateur agrégées et des évaluations par test A/B du trafic de recherche en direct.

La pertinence de l'apprentissage machine est automatiquement activée et non configurable, bien que les administrateurs de recherche puissent exclure des profils de recherche spécifiques des mises à jour automatiques du modèle de pertinence. Pour plus d'informations sur l'ajustement automatique du score de pertinence, reportez-vous à la section Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA.

Afficher les meilleures réponses sous forme de cartes Résultat Genius activables

Configurez les résultats Genius pour analyser l'intention de la requête de recherche et donner les meilleures réponses en premier. Les utilisateurs de Search peuvent lire un Knowledge article, afficher le profil ou l'organigramme d'un utilisateur ou demander un élément de catalogue directement à partir d'une carte de réponse de résultat Genius.

Les administrateurs de Search peuvent lier les résultats Genius aux profils de recherche, modifier leurs paramètres et créer de nouvelles configurations. Pour en savoir plus sur les configurations des résultats Genius, reportez-vous à Résultats Genius.

Booster, bloquer ou promouvoir les résultats de recherche

Définissez des règles d'amélioration des résultats avec des conditions de déclenchement configurables. Une règle peut améliorer la pertinence des résultats de recherche en fonction de la requête de recherche ou du contexte utilisateur, ou peut bloquer ou promouvoir des résultats spécifiques pour une requête de recherche particulière.

Les administrateurs de Search définissent les règles d'amélioration des résultats dans les profils de recherche. Pour en savoir plus sur la création de règles et la configuration de leurs actions de valorisation, de blocage ou de promotion, reportez-vous à la section Règles d'amélioration des résultats. Recherche IA prend en charge les règles d'amélioration des résultats pour Français, Français – Canada, Français, Allemand, Japonais, Chinois simplifié, Espagnol et Chinois traditionnel les requêtes de recherche.

Sécurité du contenu dans Recherche IA

Lors de l'indexation des enregistrements, Recherche IA préserve leurs Now Platform caractéristiques de sécurité. Au moment de la requête, Recherche IA filtre les résultats de la requête de recherche et affiche uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur peut accéder.

Pour en savoir plus sur la façon dont Recherche IA les fonctionnalités de sécurité sont traitées pour Now Platform les enregistrements de table, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Traduction automatique

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

Soutien à l'internationalisation

Recherche IA prend en charge l'indexation et la recherche dans toutes les langues proposées par le Now Platformfichier . Les administrateurs de Search peuvent configurer Recherche IA les fonctionnalités de recherche pour les langues activées dans votre instance.

Pour en savoir plus sur la prise en charge de la langue dans Recherche IA les fonctionnalités de recherche, reportez-vous à la section Prise en charge de l'internationalisation pour Recherche IA.

Fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant affiche l'ensemble des fonctionnalités de Recherche IA recherche disponibles pour des langues spécifiques Now Platform .

Fonctionnalités de recherche prises en charge par langue

Langue	Fonctionnalités de recherche prises en charge
Anglais	• Résultats Genius • Identification de la langue • Normalisation des lemmes et de l'Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes • Gestion de la typo
Français	• Identification de la langue • Identification de la langue • Normalisation des lemmes et de l'Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes • Gestion de la typo
Français - Canada	• Identification de la langue • Normalisation des lemmes et de l'Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes • Gestion de la typo
Allemand	• Identification de la langue • Normalisation des lemmes et de l'Unicode

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 recherche prises en charge par langue (suite)

Langue	Fonctionnalités de recherche prises en charge
	• Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes • Gestion de la typo
Japonais	• Identification de la langue • Normalisation des lemmes et de l'Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes
Chinois simplifié	• Identification de la langue • Normalisation des lemmes et de l'Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes •
Espagnol	• Identification de la langue • Normalisation des lemmes et de l'Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes • Gestion de la typo
Chinois traditionnel	• Identification de la langue • Normalisation des lemmes et de l'Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes •
Toutes les autres Now Platform langues activées dans votre instance	• Normalisation Unicode • Règles d'amélioration des 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.

Fonctionnalités de recherche prises en charge par langue (suite)

Langue	Fonctionnalités de recherche prises en charge
	• Mots vides • Synonymes

Recherche de contenu traduit

Par défaut, Recherche IA renvoie uniquement les résultats des enregistrements avec du contenu traduit, tels que des articles de la base de connaissances, qui sont dans la langue de la session de Now Platform l'utilisateur. Vous pouvez modifier ce comportement par défaut de plusieurs façons :

Affecter Knowledge les langues de recherche d'articles par pays

Améliorez la mémorisation multilingue en définissant un ensemble de langues de recherche d'articles pour chaque pays utilisateur Knowledge . Les recherches des utilisateurs peuvent correspondre à Knowledge des articles dans l'une des langues de recherche spécifiées pour leur pays, ainsi que dans la langue associée à leur Now Platform session.

Configurer des articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale

Définissez une requête codée pour qu'elle corresponde aux articles de la base de connaissances que vous souhaitez rendre consultables, quelle que soit la langue de la session de l'utilisateur.

Configurer une langue de secours

Définir une langue de secours pour la langue de la session de l'utilisateur. Recherche IA Renvoie les résultats du contenu traduit à partir de la langue de secours sélectionnée, ainsi que de la langue de la session de l'utilisateur.

Activer une région de secours globale pour le contenu traduit

Configurez un paramètre régional de secours global à utiliser pour toutes les recherches de contenu traduit. Recherche IA Renvoie les résultats de contenu traduit à partir de la langue du paramètre régional de secours global ainsi que de la langue de la session de l'utilisateur.

Remarque :
Le paramètre régional de secours global est plus adapté si vous souhaitez que tous les enregistrements en anglais puissent faire l'objet de recherches globalement.

Utiliser Recherche IA pour la recherche globale et la recherche dans l'espace de travail configurable dans Next Experience

Recherche IA est le moteur de recherche par défaut pour Navigation unifiée les recherches dans Next Experience, y compris la recherche globale et la recherche dans l'espace de travail configurable.

Les administrateurs de Search peuvent configurer la recherche globale et les paramètres de recherche d'espace de travail configurables à l'aide de l'application Recherche IA pour Next Experience .

Remarque :
L'application Recherche IA pour Next Experience est automatiquement installée et activée dans les nouvelles Washington DC instances. Si vous effectuez une mise à niveau vers Washington DC une version antérieure, vos administrateurs peuvent installer et activer manuellement 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.

Pour en savoir plus sur Recherche IA pour Next Experience, y compris les étapes de configuration et un guide d'utilisation, reportez-vous à la section Recherche IA pour Next Experience.

Dévier les incidents avec Portail de services le Recherche IA widget Assist

Améliorez la réorientation d'incident pour Portail de services les utilisateurs en affichant les résultats de recherche les plus pertinents dans un créateur d'enregistrement.

Recherche IA L'assistant peut aider un agent ou un utilisateur à trouver les éléments les plus pertinents lors d'une recherche sur votre portail. Par exemple :

- Un agent, travaillant sur un enregistrement d'incident, peut utiliser Recherche IA Assist pour trouver et joindre des articles de la base de connaissances, commander un élément de catalogue pour le compte de l'appelant ou rechercher un article et le lier à un incident ou un problème connexe.
- Un utilisateur, créant un incident via le Portail de services, peut voir les éléments de catalogue connexes que l'utilisateur peut commander. L'utilisateur peut également consulter des articles connexes de la base de connaissances pour l'aider à résoudre le problème par lui-même, sans impliquer les opérateurs du Service Desk.

Recherche IA L'assistance aide à dévier un incident pour les domaines suivants :

- Créateurs d'enregistrement d'incidents : déviez les incidents en aidant les utilisateurs finaux à résoudre les problèmes avant qu'ils ne soulèvent un incident.
- Formulaires d'incident : aidez le personnel du Service Desk à résoudre les incidents rapidement en fournissant les connaissances pertinentes.
- Notifications par e-mail des incidents : aidez les utilisateurs finaux à résoudre eux-mêmes leurs incidents sans intervention manuelle du personnel du Service Desk.

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation du Recherche IA widget Assist dans , reportez-vous à Portail de serviceslа section Recherche IA Assister à l'intégration du créateur d'enregistrement pour Portail de services.

Configurer Recherche IA

Planifiez et configurez votre Recherche IA implémentation.

Vue d'ensemble de la configuration

Étape de configuration	Description
Affecter des rôles aux administrateurs et aux Recherche IA utilisateurs	Affectez le ais_admin rôle aux utilisateurs qui doivent créer, lire, mettre à jour et supprimer des paramètres d'indexation et de recherche de contenu pour Recherche IA. Attribuez le rôle de ais_high_security_admin privilège élevé aux utilisateurs qui doivent accéder aux paramètres de haute sécurité pour Recherche IA. Affectez-le aux utilisateurs qui doivent créer, lire, mettre à jour et 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.

Étape de configuration	Description
	des configurations d'application search_application_admin de recherche.
Définir les sources indexées	Créez et configurez une source indexée pour chaque Now Platform table ayant du contenu que vous souhaitez rendre consultable. Indexez les tables sources pour ajouter leur contenu consultable à l'index Recherche IA . Le système de base inclut des sources indexées préconfigurées pour les tables Élément de catalogue, Connaissances et Utilisateur.
Définir les sources de recherche	Appliquez des conditions de filtre aux sources indexées pour définir les sources de recherche auxquelles les utilisateurs peuvent accéder dans vos expériences de recherche. Le système de base inclut des sources de recherche préconfigurées qui référencent les sources indexées par défaut.
Définir les profils de recherche	Créez un profil de recherche pour chaque expérience de recherche distincte que vous souhaitez proposer dans les applications de recherche. Spécifiez les données que les utilisateurs peuvent rechercher en liant des sources de recherche au profil de recherche. Contrôlez le comportement de recherche en configurant des synonymes, des mots vides, des paramètres de gestion des fautes de frappe, des résultats Genius et des règles d'amélioration des résultats. Le système de base inclut des profils de recherche préconfigurés à utiliser avec Portail de services, Now Mobile, et le Recherche IA widget Assist Portail de services .
Définir les configurations de l'application de recherche	Créez une configuration pour chaque Now Platform application qui prend en charge Recherche IA. Sélectionnez un profil de recherche pour l'application à utiliser. Configurez les paramètres de recherche propres à l'application. Le système de base inclut des configurations d'application de recherche préconfigurées pour Portail de services, Agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configuration	Description
	virtuel, et le Recherche IA widget Assist Portail de services .
Activer et configurer Recherche IA dans Now Platform applications	Spécifiez Recherche IA en tant que moteur de recherche dans les applications prises en charge Now Platform . Sélectionnez une configuration d'application de recherche pour chaque application à utiliser et configurez les paramètres UX de recherche disponibles.
Créer un correspondant de recherche personnalisé pour la recherche globale	Vous pouvez également configurer des recherches globales de correspondance exacte qui ne correspondent qu'aux résultats d'une colonne (champ) spécifiée sur une table particulière Now Platform .

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Recherche IA

Guided Setup fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer Recherche IA sur votre ServiceNow instance. Pour ouvrir Recherche IA la configuration guidée, accédez à **Tous** > *Recherche IA* > **Configuration guidée**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Affecter des rôles aux administrateurs et aux Recherche IA utilisateurs

Accordez aux utilisateurs les rôles , , et afin qu'ils ais_adminpuissent configurer et gérer les paramètres et le contenu des applications de Recherche IA recherche.search_application_adminais_high_security_adminais_external_content

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs dotés des rôles suivants peuvent accéder aux paramètres et au contenu de l'application Recherche IA et les configurer.

Rôle	Description
Recherche IA Administrateur [ais_admin]	Gère les paramètres de configuration de l'application Recherche IA , y compris les suivants : • Crée, lit, met à jour et supprime des sources indexées • Crée, lit, met à jour et supprime des sources de recherche • Crée et supprime des mappages entre les sources de recherche et les profils de recherche • Crée, lit, met à jour et supprime des profils Search

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	• Crée, lit, met à jour et supprime des dictionnaires de synonymes et de mots vides • Crée et supprime des mappages entre les dictionnaires et les profils de recherche • Lit et met à jour les dictionnaires de correction automatique de la correction des fautes de frappe liés aux profils de recherche • Crée, lit, met à jour et supprime des configurations de résultats Genius • Crée et supprime des mappages entre les configurations de résultats Genius et les profils de recherche • Crée, lit, met à jour et supprime des règles d'amélioration des résultats • Crée et supprime des mappages entre les règles d'amélioration des résultats et les profils de recherche
Recherche IA Administrateur haute sécurité [ais_high_security_admin]	Accède aux paramètres de sécurité élevée pour Recherche IA, y compris les suivants : • Contourne tous les filtres de recherche des sources de recherche et de la sécurité du contenu dans l'interface d'utilisateur d'aperçu de la recherche, en affichant tous les résultats de requête de recherche disponibles dans l'index Recherche IA • Lit les enregistrements d'historique d'importation de mappage des utilisateurs de contenu externe Il s'agit d'un rôle de privilège élevé. Les rôles de privilège élevé ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour en savoir plus sur les rôles de privilège élevé, reportez-vous à Elevated privilege roles . Pour en savoir plus sur l'altitude, reportez-vous à Elevate to a privileged role . La mesure Utilisateurs du Centre de sécurité de l'instance **avec des rôles de privilège élevé** affiche le nombre d'utilisateurs affectés à ce rôle. Pour en savoir plus, reportez-vous à User metrics .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
Rechercher un administrateur d'application [search_application_admin]	Crée, lit, met à jour et supprime des configurations de l'application de recherche pour Zing et Recherche IA. Ce rôle comprend les rôles et personalize_dictionary ais_admin .
Recherche IA Utilisateur de l'API de contenu externe [ais_external_content]	Accède aux points de terminaison pour Recherche IA les API de contenu externe, y compris les éléments suivants : • Alimente des documents externes pour Recherche IA les indexer en tant que résultats de recherche, ou supprime les enregistrements de documents externes de l'index, à l'aide de .External Content Ingestion API • Importe les mappages utilisateur pour la sécurité du contenu externe à l'aide du AI Search External User Mapping API fichier . Affectez ce rôle aux utilisateurs non interactifs et aux utilisateurs d'intégration qui ont besoin d'accéder aux points de terminaison de l'API de contenu externe. Pour en savoir plus sur les utilisateurs non interactifs, reportez-vous à Sessions non interactives. Pour en savoir plus sur les utilisateurs d'intégration, reportez-vous à Mark service accounts as internal integration users . Les utilisateurs disposant du rôle administrateur n'ont pas besoin de ce rôle pour accéder aux points de terminaison de l'API de contenu externe.

Affectez ces rôles à des utilisateurs et à des groupes pour les activer en tant qu'administrateurs de recherche ou utilisateurs de l'API de contenu externe pour Recherche IA.

Procédure

- Affecter un rôle à un utilisateur
- Affecter un rôle à un groupe

Sources indexées

Les sources indexées désignent les Now Platform tables et les ensembles de documents externes avec du contenu que vous voulez rendre consultable. Recherche IA ingère des enregistrements ou des documents provenant de ces sources et stocke leur contenu interrogeable dans son index 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.

Pour obtenir des instructions sur la création d'une source indexée, reportez-vous à la section Créer une source indexée.

Types de sources indexées

Recherche IA prend en charge les types de sources indexées suivants.

Source indexée interne

Une source indexée interne récupère le contenu et les métadonnées des Now Platform enregistrements. Il comprend un nom unique et une référence à une table avec des Now Platform enregistrements que vous souhaitez rendre consultables. Recherche IA extrait et indexe le contenu et les métadonnées interrogeables des enregistrements de cette table et de l'une de ses tables enfants que vous configurez pour l'indexation.

Recherche IA exclut certaines Now Platform tables de l'indexation. Vous ne pouvez pas définir de sources indexées pour ces tables exclues ou leurs tables dérivées. Pour obtenir la liste des tables exclues, reportez-vous à Now PlatformTables exclues de l'indexation Recherche IA.

Vous ne pouvez pas indexer les tables distantes avec des sources indexées internes. Pour indexer le contenu d'une table distante, créez une source indexée externe.

Source indexée externe

Une source indexée externe récupère le contenu et les métadonnées d'un document à partir d'un référentiel externe ou d'une table distante . Elle comprend un nom unique et une référence à une table de schéma de contenu externe au lieu d'une Now Platform table. Pour plus de détails sur la configuration des sources indexées pour le contenu externe, voir Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Politiques de rétention des sources indexées et conditions de filtre

L'indexation de tables sources volumineuses, telles que la table Tâche [task] et les tables qui l'étendent, peut ajouter un grand nombre d'enregistrements à l'index Recherche IA . Pour limiter le jeu d'enregistrements indexés à partir d'une table source, vous pouvez configurer des politiques de conservation et des conditions de filtre pour vos sources indexées. Recherche IA utilise également ces paramètres pour purger automatiquement les enregistrements périmés de l'index. Pour en savoir plus sur les politiques de conservation et les conditions de filtre, reportez-vous à Politiques de rétention des sources indexées et conditions de filtre.

Remarque :
Les politiques de rétention sont requises pour les sources indexées qui indexent les enregistrements de la table Tâche [task] ou des tables qui l'étendent. Elles sont facultatives pour les autres sources indexées.

Attributs de sources indexées et paramètres de champ

Vous pouvez configurer les attributs et les paramètres de champ d'une source indexée pour contrôler le comportement d'indexation des enregistrements sources. Les attributs contrôlent le comportement de la source indexée au niveau de l'enregistrement, tandis que les paramètres de champ définissent son comportement pour les champs individuels sur les enregistrements indexés. Pour en savoir plus, y compris les listes d'attributs disponibles et les paramètres de champ, reportez-vous aux sections Attributs de la source indexée et Paramétrer les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du contenu à partir d'une source indexée

Une fois que vous avez défini une source indexée, Recherche IA l'indexation automatique commence pour refléter les modifications apportées aux enregistrements dans la table source sélectionnée et ses tables enfants spécifiées. Les résultats de toutes les opérations de création, de mise à jour et de suppression d'enregistrements dans ces tables sont reflétés dans l'index de recherche. Recherche IA n'indexe pas le contenu des enregistrements non modifiés de ces tables tant que vous n'avez pas effectué un indexage de table complet. Pour plus d'informations sur le comportement d'indexation, y compris les étapes d'indexation complète des tables, reportez-vous à la section Indexation du contenu à partir de sources indexées.

Plusieurs sources indexées pour la même Now Platform table

Vous ne pouvez pas créer plus d'une source indexée pour une même Now Platform table. Toutefois, les modules d'extension et les applications peuvent définir des sources indexées en double pour une Now Platform table. Par exemple, le système de base inclut une source indexée définie pour la table Utilisateur [sys_user], mais un module d'extension ou une application peut définir une deuxième source indexée pour cette table sous un nom différent.

Remarque :
Une seule source indexée peut être active à la fois pour une table donnée Now Platform . Le système rend inactives les sources indexées en double d'une table par défaut. Avant de pouvoir activer l'une de ces sources en double, vous devez modifier la source actuellement active et la rendre inactive. Recherche IA Indexe uniquement le contenu et les métadonnées provenant de sources indexées actives.

Créer une source indexée

Définissez une source indexée pour rendre le contenu et les métadonnées des enregistrements de table consultables à l'aide de Now PlatformRecherche IA.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une source indexée, vous spécifiez une Now Platform table. Recherche IA Indexe le contenu et les métadonnées à partir de la source spécifiée, ce qui permet de l'inclure dans les sources de recherche.

Indexe par défaut Recherche IA tous les enregistrements de la table source spécifiée. Vous pouvez limiter les enregistrements indexés en configurant une politique de conservation et des conditions de filtre pour la source indexée. Pour en savoir plus sur les politiques de conservation et les conditions de filtre, reportez-vous à Politiques de rétention des sources indexées et conditions de filtre.

Remarque :
Les politiques de rétention sont requises pour les sources indexées qui indexent les enregistrements de la table Tâche [task] ou des tables qui l'étendent. Elles sont facultatives pour les autres sources indexées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Sources indexées, renseignez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Source indexée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ne pouvez pas créer plus d'une source indexée pour une même Now Platform table.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   La nouvelle source indexée apparaît dans la liste Sources indexées avec **l'état**Recherche IA défini sur **Nouveau**. Si la nouvelle source indexée nécessite une indexation manuelle, un message d'information et une icône en forme de triangle d'alerte (⚠) s'affichent.
5. **Facultatif :** Pour configurer l'indexation pour les tables enfants de la table source sélectionnée, modifiez la nouvelle source indexée et procédez comme suit pour chaque table enfant :

   a. Dans la liste connexe Tables enfants, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Table enfant.
      Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Table enfant.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.
      La nouvelle table enfant apparaît dans la liste connexe Tables enfants.

Que faire ensuite

Pour contrôler la façon dont votre nouvelle source indexée traite les enregistrements sources et les champs pendant l'indexation, configurez ses attributs de source indexée et les paramètres de champ. Pour plus d'informations, consultez Attributs de la source indexée et Paramétrer les champs.

Pour rendre possible la recherche du contenu des enregistrements sources, effectuez un indexage de table complet pour votre nouvelle source indexée. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.

Politiques de rétention des sources indexées et conditions de filtre

Recherche IA utilise des paramètres pour purger automatiquement les enregistrements périmés de l'index et optimiser les performances de recherche. Pour limiter le jeu d'enregistrements indexés à partir de tables sources, vous pouvez configurer des politiques de conservation et des conditions de filtre pour vos sources indexées.

Politiques de rétention des sources indexées

L'indexation de tables sources volumineuses, telles que la table Tâche [task] et les tables qui l'étendent, peut ajouter un nombre important d'enregistrements à l'index Recherche IA . Pour limiter le jeu d'enregistrements de table source indexés en fonction du temps écoulé depuis leur dernière mise à jour, sélectionnez une politique de rétention pour votre source indexée. Recherche IA Indexe uniquement les enregistrements sources mis à jour au cours de la période définie pour la politique de rétention. Par exemple, si vous sélectionnez une politique de conservation de deux ans, Recherche IA exclut les enregistrements sources qui ont été mis à jour pour la dernière fois il y a plus de deux ans.

Lorsque le délai écoulé depuis la dernière mise à jour d'un enregistrement source dépasse la limite établie par la politique de rétention de la source indexée, Recherche IA marque l'enregistrement indexé correspondant comme périmé.

Remarque :
Les politiques de rétention sont requises pour les sources indexées qui indexent les enregistrements de la table Tâche [task] ou des tables qui l'étendent. Elles sont facultatives pour les autres sources indexées.

Traduction automatique

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

Conditions de filtre de source indexée

Pour limiter le jeu d'enregistrements indexés à partir d'une table source, définissez des conditions de filtre pour votre source indexée. Recherche IA Indexe uniquement les enregistrements qui correspondent à toutes les conditions de filtre définies.

Lorsqu'un enregistrement source ne satisfait plus aux conditions de filtre de la source indexée, Recherche IA il marque l'enregistrement indexé correspondant comme périmé.

Purge des enregistrements périmés

Recherche IA purge automatiquement les enregistrements périmés de l'index quotidiennement. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent purger manuellement les enregistrements périmés. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Purger les enregistrements périmés de l'index Recherche IA.

Purger les enregistrements périmés de l'index Recherche IA

Exécutez une tâche planifiée pour supprimer les enregistrements périmés de l'index Recherche IA .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'une ou l'autre de ces conditions est satisfaite pour un enregistrement de l'index Recherche IA , Recherche IA celui-ci est marqué comme périmé.

- Le temps écoulé depuis la dernière mise à jour de l'enregistrement dépasse la limite d'âge de la politique de rétention de sa source indexée
- L'enregistrement ne satisfait plus aux conditions de filtre définies pour sa source indexée

Recherche IA purge automatiquement les enregistrements périmés de l'index quotidiennement. Les administrateurs peuvent purger manuellement les enregistrements en effectuant les étapes suivantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **de purge de document périmé d'index AIS** .
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats
La tâche planifiée s'exécute, supprimant les enregistrements périmés de l'index Recherche IA .

Attributs de la source indexée

Un attribut de source indexée définit le comportement d'indexation de tous les enregistrements provenant d'une source indexée.

Voici quelques exemples illustrant la façon dont vous pouvez utiliser les attributs de source indexés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un filtre pour limiter le jeu d'enregistrements indexés à partir de la table source
- Modifier le comportement d'indexation par défaut pour les pièces jointes ou les balises trouvées dans les enregistrements de la table source
- Indiquez s'il faut indexer les champs traduits à partir des enregistrements de la table source

Les attributs d'une source indexée apparaissent dans sa liste connexe Configuration avancée.

Créer un attribut de source indexé

Définissez un attribut de source indexée pour configurer le comportement d'indexation du Recherche IA contenu pour tous les enregistrements d'une table source.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour en savoir plus sur les attributs et valeurs de source indexée disponibles, reportez-vous à la section Liste des attributs de Recherche IA source indexés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez définir un attribut.
3. Dans la liste connexe Configuration avancée, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut de source indexé.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Attribut de la source indexée.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouvel attribut de source indexée apparaît dans la liste connexe Configuration avancée.

Que faire ensuite
Pour appliquer le nouvel attribut de source indexée, effectuez une réindexation complète de la table pour la source indexée. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.

Activer l'indexation des balises pour une source indexée

Configurez un attribut de source indexée pour activer l'indexation du contenu à partir des balises trouvées sur les enregistrements d'une source indexée.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, Recherche IA l'indexation ignore les balises des enregistrements sources. Vous pouvez activer l'indexation des balises pour tous les enregistrements à partir d'une source indexée. Choisissez si vous souhaitez indexer toutes les balises partagées et visibles globalement ou uniquement les balises visibles globalement. Les balises privées ne sont jamais indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 instructions plus générales sur la définition des attributs de source indexée, reportez-vous à la section Créer un attribut de source indexé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation des balises.
3. Dans la liste connexe Configuration avancée, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut de source indexé.
   a. Dans le champ **Attribut** , entrez `index_tags`.
   b. Dans le champ **Value (Valeur**), saisissez l'une des options suivantes :

Option	Description
everyone_only	Seules les balises partagées avec tout le monde sont indexées.
all_shared	Toutes les balises partagées (**Tout le monde**, **Groupes et Utilisateurs**) sont indexées.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Attribut de la source indexée.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouvel *index_tags* attribut de source indexée apparaît dans la liste connexe Configuration avancée.

Que faire ensuite
Pour que le nouvel *index_tags* attribut prenne effet, effectuez une réindexation complète de la table pour la source indexée. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.

Activer l'indexation des pièces jointes pour une source indexée

Configurez un attribut de source indexée pour activer l'indexation du contenu à partir des pièces jointes trouvées sur les enregistrements d'une source indexée.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, Recherche IA indexe le contenu et les métadonnées interrogeables pour les pièces jointes d'enregistrement de table source non chiffrées avec les formats de fichier suivants :

- Page du serveur actif étendue (.aspx)
- Langage de balisage hypertexte (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- MicrosoftPowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)

Traduction automatique

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

- Texte brut (.txt)
- Format de document portable (.pdf)

Remarque :
Recherche IA ignore les pièces jointes dont la taille est supérieure à 25 Mo et indexe uniquement le contenu de la première tranche de 1 Mo des données de la pièce jointe.

Recherche IA fournit une prise en charge limitée des pièces jointes d'enregistrement chiffrées :

- Lors de l'indexation d'une pièce jointe chiffrée, Recherche IA extrait les métadonnées telles que la taille et la date du fichier de pièce jointe, mais n'extrait pas le contenu pouvant faire l'objet de recherches.
- Le type MIME de la pièce jointe chiffrée est détecté comme application/octet-stream.
- Aucun commentaire concernant la pièce jointe chiffrée n'apparaît dans les messages du journal d'ingestion.

L'indexation des pièces jointes est contrôlée par l'attribut *index_attachments* d'une source indexée :

- true (valeur par défaut) : les pièces jointes sont indexées pour les enregistrements provenant de la source indexée.
- false : les pièces jointes ne sont pas indexées pour les enregistrements provenant de la source indexée.

La procédure suivante explique comment s'assurer que cet attribut est défini sur true pour une source indexée. Pour obtenir des instructions plus générales sur la définition des attributs de source indexée, reportez-vous à la section Créer un attribut de source indexé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez vérifier ou modifier l'indexation de la pièce jointe.
3. Dans la liste connexe Configuration avancée, recherchez un attribut avec la *index_attachments* valeur *false*.

   Remarque :
   Si aucun attribut n'existe *index_attachments* dans la liste connexe, ou si l'attribut existe avec une valeur *true*, l'indexation des pièces jointes est déjà activée pour la source indexée. Aucune autre étape n'est requise.

4. Ouvrez l'attribut *index_attachments* et modifiez sa valeur de *false* à *true*.

Résultats
L'indexation de pièce jointe est activée pour la source indexée.

Que faire ensuite
Si vous avez modifié la valeur de l'attribut *index_attachments* de *false* à *true*, réindexez le contenu pour la source indexée. Pour en savoir plus sur la réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 attributs de Recherche IA source indexés

Vous pouvez ajuster le comportement d'indexation d'une Recherche IA source indexée en configurant les attributs et les valeurs de la source indexée.

Pour obtenir des instructions sur la définition Recherche IA des attributs de source indexée, reportez-vous à la section Créer un attribut de source indexé.

Attribut	Description
filtre	Spécifiez une condition de filtre qui s'applique à la table source indexée et à toutes ses tables enfants configurées pour l'indexation. L'indexation ignore les enregistrements sources qui ne respectent pas cette condition de filtre.
index_attachments	Contrôlez le comportement d'indexation des pièces jointes provenant d'enregistrements indexés. Valeurs prises en charge : • `true`: permet d'activer l'indexation des pièces jointes pour cette table. • `false`: désactivez l'indexation des pièces jointes pour cette table. Valeur par défaut : `true`
index_tags	Contrôlez le comportement d'indexation des balises provenant d'enregistrements indexés. Valeurs prises en charge : • `all_shared`: indexez les balises partagées et les balises visibles globalement. • `everyone_only`: n'indexe que les balises visibles globalement. • *none*: Désactiver l'indexation des balises. Valeur par défaut : *none* **Remarque :** Les résultats de recherche affichent des balises indexées en fonction de la visibilité de l'enregistrement de résultat au lieu de la visibilité de la balise.
index_translated_fields	Contrôlez le comportement d'indexation des champs traduits à partir d'enregistrements indexés. Valeurs prises 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.

Attribut	Description
	• *true*: permet d'activer l'indexation des champs traduits pour cette table. • *false*: désactive l'indexation des champs traduits pour cette table. Valeur par défaut : *false* **Remarque :** Pour les tables avec des enregistrements mappés manuellement, comme kb_knowledge, l'indexation ignore cet attribut et respecte le mappage manuel.
user_read_takes_precedence_over_group_deny	Contrôlez la priorité des autorisations d'accès en lecture des utilisateurs externes et des autorisations de refus d'accès des groupes externes pour les résultats de recherche de documents externes provenant de la source indexée. Valeurs prises en charge : • *true*: les autorisations d'accès en lecture de l'utilisateur externe ont priorité sur les autorisations d'accès de refus de groupe externe pour les résultats de recherche de documents externes de la source indexée. • *false*: les autorisations d'accès de refus de groupe externe ont priorité sur les autorisations d'accès en lecture de l'utilisateur externe pour les résultats de recherche de documents externes à partir de la source indexée. Valeur par défaut : *true* sur les sources indexées pour les tables de schéma de contenu externe. Non défini sur les sources indexées pour les tables internes. **Remarque :** Cet attribut s'applique uniquement aux sources indexées pour les tables de schéma de contenu externe. Si vous appliquez cet attribut à une source indexée pour une table interne, cela n'a aucun effet.

Remarque :
Les attributs de source indexée sont des enregistrements de la table Attribut de configuration Recherche IA [ais_configuration_attribute] dont la valeur de champ **S'applique à** est Table. Les enregistrements de cette table dont la valeur de champ **S'applique à** sont Paramétrer les champsceux de la colonne .

Traduction automatique

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

Paramétrer les champs

Un paramètre de champ contrôle le comportement d'indexation d'un champ (colonne) spécifié sur tous les enregistrements d'une source indexée.

Voici quelques exemples de la façon dont vous pouvez utiliser les paramètres de champ.

- Désactiver l'indexation de texte ou la possibilité de recherche pour un champ trouvé sur les enregistrements de table source
- Modifier les mappages par défaut entre les champs de table source et les champs de l'index Recherche IA
- Ajouter un champ de table référencé à l'index par remontée pas à pas à partir d'un champ de référence sur les enregistrements de table source

Les paramètres de champ d'une source indexée s'affichent dans sa liste connexe Paramètres de champ et mappage.

Créer un paramètre de champ pour une source indexée

Définissez un paramètre de champ source indexé pour configurer Recherche IA le comportement d'indexation de contenu pour un champ spécifique sur les enregistrements de table source.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les paramètres et les valeurs de champ disponibles, reportez-vous à la section Liste des paramètres de Recherche IA champ de la source indexée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez définir un paramètre de champ.
3. Dans la liste connexe Paramètres de champ et mappage, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire Paramétrage.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le nouveau paramètre de champ apparaît dans la liste connexe Paramètres de champ et mappage.

Que faire ensuite

Pour appliquer le nouveau paramètre de champ, effectuez une réindexation complète de la table pour la source indexée. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.

Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée

Configurez une source indexée pour indexer les valeurs de champ à partir des tables référencées par les champs de la table source. Vous pouvez indexer ces valeurs de champ pour les utiliser dans les filtres et EVAM les configurations des résultats de recherche, les indexer pour la recherche, ou les deux.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_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

Lorsqu'une table source indexée inclut un champ de référence, elle indexe par défaut les valeurs pour le champ de référence, Recherche IA mais pas pour les autres champs de la table qu'elle référence. Pour indexer les valeurs de ces champs de table référencée, vous pouvez créer des *dot_walk_fields* paramètres de champ sur *searchable_dot_walk_fields* votre table source indexée.

- Pour utiliser les valeurs de champ des tables référencées dans les filtres de sources de recherche, les filtres de facette et EVAM les configurations des résultats de recherche, créez un *dot_walk_fields* paramètre de champ.
- Pour rendre les valeurs de champ des tables référencées consultables, créez un *searchable_dot_walk_fields* paramètre de champ.

Comme valeur pour l'un ou l'autre de ces paramètres de champ, listez les noms des champs de table référencés que vous souhaitez indexer, séparés par des virgules. Par exemple, pour indexer les champs **Nom** et **Client** à partir de la table référencée par le champ **Société** sur la table source indexée, **sélectionnez le champ** Société et saisissez la valeur Nom,Client.

Pour remonter pas à pas entre plusieurs tables, vous pouvez saisir des valeurs de nom de champ en séparant des points par des préfixes de champ de référence. Par exemple, saisissez un company.contact.name de valeur pour indexer le champ **nom** dans la table référencée par le champ **contact** sur la table référencée par le champ de référence de **société** de la table source indexée.

Remarque :
Chaque niveau de référence de remontée pas à pas impose un impact sur les performances sur l'indexation. Évitez d'utiliser des références à plusieurs niveaux, sauf si cela est nécessaire.

Vous pouvez créer des paramètres de champ ET *dot_walk_fieldssearchable_dot_walk_fields* pour le même champ de référence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Dans la liste connexe Paramètres de champ et mappage, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Paramètre de champ, saisissez les valeurs de champ affichées pour votre cas d'utilisation.
   - Pour indexer les valeurs de champ à partir de tables référencées afin de les utiliser dans les filtres de sources de recherche, les filtres de facette et EVAM les configurations des résultats de recherche, entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Attribut	dot_walk_fields
Champ	<nom du champ de référence de table source indexé que vous souhaitez utiliser pour remonter pas à pas vers une autre table>
Valeur	<liste de noms séparés par des virgules pour les champs que vous souhaitez indexer à partir de la table référencée>

   - Pour indexer les valeurs de champ des tables référencées en tant que texte pouvant faire l'objet d'une recherche, entrez les valeurs de champ 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	Valeur
Attribut	searchable_dot_walk_fields
Champ	<nom du champ de référence de table source indexé que vous souhaitez utiliser pour remonter pas à pas vers une autre table>
Valeur	<liste de noms séparés par des virgules pour les champs que vous souhaitez indexer à partir de la table référencée>

Remarque :
Si les *dot_walk_fields* attributs et *searchable_dot_walk_fields* n'apparaissent pas dans la liste **Sélection d'attributs** , assurez-vous que votre sélection de **champ** est un champ de référence.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'attribut et la valeur apparaissent dans la liste connexe Paramètres de champ et mappage.

Liste des paramètres de Recherche IA champ de la source indexée

Vous pouvez ajuster le comportement d'indexation des champs d'enregistrement source dans une Recherche IA source indexée en configurant les attributs et les valeurs des paramètres de champ.

Pour plus d'informations sur la création de paramètres de champ, reportez-vous à Créer un paramètre de champ pour une source indexée.

Attribut	Description
dot_walk_fields	Indexez la référence et affichez les valeurs des champs de la table source du champ de référence sélectionné pour une utilisation dans les filtres sources de recherche, les filtres de facette et EVAM les configurations des résultats de recherche. Recherche IA Met automatiquement à jour les valeurs de champ indexé pour refléter les modifications apportées aux valeurs de champ de la table référencée. Pour en savoir plus sur les filtres de source de recherche, reportez-vous à Sources de recherche. Pour en savoir plus sur les filtres de facette, reportez-vous à la section Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA. • Champ : nom d'un champ de référence à partir de la table source indexée. • Type : 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.

Attribut	Description
	• Valeur : liste séparée par des virgules des champs de table référencés à indexer pour une utilisation dans les sources de recherche **Remarque :** Vous ne pouvez pas rechercher les valeurs de champ indexées avec ce paramètre de champ. Pour indexer les valeurs de champ des tables référencées à des fins de recherche, créez un `searchable_dot_walk_fields` paramètre de champ. Vous pouvez créer des paramètres de champ ET `dot_walk_fieldssearchable_dot_walk_fields` pour le même champ de référence.
index_calculated_field	Option permettant d'activer l'indexation du contenu pouvant faire l'objet de recherches à partir des valeurs de champ calculées. Si votre source indexée contient un champ calculé, vous devez définir ce paramètre de champ sur true pour ce champ afin d'indexer correctement ses valeurs. Si la valeur de paramètre de champ est faux ou aucune valeur, Recherche IA les valeurs du champ calculé sont ignorées lors de l'indexation du contenu. • Champ : nom d'un champ calculé à partir de la table source indexée. (Si vous spécifiez un champ non calculé, le système rejette la soumission du paramètre de champ et affiche un message d'avertissement.) • Type : booléen • Valeurs : ◦ `true`: appliquer un traitement spécial pour indexer correctement les valeurs de champ calculées à partir du champ sélectionné. ◦ `false`: n'appliquez pas de gestion spéciale lors de l'indexation des valeurs de champ à partir du champ sélectionné. Les valeurs de champ calculées ne sont pas indexées.
map_to	Mappez le champ sélectionné de la table source indexée à un Recherche IA champ d'index. Lors de l'indexation des enregistrements à partir de la table source, Recherche IA remplit le champ d'index

Traduction automatique

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

Attribut	Description
	spécifié avec la valeur du champ source sélectionné. Par exemple, la source indexée de la Table de connaissances du système de base mappe le champ **source kb_knowledge.short_description** au champ d'index de **titre** . Lorsque Recherche IA l'enregistrement est indexé à partir de la table Connaissances [kb_knowledge], il renseigne le titre interrogeable de l'enregistrement indexé avec la valeur du champ **short_description** de l'enregistrement source. • Champ : nom d'un champ à partir de la table source indexée. • Type : chaîne • Valeur : nom du Recherche IA champ auquel vous souhaitez mapper les valeurs d'affichage du champ sélectionné. Pour en savoir plus sur les champs d'index, reportez-vous Recherche IA à Recherche IA Champs d'index. **Remarque :** Vous ne pouvez définir qu'un seul paramètre **de champ map_to** pour un champ source indexé. Si vous tentez de définir plusieurs paramètres **de map_to** pour le même champ, le système affiche un message d'erreur.

no_text_index	Option permettant de désactiver l'indexation du contenu pouvant faire l'objet de recherches à partir du champ sélectionné sur les enregistrements provenant de la source indexée.
	
	• Champ : nom d'un champ à partir de la table source indexée.
	• Type : booléen
	• Valeurs :
	  ◦ `true`: désactivez l'indexation de contenu pouvant faire l'objet d'une recherche pour le champ sélectionné. La recherche et les filtres ne peuvent pas correspondre à la valeur du champ.
	  ◦ `false`: activez l'indexation de contenu pouvant faire l'objet 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.

Attribut	Description
	recherche pour le champ sélectionné. La recherche et les filtres peuvent correspondre à la valeur du champ. • Valeur par défaut : *false* Pour obtenir Service et assistance client des instructions sur la définition de l'option **no_text_index** pour différents types de champs, consultez KB0859922 sur le Now Support site.
not_searchable	Option permettant de désactiver la correspondance de recherche pour le contenu indexé à partir du champ sélectionné. • Champ : nom d'un champ à partir de la table source indexée. • Type : booléen • Valeurs : ○ *true*: désactivez la recherche de correspondance pour le contenu indexé à partir du champ sélectionné. La recherche ne peut pas correspondre à la valeur du champ. Les filtres (tels que la sécurité du contenu, les onglets de navigation et les facettes) peuvent toujours correspondre à la valeur du champ. ○ *false*: permet d'activer la correspondance de recherche pour le contenu indexé à partir du champ sélectionné. La recherche et les filtres peuvent correspondre à la valeur du champ. • Valeur par défaut : *false* Valeurs prises en charge :
searchable_dot_walk_fields	Indexez la référence et affichez les valeurs des champs de la table source du champ de référence sélectionné en tant que texte pouvant faire l'objet d'une recherche. Recherche IA ne met pas à jour automatiquement les valeurs de champ indexé pour refléter les modifications apportées aux valeurs de champ de la table référencée. Pour mettre à jour les valeurs de champ indexées, vous devez réindexer la source indexée. Pour obtenir des détails sur

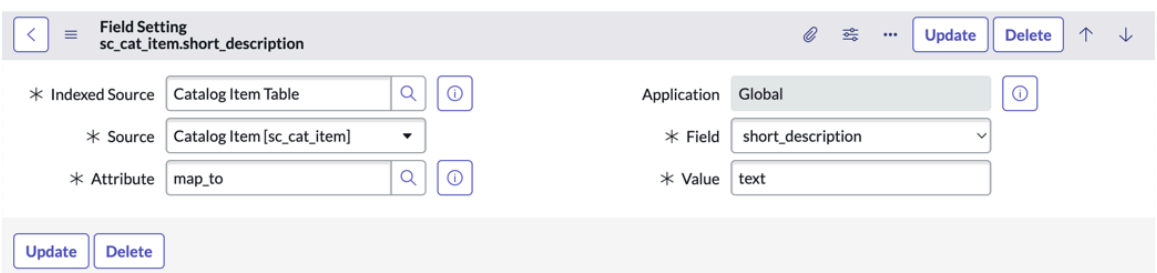
Traduction automatique

© 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.

Attribut	Description
	cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée. • Champ : nom d'un champ de référence à partir de la table source indexée. • Type : chaîne • Valeur : liste séparée par des virgules des champs de table référencés à indexer en tant que contenu pouvant faire l'objet de recherches **Remarque :** Vous ne pouvez pas utiliser les valeurs de champ indexées avec ce paramètre de champ dans les filtres de source de recherche. Pour indexer les valeurs de champ à partir de tables référencées afin de les utiliser dans les filtres de source de recherche, créez un `dot_walk_fields` paramètre de champ. Vous pouvez créer des paramètres de champ ET `dot_walk_fieldssearchable_dot_walk_fields` pour le même champ de référence.

Remarque : Les paramètres de champ sont des enregistrements de la table Attribut de configuration Recherche IA [ais_configuration_attribute] dont la valeur de champ **S'applique à** est Colonne. Les enregistrements de cette table dont la valeur de champ **S'applique à** est Table sont Attributs de la source indexée.

Cet exemple montre comment la source indexée de la table d'éléments de catalogue du système de base mappe **short_description** valeurs de champ de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] au champ de **texte** de l'index Recherche IA pour les enregistrements indexés.



Sécurité pour les valeurs de champ de table référencée pouvant faire l'objet de recherches

Lorsqu'un utilisateur recherche des valeurs de champ de table référencées que vous avez indexées pour la recherche avec le paramètre de `searchable_dot_walk_fields` champ, seules les valeurs de champ que l'utilisateur peut afficher apparaissent dans les résultats de recherche. Le système utilise les règles de liste de contrôle d'accès (ACL) basées sur le rôle d'une valeur de champ pour déterminer si l'utilisateur de la recherche peut afficher cette valeur de champ.

Les valeurs de champ de table référencées pouvant faire l'objet de recherches qui ont des ACL ou des critères d'utilisateur basés sur des conditions ou des scripts n'apparaissent pas dans les résultats 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.

Pour les valeurs de champ pouvant faire l'objet d'une recherche indexées via plusieurs niveaux de référence de remontée pas à pas, le système prend uniquement en compte les ACL basées sur les rôles sur la valeur de champ finale. Par exemple, si vous indexez company.contact.name valeurs de champ de table référencées pour la recherche, l'accès des utilisateurs aux valeurs de champ de **nom** n'est pas affecté par les ACL basées sur les rôles sur les valeurs de champ **de contact** .

Pour contourner toutes les ACL et permettre aux utilisateurs de rechercher toutes les valeurs de champ de table référencées pouvant faire l'objet d'une recherche, vous pouvez définir la `glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk` propriété système sur vrai. Cela permet de contourner l'évaluation de l'ACL pour les valeurs de champ indexées via les paramètres de champ `dot_walk_fields` et `searchable_dot_walk_fields` .

Pour plus de détails sur les types et la configuration des ACL, consultez Règles des listes de contrôle d'accès .

Indexation du contenu à partir de sources indexées

Recherche IA indexe les enregistrements sur les tables sources indexées pour rendre leur contenu consultable.

Une fois que vous avez défini une source indexée, Recherche IA l'indexation automatique commence pour refléter les modifications apportées aux enregistrements dans la table source sélectionnée et ses tables enfants spécifiées. Les résultats de toutes les opérations de création, de mise à jour et de suppression d'enregistrements dans ces tables sont reflétés dans l'index de recherche. Recherche IA n'indexe pas le contenu des enregistrements non modifiés de ces tables tant que vous n'avez pas effectué un indexage de table complet.

Indexation du contenu à partir des tables référencées

Lorsqu'une table source indexée inclut un champ de référence qui stocke une référence à une autre table, les valeurs d'indexation sont indexées par défaut pour le champ de référence, Recherche IA mais pas pour les autres champs de la table référencée. Par exemple, la table Utilisateur [sys_user] comprend un champ de référence de **société** qui stocke une référence à la table Société [core_company]. Lors de l'indexation des enregistrements à partir de la table Utilisateur, Recherche IA indexe **les valeurs** pour le champ de référence de société, mais n'indexe pas les valeurs pour d'autres champs de table de société tels que **Ville** ou **Site Web**.

Pour indexer des champs supplémentaires à partir de tables référencées, vous pouvez configurer `dot_walk_fields` les paramètres de champ pour `searchable_dot_walk_fields` les champs de référence sur votre table source indexée.

- Pour utiliser les valeurs de champ des tables référencées dans les filtres de sources de recherche, les filtres de facette et EVAM les configurations des résultats de recherche, créez un `dot_walk_fields` paramètre de champ.
- Pour rendre les valeurs de champ des tables référencées consultables, créez un `searchable_dot_walk_fields` paramètre de champ.

Vous pouvez créer des paramètres de champ ET `dot_walk_fieldssearchable_dot_walk_fields` pour le même champ de référence.

Pour obtenir des instructions sur la configuration `dot_walk_fields` et `searchable_dot_walk_fields` les paramètres de champ, reportez-vous à la section Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée. Pour en savoir plus sur les paramètres de champ, reportez-vous à Paramétrer les champs. Pour en savoir plus sur les filtres de source de recherche, reportez-vous à Sources de recherche. Pour en savoir plus sur les filtres de facette, reportez-vous à la section Créer une facette dans une 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.

d'application Recherche IA. Pour comprendre les EVAM configurations, consultez Mappage d'action des vues d'entité .

Indexation du contenu à partir des pièces jointes de l'enregistrement source

Indexe par défaut le contenu et les métadonnées interrogeables (par exemple, Recherche IA la taille et la date du fichier) des pièces jointes trouvées dans les enregistrements de la table source. L'indexation prend en charge les formats de pièce jointe suivants :

- Page du serveur actif étendue (.aspx)
- Langage de balisage hypertexte (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- MicrosoftPowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)
- Texte brut (.txt)
- Format de document portable (.pdf)

Remarque :
Recherche IA ignore les pièces jointes dont la taille est supérieure à 25 Mo et indexe uniquement le contenu de la première tranche de 1 Mo des données de la pièce jointe.

Recherche IA fournit une prise en charge limitée des pièces jointes d'enregistrement chiffrées :

- Lors de l'indexation d'une pièce jointe chiffrée, Recherche IA extrait les métadonnées telles que la taille et la date du fichier, mais n'extrait pas le contenu consultable.
- Le type MIME de la pièce jointe chiffrée est détecté comme application/octet-stream.
- Aucun commentaire concernant la pièce jointe chiffrée n'apparaît dans les messages du journal d'ingestion.

L'indexation des pièces jointes est contrôlée par l'attribut d'une *index_attachments* source indexée. Pour vérifier que l'indexation de pièce jointe est activée pour une source indexée, reportez-vous à la section Activer l'indexation des pièces jointes pour une source indexée.

Indexation du contenu à partir des balises d'enregistrement sources

Recherche IA Peut indexer les balises trouvées sur les enregistrements de la table source. Les résultats de recherche affichent des balises indexées en fonction de la visibilité de l'enregistrement de résultat au lieu de la visibilité de la balise.

Par défaut, l'indexation ignore les balises des enregistrements sources. Vous pouvez activer l'indexation des balises pour chaque source indexée. Choisissez si vous souhaitez indexer toutes les balises partagées et visibles globalement ou uniquement les balises visibles globalement.

Pour en savoir plus sur l'activation de l'indexation des balises pour une source indexée, reportez-vous à la section Activer l'indexation des balises pour une source indexée.

Indexation du contenu à partir de la table Tâche et de ses tables enfants

Lors de la définition d'une source indexée qui indexe les enregistrements de la table Tâche ou de l'une de ses tables enfants, vous devez spécifier une politique de rétention. Pour 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.

savoir plus sur les politiques de conservation, reportez-vous à Politiques de rétention des sources indexées et conditions de filtre.

Indexation du contenu à partir d'articles de la base de connaissances

Recherche IA ne prend pas en charge l'indexation et la recherche de contenu dans les blocs de connaissances inclus dans les articles de connaissances.

Lors de l'indexation d'un enregistrement d'article de la base de connaissances qui contient des blocs de connaissances, Recherche IA ignore le contenu du bloc de connaissances et indexe uniquement le contenu textuel littéral de l'enregistrement. Il peut s'agir des ID ou des noms d'affichage des blocs de connaissances inclus dans l'article.

Réindexation du contenu

Vous devez procéder à une réindexation complète de la table pour une source indexée dans les cas suivants :

- Après avoir ajouté, modifié ou supprimé un attribut de source indexée ou un paramètre de champ pour la source indexée.
- Si vous souhaitez mettre à jour les valeurs indexées pour les champs sur les tables référencées par les enregistrements de la table source. Par exemple, le champ **Société** de la table Utilisateur [sys_user] stocke une référence à la table Société [core_company]. Si vous configurez l'indexation pour les valeurs des champs de la table Société référencée **, tels que** Ville ou **Site Web**, vous devez réindexer la table Utilisateur pour mettre à jour ces valeurs de champ de table Société indexées. Pour en savoir plus sur la configuration de l'indexation des champs de table référencés, reportez-vous à la section Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée.

Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée

Rendez le contenu d'une source indexée interne consultable en effectuant un indexage de table complet. Cette procédure indexe les enregistrements existants à partir de la table source et de toutes les tables enfants configurées pour l'indexation. Vous pouvez réindexer manuellement le contenu à partir d'une source indexée interne en répétant ces étapes.

Avant de commencer

Votre source indexée doit être active et interne (faisant référence à une Now Platform table). Pour indexer le contenu d'une source indexée pour les documents externes, reportez-vous à la section Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez défini une source indexée, Recherche IA l'indexation automatique commence pour refléter les modifications apportées aux enregistrements dans la table source sélectionnée et ses tables enfants spécifiées. Les résultats de toutes les opérations de création, de mise à jour et de suppression d'enregistrements dans ces tables sont reflétés dans l'index de recherche. Recherche IA n'indexe pas le contenu des enregistrements non modifiés de ces tables tant que vous n'avez pas effectué un indexage de table complet.

Suivez ces étapes pour indexer du contenu pouvant être recherché à partir d'enregistrements existants dans une source indexée. suivez les mêmes étapes pour réindexer manuellement le contenu existant pour une source indexée qui a déjà été indexée.

Si une source indexée contient des enregistrements non indexés, la liste Sources indexées affiche un message d'information et marque la nouvelle source avec une icône de triangle d'alerte (⚠). Un message

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’information similaire s’affiche sur le formulaire Source indexée. Assurez-vous de réaliser un indexage de table complet pour chaque source indexée qui affiche l’icône en forme de triangle d’alerte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée avec le contenu que vous souhaitez rendre consultable.
3. Sélectionnez **Indexer toutes les tables**.
   La boîte de dialogue Générer un index de texte s’affiche.
4. **Facultatif :** Si vous souhaitez Recherche IA autoriser l’indexation des mises à jour des enregistrements individuels dans la table source pendant l’exécution de l’événement d’indexation de table, sélectionnez l’option **Index non bloquant** .

   Remarque :
   Lorsque cette option est désélectionnée, Recherche IA l’indexation des mises à jour des enregistrements individuels dans la table source est différée jusqu’à la fin de l’événement d’indexation de table. L’index peut ne pas refléter le contenu le plus récent des enregistrements mis à jour tant que les événements d’indexation d’enregistrements différés n’ont pas été terminés.

5. Sélectionnez **OK**.
   La page Historique de la source indexée s’affiche. Un message signale qu’une Recherche IA tâche d’indexation a été mise en file d’attente pour la source indexée.
6. **Facultatif :** Pour surveiller l’avancement de la tâche d’indexation, actualisez la page du formulaire Historique des sources indexées.
   Une fois la tâche terminée, le champ **État d’ingestion** affiche *indexed*.
7. Pour revenir à la liste des sources indexées, sélectionnez l’icône Retour ( ).

Résultats

Recherche IA Indexe le contenu des enregistrements existants dans la source indexée. L’indexation se poursuit selon une fréquence régulière. Vous n’avez pas besoin de répéter cette tâche pour la source indexée, sauf si vous souhaitez réindexer son contenu avant la prochaine exécution d’indexation planifiée.

Que faire ensuite

Définissez des sources de recherche pour rendre le contenu pouvant être recherché à partir de la source indexée disponible dans les expériences de recherche des utilisateurs. Pour en savoir plus sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Créer une source de recherche.

Procéder à un indexation complète de la table ou à une réindexation pour plusieurs sources indexées

Rendez le contenu de plusieurs sources indexées internes consultable en effectuant un indexage de table complet. Cette procédure indexe les enregistrements existants à partir des tables sources et de toutes les tables enfants configurées pour l’indexation. Vous pouvez réindexer manuellement le contenu à partir de sources indexées internes en répétant ces étapes.

Avant de commencer

Vos sources indexées doivent être actives et internes (se référant à des Now Platform tables). Pour indexer le contenu de sources indexées pour des documents externes, reportez-vous à la section Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_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 fois que vous avez défini une source indexée, Recherche IA l'indexation automatique commence pour refléter les modifications apportées aux enregistrements dans la table source sélectionnée et ses tables enfants spécifiées. Les résultats de toutes les opérations de création, de mise à jour et de suppression d'enregistrements dans ces tables sont reflétés dans l'index de recherche. Recherche IA n'indexe pas le contenu des enregistrements non modifiés de ces tables tant que vous n'avez pas effectué un indexage de table complet.

Procédez comme suit pour indexer le contenu pouvant être recherché à partir d'enregistrements existants dans des sources indexées. suivez les mêmes étapes pour réindexer manuellement le contenu pour les sources indexées qui ont déjà été indexées.

Si une source indexée contient des enregistrements non indexés, la liste Sources indexées affiche un message d'information et marque la nouvelle source avec une icône de triangle d'alerte (⚠). Un message d'information similaire s'affiche sur le formulaire Source indexée. Assurez-vous de réaliser un indexage de table complet pour chaque source indexée qui affiche l'icône en forme de triangle d'alerte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Sélectionnez les sources indexées avec du contenu que vous souhaitez rendre consultable.
   Pour sélectionner toutes les sources indexées sur la page, suivez les instructions relatives à votre version de liste dans Effectuer des actions sur les éléments sélectionnés d'une liste .
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées...** , sélectionnez **Indexer toutes les tables**.
   La page Historique de la source indexée du dernier index sélectionné s'affiche. Un message signale qu'une Recherche IA tâche d'indexation a été mise en file d'attente pour la source indexée.
4. **Facultatif :** Actualisez la page du formulaire Historique des sources indexées pour surveiller l'avancement de la tâche d'indexation.
   Une fois la tâche terminée, le champ **État d'ingestion** affiche *indexed*.
5. Pour revenir à la liste des sources indexées, sélectionnez l'icône Retour (‹).

Résultats

Recherche IA Indexe le contenu des enregistrements existants dans les sources indexées. L'indexation se poursuit selon une fréquence régulière. Vous n'avez pas besoin de répéter cette tâche pour les sources indexées, sauf si vous souhaitez réindexer leur contenu avant la prochaine exécution d'indexation planifiée.

Que faire ensuite

Définissez des sources de recherche pour rendre le contenu pouvant être recherché à partir de sources indexées disponible dans les expériences de recherche des utilisateurs. Pour en savoir plus sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Créer une source de recherche.

Sources de recherche

Définissez des sources de recherche pour rendre votre contenu consultable disponible dans les expériences de recherche. Choisissez une source indexée et configurez des conditions de filtre facultatives pour limiter le contenu que les utilisateurs peuvent rechercher.

Structure de la source de recherche

Une source de recherche comprend 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.

- Référence à une source indexée. Par défaut, les requêtes de recherche utilisant la source de recherche peuvent renvoyer tous les enregistrements de la source indexée référencée. Pour plus d'informations sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.
- Ensemble facultatif de conditions de filtre appliqué aux enregistrements de la source indexée. Les enregistrements de sources indexées doivent satisfaire à toutes ces conditions de filtre pour être renvoyés en tant que résultats de recherche pour les requêtes utilisant la source de recherche.

Vous pouvez définir plusieurs sources de recherche qui font référence à la même source indexée, en spécifiant des conditions de filtre distinctes pour chacune d'elles.

Conditions de filtres

Pour limiter le jeu d'enregistrements de table source indexés qui sont renvoyés en tant que Recherche IA résultats de recherche, vous pouvez appliquer des conditions de filtre à votre source de recherche.

Remarque :
Les conditions de filtre de source de recherche ne peuvent s'appliquer qu'aux champs d'enregistrement source indexés. Les champs des enregistrements référencés ne sont pas indexés par défaut. Pour utiliser un champ d'enregistrement référencé dans une condition de filtre de source de recherche, vous devez d'abord configurer l'indexation pour le champ dans la source indexée. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée.

Vous pouvez utiliser des conditions de filtre statiques et dynamiques pour filtrer les enregistrements sources de recherche. Par exemple, vous pouvez appliquer un filtre utilisateur **dynamique [Affecté à] [est (dynamique)] [Moi]** pour que votre source de recherche renvoie uniquement les résultats correspondant aux enregistrements de table source indexés affectés à l'utilisateur de la recherche.

Les sources de recherche ne prennent en charge aucune des options de filtre dynamique suivantes :

- Filtres dynamiques avec des scripts qui utilisent le mot clé ou la `current` variable globale
- Filtres dynamiques avec scripts qui référencent toutes les règles métier globales
- Filtres dynamiques avec des scripts qui utilisent des script includes

Pour plus d'informations sur les conditions de filtre , consultez Filtres . Pour en savoir plus sur les options de filtre dynamique et leurs scripts associés, reportez-vous à Create a dynamic filter option .

Lier les sources de recherche aux profils de recherche

Pour mettre le contenu de votre source de recherche à la disposition des utilisateurs, liez-le à un ou plusieurs profils de recherche. Vous pouvez lier plusieurs sources de recherche à un seul profil de recherche.

Pour plus d'informations, consultez Lier une source de recherche à un profil de recherche.

Affichage des sources de recherche

Vous pouvez afficher ou modifier des sources de recherche à partir de n'importe lequel des emplacements 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 afficher toutes les sources de recherche définies, accédez à **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Sources de recherche**.
- Pour afficher les sources de recherche qui font référence à une source indexée particulière, accédez à **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**. Modifiez la source indexée et sélectionnez sa liste connexe Mappages de la source de recherche.
- Pour afficher les sources de recherche liées à un profil de recherche particulier, accédez à **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**. Modifiez le profil de recherche et sélectionnez sa liste connexe Sources de recherche.

Créer une source de recherche

Rendez le contenu pouvant être recherché à partir d'une source indexée disponible dans les expériences de recherche des utilisateurs en définissant une source de recherche.

Avant de commencer

Vous devez avoir une source indexée définie. Pour plus de détails sur la configuration des sources indexées, reportez-vous à la section Créer une source indexée.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez au moins une source de recherche pour chacune de vos sources indexées. Vous pouvez définir plusieurs sources de recherche qui font référence à la même source indexée, en spécifiant des conditions de filtre distinctes pour chacune d'elles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Dans la liste connexe Mappages de la source de recherche, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Source de recherche, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Source de recherche.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
   La nouvelle source de recherche apparaît dans la liste connexe Sources de recherche.

Prévisualiser les enregistrements correspondants pour une source de recherche

Affichez les enregistrements de table qui correspondent à la Now Platform table source indexée et aux conditions de filtre d'une source de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Sources de recherche**.
2. Ouvrez la source de recherche pour laquelle vous souhaitez prévisualiser les enregistrements correspondants.
3. Dans le formulaire Source de recherche, sélectionnez le lien **d'aperçu** dans le message d'information qui indique le nombre d'enregistrements correspondants.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Source 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.

Résultats

La Now Platform table spécifiée dans la source indexée de la source de recherche s'affiche, avec des conditions de filtre appliquées pour correspondre aux conditions de la source de recherche. Cette vue filtrée affiche tous les enregistrements pouvant faire l'objet d'une recherche via la source de recherche.

Remarque :
L'aperçu utilise les conditions enregistrées à partir de la source de recherche. Si vous modifiez les conditions d'une source de recherche, l'aperçu ne reflète pas vos modifications tant que vous ne les avez pas enregistrées.

Profils de recherche

Recherche IA Stocke les paramètres d'expérience de recherche dans les profils de recherche. Définissez un profil de recherche pour chaque expérience de recherche unique que vous souhaitez offrir aux utilisateurs d'une Now Platform application. Créez et remplissez les dictionnaires de synonymes et de mots vides. Configurez les paramètres du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe. Définissez les résultats Genius et les règles d'amélioration des résultats.

Le tableau suivant décrit les paramètres d'expérience de recherche que vous pouvez configurer dans un profil de recherche.

Paramètres du profil de recherche

Paramètre	Description
Rechercher des sources	Liez une ou plusieurs sources de recherche à un profil de recherche. Les sources de recherche donnent aux administrateurs un contrôle précis sur le contenu pouvant être recherché et disponible pour les utilisateurs.
Synonymes	Définissez des dictionnaires spécifiques à la langue des termes traités Recherche IA comme équivalents dans les requêtes de recherche. Les synonymes améliorent la mémorisation de recherche et offrent une expérience de recherche plus naturelle aux utilisateurs.
Mots vides	Définissez des dictionnaires spécifiques à une langue de termes courants à Recherche IA supprimer des requêtes de recherche. Les mots vides améliorent la précision de la recherche et la pertinence des résultats en supprimant les correspondances non pertinentes.
Gestion de la typo	Configurez les paramètres de dérivation des termes de correction automatique 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.

Paramètres du profil de recherche (suite)

Paramètre	Description
	partir du contenu indexé par la source de recherche. Recherche IA remplace les termes de requête de recherche mal orthographiés par des termes à correction automatique.
Résultats Genius	Analysez l'intention de la requête de recherche et affichez les meilleures réponses sous forme de cartes de réponses de résultats Genius. Les résultats Genius permettent aux utilisateurs d'agir directement sur leurs résultats de recherche.
Règles d'amélioration des résultats	Définissez des règles avec des déclencheurs configurables afin de modifier les résultats de recherche pour des requêtes de recherche spécifiques. Les règles d'amélioration des résultats permettent aux administrateurs de valoriser, de bloquer ou de promouvoir des enregistrements dans le jeu de résultats d'une requête de recherche.

Publication des paramètres de profil de recherche

Pour activer les paramètres d'un profil de recherche dans les requêtes de recherche, vous devez le publier. La publication propage les paramètres suivants aux configurations d'application de recherche qui font référence au profil de recherche.

- L'ensemble des dictionnaires de synonymes et de mots vides liés au profil de recherche
- Paramètres, termes bloqués et termes dérivés de correction automatique pour les dictionnaires de gestion des erreurs de frappe liés au profil de recherche
- Règles et actions d'amélioration des résultats définies dans le profil de recherche

Un profil de recherche peut avoir l'un des états suivants :

- **Nouveau** : Le profil de recherche n'a jamais été publié.
- **Brouillon** : le profil de recherche est enregistré avec les modifications non publiées.
- **Publié** : le profil de recherche est enregistré avec toutes les modifications publiées.

Dans l' **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search** , les profils de recherche dont l'état *New* affichent une icône en forme de triangle d'alerte (⚠). Un message d'information vous invite à publier ces profils 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.

Créer un profil de recherche

Créez un profil de recherche pour stocker les paramètres d'expérience de recherche pour une application de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Profil de recherche, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Profil de recherche.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le nouveau profil de recherche apparaît dans la liste des profils de recherche avec **l'état**Recherche IA défini sur *New*. Un message d'information et une icône en forme de triangle d'alerte (⚠) indiquent que le nouveau profil de recherche n'a jamais été publié.

Que faire ensuite

Pour rendre le contenu consultable à l'aide de votre nouveau profil de recherche, associez-y une ou plusieurs sources de recherche. Pour obtenir des instructions sur la liaison de sources de recherche, reportez-vous à la section Lier une source de recherche à un profil de recherche.

Votre nouveau profil de recherche comprend des exemples de dictionnaires de synonymes et de mots vides ainsi qu'un dictionnaire de gestion des fautes de frappe par défaut. Pour plus de détails sur la configuration et le remplissage de ces dictionnaires, consultez , Mots videsetSynonymesGestion de la typo.

Lier une source de recherche à un profil de recherche

Liez les sources de recherche à un profil de recherche pour spécifier le contenu que les utilisateurs peuvent rechercher via ce profil.

Avant de commencer

Vous devez avoir déjà créé au moins une source de recherche. Pour obtenir des instructions sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Créer une source de recherche.

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous voulez associer la source de recherche.
3. Dans la liste connexe Sources de recherche, sélectionnez **Lier existant.**
4. Dans le formulaire Profil de recherche - Mappage de source de recherche, remplissez le champ Source de **recherche** avec le nom de la source de recherche que vous voulez lier au profil de recherche.
   Vous pouvez saisir ou rechercher le nom de la source de recherche. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de recherche : formulaire Mappage de la source de recherche.
5. Sélectionnez **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.

Résultats
La nouvelle source de recherche apparaît dans la liste connexe Sources de recherche. Les résultats de la requête de recherche reflètent immédiatement les modifications apportées à l'ensemble d'enregistrements pouvant faire l'objet d'une recherche via le profil de recherche.

Que faire ensuite
Les listes de termes de correction automatique dérivées du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe du profil de recherche ne sont pas automatiquement mises à jour pour refléter les modifications apportées à l'ensemble d'enregistrements pouvant faire l'objet de recherches. Pour mettre à jour ces listes de termes de correction automatique, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à .Publier un profil de recherche

Publier un profil de recherche

Publiez un profil de recherche pour appliquer les modifications en attente apportées à ses paramètres dans les applications de recherche associées.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour activer les paramètres d'un profil de recherche dans les requêtes de recherche, vous devez le publier. La publication propage les paramètres suivants aux configurations d'application de recherche qui font référence au profil de recherche.

- L'ensemble des dictionnaires de synonymes et de mots vides liés au profil de recherche
- Paramètres, termes bloqués et termes dérivés de correction automatique pour les dictionnaires de gestion des erreurs de frappe liés au profil de recherche
- Règles et actions d'amélioration des résultats définies dans le profil de recherche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.

   Remarque :

   Les profils de recherche dotés de l'état *New* affichent une icône en forme de triangle d'alerte (⚠). Un message d'information vous invite à publier ces profils de recherche.

2. Ouvrez le profil de recherche que vous souhaitez publier.
3. Sélectionnez **Publier**.

Résultats
Le profil de recherche apparaît dans la liste des profils de recherche avec **l'état**Recherche IA défini sur *Published*.

Synonymes

Les synonymes élargissent les requêtes de recherche pour inclure des termes supplémentaires ayant une signification ou une utilisation équivalente. Améliorez la mémorisation de recherche en configurant des dictionnaires de synonymes et en définissant des synonymes.

Pour définir des synonymes, modifiez le dictionnaire de synonymes par défaut d'un profil de recherche ou créez un nouveau dictionnaire de synonymes lié à un ou plusieurs profils 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.

recherche. Créez et publiez des synonymes pour chaque dictionnaire. Publiez le dictionnaire pour appliquer vos synonymes aux recherches qui utilisent des profils de recherche liés.

Vous pouvez supprimer les dictionnaires de synonymes qui ne sont liés à aucun profil de recherche.

Utilisation de synonymes dans la recherche

Lorsqu'une requête de recherche inclut un terme défini dans un synonyme, Recherche IA étend la recherche pour inclure tous les termes équivalents définis dans le synonyme.

Par exemple, un synonyme peut étendre le terme de requête de recherche `vacation`à `vacation OR holiday OR pto`. La requête développée renvoie les enregistrements qui contiennent l'un des trois termes équivalents.

Conditions d'éligibilité au synonyme

Pour être éligible au développement des termes d'une requête de recherche, un synonyme doit remplir les conditions suivantes :

- Il doit être actif.
- Le dictionnaire de synonymes qui l'inclut doit être publié.
- Sa longueur ne dépasse pas la limite de longueur du dictionnaire.

Le système localise les synonymes éligibles dans les dictionnaires de synonymes comme suit :

Condition	Résultat
Le profil de recherche spécifié pour la requête de recherche renvoie à un dictionnaire de synonymes publié pour la langue de la requête de recherche.	Le système ne prend en compte que les synonymes du dictionnaire de synonymes lié. Par exemple, supposons que le profil de recherche d'une application de recherche renvoie à un dictionnaire de synonymes en français. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche en français dans cette application, seuls les synonymes du dictionnaire de synonymes français lié sont éligibles pour développer les termes de requête de recherche.
Le profil de recherche spécifié pour la requête de recherche n'est pas lié à un dictionnaire de synonymes publié pour la langue de la requête de recherche.	Le système ne prend en compte que les synonymes du dictionnaire de synonymes par défaut (anglais). Par exemple, supposons que le profil de recherche d'une application de recherche n'ait pas de dictionnaire de synonymes espagnol lié. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche en espagnol dans cette application, seuls les synonymes du dictionnaire de synonymes 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.

Condition	Résultat
	(anglais) sont éligibles pour développer les termes de requête de recherche.

Pour plus d'informations sur la prise en charge des langues dans les dictionnaires de synonymes, voir Dépendance linguistique.

Termes synonymes et charges utiles

Chaque synonyme comprend au moins deux termes équivalents, définis dans deux champs. Le champ **Terme** contient un terme désigné comme l'étiquette du synonyme. Le champ **Charge utile** contient les termes équivalents restants, au format tableau JSON.

L'expansion du terme synonyme est bidirectionnelle. Recherche IA traite tous les termes définis dans les champs **Condition** et **Charge utile** comme équivalents, comme illustré dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation	Comportement de développement des synonymes
Le terme de la requête de recherche correspond au terme du champ **Terme** d'un synonyme	Recherche IA développe le terme de la requête de recherche pour qu'il corresponde à tous les termes équivalents du champ **Charge utile** .
Le terme de la requête de recherche correspond à un terme du champ **Charge utile**	Recherche IA développe le terme de la requête de recherche pour qu'il corresponde au terme du champ **Terme** et à tous les termes équivalents restants du champ **Charge utile** .

Limite de longueur de terme du dictionnaire

Par défaut, Recherche IA ignore les termes synonymes de plus de 256 caractères. Vous pouvez remplacer cette limite par défaut en ajoutant la `query.maxDictionaryTermLength` propriété système. La valeur entière de cette propriété système indique la longueur maximale autorisée de caractères pour les termes du dictionnaire de mots vides et de synonymes.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

Avertissement :
Soyez prudent lorsque vous augmentez la limite de longueur terme du dictionnaire au-delà de sa valeur par défaut. Le traitement des termes longs du dictionnaire augmente Recherche IAl'utilisation de la mémoire de et, dans certains cas, les requêtes de recherche peuvent échouer avec des erreurs de mémoire insuffisante.

Phrases de plusieurs mots

Un terme synonyme peut inclure un seul mot ou une phrase de plusieurs mots. Recherche IA développe des expressions de plusieurs mots lorsque les termes de la requête de recherche correspondent exactement à l'ordre et à la proximité des mots formulés dans la définition

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 synonyme. Si un utilisateur effectue une recherche avec ces mots dans un arrangement différent, aucune expansion ne se produit.

Par exemple, le tableau suivant décrit Recherche IA le comportement d'expansion d'un synonyme qui inclut le mot unique 401k et l'expression de plusieurs mots compte de retraite.

Termes de la requête Search	Comportement de développement des synonymes
401 millier	Recherche IA Développe la requête de recherche pour qu'elle corresponde au compte 401k ou deretraite.
Compte de retraite	Recherche IA Développe la requête de recherche pour qu'elle corresponde au compte 401k ou deretraite.
Compte de retraite Banque	Recherche IA Développe la requête de recherche pour qu'elle corresponde au compte 401k ou de retraite en plus de la banque.
Retrait du compte	Recherche IA ne développe pas les termes de la requête de recherche.
Compte bancaire de retraite	Recherche IA ne développe pas les termes de la requête de recherche.

Lorsque les termes de la requête de recherche correspondent à un synonyme comprenant plusieurs termes, Recherche IA traite ces termes comme une expression entre guillemets. Par exemple, si vous définissez 401k et compte de retraite comme synonymes et qu'un utilisateur recherche les termes « compte de retraite » sans guillemets, Recherche IA cela renvoie des résultats qui correspondent à l'expression citée « compte de retraite ».

Sensibilité à la casse

Par défaut, le développement des synonymes ignore la casse des lettres lors de la comparaison des synonymes avec les termes de requête de recherche. Vous pouvez activer le respect de la casse pour un dictionnaire de synonymes. Cette option affecte tous les synonymes définis dans le dictionnaire.

Lorsque la sensibilité à la casse est activée, les synonymes dans le dictionnaire ne correspondent qu'aux termes ou expressions de requête de recherche qui incluent la même combinaison de lettres majuscules et minuscules.

Par exemple, si vous définissez un synonyme incluant le mot CASE et l'expression Génie logiciel assisté par ordinateur, développe les recherches de CASE, Recherche IA mais pas les recherches de ticket.

Sensibilité à la ponctuation

Par défaut, le développement des synonymes ignore la ponctuation lors de la comparaison des synonymes avec les termes de requête de recherche. Vous pouvez activer la sensibilité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ponctuation pour un dictionnaire de synonymes. Cette option affecte tous les synonymes définis dans le dictionnaire.

Lorsque la sensibilité à la ponctuation est activée, les synonymes dans le dictionnaire correspondent uniquement aux termes ou expressions de requête de recherche qui incluent la même ponctuation.

Par exemple, supposons que vous définissiez un synonyme entre U.S-A et University of South Australia et un autre synonyme entre U.S.A. et United States of America. Si la sensibilité à la ponctuation n'est pas activée, la recherche de U.S.A. s'étend pour correspondre à la fois à l'Université d'Australie-Méridionale et aux États-Unis d'Amérique. Lorsque la sensibilité à la ponctuation est activée, la même recherche s'étend uniquement pour correspondre États-Unis d'Amérique.

Dépendance linguistique

L'expansion des synonymes dépend de la langue. Spécifiez une langue pour chaque dictionnaire de synonymes, et cette langue s'applique à tous les synonymes définis dans le dictionnaire. Les synonymes issus de dictionnaires dont la langue est identique à celle de la requête de recherche peuvent être développés.

Remarque :
Si le profil de recherche spécifié pour une requête de recherche n'a pas de dictionnaire de synonymes lié pour la langue de la requête de recherche, Recherche IA le dictionnaire de synonymes par défaut (anglais) est utilisé comme solution de secours.

Recherche IA prend en charge les dictionnaires de synonymes pour toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre les synonymes et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les synonymes
Résultats Genius	Les termes d'expansion de synonymes ne peuvent pas déclencher des configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement de terme. Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA développe les synonymes dans la requête.
Normalisation des lemmes et de l'Unicode	Si un terme de requête de recherche est défini comme un synonyme, Recherche IA cela ne le normalise pas.
Règles d'amélioration des résultats	Par défaut, un terme d'expansion de synonyme peut activer une règle d'amélioration des résultats s'il correspond au déclencheur de requête de la règle. Vous pouvez empêcher les termes d'expansion de synonymes d'activer une règle avec un déclencheur

Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Interaction avec les synonymes
	de requête en désactivant l'option **Développer les synonymes pour les conditions de requête** qui s'affiche lorsque vous définissez le déclencheur de requête.

Mots vides	Si une définition de synonyme inclut un terme défini comme mot vide, Recherche IA conserve ce terme lors de la vérification du développement d'une requête de recherche.
	
	Par exemple, supposons que vous définissiez comme et a comme mots vides et SAAS↔#software as a service comme synonyme.
	• Si vous recherchez SaaS, Recherche IA conserve les termes as et a dans l'extension synonyme. Par conséquent, la requête de recherche correspond aux enregistrements suivants :
	  ○ Enregistrements qui contiennent le terme de requête de recherche d'origine SaaS
	  ○ Enregistrements qui contiennent le synonyme expression d'expansion Logiciel en tant que service
	• Si vous recherchez un logiciel en tant que service, Recherche IA les termes as et a query sont conservés lors de la recherche d'extensions de synonymes. Par conséquent, la requête de recherche correspond aux enregistrements suivants :
	  ○ Enregistrements qui contiennent l'expression Software as a Service
	  ○ Enregistrements qui contiennent le terme d'extension synonyme SaaS

Gestion de la typo	Si un terme de requête de recherche mal orthographié est défini comme un synonyme, Recherche IA développe ce synonyme sans le corriger automatiquement.

Publication de dictionnaires de synonymes

La publication d'un dictionnaire de synonymes entraîne la prise en compte de ses paramètres et des synonymes actifs dans tous les profils de recherche liés.

La publication d'un profil de recherche met à jour les liens du dictionnaire de synonymes du profil, mais ne met pas à jour les paramètres du dictionnaire ni les synonymes actifs dans Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dictionnaire de synonymes lié à un profil de recherche

Définissez un nouveau dictionnaire de synonymes et reliez-le à un profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour qu'un dictionnaire de synonymes ait une incidence sur le comportement de recherche, vous devez le lier à un profil de recherche, au moment de la création ou après. Pour en savoir plus sur la liaison d'un dictionnaire enregistré à un profil de recherche, reportez-vous à la section Lier un dictionnaire de synonymes à un profil de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous voulez lier le nouveau dictionnaire de synonymes.
3. Dans la liste connexe Synonymes, sélectionnez **Créer et lier**.
4. Dans le formulaire Dictionnaire, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouveau dictionnaire de synonymes apparaît dans la liste connexe Synonymes.

Que faire ensuite
Pour appliquer les paramètres du dictionnaire de synonymes nouveaux ou mis à jour, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à .Publier un profil de recherche

Créer des synonymes

Définissez les termes à traiter comme équivalents dans les requêtes de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez déjà avoir créé un dictionnaire de synonymes. Pour en savoir plus sur la création de dictionnaires de synonymes, reportez-vous à la section Créer un dictionnaire de synonymes lié à un profil de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Moteur** > **Dictionnaires**.
2. Ouvrez le dictionnaire de synonymes auquel vous souhaitez ajouter le nouveau synonyme.
3. Dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Terme du dictionnaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Terme du dictionnaire.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le nouveau synonyme apparaît dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire.
6. **Facultatif :** Répétez les étapes précédentes pour chaque synonyme supplémentaire que vous souhaitez créer.

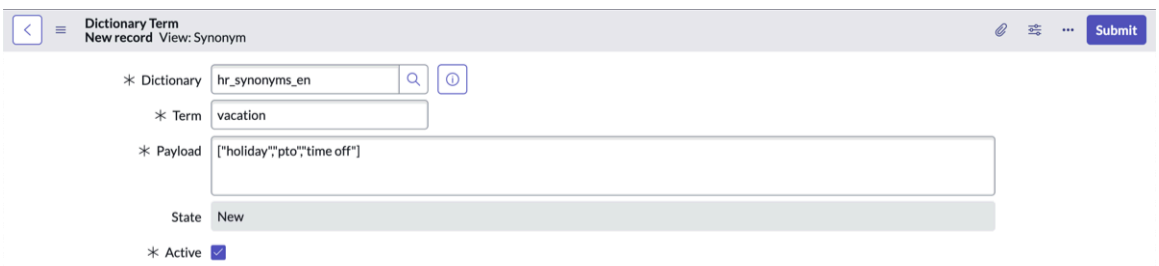
Traduction automatique

© 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.

7. Choisissez l'une des actions suivantes.
   - Pour enregistrer le dictionnaire modifié et actualiser ses synonymes actifs dans tous les profils de recherche liés, sélectionnez **Publier**.
   - Pour enregistrer le dictionnaire modifié sans actualiser ses synonymes actifs dans tous les profils de recherche liés, sélectionnez **Mettre à jour**.

Example: Définir un synonyme avec des mots et des phrases équivalents

Cet exemple montre un synonyme définissant `vacation`, `holiday`, `PTO` et l'expression `congé` comme équivalents.



Cloner un dictionnaire de synonymes

Créer une copie d'un dictionnaire de synonymes existant.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le clonage d'un dictionnaire de synonymes copie les paramètres du dictionnaire source et tous ses termes synonymes définis. Ce processus peut vous faire gagner du temps lorsque vous avez besoin de plusieurs dictionnaires de synonymes qui ont de nombreux termes synonymes en commun.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Dictionnaires**.
2. Développez le groupe d'enregistrements Synonymes si nécessaire et modifiez le dictionnaire de synonymes que vous souhaitez cloner.
3. Sélectionnez **Cloner**.
4. Dans la boîte de dialogue Définir l'étiquette du dictionnaire, entrez une étiquette pour le nouveau dictionnaire de synonymes dans le champ **Étiquette de dictionnaire cloné**, puis sélectionnez **OK.**

Résultats
Le nouveau formulaire du dictionnaire de synonymes s'ouvre. Tous les termes synonymes définis dans le dictionnaire source apparaissent dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire.

Lier un dictionnaire de synonymes à un profil de recherche

Liez un dictionnaire de synonymes existant à un ou plusieurs profils de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_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
Vous pouvez lier un seul dictionnaire de synonymes à plusieurs profils de recherche.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous voulez lier le dictionnaire de synonymes.
3. Dans la liste connexe **Synonymes, sélectionnez Lier existant.**
4. Dans le formulaire Profil de recherche - Mappage de dictionnaire, suivez les étapes suivantes.
   a. Sélectionnez l'icône de recherche de référence ( ) pour le champ **Dictionnaire** .
   b. Sélectionnez le dictionnaire de synonymes que vous voulez lier au profil de recherche.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de recherche : formulaire Mappage du dictionnaire.

Résultats
Le dictionnaire de synonymes sélectionné apparaît dans la liste connexe Synonymes du profil de recherche.

Que faire ensuite
Pour que la nouvelle liaison de dictionnaire de synonymes prenne effet, publiez le profil de recherche. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à Publier un profil de recherche.

Supprimer le lien d'un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche

Supprimer un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La suppression du lien d'un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche ne supprime pas le dictionnaire. Pour supprimer un dictionnaire de synonymes, vous devez d'abord le dissocier de tous les profils de recherche. Pour connaître les étapes de suppression d'un dictionnaire de synonymes, reportez-vous à la section Supprimer un dictionnaire de synonymes.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche dont vous souhaitez dissocier le dictionnaire de synonymes.
3. Dans la liste connexe à Synonymes, sélectionnez l'option du dictionnaire de synonymes que vous souhaitez dissocier du profil de recherche.
4. Sélectionnez **Dissocier la sélection**.

Résultats
Le dictionnaire de synonymes sélectionné disparaît de la liste connexe Synonymes du profil 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.

Que faire ensuite

Pour que la modification apportée aux liens du dictionnaire de synonymes prenne effet, publiez le profil de recherche. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à Publier un profil de recherche.

Supprimer un dictionnaire de synonymes

Supprimez un dictionnaire de synonymes qui n'est lié à aucun profil de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Dictionnaires**.
   La Recherche IA liste des dictionnaires s'affiche avec une condition de filtre **[Type] [!=] [Orthographe]** appliquée et les enregistrements regroupés par type de dictionnaire.
2. Développez le groupe d'enregistrements Synonymes si nécessaire et modifiez le dictionnaire de synonymes que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

> **Remarque :**
> Si le dictionnaire de synonymes est toujours lié à des profils de recherche, la suppression échoue et un message d'erreur répertorie les profils liés. Dissociez le dictionnaire de ces profils de recherche, puis répétez les étapes précédentes. Pour en savoir plus sur la suppression du lien d'un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Supprimer le lien d'un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche.

Résultats

Le dictionnaire de synonymes sélectionné disparaît de la Recherche IA liste Dictionnaires.

Mots vides

Les mots vides suppriment les termes de requête de recherche qui ne produisent pas de résultats significatifs. Améliorez la précision et la pertinence de la recherche en configurant des dictionnaires de mots vides et en définissant des mots vides.

Les mots vides sont des termes courants qui apparaissent sur une grande partie des notices indexées. Des exemples de ces termes peuvent inclure des articles, des conjonctions, des pronoms personnels et des prépositions. En définissant ces termes comme des mots vides, vous pouvez améliorer la précision de la recherche et la pertinence des résultats pour les utilisateurs.

Vous pouvez définir des mots vides dans le dictionnaire des mots vides par défaut pour un profil de recherche ou créer vos propres dictionnaires de mots vides liés à des profils de recherche. Créez et publiez des mots vides pour chaque dictionnaire. Publiez le dictionnaire pour appliquer vos mots vides aux recherches qui utilisent des profils de recherche liés.

Vous pouvez supprimer les dictionnaires de mots vides qui ne sont liés à aucun profil de recherche.

Utilisation des mots vides dans la recherche

Lorsqu'une requête de recherche inclut un terme défini comme mot vide, Recherche IA supprime ce terme de la requête de recherche.

Par exemple, un mot vide peut supprimer le terme « mon » d'une requête de recherche pour mettre à niveau mon ordinateur portable. Cette requête de recherche modifiée ne correspond

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'aux enregistrements contenant les termes les plus pertinents : mise à niveau et ordinateur portable.

Conditions d'éligibilité des mots vides

Pour pouvoir être supprimé des termes d'une requête de recherche, un mot vide doit remplir les conditions suivantes :

- Il doit être actif.
- Le dictionnaire des mots vides qui l'inclut doit être publié.
- Sa longueur ne dépasse pas la limite de longueur du dictionnaire.

Le système localise les mots vides admissibles dans les dictionnaires de mots vides comme suit :

Condition	Résultat
Le profil de recherche spécifié pour la requête de recherche renvoie à un dictionnaire de mots vides publié pour la langue de la requête de recherche.	Le système ne prend en compte que les mots vides du dictionnaire des mots vides lié. Par exemple, supposons que le profil de recherche d'une application de recherche renvoie à un dictionnaire de mots vides en français. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche en français dans cette application, seuls les mots vides du dictionnaire de mots vides français lié peuvent être supprimés des termes de la requête de recherche.
Le profil de recherche spécifié pour la requête de recherche n'est pas lié à un dictionnaire de mots vides publié pour la langue de la requête de recherche.	Le système ne prend en compte que les mots vides du dictionnaire des mots vides par défaut (anglais). À titre d'exemple, supposons que le profil de recherche d'une application de recherche n'ait pas de dictionnaire de mots vides espagnol lié. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche en espagnol dans cette application, seuls les mots vides du dictionnaire de mots vides par défaut (anglais) peuvent être supprimés des termes de la requête de recherche.

Pour plus d'informations sur la prise en charge de la langue dans les dictionnaires de mots vides, reportez-vous à la section Dépendance linguistique.

Limite de longueur de terme du dictionnaire

Par défaut, Recherche IA il ignore les termes de mots vides de plus de 256 caractères. Vous pouvez remplacer cette limite par défaut en ajoutant la `query.maxDictionaryTermLength` propriété système. La valeur entière de cette propriété système indique la longueur

Traduction automatique

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

maximale autorisée de caractères pour les termes du dictionnaire de mots vides et de synonymes.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

> **⚠ Avertissement :**
> Soyez prudent lorsque vous augmentez la limite de longueur terme du dictionnaire au-delà de sa valeur par défaut. Le traitement des termes longs du dictionnaire augmente Recherche IAl'utilisation de la mémoire de et, dans certains cas, les requêtes de recherche peuvent échouer avec des erreurs de mémoire insuffisante.

Phrases de plusieurs mots

Un mot vide peut inclure un seul mot ou une phrase de plusieurs mots. Recherche IA Supprime les expressions de plusieurs mots de la requête de recherche lorsque les termes de la requête correspondent exactement à l'ordre et à la proximité des mots formulés dans la définition de mot vide. Si un utilisateur effectue une recherche avec ces mots dans un arrangement différent, aucun terme ne sera supprimé.

Par exemple, le tableau suivant décrit Recherche IA le comportement de suppression des mots vides pour un mot vide qui inclut l'expression de plusieurs mots Compte de mise hors service.

Termes de la requête Search	Comportement de suppression des mots vides
Mon compte de retraite	Recherche IA Supprime les termes Compte de retraite de la requête de recherche.
Mon compte de retraite bancaire	Recherche IA Supprime les termes Compte de retraite de la requête de recherche.
Retrait de mon compte	Recherche IA ne supprime aucun terme de la requête de recherche.
Mon compte bancaire de retraite	Recherche IA ne supprime aucun terme de la requête de recherche.

Sensibilité à la casse

Par défaut, Recherche IA ignore la casse des lettres lors de la comparaison de mots vides avec des termes de requête de recherche. Vous pouvez activer la sensibilité à la casse pour un dictionnaire de mots vides. Cette option affecte tous les mots vides définis dans le dictionnaire.

Lorsque la sensibilité à la casse est activée, les mots vides du dictionnaire ne correspondent qu'aux termes ou expressions de requête de recherche qui incluent la même combinaison de lettres majuscules et minuscules.

Par exemple, si vous définissez un mot vide RAID dans un dictionnaire avec la sensibilité à la casse activée, Recherche IA ignore le terme de requête de recherche RAID mais traite le terme de requête de recherche raid normalement.

Traduction automatique

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

Sensibilité à la ponctuation

Ignore par défaut Recherche IA la ponctuation lors de la comparaison de mots vides avec des termes de requête de recherche. Vous pouvez activer la sensibilité à la ponctuation pour un dictionnaire de mots vides. Cette option affecte tous les mots vides définis dans le dictionnaire.

Lorsque la sensibilité à la ponctuation est activée, les mots vides du dictionnaire ne correspondent qu'aux termes ou expressions de requête de recherche qui incluent la même ponctuation.

Par exemple, si vous définissez un `demi-mot` vide dans un dictionnaire avec la sensibilité à la ponctuation activée, supprime la `moitié du` terme de requête de recherche, Recherche IA mais ne supprime pas la `moitié` du terme de requête de recherche.

Dépendance linguistique

La suppression des mots vides dépend de la langue. Vous spécifiez une langue pour chaque dictionnaire de mots vides et cette langue s'applique à tous les mots vides définis dans le dictionnaire. Les mots vides des dictionnaires dont la langue est identique à celle de la requête de recherche peuvent être supprimés.

Remarque :
Si le profil de recherche spécifié pour une requête de recherche n'a pas de dictionnaire de mots vides lié pour la langue de la requête de recherche, Recherche IA le dictionnaire de mots vides par défaut (anglais) est utilisé comme solution de secours.

Recherche IA prend en charge les dictionnaires de mots vides pour toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.

Vous ne pouvez lier qu'un seul dictionnaire de mots vides par langue à un profil de recherche donné.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre les mots vides et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les mots vides
Résultats Genius	Si un terme de requête de recherche qui correspond au déclencheur de terme d'une configuration de résultats Genius est défini comme un mot vide, Recherche IA évalue le déclencheur avant de supprimer ce mot vide de la requête de recherche. Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA ignore les mots vides dans la requête.
Normalisation des lemmes et de l'Unicode	Si un terme de requête de recherche est défini comme un mot vide, Recherche IA supprime ce terme sans le normaliser.

Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Interaction avec les mots vides
Règles d'amélioration des résultats	Si un terme de requête de recherche qui correspond au déclencheur de requête d'une règle d'amélioration de résultat est défini comme un mot vide, Recherche IA évalue le déclencheur de règle avant de supprimer le mot vide de la requête de recherche.

Synonymes	Si une définition de synonyme inclut un terme défini comme mot vide, Recherche IA conserve ce terme lors de la vérification du développement d'une requête de recherche.
	
	Par exemple, supposons que vous définissiez comme et a comme mots vides et SAAS↔#software as a service comme synonyme.
	• Si vous recherchez SaaS, Recherche IA conserve les termes as et a dans l'extension synonyme. Par conséquent, la requête de recherche correspond aux enregistrements suivants :
	  ○ Enregistrements qui contiennent le terme de requête de recherche d'origine SaaS
	  ○ Enregistrements qui contiennent le synonyme expression d'expansion Logiciel en tant que service
	• Si vous recherchez un logiciel en tant que service, Recherche IA les termes as et a query sont conservés lors de la recherche d'extensions de synonymes. Par conséquent, la requête de recherche correspond aux enregistrements suivants :
	  ○ Enregistrements qui contiennent l'expression Software as a Service
	  ○ Enregistrements qui contiennent le terme d'extension synonyme SaaS

Gestion de la typo	Si un terme de requête de recherche mal orthographié est défini comme un mot vide, Recherche IA ce terme est corrigé automatiquement normalement au lieu de le supprimer. Recherche IA ignore les termes définis comme mots vides lors de la détermination d'une correction automatique pour un terme de requête de recherche mal orthographié. Par exemple, si vous définissez l'e-mail en tant que mot vide, Recherche IA cette option 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.

Fonctionnalité	Interaction avec les mots vides
	propose pas l'e-mail en tant que correction automatique lorsque vous recherchez emial.
Opérateurs de caractère générique	Lors de l'expansion des termes de recherche contenant des opérateurs génériques % ou * , Recherche IA les termes définis comme des mots vides sont ignorés. Par exemple, supposons que vous définissiez le et leleur comme des mots vides. Une recherche de the* ne s'étendra pas pour correspondre à the ou leur, mais correspondra toujours à des termes non vides tels que there et these.

Publication de dictionnaires de mots vides

La publication d'un dictionnaire des mots vides fait appliquer ses paramètres et les mots vides actifs dans tous les profils de recherche liés.

La publication d'un profil de recherche met à jour les liens du dictionnaire des mots vides du profil, mais ne met pas à jour les paramètres du dictionnaire ni les mots vides actifs dans Recherche IA.

Créer un dictionnaire de mots vides lié à un profil de recherche

Définissez un nouveau dictionnaire de mots vides et reliez-le à un profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour qu'un dictionnaire de mots vides affecte le comportement de recherche, vous devez le lier à un profil de recherche, soit au moment de la création, soit après. Vous ne pouvez lier qu'un seul dictionnaire de mots vides par langue à un profil de recherche donné. Pour en savoir plus sur la liaison d'un dictionnaire de mots vides enregistré à un profil de recherche, reportez-vous à la section Lier un dictionnaire de mots vides à un profil de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous voulez lier le nouveau dictionnaire des mots vides.
3. Dans la liste connexe Mots vides, sélectionnez **Créer et lier**.
4. Dans le formulaire Dictionnaire, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire.
5. Pour enregistrer le nouveau dictionnaire des mots vides et le lier au profil de recherche spécifié, sélectionnez **Soumettre.**

Résultats
Le nouveau dictionnaire des mots vides apparaît dans la liste connexe Mots vides.

Que faire ensuite
Pour appliquer les paramètres nouveaux ou mis à jour du dictionnaire des mots vides, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à .Publier un profil 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.

Créer des mots vides

Définissez les termes à supprimer des requêtes de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez avoir déjà créé un dictionnaire des mots vides. Pour plus d'informations sur la création de dictionnaires de mots vides, reportez-vous à la section Créer un dictionnaire de mots vides lié à un profil de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Moteur** > **Dictionnaires**.
2. Ouvrez le dictionnaire des mots vides auquel vous souhaitez ajouter le nouveau mot vide.
3. Dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Terme du dictionnaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Terme du dictionnaire.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le nouveau mot vide apparaît dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire.
6. **Facultatif :** Répétez les étapes précédentes pour chaque mot vide supplémentaire que vous souhaitez créer.
7. Choisissez l'une des actions suivantes.
   - Pour enregistrer le dictionnaire modifié et actualiser ses mots vides actifs dans tous les profils de recherche liés, sélectionnez **Publier**.
   - Pour enregistrer le dictionnaire modifié sans actualiser ses mots vides actifs dans tous les profils de recherche liés, sélectionnez **Mettre à jour**.

Cloner un dictionnaire de mots vides

Créer une copie d'un dictionnaire de mots vides existant.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le clonage d'un dictionnaire de mots vides copie les paramètres du dictionnaire source et tous ses termes vides définis. Ce processus peut vous faire gagner du temps lorsque vous avez besoin de plusieurs dictionnaires de mots vides qui ont de nombreux termes vides en commun.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Dictionnaires**.
2. Développez le groupe d'enregistrements de mots vides si nécessaire et modifiez le dictionnaire de mots vides que vous souhaitez cloner.
3. Sélectionnez **Cloner**.
4. Dans la boîte de dialogue Définir l'étiquette du dictionnaire, entrez une étiquette pour le nouveau dictionnaire de mots vides dans le champ **Étiquette de dictionnaire clonée**, puis sélectionnez **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.

Résultats
Le nouveau formulaire du dictionnaire des mots vides s'ouvre. Tous les termes de mots vides définis dans le dictionnaire source apparaissent dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire.

Lier un dictionnaire de mots vides à un profil de recherche

Liez un dictionnaire de mots vides existant à un ou plusieurs profils de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez lier un dictionnaire de mots vides à plusieurs profils de recherche. Vous ne pouvez lier qu'un seul dictionnaire de mots vides par langue à un profil de recherche donné.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous voulez lier le dictionnaire des mots vides.
3. Dans la liste connexe Mots vides, sélectionnez **Lien existant.**
4. Dans le formulaire Profil de recherche - Mappage de dictionnaire, suivez les étapes suivantes.
   a. Sélectionnez l'icône de recherche de référence ( ) pour le champ **Dictionnaire** .
   b. Sélectionnez le dictionnaire des mots vides que vous voulez lier au profil de recherche.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de recherche : formulaire Mappage du dictionnaire.

Résultats
Le dictionnaire de mots vides sélectionné apparaît dans la liste connexe Mots vides du profil de recherche.

Que faire ensuite
Pour que le nouveau lien vers le dictionnaire des mots vides prenne effet, publiez le profil de recherche. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à Publier un profil de recherche.

Dissocier un dictionnaire de mots vides d'un profil de recherche

Supprimez un dictionnaire de mots vides qui n'est lié à aucun profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La suppression du lien d'un dictionnaire de mots vides d'un profil de recherche ne supprime pas le dictionnaire. Pour supprimer un dictionnaire de mots vides, vous devez d'abord le dissocier de tous les profils de recherche. Pour connaître les étapes de suppression d'un dictionnaire de mots vides, reportez-vous à la section Supprimer un dictionnaire de mots vides.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche dont vous souhaitez dissocier le dictionnaire des mots 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 liste connexe Mots vides, sélectionnez l'option pour le dictionnaire de mots vides que vous souhaitez dissocier du profil de recherche.
4. Sélectionnez **Dissocier la sélection**.

Résultats
Le dictionnaire de mots vides sélectionné disparaît de la liste connexe Mots vides du profil de recherche.

Que faire ensuite
Pour que la modification apportée aux liens dans le dictionnaire des mots vides prenne effet, publiez le profil de recherche. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à Publier un profil de recherche.

Supprimer un dictionnaire de mots vides

Supprimez un dictionnaire de mots vides qui n'est lié à aucun profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Dictionnaires**.
   La Recherche IA liste des dictionnaires s'affiche avec une condition de filtre **[Type] [!=] [Orthographe]** appliquée et les enregistrements regroupés par type de dictionnaire.
2. Si nécessaire, développez le groupe d'enregistrements Mots vides et modifiez le dictionnaire des mots vides que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

> **Remarque :**
> Si le dictionnaire des mots vides est toujours lié à des profils de recherche, la suppression échoue et un message d'erreur répertorie les profils liés. Dissociez le dictionnaire de ces profils de recherche, puis répétez les étapes précédentes. Pour en savoir plus sur la suppression du lien d'un dictionnaire de mots vides d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Supprimer le lien d'un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche.

Résultats
Le dictionnaire des mots vides sélectionné disparaît de la Recherche IA liste Dictionnaires.

Gestion de la typo

Recherche IA remplace les termes de requête de recherche mal orthographiés par des termes à correction automatique dérivés du contenu indexé. Configurez les paramètres du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe pour contrôler la dérivation des termes de correction automatique.

Pour définir les termes de correction automatique pour un profil de recherche, modifiez les paramètres dans le dictionnaire de gestion des fautes de frappe lié au profil. Le dictionnaire de gestion des fautes de frappe dérive une liste de termes de correction automatique à partir du contenu indexé trouvé dans les sources de recherche liées à son profil de recherche. Mettez à jour le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe pour enregistrer ses paramètres. Publiez le profil de recherche lié pour rendre les termes à correction automatique disponibles pour les recherches qui utilisent le profil.

Recherche IA crée automatiquement un dictionnaire de gestion des fautes de frappe pour un profil de recherche lorsque vous liez des sources de recherche à ce profil. Vous ne 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.

pas supprimer un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, le dissocier de son profil de recherche ou le lier à un autre profil de recherche.

Pour désactiver la correction automatique de la gestion des fautes de frappe pour une application de recherche, désélectionnez l'option **Activer la gestion des fautes de frappe** dans la configuration de l'application de recherche. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration des applications de recherche, reportez-vous à la section Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA.

Conditions d'éligibilité au terme de correction automatique

Lors de l'établissement de sa liste de termes d'auto-correction, le dictionnaire de gestion des fautes de frappe ne prend en compte que les termes indexés qui remplissent les conditions suivantes :

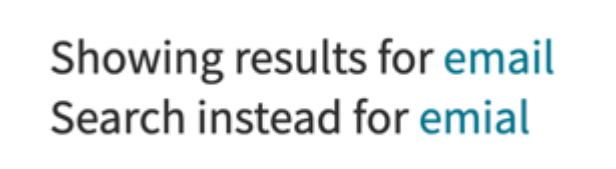
- Le terme comprend au moins 3 caractères et pas plus de 255 caractères.
- Le terme apparaît au moins une fois dans des enregistrements indexés provenant des sources de recherche liées du profil de recherche.

Correction automatique des termes de requête de recherche

Lorsqu'une requête de recherche inclut un terme qui n'est pas présent dans le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, Recherche IA recherche des termes dans le dictionnaire dont l'orthographe est similaire. S'il trouve une bonne correspondance, il remplace automatiquement le terme de requête de recherche d'origine par le terme du dictionnaire.

Par exemple, une recherche de emial, qui n'est présent sur aucun enregistrement indexé, peut se corriger automatiquement pour utiliser le terme email à l'orthographe similaire qui existe sur plusieurs enregistrements indexés et apparaît donc dans le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.

Un message de notification affiche le terme corrigé automatiquement. Les utilisateurs peuvent sélectionner le lien dans ce message pour répéter leur recherche avec le terme de requête d'origine.



Termes exclus de la correction automatique

La correction automatique ignore les termes de requête de recherche qui répondent à l'une des conditions suivantes :

Condition	Description
Le terme de requête de recherche comprend uniquement 1 ou 2 caractères	La correction automatique ignore les termes de requête de recherche de moins de 3 caractères.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	Par exemple, Recherche IA ne corrige pas automatiquement le terme de requête de recherche gi.
Le terme de requête de recherche inclut uniquement des lettres majuscules	Pour activer la recherche d'abréviations, la correction automatique ignore les termes de requête de recherche qui ne contiennent que des lettres majuscules. Par exemple, Recherche IA ne corrige pas automatiquement le terme de requête de recherche PINN, même s'il corrige automatiquement le formulaire en minuscules pinn à épingler.
Le terme de requête de recherche inclut un ou plusieurs chiffres numériques	Pour activer la recherche de nombres et d'identificateurs alphanumériques, la correction automatique ignore les termes de requête de recherche qui incluent des chiffres. Par exemple, Recherche IA ne corrige pas automatiquement le terme de requête de recherche 402K.
Terme de requête de recherche exclu du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe	La correction automatique ignore les termes de requête de recherche exclus du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe. Pour obtenir des instructions sur l'exclusion de termes d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, reportez-vous à la section Exclure un terme d'un dictionnaire de gestion des fautes de frappe.

Actualisation automatique des listes de termes de correction automatique

Chaque dictionnaire de gestion des fautes de frappe actualise automatiquement sa liste de termes de correction automatique après un intervalle défini. L'opération d'actualisation a le même effet que la republication du profil de recherche lié du dictionnaire.

Par défaut, les dictionnaires de gestion des fautes de frappe sont actualisés toutes les 24 heures. Si vous souhaitez que la liste de termes soit actualisée moins fréquemment, vous pouvez augmenter cet intervalle dans les paramètres du dictionnaire.

Dépendance linguistique

La gestion des fautes de frappe dépend de la langue. Recherche IA dérive une liste distincte de termes de correction automatique pour chaque langue prise en charge dans le contenu indexé des sources de recherche.

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

Recherche IA prend en charge la dérivation des termes d'auto-correction pour Anglais, Français – Canada, Français, Allemand et Espagnol. La dérivation du terme de correction automatique de la gestion des erreurs de frappe n'est pas prise en charge pour Japonais, chinois simplifié ou chinois traditionnel.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre la gestion des fautes de frappe et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec la gestion des fautes de frappe
Résultats Genius	Les termes de la requête de recherche corrigés automatiquement ne peuvent pas déclencher des configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement de termes. Lors du calcul des résultats Genius Q&A pour une requête de recherche, Recherche IA corrige les termes de la requête.
Normalisation des lemmes et de l'Unicode	Recherche IA effectue la normalisation du lemme et de l'Unicode sur les termes de requête de recherche corrigés automatiquement.
Règles d'amélioration des résultats	Un terme de requête de recherche corrigé automatiquement peut déclencher une règle d'amélioration de résultat s'il correspond au déclencheur de requête de la règle.
Mots vides	Si un terme de requête de recherche mal orthographié est défini comme un mot vide, Recherche IA ce terme est corrigé automatiquement normalement au lieu de le supprimer. Recherche IA ignore les termes définis comme mots vides lors de la détermination d'une correction automatique pour un terme de requête de recherche mal orthographié. Par exemple, si vous définissez l'e-mail en tant que mot vide, Recherche IA cette option ne propose pas l'e-mail en tant que correction automatique lorsque vous recherchez emial.
Synonymes	Si un terme de requête de recherche mal orthographié est défini comme un synonyme, Recherche IA développe ce synonyme sans le corriger automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 paramètres d'un dictionnaire de gestion des fautes de frappe

Modifiez les paramètres du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe pour un profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque dictionnaire de gestion des fautes de frappe est lié à un profil de recherche. Pour en savoir plus sur les profils de recherche, reportez-vous à Profils de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche qui contient le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe que vous souhaitez modifier.
3. Dans la liste connexe Gestion des erreurs de frappe, ouvrez l'enregistrement du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.
4. Sur le Recherche IA formulaire Dictionnaire, mettez à jour les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Pour appliquer les paramètres mis à jour pour un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, publiez le profil de recherche lié au dictionnaire. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à .Publier un profil de recherche

Exclure un terme d'un dictionnaire de gestion des fautes de frappe

Empêchez Recherche IA la correction automatique d'un terme dans les requêtes de recherche des utilisateurs en excluant le terme d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.

Avant de commencer
Vous devez avoir déjà défini un profil de recherche avec une ou plusieurs sources de recherche liées.

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche pour lequel vous souhaitez exclure un terme relatif à la gestion des fautes de frappe.
3. Dans la liste connexe Gestion des erreurs de frappe, modifiez le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.
4. Dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Terme du dictionnaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Terme du dictionnaire.
6. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le nouveau terme apparaît dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire avec **l'état** défini sur *New*.
7. **Facultatif :** Répétez les étapes précédentes pour chaque terme supplémentaire que vous souhaitez exclure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Publier**.
   Le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe apparaît dans la liste connexe Gestion des erreurs de frappe avec **l'état** défini sur *Published*.

Que faire ensuite

Pour appliquer les paramètres de gestion des erreurs de frappe mis à jour, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à .Publier un profil de recherche

Résultats Genius

Vous pouvez également afficher les meilleures réponses pour une requête de recherche en tant que cartes actionnables Résultat Genius incluses avec les résultats de recherche.

Une configuration de résultat Genius comprend une condition de déclenchement et une logique pour créer des réponses. La condition de déclenchement détermine si la configuration de résultat Genius s'active pour une requête de recherche. Lorsqu'elle est activée, la configuration recherche les résultats de recherche dont la pertinence est extrêmement élevée. S'il en trouve, sa logique de réponse remplit une ou plusieurs cartes de résultats Genius avec des informations et des actions dérivées de ces résultats. Les cartes Résultats Genius s'affichent à côté des résultats de recherche normaux, ce qui donne à l'utilisateur un accès immédiat aux réponses et aux actions les plus pertinentes.

Pour utiliser une configuration de résultats Genius dans les recherches, liez-la à un ou plusieurs de vos profils de recherche. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Lier une configuration de résultat Genius à un profil de recherche.

Ordre d'évaluation des résultats Genius et limite de résultat

Recherche IA évalue les configurations de résultats Genius actives pour un profil de recherche dans l'ordre, de la valeur du champ **Ordre** la plus faible à la plus élevée. Les valeurs **du champ Ordre** pour les configurations de résultats Genius liées sont définies dans la liste connexe Résultats Genius du profil de recherche. Pour savoir comment modifier l'ordre d'évaluation, reportez-vous à la section Définir l'ordre d'évaluation pour les configurations de résultats Genius dans un profil de recherche.

Remarque :
Les valeurs **de champ d'ordre** pour les configurations de résultats Genius liées sont définies séparément pour chaque profil de recherche. Une configuration de résultat Genius liée à plusieurs profils de recherche peut avoir une valeur de champ **Ordre** différente dans chaque profil.

La valeur du champ Limite de **résultats Genius** d'une configuration d'application de recherche spécifie le nombre maximal de cartes de résultats Genius que l'application peut afficher. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration des applications de recherche, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de l'application de recherche.

Conditions de déclenchement des résultats Genius

Vous pouvez sélectionner l'une des conditions de déclenchement suivantes pour une configuration de résultat Genius :

- *Always*: la configuration de résultat Genius s'active pour toutes les requêtes de recherche.
- *NLU*: la configuration de résultat Genius s'active lorsque l'intention détectée de la requête de recherche correspond à une intention de Compréhension du langage naturel modèle (NLU).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur NLU les modèles et les intentions, consultez Compréhension du langage naturel .

- *Term*: la configuration de résultat Genius s'active lorsque la requête de recherche se compose d'un seul terme ou d'une seule expression spécifié.

Remarque :
Une configuration de résultat Genius peut se déclencher et ne pas renvoyer de réponses. Les réponses des résultats Genius s'affichent uniquement si Recherche IA a un niveau de fiabilité extrêmement élevé quant à l'exactitude de la réponse pour la requête de recherche. En règle générale, vous devez vous attendre à voir des réponses de résultats Genius pour un faible pourcentage des requêtes de recherche.

Types de réponses de résultats Genius

Une configuration de résultat Genius peut inclure l'un des types de réponses suivants :

- *Search*: lorsqu'il est déclenché, affiche les cartes Résultats Genius correspondant aux résultats d'une requête de recherche. La requête de recherche doit être définie dans un script côté serveur inclus dans la configuration de résultat Genius. Chaque résultat de recherche s'affiche sous la forme d'une carte de résultat Genius distincte, jusqu'à un maximum de trois cartes. Si la requête de recherche ne renvoie aucun résultat, aucune carte de résultat Genius ne s'affiche.
- *Script*: lorsqu'il est déclenché, affiche une carte de résultat Genius contenant des paires clé-valeur. L'objet contenant ces paires clé-valeur doit être défini dans un script côté serveur inclus dans la configuration de résultat Genius. Le script peut utiliser des méthodes de n'importe quelle Now Platform API publique pour construire cet objet.

Prise en charge de la langue

Dans le système de base, les résultats Genius prennent uniquement en charge les requêtes de recherche en anglais.[store-future: BEGIN review] Pour ajouter la prise en Français, allemand, japonais et espagnol charge des requêtes de recherche, installez et activez l'application Résultats Genius pour Recherche IA ServiceNow® Store . Pour en savoir plus sur les modèles et les configurations des résultats Genius associés à cette application, reportez-vous NLU à la section Résultats Genius pour Recherche IA.[End]

Limite d'enregistrement de table pour les configurations de résultats Genius avec NLU conditions de déclenchement

Si un NLU modèle inclut une source de vocabulaire de table qui fait référence à une table contenant plus de 100 000 enregistrements, la synchronisation échoue pour la source de vocabulaire. En cas d'échec de la synchronisation, le modèle ne peut pas être formé correctement et les configurations de résultats Genius qui utilisent le modèle dans leurs NLU conditions de déclenchement ne fonctionnent pas 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.

⚠ Avertissement :
N’activez pas la configuration de résultat Genius de personnes si votre instance compte plus de 100 000 enregistrements dans l’une des tables suivantes :

- Élément de catalogue [sc_cat_item]
- Département [cmn_department]
- Emplacement [cmn_location]
- Utilisateur [sys_user]

Ces tables sont configurées en tant que sources de vocabulaire dans le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA spécifié dans la condition de déclenchement de la configuration des NLU personnes. Si votre instance comporte plus de 100 000 enregistrements dans l’une des tables répertoriées, la formation échoue pour le NLU modèle et la configuration des résultats Genius de personnes ne fonctionne pas correctement.

Pour plus d’informations sur NLU les sources de vocabulaire, consultez Vocabulaire NLU .

Commentaire sur la révision des résultats Genius

Vous pouvez examiner les réponses individuelles des résultats Genius et fournir des commentaires sur leur exactitude. Pour fournir des commentaires de révision sur une réponse de résultat Genius, sélectionnez l’une des icônes de pouce affichées sur la carte de réponse :

- Si la réponse répond exactement à votre question, sélectionnez l’icône Pouce).
- Si la réponse ne répond pas à votre question de manière inexacte, sélectionnez l’icône Pouce vers le).

Vos commentaires contribuent à ServiceNow améliorer les futures versions des configurations de résultats Genius.

Interaction avec d’autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre Résultats Genius et d’autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les résultats Genius
Normalisation des lemmes et de l’Unicode	Les termes de requête de recherche ajoutés par une normalisation lemmatique ou Unicode ne peuvent pas déclencher des configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement de terme.
Mots vides	Si un terme de requête de recherche qui correspond au déclencheur de terme d’une configuration de résultats Genius est défini comme un mot vide, Recherche IA évalue le déclencheur avant de supprimer ce mot vide de la requête 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.

Fonctionnalité	Interaction avec les résultats Genius
Synonymes	Les termes d'expansion de synonymes ne peuvent pas déclencher des configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement de terme.
Gestion de la typo	Les termes de la requête de recherche corrigés automatiquement ne peuvent pas déclencher des configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement de termes.

Configurations des résultats Genius dans le système de base

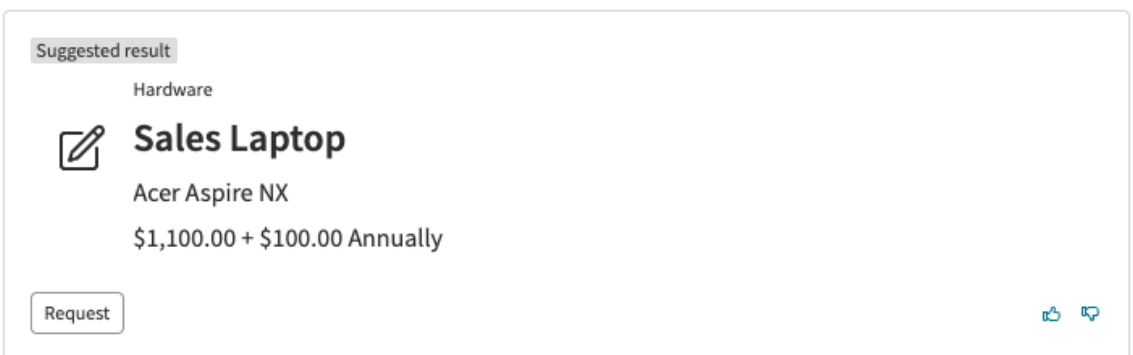
Les configurations de résultats Genius préconfigurées Recherche IA affichent des réponses concises et exploitables dérivées de résultats de recherche hautement pertinents. Ces configurations renvoient les réponses de résultats Genius pour les éléments de catalogue, les utilisateurs et les articles de la base de connaissances.

Vous pouvez lier les configurations préconfigurées des résultats Genius à vos propres profils de recherche. Vous ne pouvez pas modifier ces configurations de résultat Genius, mais vous pouvez les cloner et modifier les configurations clonées.

Résultats Genius de l'élément de catalogue

La configuration des résultats Genius de l'élément de catalogue affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item]. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement d'élément de catalogue. Vous pouvez créer une demande pour l'élément de catalogue directement à partir de la carte de réponse.

Exemple de carte de réponse d'élément de catalogue, résultat Genius



Sélectionnez **Demande** pour créer une nouvelle demande pour l'élément de catalogue spécifié.

Les résultats Genius des éléments de catalogue prennent uniquement en charge les recherches en anglais.

NLQ Résultats Genius

La NLQ configuration de résultat Genius (Requête en langage naturel) utilise NLQ le traitement pour faire remonter les résultats pertinents à partir de tables qui correspondent à votre requête de recherche. NLQ Les résultats Genius peuvent renvoyer des tables, qu'elles soient définies ou non comme sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 NLQ carte de réponse de résultat Genius affiche un aperçu des enregistrements des tables correspondantes. Vous pouvez accéder à la vue de liste d'une table correspondante ou à l'espace CMDB de travail directement à partir de la carte de réponse de résultat Genius.

NLQ Les résultats Genius n'utilisent pas de sources indexées lors de la recherche de tables correspondant à votre requête. Vous n'avez pas besoin de définir une table en tant que source indexée pour qu'elle puisse apparaître dans NLQ les réponses de résultat Genius.

Lors du calcul NLQ des réponses de résultat Genius, Recherche IA identifie les tables qui correspondent à votre recherche à l'aide des types de requêtes suivants NLQ :

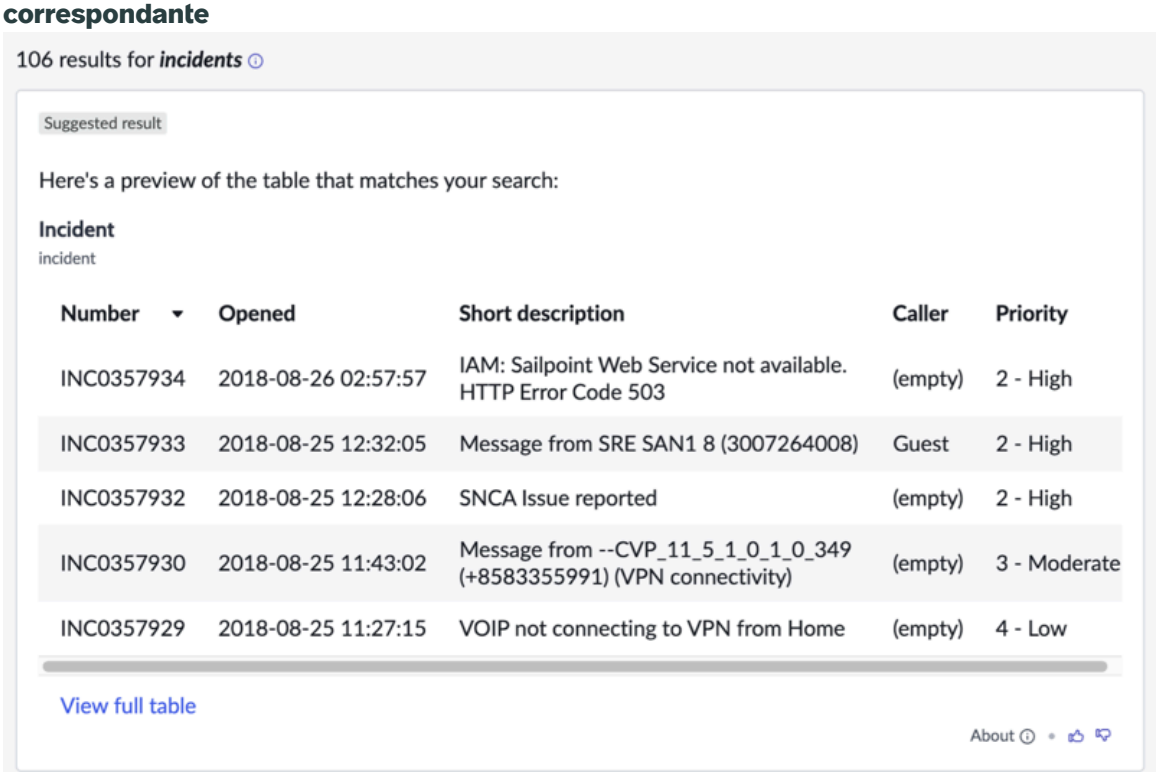
- Requêtes en langage naturel similaires à celles effectuées à l'aide de Analytics Center. Pour en savoir plus sur les options de requête de table, reportez-vous Analytics Center à Analytics Center .
- Requêtes en langage naturel similaires à celles effectuées à l'aide de l'extension Base de données de gestion des configurations (CMDB). Ces CMDB requêtes ne correspondent qu'aux tables qui ne sont pas définies comme sources indexées. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de requête de table, reportez-vous CMDB à la section Configuration Management .

Recherche IA combine les résultats de ces types de requêtes lors de la création NLQ de cartes de réponse de résultat Genius. Par conséquent, une seule NLQ carte de réponse de résultat Genius peut contenir des tables renvoyées par Analytics Center des requêtes, CMDB des requêtes ou les deux.

Pour plus d'informations sur le traitement, reportez-vous NLQ à Natural Language Query .

La carte-réponse NLQ Résultat Genius affiche différents résultats selon que votre recherche correspond à une seule table ou à plusieurs tables.

Exemple de NLQ carte de réponse de résultat Genius avec une table 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.

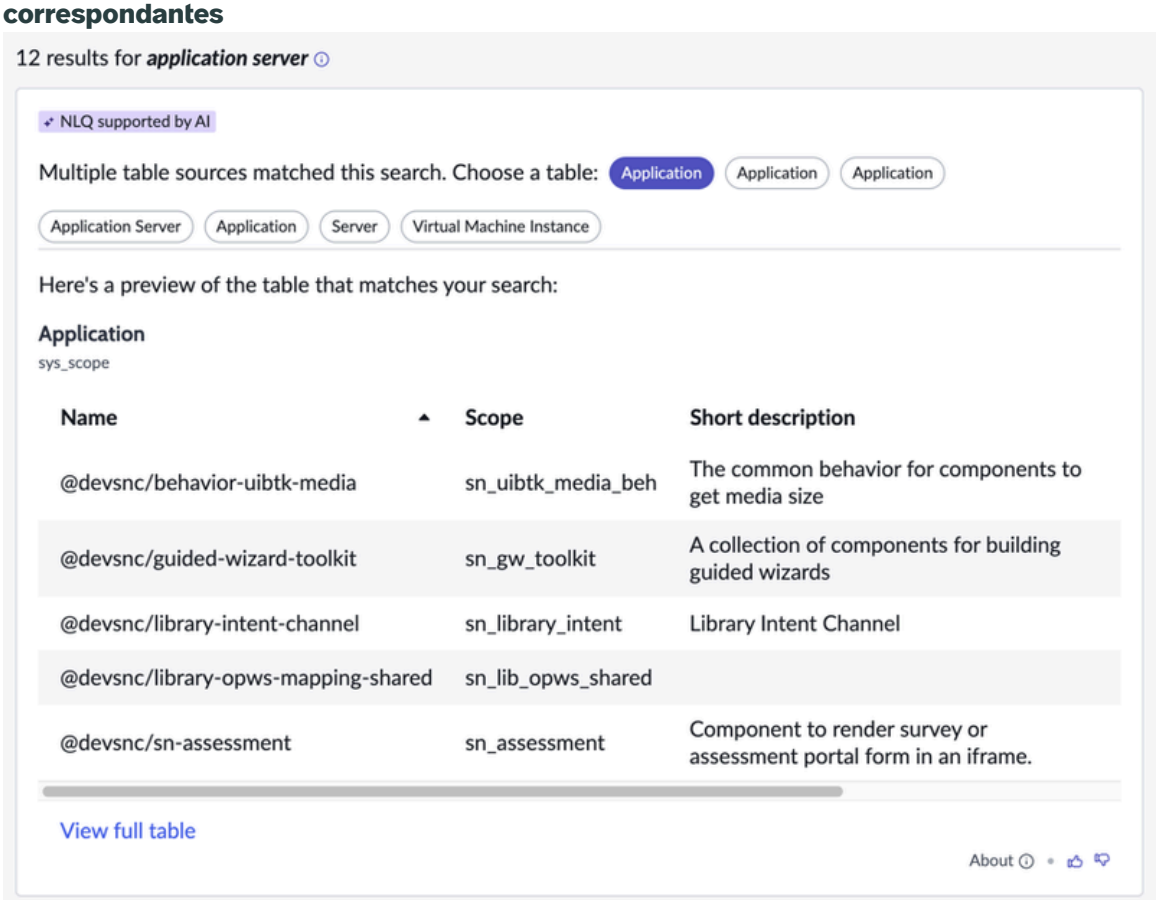
La liste d'aperçu affiche jusqu'à cinq enregistrements de la table correspondante. Pour afficher la table complète, sélectionnez **Afficher la table complète**.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez **Afficher la table complète**, l'action effectuée dépend de la façon dont la table correspondante a été trouvée. Les actions par défaut sont les suivantes.

- Si la table a été trouvée par une requête de Analytics Center table, le système l'affiche dans la vue de liste.
- Si la table a été trouvée par une requête de CMDB table, le système l'affiche dans le CMDB Espace de travail .

Les administrateurs de Search peuvent personnaliser ces actions. Pour plus d'informations, consultez la Configurer les actions de navigation pour NLQ les cartes de réponse de résultat Genius section.

Exemple de NLQ carte de réponse de résultat Genius avec plusieurs tables correspondantes



Pour prévisualiser les enregistrements de l'une des tables correspondantes, sélectionnez la pastille avec l'étiquette de la table. La liste d'aperçu affiche jusqu'à cinq enregistrements de la table sélectionnée. Vous pouvez afficher la table complète en sélectionnant **Afficher la table complète**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sélectionnez **Afficher la table complète**, l'action effectuée dépend de la façon dont la table correspondante a été trouvée. Les actions par défaut sont les suivantes.

- Si la table a été trouvée par une requête de Analytics Center table, le système l'affiche dans la vue de liste.
- Si la table a été trouvée par une requête de CMDB table, le système l'affiche dans le CMDB Espace de travail .

Les administrateurs de Search peuvent personnaliser ces actions. Pour plus d'informations, consultez la Configurer les actions de navigation pour NLQ les cartes de réponse de résultat Genius section.

Examiner les commentaires

Certaines NLQ réponses de résultats Genius affichent *NLQ* le type de réponse pris en charge par l'IA , ce qui indique qu'ils ont utilisé l'intelligence artificielle pour aider à trouver des tables qui correspondaient à votre requête de recherche. Étant donné que ces réponses sont générées automatiquement, vous devez vérifier leur exactitude.

Pour fournir des commentaires de révision sur une NLQ réponse de résultat Genius, sélectionnez l'une des icônes de pouce affichées sur la carte de réponse. Si les informations de la réponse sont exactes, sélectionnez l'icône Pouce vers le). Si les informations de la réponse ne sont pas exactes, sélectionnez l'icône Pouce vers le).

Vos commentaires permettent d'améliorer ServiceNow les futures versions de cette configuration de résultat Genius.

Limitations

Comme les autres configurations de résultats Genius du système de base, NLQ Genius Results ne prend en charge que les recherches en anglais.

NLQ Les résultats Genius reposent sur Requête en langage naturel le traitement, ce qui peut augmenter le temps nécessaire pour renvoyer les résultats lors de la première recherche d'un ensemble de termes donné. Tenez compte de cet impact sur les performances avant d'activer NLQ les résultats Genius dans l'une de vos Recherche IA applications.

NLQ Les résultats Genius ne prennent pas en charge les options de requête de table suivantes :

- Requêtes multi-tables CMDB
- Regroupement des résultats de la requête de table
- Afficher les résultats de la requête de table sous forme de graphiques à secteurs ou d'histogrammes
- Visualisations des tendances et des scores uniques
- Mots clés qui renvoient des résultats dans des formats autres que des listes, tels que le total, le nombre ou la moyenne

Afficher les NLQ réponses de résultat Genius dans Portail de services les applications de recherche

Configurez le système pour afficher les listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses de résultats Genius dans Portail de services les applications 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.

Avant de commencer

Vous n'avez besoin d'effectuer cette tâche que si vous souhaitez utiliser NLQ les résultats Genius dans vos Portail de services applications de recherche. Si vous utilisez NLQ uniquement les résultats Genius dans Next Experience les applications de recherche, vous n'avez pas besoin d'effectuer cette tâche.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La *glide.service_portal.ais_nlq_enabled* propriété système détermine si le système affiche des listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses de résultats Genius dans Portail de services les applications de recherche.

Les administrateurs doivent définir la valeur *true* de cette propriété système si la configuration de résultat NLQ Genius est active dans n'importe quelle Portail de services application.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Propriétés système, saisissez les valeurs suivantes.

Champ	Valeur
Nom	glide.service_portal.ais_nlq_enabled
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

   Pour obtenir des détails sur les valeurs de cette propriété système, consultez la Propriétés système pour NLQ les résultats Genius section.

4. Appuyez sur **Soumettre**.
   Le nouvel *glide.service_portal.ais_nlq_enabled* enregistrement apparaît dans la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].

Configurer les actions de navigation pour NLQ les cartes de réponse de résultat Genius

Configurez les actions de navigation qui se déclenchent lorsqu'un utilisateur sélectionne **Afficher la table complète** sur une carte d'action NLQ de résultat Genius. Chaque action de navigation inclut une charge utile de redirection et peut éventuellement inclure des filtres pour le nom d'une table, la NLQ source qui a renvoyé la table ou le profil de recherche utilisé par l'application de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_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

Lorsque vous sélectionnez **Afficher la table complète** sur une carte de NLQ réponse de résultat Genius, l'action effectuée dépend de la façon dont la table correspondante a été trouvée. Les actions par défaut sont les suivantes.

- Pour une table trouvée par une requête de Analytics Center table, la table s'affiche dans la vue de liste.
- Pour une table trouvée par une requête de CMDB table, l'espace de travail s'ouvre CMDB .

En tant qu'administrateur de la recherche, vous pouvez personnaliser les actions disponibles pour NLQ les cartes de réponse de résultat Genius.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la Recherche IA NLQ table Navigation [ais_nlq_navigation].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `ais_nlq_navigation.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Modifiez un enregistrement de navigation existant ou créez-en un nouveau en sélectionnant **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de votre action de navigation dans le Recherche IA NLQ formulaire Navigation.

Champ	Description
Source	Filtre de source facultatif NLQ pour l'action de navigation. L'action ne s'applique qu'aux tables qui répondent à ce filtre source. Lorsque ce champ est laissé vide, l'action de navigation s'applique aux tables provenant de n'importe quelle NLQ source qui n'est pas spécifiée dans le champ **Source** d'une autre action de navigation. À titre d'exemple, supposons que vous ayez deux actions de navigation : l'une avec **Source** définie sur CMDB_WS et l'autre sans valeur de champ **Source** . ○ Lorsqu'une carte de NLQ réponse de résultat Genius affiche un aperçu d'une table renvoyée par la source, sélectionner CMDB NLQ**Afficher la table complète** déclenche la première action de navigation, car le nom de la table satisfait au filtre source de NLQ l'action. ○ Lorsqu'une NLQ carte de réponse de résultat Genius prévisualise une table à partir de la source, sélectionner Afficher Analytics Center NLQ**la table complète** déclenche à la place 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.

Champ	Description
	de navigation, car la source de NLQ la table ne satisfait pas au filtre source de NLQ la première action. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : aucune. ○ Valeurs prises en charge : ▪ *AC*: l'action de navigation ne fonctionne que pour les tables renvoyées par la Analytics Center NLQ source. ▪ *CMDB_WS*: l'action de navigation ne fonctionne que pour les tables renvoyées par la CMDB NLQ source.
Charge utile de l'action	Charge utile JSON pour l'action de navigation. La valeur de ce champ détermine l'emplacement Recherche IA des redirections lorsque vous sélectionnez **Afficher la table complète** sur une carte de NLQ réponse de résultat Genius. Lors de l'envoi de la charge utile JSON pour redirection, Recherche IA remplace les références suivantes par des valeurs pertinentes : ○ *${logID}*: remplacé par l'ID de la transaction tel qu'indiqué dans les NLQ journaux système. ○ *${query}*: remplacé par le filtre de requête de la requête de recherche d'origine qui a déclenché le NLQ résultat Genius. ○ *${table}*: remplacé par le nom de la table prévisualisée sur la NLQ carte de réponse de résultat Genius. ○ *${utterance}*: remplacée par la requête de recherche d'origine qui a déclenché le NLQ résultat Genius. Par exemple, l'action de navigation par défaut qui ouvre une table dans l'espace CMDB de travail spécifie cette charge utile d'action qui utilise les quatre références : `{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/${table}/${utterance}/params/encoded-query/${query}/nlq-query-log/${logID}", "target": "_self" } }`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : JSON ○ Valeur par défaut : aucune
Profil	Référence facultative à un enregistrement de profil de recherche. L'action de navigation fonctionne uniquement dans les applications de recherche qui utilisent le profil de recherche référencé. Si vous laissez ce champ vide, l'action de navigation s'applique à toutes les applications de recherche qui n'utilisent pas de profil de recherche référencé dans le champ **Profil** d'une autre action de navigation. À titre d'exemple, supposons que vous ayez deux actions de navigation : l'une avec **Profil** faisant référence à l'enregistrement Profil de recherche par défaut du portail de services et l'autre sans valeur de champ **de référence Profil** . ○ Lorsque vous effectuez une recherche dans une application qui utilise le profil de service par défaut du portail de services, sélectionner **Afficher la table complète** sur une carte de NLQ réponse de résultat Genius déclenche la première action de navigation, car le profil de recherche utilisé est celui référencé dans l'action. ○ Lorsque vous effectuez une recherche dans une autre application de recherche, sélectionner **Afficher la table complète** déclenche à la place la deuxième action de navigation, car le profil de recherche utilisé n'est pas référencé dans la première action de navigation. ○ Type : référence ○ Valeur par défaut : aucune
Action	Nom de l'action de navigation. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : aucune
Table	Filtre de table facultatif pour l'action de navigation. L'action ne s'applique qu'à la table dont le nom correspond à ce 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.

Champ	Description
	Lorsque ce champ est laissé vide, l'action de navigation s'applique à toutes les tables dont le nom n'est pas spécifié dans le champ **Table** d'une autre action de navigation. À titre d'exemple, supposons que vous ayez deux actions de navigation : l'une avec **Table** définie sur my_custom_table et l'autre sans valeur de champ **Table** . ○ Lorsqu'une carte de NLQ réponse Résultat Genius affiche un aperçu de votre table personnalisée, la sélection de l'option **Afficher la table complète** déclenche la première action de navigation, car le nom de la table répond au filtre de table de l'action. ○ Lorsqu'une NLQ carte de réponse de résultat Genius affiche un aperçu d'une autre table, sélectionner **Afficher la table complète** déclenche à la place la deuxième action de navigation, car le nom de la table ne satisfait pas au filtre de table de la première action. ○ Type : table_name ○ Valeur par défaut : aucune

4. Sélectionnez **Mettre à jour** si vous modifiez un enregistrement d'action de navigation existant ou **Envoyer** si vous en créez un nouveau.

Propriétés système pour NLQ les résultats Genius

Une propriété système détermine si le système affiche des listes d'aperçu des résultats de recherche pour les réponses de NLQ résultats Genius dans Portail de services les applications de recherche.

Propriété	Description
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	Indique si le système affiche des listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses de résultats Genius dans Portail de services les applications de recherche. Si vous activez la configuration de résultat NLQ Genius dans n'importe quelle Portail de services application de recherche, définissez la valeur de cette propriété système sur *true*.

Traduction automatique

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

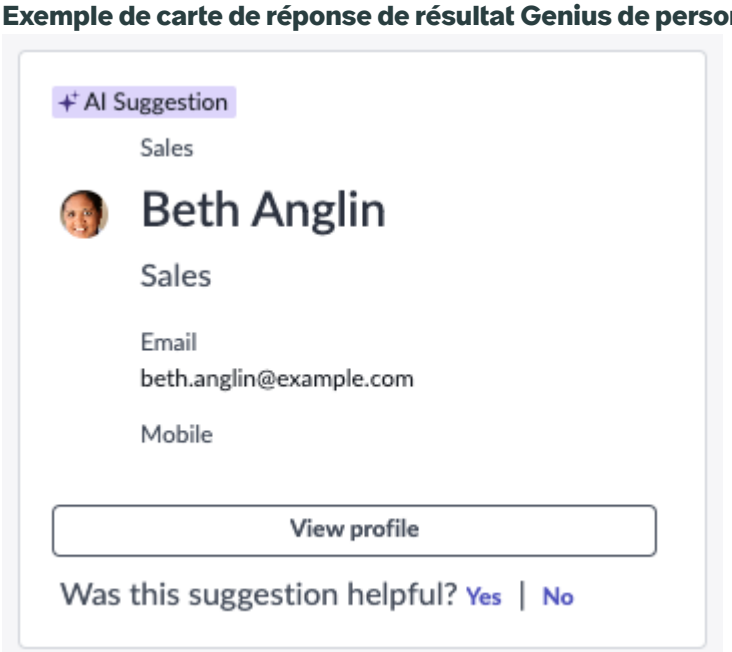
Propriété	Description

	• Type : true | false
	• Valeur par défaut : false
	• Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
	• Valeurs prises en charge :
	  ○ *true*: le système affiche les listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses de résultats Genius dans Portail de services les applications de recherche.
	  ○ *false*: le système n'affiche pas les listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses de résultats Genius dans Portail de services les applications de recherche.
	⚠ Avertissement :
	Cette valeur empêche les NLQ réponses de résultat Genius de s'afficher dans Portail de services les applications de recherche.

Résultats Genius de personnes

La configuration des résultats Genius de personnes affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user]. Chaque carte de réponse affiche un enregistrement utilisateur unique. Vous pouvez afficher le profil complet de l'utilisateur directement à partir de la carte de réponse.

Exemple de carte de réponse de résultat Genius de personnes



Sélectionnez **Afficher le profil** pour afficher le profil de l'utilisateur.

Les résultats Genius de personnes ne prennent en charge que les recherches en anglais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configuration de résultat Genius de personnes est inactive dans le système de base. Pour savoir comment l'activer, reportez-vous à Activer les résultats Genius de personnes.

⚠ Avertissement :
N'activez pas la configuration de résultat Genius de personnes si votre instance compte plus de 100 000 enregistrements dans l'une des tables suivantes :

- Élément de catalogue [sc_cat_item]
- Département [cmn_department]
- Emplacement [cmn_location]
- Utilisateur [sys_user]

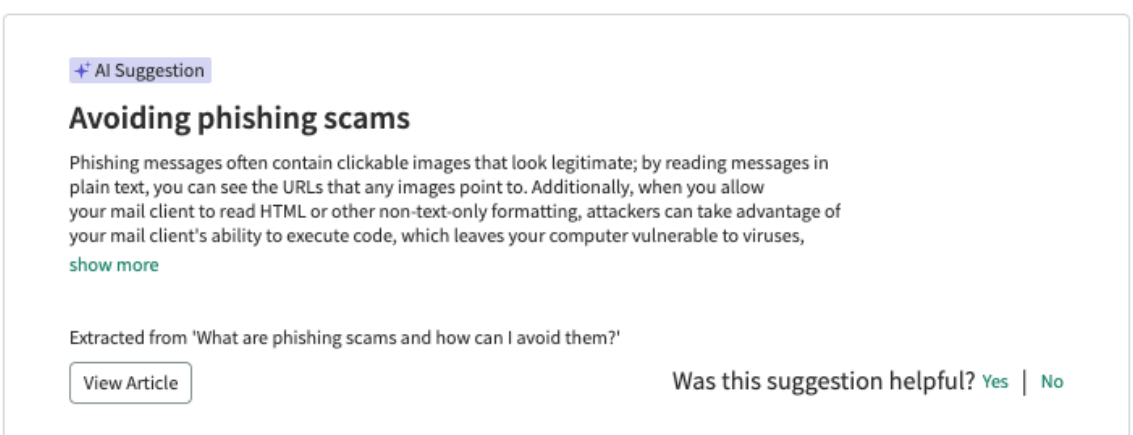
Ces tables sont configurées en tant que sources de vocabulaire dans le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA spécifié dans la condition de déclenchement de la configuration des NLU personnes. Si votre instance comporte plus de 100 000 enregistrements dans l'une des tables répertoriées, la formation échoue pour le NLU modèle et la configuration des résultats Genius de personnes ne fonctionne pas correctement.

Q&R : résultats Genius

La configuration des résultats Genius Q&R affiche les meilleurs résultats de recherche extraits des champs HTML des enregistrements de la table Connaissances [kb_knowledge] et des tables qui l'étendent. Chaque carte de réponse affiche un extrait de rubrique et un extrait de réponse extrait d'un seul Knowledge article. Vous pouvez consulter l'article complet directement à partir de la carte de réponse.

Un *extrait de code* est une section de texte courte, généralement de la longueur d'un paragraphe, qui contient des informations utiles et pertinentes. *L'extrait de rubrique* d'une réponse de résultat Genius indique l'objet de la réponse, tandis que *l'extrait de réponse* fournit des détails sur ce sujet.

Exemple de carte de réponse de résultat Genius de questions-réponses



Sélectionnez **Afficher l'article** pour afficher l'article complet Knowledge .

ℹ Remarque :
Les paramètres de propriété de recherche dans la base de connaissances n'affectent pas les résultats Genius de questions-réponses. Pour plus d'informations sur ces paramètres, consultez Propriétés de la recherche dans la base de connaissances .

Les résultats Genius de questions-réponses ne prennent en charge que les recherches en anglais.

Traduction automatique

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

Étant donné que l'implémentation des questions-réponses est basée sur des réseaux neuronaux profonds qui s'améliorent continuellement, les résultats des questions-réponses pour des requêtes spécifiques peuvent varier d'une version à l'autre. Les articles mis en avant ou promus par les règles d'amélioration des résultats sont plus susceptibles d'apparaître en tant que résultats Genius de questions-réponses, mais leur apparition n'est pas garantie.

Extraction d'extraits de rubriques et de réponses pour Q&R Genius Results

Par défaut, Recherche IA détermine automatiquement les éléments des valeurs de champ HTML d'un Knowledge article à extraire comme extraits de sujet et de réponse. Vous ne pouvez pas configurer les critères de ce comportement d'extraction.

Le comportement d'extraction des extraits de rubrique et de réponse varie en fonction de la table source de l'article Knowledge :

Knowledge Source de l'article	**Extraction d'extraits de questions-réponses, de sujets et de réponses**
Tableau de la FAQ [kb_template_faq] **Remarque :** Cette table est activée lorsque vous activez le module d'extension Gestion des connaissances Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus d'informations, consultez Activer le Gestion des connaissances Module d'extension avancé	Recherche IAextrait l'extrait de la rubrique des questions-réponses du champ **HTML** Question de l'enregistrement de l'articleKnowledge. Il extrait l'extrait de réponse aux questions-réponses du champ **HTML** de réponse de l'enregistrement.
Table Connaissances [kb_knowledge] et toutes les autres tables qui l'étendent	Recherche IA extrait la rubrique Q&R et les extraits de réponses des champs HTML de l'enregistrement de l'article Knowledge .

Étant donné que le comportement d'extraction par défaut favorise la précision de la recherche, il est possible qu'il n'extrait pas tous les extraits de questions-réponses et de réponses souhaités. Vous pouvez remplacer le comportement d'extraction d'un Knowledge article en désignant manuellement les extraits de rubrique et de réponse dans les champs HTML de cet article. La désignation manuelle des extraits augmente la probabilité qu'ils apparaissent en tant que résultats de questions-réponses, mais ne garantit pas qu'ils le seront.

Pour désigner manuellement les extraits d'un article, définissez les classes HTML suivantes sur les éléments des champs HTML de l'article.

Classe HTML	**Description**
class="sn_snippet_topic »	Définissez cette classe sur l'élément de champ HTML qui contient le texte que vous souhaitez désigner comme extrait de rubrique Q&R Genius Result pour l'article Knowledge .

Traduction automatique

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

Classe HTML	Description
class="sn_snippet_answer »	Définissez cette classe sur l'élément HTML qui contient le texte que vous souhaitez désigner comme extrait de réponse aux résultats Genius de questions-réponses pour l'article Knowledge . **Remarque :** Les extraits de réponse doivent comporter entre 250 et 300 caractères. Les extraits de réponse plus longs peuvent être coupés lorsqu'ils sont affichés sur la carte Résultats Genius de questions-réponses.

Modèle de compréhension de la lecture automatique

Recherche IA utilise un modèle de compréhension en lecture machine (MRC) pour valider les extraits de réponses. Le modèle MRC analyse chaque extrait de code pour déterminer s'il répond à votre question. Un extrait de réponse doit passer cette étape de filtre de validation avant de pouvoir être affiché en tant que réponse de résultat Genius de questions-réponses.

Lorsque vous activez l'extraction de factoïde pour les résultats Genius de questions-réponses, le modèle MRC trouve également l'étendue exacte du texte dans l'extrait extrait qui représente la réponse à votre question.

Vous ne pouvez pas configurer les paramètres des modèles MRC ni choisir le modèle à utiliser pour les résultats Genius Q&R. Recherche IA effectue des tests A/B avec différentes valeurs de paramètres de requête de recherche pour sélectionner automatiquement le modèle MRC qui vous convient le mieux. Pour plus d'informations sur ce processus de test A/B, consultez Cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête Search.

Gestion des connaissances et Q&R Genius Results

Lorsque vous activez le module d'extension Gestion des connaissances Avancé (com.snc.knowledge_advanced), les résultats Genius Q&R peuvent renvoyer des réponses à partir des enregistrements de la table FAQ [kb_template_faq], ainsi que des enregistrements de la table Connaissances [kb_knowledge] et de ses tables enfants.

En outre, si une requête de recherche répond à l'une des conditions suivantes, Recherche IA elle contourne les routines habituelles de questions-réponses et renvoie la valeur du champ **Réponse** de l'enregistrement de la FAQ comme réponse de résultat Genius de questions-réponses :

- La requête de recherche de l'utilisateur correspond exactement à la valeur du champ **Question** de l'enregistrement FAQ.
- Une règle d'amélioration de résultat promeut l'enregistrement de la FAQ comme premier résultat pour la recherche de l'utilisateur

Par exemple, supposons que vous créiez un enregistrement FAQ avec **la question** Comment réinitialiser mon mot de passe ?. Lorsqu'un utilisateur recherche comment réinitialiser mon mot de passe, Recherche IA renvoie une carte de résultat Genius de questions-réponses avec un extrait de réponse extrait de la valeur du champ **Réponse** de l'enregistrement de FAQ.

Traduction automatique

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

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche pour les Q&R Genius Results

Le tableau suivant décrit les interactions entre les résultats Genius de questions-réponses et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les résultats Genius des questions-réponses
Règles d'amélioration des résultats avec des actions de blocage	Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA ignore les résultats de recherche bloqués.
Mots vides	Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA ignore les mots vides dans la requête.
Synonymes	Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA développe les synonymes dans la requête.
Gestion de la typo	Lors du calcul des résultats Genius Q&A pour une requête de recherche, Recherche IA corrige les termes de la requête.

Extraction de factoïdes pour les résultats Genius de questions-réponses

L'extraction de factoïdes utilise le modèle de compréhension en lecture automatique (MRC) pour trouver l'étendue exacte du texte dans un extrait extrait plus long qui représente la réponse à votre question.

Activer l'extraction des factoïdes

Pour activer l'extraction de factoïdes pour les résultats Genius Q&R, définissez la propriété système sur **phrase***glide.ais.genius_result.qna_mode* ou **extrait**.

Pour plus d'informations sur la définition de cette propriété système, consultez la Définir le mode d'extraction factoïde pour les résultats Genius des questions-réponses section. Pour en savoir plus sur les effets des valeurs de cette propriété système, consultez la Propriétés système pour l'extraction des factoïdes dans Q&R Résultats Genius section.

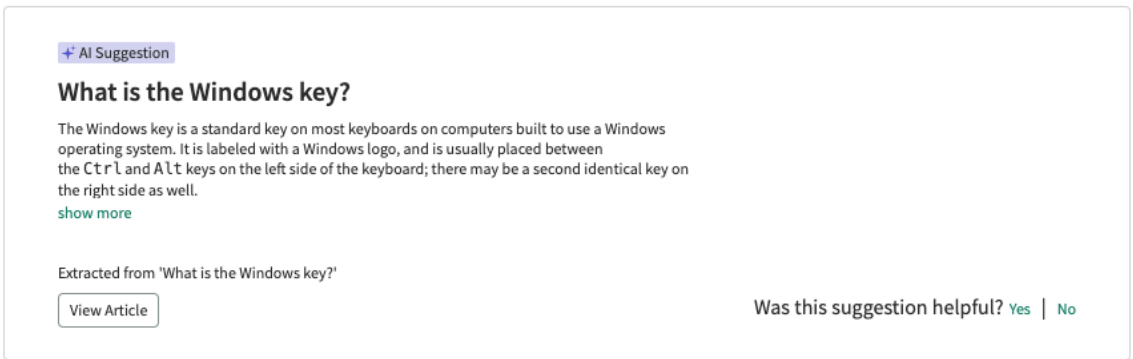
Exemples d'extraction de factoïdes

Les images suivantes illustrent comment le paramètre de *glide.ais.genius_result.qna_mode* propriété système affecte l'affichage des cartes de réponse de résultat Genius de questions-réponses pour un exemple Qu'est-ce que la clé Windows ? rechercher dans Portail de services.

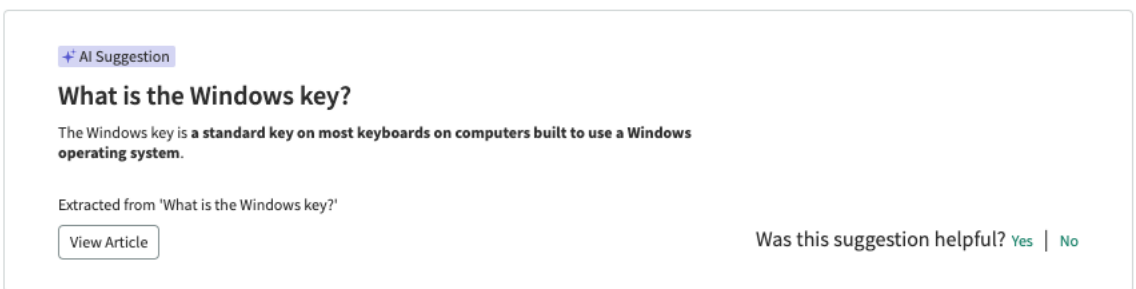
Traduction automatique

© 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.

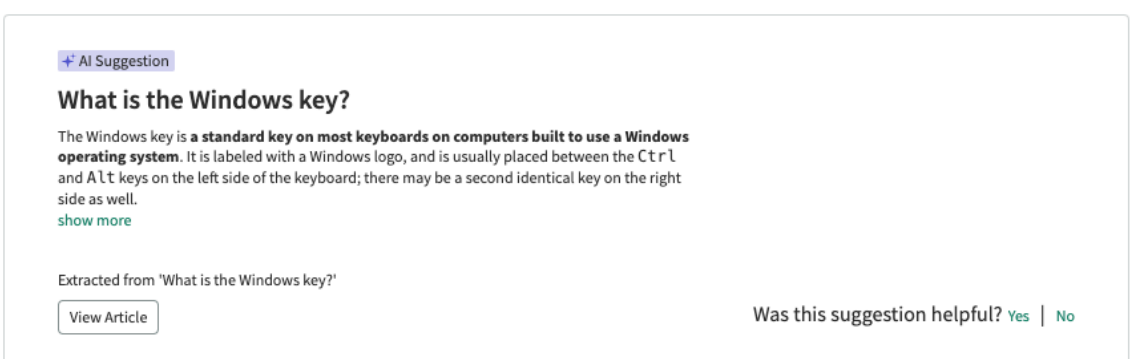
- Avec la propriété système définie sur *none*, la carte de réponse Résultat Genius de questions-réponses affiche l'extrait de texte complet sans mise en surbrillance :



- Avec la propriété système définie sur *sentence*, la carte de réponse Résultat Genius de questions-réponses affiche uniquement la phrase contenant le factoïde et met en surbrillance le factoïde :



- Avec la propriété système définie sur *snippet*, la carte de réponse Résultat Genius de questions-réponses affiche l'extrait de texte extrait en entier et met en évidence le factoïde :



Définir le mode d'extraction factoïde pour les résultats Genius des questions-réponses

Spécifiez la façon dont vous souhaitez que l'extraction des faits affiche et mette en surbrillance les réponses pour les résultats Genius de questions-réponses.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur de recherche, vous pouvez spécifier le mode d'extraction des faits pour les résultats Genius Q&R en définissant la valeur 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.

glide.ais.genius_result.qna_mode propriété système. Cette propriété système n'existe pas dans le système de base, vous devrez peut-être l'ajouter.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Recherchez un enregistrement de propriété système avec le nom *glide.ais.genius_result.qna_mode*.
   - Si un enregistrement de propriété système portant ce nom existe, ouvrez-le en le sélectionnant.
   - S'il n'existe aucun enregistrement de propriété système portant ce nom, sélectionnez **Nouveau**, puis entrez glide.ais.genius_result.qna_mode dans le champ **Nom**du formulaire de propriété système.
3. Dans le champ **Valeur** du formulaire Propriété système, saisissez l'une des valeurs suivantes :
   - *none* si vous souhaitez désactiver l'extraction et la mise en surbrillance des faits pour les résultats Genius de questions-réponses.
   - *sentence* si vous souhaitez que les cartes de réponse Résultat Genius de questions-réponses n'affichent que la phrase contenant le factoïde (et mettent en évidence le factoïde).
   - *snippet* si vous souhaitez que les cartes de réponse Résultat Genius Q&R affichent l'extrait de texte complet contenant le factoïde (et mettent le factoïde en surbrillance).

   Pour obtenir des détails sur ces valeurs de propriété système, consultez la Propriétés système pour l'extraction des factoïdes dans Q&R Résultats Genius section.

Propriétés système pour l'extraction des factoïdes dans Q&R Résultats Genius

Une propriété système détermine comment le système extrait les factoïdes des articles de la base de connaissances lors du calcul des résultats Genius des questions-réponses.

Propriété	Description
	Spécifie le mode d'extraction des faits que vous souhaitez que les résultats Genius Q&R utilisent. Pour plus d'informations sur l'extraction de factoïdes, consultez la Extraction de factoïdes pour les résultats Genius de questions-réponses section. • Type : chaîne • Valeur par défaut : *none* • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Valeurs prises 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.

Propriété	Description
	○ *none*: les cartes de réponse des résultats Genius de questions-réponses affichent l'extrait complet de l'article HTML source sans mise en surbrillance. ○ *sentence*: les cartes-réponses Questions-réponses Résultat Genius affichent la phrase de l'article HTML source qui contient le factoïde, en le mettant en surbrillance si possible. ○ *snippet*: les cartes de réponse Résultat Genius de questions-réponses affichent l'extrait complet de l'article HTML source, avec le factoïde mis en évidence si possible.

Activer les résultats Genius de personnes

Activez Recherche IAla configuration de résultat Genius par défaut de People pour l'utiliser dans vos profils de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Avertissement :

N'activez pas la configuration de résultat Genius de personnes si votre instance compte plus de 100 000 enregistrements dans l'une des tables suivantes :

- Élément de catalogue [sc_cat_item]
- Département [cmn_department]
- Emplacement [cmn_location]
- Utilisateur [sys_user]

Ces tables sont configurées en tant que sources de vocabulaire dans le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA spécifié dans la condition de déclenchement de la configuration des NLU personnes. Si votre instance comporte plus de 100 000 enregistrements dans l'une des tables répertoriées, la formation échoue pour le NLU modèle et la configuration des résultats Genius de personnes ne fonctionne pas correctement.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration de résultat Genius par défaut des personnes est inactive dans le système de base. Pour utiliser cette configuration de résultats Genius dans vos profils de recherche, vous devez l'activer.

Remarque :

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir de la Quebec version, cette configuration de résultat Genius est déjà activée. Vous n'avez pas besoin d'effectuer les étapes de cette tâche.

Dans le cadre de l'activation, vous devez exécuter une tâche planifiée qui forme et publie le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA . Ce *NLU* modèle contient les intentions utilisées par le déclencheur de *NLU* la configuration Personnes.

Pour plus d'informations sur la configuration des résultats Genius par défaut des personnes, reportez-vous à Configurations des résultats Genius dans le système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Formez et publiez le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA en suivant ces étapes.

   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   b. Ouvrez la tâche *Recherche IA* **Créer un modèle de train** .

   c. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

   d. Vérifiez l'état de publication du NLU modèle en accédant à **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Rechercher des intentions**.
   Lorsqu'une valeur du champ **Dernière publication** est affichée, le NLU modèle est entraîné et publié.
   Vous pouvez maintenant activer la configuration de résultat Genius Personnes par défaut.

2. Activez la configuration des résultats Genius par défaut des personnes en suivant ces étapes.

   a. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Résultats Genius**.

   b. Ouvrez la configuration de résultat Genius de personnes.

   c. Dans le formulaire Configuration de résultat Genius, sélectionnez **Modifier l'état**Recherche IA actif.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius.
   La valeur du champ **Actif** de la configuration de résultat Genius devient *true*.

Résultats

La configuration des résultats Genius de personnes est disponible pour une utilisation dans les profils de recherche.

Lier une configuration de résultat Genius à un profil de recherche

Liez une configuration de résultat Genius à un ou plusieurs profils de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser une configuration de résultat Genius, associez-la à un profil de recherche. Recherche IA évalue la configuration de résultat Genius pour toutes les recherches effectuées avec le profil de recherche.

Vous pouvez lier une configuration de résultat Genius unique à plusieurs profils de recherche. Un profil de recherche peut inclure plusieurs liens de configuration de résultats Genius.

Recherche IA évalue les configurations de résultats Genius actives pour un profil de recherche dans l'ordre, de la valeur du champ **Ordre** la plus faible à la plus élevée. Les valeurs **du champ Ordre** pour les configurations de résultats Genius liées sont définies dans la liste connexe Résultats Genius du profil 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous voulez lier la configuration de résultat Genius.
3. Dans la liste connexe Résultats Genius, sélectionnez **Lier existant.**
4. Dans le formulaire Profil de recherche - mappage de résultats Genius, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de recherche : formulaire de mappage de résultats Genius.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le nouveau lien de configuration de résultat Genius apparaît dans la liste connexe Résultats Genius du profil de recherche.

Définir l'ordre d'évaluation pour les configurations de résultats Genius dans un profil de recherche

Modifiez l'ordre dans lequel Recherche IA les évaluations des configurations de résultats Genius liées à un profil de recherche sont effectuées.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherche IA évalue les configurations de résultats Genius actives pour un profil de recherche dans l'ordre, de la valeur du champ **Ordre** la plus faible à la plus élevée. Les valeurs **du champ Ordre** pour les configurations de résultats Genius liées sont définies dans la liste connexe Résultats Genius du profil de recherche.

Remarque :
Les valeurs **de champ d'ordre** pour les configurations de résultats Genius liées sont définies séparément pour chaque profil de recherche. Une configuration de résultat Genius liée à plusieurs profils de recherche peut avoir une valeur de champ **Ordre** différente dans chaque profil.

La valeur du champ Limite de **résultats Genius** d'une configuration d'application de recherche spécifie le nombre maximal de cartes de résultats Genius que l'application peut afficher. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration des applications de recherche, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de l'application de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche pour lequel vous souhaitez définir l'ordre d'évaluation de la configuration de résultat Genius.
3. Dans la liste connexe Résultats Genius, modifiez les valeurs du champ **Ordre** pour les configurations de résultats Genius liées au profil de recherche.
   Pour en savoir plus sur la modification des valeurs de champ dans la liste connexe, reportez-vous à la section Use the list editor .

Que faire ensuite

Pour que les changements apportés aux valeurs du champ **Ordre** prennent effet, publiez le profil de recherche. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à Publier un profil 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.

Créer une configuration de résultat Genius

Créez une configuration de résultat Genius, définissez sa condition de déclenchement et configurez les résultats affichés sur sa carte de réponse.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous voulez lier la nouvelle configuration de résultat Genius.
3. Dans la liste connexe Résultats Genius, sélectionnez **Créer et lier**.
4. Renseignez les champs du formulaire Configuration de Recherche IA résultat Genius.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   La nouvelle configuration de résultat Genius apparaît dans la liste connexe Résultats Genius.
6. **Facultatif :** Ouvrez **l'ordre** de la nouvelle configuration de résultats Genius pour contrôler son ordre d'affichage pour le profil de recherche.

Que faire ensuite

Les changements apportés aux configurations des résultats Genius sont appliqués dans la recherche dès que vous les enregistrez. Vous n'avez pas besoin de publier le profil de recherche lié pour appliquer la nouvelle configuration.

Si vous avez sélectionné une condition de *NLU* déclenchement, vous devez lier un NLU modèle et ses intentions à votre configuration de résultat Genius. Pour obtenir des instructions, consultez Lier un modèle et des NLU intentions à une configuration de résultat Genius.

Lier un modèle et des NLU intentions à une configuration de résultat Genius

Spécifiez le modèle et les NLU intentions à utiliser pour une configuration de résultat Genius avec une condition de NLU déclenchement.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Résultats Genius**.
2. Ouvrez la configuration de résultat Genius à laquelle vous souhaitez lier un NLU modèle.
3. Dans la liste connexe du NLU modèle, sélectionnez **Lier existant.**
4. Renseignez les champs du formulaire Mappage du Recherche IA modèle de configuration NLU de résultat Genius.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le NLU modèle et ses intentions sélectionnées s'affichent dans la liste connexe Modèles NLU .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 qu'une NLU condition de déclenchement fonctionne, le NLU modèle doit être publié. Vous pouvez vérifier l'état du modèle NLU en accédant à **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Rechercher des intentions**.

Règles d'amélioration des résultats

Définissez des règles avec des conditions de déclenchement configurables pour valoriser, bloquer ou promouvoir les résultats de recherche pour des recherches spécifiques. Vous pouvez également améliorer les résultats de recherche pour les documents correspondant à des éléments du contexte utilisateur, tels que le pays, le système d'exploitation ou le type d'appareil d'un utilisateur.

Les règles d'amélioration des résultats avec des actions de valorisation remplacent l'ordre des résultats de recherche par défaut produit par la fonctionnalité de pertinence de l'apprentissage Recherche IA machine. Les règles comportant des actions de blocage ou de promotion remplacent le jeu de résultats par défaut d'une requête de recherche.

Structure de la règle

Une règle d'amélioration de résultat se compose des parties suivantes :

- Ensemble de conditions qui déterminent quand la règle s'active.
- Ensemble d'actions de valorisation, de blocage ou de promotion qui déterminent la façon dont la règle modifie les résultats de la requête de recherche lorsqu'elle est activée. La règle ne peut inclure que des actions d'un seul type, mais peut inclure plusieurs actions de ce type.

Les conditions des règles sont les suivantes :

- Plage de dates délimitée par des dates de début et de fin. La règle ne peut être activée que pendant la plage de dates spécifiée.
- Une langue. La règle ne peut être activée que si cette langue correspond à la langue de la requête de recherche.
- En option, un ensemble d'une ou plusieurs conditions de déclenchement. Les déclencheurs peuvent fonctionner sur des mots-clés de requête de recherche individuels, la requête de recherche complète ou des éléments du contexte de l'utilisateur de la recherche, tels que son service, sa langue ou la version du navigateur. La règle ne peut être activée que si toutes ses conditions de déclenchement sont remplies.

Les types d'actions de règle comprennent les types suivants :

- *Boost*: augmentez les scores de pertinence pour les enregistrements de résultats de recherche qui incluent des valeurs de champ spécifiques. Vous pouvez utiliser l'une des options suivantes :
  - Boostez les enregistrements de résultats de recherche qui incluent des valeurs de champ correspondant à une valeur renseignée de manière dynamique dans le contexte utilisateur.
  - Boostez les enregistrements de résultats de recherche qui incluent des valeurs de champ correspondant à une valeur statique que vous spécifiez.
- *Block*: exclure des enregistrements spécifiques des résultats de la requête de recherche.
- *Promote*: permet d'afficher des enregistrements spécifiques au début des résultats de la requête de recherche.

Chaque règle d'amélioration de résultat ne peut effectuer que des actions d'un seul type lorsqu'elle est activée. Vous pouvez définir plusieurs actions du même type pour une règle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 actions de blocage sont prioritaires sur les actions de promotion. Si deux règles bloquent et promeuvent le même enregistrement, Recherche IA l'enregistrement est exclu des résultats de la requête de recherche.

Dépendance linguistique

L'activation de la règle d'amélioration des résultats dépend de la langue. Spécifiez une langue pour chaque règle d'amélioration de résultat.

Recherche IA prend en charge les règles d'amélioration des résultats pour toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre les règles d'amélioration des résultats avec les déclencheurs de requête et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les règles d'amélioration des résultats
Normalisation des lemmes et de l'Unicode	Un terme de requête de recherche ajouté par un lemme ou une normalisation Unicode peut déclencher une règle d'amélioration des résultats s'il correspond au déclencheur de requête de la règle.
Mots vides	Si un terme de requête de recherche qui correspond au déclencheur de requête d'une règle d'amélioration de résultat est défini comme un mot vide, Recherche IA évalue le déclencheur de règle avant de supprimer le mot vide de la requête de recherche.
Synonymes	Par défaut, un terme d'expansion de synonyme peut activer une règle d'amélioration des résultats s'il correspond au déclencheur de requête de la règle. Vous pouvez empêcher les termes d'expansion de synonymes d'activer une règle avec un déclencheur de requête en désactivant l'option **Développer les synonymes pour les conditions de requête** qui s'affiche lorsque vous définissez le déclencheur de requête.
Gestion de la typo	Un terme de requête de recherche corrigé automatiquement peut déclencher une règle d'amélioration de résultat s'il correspond au déclencheur de requête de la règle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 règle d'amélioration des résultats

Créez une règle pour valoriser, bloquer ou promouvoir les résultats de recherche ou pour bloquer les résultats Genius. Spécifiez les conditions qui activent votre règle et choisissez l'action qu'elle effectue lorsqu'elle est activée.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez ces étapes pour configurer les conditions d'activation et les déclencheurs d'une règle d'amélioration de résultat. Les rubriques supplémentaires couvrent les étapes de configuration des actions de valorisation, de blocage ou de promotion pour votre règle.

Remarque :
Chaque règle d'amélioration de résultat ne peut effectuer que des actions d'un seul type lorsqu'elle est activée. Vous pouvez définir plusieurs actions du même type pour une règle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez ajouter la règle d'amélioration de résultat.
3. Dans la liste connexe Règles d'amélioration de résultat, sélectionnez **Créer**.
4. Renseignez les champs du formulaire Règle d'amélioration Recherche IA des résultats.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   La liste connexe Actions s'affiche.
6. Choisissez l'action que vous souhaitez que la règle d'amélioration de résultat effectue lorsqu'elle est activée, puis consultez la rubrique appropriée pour les étapes de configuration :
   - Pour augmenter les scores de pertinence des enregistrements de résultats de recherche qui incluent des valeurs de champ spécifiques, consultez Améliorer les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration des résultats.
   - Pour empêcher des enregistrements spécifiques d'apparaître dans les résultats de recherche, reportez-vous à Bloquer les résultats de recherche et les résultats Genius à l'aide d'une règle d'amélioration des résultats.
   - Pour que des enregistrements spécifiques apparaissent en premier dans les résultats de recherche, reportez-vous à Promouvoir les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration des résultats.

Que faire ensuite
Pour appliquer les paramètres nouveaux ou mis à jour des règles d'amélioration des résultats, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à .Publier un profil de recherche

Améliorer les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration des résultats

Configurez une règle d'amélioration des résultats pour augmenter les scores de pertinence des résultats de recherche qui répondent à une condition personnalisée.

Avant de commencer
Créez d'abord votre règle d'amélioration de résultat pour définir vos conditions de déclenchement, puis suivez ces étapes pour définir l'action effectuée lorsque la règle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'active. Pour plus d'instructions pour créer une règle d'amélioration des résultats, reportez-vous à Créer une règle d'amélioration des résultats.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une règle d'amélioration des résultats avec une action de valorisation s'active, Recherche IA elle modifie les scores de pertinence pour les résultats de recherche provenant d'une source indexée spécifiée dans l'action. Vous pouvez choisir l'un de ces types de boost :

- Boostez tous les résultats de recherche provenant de la source indexée spécifiée.
- Boostez uniquement les résultats de recherche provenant de la source indexée spécifiée avec une valeur de champ qui correspond à un élément renseigné dynamiquement du contexte utilisateur du module de recherche.
- Valorisez uniquement les résultats de recherche provenant de la source indexée spécifiée avec une valeur de champ qui correspond à une valeur de chaîne statique spécifiée dans l'action.

Vous pouvez spécifier un *poids de boost* pour chaque action de boost. Il s'agit d'une valeur entière utilisée Recherche IA pour modifier les scores de pertinence des résultats de recherche affectés par votre action de valorisation. Les poids de boost peuvent être positifs ou négatifs.

Les pondérations positives augmentent les scores de pertinence pour les résultats de recherche valorisés. Chaque poids de boost de 1 augmente le score de pertinence d'un résultat de recherche boosté de 0,1 % de sa valeur d'origine. Par exemple, si vous définissez un poids de boost de 100, vous augmentez la pertinence de chaque résultat de recherche boosté de +10 %, de sorte qu'un résultat de recherche avec un score de pertinence initial de 60 obtient un score final de pertinence de 66. La définition d'un poids de boost de 1 000 ajoute +100 %, doublant ainsi les scores de pertinence pour les résultats de recherche boostés.

Les pondérations négatives réduisent les scores de pertinence pour les résultats de recherche valorisés. Chaque poids de boost de –1 réduit le score de pertinence d'un résultat boosté de 0,1 % de sa valeur d'origine. Par exemple, si vous définissez un poids de boost de –150, vous réduisez de 15 % la pertinence d'un résultat de recherche boosté, de sorte qu'un résultat de recherche avec un score de pertinence initial de 100 obtient un score final de pertinence de 85. Tout poids de boost inférieur ou égal à –1000 réduit le score de pertinence d'un résultat de recherche boosté à 0, ce qui le fait apparaître à la fin de la liste des résultats de recherche.

Lorsqu'un seul résultat de recherche est affecté par plusieurs actions de valorisation, Recherche IA cela additionne les poids de boost individuels pour déterminer le modificateur de score de pertinence total. Par exemple, un résultat de recherche mis en avant par trois règles avec des poids de boost de 100, 150 et -25 a un poids de boost total de 225, ce qui augmente son score de pertinence final de 22,5 % de sa valeur d'origine.

Procédure

1. Dans la liste connexe Actions, sélectionnez **Créer une action de boost**.
2. Sur le formulaire Règle - mappage d'action, définissez le poids du boost et renseignez les autres champs.
3. Sélectionnez **Envoyer**.
4. **Facultatif :** Modifiez les valeurs **d'ordre** pour les actions de boost de la règle d'amélioration 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.

Que faire ensuite

Pour appliquer les paramètres nouveaux ou mis à jour des règles d'amélioration des résultats, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à .Publier un profil de recherche

Liste des types de boosts de règles d'amélioration des résultats

Cette liste décrit les types d'amélioration de la pertinence des résultats de recherche que vous pouvez appliquer à l'aide d'une règle d'amélioration des résultats.

Types d'actions de boost

Type	Description
Boostez tous les documents dans la source de recherche	Applique une amélioration de la pertinence à chaque résultat de recherche provenant de la source de recherche sélectionnée.
Boost par contexte utilisateur (dynamique)	Applique une amélioration de la pertinence aux résultats de recherche provenant de la source de recherche sélectionnée s'ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à une valeur de champ spécifiée dans le contexte utilisateur rempli de manière dynamique.
Boost par correspondance de champ (statique)	Applique une amélioration de la pertinence aux résultats de recherche provenant de la source de recherche sélectionnée s'ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à une valeur statique spécifiée.

Bloquer les résultats de recherche et les résultats Genius à l'aide d'une règle d'amélioration des résultats

Configurez une règle d'amélioration des résultats pour empêcher certains documents d'apparaître en tant que résultats Genius ou résultats de recherche.

Avant de commencer

Créez d'abord votre règle d'amélioration de résultat pour définir vos conditions de déclenchement, puis suivez ces étapes pour définir l'action effectuée lorsque la règle s'active. Pour plus d'instructions pour créer une règle d'amélioration des résultats, reportez-vous à Créer une règle d'amélioration des résultats.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une règle d'amélioration de résultat avec une action de blocage s'active, son effet dépend du paramètre de l'option **Appliquer uniquement aux résultats Genius de** la règle d'amélioration de résultat :

- Si cette option est sélectionnée, l'action de blocage empêche les documents sélectionnés d'apparaître en tant que réponses de résultat Genius. Les documents sélectionnés peuvent toujours apparaître en tant que résultats de recherche.
- Si cette option est décochée, l'action de blocage empêche les documents sélectionnés d'apparaître en tant que réponses de résultats Genius ou résultats 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.

Procédure

1. Dans la liste connexe Actions, sélectionnez **Bloquer les documents**.
2. Dans la boîte de dialogue Sélectionner les documents à bloquer, recherchez les résultats que vous souhaitez bloquer.
3. Pour ajouter un résultat de recherche au volet des résultats sélectionné, sélectionnez le signe Plus en regard de celui-ci.
4. Après avoir sélectionné tous les résultats que vous souhaitez bloquer, sélectionnez **Ajouter des documents et fermer**.
5. **Facultatif :** Modifiez les valeurs **d'ordre** pour les actions de blocage de la règle d'amélioration de résultat.

Que faire ensuite

Pour appliquer les paramètres nouveaux ou mis à jour des règles d'amélioration des résultats, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à .Publier un profil de recherche

Promouvoir les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration des résultats

Configurez une règle d'amélioration des résultats pour faire apparaître des enregistrements spécifiques en premier dans les résultats d'une recherche.

Avant de commencer

Créez d'abord votre règle d'amélioration de résultat pour définir vos conditions de déclenchement, puis suivez ces étapes pour définir l'action effectuée lorsque la règle s'active. Pour plus d'instructions pour créer une règle d'amélioration des résultats, reportez-vous à Créer une règle d'amélioration des résultats.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une règle d'amélioration de résultat avec une action de promotion est activée, elle affiche les résultats de recherche spécifiés dans l'action avant les autres résultats de la requête de recherche.

Procédure

1. Dans la liste connexe Actions, sélectionnez **Mettre en avant les documents**.
2. Dans la boîte de dialogue Sélectionner les documents à promouvoir, recherchez les résultats que vous souhaitez promouvoir.
3. Pour ajouter un résultat de recherche au volet des résultats sélectionné, sélectionnez le signe Plus en regard de celui-ci.
4. Après avoir sélectionné tous les résultats que vous souhaitez promouvoir, sélectionnez **Ajouter des documents et fermer**.
5. **Facultatif :** Modifiez les valeurs **d'ordre** pour les actions de promotion de la règle d'amélioration de résultat.

Que faire ensuite

Pour appliquer les paramètres nouveaux ou mis à jour des règles d'amélioration des résultats, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à .Publier un profil 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.

Configurations de l'application de recherche

Une configuration de l'application de recherche spécifie le moteur de recherche et les paramètres à utiliser pour la recherche dans une Now Platform application. Lorsque vous choisissez Recherche IA le moteur de recherche d'une application, vous pouvez sélectionner un profil de recherche pour l'application et configurer ses paramètres d'affichage et d'optimisation des résultats de recherche.

Certaines Now Platform applications installent leurs propres Recherche IA configurations d'application lorsque vous les activez. Par exemple, l'activation de l'option Gestion du service clientèle (CSM) l'application installe Recherche IA les configurations d'application pour le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal.

Recherche IA comprend des configurations de l'application de recherche à utiliser dans les applications suivantes Now Platform :

- Centre des employés
- Agent virtuel
- Portail de services

Vous pouvez modifier les configurations d'application de recherche existantes ou créer et configurer vos propres configurations d'application de recherche avec Recherche IA spécifié comme moteur de recherche.

Pour en savoir plus sur l'activation Recherche IA et la spécification des configurations des applications de recherche dans les applications prises en charge, reportez-vous à la section Activation et configuration Recherche IA dans Now Platform les applications.

Remarque :
Lorsque vous affichez ou modifiez des enregistrements de configuration d'application de recherche, le système peut afficher un message d'avertissement vous demandant de réindexer une ou plusieurs sources indexées. Ce processus de réindexation (un processus unique pour chaque source indexée répertoriée) est nécessaire pour renseigner correctement les suggestions de saisie semi-automatique basées sur la recherche. Pour en savoir plus sur les suggestions de saisie semi-automatique, reportez-vous à la section Suggestions de saisie semi-automatique dans Recherche IA les applications.

Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA

Créez une configuration d'application de recherche à spécifier Recherche IA en tant que moteur de recherche d'une Now Platform application. Sélectionnez un profil de recherche pour l'application à utiliser. Configurez les paramètres de l'application pour affiner et afficher les résultats de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Configuration de l'application de recherche, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration de l'application de recherche.
4. Sélectionnez **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.

Résultats
Le nouvel enregistrement de configuration de l'application de recherche apparaît dans la liste Configurations de l'application de recherche.

Que faire ensuite
Pour utiliser votre nouvelle configuration d'application de recherche, sélectionnez-la dans la configuration d'une Now Platform application qui prend en charge Recherche IA. Pour plus d'informations sur ces Now Platform applications, reportez-vous à Activation et configuration Recherche IA dans Now Platform les applications.

Afficher le nombre de résultats de recherche sur la page de résultats d'une application de recherche

Affichez le nombre de résultats de recherche sur la page de résultats pour Recherche IA les applications qui utilisent des composants Seismic. Les nombres indiquent le nombre total de résultats de recherche correspondants et le nombre de résultats correspondants pour chaque onglet de navigation.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs de Search peuvent activer l'affichage du nombre de résultats de recherche dans Recherche IA les applications qui utilisent des composants Seismic. Lorsque cette option est activée, la page de résultats de l'application de recherche affiche les nombres de résultats de recherche correspondants à deux emplacements :

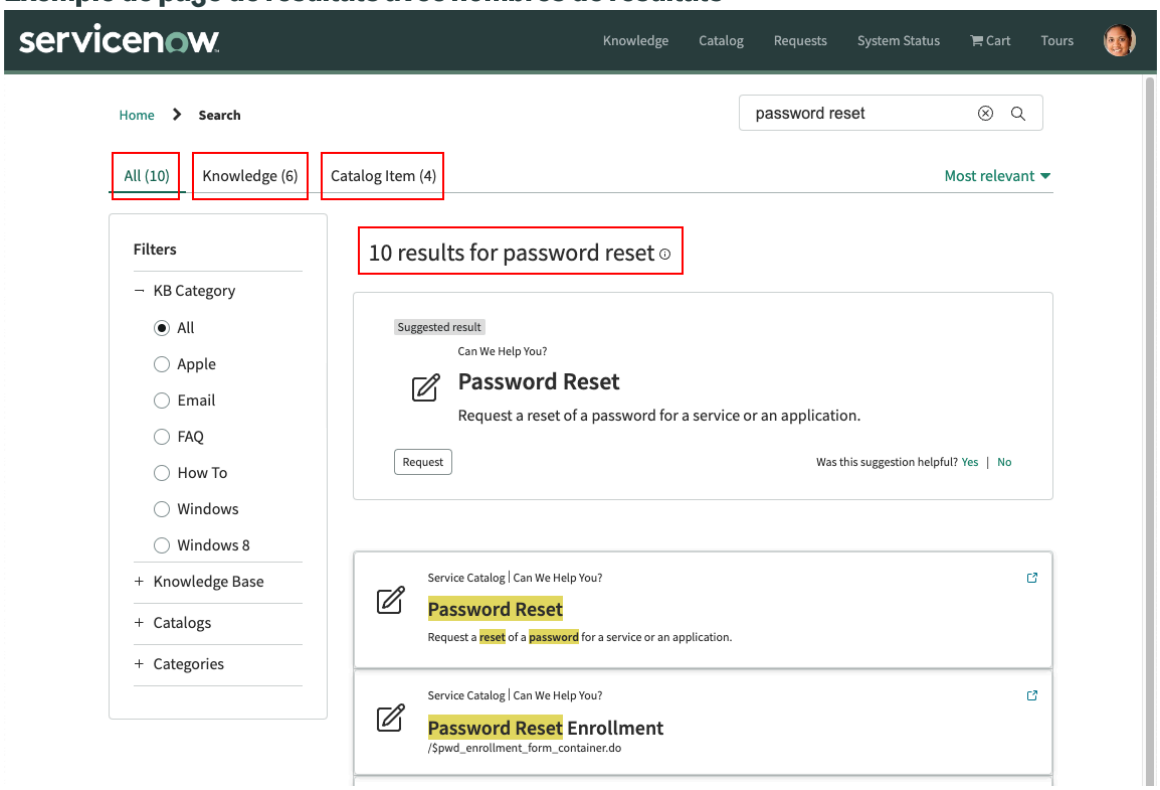
- Nombre total de résultats qui correspondent à la recherche de l'utilisateur
- Le nombre de résultats de recherche correspondants pour chaque source de recherche affichée sous forme d'onglet de navigation

Remarque :
Les onglets de navigation avec 1 000 résultats de recherche correspondants ou plus affichent **1 000+** comme nombre 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.

Exemple de page de résultats avec nombres de résultats



Remarque :
Les nombres de résultats indiquent le nombre de résultats qui correspondent à la recherche de l'utilisateur. La sécurité de liaison tardive peut supprimer les résultats une fois qu'ils ont été comptés, ce qui fait que le nombre réel de résultats affichés est inférieur au nombre. Pour plus d'informations sur la sécurité des liaisons tardives, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Les nombres de résultats sont pris en charge dans les applications de recherche qui utilisent des composants Seismic. Vous pouvez afficher le nombre de résultats de recherche dans les applications de recherche suivantes :

- Portail de services
- Centre de services aux employés (ESC)
- Recherche IA pour Next Experience Recherche globale et recherche dans l'espace de travail
- Applications personnalisées Générateur d'IU qui utilisent des composants d'interface utilisateur Seismic

D'autres applications de recherche, telles que Agent virtuel et Now Mobile, n'utilisent pas de composants Seismic et ne prennent donc pas en charge l'affichage du nombre de résultats de recherche. Pour de meilleurs résultats, n'activez pas le nombre de résultats de recherche pour ces applications de recherche.

Les nombres de résultats de recherche sont activés par défaut pour les nouveaux enregistrements de configuration d'application de recherche. Pour activer le nombre de résultats de recherche pour les enregistrements de configuration d'application de recherche existants après une mise à niveau à partir d'une version précédente, effectuez les étapes 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de l'application Recherche IA pour laquelle vous souhaitez afficher les nombres de résultats.
3. Sélectionnez l'option **Afficher le nombre de résultats de recherche** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Recherche IA Affiche le nombre total de résultats et le nombre de résultats de l'onglet de navigation sur la page de résultats de l'application de recherche sélectionnée.

Regrouper les résultats de recherche de pièce jointe avec leurs résultats parents

Configurez vos Recherche IA applications pour afficher les résultats de recherche de pièces jointes regroupés avec les résultats de leurs enregistrements parents.

Avant de commencer

L'attribut index_attachments ne peut pas être défini sur false pour n'importe quelle source indexée utilisée dans l'application Recherche IA . Pour en savoir plus sur la création et la modification d'attributs pour les sources indexées, reportez-vous à la section Attributs de la source indexée.

Remarque :
Si vous supprimez une valeur d'attribut false *index_attachments* d'une source indexée, effectuez une réindexation complète pour la source indexée avant de poursuivre cette procédure. Pour savoir comment réindexer du contenu pour une source indexée, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.

Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs de Search peuvent activer le regroupement des résultats de recherche de pièces jointes avec les résultats de leurs enregistrements parents. Lorsque cette option est activée, les résultats de recherche des pièces jointes qui correspondent à l'affichage de la recherche d'un utilisateur sont conformes aux résultats de recherche de son enregistrement parent.

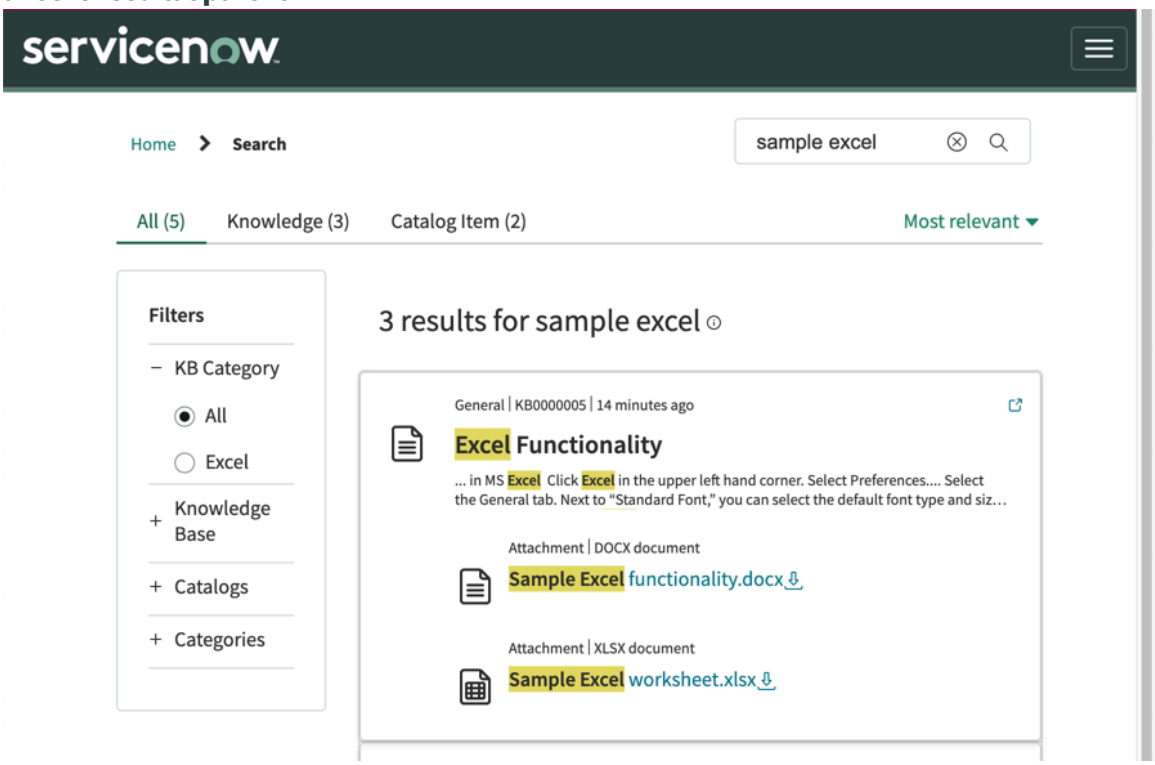
Si l'enregistrement parent lui-même ou l'une de ses pièces jointes correspond à la recherche de l'utilisateur, l'enregistrement parent apparaît dans la liste des résultats de recherche. Les pièces jointes groupées qui correspondent à la recherche s'affichent par ordre de pertinence décroissant dans les résultats de recherche de leur enregistrement parent.

Lorsque le regroupement de pièces jointes est utilisé, Recherche IA calcule les scores de pertinence pour l'enregistrement parent et chacune de ses pièces jointes groupées. Le score de pertinence final du résultat de recherche groupé est le plus élevé de ces scores de pertinence 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.

Exemple de page de résultats affichant les résultats de la pièce jointe regroupés avec le résultat parent



Affiche par défaut Recherche IA des résultats de recherche distincts pour l'enregistrement parent et chacune de ses pièces jointes qui correspondent à la recherche de l'utilisateur. Lorsque le regroupement de pièces jointes est activé, vous pouvez afficher toutes les pièces jointes correspondantes d'un enregistrement dans un seul emplacement, au lieu d'avoir à rassembler des informations provenant de plusieurs résultats de recherche.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez un résultat de recherche de pièce jointe groupée, Recherche IA les journaux cliquent sur les données du signal de classement pour le résultat de recherche de l'enregistrement parent. Toutes les autres données de signal de recherche sont spécifiques à l'enregistrement de pièce jointe sélectionné. Pour plus de détails sur la journalisation des signaux de recherche, reportez-vous à la section Rechercher les tables de signaux.

Le regroupement des pièces jointes est activé par défaut pour les nouveaux enregistrements de configuration de l'application de recherche. Pour activer le regroupement des pièces jointes pour les enregistrements de configuration d'application de recherche existants après une mise à niveau à partir d'une version précédente, effectuez les étapes suivantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de l'application pour laquelle vous souhaitez activer le Recherche IA regroupement de pièces jointes.
3. Configurez la mise en page du formulaire Configuration de l'application de recherche pour afficher le champ d'option **Afficher le parent pour les résultats qui sont des pièces jointes** .
   Pour en savoir plus sur la configuration de la mise en page d'un formulaire afin d'afficher des champs supplémentaires, reportez-vous à la section Configurer la mise en page du formulaire.
4. Sélectionnez l'option **Afficher le parent pour les résultats qui sont des pièces jointes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Mettre à jour**.
   Si l'attribut index_attachments n'est pas défini sur vrai pour toute source indexée utilisée dans l'application de recherche, le système affiche un message d'avertissement. Pour chaque source indexée affectée, définissez l'attribut index_attachments sur true, puis effectuez une réindexation complète.

Résultats

Recherche IA Regroupe les résultats de recherche de pièce jointe correspondant à ceux de leur enregistrement parent sur la page des résultats de l'application de recherche.

Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA

Définissez des facettes pour affiner vos recherches à l'aide de catégories générées dynamiquement à partir des résultats de recherche actuels.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une facette pour remplir un filtre d'affinement pour les résultats de recherche en fonction des valeurs de champ source indexées. La facette affiche initialement des options de filtre pour toutes les valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. La sélection d'une valeur de champ affine le jeu de résultats de recherche et affiche uniquement les résultats qui satisfont à la logique de filtre de la facette.

Remarque :
Si Recherche IA cette option applique une sécurité de liaison tardive à tous les résultats d'une source indexée utilisée par une facette, la liste des sélections de filtres disponibles pour la facette change. Dans ce cas, la facette affiche uniquement les valeurs de champ trouvées dans la page actuelle des résultats de recherche. Pour plus d'informations sur la sécurité des liaisons tardives, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Les facettes peuvent avoir l'un des types suivants. Chaque type de facette possède sa propre logique de filtrage.

- **Sélection unique** :
  - Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule valeur de champ comme filtre d'affinement de facette.
  - Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA filtre la liste des résultats de recherche en affichant uniquement les résultats qui contiennent la valeur de champ que vous avez choisie.
  - La facette autorise uniquement la sélection des valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel.
- **Sélection multiple et** :
  - Vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs de champ comme filtres d'affinement de facette.
  - Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA filtre la liste des résultats de recherche, affichant uniquement les résultats qui contiennent toutes les valeurs de champ que vous avez sélectionnées à partir de la facette.
  - La facette autorise uniquement la sélection des valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel.
- **Sélection multiple 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.

- Vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs de champ comme filtres d'affinement de facette.
- Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA filtre la liste des résultats de recherche, affichant uniquement les résultats qui contiennent l'une des valeurs de champ que vous avez sélectionnées à partir de la facette.
- Dans un premier temps, la facette autorise uniquement la sélection de valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. Toutes les valeurs de champ qui sont disponibles lorsque vous effectuez votre première sélection restent disponibles pour la sélection. Par exemple, supposons que vous ayez une facette Ou à sélection multiple pour un champ **de couleur** personnalisé avec des valeurs de champ bleues, vertes et rouges. Si votre recherche ne renvoie que des résultats verts et rouges, la facette **Couleur** affiche uniquement des valeurs de champ **vertes** et **rouges** . Lorsque vous sélectionnez la valeur de champ **rouge**, la valeur **de champ vert** est disponible pour la sélection, Recherche IA car elle était disponible avant que vous ne choisissiez une **couleur**.

⚠ Avertissement :
L'application de plusieurs filtres à partir d'une facette de sélection multiple et ou de sélection multiple ou allonge l'URL de votre requête de recherche. Testez vos configurations de facettes à sélection multiple pour vous assurer que les URL de requête de recherche avec des filtres de facette ne dépassent pas la limite de longueur d'URL maximale pour votre navigateur Web. (Différents navigateurs Web ont des limites de longueur d'URL différentes.)

Les facettes fonctionnent mieux lorsqu'elles sont créées à partir de champs des types suivants avec relativement peu de valeurs uniques :

- Choix
- Référence
- Chaîne
- Chaîne (UTF-8 complet)
- Vrai/Faux

Pour les tables autres que la table Connaissances [kb_knowledge], les facettes affichent les traductions de champ appropriées pour la session utilisateur en cours. Les facettes n'affichent pas les versions traduites de kb_knowledge champs traduits.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez configurer une facette.
3. Dans la liste connexe Facettes, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Facette, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de facette.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La nouvelle facette apparaît dans la liste connexe Facettes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA

Définissez les paramètres des onglets de navigation dans une configuration d'application de recherche. Les utilisateurs de l'application peuvent sélectionner des onglets de navigation pour affiner leurs résultats de requête de recherche par source de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Recherche IA Définit automatiquement les onglets de navigation pour les configurations d'application de recherche. Chaque onglet est lié à une source de recherche liée au profil de recherche de la configuration de l'application de recherche. Vous ne pouvez pas créer ni supprimer ces onglets de navigation.

Suivez ces étapes pour configurer les paramètres d'affichage des onglets de navigation dans votre configuration d'application de recherche.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez configurer les onglets de navigation.
3. Dans la liste connexe Onglets de navigation, modifiez l'onglet de navigation que vous souhaitez configurer.
4. Renseignez les champs du formulaire Onglet de navigation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de l'onglet Navigation.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
L'onglet de navigation s'affiche avec les paramètres mis à jour dans la liste connexe Onglets de navigation.

Spécifier si les filtres de facette persistent entre les onglets de navigation

Indiquez si Recherche IA les applications doivent conserver les filtres de facette existants lorsque vous sélectionnez un nouvel onglet de navigation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Conserve par défaut Recherche IA vos filtres de facette lorsque vous sélectionnez un nouvel onglet de navigation. Par exemple, supposons que vous affiniez vos résultats de recherche en sélectionnant la valeur du champ E-mail dans la facette **Catégorie de la base de connaissances** affichée dans l'onglet **de navigation Tous** . Si vous sélectionnez ensuite l'onglet **de navigation Connaissances** , la facette **Catégorie de la base de connaissances** conserve votre sélection d'e-mail et filtre toujours vos résultats de recherche en conséquence.

Les administrateurs peuvent remplacer ce comportement par défaut en définissant la valeur de la *glide.ais.facets.cross_tab_persistence* propriété système. Lorsque cette valeur de propriété système est définie sur faux, la sélection d'un nouvel onglet de navigation supprime tous les filtres de facette. Dans l'exemple précédent, la sélection de l'onglet **de navigation Connaissances** supprimerait votre filtre de facette de **catégorie de 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.

Cette option est globale et s'applique à toutes les Recherche IA applications sur votre instance.

Remarque :
Si un filtre de facette existant ne peut pas être appliqué aux résultats de recherche d'un onglet de navigation sélectionné, Recherche IA le filtre de facette est ignoré. Ce comportement se produit uniquement dans les applications de recherche pour lesquelles vous avez désactivé le nombre de résultats de recherche. Pour en savoir plus sur le nombre de résultats de recherche, reportez-vous à la section Afficher le nombre de résultats de recherche sur la page de résultats d'une application de recherche.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de la *`glide.ais.facets.cross_tab_persistence`* propriété système.
3. Saisissez la valeur de la propriété système en fonction du comportement souhaité :
   - Pour conserver les filtres de facette existants lorsqu'un nouvel onglet de navigation est sélectionné, définissez la valeur de la propriété système sur vrai.
   - Pour supprimer tous les filtres de facette lorsqu'un nouvel onglet de navigation est sélectionné, définissez la valeur de la propriété système sur faux.

   La valeur de la propriété par défaut est true.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Toutes les Recherche IA applications conservent ou suppriment les filtres de facette existants lorsqu'un nouvel onglet de navigation est sélectionné.

Suggestions de saisie semi-automatique dans Recherche IA les applications

Affichez automatiquement des suggestions intelligentes dans le champ de saisie de votre application de recherche, afin d'aider les utilisateurs à formuler leurs recherches ou à accéder directement aux résultats pertinents. Les suggestions peuvent inclure des résultats de recherche pertinents, des requêtes populaires, des requêtes récentes issues de l'historique personnel de l'utilisateur et des résultats de recherche populaires.

Lorsque vous créez une configuration d'application de recherche, Recherche IA celle-ci est automatiquement remplie avec des types de suggestions de saisie semi-automatique. Les paramètres de ces types de suggestions contrôlent l'apparence des suggestions de saisie semi-automatique lorsque les utilisateurs interagissent avec le champ d'entrée.

Chaque type de suggestion de saisie semi-automatique inclut des paramètres par défaut que vous pouvez configurer en fonction des besoins de votre application. Il inclut également un ou plusieurs lecteurs de suggestions de recherche, qui génèrent des requêtes de recherche et des suggestions de résultats de recherche.

Vous pouvez supprimer un type de suggestion indésirable de la configuration de votre application de recherche. Si vous souhaitez restaurer un type de suggestion supprimé, vous pouvez le relier à la configuration de votre application de recherche. Vous ne pouvez lier qu'une seule source de suggestion de saisie semi-automatique de chaque type à une configuration d'application de recherche donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 suggestions de saisie semi-automatique sont générées par l'application Suggestions de recherche. Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de l'application Suggestions de recherche, reportez-vous à Suggestions de recherche.

Recherche IA utilise un modèle de pertinence dédié pour classer les enregistrements à afficher sous forme de suggestions de saisie semi-automatique dans le champ de recherche. Ce modèle de pertinence évalue les enregistrements en fonction de leur actualité et des correspondances de termes de requête de recherche dans leurs champs de **titre** . Le système n'entraîne pas ce modèle de pertinence de suggestion de saisie semi-automatique. Pour en savoir plus sur les modèles de pertinence, reportez-vous à Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA.

Liste des types de suggestion de saisie semi-automatique pour Recherche IA les applications

Recherche IA fournit plusieurs types de suggestions de saisie semi-automatique que vous pouvez configurer pour les afficher aux utilisateurs dans le champ de recherche.

Les types de suggestions de saisie semi-automatique suivants sont disponibles pour la liaison aux configurations des applications de recherche spécifiées Recherche IA comme moteur de recherche.

Remarque :
Tous les types de suggestions de saisie semi-automatique ne sont pas disponibles pour les configurations d'application de recherche incluses dans le système de base.

Type de suggestion à saisie semi-automatique	Description
Groupe de lecteurs de recherche populaire pour <nom de l'application>	Affiche les suggestions de requête de recherche en fonction des recherches soumises par tous les utilisateurs de l'application de recherche. Lorsque vous créez une configuration d'application de recherche, ce groupe de lecteurs de suggestion n'y est pas lié par défaut. En-tête de section par défaut : Recherches populaires Lecteurs : Lecteur de requêtes populaires
Groupe de lecteurs des recherches récentes pour <nom de l'application>	Affiche les suggestions de requête de recherche en fonction des recherches précédentes de l'utilisateur. En-tête de section par défaut : Recherches récentes Lecteurs inclus : Lecteur d'historique des utilisateurs
Groupe de lecteurs des résultats suggérés basés sur la recherche pour <nom de l'application>	Affiche les titres et les tableaux pour les suggestions de résultats de recherche en fonction d'une recherche des termes saisis dans le champ de recherche. 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.

Type de suggestion à saisie semi-automatique	Description
	recherche applique des filtres de sources de recherche, des dictionnaires de mots vides et de synonymes, et les règles d'amélioration des résultats du profil de recherche lié de l'application de recherche. Recherche IA traite le dernier terme dans le champ de recherche de la manière suivante : • Si le dernier terme du champ de recherche est suivi d'un espace, Recherche IA traitez-le comme un terme de recherche littéral. Par exemple, un acte suivi d'un espace correspond aux résultats contenant le terme acte. • Si le dernier terme du champ de recherche n'est pas suivi d'un espace, Recherche IA traite-le comme un préfixe de recherche générique. Par exemple, agir sans suivre l'espace correspond aux résultats contenant les termes agir, action, activé, actionné, etc. Lorsque vous sélectionnez un résultat de recherche suggéré, celui-ci s'ouvre comme suit : • Résultats d'éléments de catalogue ouverts dans Catalogue de services. • Résultats d'article de la base de connaissances ouverts dans Knowledge. • D'autres résultats s'ouvrent dans la vue de formulaire. **Remarque :** Si le résultat de recherche suggéré est une pièce jointe, sa sélection ouvre son enregistrement parent dans la vue de formulaire. En-tête de section par défaut : Suggéré Lecteurs inclus : Lecteur de suggestion basé sur la recherche
Groupe de lecteurs de requêtes suggérées pour <nom de l'application>	Affiche une combinaison de suggestions de requête de recherche (basées sur les recherches précédentes de l'utilisateur) et de suggestions de résultats de recherche (basées sur les résultats sélectionnés par l'utilisateur pour les recherches précédentes).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 suggestion à saisie semi-automatique	Description
	En-tête de section par défaut : aucun Lecteurs inclus : Lecteur de requêtes populaires, Lecteur d'historique des utilisateurs, Lecteur de terme de recherche utilisateur
Groupe de lecteurs de résultats suggérés pour <nom de l'application>	Affiche les suggestions de résultats de recherche en fonction des résultats sélectionnés par l'utilisateur pour les recherches précédentes. Lorsque vous créez une configuration d'application de recherche, ce groupe de lecteurs de suggestion n'y est pas lié par défaut. En-tête de section par défaut : résultats suggérés Lecteurs inclus : Personal Click Reader
Groupe de lecteurs de l'historique des utilisateurs pour <nom de l'application>	Affiche la requête de recherche actuelle de l'utilisateur, ainsi que la requête de recherche et les suggestions de résultats de l'activité de recherche précédente de l'utilisateur qui correspondent à l'entrée actuelle. Lorsque vous créez une configuration d'application de recherche, ce groupe de lecteurs de suggestion n'y est pas lié par défaut. En-tête de section par défaut : Consulté(s) récemment Lecteurs inclus : Historique de l'utilisateur et lecteur de clics, Lecteur de termes de recherche de l'utilisateur

Remarque :
Une configuration de l'application de recherche ne peut pas être liée à plusieurs types de suggestions de recherche qui incluent le même lecteur et ont le même mode de clic. Si vous essayez de lier un deuxième type de suggestion avec le même lecteur et le même mode de clic à une configuration d'application de recherche, le système affiche un message d'erreur.

Configurer un type de suggestion de saisie semi-automatique dans une configuration d'application Recherche IA

Modifiez les paramètres par défaut pour l'affichage des suggestions de saisie semi-automatique d'un type sélectionné dans le champ d'entrée de votre application 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.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous définissez une nouvelle configuration d'application de recherche, Recherche IA celle-ci est automatiquement remplie avec des types de suggestions à saisie semi-automatique. Vous pouvez modifier les paramètres par défaut de ces types de suggestions à saisie semi-automatique.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche qui contient le type de suggestion de saisie semi-automatique que vous souhaitez modifier.
3. Dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique, modifiez le type de suggestion de saisie semi-automatique dont vous souhaitez modifier les paramètres.
4. Renseignez les champs du formulaire Groupe de lecteurs de suggestion.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les paramètres mis à jour pour le type de suggestion de saisie semi-automatique apparaissent dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique de la configuration de l'application de recherche.

Supprimer un type de suggestion de saisie semi-automatique d'une Recherche IA configuration d'application

Désactivez l'affichage des suggestions de saisie semi-automatique d'un type sélectionné dans le champ d'entrée de votre application de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous définissez une configuration d'application de recherche, Recherche IA celle-ci est automatiquement remplie avec des types de suggestions de saisie semi-automatique. Vous pouvez supprimer les types de suggestion de saisie semi-automatique indésirables de la configuration de l'application de recherche.

Remarque :
La suppression d'un type de suggestion de saisie semi-automatique de la configuration de votre application de recherche ne le supprime pas. Pour lier à nouveau le type de suggestion supprimé à la configuration de votre application de recherche, reportez-vous à la section Relier un type de suggestion de saisie semi-automatique à une configuration d'application Recherche IA.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche qui contient le type de suggestion de saisie semi-automatique que vous souhaitez supprimer.
3. Dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique, modifiez le type de suggestion de saisie semi-automatique que vous souhaitez 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.

4. Sur le formulaire Groupe de lecteurs de suggestions, sélectionnez **Supprimer de l'application de recherche**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion.

Résultats
Le type de suggestion de saisie semi-automatique sélectionné n'apparaît plus dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique de la configuration de l'application de recherche.

Relier un type de suggestion de saisie semi-automatique à une configuration d'application Recherche IA

Réactivez l'affichage des suggestions de saisie semi-automatique d'un type sélectionné dans le champ d'entrée de votre application de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous définissez une configuration d'application de recherche, Recherche IA celle-ci est automatiquement remplie avec des types de suggestions de saisie semi-automatique. Si vous avez supprimé l'un de ces types de suggestions de saisie semi-automatique de la configuration de l'application de recherche, vous pouvez le lier de nouveau.

Remarque :
Une configuration de l'application de recherche ne peut pas être liée à plusieurs types de suggestions de recherche qui incluent le même lecteur et ont le même mode de clic. Si vous essayez de lier un deuxième type de suggestion avec le même lecteur et le même mode de clic à une configuration d'application de recherche, le système affiche un message d'erreur.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche à laquelle vous souhaitez réassocier le type de suggestion de saisie semi-automatique.
3. Dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique, sélectionnez **Ajouter existant.**
4. Dans la liste Groupes de lecteurs de suggestion, modifiez le type de suggestion à saisie semi-automatique que vous souhaitez lier à nouveau à votre configuration d'application de recherche.
5. Sur le formulaire Groupe de lecteurs de suggestion, entrez ou recherchez la configuration d'application de recherche par nom dans le champ **Application de recherche** .
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le type de suggestion de saisie semi-automatique sélectionné apparaît dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique de la configuration de l'application de recherche.

Utilisation de post-traitements avec script de recherche dans Recherche IA les configurations d'application

Utilisez des post-traitements avec script pour modifier les enregistrements de résultats de recherche à afficher dans une application 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.

Par exemple, un post-traitement basé sur un script de recherche peut modifier les valeurs de champ de date ou de devise des résultats de recherche afin qu'elles s'affichent dans les formats régionaux de l'utilisateur.

Créer un post-traitement avec script de recherche

Définissez un script pour post-traiter Recherche IA les résultats de recherche avant de les afficher à l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez configurer un post-traitement scripté.
3. Dans la liste connexe Rechercher des post-traitements avec script, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Rechercher les post-traitements scriptés.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Rechercher les post-traitements avec script.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le nouveau post-traitement avec script de recherche apparaît dans la liste connexe Rechercher les post-traitements avec script de la configuration de l'application de recherche.

Que faire ensuite

Pour appliquer votre nouveau post-traitement scripté par un script de recherche, liez-le à la configuration de l'application de recherche pour l'application dont vous souhaitez post-traiter les résultats.

Lier un post-traitement avec script de recherche à une configuration d'application Recherche IA

Liez un post-traitement avec script de recherche à une configuration d'application Recherche IA de recherche. L'application de recherche exécute le script lié pour chaque résultat de recherche avant de l'afficher à l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Vous devez déjà avoir créé le post-traitement de script de recherche que vous souhaitez lier à la configuration de l'application de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche à laquelle vous souhaitez lier un post-traitement scripté par recherche.
3. Dans la liste connexe Rechercher des post-traitements avec script, 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.

4. Dans le formulaire Rechercher des post-traitements scriptés, sélectionnez l'icône de recherche de référence ( ) pour le champ **Rechercher un traitement scripté** et sélectionnez le post-traitement scripté de recherche que vous souhaitez lier à la configuration de l'application de recherche.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Rechercher les post-traitements avec script.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouveau post-traitement avec script de recherche apparaît dans la liste connexe Rechercher les post-traitements avec script.

Options de tri des résultats de recherche dans les configurations de l'application Recherche IA

Une option de tri des résultats de recherche permet aux utilisateurs d'afficher les résultats de recherche dans un ordre déterminé par leurs valeurs de champ. L'application d'une option de tri des résultats de recherche remplace l'ordre des résultats basé sur la pertinence par défaut Recherche IA . Vous pouvez définir des options de tri des résultats de recherche personnalisées pour vos Recherche IA applications.

Pour en savoir plus sur la façon dont les utilisateurs appliquent les options de tri des résultats de recherche, reportez-vous à Modifier l'ordre de tri de vos résultats de recherche.

Créer une option de tri des résultats de recherche dans une configuration d'application Recherche IA

Définissez une option de tri pour permettre aux utilisateurs d'une Recherche IA application de classer leurs résultats de recherche à l'aide de valeurs de champ.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une option de tri des résultats de recherche permet aux utilisateurs de trier leurs résultats de recherche en fonction d'un champ, en remplaçant l'ordre des résultats par défaut Recherche IA basé sur la pertinence. Chaque option de tri des résultats de recherche spécifie un champ sur lequel trier les résultats et un ordre de tri (croissant ou décroissant) pour le tri.

Le menu de tri d'une Recherche IA application affiche toutes les options de tri des résultats de recherche actives définies pour cette application, ainsi que l'option la **plus pertinente** par défaut.

Remarque :
Si aucune option de tri des résultats de recherche n'est active pour une Recherche IA application, le menu de tri ne s'affiche pas pour les utilisateurs de cette application et les résultats sont automatiquement triés par pertinence.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez créer une option de tri des résultats de recherche.
3. Dans la liste connexe Options de tri, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Option de tri.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Option de tri.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La nouvelle option de tri des résultats de recherche apparaît dans la liste connexe Options de tri de l'application de recherche et son titre s'affiche dans le menu de tri pour les utilisateurs de l'application de recherche. Les utilisateurs peuvent sélectionner la nouvelle option dans le menu de tri pour appliquer le tri défini à leurs résultats de recherche.

Désactiver une option de tri des résultats de recherche dans une configuration d'application Recherche IA

Supprimez une option de tri des résultats de recherche du menu de tri d'une Recherche IA application. La suppression de l'option de tri des résultats de recherche empêche les utilisateurs de l'application de sélectionner cette option pour réorganiser leurs résultats de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez désactiver une option de tri des résultats de recherche.
3. Dans la liste connexe Options de tri, modifiez l'option de tri des résultats de recherche que vous souhaitez désactiver.
4. Dans le formulaire Option de tri, désactivez l'option **Actif** et sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Option de tri.

Résultats

L'option de tri des résultats de recherche sélectionnée n'apparaît plus dans le menu de tri de l'application de recherche.

Remarque :
Si aucune option de tri des résultats de recherche n'est active pour une Recherche IA application, le menu de tri ne s'affiche plus pour les utilisateurs de cette application et les résultats sont automatiquement triés par pertinence.

Activation et configuration Recherche IA dans Now Platform les applications

Configurez et utilisez le Recherche IA moteur dans les Gestion du service clientèle, Now Mobile, Portail de services, et Agent virtuel applications.

Pour chaque application prise en charge Now Platform dans laquelle vous souhaitez l'utiliser Recherche IA , définissez une configuration d'application de recherche et spécifiez-la Recherche IA comme moteur de recherche. Pour en savoir plus sur les configurations des applications de recherche, reportez-vous à Configurations de l'application de recherche.

Certaines applications prennent en charge une configuration supplémentaire pour Recherche IA, comme décrit dans les sections suivantes.

Gestion du service clientèle (CSM)

Gestion du service clientèle vous permet de fournir un service et une assistance aux clients externes par le biais de canaux de communication tels que le Web, les e-mails, 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.

messagerie instantanée, le téléphone et les médias sociaux. L'application CSM comprend Customer Service Portal et Consumer Service Portal qui prennent en charge Recherche IA.

Pour en savoir plus sur la configuration des Customer Service Portal et Consumer Service Portal à utiliser Recherche IA, consultez Configurer Recherche IA pour les Customer Service Portal et Consumer Service Portal . Pour activer Recherche IA les widgets afin que les utilisateurs invités sur ces portails puissent utiliser Recherche IA, consultez Permettant Recherche IA dans les Customer Service Portal et Consumer Service Portal pour les utilisateurs non authentifiés .

Now Mobile

Permettez à vos utilisateurs d'envoyer des incidents et des demandes, de gérer des tâches et d'accéder aux ressources de l'entreprise où qu'ils soient à l'aide d' Now Mobile application

Pour plus de détails sur la configuration et l'utilisation Recherche IA en Now Mobile tant que moteur de recherche, consultez Recherche IA sur équipement mobile .

Portail de services

Portail de services est un cadre de travail de portail qui permet aux administrateurs de créer une expérience en libre-service adaptée aux équipements mobiles pour les utilisateurs. Il interagit avec des parties de , afin que les utilisateurs puissent accéder à des fonctionnalités spécifiques de la Now Platformplate-forme à l'aide Portail de servicesde .

Pour plus de détails sur l'activation et l'utilisation Recherche IAPortail de services en tant que moteur de recherche, voir Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Agent virtuel

Agent virtuel est une plateforme qui fournit une assistance utilisateur par le biais de conversations dans une interface de messagerie. Utilisez Agent virtuel pour concevoir et créer des conversations automatisées qui aident vos utilisateurs à obtenir rapidement des informations, à prendre des décisions et à effectuer des tâches courantes.

Pour plus d'informations sur la façon d'utiliser Agent virtuelRecherche IA, voir Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA .

Créer un correspondant de recherche personnalisé pour la recherche globale

Personnalisez l'expérience de recherche globale pour renvoyer des résultats de recherche de correspondance exacte à partir d'une table et d'une colonne (champ) spécifiées. Vous pouvez configurer des correspondances de recherche personnalisées pour les termes de recherche dont le préfixe est suivi de chiffres, tels que INT470271, ou pour les termes de recherche numérique dont les caractères de délimitation sont tels que 525-326-3827 ou 08/01/2016.

Avant de commencer

Vous devez l'avoir Next Experience activé.

Recherche IA doit être configuré en tant que moteur de recherche pour la recherche globale. Pour en savoir plus sur la configuration Recherche IA en tant que moteur de recherche pour la recherche globale, reportez-vous à la section Recherche IA pour Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 votre instance a été créée à l'origine en cours d'exécution Utah ou dans une version ultérieure de la famille, Recherche IA elle est automatiquement configurée en tant que moteur de recherche pour la recherche globale.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour personnaliser le comportement de correspondance exacte dans la recherche globale, vous pouvez définir un correspondant de recherche personnalisé. La correspondance spécifie un modèle d'expression régulière Java qui compare les requêtes de recherche, ainsi qu'une Recherche IA table et une colonne (champ) de cette table. Lorsqu'une requête de recherche correspond exactement au modèle d'expression régulière, la correspondance personnalisée se déclenche et la recherche globale renvoie uniquement les résultats exacts de la table et de la colonne spécifiées.

Les correspondances de recherche personnalisées ont priorité sur la fonctionnalité de correspondance exacte par défaut Recherche IA pour les tables avec des préfixes définis dans la table Nombre [sys_number]. Si une requête de recherche globale ne correspond pas au modèle d'expression régulière d'un correspondant de recherche personnalisé, Recherche IA elle revient à évaluer les correspondances exactes dans les tables avec des préfixes définis.

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent désactiver ce comportement de secours en définissant la valeur de la `glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled` propriété système sur faux. Avec cette valeur définie, si une requête de recherche ne correspond pas aux modèles d'expression régulière d'un outil de correspondance de recherche personnalisé, Recherche IA elle est traitée comme une recherche en texte intégral normale, ignorant les correspondances exactes dans les tables avec des préfixes définis.

Pour en savoir plus sur l'évaluation Recherche IA des requêtes de recherche globale pour les correspondances exactes, consultez Utiliser Recherche IA for Next Experience.

Procédure

1. Accédez à la *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Correspondances personnalisées de la recherche globale**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Correspondance personnalisée, renseignez les champs **Nom**, **Table** et **Colonne** . Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de correspondance personnalisée.
4. Pour renseigner le champ **Regex** du formulaire, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Générer une regex**.
   b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez l'option qui correspond le mieux aux valeurs que vous vous attendez à voir dans la **colonne** spécifiée.
   c. Lorsque vous y êtes invité, entrez le préfixe de valeur ou sélectionnez le délimiteur numérique de valeur.
   d. Fermez la fenêtre contextuelle en sélectionnant **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Soumettre.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Recherche IA

Domain Separation n’est pas pris en charge pour les tables d’application Recherche IA , mais les requêtes de recherche utilisateur respectent les restrictions de domaine des enregistrements de tables indexées Now Platform . 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.

Remarque :
Reportez-vous à la section Vue d’ensemble et aux sections suivantes pour plus d’informations sur la façon dont Recherche IA les requêtes de recherche respectent les paramètres de domaine des enregistrements indexés.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

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

Recherche IA Permet aux utilisateurs d’indexer et de rechercher du contenu à partir d’enregistrements dans Now Platform des tables. Les Recherche IA tables et propriétés d’application ne prennent pas en charge la séparation de domaine, mais les requêtes de recherche utilisateur respectent les paramètres de domaine du contenu indexé, comme décrit dans les sections suivantes.

Domain Separation dans le contenu indexé et les requêtes de recherche

Lors de l’indexation du contenu pouvant être recherché à partir d’une Now Platform table, Recherche IA stocke les valeurs de champ sys_domain pour les enregistrements de la table source et des tables référencées.

Si Domain separation est activée, Recherche IA applique un filtre pour le domaine de session actuel à chaque requête de recherche. Ce filtre exclut les enregistrements qui ne sont pas visibles dans le domaine de la session. Seuls les enregistrements visibles dans le domaine de session apparaissent en tant que résultats de requête de recherche.

Pour les tables enfants sur lesquelles l’attribut `domain_master` est défini, l’indexation et la recherche utilisent le champ de référence approprié pour dériver le domaine de l’enregistrement enfant d’un enregistrement parent référencé.

Les restrictions s’appliquent aux enregistrements référencés dans les requêtes de recherche, comme indiqué dans le tableau 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.

Condition	Comportement
L’enregistrement référencé n’est pas visible dans le domaine de session en cours	• Les requêtes de recherche ne correspondent pas au contenu de l’enregistrement référencé • Le filtrage sur le champ de référence n’a aucun effet sur les résultats de recherche • Le facettage sur le champ de référence n’a aucun effet
Le domaine d’enregistrement référencé diffère du domaine d’enregistrement parent	Les enregistrements de résultats de recherche n’affichent pas le champ de référence

Indexation des modifications dans les domaines d’enregistrement

Recherche IA Met à jour automatiquement les domaines indexés pour les enregistrements dans les tables configurées en tant que sources indexées.

Recherche IA ne met pas à jour automatiquement les domaines indexés pour les tables référencées. Vous pouvez mettre à jour le domaine indexé pour une table référencée de l’une des façons suivantes.

Cas d'utilisation	Action
Effectuer une mise à jour ponctuelle des valeurs de champ de domaine pour une table référencée	Effectuez une réindexation complète de la table pour la source indexée qui inclut la table affectée. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.
Activer la mise à jour automatique des valeurs de champ de domaine pour une table référencée	Créez un paramètre de `dot_walk_fields` champ pour le champ de référence, en spécifiant les champs de domaine `sys_domain sys_domain_path` comme valeur d’attribut. Pour obtenir les instructions complètes de cette tâche, reportez-vous à Activer les mises à jour automatiques de domaine pour une table référencée.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Activer les mises à jour automatiques de domaine pour une table référencée

Configurez un paramètre de champ pour indexer automatiquement les mises à jour des valeurs de champ de domaine pour les enregistrements d’une table référencée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette rubrique fournit des étapes pour configurer un *dot_walk_fields* paramètre de champ afin d'activer l'indexation automatique des valeurs de champ de domaine pour les enregistrements dans les tables référencées. Pour obtenir des instructions plus générales sur la définition des paramètres de champ, reportez-vous à la section Créer un paramètre de champ pour une source indexée.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez définir un paramètre de champ.
3. Dans la liste connexe Paramètres de champ et mappage, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Paramétrage de champ, saisissez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Attribut	dot_walk_fields
Champ	<champ de référence>
Valeur	sys_domain sys_domain_path

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Paramètre de champ.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouveau *dot_walk_fields* paramètre de champ apparaît dans la liste connexe Paramètres de champ et mappage.

Que faire ensuite
Pour que le nouvel *dot_walk_fields* attribut prenne effet, effectuez une réindexation complète de la table pour la source indexée. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.

Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA

Avec un abonnement au module d'extension Contenu externe pour Recherche IA , vous pouvez permettre Recherche IA aux utilisateurs de rechercher du contenu et des métadonnées à partir de documents dans des référentiels externes et des tables distantes.

Le Contenu externe pour Recherche IA module d'extension vous permet d'indexer des documents situés en dehors de votre Now Platform instance, tels que ceux stockés dans les collections SharePoint, les sites Confluence et les tables distantes . L'indexation de ces documents permet d'effectuer des recherches dans leur contenu et leurs métadonnées dans Recherche IA.

Recherche IA Affiche les résultats de recherche pour les documents externes indexés, de la même façon que pour les enregistrements indexés Now Platform . Les utilisateurs n'ont pas besoin d'effectuer de recherches spéciales pour faire correspondre le contenu et les métadonnées de documents externes.

Traduction automatique

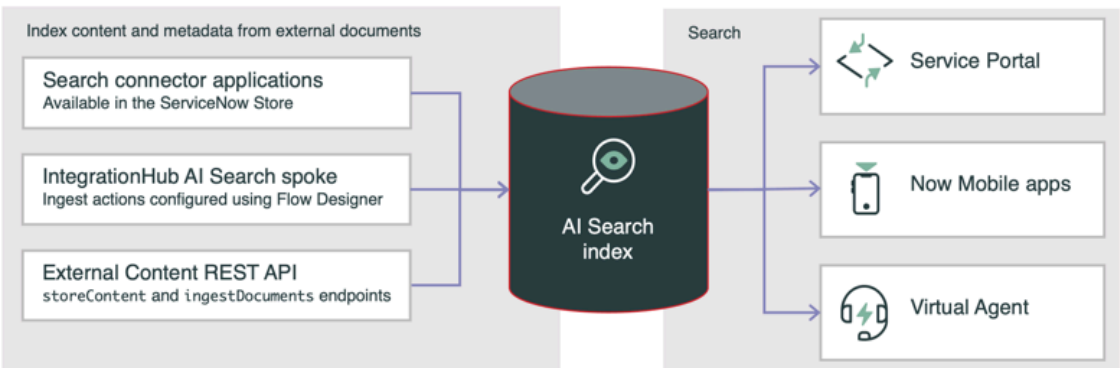
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

L’indexation ne duplique pas les documents externes en tant qu’enregistrements dans votre Now Platform instance. Lorsqu’un utilisateur sélectionne un résultat de recherche de document externe, il est dirigé vers le document source à son emplacement d’origine.

Outils d’indexation de contenu externe

Le diagramme suivant illustre comment Recherche IA fournit l’indexation et la recherche de contenu et de métadonnées de documents externes :

Recherche IA Diagramme d’architecture de contenu externe



Comme le montre le diagramme d’architecture, vous pouvez indexer du contenu et des métadonnées à partir de documents externes à l’aide de l’un ou de l’ensemble des outils suivants :

Outil d’indexation de contenu externe	Description
Applications du connecteur de recherche	Les applications de connecteur de recherche disponibles dans le ServiceNow Store fournissent des outils simples pour indexer le contenu et les métadonnées à partir de documents dans des sources externes prises en charge. Ils gèrent pour vous une partie du travail de configuration, comme la création de tables de schéma de contenu externe. Chaque application de connecteur de recherche prend en charge une source de document externe spécifique (ou un ensemble de sources). Par exemple, le connecteur de recherche SharePoint Online prend uniquement en charge les documents des collections SharePoint, tandis que le Concentrateur de connecteurs Raytion pour Recherche IA prend en charge plusieurs sources de documents. Si aucune application de connecteur de recherche n’est disponible pour votre source de document externe, vous devez utiliser le spoke ou l’API REST de contenu externe pour indexer le Hub d'intégration Recherche IA

Traduction automatique

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

Outil d'indexation de contenu externe	Description
	contenu et les métadonnées des documents provenant de cette source. Les applications de connecteur de recherche constituent le moyen le plus simple d'indexer le contenu et les métadonnées d'un document à partir de sources externes prises en charge.
Hub d'intégration Recherche IA Parlé	Le Hub d'intégration Recherche IA spoke fournit des Concepteur de flux actions que vous pouvez utiliser pour ingérer des documents externes à des fins d'indexation : • `Ingest Document`: définissez les paires nom-valeur d'une propriété pour un document externe et soumettez le document à l'indexation Recherche IA . • `Ingest Document Using Download URL`: Spécifiez l'URL d'un document externe et faites-le Recherche IA télécharger pour l'indexation. Vous pouvez spécifier des autorisations d'accès principales de sécurité pour les documents ingérés à l'aide de ces actions. Pour en savoir plus sur les autorisations d'accès et la sécurité du contenu de document externe, reportez-vous à Sécurité du contenu externe pour Recherche IA. Pour obtenir la liste complète des Concepteur de flux actions fournies par le Recherche IA spoke, consultez Recherche IA spoke . Le Hub d'intégration Recherche IA spoke combine une configuration et une manipulation flexibles avec une interface simple par glisser-déposer Concepteur de flux .
API REST de contenu externe	L'API REST de contenu externe fournit des points de terminaison que vous pouvez utiliser pour indexer le contenu et les métadonnées à partir de documents externes : • Envoyez le contenu et les métadonnées du texte du document externe pour Recherche IA indexation à l'aide du point de terminaison de l'API `ingestDocuments` . • Chargez le contenu binaire du document externe à Recherche IA l'aide du point de terminaison de l'API `storeContent` . 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.

Outil d'indexation de contenu externe	Description
	pouvez associer le contenu binaire stocké à un document alimenté à l'aide du point de terminaison `ingestDocuments` . **Remarque :** Pour accéder aux points de terminaison de l'API REST de contenu externe, vous avez besoin du ais_external_content rôle ou du rôle administrateur. Vous pouvez spécifier des autorisations d'accès principales de sécurité pour les documents ingérés à l'aide du point de terminaison `iningestDocuments` . Pour en savoir plus sur les autorisations d'accès et la sécurité du contenu de document externe, reportez-vous à Sécurité du contenu externe pour Recherche IA. Pour obtenir des descriptions complètes des points de terminaison de l'API REST de contenu externe, consultez API REST d'ingestion de contenu externe . L'API REST de contenu externe est l'outil le plus complexe pour indexer le contenu et les métadonnées de vos documents externes, mais elle offre le plus de flexibilité.

Prérequis pour la recherche de contenu externe

Avant de pouvoir indexer le contenu et les métadonnées des documents externes pour la recherche dans Recherche IA, vous devez satisfaire aux exigences suivantes. À l'exception de ce qui est indiqué dans le tableau, ces exigences s'appliquent quels que soient les outils d'indexation de contenu externe que vous utilisez.

Besoin	Description
Disposer d'un abonnement actif pour le module d'extension Contenu externe pour Recherche IA (com.glide.ais.external_content)	Le module d'extension Contenu externe pour Recherche IA fournit une fonctionnalité d'indexation de contenu provenant de sources de données externes. Pour obtenir des instructions sur l'achat d'un abonnement au module d'extension et son activation, reportez-vous à la section Demander le contenu externe pour Recherche IA le module d'extension.
Définir une table de schéma de contenu externe pour la source de document externe	Une table de schéma de contenu externe ne stocke pas le contenu du document externe dans la base de données. Au lieu de cela,

Traduction automatique

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

Besoin	Description
	ses colonnes servent de carte de champs d'index Recherche IA à remplir lorsque vous indexez du contenu provenant de sources de données externes. Pour savoir comment créer une table de schéma de contenu externe, reportez-vous à la section Créer une table de schéma de contenu externe. Lorsque des documents provenant de plusieurs sources de données externes partagent le même ensemble de champs et possèdent des identificateurs de documents uniques, vous pouvez utiliser une seule table de schéma de contenu externe pour chacune d'entre elles. Pour éviter toute perte de données, les sources de données externes doivent remplir les conditions suivantes : • Tous les documents des sources de données externes doivent inclure les mêmes champs, correspondant aux colonnes définies dans la table de schéma de contenu. • Chaque document dans les sources de données externes doit avoir un identifiant unique afin que les documents ne se déplacent pas les uns les autres dans l'index Recherche IA . Si les sources de données externes ne peuvent pas satisfaire ces conditions, créez une table de schéma de contenu externe distincte pour chaque source de données. **Remarque :** Recherchez des applications de connecteur à partir de créer automatiquement des tables de ServiceNow Store schéma de contenu externe selon vos besoins. Vous n'avez besoin de créer vos propres tables de schéma de contenu externe que lors de l'indexation de documents externes à l'aide du Hub d'intégration Recherche IA spoke ou de l'API REST de contenu externe.
Créez une source indexée avec votre table de schéma de contenu externe spécifiée comme table à indexer	La source indexée envoie le contenu et les métadonnées des documents externes à l'index Recherche IA .

Traduction automatique

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

Besoin	Description
	Pour obtenir des instructions sur la création d'une source indexée, reportez-vous à la section Créer une source indexée.
Créer une ou plusieurs sources de recherche pour la source indexée	Chaque source de recherche spécifie un sous-ensemble de documents externes provenant de la source indexée dont vous souhaitez rendre le contenu consultable dans Recherche IA. Pour obtenir des instructions sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Créer une source de recherche.

Demander le contenu externe pour Recherche IA le module d'extension

Demandez l'activation de pour Contenu externe pour Recherche IA module d'extension (com.glide.ais.external_content) permettre l'indexation du contenu et des métadonnées interrogeables à partir d'enregistrements dans des sources de données externes.

Avant de commencer

Vous devez acheter un abonnement payant avant de demander l'activation du module d'extension. Pour en savoir plus sur l'achat d'un abonnement payant pour un module d'extension, reportez-vous à la section Modules d'extension de ServiceNow.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

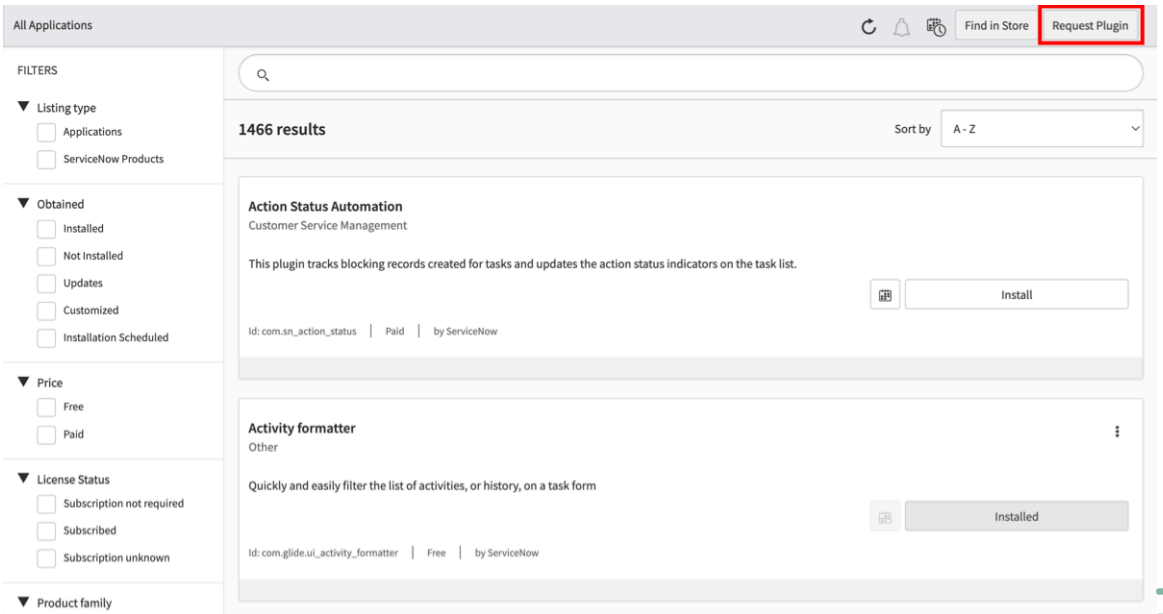
Vous ne pouvez pas activer le contenu externe pour le Recherche IA module d'extension à partir de votre instance ou du ServiceNow Storefichier . Suivez ces étapes pour soumettre une demande d'activation du module d'extension Now Support pour votre instance.

Procédure

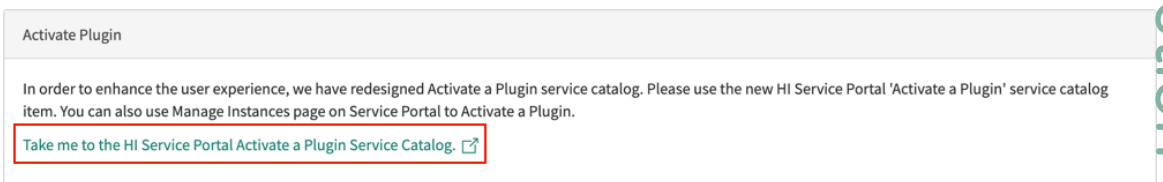
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

Traduction automatique

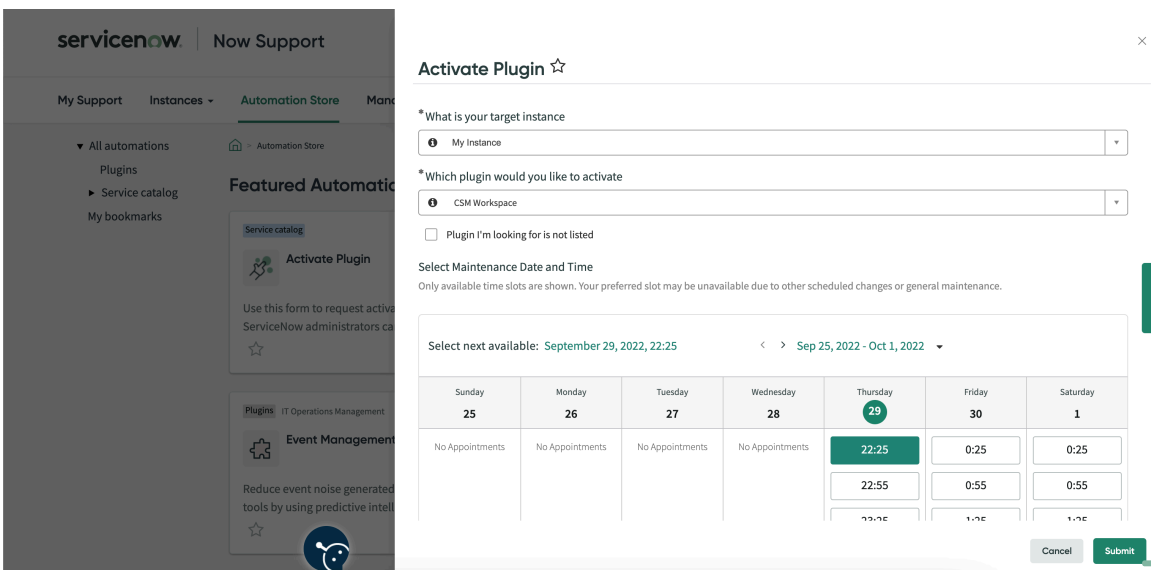
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
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**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. 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.

Créer une table de schéma de contenu externe

Définissez une table de schémas avec des colonnes correspondant aux champs sur les enregistrements d'une source de données externe. Recherche IA utilise le schéma lors de l'indexation du contenu à partir de la source de données externe.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une table de schéma de contenu externe ne stocke pas les données dans la base de données. Au lieu de cela, ses colonnes servent de carte de champs d'index Recherche IA à remplir lorsque vous indexez du contenu provenant de sources de données externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 indexez ou supprimez des enregistrements associés à ce schéma de contenu à l'aide de points de terminaison de l'API REST d'ingestion de contenu externe, vous devez spécifier le nom de la table de schéma comme paramètre de chemin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Contenu externe** > **Créer un schéma**.
2. Entrez un nom pour votre nouvelle table de schéma source externe.
3. Sélectionnez **Envoyer**.
   La nouvelle table de schéma de contenu externe s'ouvre dans la vue de liste.
4. **Facultatif :** Si vous devez définir des mappages de champs supplémentaires pour les enregistrements provenant de la source de données externe, ajoutez une nouvelle colonne pour chaque champ en suivant ces étapes.

   a. Dans la liste connexe Colonnes, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Entrée de dictionnaire.
   Pour obtenir une description de ces champs de formulaire, consultez le formulaire Entrée de dictionnaire.

   > **Remarque :**
   > Lorsque vous remplissez le champ **Type** , sélectionnez *String*, *Date*, *Date/Time*ou *Integer*. Recherche IA prend uniquement en charge ces types de colonnes sur les tables de schéma de contenu externe.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Si vous avez modifié l'ensemble de colonnes par défaut, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.

Que faire ensuite

Créez une source indexée avec votre table de schéma de contenu externe définie comme source. Pour obtenir des instructions sur la création d'une source indexée, consultez Créer une source indexée

Sécurité du contenu externe pour Recherche IA

Recherche IA Conserve les autorisations d'accès de sécurité pour les utilisateurs et les groupes spécifiées pour les documents indexés à partir de sources externes. Vous pouvez contrôler l'accès aux résultats de recherche de contenu externe en mappant ces utilisateurs et groupes définis en externe aux Now Platform utilisateurs.

Pour obtenir une vue d'ensemble de la sécurité du Recherche IA contenu, consultez Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Besoins

Pour utiliser la sécurité du contenu externe, incluez les deux étapes suivantes dans votre processus d'ingestion et d'indexation des documents externes :

Étape	Description
Spécifier *les autorisations d'accès* sur chaque document externe alimenté pour l'ingestion	Les autorisations d'accès à un document externe peuvent autoriser ou refuser l'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.

Étape	Description
	au document de manière globale (pour tous les utilisateurs), ou peuvent inclure des listes d'utilisateurs et de groupes spécifiques définis en externe qui sont autorisés ou non à accéder au document. Recherche IA Conserve les autorisations d'accès de sécurité du document externe pendant l'indexation. Informations supplémentaires : • Pour obtenir une vue d'ensemble de la spécification des autorisations d'accès aux documents externes, reportez-vous à la section Définir les autorisations d'accès pour les documents externes. • Pour en savoir plus sur l'ensemble des autorisations d'accès prises en charge pour la sécurité du contenu externe, reportez-vous à Autorisations d'accès au contenu externe. • Pour en savoir plus sur les autorisations d'accès spéciales accordées par certains rôles d'utilisateur, reportez-vous à la section Autorisations spéciales d'accès au contenu externe par rôle. • Pour savoir comment inverser la priorité par défaut et `groups.deny` les autorisations d'accès pour une source indexée de `users.read` contenu externe, consultez Modifier la priorité des autorisations de lecture de l'utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe.
Définir *des mappages utilisateur dans des* tables liées à des sources indexées de contenu externe	Un mappage d'utilisateur spécifie des alias d'utilisateur et de groupe définis en externe pour un Now Platform utilisateur. Liez ces mappages d'utilisateurs à des sources indexées pour le contenu externe. Recherche IA utilise les mappages utilisateur d'une source indexée en conjonction avec les autorisations d'accès des enregistrements indexés pour déterminer Now Platform l'accès des utilisateurs aux résultats de recherche provenant de la source indexée. Informations supplémentaires : • Pour obtenir une vue d'ensemble des mappages utilisateur, reportez-vous à Mapper des utilisateurs et des groupes externes aux Now Platform 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.

Étape	Description
	• Pour en savoir plus sur l'ensemble des types de principal de sécurité définis en externe pris en charge dans les mappages utilisateur, reportez-vous à la section Mappage d'utilisateur externe Types principaux de sécurité. • Pour savoir comment créer une table afin de stocker vos mappages d'utilisateurs, reportez-vous à la section Créer une table de mappage d'utilisateurs. • Pour savoir comment lier vos tables de mappage utilisateur à des sources indexées de contenu externe, reportez-vous à la section Lier les tables de mappage utilisateur aux sources indexées de contenu externe. • Pour en savoir plus sur l'importation de mappages d'utilisateurs via le Recherche IA API de mappage des utilisateurs externes, reportez-vous à la section Importation de mappages d'utilisateurs. • Pour obtenir des instructions sur l'affichage des enregistrements d'historique d'importation de mappage utilisateur afin de confirmer que les mappages utilisateur importés correctement, reportez-vous à Afficher les enregistrements d'historique pour les opérations d'importation de mappage des utilisateurs.

Implémentation de la sécurité pour les requêtes de recherche

Lorsque la requête de recherche d'un utilisateur correspond à un enregistrement indexé créé à partir d'un document externe, Recherche IA procédez comme suit :

1. Examine les mappages d'utilisateurs liés à la source indexée de l'enregistrement et récupère l'ensemble de tous les utilisateurs et groupes définis en externe avec un alias au compte de l'utilisateur actuel Now Platform .
2. Compare l'ensemble mappé des alias d'utilisateur et de groupe définis en externe avec les autorisations d'accès sur l'enregistrement des résultats de recherche indexés pour voir si l'utilisateur Now Platform doit être autorisé à afficher les résultats de la recherche.

Définir les autorisations d'accès pour les documents externes

Vous pouvez spécifier des autorisations d'accès pour des utilisateurs et des groupes définis en externe lors de l'ingestion de documents externes. Recherche IA Conserve ces autorisations pendant l'indexation afin que les filtres de sécurité du contenu utilisateur puissent fonctionner sur ces autorisations lors de la recherche.

Pour en savoir plus sur l'inclusion d'autorisations d'accès pour les utilisateurs et groupes définis en externe dans les documents externes ingérés, consultez le point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'accès au contenu externe

La sécurité du contenu externe inclut les autorisations qui décrivent l'accès des utilisateurs et des groupes à un document externe. Lors de l'indexation d'un document externe, Recherche IA stocke ces autorisations afin que les filtres de sécurité de contenu puissent limiter l'accès des utilisateurs au résultat de recherche indexé.

Autorisations d'accès

Recherche IA prend en charge les autorisations d'accès suivantes sur les documents externes ingérés.

Principal de sécurité	Description
Chacun(e)	Option booléenne qui indique si l'accès au document externe est autorisé pour tous les utilisateurs. Recherche IA applique cette autorisation d'accès global à l'enregistrement indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de demande `[array].principals.everyone` dans une demande adressée au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe . Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, cette autorisation remplace les autorisations de **tous les groupes** et **utilisateurs** . Cette autorisation s'exclut mutuellement et **n'en comporte aucune**. Une seule de ces deux autorisations peut être définie sur **vrai** pour n'importe quel document externe.
groupes.refuser	Liste des groupes définis en externe auxquels l'accès au document externe est refusé. Now Platform Les utilisateurs mappés à l'un de ces groupes externes ne peuvent pas afficher l'enregistrement de résultats de recherche indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de la demande `[array].principals.groups.deny` dans une demande adressée au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe .

Traduction automatique

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

Principal de sécurité	Description
	Cette autorisation est prioritaire sur **groups.read**. Si le même groupe a à la fois des autorisations d'accès en lecture et de refus pour un document, Recherche IA il refuse aux membres du groupe l'accès à l'enregistrement indexé. Par défaut, **users.read** a priorité sur cette autorisation. Pour inverser cet ordre de priorité pour une source indexée, reportez-vous à la section Modifier la priorité des autorisations de lecture de l'utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe.
groupes.read	Liste des groupes définis en externe qui sont autorisés à accéder au document externe. Now Platform Les utilisateurs mappés à l'un de ces groupes externes peuvent afficher l'enregistrement de résultats de recherche indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de la demande `[array].principals.groups.read` dans une demande au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe . **L'autorisation groups.deny** a priorité sur cette autorisation. Si le même groupe a à la fois des autorisations d'accès en lecture et de refus pour un document, Recherche IA il refuse aux membres du groupe l'accès à l'enregistrement indexé.
aucun	Option booléenne indiquant si l'accès au document externe est refusé à tous les utilisateurs. Recherche IA applique cette autorisation de refus global à l'enregistrement indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de la demande `[array].principals.none` dans une demande adressée au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe .

Traduction automatique

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

Principal de sécurité	Description
	Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, cette autorisation remplace les autorisations de **tous les groupes** et **utilisateurs** . Cette autorisation s'exclut mutuellement et **n'en comporte aucune**. Une seule de ces deux autorisations peut être définie sur **vrai** pour n'importe quel document externe.
users.deny	Liste des utilisateurs définis en externe à qui l'accès au document externe est refusé. Now Platform Les utilisateurs mappés à l'un de ces utilisateurs externes ne peuvent pas afficher l'enregistrement de résultats de recherche indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de la demande `[array].principals.users.deny` dans une demande adressée au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe . Cette autorisation est prioritaire sur **users.read**. Si le même utilisateur a à la fois des autorisations d'accès en lecture et des autorisations de refus d'accès à un document, refusez Recherche IA à cet utilisateur l'accès à l'enregistrement indexé.
utilisateurs.read	Liste des utilisateurs définis en externe qui sont autorisés à accéder au document externe. Now Platform Les utilisateurs mappés à l'un de ces utilisateurs externes peuvent afficher l'enregistrement de résultats de recherche indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de la demande `[array].principals.users.read` dans une demande adressée au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe . **users.deny** a priorité sur cette autorisation. Si le même utilisateur a à la fois 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.

Principal de sécurité	Description
	autorisations d'accès en lecture et des autorisations de refus d'accès à un document, refusez Recherche IA à cet utilisateur l'accès à l'enregistrement indexé. Par défaut, cette autorisation a priorité sur **groups.deny**. Pour inverser cet ordre de priorité pour une source indexée, reportez-vous à la section Modifier la priorité des autorisations de lecture de l'utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe.

Ordre de priorité des autorisations principales

L'ordre de priorité des *`[array].principals`* autorisations sur un document externe ingéré dépend de la valeur de l'attribut de la *`user_read_takes_precedence_over_group_deny`* source indexée du document.

Valeur d'attribut	Ordre de priorité des autorisations principales
VRAI	De la priorité la plus élevée à la plus basse : **1.** *`everyone`* Et *`none`* **2.** *`users.deny`* **3.** *`users.read`* **4.** *`groups.deny`* **5.** *`groups.read`* **Remarque :** Il s'agit de la valeur d'attribut par défaut pour les sources indexées de contenu externe.
faux	De la priorité la plus élevée à la plus basse : **1.** *`everyone`* Et *`none`* **2.** *`users.deny`* Et *`groups.deny`* **3.** *`users.read`* Et *`groups.read`* **Remarque :** Pour obtenir des instructions sur la définition de cette valeur d'attribut, reportez-vous à la section Modifier la priorité des autorisations de lecture de l'utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe.

Pour en savoir plus sur la façon dont les autorisations de sécurité de contenu de certains rôles d'utilisateur interagissent avec ces principaux de sécurité de contenu externes, consultez Autorisations spéciales d'accès au contenu externe par 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.

Autorisations spéciales d'accès au contenu externe par rôle

Certains rôles d'utilisateur fournissent des autorisations d'accès spéciales pour les enregistrements indexés de contenu externe.

Rôle	Autorisations
Recherche IA Administrateur [ais_admin]	An Recherche IA Administrateur peut accéder à tous les enregistrements indexés de contenu externe.
Utilisateur invité [public]	Les utilisateurs invités non authentifiés peuvent accéder uniquement aux enregistrements indexés de contenu externe avec l'autorisation *everyone* définie sur *true*.
Utilisateur externe enregistré automatiquement [snc_external]	Les utilisateurs externes enregistrés automatiquement qui appartiennent à des groupes peuvent accéder aux enregistrements indexés de contenu externe en fonction de leur appartenance à un groupe. Les utilisateurs externes qui n'appartiennent à aucun groupe peuvent accéder uniquement aux enregistrements indexés de contenu externe qui ont l'autorisation *everyone* définie sur *true*. Pour plus de détails sur les utilisateurs externes enregistrés automatiquement, voir S'enregistrer automatiquement pour ServiceNow instance .

Modifier la priorité des autorisations de lecture de l'utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe

Faites en sorte que les autorisations d'accès de refus de groupe externe aient préséance sur les autorisations d'accès en lecture des utilisateurs externes pour tous les documents externes ingérés via une source indexée.

Avant de commencer

Il Contenu externe pour Recherche IA module d'extension (com.glide.ais.external_content) doit être activé dans votre instance.

La table source de la source indexée doit être une table de schéma de contenu externe.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les autorisations d'accès en lecture des utilisateurs externes (*users.read*) sur un document externe ont priorité sur les autorisations de refus d'accès de groupe externe (*groups.deny*) sur le même document.

Par exemple, supposons que vous ingérez du contenu externe via une source indexée avec un mappage d'utilisateurs qui mappe Now Platform l'utilisateur *beth.anglin@example.com* vers un utilisateur *ad\beth-anglin* externe et un groupe *report-users*externe.
Si un document externe accorde un accès en lecture à *ad\beth-anglin* , 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.

IA*beth.anglin@example.com* permet *report-users*d'afficher l'enregistrement de résultats de recherche indexé pour le document externe.

Pour inverser ce comportement par défaut pour une source indexée, en faisant en sorte que les autorisations de refus de groupe externe priment sur les autorisations de lecture des utilisateurs externes pour tous ses enregistrements indexés, modifiez la valeur de l'attribut de *user_read_takes_precedence_over_group_deny* la source indexée. Dans l'exemple précédent, cette modification empêcherait *beth.anglin@example.com* l'affichage de l'enregistrement des résultats de recherche indexés pour le document externe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Si la liste connexe Configuration avancée ne s'affiche pas sur le formulaire, suivez les étapes dans Ajouter une liste connexe à un formulaire, en sélectionnant la liste **Attribut de source indexée AI Search-> Source indexée** dans la zone de sélection.
3. Dans la liste connexe Configuration avancée, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire Attribut de source indexé, entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Attribut	user_read_takes_precedence_over_group_deny
Valeur	faux

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Attribut de la source indexée.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'attribut et la valeur apparaissent dans la liste connexe Configuration avancée.

Résultats

La modification des préférences d'autorisation prend effet pour les résultats de recherche provenant de la source indexée de contenu externe.

Mapper des utilisateurs et des groupes externes aux Now Platform utilisateurs

Recherche IA Les mappages d'utilisateurs externes vous permettent de configurer des alias d'utilisateur et de groupe définis en externe pour Now Platform les utilisateurs. Recherche IA utilise ces principaux de sécurité aliasés pour appliquer des filtres de sécurité de contenu qui contrôlent l'accès des utilisateurs aux résultats de recherche indexés à partir de documents externes.

Vous pouvez utiliser des noms d'utilisateur et de groupe externes mappés lors de la définition des autorisations d'accès pour les documents externes que vous ingérez pour l'indexation via l'API d'ingestion de contenu externe.

Vue d'ensemble

Pour configurer les mappages utilisateur pour la sécurité du contenu externe, vous devez effectuer les étapes 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.

1. Créez une ou plusieurs tables de mappage utilisateur. Pour obtenir des instructions sur cette procédure, reportez-vous à la section Créer une table de mappage d'utilisateurs.
2. Liez une ou plusieurs de vos tables de mappage d'utilisateurs à chacune de vos sources indexées de contenu externe. Pour obtenir des détails sur cette tâche, reportez-vous à Lier les tables de mappage utilisateur aux sources indexées de contenu externe.

   Remarque :
   Si aucun mappage n'est trouvé pour l'utilisateur actuel Now Platform , Recherche IA seul l'utilisateur peut afficher les résultats de recherche pour les documents externes dont l'autorisation `everyone` est définie sur vrai. Cela peut se produire si aucune table de mappage d'utilisateur n'est liée à la source indexée d'un résultat de recherche, ou si aucun mappage pour l'utilisateur actuel Now Platform n'existe dans les tables de mappage d'utilisateur lié de la source indexée.

3. Importez les mappages utilisateur dans vos tables de mappage utilisateur avec l'icône Recherche IA API de mappage des utilisateurs externes .

Les utilisateurs disposant du ais_high_security_admin rôle peuvent examiner les enregistrements d'historique pour les opérations d'importation afin de vérifier que les mappages d'utilisateurs sont importés correctement. Pour obtenir des instructions sur cette procédure, reportez-vous à la section Afficher les enregistrements d'historique pour les opérations d'importation de mappage des utilisateurs.

Mappage d'utilisateur externe Types principaux de sécurité

Recherche IA Les alias de mappage utilisateur peuvent inclure des principaux de sécurité d'utilisateur et de groupe définis en externe.

Type principal de sécurité mappé	Description
Groupe défini de façon externe	L'utilisateur Now Platform spécifié dans le mappage d'utilisateur hérite des autorisations d'accès au niveau du groupe pour tous les groupes externes avec alias. Par exemple, si vous définissez le groupe `report-users` externe comme alias pour Now Platform l'utilisateur `beth.anglin@example.com`, Recherche IA permet `beth.anglin@example.com` d'afficher les résultats de recherche indexés pour les documents externes qui incluent une autorisation d'accès en lecture pour `report-users`.
Utilisateur défini de façon externe	L'utilisateur Now Platform spécifié dans le mappage d'utilisateurs hérite des autorisations d'accès au niveau de l'utilisateur pour tous les utilisateurs externes avec alias. Par exemple, si vous définissez un utilisateur `ad\abel-tuter` externe comme alias d'utilisateur Now

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 principal de sécurité mappé	Description
	Platform*abel.tuter@example.com*, Recherche IA permet *abel.tuter@example.com* d'afficher les résultats de recherche indexés pour les documents externes qui incluent une autorisation d'accès en lecture pour *ad \abel-tuter*.

Créer une table de mappage d'utilisateurs

Définissez une table pour stocker les alias d'utilisateur et de groupe définis en externe pour Now Platform les utilisateurs.

Avant de commencer

Il Contenu externe pour Recherche IA module d'extension (com.glide.ais.external_content) doit être activé dans votre instance.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables de mappage utilisateur stockent les mappages utilisateur à utiliser avec des documents externes disposant d'autorisations d'accès. Chaque mappage spécifie des alias d'utilisateur et de groupe définis en externe pour un utilisateur individuel Now Platform . Recherche IA utilise les mappages liés à la source indexée d'un document externe pour déterminer si un Now Platform utilisateur peut afficher l'enregistrement indexé du document.

Toutes les tables de mappage des utilisateurs étendent la Recherche IA table Base de mappage des utilisateurs pour la recherche externe [ais_external_search_user_mapping].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Contenu externe** > **Créer un mappage utilisateur**.
2. Entrez un nom pour votre table de mappage d'utilisateurs.
3. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le formulaire Dictionnaire de votre nouvelle table de mappage d'utilisateurs s'affiche.

Que faire ensuite

Importez les mappages des utilisateurs dans votre nouvelle table de mappage des utilisateurs. Pour obtenir une vue d'ensemble de ce processus, reportez-vous à la section Importation de mappages d'utilisateurs. Pour plus d'informations sur le point de terminaison d'API pertinent, consultez Recherche IA API de mappage des utilisateurs externes .

Lier les tables de mappage utilisateur aux sources indexées de contenu externe

Spécifiez les tables de mappage utilisateur que vous souhaitez Recherche IA utiliser pour les documents externes ingérés via une source indexée.

Avant de commencer

Il Contenu externe pour Recherche IA module d'extension (com.glide.ais.external_content) doit être activé dans votre instance.

La table source de la source indexée doit être une table de schéma de contenu externe.

Rôle requis : ais_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

Les mappages d'utilisateurs liés à une source indexée définissent les alias d'utilisateur et de groupe externes pour Now Platform les utilisateurs. Recherche IA utilise ces mappages pour déterminer les autorisations d'accès effectives d'un utilisateur lorsque sa recherche correspond à un enregistrement de la source indexée.

Un mappage utilisateur peut être lié à n'importe quel nombre de sources indexées, et vous pouvez lier plusieurs mappages utilisateur à une seule source indexée.

Remarque :
Si aucun mappage n'est trouvé pour l'utilisateur actuel Now Platform , Recherche IA seul l'utilisateur peut afficher les résultats de recherche pour les documents externes dont l'autorisation `everyone` est définie sur vrai. Cela peut se produire si aucune table de mappage d'utilisateur n'est liée à la source indexée d'un résultat de recherche, ou si aucun mappage pour l'utilisateur actuel Now Platform n'existe dans les tables de mappage d'utilisateur lié de la source indexée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez l'enregistrement de source indexée auquel vous souhaitez lier les mappages d'utilisateurs.
3. Dans la liste connexe Relations de la source de données de la Recherche IA table de mappage des utilisateurs pour la recherche externe, effectuez les étapes suivantes pour chaque mappage d'utilisateur que vous souhaitez lier à la source indexée :

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Relation de la source de données de la Recherche IA table de mappage des utilisateurs pour recherche externe.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le nom de la table de mappage utilisateur apparaît dans la liste connexe.

Importation de mappages d'utilisateurs

Vous pouvez utiliser l'API Recherche IA de mappage des utilisateurs externes pour importer des mappages entre Now Platform les utilisateurs et les utilisateurs et groupes définis en externe.

Pour définir un mappage utilisateur pour l'importation, vous avez besoin des informations suivantes :

- Adresse e-mail qui identifie de manière unique un Now Platform utilisateur dans la table Utilisateur [sys_user].
- La liste des groupes définis en externe que vous souhaitez utiliser comme alias pour l'utilisateur Now Platform . Cette liste peut être vide.
- La liste des utilisateurs définis en externe que vous souhaitez utiliser comme alias pour l'utilisateur Now Platform . Cette liste peut être vide.

Pour plus d'informations sur l'importation de mappages d'utilisateurs, consultez Recherche IA API de mappage des utilisateurs externes .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'historique pour les opérations d'importation de mappage des utilisateurs

Passez en revue les résultats de vos opérations d'importation de mappage des utilisateurs, y compris les données, les messages de journal et toutes les erreurs. Procédez comme suit pour vérifier que vos mappages d'utilisateurs sont importés correctement.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin, ais_high_security_adminet import_transformer.

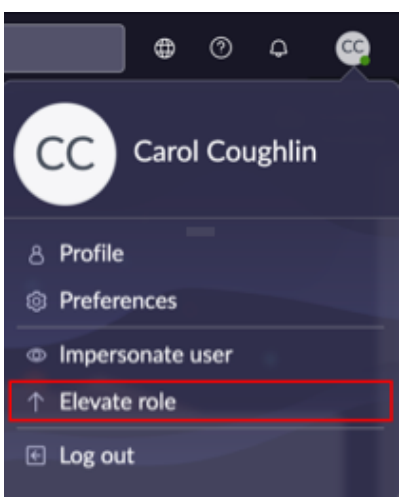
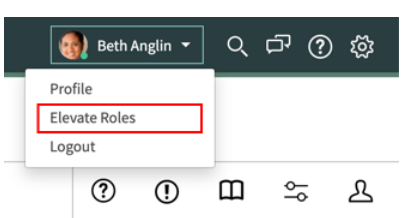
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherche IA crée un jeu d'importation pour chaque lot de mappages d'utilisateurs que vous importez via Recherche IA API de mappage des utilisateurs externes . Les historiques de transformation de ces jeux d'importation fournissent un aperçu des résultats de vos opérations d'importation de mappage des utilisateurs.

Procédure

1. Élevez-le ais_high_security_admin au rôle en effectuant les étapes suivantes :

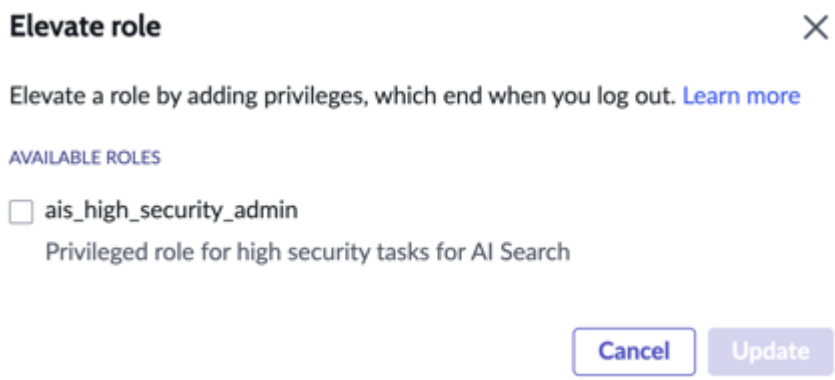
a. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :

Version d'interface utilisateur	Action
Interface utilisateur Next Experience	Dans la bannière, sélectionnez l'icône de votre compte pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever le rôle**. 
Interface utilisateur principale	Dans la bannière, sélectionnez votre nom pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever les privilèges des rôles**. 

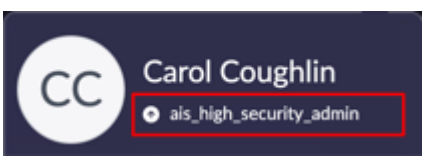
Traduction automatique

© 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.

Une boîte de dialogue s'affiche, affichant une liste de vérification de vos rôles privilégiés disponibles.



b. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez l'option **ais_high_security_admin** , puis sélectionnez **Mettre à jour** (dans Next Experience l'interface utilisateur) ou **OK**.
La page se recharge et un indicateur de rôle élevé s'affiche à côté de votre nom d'utilisateur dans le menu utilisateur. Dans Next Experience l'interface utilisateur, cet indicateur affiche les noms des rôles privilégiés actifs. Dans Interface utilisateur principale, l'indicateur affiche l'icône de rôle élevé ( ).



Remarque :
Lorsque la page se recharge à nouveau, toutes les modifications non enregistrées sont perdues.

2. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Contenu externe** > **Historique des importations de mappages de l'utilisateur**.

3. Pour chaque enregistrement d'historique d'importation de mappage d'utilisateur que vous souhaitez examiner, procédez comme suit :

a. Ouvrez l'enregistrement de l'historique des importations de mappage des utilisateurs.

b. Dans le formulaire Enregistrement de l'historique de mappage des utilisateurs de Recherche IA contenu externe, sélectionnez le lien connexe **Afficher l'historique de transformation** .
La table Historique des transformations [sys_import_set_run] s'ouvre, avec un filtre appliqué au jeu d'importation à partir de l'enregistrement d'historique des importations de mappage de l'utilisateur sélectionné.

c. Ouvrez l'enregistrement de l'historique des transformations.

d. Passez en revue les résultats des jeux d'importation sur le formulaire, les erreurs dans la liste connexe Erreurs de ligne du jeu d'importation et les messages de journal dans la liste connexe Journal d'importation.

Traduction automatique

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

Composants installés avec Contenu externe pour Recherche IA

Lorsque vous activez le module d'extension Contenu externe pour Recherche IA (com.glide.ais.external_content), le système crée une nouvelle table virtuelle.

Tables installées

Table	Description
Contenu de recherche externe Recherche IA [v_ais_external_search_content]	Stocke l'ensemble de base de colonnes de mappage de champs à inclure dans les tables de schéma de contenu externe. **Remarque :** Toutes les tables de schéma de contenu externe créées par les utilisateurs étendent cette table.

Intégration Recherche IA dans d'autres Now Platform applications

Recherche IA s'intègre à d'autres Now Platform applications. Remplissez vos Générateur d'IU pages avec des composants de recherche et personnalisez l'affichage des résultats de recherche et des résultats Genius avec EVAM des définitions. Améliorez la déviation d'incident en Portail de services configurant Recherche IA Assist pour les créateurs d'enregistrement.

Générateur d'IU composants de recherche

Recherche IA Fournit des composants pour l'entrée de recherche, les résultats de recherche, les facettes de recherche et les filtres d'onglet de navigation. Vous pouvez ajouter ces composants à vos pages dans Générateur d'IU.

Les Recherche IA composants sont décrits en détail sur :*Site ServiceNow® Developer*

- Facettes de la recherche
- Entrée de recherche
- Résultats de recherche
- Filtre d'onglets

Pour en savoir plus sur l'ajout de composants à vos pages dans Générateur d'IU, consultez Ajouter et configurer des composants .

Mappage d'action des vues d'entité (EVAM) définitions

Mappage d'action des vues d'entité (EVAM) est une Now Platform application qui normalise la façon dont les différentes sources de données affichent les enregistrements dans des cartes et des listes.

Recherche IA fournit des EVAM configurations que vous pouvez utiliser pour personnaliser l'affichage des résultats de recherche et des résultats Genius dans et vos Portail de servicesGénérateur d'IU pages.

Vous pouvez personnaliser EVAM les paramètres pour afficher Recherche IA les résultats sous forme de grille de carte ou de liste. Les utilisateurs peuvent parcourir de vastes

Traduction automatique

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

ensembles de données de résultats de recherche et afficher différentes vues en fonction du filtrage.

Pour plus d'informations sur EVAM les définitions, les configurations, les modèles et les ensembles de configuration, consultez Mappage d'action des vues d'entité (EVAM) .

Portail de services Intégration du créateur d'enregistrement

Recherche IA Assist est un Portail de services widget qui permet Recherche IA d'améliorer la déviation d'incident en affichant l'ensemble de résultats de recherche connexes le plus pertinent dans un créateur d'enregistrement. Vous pouvez utiliser Recherche IA Assistant au lieu de Recherche contextuelle.

Pour en savoir plus sur le widget Assist, reportez-vous Recherche IA à Recherche IA Assister à l'intégration du créateur d'enregistrement pour Portail de services.

Recherche IA Assister à l'intégration du créateur d'enregistrement pour Portail de services

Recherche IA Assist est un Portail de services widget qui permet Recherche IA d'améliorer la déviation d'incident en affichant l'ensemble de résultats de recherche connexes le plus pertinent dans un créateur d'enregistrement. Vous pouvez utiliser Recherche IA Assistant au lieu de Recherche contextuelle.

Vue d'ensemble

Recherche IA Assist peut aider un utilisateur à trouver les éléments les plus pertinents lors d'une recherche sur votre portail. Par exemple, un utilisateur, créant un incident via le Portail de services, peut voir les éléments de catalogue connexes que l'utilisateur peut commander. L'utilisateur peut également consulter des articles connexes Knowledge pour l'aider à résoudre le problème par lui-même, sans passer par le Service Desk.

Recherche IA L'assistant aide les créateurs d'enregistrements d'incidents à réorienter les incidents en aidant les utilisateurs finaux à résoudre les problèmes avant qu'ils ne soulèvent un incident.

Recherche IA Assistez les prises en charge ServiceNow Mobile.

Remarque :
Recherche IA Assist ne prend pas en charge les utilisateurs externes. Si un utilisateur externe tente d'utiliser une action d'interface utilisateur Assist, le système renvoie une erreur.

Informations sur l'activation

Le module d'extension Recherche IA Assist (com.snc.ai_search_assist) est une application Now Platform qui est activée par défaut lorsqu'elle Recherche IA est active.

Configurer Recherche IA l'assistant pour un créateur d'enregistrement

Vous pouvez configurer différents composants d'Assist Recherche IA .

Avant de commencer
Rôle requis : aisa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Recherche IA L'assistant est un Portail de services widget utilisé avec une configuration de créateur d'enregistrement.

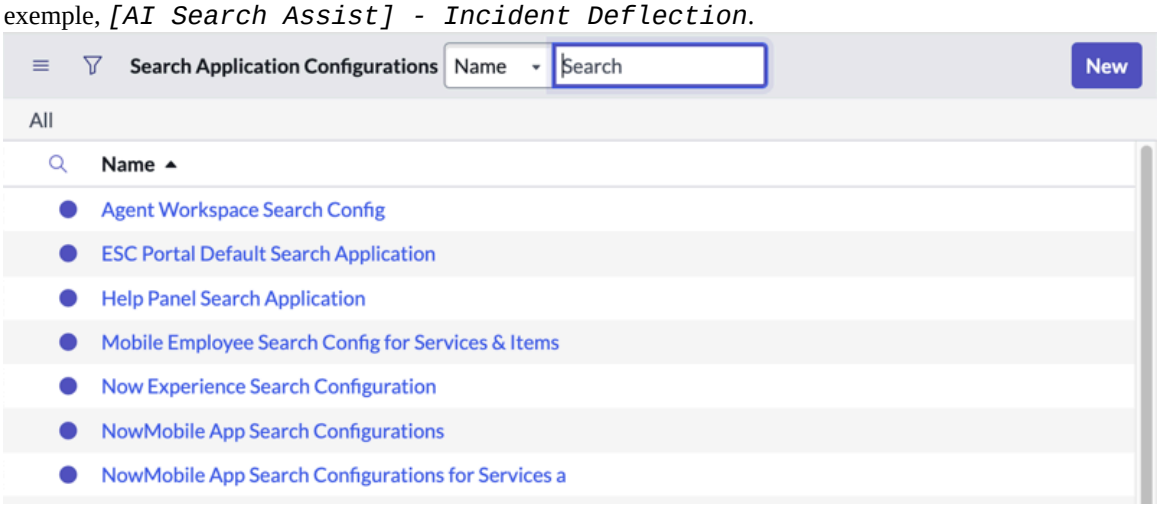
Traduction automatique

© 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.

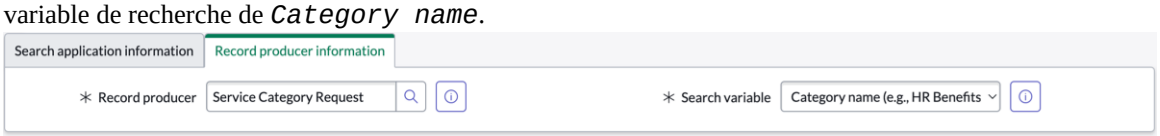
Remarque :
Si les deux Recherche IA options Assist et Recherche contextuelle sont configurées pour le même créateur d'enregistrement, voir *Results* à la fin de cette tâche comment contrôler lequel est affiché.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Aider** > **Configuration du créateur d'enregistrement**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire pour créer une configuration pour les résultats de recherche.
3. Dans l'onglet **Informations sur l'application de recherche** , sélectionnez une configuration d'application de recherche.
   Vous pouvez choisir parmi une liste de configurations prédéfinies pour des fonctionnalités spécifiques. Par exemple, *[AI Search Assist] - Incident Deflection*.



4. Dans l'onglet **Informations sur le créateur d'enregistrement** , sélectionnez un créateur d'enregistrement et une variable Rechercher.
   Par exemple, *Service Category Request* comme un créateur d'enregistrement peut avoir une variable de recherche de *Category name*.



5. **Facultatif :** Pour ajuster la visibilité de votre carte ou vue de détail, sélectionnez **Afficher les actions d'interface utilisateur** sous les liens connexes du nouvel enregistrement de configuration du créateur d'enregistrement.
   Recherche IA Assist *UI actions* peut masquer la vue à l'aide d'une condition simple ou d'une condition avancée via un script.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Recherche IA L'assistant est actif.

Remarque :
Recherche IA Assist ne prend pas en charge les utilisateurs externes. Si un utilisateur externe tente d'utiliser une action d'interface utilisateur Assist, le système renvoie une erreur.

Si Recherche contextuelle a été configuré pour le même créateur d'enregistrement et affiche des résultats au lieu d'Assist Recherche IA , vérifiez les conditions 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 *Enable AI Search* marqueur sur le portail (sp_portal) est actif
- La configuration de l'enregistrement de l'assistant Recherche IA est active
- Le Recherche IA profil est actif et publié
- La variable du créateur d'enregistrement pour Recherche IA l'assistant est créée pour le créateur d'enregistrement associé et la variable est active

Si toutes ces conditions ne sont pas toutes remplies, Recherche contextuelle le même créateur d'enregistrement doit alors s'en assurer une solution de secours pour vous assurer de voir les résultats de recherche connexes.

Recherche IA Rôles d'assistance

Recherche IA Assist comprend les rôles suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Recherche IA Assister l'administrateur [aisa_admin]

Configurez et gérez les Recherche IA paramètres d'Assist.

- Gère Recherche IA l'assistant sur les créateurs d'enregistrement, y compris les actions d'interface utilisateur associées
- Ajoute des variables à un créateur d'enregistrement
- Administre Recherche IA l'aptitude d'assistance

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

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Recherche IA Propriétés de l'assistant

Les Recherche IA propriétés de l'assistant déterminent le début de la recherche en fonction des caractères saisis et du temps écoulé. Ces propriétés réduisent l'impact des recherches de systèmes comportant de nombreux éléments ou Knowledge articles 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.

Recherche IA Propriétés de l'assistant

Propriété	Description
com.snc.ai_search_assist.min_length	Nombre minimal de caractères saisis avant le lancement d'une recherche. La valeur par défaut est 3.
com.snc.ai_search_assist.wait_time	Le temps écoulé après que l'utilisateur a fini de saisir des caractères dans le champ de recherche avant le début de la recherche. **Remarque :** Si vous définissez l'heure sur « -1 », la recherche commence lorsque l'utilisateur quitte le champ de recherche. Ce comportement est connu sous le nom de « recherche dans l'onglet ».

Domain Recherche IA Separation et Assist

La séparation de domaine est prise en charge pour Recherche IA Assist. 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.

Vue d'ensemble

L'objectif d'Assist est de fournir à un créateur Recherche IA d'enregistrement Portail de services des options permettant d'améliorer les résultats de Recherche IA recherche au fil du temps. Domain Separation est activée dans Recherche IA Assist.

Fonctionnement de Domain separation dans Recherche IA Assist

La séparation de domaine pour Recherche IA l'assistant est définie dans la configuration du créateur d'enregistrement. Un lien connexe pour chaque configuration de créateur d'enregistrement vous permet d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine. Si vous élargissez le champ d'application de domaine, toutes les configurations de créateur d'enregistrement de domaine enfant peuvent remplacer une configuration d'enregistrement de domaine global ou parent.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Utiliser Recherche IA

Découvrez comment Recherche IA affiche les résultats de recherche, les options de filtre d'affinage et les réponses de résultat Genius. Découvrez comment effectuer une recherche à l'aide du langage de Recherche IA requête. Découvrez quand et comment Recherche IA les requêtes sont automatiquement renvoyées.

Remarque :
Pour plus de détails sur l'utilisation Recherche IA des fonctionnalités de la recherche globale et de l'espace de travail, reportez-vous à la section Utiliser Recherche IA for Next Experience.

Traduction automatique

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

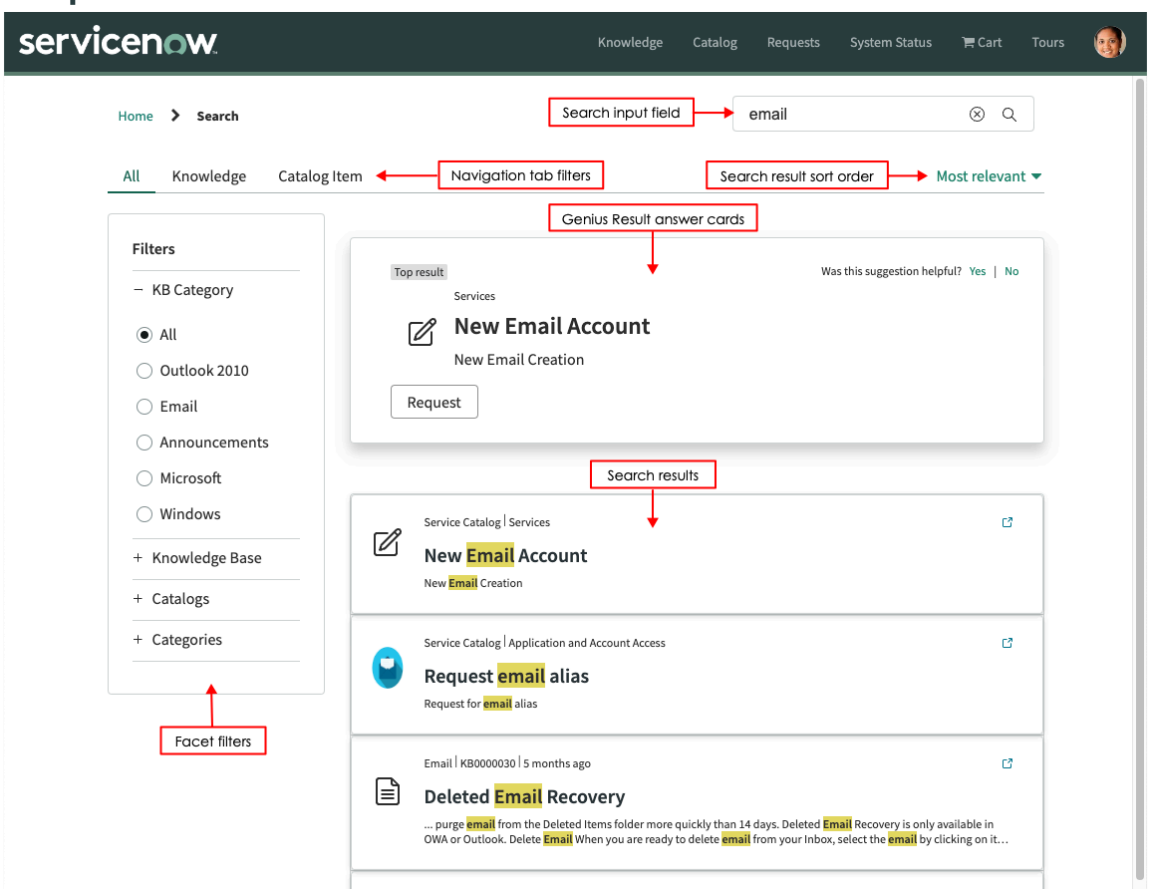
Affichage des résultats de recherche

Découvrez les composants utilisés Recherche IA pour afficher les résultats des requêtes de recherche.

Éléments de la page de résultat de recherche

La mise en page et l'apparence des éléments d'interface Recherche IA utilisateur varient d'une application à l'autre. Cet exemple montre les éléments tels qu'ils peuvent apparaître sur une page de résultats de Portail de services recherche.

Exemple d'écran de résultats de recherche



Éléments de l'écran des résultats de recherche

Élément	Description
Champ d'entrée de recherche	Affiche la requête de recherche qui a produit les résultats de recherche répertoriés. Vous pouvez modifier cette requête de recherche et relancer la recherche pour afficher des résultats différents.
Filtres de l'onglet Navigation	Affiche des options de filtre statique pour affiner les résultats de recherche par source de recherche. Si vous souhaitez afficher uniquement les résultats d'une source de recherche unique, sélectionnez le nom de cette 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.

Éléments de l'écran des résultats de recherche (suite)

Élément	Description
	de recherche. Pour supprimer le filtre de l'onglet de navigation, sélectionnez **Tout**.
Ordre de tri des résultats de recherche	Affiche l'ordre de tri actuellement sélectionné pour les résultats de recherche. Par défaut, Recherche IA affiche d'abord les résultats les plus pertinents. Pour appliquer un ordre de tri alternatif, ouvrez cette liste et sélectionnez l'une des options de tri des résultats de recherche disponibles. **Remarque :** Si aucune option de tri des résultats de recherche n'est disponible, le menu de tri ne s'affiche pas et les résultats sont automatiquement triés par pertinence.
Filtres de facette	Affiche des options de filtre dynamique pour affiner les résultats de recherche par valeur de champ. Pour développer ou réduire une facette, sélectionnez le symbole **+** (plus) ou **-** (moins) à côté de son nom. Pour afficher uniquement les résultats de recherche qui contiennent une valeur de champ spécifique, sélectionnez l'option de valeur de champ dans la facette. Effacez l'option de valeur de champ pour supprimer le filtre de facette. **Remarque :** Lors de la facettage d'un champ de date, les options de facette sont des plages de dates précalculées, telles que 3 derniers mois, plutôt que des valeurs de champ de date exactes. La sélection d'une option affiche uniquement les résultats dont les valeurs de champ de date sont comprises dans la plage spécifiée. Vous pouvez sélectionner et effacer ces options de plage de dates de la même manière que vous sélectionnez et effacez les options de valeur de champ pour les facettes autres que la date. Certaines facettes vous permettent de sélectionner plusieurs valeurs de champ. Les valeurs de champ des facettes à sélection multiple s'affichent sous forme d'options au lieu de liens, et incluent 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.

Éléments de l'écran des résultats de recherche (suite)

Élément	Description
	étiquette indiquant comment les sélections multiples sont appliquées lors du filtrage de vos résultats de recherche. Les étiquettes incluent : • **Contient tous les éléments sélectionnés** : affiche uniquement les résultats de recherche qui incluent toutes les valeurs de champ sélectionnées. Cette étiquette indique le type de facette Et de sélection multiple. • **Contient l'un des éléments sélectionnés** : affiche les résultats de recherche qui incluent l'une des valeurs de champ sélectionnées. Cette étiquette indique le type de facette Ou à sélection multiple. Si votre filtre de facette ne peut pas être appliqué aux résultats de recherche à partir de l'onglet de navigation que vous avez sélectionné, Recherche IA le filtre de facette est ignoré.
Cartes de réponses de résultats Genius	Affichez les meilleures réponses à la requête de recherche ainsi que les actions que vous pouvez effectuer directement à partir de chaque carte. **Remarque :** Les cartes de réponse de résultat Genius peuvent ne pas apparaître pour toutes les requêtes de recherche. Pour fournir des commentaires relatifs à une réponse de résultat Genius, sélectionnez l'un de ses liens **Cette suggestion vous a-t-elle été utile ?** . Si la réponse correspond à votre recherche, sélectionnez **Oui**. sinon, sélectionnez **Non**.
Résultats de recherche	Affiche l'icône, les valeurs de champ de résumé, le titre et l'extrait de texte pour chaque résultat de recherche, avec les termes de requête de recherche mis en évidence dans le titre et les extraits de texte. Sélectionnez un résultat pour afficher son enregistrement source dans son intégralité.

Traduction automatique

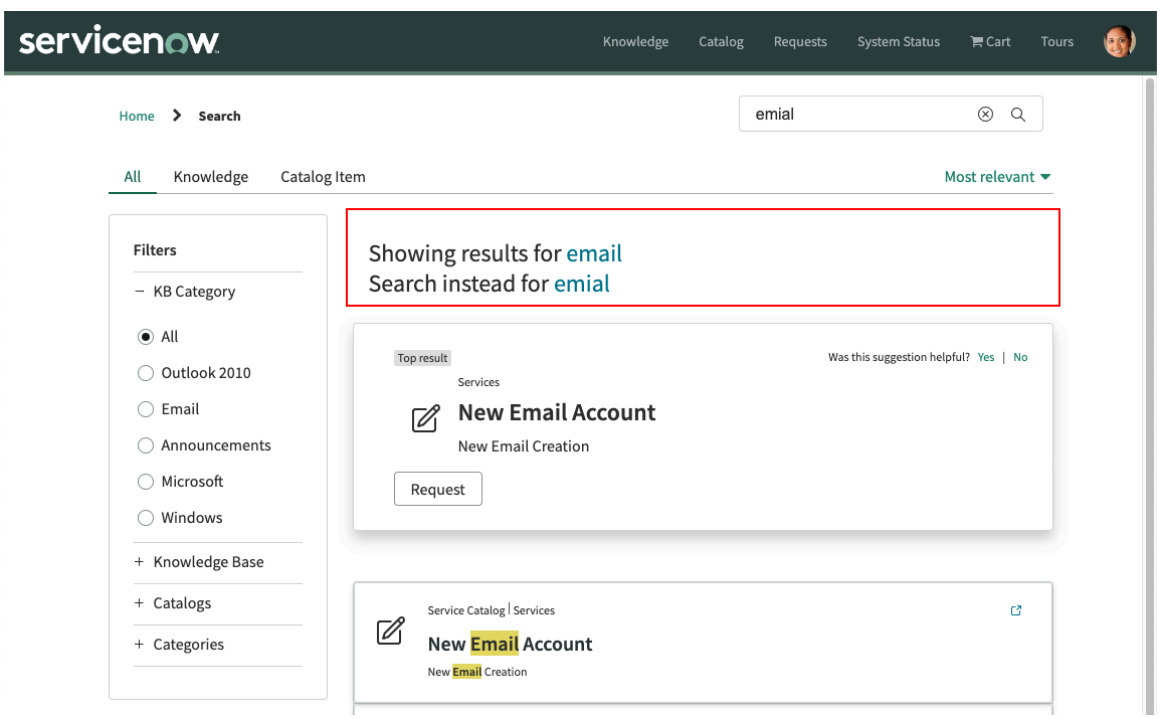
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Éléments de l'écran des résultats de recherche (suite)

Élément	Description
	Remarque : Lorsqu'un résultat de recherche affiche l'icône Ouvrir dans un nouvel onglet ( ), vous pouvez le sélectionner pour afficher l'enregistrement source dans un nouvel onglet de navigateur, préservant ainsi l'état de votre recherche dans l'onglet actuel.

Message de correction automatique

Lors Recherche IA de la correction automatique d'un terme de requête de recherche mal orthographié, un message Affichage des résultats de <corrected_term> s'affiche au-dessus de la liste des résultats de recherche.



Éléments de message de correction automatique

Élément	Description
Gestion de la typo : message de correction automatique et lien	Affiche le terme de requête corrigé automatiquement utilisé pour la recherche. Pour répéter la recherche à l'aide de votre terme de requête de recherche d'origine, sélectionnez le lien dans **Rechercher à la place de <original_term>** ligne du message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'ordre de tri de vos résultats de recherche

Choisissez l'ordre dans lequel Recherche IA les résultats de votre recherche s'affichent. Par défaut, les résultats de recherche les plus pertinents s'affichent en premier. Vous pouvez modifier ce comportement et afficher les résultats de recherche classés en fonction de leurs valeurs de champ.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le tri vous permet d'afficher vos résultats de recherche dans un ordre basé sur leurs valeurs de champ. Vous pouvez sélectionner l'une des options de tri disponibles dans l'application de recherche.

Remarque :
Si votre administrateur de recherche a désactivé les options de tri globalement ou pour l'application de recherche, le menu de tri ne s'affiche pas et vous pouvez afficher uniquement vos résultats de recherche dans l'ordre de pertinence par défaut.

Procédure

1. Sur la page de résultats de votre recherche, accédez au menu de tri en effectuant l'une des étapes suivantes :
   - Dans Now Mobile, sélectionnez **Filtrer** , puis **Trier par**.
   - Dans d'autres applications, sélectionnez **Le plus pertinent**.

   Le menu de tri affiche la liste des options de tri disponibles.
2. Sélectionnez l'option de tri que vous souhaitez appliquer à votre ensemble de résultats de recherche actuel.

Example
Par exemple, pour afficher d'abord les résultats de recherche les plus récemment mis à jour, sélectionnez **Plus récents**.
La page des résultats de recherche s'actualise pour afficher vos résultats dans l'ordre souhaité.

Remarque :
Le nouvel ordre de tri persiste lorsque vous sélectionnez des facettes ou des filtres de navigation. L'ordre de pertinence par défaut est rétabli lorsque vous lancez une nouvelle recherche en modifiant les termes de la requête de recherche.

Fournir des commentaires sur les résultats Genius

Les utilisateurs peuvent soumettre un commentaire pour chaque carte de réponse de résultat Genius, en indiquant si elle a été utile ou non pour leur recherche. Pour les cartes des configurations de résultats Genius par défaut, les utilisateurs peuvent également sélectionner la raison pour laquelle ils ont trouvé une réponse inutile. Recherche IA enregistre les réponses aux commentaires en tant que signaux de recherche que vous pouvez utiliser pour évaluer la pertinence de vos configurations de résultats Genius.

Avant de commencer
Vous devez avoir effectué une recherche qui a renvoyé une ou plusieurs cartes de réponse de résultat Genius.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez fournir des commentaires pour chaque carte de réponse de résultat Genius de votre ensemble de résultats de recherche, en la marquant comme utile ou inutile pour votre recherche. Si vous marquez une carte de réponse produite par une configuration 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.

résultat Genius par défaut comme inutile, vous pouvez également sélectionner la raison pour laquelle elle n'a pas été utile.

Recherche IA stocke les commentaires des utilisateurs pour les réponses de résultat Genius sous forme de signaux dans la table Action d'événement de résultat Genius [sys_search_genius_result_event_action]. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous à Rechercher les tables de signaux.

Procédure

1. Dans la carte de réponse de résultat Genius pour laquelle vous souhaitez fournir des commentaires, recherchez la section **Utile ?** .
2. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Si vous avez trouvé la réponse de résultat Genius utile pour votre recherche, sélectionnez **Oui**.
   - Si vous avez trouvé la réponse de résultat Genius inutile pour votre recherche, sélectionnez **Non**.
3. Si vous avez sélectionné **Non** sur une carte de réponse produite par une configuration de résultat Genius par défaut, choisissez l'une des options suivantes :
   - Pour indiquer pourquoi vous avez trouvé la réponse de résultat Genius inutile, sélectionnez un motif dans la liste de la boîte de dialogue, puis sélectionnez **Envoyer un commentaire**.
   - Pour soumettre vos commentaires sans raison, sélectionnez n'importe où en dehors de la boîte de dialogue.

Résultats

Recherche IA envoie vos commentaires en tant que signal de recherche.

Recherche IA Langue de requête

Apprenez à construire des requêtes de recherche à l'aide de termes, d'expressions et Recherche IA d'opérateurs de requête.

Termes et expressions de requête de recherche

Spécifiez des termes et des guillemets dans la requête de recherche pour trouver des enregistrements qui contiennent les mêmes mots ou expressions.

Termes de la requête Search	Description
`Conférence`	Recherche à terme unique. Trouve les enregistrements qui contiennent une conférence.
`salle de conférence`	Recherche conjonctive multi-termes. Trouve les enregistrements qui contiennent à la fois une conférence et une salle (une intersection d'ensembles). Les termes de recherche peuvent apparaître dans n'importe quel ordre ou proximité dans l'enregistrement et peuvent apparaître dans différents champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de la requête Search	Description
	Remarque : Si vous définissez la **Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes** (`glide.ais.query.search_operator`) propriété système sur `OR query` , cette recherche trouve des enregistrements qui contiennent soit une conférence , soit une salle (une union d'ensembles).
« salle de conférence »	Recherche d'expression entre guillemets. Trouve les enregistrements qui contiennent une conférence suivie immédiatement par salle. Les termes de recherche doivent apparaître dans cet ordre et dans le même champ. **Remarque :** La citation d'une phrase ne désactive pas les fonctionnalités linguistiques (telles que la normalisation, l'expansion des synonymes et la suppression des mots vides) ou les opérateurs génériques. Par exemple, une recherche de l'expression entre guillemets « email acc* » développe normalement l'opérateur générique pour trouver les enregistrements qui contiennent un compte de messagerie et un accès à la messagerie.

Recherche IA Ignore la casse des lettres pour les termes et expressions de requête de recherche. Par exemple, la recherche de code PIN permet de trouver des enregistrements contenant un code PIN et un code PIN.

Remarque :
Lors du traitement des termes de requête de recherche, Recherche IA supprime automatiquement le contenu HTML et XML en supprimant les chaînes qui commencent par < et se terminent par >. Par exemple, si vous saisissez l'<beth.anglin@example.com> d'utilisateur comme termes de recherche, Recherche IA seule l'utilisateur est recherché. Si vous recherchez <abel.tuter@example.com>, Recherche IA la recherche est considérée comme vide et ne renvoie aucun résultat. Ce comportement n'est pas configurable.

Opérateurs de recherche booléens

Séparez les termes et expressions de requête par des opérateurs booléens pour remplacer la logique de correspondance par défaut de la requête de recherche.

Opérateur	Description
OU	Opérateur booléen de disjonction. Trouve les enregistrements qui contiennent l'un des termes ou expressions séparés par 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.

Opérateur	Description
	Par exemple, la recherche de « salle de conférence » OU suite permet de trouver des enregistrements qui contiennent l'expression salle de conférence et des enregistrements qui contiennent le terme suite. **Remarque :** Si vous définissez la **Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes** (*glide.ais.query.search_operator*) propriété système sur *OR query* , cet opérateur n'a aucun effet, car la recherche traite déjà tous les termes et expressions de requête comme s'ils étaient séparés par l'opérateur OR .
trait d'union (-)	Opérateur booléen de négation. Exclut les enregistrements contenant le terme ou l'expression qui suit immédiatement le tiret. Par exemple, la recherche de l'option e-mail -« signature électronique » permet de trouver des enregistrements qui contiennent le terme « e-mail », mais pas l'expression « signature électronique ».

Opérateurs de correspondance de caractères génériques

Utilisez des opérateurs de caractères génériques pour rechercher des enregistrements qui contiennent des termes indexés correspondant à un modèle de caractères génériques.

Opérateur	Description
%	Opérateur générique à caractère unique. Incluez % dans un terme de requête de recherche pour correspondre à n'importe quel caractère d'un terme indexé. Par exemple, la recherche du %e permet de trouver des enregistrements contenant theme, there ou ceux-ci. **Remarque :** L'opérateur % doit suivre une chaîne de trois caractères non génériques ou plus. Recherche IA ignore les termes de requête de recherche qui ne satisfont pas à cette condition. L'opérateur de caractère générique % n'est pas pris en charge dans Japonais, chinois simplifié ou chinois traditionnel.

Traduction automatique

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

Opérateur	Description
*	Opérateur de caractère générique de chaîne. Inclure * dans un terme de requête de recherche pour correspondre à n'importe quelle chaîne de zéro ou plusieurs caractères d'un terme indexé. Par exemple, la recherche de acc* permet de trouver des enregistrements contenant l'accès, le compte, l'accumulation, l'accumulation, l'exactitude, etc. **Remarque :** L'opérateur * doit suivre une chaîne de trois caractères non génériques ou plus. Recherche IA ignore les termes de requête de recherche qui ne satisfont pas à cette condition. L'opérateur générique * n'est pas pris en charge dans Japonais, chinois simplifié ou chinois traditionnel.
***	Opérateur de caractère générique universel. Spécifiez *** en tant que requête de recherche pour trouver tous les termes indexés et donc tous les enregistrements. **Remarque :** Recherche IA n'applique pas le classement par pertinence aux requêtes *** . Les résultats des requêtes *** s'affichent dans un ordre non spécifié.

Remarque : Lors de l'expansion des termes de recherche contenant des opérateurs génériques % ou * , Recherche IA les termes définis comme des mots vides sont ignorés. Par exemple, supposons que vous définissiez le et leleur comme des mots vides. Une recherche de the* ne s'étendra pas pour correspondre à the ou leur, mais correspondra toujours à des termes non vides tels que there et these.

Nouvelle soumission automatique de la requête de recherche

Lorsqu'une requête de recherche renvoie trop peu de résultats, Recherche IA elle est automatiquement modifiée et soumise à nouveau dans le but de renvoyer au moins le nombre de résultats souhaité.

Les administrateurs de Search configurent le nombre minimal de résultats souhaités par requête de recherche à l'aide du champ **Limite des résultats de recherche** dans les configurations des applications de recherche. Pour en savoir plus, consultez Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA.

Traduction automatique

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

Nouvelle soumission d'une requête de recherche ET-à-OU

Lorsqu'une requête de recherche avec des termes ou des expressions conjonctives renvoie des résultats insuffisants, Recherche IA la soumet à nouveau avec l'opérateur booléen par défaut remplacé AND par OR et affiche les résultats de la requête modifiée.

Par exemple, si une requête pour la suite « salle de conférence » d'hôtel ne renvoie aucun résultat, Recherche IA soumettez-la à nouveau en tant qu'hôtel OU « salle de conférence » OU suite. Cette requête moins restrictive peut correspondre à plus de résultats que la requête d'origine.

Remarque :
Si vous définissez la **Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes** (`glide.ais.query.search_operator`) propriété système sur `OR query` , Recherche IA ne soumet pas à nouveau les requêtes de recherche de cette façon, car la recherche initiale traite déjà tous les termes et expressions de requête comme s'ils étaient séparés par l'opérateur OR .

Lors de la nouvelle soumission automatique d'une requête de recherche de cette manière, Recherche IA ajoute une restriction de nombre minimal de correspondances à l'expression OR. La requête modifiée renvoie uniquement les résultats qui correspondent à au moins la moitié (arrondie à l'unité supérieure) des termes séparés par les opérateurs OR. Cette restriction améliore les performances des requêtes et fournit des résultats plus pertinents.

Par exemple, supposons qu'une requête de recherche pour l'ordinateur portable ne peut pas accéder au réseau Wi-Fi ne renvoie aucun résultat. Recherche IA soumet automatiquement à nouveau la requête en tant qu'ordinateur portable OU ne peut pas OU accéder OU Wi-Fi OU réseau. Seuls les enregistrements qui correspondent à au moins trois des cinq termes de la requête apparaissent en tant que résultats de la recherche soumise à nouveau.

Conditions de nouvelle soumission de la requête de recherche automatique

La nouvelle soumission automatique des requêtes de recherche ignore les requêtes de recherche qui remplissent l'une des conditions suivantes.

- La requête de recherche d'origine inclut un seul terme.
- La requête de recherche d'origine comprend au moins 8 termes et renvoie au moins un résultat de recherche.

Administrer Recherche IA

Découvrez comment Recherche IA les fonctionnalités et le comportement affectent l'indexation et la recherche. Obtenez un aperçu du Recherche IA comportement en examinant les messages de journal, l'historique d'ingestion des sources indexées et les messages de débogage de session.

Recherche IA et les tests de performance

Découvrez comment la topologie affecte les tests de performances sur les Recherche IA instances créées avec Clone 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.

⚠ Avertissement :

Soyez prudent lorsque vous testez Recherche IA les performances dans des instances de non-production clonées. Les mêmes nœuds dédiés Recherche IA gèrent le trafic de requête de recherche de toutes vos instances. Par conséquent, les requêtes de recherche sur des instances de non-production peuvent avoir un impact sur les performances des requêtes de recherche dans votre instance de production.

Normalisation des lemmes et de l'Unicode

Recherche IA normalise les mots fléchis et les glyphes Unicode pendant l'indexation et au moment de la requête de recherche. La normalisation améliore le rappel de recherche et permet aux utilisateurs de trouver du contenu avec des formes variantes de leurs termes de requête de recherche.

Les fonctionnalités de normalisation sont automatiquement activées et ne sont pas configurables.

Normalisation du lemme

De nombreuses langues incluent des formes fléchies de termes, telles que les noms pluriels ou les temps verbaux. Recherche IA Normalise les termes fléchis trouvés dans le contenu indexé et les requêtes de recherche. La normalisation permet d'établir une correspondance basée sur une forme racine, telle que le singulier pour un nom pluriel ou la forme de base pour un verbe conjugué. Cette forme racine est appelée lemme, et ce processus est appelé normalisation du lemme.

Par exemple, lorsqu'un enregistrement source inclut le verbe conjugué vendre, Recherche IA développe le terme indexé pour inclure la forme lemme vendre en plus de vendre. Lorsqu'un utilisateur recherche la forme conjuguée au passé vendu, Recherche IA développe le terme de requête de recherche pour inclure la forme lemme vendre ainsi que vendu. Étant donné que le terme indexé et le terme de requête de recherche incluent des formulaires correspondants, la recherche de l'utilisateur renvoie ainsi l'enregistrement de vente .

Recherche IA prend en charge la normalisation du lemme spécifique à la langue pour Français, Français – Canada, Français, Allemand, Japonais, Chinois simplifié, Espagnol et Chinois traditionnel.

Décomposition allemande

En plus de normaliser les lemmes pour Allemand, Recherche IA indexe les mots composés et les mots qui les composent individuellement. Par exemple, lors de l'indexation d'un enregistrement qui contient le mot composé Humanressourcen, Recherche IA indexe les termes composant Human et ressourcen en plus du terme composé.

Normalisation Unicode

Recherche IA effectue la normalisation Unicode sur les termes indexés et les termes de requête de recherche. Cette normalisation permet d'effectuer des recherches dans les glyphes Unicode alphabétiques à l'aide de leurs caractères équivalents les plus proches.

Par exemple, lors de l'indexation d'un enregistrement contenant le terme CV, Recherche IA développez le terme pour inclure également le formulaire CV sans accent. Cet enregistrement apparaît en tant que résultat de recherche lorsque les utilisateurs recherchent un CV ou un curriculum vitae.

La normalisation Unicode comprend les étapes NFKD (décomposition de compatibilité) et NFKC (composition de compatibilité). Pour plus d'informations sur ces formes 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.

normalisation, consultez l'Annexe de la norme Unicode #15, https://www.unicode.org/reports/tr15/ .

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre la normalisation et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec le lemme et la normalisation Unicode
Résultats Genius	Les termes de requête de recherche ajoutés par une normalisation lemmatique ou Unicode ne peuvent pas déclencher des configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement de terme.
Règles d'amélioration des résultats	Un terme de requête de recherche ajouté par un lemme ou une normalisation Unicode peut déclencher une règle d'amélioration des résultats s'il correspond au déclencheur de requête de la règle.
Mots vides	Si un terme de requête de recherche est défini comme un mot vide, Recherche IA supprime ce terme sans le normaliser.
Synonymes	Si un terme de requête de recherche est défini comme un synonyme, Recherche IA cela ne le normalise pas.
Gestion de la typo	Recherche IA effectue la normalisation du lemme et de l'Unicode sur les termes de requête de recherche corrigés automatiquement.

Prise en charge de l'internationalisation pour Recherche IA

Recherche IA prend en charge l'indexation et la recherche dans toutes les langues offertes par le Now Platformfichier . Les fonctionnalités linguistiques de recherche sont prises en charge dans Français, Français – Canada, Français, Allemand, Japonais, Chinois simplifié, Espagnol et Chinois traditionnel.

La prise en charge de l'internationalisation est automatiquement activée et n'est pas configurable.

Pour afficher la liste complète des langues proposées en tant que modules d'extension Now Platform et prises en charge dans Recherche IA, consultez Activer une langue.

Remarque :
Après avoir activé un nouveau module d'extension de langue, vous devez réindexer tout le contenu source indexé que vous souhaitez rendre consultable dans la nouvelle langue. Pour en savoir plus sur la réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 paramètres de langue déterminent comment Recherche IA séparer le texte du contenu indexé et les requêtes de recherche en termes individuels. Ce processus, appelé *tokenisation*, est géré différemment pour chaque langue prise en charge.

Comportement d'indexation dans les langues prises en charge

Lors de l'indexation du contenu et des métadonnées à partir d'un Now Platform enregistrement source ou d'un document externe, Recherche IA les paramètres de création de jetons pour la langue de l'enregistrement ou du document sont utilisés, comme illustré dans le tableau suivant.

Enregistrement ou document	Paramètres de tokenisation
Enregistrement source à partir de la table Tâche [task] ou de l'une de ses tables enfants	Recherche IA Identifie la langue et utilise les paramètres de création de jetons pour la langue détectée afin d'indexer le contenu et les métadonnées de l'enregistrement. **Remarque :** L'identification de la langue identifie Français, Français – Canada, Français, Allemand, Japonais, Chinois simplifié, Espagnol et Chinois traditionneluniquement . Le contenu dans d'autres langues est identifié et traité comme étant en anglais.
Enregistrement source à partir d'une table autre que Tâche	Recherche IA utilise les paramètres de création de jetons pour la langue de l'enregistrement afin d'indexer son contenu et ses métadonnées. Si aucune langue n'est spécifiée pour l'enregistrement, la société le Now Platform traite comme étant dans la langue par défaut de l'instance. Dans une instance anglaise, par exemple, Recherche IA indexe les enregistrements sans langues spécifiées à l'aide des paramètres de tokenisation pour l'anglais.
Document externe	Recherche IA effectue l'identification de la langue et utilise les paramètres de création de jetons pour la langue détectée afin d'indexer le contenu et les métadonnées du document. **Remarque :** L'identification de la langue identifie Français, Français – Canada, Français, Allemand, Japonais, Chinois simplifié, Espagnol et Chinois traditionneluniquement . Le contenu dans d'autres langues est identifié et traité comme étant en anglais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Lors de l'indexation du contenu et des métadonnées, Recherche IA reconnaît les régions de texte incorporées dans le Japonais, chinois simplifié et chinois traditionnel texte dans d'autres langues. Ces régions de texte sont indexées avec les paramètres de tokenisation de langue appropriés, quelle que soit la langue du texte environnant. À titre d'exemple, supposons que vous indexiez un article de la base de connaissances en anglais qui inclut un paragraphe en chinois simplifié. Recherche IA indexe le contenu de ce paragraphe en chinois simplifié et le reste du contenu de la notice en anglais.

Comportement de la requête de recherche dans les langues prises en charge

Lors du traitement du texte de la requête de recherche, Recherche IA les paramètres de création de jetons sont utilisés pour la langue de la session de Now Platform l'utilisateur en cours.

Remarque :
Recherche IA Reconnaît les Japonais, chinois simplifié et chinois traditionnel termes dans les requêtes de recherche. Ces conditions sont traitées avec les paramètres de tokenisation linguistique appropriés, quelle que soit la langue de la session utilisateur. Par exemple, si un utilisateur dans une session utilisateur française recherche remplacement ordinateur 笔#本##, Recherche IA applique les paramètres de chinois simplifié pour le terme 笔#本## et les paramètres de langue française pour les autres termes de recherche.

Recherche IA compare les termes de votre requête de recherche avec les termes du contenu indexé et des métadonnées, en renvoyant les résultats de recherche pour les enregistrements indexés ou les documents qui contiennent des correspondances. Lorsque vos termes de recherche sont dans la même langue que les termes indexés, Recherche IA traite les deux ensembles de termes avec les mêmes paramètres de tokenisation, produisant des correspondances et des résultats de recherche prévisibles. Si vos termes de recherche ne sont pas dans la même langue que les termes indexés, Recherche IA les processus des deux ensembles de termes avec des paramètres de tokenisation et de correspondance différents peuvent être imprévisibles.

Dépendance linguistique pour les fonctionnalités de recherche

Les fonctionnalités de recherche suivantes dépendent de la langue et ne sont prises en charge que pour les langues répertoriées.

Dépendance de la langue de la fonctionnalité Rechercher

Fonctionnalité	Dépendance linguistique et langues prises en charge
Résultats Genius	Recherche IA évalue uniquement les configurations de résultats Genius avec NLU des déclencheurs si le modèle lié NLU a la même langue que la requête de recherche. Langues prises en charge : anglais.
Identification de la langue et tokenisation	Pendant l'indexation, Recherche IA identifie les langues prises en charge dans les enregistrements de la table de tâches et les documents externes. Le traitement 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.

Dépendance de la langue de la fonctionnalité Rechercher (suite)

Fonctionnalité	Dépendance linguistique et langues prises en charge
	du contenu indexé utilise des paramètres de tokenisation pour la langue identifiée. Langues prises en charge : Français, Français – Canada, Français, Allemand, Japonais, Chinois simplifié, Espagnol et Chinois traditionnel.
Normalisation des lemmes et de l'Unicode	Recherche IA effectue une normalisation du lemme spécifique à la langue pour les termes du contenu indexé et des requêtes de recherche. Langues prises en charge : Français, Français – Canada, Français, Allemand, Japonais, Chinois simplifié, Espagnol et Chinois traditionnel. **Remarque :** Pour l'allemand, Recherche IA effectue la décomposition des termes en plus de la normalisation du lemme. Recherche IA effectue la normalisation Unicode pour tous les termes du contenu indexé et des requêtes de recherche. Pour plus d'informations sur la normalisation des lemmes et des formes Unicode dans le contenu indexé et les requêtes de recherche, reportez-vous à la section Normalisation des lemmes et de l'Unicode.
Règles d'amélioration des résultats	Recherche IA Évalue uniquement l'activation des règles d'amélioration des résultats qui ont la même langue que la requête de recherche ou pour lesquelles **Toutes les langues** sont spécifiées. Langues prises en charge : toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.
Mots vides	Recherche IA Prend uniquement en compte les mots vides des dictionnaires qui ont la même langue que la requête de recherche. Langues prises en charge : toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que 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.

Dépendance de la langue de la fonctionnalité Rechercher (suite)

Fonctionnalité	Dépendance linguistique et langues prises en charge
	activer, reportez-vous à la section Activer une langue.
Synonymes	Recherche IA Ne prend en compte que les synonymes des dictionnaires qui ont la même langue que la requête de recherche. Langues prises en charge : toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.
Gestion de la typo	Recherche IA dérive une liste distincte de termes de correction automatique pour chaque langue prise en charge dans le contenu indexé par la source de recherche. La correction automatique remplace uniquement les termes de requête de recherche par des termes de la liste qui ont la même langue que la requête de recherche. Langues prises en charge : Anglais, Français – Canada, Français, Allemand et Espagnol. La gestion des fautes de frappe n'est pas prise en charge pour Japonais, chinois simplifié ou chinois traditionnel.

Recherche de contenu traduit

Découvrez comment Recherche IA recherche les champs et documents traduits.

Le Now Platform comprend deux catégories de contenu traduit :

1. Les champs traduits, tels que les traductions des champs d'enregistrement de l'élément de catalogue.
2. Documents traduits (texte long et valeurs HTML), tels que les traductions d'enregistrements d'articles de la base de connaissances.

Le comportement de correspondance par défaut Recherche IA diffère pour ces deux types de contenu.

Champs traduits

Lors de la recherche de contenu avec des champs traduits, Recherche IA met en correspondance et affiche les traductions de champs dans la langue de la session de Now Platform l'utilisateur. Si un champ n'a pas de traduction dans cette langue, Recherche IA il revient à la mise en correspondance avec la valeur du champ anglais. Par exemple, si la langue de session de l'utilisateur est le japonais, Recherche IA renvoie les traductions 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.

champs japonais présentes dans un enregistrement d'élément de catalogue, mais renvoie les valeurs en anglais pour les champs d'élément de catalogue sans traduction japonaise.

Pour en savoir plus sur la façon dont le service gère les Now Platform champs traduits, reportez-vous à la section Traduction des chaînes d'interface utilisateur individuelles.

Remarque :
Recherche IA ne prend pas en charge les champs traduits dans la table Connaissances [kb_knowledge]. Ce comportement a les effets suivants.

- Les requêtes de recherche ne correspondent pas aux versions traduites de kb_knowledge champs traduits.
- Les résultats de recherche n'affichent pas de versions traduites des champs traduits. kb_knowledge champs traduits.
- Les facettes de l'application de recherche n'affichent pas les versions traduites des champs kb_knowledge traduits.

Documents traduits

Lors de la recherche de contenu avec des documents traduits, la recherche correspond par défaut Recherche IA uniquement aux documents dans la langue de la session de Now Platform l'utilisateur. Par exemple, une recherche d'utilisateur japonais ne correspond qu'aux articles de la base de connaissances en japonais, à l'exclusion de tous les articles de la base de connaissances dans d'autres langues.

À partir de la Utah version, vous pouvez configurer une condition de filtre pour les articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale. Les articles qui remplissent cette condition peuvent être mis en correspondance par des recherches dans n'importe quelle langue. Pour plus d'informations sur ce paramètre, reportez-vous à la section Configurer des articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale.

À compter de la Tokyo version, vous pouvez définir une langue de secours pour chaque langue activée dans votre Now Platform instance. Lorsqu'une langue de secours est configurée pour la langue de la session de l'utilisateur, Recherche IA elle renvoie les résultats de recherche dans les deux langues. Pour en savoir plus, consultez Recherche IA Interaction avec les langues de secours.

Vous pouvez configurer un paramètre régional de secours global pour faire Recherche IA correspondre les documents dans la langue de l'instance ainsi que dans la langue de la session de l'utilisateur. Cette configuration est plus adaptée lorsque vous souhaitez rendre tous les documents en anglais accessibles aux recherches globales. Pour en savoir plus sur la configuration d'un paramètre régional de secours global, reportez-vous à Activer une région de secours globale pour le contenu traduit.

Affecter Knowledge les langues de recherche d'articles par pays

Améliorez la mémorisation multilingue en définissant un ensemble de langues de recherche d'articles pour chaque pays utilisateur Knowledge . Les recherches des utilisateurs peuvent correspondre à Knowledge des articles dans l'une des langues de recherche spécifiées pour leur pays, ainsi que dans la langue associée à leur Now Platform session.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_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, les recherches utilisateur ne correspondent Knowledge qu'aux articles dans la langue associée à la session de Now Platform l'utilisateur. Par exemple, un utilisateur effectuant une recherche à partir d'une session japonaise ne voit que les résultats de recherche d'articles en Knowledge japonais.

Les administrateurs de recherche peuvent étendre le rappel des recherches d'articles Knowledge pour les utilisateurs d'un pays en spécifiant des langues de recherche d'articles supplémentaires Knowledge pour ce pays. Par exemple, supposons que vous spécifiiez l'article Knowledge Langues de recherche Anglais et Français pour le pays Japon. Avec ces mappages de pays à langue en place, un utilisateur effectuant une recherche à partir d'une session en japonais peut voir les résultats de recherche pour Knowledge les articles en anglais et en français, ainsi que pour les articles en japonais.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la Recherche IA table Pays vers langue de recherche [ais_country_to_search_language].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `ais_country_to_search_language.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Pour chaque Knowledge langue de recherche d'article que vous souhaitez mapper à un pays, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sur le Recherche IA formulaire Pays de langue de recherche, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Recherche IA Formulaire Pays vers langue de recherche.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez définir plusieurs Recherche IA enregistrements de pays de langue de recherche pour le même pays, à condition que chacun d'entre eux ait une langue de recherche d'article différente Knowledge . Si vous tentez de créer plusieurs enregistrements avec le même pays et la même Knowledge langue de recherche d'article, le système affiche un message d'avertissement et l'opération d'insertion d'enregistrement échoue.

Résultats

Lorsque les utilisateurs d'un pays où une ou plusieurs Knowledge langues de recherche d'articles sont définies effectuent une recherche, ils peuvent faire correspondre Knowledge les articles dans ces langues de recherche ainsi que dans la langue associée à leur Now Platform session.

Configurer des articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale

Définissez une requête codée pour les articles de la base de connaissances que vous souhaitez rendre consultables dans n'importe quelle langue.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_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.

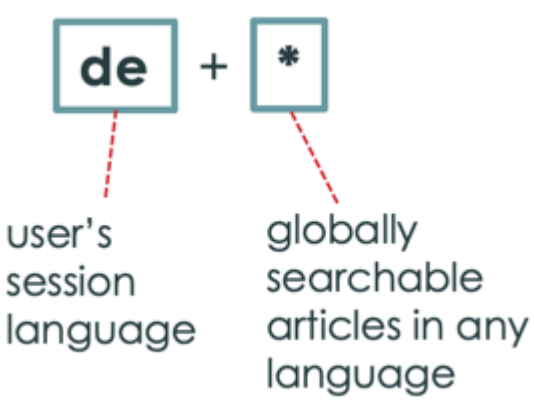
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Recherche IA correspond uniquement aux enregistrements de contenu traduit, tels que les articles de la base de connaissances, qui se trouvent dans la langue de la session de Now Platform l'utilisateur. Par exemple, un utilisateur effectuant une recherche à partir d'une session utilisateur espagnol ne correspond qu'aux articles de la base de connaissances espagnols. Pour en savoir plus sur cette restriction, reportez-vous à Recherche de contenu traduit.

Remarque :
Si vous avez configuré un paramètre régional de secours global, la recherche peut correspondre aux enregistrements de contenu traduit dans la langue de ce paramètre régional ainsi que dans la langue de la session de l'utilisateur. Pour plus de détails sur cette approche, reportez-vous à Activer une région de secours globale pour le contenu traduit.

Pour permettre aux utilisateurs de rechercher des articles de la base de connaissances dans n'importe quelle langue, vous pouvez définir une requête codée comme valeur de la `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge` propriété système. Les enregistrements qui correspondent à cette requête sont *consultables globalement*, ce qui signifie qu'ils contournent les filtres de langue normaux et peuvent être mis en correspondance quelle que soit la langue de la recherche. Par exemple, un utilisateur effectuant une recherche à partir d'une session utilisateur allemande peut correspondre à des articles de la base de connaissances en anglais ou en japonais, à condition qu'ils correspondent à la requête codée.

Langues des résultats de recherche avec des articles pouvant faire l'objet d'une recherche globale



Remarque :
Pour générer des chaînes de requête d'article de la base de connaissances pour votre requête codée, vous pouvez accéder à **Tous** > *Knowledge* > **Articles** > **Tous** et suivez les étapes indiquées dans Générer une chaîne de requête codée via un filtre . Pour obtenir des descriptions de la syntaxe et des opérateurs de requête codée, consultez Chaînes de requêtes codées et Opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes .

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   c. Appuyez sur 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.

2. Ouvrez l'enregistrement de `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge` propriété système.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez une expression de filtre spécifiant les articles de la base de connaissances que vous souhaitez rendre accessibles dans l'ensemble des recherches.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

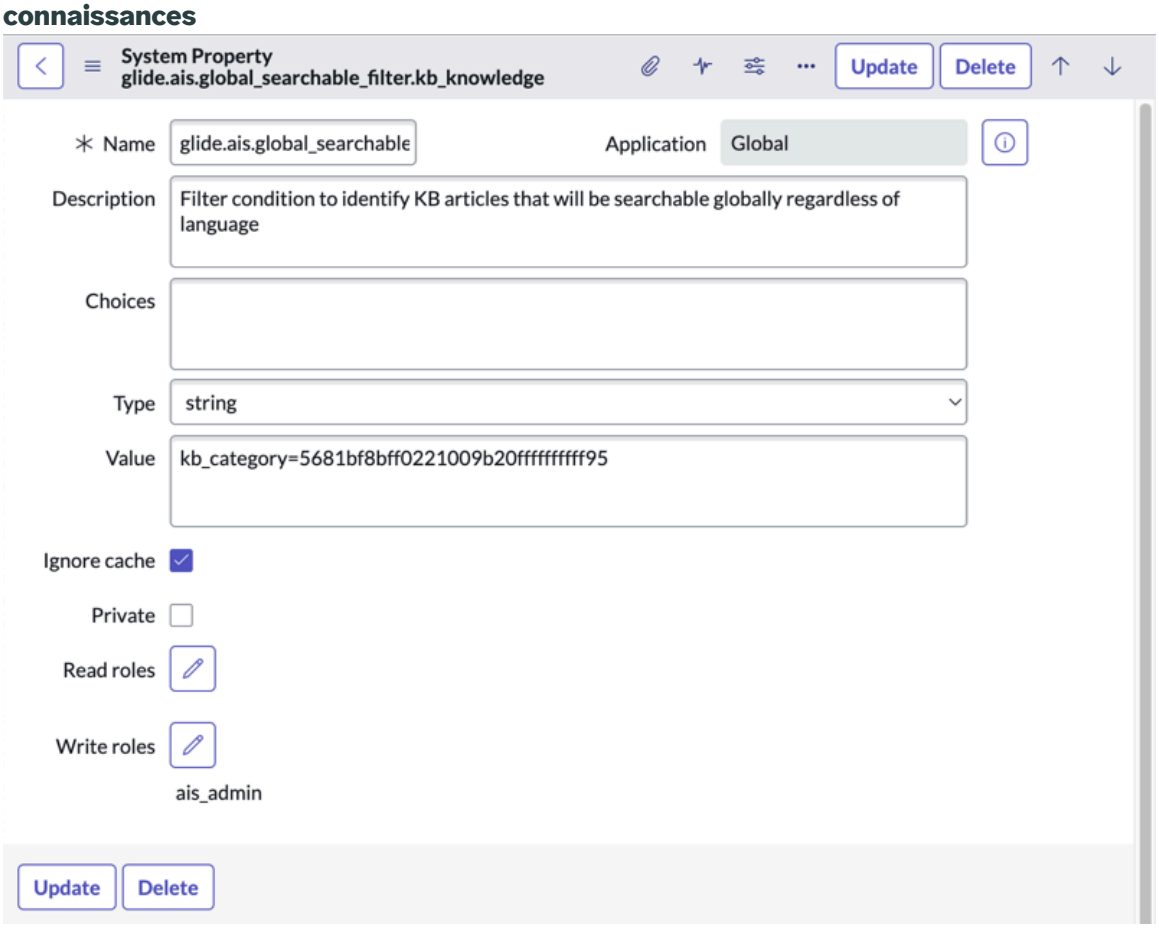
Résultats

Les articles de la base de connaissances qui correspondent à votre requête codée peuvent être renvoyés en tant que résultats pour les recherches des utilisateurs dans n'importe quelle langue.

Example: Rendre les articles de la base de connaissances dans la catégorie E-mail accessibles dans le monde entier

Voici un exemple qui définit la requête codée `kb_category=5681bf8bff0221009b20ffffffffff95` pour rendre les articles de la base de connaissances dans la catégorie E-mail accessibles dans le monde entier.

Requête codée de catégorie d'e-mail pour les articles de la base de connaissances



Recherche IA Interaction avec les langues de secours

Lorsqu'une langue de secours est configurée pour la langue de la session de l'utilisateur, Recherche IA recherche les documents traduits dans les deux langues. La recherche utilise les dictionnaires appropriés de gestion des mots vides, des synonymes et des fautes de frappe pour la langue de secours.

Traduction automatique

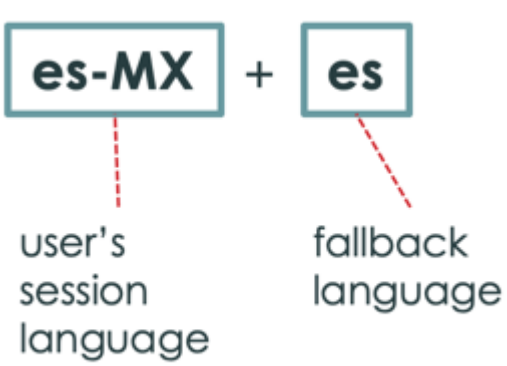
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

À partir de la Tokyo version, vous pouvez définir une langue de secours pour chaque langue activée dans votre instance. Le système utilise cette langue de secours pour les éléments du texte de l'interface utilisateur qui ne sont pas traduits dans la langue spécifiée. Pour en savoir plus sur la configuration des langues de secours, reportez-vous à la section Définir une langue de secours.

Si vous définissez une langue de secours pour la langue de la session de l'utilisateur, Recherche IA renvoie les résultats pour le contenu traduit, comme les articles de la base de Now Platform connaissances, dans la langue de la session et dans la langue de secours que vous avez configurée. Lors de la recherche de contenu dans la langue de secours, Recherche IA les dictionnaires de gestion des mots vides, des synonymes et des fautes de frappe sont utilisés pour la langue de secours.

Par exemple, supposons que vous configurez l'espagnol comme langue de secours pour l'espagnol mexicain. Avec cette configuration, les utilisateurs effectuant des recherches dans les sessions en espagnol mexicain peuvent trouver des articles de la base de connaissances en espagnol mexicain et en espagnol. Recherche IA utilise l'espagnol mexicain et les dictionnaires espagnols et les règles d'amélioration des résultats lors de la mise en correspondance des articles en espagnol mexicain. Il utilise les dictionnaires espagnols et les règles d'amélioration des résultats lors de la mise en correspondance des articles en espagnol.

Langues des résultats de recherche avec une langue de secours

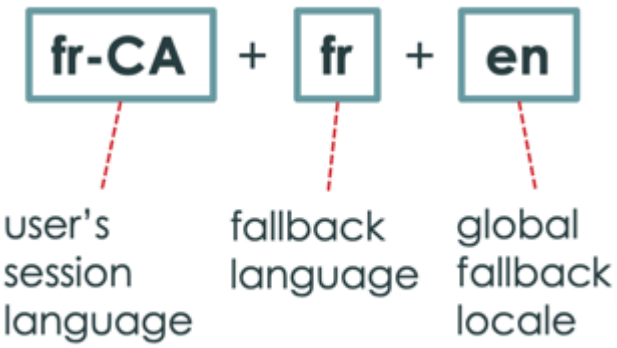


Si vous configurez un paramètre régional de secours global en plus d'une langue de secours, Recherche IA cela renvoie les résultats correspondants pour le contenu traduit dans la langue de la session de l'utilisateur, la langue de secours et la langue du paramètre régional de secours global. Par exemple, supposons que vous configurez le français comme langue de secours pour le français canadien et que vous configurez également l'anglais comme paramètre régional de secours global. Les utilisateurs effectuant une recherche dans des sessions en français canadien peuvent rechercher des articles de la base de connaissances en français, en français et en anglais canadiens.

Traduction automatique

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

Langues des résultats de recherche avec une langue de secours et un paramètre régional de secours global



Pour en savoir plus sur la configuration d'un paramètre régional de secours global, reportez-vous à la section Activer une région de secours globale pour le contenu traduit.

Activer une région de secours globale pour le contenu traduit

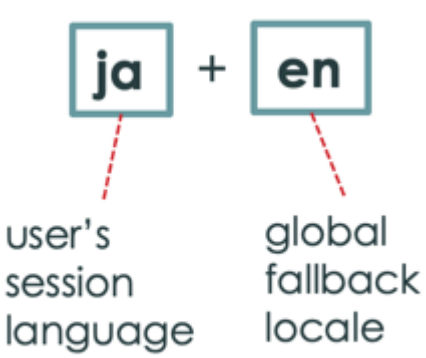
Configurez Recherche IA les documents traduits pour qu'ils correspondent à la langue d'un paramètre régional de secours global ainsi qu'à la langue de la session de l'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, lors de la recherche de contenu avec des documents traduits, Recherche IA ne correspond qu'aux enregistrements indexés dans la langue de la session de Now Platform l'utilisateur. Par exemple, une recherche dans une session utilisateur japonaise ne correspond qu'aux articles de la base de connaissances en japonais, à l'exclusion de tous les articles rédigés dans d'autres langues.

Vous pouvez configurer Recherche IA l'application d'un paramètre régional de secours global aux recherches d'utilisateurs. Lorsque vous activez cette option, Recherche IA les enregistrements correspondants dans la langue du paramètre régional de l'instance Now Platform (ou d'un autre paramètre régional que vous spécifiez) ainsi que les enregistrements correspondants dans la langue de la session de l'utilisateur. Par exemple, si vous définissez l'anglais comme paramètre régional de secours global, les utilisateurs effectuant une recherche dans les sessions japonaises peuvent voir les résultats des articles de la base de connaissances en japonais et en anglais.

Langues des résultats de recherche avec une région de secours globale



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 paramètres régionaux de secours globaux sont plus adaptés lorsque vous souhaitez rendre tous les enregistrements en anglais accessibles aux recherches globales. Pour rendre accessibles la recherche globale d'autres ensembles d'enregistrements, reportez-vous à la section Configurer des articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale.

Lorsque vous activez l'option de paramètres régionaux de secours globaux pour la recherche, Recherche IA détermine les paramètres régionaux de secours globaux comme suit :

1. Si la valeur de la *glide.ais.translate.global_fallback_locale* propriété système est une chaîne de paramètres régionaux valide, telle que *en-US* ou *fr*, Recherche IA l'utilise comme paramètre régional de secours global.
2. Sinon, Recherche IA utilise les paramètres régionaux de l'instance Now Platform , tels que spécifiés par la valeur de la *glide.system.locale* propriété système, comme paramètres régionaux de secours globaux.
3. Si la valeur de la *glide.system.locale* propriété système n'est pas un paramètre régional valide, Recherche IA l'anglais est utilisé comme paramètre régional de secours global.

Pour en savoir plus sur les paramètres régionaux et la langue associée, reportez-vous Now Platform à la section Configurer les paramètres régionaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > *Recherche IA*.
2. Sélectionnez l'option de la **Activer le retour de la langue globale** (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*) propriété système.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. **Facultatif :** Ajoutez la *glide.ais.translate.global_fallback_locale* propriété système et définissez sa valeur sur les paramètres régionaux que vous souhaitez Recherche IA utiliser comme paramètres régionaux de secours globaux.
   Pour savoir comment ajouter cette propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

Résultats

Recherche IA Recherche le contenu des documents traduits dans la langue du paramètre régional de secours global ainsi que dans la langue de la session de l'utilisateur.

Remarque :
Lors de la recherche dans la table Élément de catalogue, Recherche IA ignore les paramètres régionaux de l'instance. Les recherches de catalogue ne correspondent qu'aux documents dans la langue de la session de Now Platform l'utilisateur.

Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA

Recherche IA affiche d'abord les résultats de recherche les plus pertinents pour une requête. L'apprentissage machine ajuste automatiquement le score de pertinence des résultats de recherche pour les expériences de recherche en fonction des interactions utilisateur agrégées.

La pertinence de l'apprentissage machine est automatiquement activée et n'est pas configurable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pertinence et notation

Recherche IA utilise un modèle de pertinence pour calculer un score de pertinence pour chaque résultat renvoyé par une recherche. Les documents avec des scores de pertinence plus élevés apparaissent en premier dans l'ensemble de résultats. Le score de pertinence d'un résultat est propre au document, aux termes de recherche et à l'utilisateur spécifiques associés à la requête.

Chaque profil de recherche inclut son propre modèle de pertinence. Vous ne pouvez pas afficher, modifier ou supprimer ce modèle de pertinence.

Remarque :
Recherche IAn'applique pas le classement par pertinence aux requêtes génériques universelles ***. Les résultats des requêtes *** s'affichent dans un ordre non spécifié.

Signaux de recherche et optimisation de la pertinence de l'apprentissage machine

Recherche IA Les composants UX enregistrent les signaux associés aux recherches des utilisateurs. Ces *signaux de recherche* comprennent des données sur la façon dont les utilisateurs de la recherche interagissent avec le champ d'entrée de recherche, des suggestions de saisie semi-automatique, des filtres de facette et d'onglet de navigation, des cartes-réponses de résultats Genius et des résultats de recherche. Pour en savoir plus sur la façon dont les signaux de recherche sont enregistrés et stockés, reportez-vous à la section Signaux de recherche.

La pertinence de l'apprentissage machine utilise les données de ces signaux de recherche pour ajuster intelligemment les modèles de pertinence sur une base continue. Tous les 30 jours, Recherche IA calcule une nouvelle version de chaque modèle de pertinence, en modifiant de façon itérative ses paramètres et en la testant de régression par rapport aux données agrégées des signaux de recherche pour le profil de recherche. Lorsque ce processus de réglage est terminé, Recherche IA compare les modèles de pertinence existants et nouveaux pour voir lequel produit les meilleures correspondances pour le comportement de recherche de l'utilisateur tel qu'enregistré dans les données de signal historiques.

Si le nouveau modèle de pertinence produit de meilleurs résultats avec les données du signal, Recherche IA il utilise ses valeurs de paramètre modifiées pour effectuer des évaluations de test A/B du trafic de recherche en direct pour le profil de recherche. Ces évaluations testent les changements de paramètres individuels pour vérifier qu'ils produisent une meilleure pertinence de la recherche.

Remarque :
Pour en savoir plus sur le cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche utilisé pour effectuer des évaluations de tests A/B, reportez-vous à la section Cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête Search.

Si le nouveau modèle obtient de meilleurs résultats que le modèle d'origine à la fois dans la comparaison des résultats de recherche historiques et dans les tests A/B, Recherche IA il le définit comme modèle de pertinence actif pour le profil de recherche, en remplaçant le modèle de pertinence existant. Le modèle de pertinence mis à jour reste utilisé jusqu'au début du cycle de réglage suivant.

Ces processus d'optimisation du modèle de pertinence se produisent séparément pour chaque profil de recherche. Les modifications apportées au modèle de pertinence dans un profil de recherche n'affectent pas les modèles de pertinence dans d'autres profils 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.

Remarque :
Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Washington DC une version précédente, les scores de pertinence par défaut de vos résultats de recherche peuvent changer. Les modèles de pertinence entraînés dans la version précédente doivent continuer à produire le même ordre des résultats. Les modèles formés il y a plus d'une version peuvent revenir au modèle de pertinence par défaut.

Modèle de pertinence pour les suggestions de saisie semi-automatique

Recherche IA utilise un modèle de pertinence dédié pour classer les enregistrements à afficher sous forme de suggestions de saisie semi-automatique dans le champ de recherche. Ce modèle de pertinence évalue les enregistrements en fonction de leur actualité et des correspondances de termes de requête de recherche dans leurs champs de **titre** . Le système n'entraîne pas ce modèle de pertinence de suggestion de saisie semi-automatique. Pour en savoir plus sur la configuration des suggestions de saisie semi-automatique, reportez-vous à la section Suggestions de saisie semi-automatique dans Recherche IA les applications.

Sécurité du contenu dans Recherche IA

Recherche IA filtre les résultats de la requête de recherche et affiche uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur actuellement connecté peut accéder.

La sécurité du contenu est activée automatiquement et n'est pas configurable.

Fonctionnalités de sécurité indexées

Lors de l'indexation des enregistrements à partir de tables, Recherche IA les paramètres de contrôle d'accès Now Platform suivants sont conservés :

- Règles de liste de contrôle d'accès (ACL) au niveau du champ basées sur les rôles
- ACL conditionnelles sans script
- ACL scriptées au niveau de la table
- Critères d'utilisateur
- Règles métier Avant requête
- Domain separation

Recherche IA ne prend pas en charge les ACL scriptées au niveau du champ.

Implémentations de sécurité de liaison précoces et tardives pour les requêtes de recherche

Au moment de la requête, Recherche IA filtre les résultats de recherche en évaluant l'accès des utilisateurs aux tables et enregistrements indexés. L'implémentation de filtrage utilisée dépend des fonctionnalités de sécurité présentes sur les tables et les enregistrements qui correspondent à la requête de recherche.

Implémentation de la sécurité du contenu	Description
Reliure précoce	Implémentation de la sécurité du contenu par défaut qui intègre des filtres de sécurité dans la requête de recherche. Le système ajoute des filtres de sécurité pertinents pour l'utilisateur à chaque

Traduction automatique

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

Implémentation de la sécurité du contenu	Description
	requête de recherche. Pour apparaître dans les résultats de recherche, les enregistrements doivent correspondre à la requête de recherche et passer tous les filtres de sécurité. La sécurité de liaison précoce prend en charge les ACL non scriptés, les critères d'utilisateur, les règles métier Avant requête et Domain Separation. Si une recherche correspond à des enregistrements qui ont des ACL scriptées au niveau de la table, la requête de recherche revient automatiquement pour utiliser la sécurité de liaison tardive. **Remarque :** Si un filtre de liaison précoce génère une erreur, la requête de recherche revient automatiquement pour utiliser la sécurité de liaison tardive.
Liaison tardive	Implémentation de sécurité de contenu alternatif plus coûteuse en termes de calcul qui filtre post-les résultats des requêtes de recherche. Le système applique des filtres de sécurité à la requête de recherche, tout comme le fait la sécurité de liaison précoce. Après avoir récupéré les enregistrements qui correspondent à la requête filtrée, elle appelle la méthode `GlideRecord.canRead()` pour chaque enregistrement. Pour apparaître dans les résultats de recherche, les enregistrements doivent correspondre à la requête de recherche, passer tous les filtres de sécurité et être renvoyés `true` pour la méthode d'API. La sécurité des liaisons tardives prend en charge toutes les fonctionnalités de sécurité indexées. Par défaut, la sécurité de liaison tardive sert de mécanisme de secours pour la sécurité de liaison anticipée. Vous pouvez remplacer ce comportement par défaut de la manière suivante : • Pour utiliser Recherche IA la sécurité de liaison tardive pour tous les résultats d'une source indexée, définissez la 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.

Implémentation de la sécurité du contenu	Description
	du champ **Forcer la liaison tardive** de cette source indexée sur *true*. • Pour utiliser Recherche IA la sécurité de liaison tardive pour tous les résultats de recherche, définissez la valeur de la **Forcer** *Recherche IA* **l'utilisation d'une liaison tardive pour l'évaluation ACL** (*glide.ais.security.force_late_binding*) propriété système sur *true*. **Remarque :** Si Recherche IA cette option applique une sécurité de liaison tardive à tous les résultats d'une source indexée utilisée par une facette, la liste des sélections de filtres disponibles pour la facette change. Dans ce cas, la facette affiche uniquement les valeurs de champ trouvées dans la page actuelle des résultats de recherche. Pour plus d'informations sur les facettes, reportez-vous à Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA.

Sécurité du contenu pour le contenu externe

Recherche IA Conserve les autorisations d'accès lors de l'ingestion de documents externes. Vous pouvez créer un alias Now Platform pour les utilisateurs et les groupes définis en externe spécifiés dans ces autorisations d'accès. Recherche IA Crée des filtres de sécurité de contenu pour les enregistrements de documents externes à partir de ces autorisations et alias.

Pour en savoir plus sur l'utilisation Recherche IA avec des sources de données externes, reportez-vous à la section Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA. Pour en savoir plus sur la sécurité du contenu externe, reportez-vous à la section Sécurité du contenu externe pour Recherche IA.

Champs chiffrés dans Recherche IA

Recherche IA exclut les champs d'enregistrement source chiffrés avec le support de chiffrement ou Chiffrement Edge.

Lorsqu'il s'agit d'un champ d'enregistrement source chiffré, Recherche IA présente les limitations suivantes :

- L'indexation de contenu exclut le champ chiffré. Cette exclusion signifie que les termes de la requête de recherche ne correspondront pas aux termes du contenu du champ chiffré.
- Vous ne pouvez pas créer de facette à l'aide du champ chiffré.
- Si une requête de recherche tente d'être filtrée sur le champ chiffré, par exemple lors de l'application d'un filtre de liste de contrôle d'accès (ACL), la requête de recherche échoue. Un champ chiffré n'est pas pris en charge, le message d'erreur est consigné.

Pour obtenir une description détaillée des options de chiffrement disponibles pour les enregistrements sources, reportez-vous à la rubrique Chiffrement .

Traduction automatique

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

Recherche IA Journalisation et débogage

Examinez Recherche IA les journaux et l'historique pour analyser les performances et diagnostiquer les problèmes. Affichez les messages de journal et l'historique d'ingestion, ou utilisez le débogage de session pour capturer des messages détaillés pour une session utilisateur.

Afficher les messages du journal d'ingestion Recherche IA

Passez en revue Recherche IA les événements d'ingestion et d'indexation en affichant les messages du journal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Journaux** > **Avertissements d'ingestion et erreurs**.
   La table Journal [syslog] s'affiche avec une condition de filtre **[Source] [commence par] [AIS-Datasource]** appliquée.
2. Utilisez les fonctions de recherche de liste, de tri, de filtrage et de regroupement pour localiser les messages qui vous intéressent.

Afficher tous les Recherche IA messages du journal

Passez en revue Recherche IA les événements en affichant les messages du journal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Journaux** > **Tous**.
   La table Journal [syslog] s'affiche avec une condition de filtre **[Message] [contient] [ais]** appliquée.
2. Utilisez les fonctions de recherche de liste, de tri, de filtrage et de regroupement pour localiser les messages qui vous intéressent.

Examiner l'historique d'ingestion pour une source indexée

Affichez les résultats de traitement et les statistiques de performances associés à un événement d'ingestion pour une source indexée.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La Recherche IA table Historique des sources indexées [ais_ingest_datasource_stats] contient des enregistrements pour les événements d'ingestion de sources indexées. Chaque enregistrement inclut des statistiques de performances et des résultats de traitement pour l'événement d'ingestion. Vous pouvez examiner l'enregistrement de l'historique des événements d'ingestion pour analyser les performances d'ingestion et diagnostiquer 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée dont vous souhaitez consulter l'historique d'indexation.
3. Dans la liste connexe Historique d'indexation, modifiez l'enregistrement d'événement d'ingestion que vous souhaitez examiner.
4. Sur le formulaire Historique des sources indexées, examinez les champs pour l'événement d'ingestion sélectionné.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Historique de la source indexée.

Activer le débogage de session pour Recherche IA

Capturez et examinez les messages de journal détaillés Recherche IA pour une session utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous activez le débogage de session pour Recherche IA une session utilisateur, le système enregistre les messages du journal de débogage pour cette session. Ces messages incluent les éléments suivants :

- Messages illustrant comment Recherche IA interprète la requête de recherche d'un utilisateur
- Messages spécifiant les filtres de source de recherche et les filtres de sécurité de contenu appliqués à une requête de recherche
- Messages contenant des objets de requête de requête et de réponse de recherche dans un format lisible par l'homme

Vous pouvez consulter ces messages de journal de débogage pour diagnostiquer les problèmes de recherche ou configurer les paramètres de performances de recherche optimaux.

Une fois activé, le débogage de session reste actif pour la session utilisateur jusqu'à ce que vous le désactiviez. Pour plus d'informations sur le débogage de session, consultez Débogage de session .

Procédure

1. Pour activer le débogage, accédez à **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer** *Recherche IA*.
   Un message signale l'achèvement du script de débogage de session de débogage Recherche IA .
2. Pour examiner les journaux de débogage, accédez à **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Journal des débogages**.
   Les messages du journal de débogage s'affichent dans la fenêtre **Journal de session** .
3. Pour désactiver le débogage, accédez à **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Désactiver tout**.
   Un message signale l'achèvement du script de débogage de session Désactiver 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.

Diagnostiquer les problèmes d'accès aux résultats de recherche à l'aide de l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche

Utilisez l'outil d'emprunt d'identité de l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche et le rôle de privilège élevé d'administrateur Recherche IA de haute sécurité pour déterminer si les filtres empêchent un utilisateur de la recherche d'afficher un résultat de recherche spécifique dans l'index Recherche IA .

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin, ais_high_security_adminet emprunteur d'identité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche pour diagnostiquer les configurations de filtre qui empêchent un utilisateur de la recherche de voir un résultat de recherche spécifique dans l'index Recherche IA . Tout d'abord, effectuez une recherche en tant qu'utilisateur dans l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche pour confirmer si le résultat de la recherche est visible. Ensuite, mettez fin à l'emprunt d'identité et répétez la recherche après l'élévation jusqu'à pour ais_high_security_admin contourner tous les filtres de sécurité de source et de contenu de recherche. Si le résultat de la recherche apparaît dans la recherche avec élévation de privilèges, examinez sa source de recherche et ses paramètres de filtre de sécurité de contenu afin de déterminer pourquoi l'utilisateur ne peut pas l'afficher.

Remarque :
La modification de la valeur du champ **Rechercher en tant que** dans l'outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur de l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche met fin aux privilèges élevés pour le ais_high_security_admin rôle. Pour contourner les filtres après avoir modifié la valeur de ce champ, vous devez re-élever le ais_high_security_admin rôle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Aperçu de** > **Aperçu de la recherche**.
2. Utilisez le champ **Rechercher en tant que** dans l'outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur de l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche pour émettre la requête de recherche d'intérêt en tant qu'utilisateur affecté.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur le champ **Recherche en tant que** , reportez-vous à Outils d'administration d'aperçu de recherche.

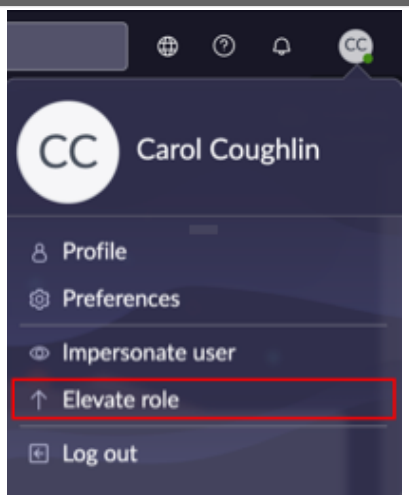
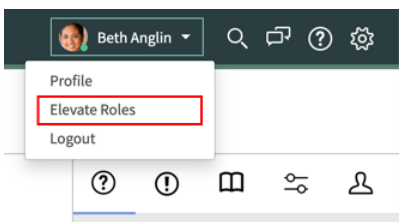
   Les résultats s'affichent, correspondant à ceux vus par l'utilisateur affecté pour la requête de recherche d'intérêt. Ces résultats peuvent être limités par des sources de recherche ou des filtres de sécurité de contenu.
3. Élevez-le ais_high_security_admin au rôle en effectuant les étapes suivantes :

   a. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :

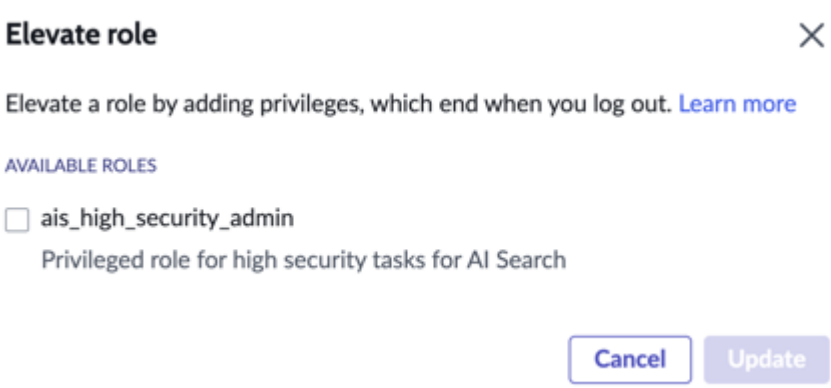
Version d'interface utilisateur	Action
Interface utilisateur Next Experience	Dans la bannière, sélectionnez l'icône de votre compte pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever le rôle**.

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.

Version d'interface utilisateur	Action
	
Interface utilisateur principale	Dans la bannière, sélectionnez votre nom pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever les privilèges des rôles**. 

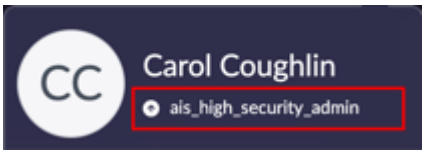
Une boîte de dialogue s'affiche, affichant une liste de vérification de vos rôles privilégiés disponibles.



b. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez l'option **ais_high_security_admin** , puis sélectionnez **Mettre à jour** (dans Next Experience l'interface utilisateur) ou **OK**.
La page se recharge et un indicateur de rôle élevé s'affiche à côté de votre nom d'utilisateur dans le menu utilisateur. Dans Next Experience l'interface utilisateur, cet indicateur affiche les noms des rôles privilégiés actifs. Dans Interface utilisateur principale, l'indicateur affiche l'icône de rôle élevé ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la page se recharge à nouveau, toutes les modifications non enregistrées sont perdues.

4. Répétez la recherche d'intérêt sans emprunter l'identité de l'utilisateur affecté.
   Les résultats de recherche s'affichent sans filtre de sécurité de source de recherche ou de contenu appliqué.

Que faire ensuite

Comparez les deux ensembles de résultats de recherche. Si le résultat de recherche en question s'affiche uniquement dans la recherche avec élévation de privilèges, un filtre de sécurité de contenu ou de source de recherche empêche l'utilisateur affecté de consulter ce résultat. Si le résultat de recherche n'apparaît dans aucune des deux recherches, il n'est pas présent dans l'index Recherche IA .

Si le résultat de recherche en question est indexé à partir d'un document externe, vous pouvez déboguer le filtre d'autorisation d'accès de sécurité au contenu externe pour l'utilisateur affecté afin de voir s'il empêche l'accès au résultat de recherche. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Déboguer les filtres de sécurité du contenu externe pour un Now Platform utilisateur.

Déboguer les filtres de sécurité de source de recherche et de contenu

Utilisez le journal de session pour afficher les filtres de sécurité de contenu et de source de recherche appliqués aux résultats d'une requête de recherche. Les administrateurs peuvent utiliser cette approche pour vérifier les filtres des sources de recherche et les paramètres de sécurité du contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez le débogage de session pour Recherche IA afficher les messages du journal de débogage pour la source de recherche et les filtres de sécurité de contenu. Chaque message de journal de débogage affiche les filtres qui s'appliquent Recherche IA pour déterminer quels enregistrements apparaissent dans les résultats d'une requête de recherche.

Procédure

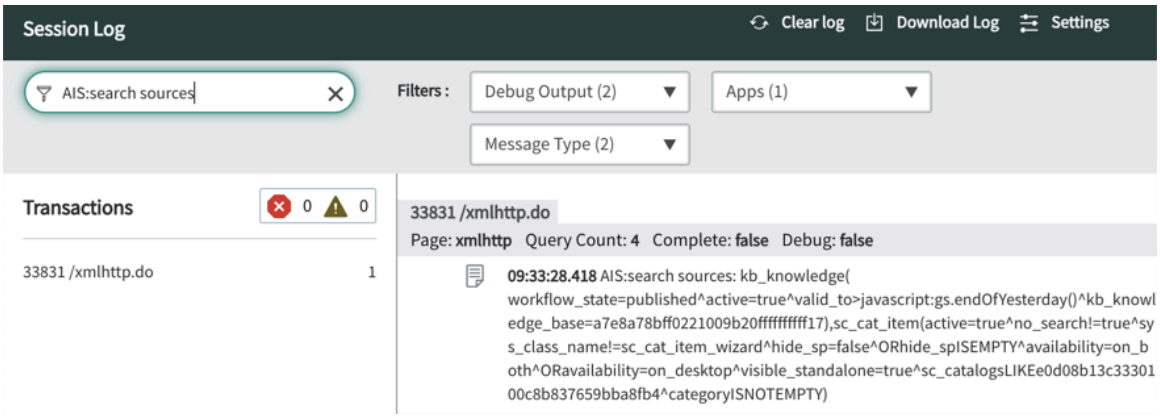
1. Pour activer le débogage de session pour Recherche IA, accédez à **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer** *`Recherche IA`*.
2. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Journal des débogages**.
   Le journal de session s'ouvre.
3. Utilisez le Interface utilisateur d'aperçu de la recherche pour Recherche IA pour soumettre la requête de recherche qui vous intéresse.

Remarque :
Pour déboguer les filtres de sécurité de contenu pour un autre utilisateur, spécifiez son nom dans l'outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur de l'interface utilisateur de l'aperçu de la recherche.

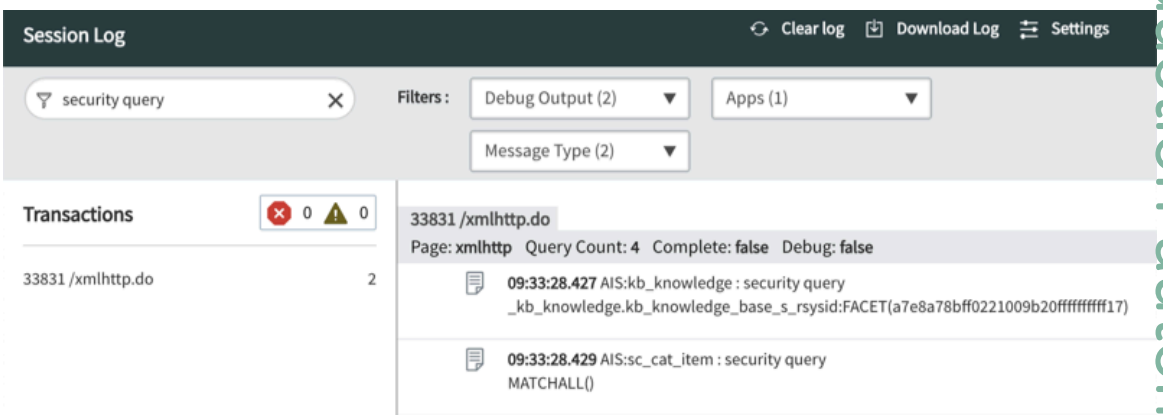
Traduction automatique

© 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.

4. Pour afficher les filtres de source de recherche appliqués à vos requêtes de recherche, filtrez les entrées du journal de session pour AIS :search sources.



5. Pour afficher les filtres de sécurité de contenu appliqués lors de l'évaluation de l'accès aux résultats de recherche pour l'utilisateur actuel (ou l'utilisateur dont l'identité a été empruntée), Now Platform filtrez les entrées du journal de session pour la requête de sécurité.



Que faire ensuite

Si les filtres d'une source de recherche excluent des enregistrements qui devraient pouvoir faire l'objet de recherches, modifiez-les. Pour plus de détails, voir Créer une source de recherche.

Si les filtres de sécurité de contenu empêchent l'utilisateur d'afficher les résultats de recherche qui devraient être accessibles, corrigez les paramètres de contrôle d'accès pour les enregistrements sources affectés, puis réindexez le contenu pour la source indexée pertinente. Pour en savoir plus sur les paramètres de sécurité du contenu, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA. Pour réindexer du contenu, suivez les étapes de la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée.

Déboguer les filtres de sécurité du contenu externe pour un Now Platform utilisateur

Utilisez le journal de session pour afficher l'ensemble des filtres d'autorisation d'accès utilisateur et groupe définis en externe associés à l'utilisateur actuel Now Platform . Les administrateurs peuvent utiliser cette approche pour vérifier que les mappages d'utilisateurs appropriés existent pour l'utilisateur actuel.

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

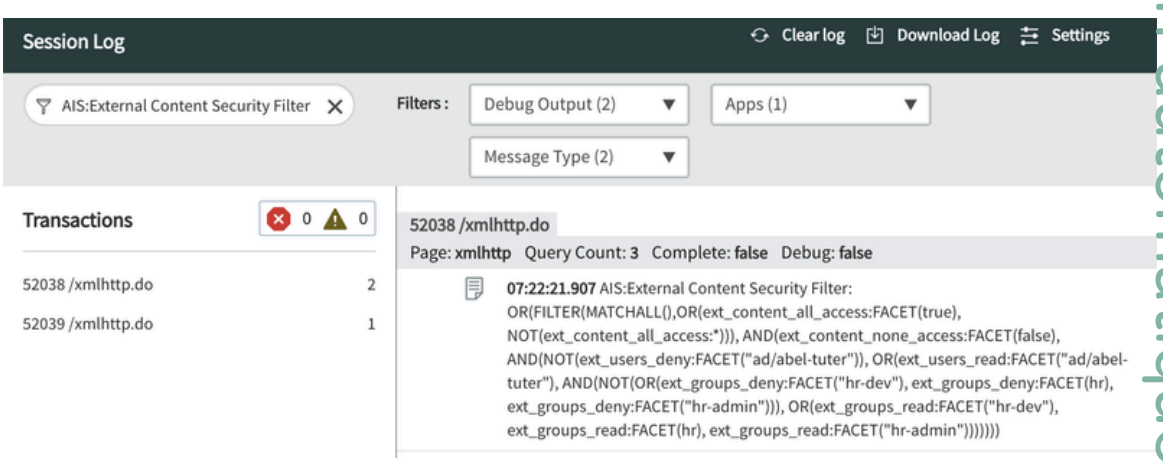
Activez le débogage de session pour Recherche IA afficher les messages du journal de débogage pour la sécurité du contenu externe. Chaque message du journal de débogage affiche le filtre de sécurité du contenu externe qui Recherche IA s'applique pour déterminer si l'utilisateur actuel Now Platform peut voir les résultats de recherche d'un document externe.

Procédure

1. Pour activer le débogage de session pour Recherche IA, accédez à **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer** *`Recherche IA`*.
2. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Journal des débogages**. Le journal de session s'ouvre.
3. Utilisez le Interface utilisateur d'aperçu de la recherche pour Recherche IA pour soumettre la requête de recherche de contenu externe qui vous intéresse.

   Remarque :
   Pour déboguer les autorisations d'accès de sécurité au contenu externe d'un autre utilisateur, spécifiez son nom dans l'outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur de l'interface utilisateur de l'aperçu de la recherche.

4. Dans le journal de session, filtrez `AIS :External Content Security Filter (AIS :Filtre de sécurité du contenu externe)` pour afficher les filtres de sécurité du contenu externe appliqués lors de l'évaluation de l'accès à un résultat de recherche de document externe pour l'utilisateur actuel (ou l'utilisateur dont l'identité a été empruntée). Now Platform



Que faire ensuite

Si les filtres de sécurité de contenu externe n'incluent pas les autorisations d'accès souhaitées pour les utilisateurs externes ou les groupes, un administrateur de recherche peut importer un mappage d'utilisateur mis à jour et corrigé pour l'utilisateur concerné Now Platform . Pour plus de détails sur la définition et l'importation des mappages d'utilisateurs, reportez-vous à Mapper des utilisateurs et des groupes externes aux Now Platform utilisateurs.

Examiner le nombre d'enregistrements pour les sources indexées

Découvrez d'où provient votre contenu indexé en affichant le nombre d'enregistrements de vos sources indexées dans la table Statistiques de sources Recherche IA indexées.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_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

La Recherche IA table Statistiques des sources indexées [ais_datasource_stats] contient des entrées indiquant le nombre d'enregistrements indexés pour chacune de vos sources indexées. Ces entrées sont journalisées toutes les 24 heures par la tâche planifiée **AIS Collecter les statistiques d'ingestion** . Vous pouvez passer en revue les entrées de statistiques pour voir combien d'enregistrements chaque source indexée contribue à l'index Recherche IA .

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Statistiques de la Recherche IA source indexée [ais_datasource_stats].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `ais_datasource_stats.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Si le champ Mis à jour n'apparaît pas, sélectionnez l'icône Personnaliser la liste ( ) et utilisez la zone de liste double pour ajouter le champ Mis à jour à la vue de liste.
3. Pour afficher d'abord les entrées de nombre d'enregistrements indexés les plus récentes, sélectionnez l'icône des options de colonne du champ Mis à jour (icône Options de Next Experience ou).), puis sélectionnez **Trier (z à a).**
4. Examinez les entrées de nombre d'enregistrements indexés pour chacune de vos sources indexées.

> **Remarque :**
> L'entrée d'une source indexée indique le nombre d'enregistrements indexés à partir de cette source lorsque la tâche **planifiée AIS Collect Ingestion Stats** s'est exécutée à l'heure indiquée dans le champ Mis à jour.

Cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête Search

Recherche IA effectue des évaluations de tests A/B qui comparent la pertinence des résultats à d'autres ensembles de valeurs de paramètres de requête de recherche. Ces évaluations déterminent les modèles utilisés Recherche IA pour la pertinence de l'apprentissage machine et pour les résultats Genius de questions-réponses.

Le cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche permet de tester la pertinence A/B sur le trafic de recherche en direct. Recherche IA tient compte des résultats de ces tests en direct ainsi que de leur évaluation hors ligne des données agrégées des signaux de recherche lorsqu'il prend les décisions suivantes :

- Détermination du modèle de pertinence à publier pour un profil de recherche. Pour en savoir plus sur la génération et la publication de modèles de pertinence, reportez-vous à la section Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA.
- Détermination du modèle de compréhension lecture automatique (MRC) à utiliser lors de la validation des réponses potentielles aux questions-réponses Genius Result. Pour plus d'informations sur le modèle MRC utilisé pour les résultats Genius des questions-réponses, reportez-vous à Q&R : résultats Genius.

Recherche IA calcule les résultats de l'évaluation des tests A/B tous les soirs.

Le cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche fait partie de la suite de fonctionnalités Télémétrie adaptative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête Search

Le cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche pour Recherche IA utilise des tables pour stocker les résultats et les mesures des tests A/B du trafic de recherche en direct. Recherche IA utilise les données stockées lors de la détermination du modèle de pertinence et du modèle de validation des réponses aux réponses aux questions-réponses à publier pour une application de recherche.

Table d'évaluation des tests A/B

La table Évaluation des tests A/B [evaluation] stocke les détails des évaluations des tests A/B effectuées sur le trafic de recherche en direct.

Remarque :
Le système nettoie automatiquement cette table, en supprimant les enregistrements des évaluations inactives datant de plus de deux ans.

Évaluation

Colonne	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour identifier l'évaluation.
Nom	Nom et description de l'évaluation.
Source	Nom de la table contenant les enregistrements pour lesquels exécuter l'évaluation.
Périmètre du test	Champ d'application de l'évaluation. • Valeurs prises en charge : ○ *ALL*: exécutez l'évaluation par rapport à tous les enregistrements de la table spécifiée par **Source**. ○ *SELECTED*: exécutez l'évaluation uniquement par rapport aux enregistrements spécifiés dans la valeur du champ **Artefacts sélectionnés** . • Valeur par défaut : *ALL*
Fournisseur d'artefact	Liste des classes de filtrage d'artefact qui fournissent des enregistrements pour le test.
Artefacts sélectionnés	Liste des valeurs des sys_id d'enregistrement séparées par des virgules. Lorsque le **périmètre du test** est défini sur **SELECTED**, l'évaluation s'exécute uniquement sur les enregistrements avec sys_id valeurs spécifiées dans cette liste.
Nombre minimum de signaux pour l'évaluation	Nombre minimum de signaux de recherche que l'évaluation doit recueillir avant de se terminer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (suite)

Colonne	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : `0` (aucune valeur minimale) • Valeur maximale : `30000` Pour plus de détails sur la façon dont cette condition interagit avec la condition **Nombre minimum de jours pour l'évaluation** , consultez **Opérateur de critères de fin**.
Nombre minimum de jours pour l'évaluation	Nombre minimum de jours pendant lesquels l'évaluation doit être active avant de se terminer. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `0` (aucune valeur minimale) • Valeur maximale : `180` Pour plus d'informations sur la façon dont cette condition interagit avec la condition **Minimum de signaux pour l'évaluation** , consultez **Opérateur de critères de fin**.
Opérateur de critères de fin	Opérateur logique à utiliser pour les conditions de fin d'évaluation lorsque des conditions **minimales de signaux pour l'évaluation** et **de jours minimums pour l'évaluation** existent. • Valeurs prises en charge : ◦ `AND`: L'évaluation reste active jusqu'à ce que les conditions **Signaux minimaux pour l'évaluation** et **Jours minimums pour l'évaluation** soient satisfaites. ◦ `OR`: L'évaluation reste active jusqu'à ce que l'une des conditions **Nombre minimal de signaux pour l'évaluation** ou **Nombre minimal de jours pour l'évaluation** soit satisfaite. • Valeur par défaut : `OR`

Table d'exécution de l'évaluation des tests A/B

La table Exécution de l'évaluation des tests A/B [evaluation_execution] stocke les détails des opérations individuelles exécutées dans le cadre des évaluations des tests A/B pour le trafic de recherche en direct.

Traduction automatique

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

evaluation_execution

Colonne	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour identifier l'opération d'évaluation.
Évaluation	Référence à l'enregistrement de l'évaluation dans la table Évaluation des tests A/B [evaluation].
ID d'artefact	Sys_id pour l'enregistrement analysé par cette opération d'évaluation.
État	État pour l'exécution de l'évaluation de l'enregistrement. • Valeurs prises en charge : ◦ `Queued`: l'opération d'évaluation est mise en file d'attente d'exécution. ◦ `In Progress`: L'opération d'évaluation est en cours. ◦ `Scoring`: l'opération d'évaluation est dans la phase de notation. ◦ `Complete`: l'opération d'évaluation s'est terminée avec succès. ◦ `Errored`: l'opération d'évaluation a échoué avec une erreur. ◦ `Canceled`: l'opération d'évaluation a été annulée par le système. ◦ `Suspended`: L'opération d'évaluation a été suspendue par le système. • Valeur par défaut : `Queued`
Date de démarrage	Date et heure de début de l'opération d'évaluation.
Date de fin	Date et heure de fin de l'opération d'évaluation.

Table des paramètres d'évaluation des tests A/B

La table Paramètre d'évaluation des tests A/B [evaluation_parameter] stocke les détails des paramètres de requête de recherche individuels pris en compte dans les évaluations des tests A/B pour le trafic de recherche en direct.

evaluation_parameter

Colonne	Description
Évaluation	Référence à l'enregistrement de l'évaluation dans la table Évaluation des tests A/B [evaluation].
Nom	Nom et description du paramètre d'évaluation.
Utiliser le paramètre affecté à l'artefact	• Type : booléen • Valeurs prises 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.

evaluation_parameter (suite)

Colonne	Description
	○ *true*: comparer la valeur du paramètre de requête de recherche spécifiée *Parameter Values* à la valeur de paramètre de requête de recherche actuellement affectée sur l'artefact fourni. ○ *false*: ne comparez pas la valeur du paramètre de requête de recherche spécifiée *Parameter Values* à la valeur de paramètre de requête de recherche actuellement affectée sur l'artefact fourni • Valeur par défaut : *true*
Pourcentage du trafic des valeurs de paramètres	Pourcentage de requêtes de recherche auquel appliquer la valeur spécifiée *Parameter Values* pendant l'évaluation A/B. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : *0* • Valeur maximale : *100*
Valeurs des paramètres	Liste JSON de valeurs à comparer à la valeur actuelle du paramètre de requête de recherche lorsque *Use Artifact's Assigned Parameter* la valeur est vrai.
Type de paramètre	Saisissez le paramètre de requête de recherche. La valeur sélectionnée détermine la façon dont les *Parameter Values* agents sont utilisés pendant et après une évaluation A/B. Valeurs prises en charge : • *Search Context Parameters*: fusionnez et remplacez les paramètres de contexte de profil de recherche par les demandes de *Parameter Values* requêtes de recherche. À la fin de l'évaluation, utilisez la valeur du paramètre de contexte de requête de recherche définie avec le score gagnant pour remplacer ou fusionner les paramètres de contexte de profil de recherche pertinents. • *Search QnA Genius Result Configuration*: appliquez à la configurations des résultats Genius Q&R utilisées dans les *Parameter*

Traduction automatique

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

evaluation_parameter (suite)

Colonne	Description
	Values demandes de requêtes de recherche. À la fin de l'évaluation, mettez à jour le profil de recherche pertinent pour inclure la valeur du paramètre de configuration de résultat Genius au score gagnant. • *Search QnA Model*: appliquez la aux modèles de *Parameter Values* résultats Genius Q&A utilisés dans les demandes de requêtes de recherche. À la fin de l'évaluation, mettez à jour le profil de recherche pertinent pour inclure la valeur du paramètre du modèle de résultat Genius de questions-réponses au score gagnant. • *Search Relevancy Model*: appliquez les modèles de pertinence de recherche à utiliser dans les *Parameter Values* demandes de requêtes de recherche. À la fin de l'évaluation, mettez à jour le profil de recherche pertinent pour inclure la valeur du paramètre du modèle de pertinence au score gagnant. • *Search REST Parameters*: fusionnez et remplacez les paramètres de requête de profil de recherche par les demandes de *Parameter Values* requête de recherche. À la fin de l'évaluation, utilisez la valeur du paramètre de requête de recherche définie avec le score gagnant pour remplacer ou fusionner les paramètres de profil de recherche pertinents.
Type de calcul de score	Forme de calcul utilisée pour calculer les scores des valeurs du paramètre de requête de recherche et trouver la meilleure valeur. Valeurs prises en charge : • *Average Click Position*: la meilleure valeur de paramètre de requête de recherche est celle avec le score moyen de position de clic le plus 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.

evaluation_parameter (suite)

Colonne	Description
	Remarque : Recherche IA Calcule le score moyen de position au clic en divisant la somme de tous les classements sélectionnés dans les résultats de recherche par le nombre de recherches. Le résultat de recherche le mieux classé est classé 1, le suivant est classé 2, et ainsi de suite. Par exemple, si vous effectuez deux recherches, en sélectionnant le premier résultat dans un cas et le second résultat dans l'autre, votre score moyen de position au clic est de (1 + 2) / 2 = 1,5. • `Genius Result Helpfulness`: la meilleure valeur de paramètre de requête de recherche est celle ayant le score d'utilité le plus élevé. Ce calcul prend en compte si une réponse de résultat Genius pertinente est apparue dans vos résultats de recherche. **Remarque :** Le score d'utilité est une mesure qui indique si les réponses de résultat Genius ont été utiles dans le contexte de votre recherche. • `Helpfulness`: la meilleure valeur de paramètre de requête de recherche est celle ayant le score d'utilité le plus élevé. Contrairement à `Genius Result Helpfulness`, ce calcul ne prend pas en compte l'apparition ou non d'une réponse Genius Result pertinente dans vos résultats de recherche.
Fournisseur de signal	Fournisseur des signaux de recherche nécessaires pour évaluer le paramètre de requête de recherche. `Search Event Signal Provider` est la seule valeur prise en charge.

Table des résultats des paramètres d'évaluation des tests A/B

La table Résultat du paramètre d'évaluation des tests A/B [evaluation_parameter_result] stocke les résultats de calcul pour les paramètres de requête de recherche individuels pris en compte dans les évaluations des tests A/B pour le trafic de recherche en direct.

Traduction automatique

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

evaluation_parameter_result

Colonne	Description
Exécution de l'évaluation	Référence à l'enregistrement pour l'exécution de l'évaluation dans la table Exécution de l'évaluation des tests A/B [evaluation_execution].
Évaluation des paramètres	Référence à l'enregistrement pour le paramètre de requête de recherche dans la table Paramètre d'évaluation des tests A/B [evaluation_parameter].
Meilleure valeur	Meilleure valeur pour le paramètre de requête de recherche, telle que déterminée par le `Winning Score`fichier .
Score gagnant	Score numérique du paramètre de requête de recherche, déterminé à l'aide de .`Score Calculation Type`
Métadonnées du score	Métadonnées issues du calcul du score pour le paramètre de requête de recherche.

Exclure un profil de recherche du cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche

Excluez un profil de recherche des évaluations de test A/B du trafic en direct Recherche IA . Cette procédure empêche Recherche IA d'utiliser les résultats de l'évaluation des tests A/B lors de la publication du modèle de pertinence des résultats de recherche du profil de recherche et de son modèle de validation des réponses Q&R Genius Result.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche effectue des évaluations par test A/B des paramètres de configuration de recherche à l'aide du trafic de recherche en direct. Évalue par défaut Recherche IA les paramètres de configuration de tous les profils de recherche.

Les administrateurs de Search peuvent exclure des profils de recherche individuels du cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche. L'exclusion d'un profil de recherche du cadre de travail empêche Recherche IA d'effectuer des évaluations de tests A/B pour le trafic de recherche en direct qui utilise le profil de recherche exclu.

Remarque :

Lorsque vous excluez un profil de recherche des évaluations, les Recherche IA résultats de l'évaluation ne sont plus pris en compte lors de la mise à jour des modèles de pertinence de l'apprentissage machine et de compréhension de lecture machine (MRC) pour ce profil de recherche. Par conséquent, les paramètres de notation de pertinence et les paramètres de filtrage des réponses Q&R Genius Result pour le profil de recherche peuvent être moins représentatifs de votre trafic de recherche. Pour plus d'informations sur la façon d'utiliser Recherche IA les résultats des tests d'évaluation A/B lors de la publication de ces modèles, consultez Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA et Q&R : résultats Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez l'enregistrement du profil de recherche que vous souhaitez exclure des évaluations de test A/B du trafic de recherche en direct.
3. Si le formulaire Profil de recherche n'affiche pas déjà le champ **Exclure de l'évaluation** , configurez la mise en page du formulaire pour rendre le champ visible.
   Pour en savoir plus sur la configuration d'une mise en page de formulaire afin de rendre les champs visibles, reportez-vous à la section Configurer la mise en page du formulaire.
4. Sélectionnez l'option **Exclure de l'évaluation** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Recherche IA n'effectue plus d'évaluations de tests A/B pour le trafic qui utilise le profil de recherche exclu. La pertinence de l'apprentissage machine ne met plus à jour le modèle de pertinence du profil de recherche.

Référence Recherche IA

Ces rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Recherche IA les composants installés, les propriétés système, les fonctionnalités et les formulaires.

Modules d'extension installés avec Recherche IA

Recherche IA ajoute le module d'extension suivant.

Modules d'extension de Recherche IA

Module d'extension	Description
Recherche IA Module d'extension (com.glide.ais)	Active les fonctionnalités principales pour Recherche IA. Installé dans le système de base. **Remarque :** Ce module d'extension n'est pas visible dans **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous** et **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension** Listes. Pour vérifier qu'il Recherche IA est installé et mis en service pour une utilisation sur votre instance, accédez à **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Statut**.

Composants installés avec Recherche IA

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

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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
Regrouper les données d'intégrité pour la partition AIS	Collecte les données de vérification de l'intégrité pour Recherche IA les nœuds de requête connectés à votre instance.
Recherche IA Règles d'expiration	Marque les règles d'amélioration de résultat comme expirées lorsque leur date de fin est passée.
Recherche IA Processeur de données de pertinence	Traite les données du signal de recherche dans le cadre du réglage du modèle de pertinence du profil de recherche par la fonctionnalité de pertinence de l'apprentissage machine.
Statistiques d'ingestion AIS Collect	Collecte les statistiques d'historique d'ingestion pour les sources indexées.
Actualisation automatique du dictionnaire dérivé AIS	Actualise les dictionnaires dérivés de gestion des fautes de frappe lorsque leur intervalle d'actualisation est écoulé.
Processeur d'événements AIS Index	Traite les événements d'indexation pour les sources indexées.
Surveillance de la taille de la file d'attente des événements d'index AIS	Surveille la taille de la file d'attente d'indexation pendant l'indexation des enregistrements sources.
Purge d'index AIS : document périmé	Optimise l'index de recherche en supprimant les documents périmés.
Valider l'ID de publication AIS et la publication automatique	Publie des profils de recherche et des dictionnaires de gestion des fautes de frappe, des mots vides et des synonymes.
Déclencheur ML pour pertinence de recherche AIS	Déclenche le réglage automatique des modèles de pertinence du profil de recherche par la fonctionnalité de pertinence de l'apprentissage machine.

Tables installées

Table	Description
Recherche IA Remplacements ACL [ais_acl_overrides]	Liste des règles utilisées par la sécurité du contenu.
Recherche IA Suivi de l'ingestion de tables actives [ais_active_table_ingestion_tracker]	Liste des événements d'ingestion de contenu actifs pour les tables sources indexées.
Recherche IA Table enfant [ais_child_table]	Liste des tables enfants définies pour les sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Recherche IA Attribut de configuration [ais_configuration_attribute]	Liste des attributs de source indexée disponibles pour une utilisation dans les sources indexées.
Recherche IA Connexion [ais_connection]	Liste des nœuds de Recherche IA requête connectés à votre instance.
Recherche IA Dictionnaire [ais_dictionary]	Liste des dictionnaires de gestion des fautes de frappe, des mots vides et des synonymes.
Recherche IA Terme du dictionnaire [ais_dictionary_term]	Liste des termes définis dans les dictionnaires de gestion des fautes de frappe, des mots vides et des synonymes.
Recherche IA Base de mappage des utilisateurs de contenu externe [ais_external_search_user_mapping]	Liste vide des mappages d'utilisateurs de contenu externe. Toutes les tables de mappage des utilisateurs de contenu externe personnalisé étendent cette table. **Remarque :** Cette table n'est installée qu'après l'activation Contenu externe pour Recherche IA module d'extension (com.glide.ais.external_content)du fichier .
Recherche IA Enregistrement de l'historique de mappage des utilisateurs de contenu externe [ais_external_content_user_mapping_history]	Liste des événements d'historique des importations pour les tables de mappage des utilisateurs de contenu externe. **Remarque :** Cette table n'est installée qu'après l'activation Contenu externe pour Recherche IA module d'extension (com.glide.ais.external_content)du fichier .
Recherche IA Relation de la source de données de la table de mappage des utilisateurs de contenu externe [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m]	Liste des mappages entre les tables de mappage des utilisateurs de contenu externe et les sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Remarque : Cette table n'est installée qu'après l'activation Contenu externe pour Recherche IA module d'extension (com.glide.ais.external_content)du fichier .
Recherche IA Configuration de résultat Genius [ais_genius_result_configuration]	Liste des configurations de résultats Genius.
Recherche IA Mappage du modèle de configuration NLU des résultats Genius [ais_genius_result_configuration_sys_nlu_model_m2m]	Liste des mappages entre NLU les modèles et les configurations de résultats Genius.
Recherche IA Statistiques des événements d'index [ais_index_queue_stats]	Liste des entrées statistiques pour l'indexation des événements.
Recherche IA Historique des lots indexés [ais_ingest_batch_stats]	Liste des événements d'historique d'ingestion pour l'indexation des lots.
Recherche IA Historique des événements indexés [ais_ingest_event_stats]	Liste des événements d'historique d'ingestion pour les événements d'indexeur
Recherche IA Historique des nouvelles tentatives indexées [ais_ingest_retry_stats]	Liste des événements d'historique d'ingestion produits lors de la nouvelle tentative d'indexation pour un enregistrement de table source.
Recherche IA Source indexée [ais_datasource]	Liste des sources indexées.
Recherche IA Attribut de source indexée [ais_datasource_attribute]	Liste des attributs de source indexée configurés pour les sources indexées.
Recherche IA Attribut de champ de source indexé [ais_datasource_field_attribute]	Liste des paramètres de champ configurés pour les sources indexées.
Recherche IA Historique de la source indexée [ais_ingest_datasource_stats]	Liste des événements d'historique d'ingestion pour les sources indexées.
Recherche IA Statistiques de sources indexées [ais_datasource_stats]	Liste des entrées indiquant le nombre d'enregistrements indexés pour les sources indexées. Pour plus d'informations sur ces entrées, reportez-vous à la section Examiner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	le nombre d'enregistrements pour les sources indexées.
Recherche IA Historique de la table indexée [ais_ingest_table_stats]	Liste des événements d'historique d'ingestion pour les tables sources individuelles définies dans les sources indexées.
Recherche IA Enregistrement du déclencheur d'ingestion [ais_ingestion_trigger_checkin]	Liste des heures d'enregistrement du déclencheur d'ingestion pour Recherche IA les nœuds.
Recherche IA Intégrité de la partition [ais_partition_health]	Liste des événements de vérification de l'intégrité pour Recherche IA les nœuds de requête connectés à votre instance.
Recherche IA Réponse sur l'intégrité de partition [ais_partition_health_response]	Liste des événements de réponse de vérification de l'intégrité pour Recherche IA les nœuds de requête connectés à votre instance.
Recherche IA Publier l'historique [ais_publish_history]	Liste des événements de l'historique de publication pour les profils de recherche et la gestion des dictionnaires de fautes de frappe, de mots vides et de synonymes.
Recherche IA Solution de formation automatique de pertinence [ais_relevancy_autotrain_solution]	Liste des enregistrements de réglage du modèle de pertinence utilisés par la pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Définition de solution de pertinence [ais_relevancy_solution_definition]	Liste des profils de recherche avec des modèles de pertinence ajustés par la pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Pertinence de l'exécution de la formation [ais_relevancy_training_execution]	Liste des tâches d'optimisation du modèle de pertinence effectuées par la pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Étape intermédiaire de formation de pertinence [ais_relevancy_training_staging]	Liste des tâches intermédiaires de modèle de pertinence exécutées par la pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Règle d'amélioration des résultats [ais_rule]	Liste des règles d'amélioration des 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.

Table	Description
Recherche IA Action de règle d'amélioration des résultats [ais_rule_action]	Liste des actions définies pour être utilisées dans les règles d'amélioration des résultats.
Recherche IA Valeurs du créateur de conditions pour règles d'amélioration des résultats [v_ais_result_improvement_rule_condition_builder_values]	Liste des valeurs statiques définies pour une utilisation dans les actions de règles d'amélioration des résultats.
Recherche IA Politique de conservation [ais_retention_policy]	Liste des politiques de conservation disponibles pour une utilisation dans les sources indexées.
Recherche IA Profil de recherche [ais_search_profile]	Liste des profils de recherche.
Recherche IA Profil de recherche Mappage du dictionnaire [ais_search_profile_ais_dictionary_m2m]	Liste des mappages entre les profils de recherche et les dictionnaires de correction des fautes de frappe, de mots vides et de synonymes.
Recherche IA Profil de recherche Mappage de configuration de résultat Genius [ais_search_profile_ais_genius_result_configuration_m2m]	Liste des mappages entre les profils de recherche et les configurations de résultats Genius.
Recherche IA Modèle de pertinence du profil de recherche [ais_search_profile_relevancy_model]	Liste des modèles de pertinence créés par la pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Profil de recherche Mappage de la source de recherche [ais_search_profile_ais_search_source_m2m]	Liste des mappages entre les profils de recherche et les sources de recherche.
Recherche IA Source de recherche [ais_search_source]	Liste des sources de recherche.
Recherche IA Événement de champ actualisable [ais_updatable_field_event]	Liste des événements pour les champs pouvant être mis à jour sur les enregistrements indexés.
Mappage utilisateur brut pour contenu externe [ais_external_content_raw_external_user_mapping]	Liste des entrées de table de mappage des utilisateurs importées. **Remarque :** Cette table n'est installée qu'après l'activation Contenu externe pour Recherche IA module d'extension (com.glide.ais.external_content)du fichier .

Rôles installés

Recherche IA comprend les 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 en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Recherche IA Administrateur [ais_admin]

Gérez les paramètres de configuration de l'application Recherche IA .

- Crée, lit, met à jour et supprime des sources indexées
- Crée, lit, met à jour et supprime des sources de recherche
- Crée et supprime des mappages entre les sources de recherche et les profils de recherche
- Crée, lit, met à jour et supprime des profils Search
- Crée, lit, met à jour et supprime des dictionnaires de synonymes et de mots vides
- Crée et supprime des mappages entre les dictionnaires et les profils de recherche
- Lit et met à jour les dictionnaires de correction automatique de la correction des fautes de frappe liés aux profils de recherche
- Crée, lit, met à jour et supprime des configurations de résultats Genius
- Crée et supprime des mappages entre les configurations de résultats Genius et les profils de recherche
- Crée, lit, met à jour et supprime des règles d'amélioration des résultats
- Crée et supprime des mappages entre les règles d'amélioration des résultats et les profils de recherche

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

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Contenu externe pour Recherche IA les rôles

Contenu externe pour Recherche IA comprend les rôles suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Recherche IA Utilisateur de l'API de contenu externe [ais_external_content]

Points de terminaison d'accès pour Recherche IA les API de contenu externe.

Traduction automatique

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

- Alimente des documents externes pour Recherche IA les indexer en tant que résultats de recherche, ou supprime les enregistrements de documents externes de l'index, à l'aide de .External Content Ingestion API
- Importe les mappages utilisateur pour la sécurité du contenu externe à l'aide du AI Search External User Mapping API fichier .

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

Affectez ce rôle aux utilisateurs non interactifs et aux utilisateurs d'intégration qui ont besoin d'accéder aux points de terminaison de l'API de contenu externe. Pour en savoir plus sur les utilisateurs non interactifs, reportez-vous à Sessions non interactives. Pour en savoir plus sur les utilisateurs d'intégration, reportez-vous à Mark service accounts as internal integration users .

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur n'ont pas besoin de ce rôle pour accéder aux points de terminaison de l'API de contenu externe.

Recherche IA Administrateur haute sécurité [ais_high_security_admin]

Accédez aux paramètres de sécurité élevée pour Recherche IA.

- Contourne tous les filtres de recherche des sources de recherche et de la sécurité du contenu dans l'interface d'utilisateur d'aperçu de la recherche, en affichant tous les résultats de requête de recherche disponibles dans l'index Recherche IA
- Lit les enregistrements d'historique d'importation de mappage des utilisateurs de contenu externe

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

Il s'agit d'un rôle de privilège élevé. Les rôles de privilège élevé ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour en savoir plus 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.

les rôles de privilège élevé, reportez-vous à Elevated privilege roles . Pour en savoir plus sur l'altitude, reportez-vous à Elevate to a privileged role .

La mesure Utilisateurs du Centre de sécurité de l'instance **avec des rôles de privilège élevé** affiche le nombre d'utilisateurs affectés à ce rôle. Pour en savoir plus, reportez-vous à User metrics .

Propriétés système de Recherche IA

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer les propriétés système suivantes en Recherche IA accédant à **Tous** > **Propriétés système** > *Recherche IA*.

Propriétés système de Recherche IA

Propriété	Description
Activer le basculement automatique vers un nœud intègre *Recherche IA* dans le centre de données proche (*glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node*)	Option permettant d'activer le basculement automatique vers un nœud intègre Recherche IA dans le centre de données proche. • Type : booléen • Valeur par défaut : *true* • Valeurs prises en charge : ◦ *true*: le système bascule automatiquement pour utiliser un Recherche IA nœud dans le centre de données proche lorsque son score d'intégrité en lecture est égal ou supérieur au *glide.ais.monitor.health_threshold_green* seuil. ◦ *false*: le système ne bascule pas automatiquement vers un Recherche IA nœud dans le centre de données proche. • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Haute disponibilité)
Activer le basculement automatique vers un autre *Recherche IA* nœud lorsque le nœud actif devient défectueux (*glide.ais.ha.enable_auto_failover*)	Option permettant d'activer le basculement automatique vers un autre Recherche IA nœud lorsque le nœud actif devient défectueux. • Type : booléen • Valeur par défaut : *true* • Valeurs prises en charge : ◦ *true*: le système bascule automatiquement vers un autre Recherche IA nœud si le score d'intégrité en écriture du nœud actif tombe en dessous du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	`glide.ais.monitor.health_threshold_yellow` seuil. ○ `false`: le système ne bascule pas automatiquement une partition active en fonction de son score d'intégrité. • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Haute disponibilité)
Taille de la mémoire de la file d'attente du batcher d'ingestion en Mo (`glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size`)	Taille en Mo de la file d'attente du programme de traitement par lots pour l'indexation du contenu de l'enregistrement source. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `20` • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Longueur de la file d'attente du batcher d'ingestion (enregistrements) (`glide.ais.ingestion.batcher_queue_size`)	Nombre maximal d'enregistrements sur la file d'attente du programme de traitement par lots pour l'indexation du contenu de l'enregistrement source. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `1,000` • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Longueur de la file d'attente du programme de traitement par lots du dictionnaire d'ingestion (enregistrements) (`glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size`)	Nombre maximal d'enregistrements en file d'attente pour l'ajout de termes à un dictionnaire de gestion des synonymes, des mots vides ou des fautes de frappe. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : `1,000` • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Délai d'expiration des tentatives d'échec d'ingestion en secondes (`glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout`)	Délai d'expiration, en secondes, pour l'indexation du contenu à partir d'un enregistrement 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.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : *600* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Enregistreur de commentaires d'ingestion des messages d'erreur (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_error*)	Destination des Recherche IA messages de commentaires d'ingestion avec le niveau ERREUR. • Type : chaîne • Valeur par défaut : *Sys Log* • Valeurs prises en charge : ◦ *None*: ne pas consigner les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau. ◦ *Sys Log*: consignez les messages de commentaire d'ingestion avec ce niveau dans le fichier . ◦ *File Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans un fichier journal sur le nœud actif Recherche IA . • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Enregistreur de commentaires d'ingestion des messages d'information (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_info*)	Destination des Recherche IA messages de commentaires d'ingestion avec le niveau INFO. • Type : chaîne • Valeur par défaut : *None* • Valeurs prises en charge : ◦ *None*: ne pas consigner les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau. ◦ *Sys Log*: consignez les messages de commentaire d'ingestion avec ce niveau dans le 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.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	◦ *File Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans un fichier journal sur le nœud actif Recherche IA . • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Enregistreur de commentaires d'ingestion des messages d'erreur mineure (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error*)	Destination des Recherche IA messages de commentaires d'ingestion avec le niveau MINOR_ERROR. • Type : chaîne • Valeur par défaut : *Sys Log* • Valeurs prises en charge : ◦ *None*: ne pas consigner les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau. ◦ *Sys Log*: consignez les messages de commentaire d'ingestion avec ce niveau dans le fichier . ◦ *File Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans un fichier journal sur le nœud actif Recherche IA . • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Enregistreur de commentaires d'ingestion des messages d'avertissement (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn*)	Destination des Recherche IA messages de commentaires d'ingestion avec le niveau WARN. • Type : chaîne • Valeur par défaut : *Sys Log* • Valeurs prises en charge : ◦ *None*: ne pas consigner les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau. ◦ *Sys Log*: consignez les messages de commentaire d'ingestion avec ce niveau dans le 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.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	○ *File Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans un fichier journal sur le nœud actif Recherche IA . • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Intervalle en secondes entre les demandes de vérification de l'état d'intégrité des nœuds Recherche IA (*glide.ais.monitor.health_status_check_interval*)	Intervalle en secondes entre les Recherche IA vérifications de l'état d'intégrité de la partition. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : *60* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés du moniteur)
Délai d'expiration, en secondes, de la demande de vérification de l'état d'intégrité du nœud Recherche IA (*glide.ais.monitor.health_status_check_timeout*)	Délai d'expiration, en secondes, pour Recherche IA les vérifications de l'état d'intégrité de la partition. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : *30* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés du moniteur)
Limite inférieure inclusive pour la plage verte (saine) des scores d'intégrité des nœuds Recherche IA (*glide.ais.monitor.health_threshold_green*)	Limite de pourcentage inférieure inclusive pour la plage de scores d'intégrité de la partition verte. La limite supérieure inclusive pour cette plage de scores d'intégrité est 100. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : *90* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés du moniteur)
Limite inférieure inclusive de la plage jaune des scores d'intégrité des nœuds Recherche IA (*glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*)	Limite de pourcentage inférieure inclusive pour la plage de scores d'intégrité de la partition jaune. La limite supérieure non inclusive de cette plage de scores d'intégrité est définie par la valeur de la *glide.ais.monitor.health_threshold_green* 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.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	La plage de scores d'intégrité de la partition rouge inclut tous les scores inférieurs à cette valeur de propriété. Si le score d'intégrité d'une partition active tombe dans la plage rouge, et si *glide.ais.ha.enable_auto_failover* est défini sur *true*, Recherche IA basculez sur la partition. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : *50* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés du moniteur)
Nombre maximal de demandes par requête de recherche pour le nœud Recherche IA (*glide.ais.query.max_request_count_per_search*)	Nombre maximal de demandes qu'un Recherche IA nœud peut traiter par requête de recherche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : *10* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de la requête)
Multiplicateur du nombre de résultats de la requête de recherche pour le nœud Recherche IA (*glide.ais.query.requested_rows_multiplier*)	Multiplicateur du nombre de résultats pour les requêtes de recherche qui utilisent l'implémentation de sécurité de liaison tardive. Le système multiplie le nombre minimal de résultats souhaités de la requête de recherche par ce facteur avant de Recherche IA demander des enregistrements au nœud. Des enregistrements supplémentaires remplacent les résultats de recherche supprimés par l'implémentation de sécurité de liaison tardive. Par exemple, avec la valeur par défaut , *3*une requête de recherche qui utilise l'implémentation de sécurité de liaison tardive et attend au moins 10 résultats génère une demande au Recherche IA nœud pour 30 enregistrements correspondants. L'ensemble de résultats final comprend les 10 premiers de ces enregistrements auxquels l'utilisateur peut accéder. Les valeurs inférieures améliorent les performances de la requête de recherche, mais peuvent réduire le nombre 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.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	de recherche en dessous du minimum demandé. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : *3* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de la requête)
Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes (*glide.ais.query.search_operator*)	Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes. Lors de l'utilisation de l'opérateur AND (conjonctif), la recherche ne trouve que les enregistrements qui incluent tous les termes et expressions de requête de recherche. Lors de l'utilisation de l'opérateur OR (disjonctif), la recherche trouve des enregistrements qui incluent n'importe quel terme ou expression de requête de recherche. • Type : chaîne • Valeur par défaut : *AND then OR 2+ key terms* • Valeurs prises en charge : ◦ *AND then OR 2+ key terms*: recherche à l'aide de l'opérateur ET. Si la requête de recherche contient plus de deux termes de recherche après la suppression des mots vides et renvoie moins d'une page complète de résultats, renvoyez-la automatiquement à l'aide de l'opérateur OR. La requête de recherche resoumise ne trouve que les enregistrements qui contiennent au moins la moitié (arrondis à l'unité supérieure) des termes et expressions de l'expression OR. ◦ *AND then OR query* : recherche à l'aide de l'opérateur ET. Si la requête de recherche renvoie moins d'une page complète de résultats, soumettez-la automatiquement à nouveau à l'aide de l'opérateur OR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	La requête de recherche resoumise ne trouve que les enregistrements qui contiennent au moins la moitié (arrondis à l'unité supérieure) des termes et expressions de l'expression OR. ◦ *OR query* : Effectuez une recherche à l'aide de l'opérateur OR. • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de la requête)
Forcer *Recherche IA* l'utilisation d'une liaison tardive pour l'évaluation ACL (*glide.ais.security.force_late_binding*)	Option permettant de forcer l'utilisation de l'implémentation de sécurité de liaison tardive pour toutes les requêtes de recherche. Pour obtenir une description des implémentations de sécurité des liaisons précoces et tardives, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA. • Type : booléen • Valeur par défaut : *false* • Valeurs prises en charge : ◦ *true*: le système utilise l'implémentation de sécurité de liaison tardive pour toutes les requêtes de recherche. ◦ *false*: le système utilise l'implémentation de sécurité de liaison précoce pour les requêtes de recherche. Si les résultats de la recherche incluent des ACL scriptées, ou si une liaison précoce rencontre une erreur, le système bascule pour utiliser l'implémentation de sécurité de liaison tardive. • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de sécurité) **Remarque :** Vous pouvez activer l'implémentation de sécurité de liaison tardive pour tous les résultats de recherche provenant d'une source indexée particulière en définissant le champ **Forcer la liaison tardive** sur *true* pour la source indexée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
Activer le retour de la langue globale (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*)	Option permettant d'activer la correspondance des documents traduits dans la langue de l'instance régionale ainsi que dans la langue de la session de l'utilisateur. Par exemple, supposons qu'un utilisateur effectue une recherche à partir d'une session utilisateur japonaise sur une instance avec les paramètres régionaux anglais américains par défaut. Avec la valeur de propriété système par défaut , cette recherche ne correspond qu'aux articles de la base de *false*connaissances en japonais. Si la valeur de la propriété système est définie sur *true*, la même recherche correspond aux articles rédigés en japonais et en anglais. Pour en savoir plus sur la correspondance de documents traduits, reportez-vous à Prise en charge de l'internationalisation pour Recherche IA. Pour en savoir plus sur les paramètres régionaux d'instance, reportez-vous à la section Configurer les paramètres régionaux. • Type : booléen • Valeur par défaut : *false* • Valeurs prises en charge : ○ *true*: Recherche IA correspond aux documents traduits dans la langue de l'instance locale ainsi que dans la langue de la session de l'utilisateur. ○ *false*: Recherche IA correspond uniquement aux documents traduits dans la langue de la session de l'utilisateur. • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section d'assistance multilingue)
glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global_ai_expansion_sources_predictor.MLTree.predict.reque	Délai d'expiration pour les prédictions ML utilisées dans le traitement des résultats Genius. Si le temps de traitement des résultats Genius dépasse cette valeur pour une requête de recherche, aucune réponse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	de résultat Genius ne s'affiche dans les résultats de la requête de recherche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : *1000* • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
query.maxDictionaryTermLength	Limite de longueur de caractères pour les termes du dictionnaire de mots vides et de synonymes. Recherche IA ignore les termes du dictionnaire qui dépassent cette limite de longueur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : *256* • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Now PlatformTables exclues de l'indexation Recherche IA

Recherche IA exclut les tables suivantes Now Platform lors de l'indexation du contenu. Vous ne pouvez pas configurer ces tables, ou les tables dérivées de celles-ci, en tant que Recherche IA sources indexées.

- Recherche IA Base de mappage des utilisateurs pour la recherche externe [ais_external_search_user_mapping]
- Élément de configuration de base [cmdb]
- Courriel [sys_email]
- Événement [sysevent]
- Ligne du jeu d'importation [sys_import_set_row]
- Journal [syslog]
- File d'attente [ecc_queue]
- Opération répliquée [sys_replication_queue]
- Audit sys [sys_audit]

Types de variables pris en charge par Recherche IA l'indexation

Recherche IA Peut indexer le contenu et les métadonnées à partir des types de variables suivants Catalogue de services .

- E-mail
- Texte de plusieurs lignes
- Texte sur ligne 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.

- URL
- Texte sur ligne unique large

D'autres types de variables ne sont pas pris en charge pour l'indexation.

Pour obtenir la liste complète des types de variables disponibles Catalogue de services , consultez Types de Catalogue de services variables .

Recherche IA Champs d'index

Liste des champs disponibles sur les enregistrements de l'index. Recherche IA Remplit ces champs avec des valeurs issues des champs d'enregistrement sources pendant l'indexationRecherche IA.

Recherche IA Champs d'index

Champ	Description
ai_search_parent_title	Titre de l'enregistrement parent de l'enregistrement indexé, s'il en existe un. Ce champ est automatiquement généré à Recherche IA partir de la valeur de champ de **titre** de l'enregistrement parent.
ai_search_teaser_text	Texte interrogeable de l'enregistrement indexé, affiché dans les résultats de recherche. Ce champ est automatiquement généré à Recherche IA partir de la valeur du champ de **texte** de l'enregistrement indexé.
ai_search_teaser_title	Titre de l'enregistrement indexé, affiché dans les résultats de recherche. Ce champ est automatiquement généré à Recherche IA partir de la valeur de champ de **titre** de l'enregistrement indexé.
datasource_id	Nom de la source indexée qui a ajouté l'enregistrement à l'index Recherche IA .
ext_record_id	Identificateur unique de l'enregistrement de source de contenu externe qui correspond à l'enregistrement indexé. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes.
ext_groups_deny	Noms des groupes principaux de sécurité qui ne peuvent pas lire l'enregistrement. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes.

Traduction automatique

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

Recherche IA Champs d'index (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les entrées de refus ont priorité sur les entrées lues. Si un groupe apparaît dans ce champ et dans `ext_groups_read`, les membres de ce groupe ne peuvent pas lire l'enregistrement.
ext_groups_read	Noms des groupes principaux de sécurité qui peuvent lire l'enregistrement. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes. **Remarque :** Les entrées de refus ont priorité sur les entrées lues. Si un groupe apparaît dans ce champ et dans `ext_groups_deny`, les membres de ce groupe ne peuvent pas lire l'enregistrement.
ext_users_deny	Noms des utilisateurs principaux de sécurité qui ne peuvent pas lire l'enregistrement. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes. **Remarque :** Les entrées de refus ont priorité sur les entrées lues. Si un utilisateur apparaît dans ce champ et dans `ext_users_read`, il ne peut pas lire l'enregistrement.
ext_users_read	Noms des utilisateurs principaux de sécurité qui peuvent lire l'enregistrement. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes. **Remarque :** Les entrées de refus ont priorité sur les entrées lues. Si un utilisateur apparaît dans ce champ et dans `ext_users_deny`, il ne peut pas lire l'enregistrement.
index_event_id	Sys_id de l'événement d'indexation qui a ajouté l'enregistrement à l'index Recherche IA .
langue	Langue de l'enregistrement indexé. Recherche IA utilise la langue spécifiée pour l'enregistrement dans la table source. Si aucune langue n'est spécifiée dans la table source, Recherche IA

Traduction automatique

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

Recherche IA Champs d'index (suite)

Champ	Description
	détecte automatiquement la langue de l'enregistrement.
record_class_name	Classe hiérarchique utilisée pour afficher l'enregistrement source.
sys_id	Sys_id de l'enregistrement source.
Table	Nom de la table source de l'enregistrement indexé. Pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes, ce champ d'index indique le nom de la table de schéma de contenu spécifiée lors de l'ingestion de documents.
Texte	Texte interrogeable pour l'enregistrement indexé. Ce champ d'index peut être renseigné directement à partir d'un champ d'enregistrement source, tel que **Description**, ou peut être extrait d'un contenu binaire.
Titre	Titre de l'enregistrement indexé. Ce champ d'index peut être renseigné directement à partir d'un champ d'enregistrement source, tel que **Brève description**, ou peut être extrait d'un contenu binaire.
URL	URL de la vue de formulaire de l'enregistrement source. Lorsque vous sélectionnez l'enregistrement indexé à partir d'une liste de résultats de recherche, le système vous redirige vers cette URL afin que vous puissiez afficher l'enregistrement source. **Remarque :** Recherche IA renseigne automatiquement ce champ d'index à partir de l'enregistrement source. Vous ne pouvez pas remplacer la valeur du champ d'index à l'aide des paramètres de `map_to` champ.

Champs d'index communs

Les champs d'index suivants Recherche IA s'affichent sur tous les enregistrements indexés à partir des Now Platform tables sources :

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_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.

- sys_id
- table

Recherche IA Formulaire Pays vers langue de recherche

Le Recherche IA formulaire contient des informations sur les relations entre les pays des utilisateurs et Knowledge les langues de recherche des articles. Utilisez ce formulaire lorsque vous définissez Knowledge les langues de recherche d'articles pour un pays.

Recherche IA Formulaire Pays vers langue de recherche

Champ	Description
Pays	Référence au pays issue de la table Pays [core_country] pour laquelle vous souhaitez définir une langue de recherche d'article supplémentaire Knowledge .
Langue de recherche	Référence à une langue de la table Langue [sys_language] que vous souhaitez Recherche IA utiliser pour Knowledge les recherches d'articles par les utilisateurs du pays sélectionné.

Remarque :
Vous pouvez définir plusieurs Recherche IA enregistrements de pays de langue de recherche pour le même pays, à condition que chacun d'entre eux ait une langue de recherche d'article différente Knowledge . Si vous tentez de créer plusieurs enregistrements avec le même pays et la même Knowledge langue de recherche d'article, le système affiche un message d'avertissement et l'opération d'insertion d'enregistrement échoue.

Recherche IA Formulaire Relation de la source de données de la table de mappage des utilisateurs pour recherche externe

Le Recherche IA formulaire Relation de source de données de la table de mappage des utilisateurs pour la recherche externe contient des informations sur les relations entre les tables de mappage des utilisateurs et les sources indexées pour le contenu externe. Utilisez ce formulaire lors de la liaison d'une table de mappage d'utilisateurs à une source indexée pour le contenu externe.

Recherche IA Formulaire Relation de la source de données de la table de mappage des utilisateurs pour recherche externe

Champ	Description
Table enfant pour le mappage utilisateur	Nom de la table de mappage utilisateur que vous souhaitez lier à la source indexée de contenu externe.
Source de l'index	Le nom de la source indexée de contenu externe à laquelle vous souhaitez lier la table de mappage des utilisateurs.

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius

Le Recherche IA formulaire Configuration de résultat Genius contient des informations sur les configurations de résultats Genius définies pour vos profils de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une configuration de résultat Genius.

Traduction automatique

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

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de résultat Genius.
Condition de déclenchement	Condition qui déclenche l'évaluation de la configuration de résultat Genius. Valeurs prises en charge : • *Always*: la configuration de résultat Genius se déclenche pour chaque requête de recherche. • *NLU*: la configuration des résultats Genius se déclenche lorsque l'intention détectée de la requête de recherche correspond à un NLU modèle Intention. Pour utiliser cette condition de déclenchement, vous devez lier le NLU modèle et une ou plusieurs de ses intentions à votre configuration de résultat Genius. Pour obtenir des instructions, consultez Lier un modèle et des NLU intentions à une configuration de résultat Genius. **Remarque :** Pour qu'une NLU condition de déclenchement fonctionne, le NLU modèle doit être publié. Vous pouvez vérifier l'état du modèle NLU en accédant à **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Rechercher des intentions**. • *Term*: la configuration de résultat Genius se déclenche lorsque la requête de recherche correspond exactement à un ensemble spécifié de termes de requête. **Remarque :** La correspondance exacte signifie que la requête de recherche doit contenir uniquement les termes spécifiés dans l'ordre spécifié. Par exemple, si vous définissez la salle de conférence comme terme déclencheur, une recherche de salle de conférence déclenche la condition de résultat Genius, mais les recherches de salle de conférence d'hôtel ou de conférence de salle ne la déclenchent pas.
Terme	Terme qui déclenche la configuration de résultat Genius lorsqu'elle correspond exactement à la requête

Traduction automatique

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

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius (suite)

Champ	Description
	de recherche. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous effectuez une sélection *Term* dans le champ **Condition de déclenchement** .
Application	Périmètre de l'application pour la configuration de résultat Genius. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de résultat Genius. Les configurations de résultats Genius inactives ne se déclenchent jamais.
Modèle de script de processeur	Exemple de fonction de script côté serveur. Utilisez le code affiché dans ce champ comme base pour vos scripts *Recherche IA* **de processeur de demandes** et *Recherche IA* **de processeur de réponses** . Ce champ est automatiquement défini.
Recherche IA Processeur de demande	Fonction de script côté serveur qui prend un objet `GeniusResultContext` comme paramètre. La fonction doit renvoyer un objet `GeniusResultAnswer` qui contient une requête de recherche. Jusqu'à trois résultats de cette requête de recherche s'affichent sous forme de cartes de réponse de résultat Genius. Lorsqu'une requête de recherche déclenche la configuration de résultat Genius, le système exécute ce script, puis envoie la requête de recherche de déclenchement et la requête de recherche scriptée au serveur principal pour le Recherche IA calcul des résultats de recherche. Pour définir une requête de recherche, utilisez les méthodes d'API `GeniusResultAnswer.setTable()`, `GeniusResultAnswer.` et `GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()`. Pour obtenir des descriptions des méthodes API utilisables dans cette fonction de script, consultez les descriptions de l'API JavaScript incluse dans le champ d'application GeniusResultAnswer et GeniusResultContext .

Traduction automatique

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

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius (suite)

Champ	Description
	Remarque : La méthode `d'API GeniusResultContext.getMatchingDocuments()` ne renvoie aucun résultat lorsqu'elle est invoquée dans un `AI Search request processor` script, car le script est exécuté avant Recherche IA de calculer les résultats pour le déclenchement de la requête de recherche. N'utilisez pas cette méthode dans vos scripts de processeur de requêtes.
Recherche IA Processeur de réponses	Fonction de script côté serveur qui prend un objet `GeniusResultContext` comme paramètre. La fonction doit retourner un objet `GeniusResultAnswer` qui définit une ou plusieurs cartes de paires clé-valeur. Lorsqu'une requête de recherche déclenche la configuration de résultat Genius, le système exécute ce script après Recherche IA avoir calculé les résultats de recherche. Pour définir une carte de paires clé-valeur, utilisez la méthode d'API `GeniusResultAnswer.addDataMap()`. Chaque paire clé-valeur représente un nom et une valeur de champ que vous souhaitez que la carte de réponse de résultat Genius affiche. Pour obtenir des descriptions des méthodes API utilisables dans cette fonction de script, consultez les descriptions de l'API JavaScript incluse dans le champ d'application GeniusResultAnswer et GeniusResultContext .

Champs pour retour	Liste de champs séparés par des virgules à afficher sur la carte de réponse de résultat Genius. Le comportement varie selon le type de réponse de résultat Genius :
	
	• Pour le type de `Search` réponse, la carte de réponse affiche automatiquement les champs d'index communs Recherche IA :
	  ◦ ai_search_parent_title
	  ◦ ai_search_teaser_text
	  ◦ ai_search_teaser_title
	  ◦ record_class_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.

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius (suite)

Champ	Description
	◦ sys_id ◦ table Utilisez ce champ pour spécifier tous les champs d'index supplémentaires Recherche IA que vous souhaitez afficher pour les résultats de recherche sur les cartes de réponse Résultat Genius. Pour afficher la liste des champs d'index, reportez-vous Recherche IA à Recherche IA Champs d'index. • Pour le *`Script`* type de réponse, utilisez ce champ pour spécifier les noms des champs définis dans l'objet *`GeniusResultAnswer`* que vous souhaitez afficher sur la carte de réponse de résultat Genius.

Recherche IA Formulaire Mappage du modèle de configuration NLU des résultats Genius

Le Recherche IA formulaire Mappage de modèle de configuration de résultat NLU Genius contient des informations sur les relations entre les configurations et NLU les modèles de résultats Genius pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la liaison de configurations de résultats Genius aux NLU modèles.

Recherche IA Formulaire Mappage du modèle de configuration NLU des résultats Genius

Champ	Description
Configuration de résultat Genius	Configuration de résultat Genius à laquelle lier le NLU modèle. Ce champ est automatiquement défini sur la configuration de résultat Genius sélectionnée.
Modèle NLU	Modèle existant NLU à utiliser pour la condition de déclenchement de la configuration de NLU résultat Genius.
État	État actuel du modèle sélectionné NLU . Ce champ est automatiquement défini.
Intentions	Liste des intentions du NLU modèle qui peuvent déclencher la configuration de résultat Genius lorsqu'elles sont détectées dans la requête 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.

Recherche IA Formulaire Mappage du modèle de configuration NLU des résultats Genius (suite)

Champ	Description
Ordre	Ordre d'évaluation du modèle dans le NLU contexte de la configuration de résultat Genius.
Application	Périmètre de l'application pour le lien de NLU modèle. Ce champ est automatiquement défini.

Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats

Le Recherche IA formulaire Règle d'amélioration des résultats contient des informations sur les règles d'amélioration des résultats définies dans vos profils de recherche pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une règle d'amélioration de résultat.

Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats

Champ	Description
Étiquette	Étiquette unique pour la règle d'amélioration de résultat
Date de démarrage	Heure système pour la première date à laquelle la règle d'amélioration de résultat peut s'activer. Si ce champ n'est pas renseigné, il est automatiquement défini sur la date actuelle.
Date de fin	Heure système pour la dernière date à laquelle la règle d'amélioration de résultat peut s'activer. Après cette date, l'état de la règle devient *`Expired`*. S'il n'est pas renseigné, ce champ est automatiquement défini sur 30 jours à compter de la **date de début**.
Activer sur toutes les requêtes	Option permettant d'activer la règle d'amélioration de résultat pour chaque requête de recherche.
Langue	Langue pour la règle d'amélioration de résultat. Recherche IA Évalue uniquement l'activation des règles d'amélioration des résultats qui ont la même langue que la requête de recherche ou pour lesquelles **Toutes les langues** sont spécifiées pour ce champ.
État	État actuel de la règle d'amélioration 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.

Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats (suite)

Champ	Description
	• **Nouveau** : La règle n'a jamais été publiée. • **Brouillon** : la règle est enregistrée avec les modifications non publiées. • **Publié** : la règle est enregistrée avec tous les changements publiés. • **Expiré** : la règle ne peut pas être activée, car sa **date de fin** est passée. La publication d'un profil de recherche ne publie pas les règles expirées.
Marqué pour suppression	Option indiquant si Recherche IA la règle d'amélioration des résultats sera supprimée la prochaine fois que vous publierez le profil de recherche.
Appliquer uniquement aux résultats Genius	Option permettant de faire en sorte que la règle d'amélioration de résultat ne fonctionne que sur les réponses de résultat Genius lorsqu'elle est activée. **Remarque :** Lorsque cette option est sélectionnée, la règle d'amélioration des résultats ne peut contenir que des actions de blocage.
Déclencheurs	
Développer les synonymes pour les conditions de requête	Option permettant d'activer le développement de synonymes pour les arguments de condition de la requête. Ce champ disparaît si vous sélectionnez **Activer sur toutes les requêtes**. Lors de l'expansion des conditions de requête, Recherche IA seuls les synonymes actifs définis dans le même profil de recherche et dont la langue correspond à la langue de la règle d'amélioration des résultats sont pris en compte.
Déclencheurs	Liste des conditions qui doivent être remplies pour que la règle d'amélioration de résultat s'active. Ce champ disparaît si vous sélectionnez **Activer sur toutes les requêtes**. Sélectionnez l'un des champs suivants comme objet de votre 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.

Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats (suite)

Champ	Description
	• **Mots clés** : fonctionne sur un ou plusieurs mots-clés trouvés dans la requête de recherche de l'utilisateur. Par exemple, une condition **[Mots-clés] [sont] [mot de passe]** est satisfaite par les recherches Comment changer mon mot de passe ou Réinitialisationdu mot de passe. • **Requête** : fonctionne sur la requête de recherche complète de l'utilisateur. Par exemple, une condition **[Query] [is] [password reset]** est satisfaite par une recherche de réinitialisation du mot de passe, mais pas par une recherche d'étapes de réinitialisation du mot de passe. • **Contexte de l'utilisateur** : opère sur un élément de contexte de l'utilisateur de la session de l'utilisateur Now Platform de recherche. Le système affiche la table et le champ sources après le nom de l'élément de contexte de l'utilisateur. Par exemple, une condition **[Contexte utilisateur - Pays (sys_user.country)] [est] [Japon]** est satisfaite lorsque l'enregistrement Utilisateur [sys_user] de l'utilisateur de la recherche a **le pays** défini sur Japon.

Formulaire Table enfant

Le formulaire Table enfant contient des informations sur les tables enfants sources indexées définies pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une table enfant d'une source indexée.

Formulaire Table enfant

Champ	Description
Source indexée	Référence à la source indexée. Ce champ est automatiquement défini.
Table	Étiquette et nom de la table enfant pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation de contenu. Vous ne pouvez sélectionner que parmi les tables qui étendent la table source indexée.
Actif	Option permettant d'activer l'indexation pour la table enfant.
Application	Périmètre de l'application pour la configuration de l'indexation de la table enfant. Ce champ est automatiquement 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.

Formulaire de correspondance personnalisée

Le formulaire Correspondance personnalisée inclut des informations sur les correspondances personnalisées de recherche globale définies pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création d'une correspondance personnalisée pour renvoyer des résultats de correspondance exacte à partir d'une table et d'une colonne spécifiques pour les termes de recherche correspondant à une expression régulière.

Formulaire de correspondance personnalisée

Champ	Description
Nom	Nom unique de la correspondance personnalisée.
Regex	Modèle d'expression régulière Java auquel Recherche IA les requêtes de recherche sont comparées. Lorsqu'une requête de recherche correspond à ce modèle d'expression régulière, la correspondance personnalisée se déclenche et la recherche renvoie uniquement les résultats de la **table** et de la **colonne** spécifiées. Ce champ est automatiquement défini lorsque vous sélectionnez **Générer une regex**. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la syntaxe du modèle d'expression régulière Java, consultez le Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .
Nom de table	Table à laquelle vous souhaitez restreindre les correspondances de recherche lorsqu'une recherche d'utilisateur satisfait le modèle **d'expression régulière Regex** de la correspondance personnalisée.
Application	Périmètre de l'application de la correspondance personnalisée. Ce champ est automatiquement défini.
Colonne	Champ de la **table** spécifiée à laquelle vous souhaitez restreindre les correspondances de recherche lorsqu'une recherche d'utilisateur satisfait au modèle d'expression régulière **Regex** de la correspondance personnalisée.
Actif	Option permettant d'activer la correspondance personnalisée. Pour désactiver la correspondance, décochez l'option **Actif** .

Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire

Les formulaires Dictionnaire et Recherche IA Dictionnaire contiennent des informations sur vos Recherche IA dictionnaires de gestion des fautes de frappe, des mots vides et des synonymes. Utilisez ces formulaires lors de la création ou de la modification d'un dictionnaire de gestion des fautes de frappe, de mots vides ou de synonymes à utiliser avec Recherche IA.

Traduction automatique

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

Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire

Champ	Description
Étiquette	Étiquette unique pour le dictionnaire.
Nom du dictionnaire	Nom du dictionnaire. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Étiquette** .
Langue	Langue de tous les termes définis dans le dictionnaire. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un dictionnaire de mots vides ou de synonymes. Recherche IA Définit automatiquement la langue des dictionnaires de gestion des fautes de frappe. **Remarque :** Vous ne pouvez lier qu'un dictionnaire de mots vides dans une langue donnée à un profil de recherche.
Type	Type de dictionnaire. Ce champ est automatiquement défini sur *`Spell Check`*, *`Stop Word`*ou *`Synonym`*.
État	État actuel du dictionnaire. • **Nouveau** : Le dictionnaire n'a jamais été publié. • **Brouillon** : le dictionnaire est enregistré avec les modifications non publiées. • **Publié** : le dictionnaire est enregistré avec toutes les modifications publiées.
Sensible à la casse	Option permettant d'activer la sensibilité à la casse pour tous les termes du dictionnaire. Pour plus de détails sur la sensibilité à la casse, consultez , Mots videsou Gestion de la typoSynonymes.
Sensible à la ponctuation	Option permettant d'activer la ponctuation pour tous les termes du dictionnaire. Pour plus de détails sur la sensibilité à la ponctuation, consultez , Mots videsou Gestion de la typoSynonymes.
Dérivé	Option permettant de dériver les entrées du dictionnaire du contenu indexé. Ce champ et la section **Dériver les paramètres** ne s'affichent 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.

Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire (suite)

Champ	Description
	lors de la modification d'un dictionnaire de gestion des fautes de frappe.
Dériver les paramètres	
Sources indexées	Liste des sources indexées. Le dictionnaire dérive les termes d'autocorrection à partir du contenu indexé pour ces sources. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un dictionnaire de gestion des fautes de frappe. Pour plus d'informations sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.
Actualisation automatique	Intervalle, en heures, après lequel les entrées dérivées de gestion des erreurs de frappe s'actualisent automatiquement. La valeur minimale est de 24 heures. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un dictionnaire de gestion des fautes de frappe.
Champs bloqués	Liste de champs séparés par des virgules. Le dictionnaire exclut les termes trouvés dans ces champs lors de la dérivation des termes de correction automatique de la gestion des fautes de frappe à partir d'enregistrements sources indexés. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un dictionnaire de gestion des fautes de frappe. Vous pouvez spécifier les champs à l'aide des formats suivants : • * (astérisque) : exclut les termes présents dans tous les champs. Cette valeur désactive la dérivation des corrections automatiques de la gestion des erreurs de frappe pour le dictionnaire. • fieldname : exclut les termes trouvés dans le champ d'index spécifié Recherche IA , tels que le **titre** ou le **texte**. Pour en savoir plus sur les champs d'index, reportez-vous Recherche IA à Recherche IA Champs d'index.

Traduction automatique

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

Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire (suite)

Champ	Description
	• tablename.fieldname : excluez les termes trouvés dans le champ spécifié de la table spécifiée Now Platform . • tablename.* : exclut les termes trouvés dans tous les champs de la table spécifiée Now Platform .

Formulaire Terme du dictionnaire

Le formulaire Terme du dictionnaire contient des informations sur la gestion des fautes de frappe, les mots vides et les synonymes définis pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une entrée de gestion des fautes de frappe, d'un mot vide ou d'un synonyme dans les dictionnaires liés à vos profils de recherche.

Formulaire Terme du dictionnaire

Champ	Description
Dictionnaire	Nom du dictionnaire qui inclut la correction des fautes de frappe, le mot vide ou le terme synonyme. Ce champ est automatiquement défini en fonction du dictionnaire que vous avez sélectionné.
Terme	Terme ou expression à inclure dans le dictionnaire de gestion des fautes de frappe, de mot vide ou de synonymes.
Payload	Liste de termes ou d'expressions équivalents au format tableau JSON. Par exemple, ["réseau sans fil », « WLAN"]. Ce champ ne s'affiche que lors de la modification d'un terme synonyme.
État	État actuel du terme du dictionnaire. • **Nouveau** : Le terme du dictionnaire n'a jamais été publié. • **Brouillon** : le terme du dictionnaire est enregistré avec les modifications non publiées. • **Publié** : le terme du dictionnaire est enregistré avec toutes les modifications publiées. Ce champ ne s'affiche que lors de la modification d'un terme synonyme.
Actif	Option pour activer le terme à utiliser dans le dictionnaire. Pour désactiver la condition, désactivez l'option **Actif** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Terme du dictionnaire (suite)

Champ	Description
Marqué pour suppression	Option indiquant que supprimera le terme la prochaine fois que Recherche IA vous publierez le profil de recherche lié au dictionnaire sélectionné. Ce champ ne s'affiche que lors de la modification d'une correction d'erreurs de frappe ou d'un terme vide, et est automatiquement défini.
Application	Champ d'application de l'application du terme du dictionnaire. Ce champ ne s'affiche que lors de la modification d'une correction d'erreurs de frappe ou d'un terme vide, et est automatiquement défini.

Formulaire de facette

Le formulaire Facette contient des informations sur les facettes définies pour les configurations des applications de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une facette.

Formulaire de facette

Champ	Description
Nom	Nom unique de la facette
Étiquette	Étiquette à afficher pour la facette dans l'application de recherche.
Champ de facette	Liste de noms de champs séparés par des virgules provenant des Recherche IA tables sources indexées. La facette affiche des filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs d'un ou de plusieurs champs spécifiés présents dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. Lorsque vous sélectionnez un filtre d'affinement après une recherche, Recherche IA restreint le jeu de résultats de recherche afin de n'afficher que les résultats contenant la valeur de champ spécifiée. **Remarque :** Lorsque vous enregistrez ou mettez à jour une facette, Recherche IA vérifiez chaque champ de facette. Pour réussir la vérification, le champ doit exister sur au moins un enregistrement qui existe dans une source de recherche utilisée par l'application de recherche. Si un champ ne satisfait pas à cette condition, le système affiche un message d'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 facette (suite)

Champ	Description
	Prend en charge les formats suivants : **Liste des champs spécifiques à une table** Saisissez une liste séparée par des virgules des [indexed_source_table_name] qualifiés[field_name] entrées. Recherche IA Affiche les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs issues du sur-ensemble des champs de la table source indexée spécifiés. Par exemple, saisissez kb_knowledge.author pour afficher les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs de champ **Auteur** de la table des sources indexées Connaissances [kb_knowledge]. Ou entrez kb_knowledge.author, sc_cat_item.owner, custom_table.author_field pour afficher les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs des trois champs de table source indexée spécifiés. **Remarque :** Tous les champs spécifiés dans une liste de champs de facette doivent être du même type. Le qualificateur [indexed_source_table_name] doit être le nom d'une table spécifiée dans une source indexée. Ne spécifiez pas de noms de tables enfants sources indexées pour ce qualificateur. **Champ entre tables** Entrez une entrée [field_name] non qualifiée. Recherche IA Affiche les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs du champ inter-tables spécifié. Par exemple, entrez la langue pour afficher les 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.

Formulaire de facette (suite)

Champ	Description
	d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs de champ **Langue** de n'importe quelle table source indexée. **Remarque :** Ce format ne prend en charge que les champs inter-tables de langue et de balises . Les cas particuliers sont les suivants : **Facette sur les champs de la table parente** Si vous spécifiez un champ de table parent source indexé comme champ de facette, Recherche IA les valeurs du même champ sont incluses sur les tables enfants de la source indexée. Par exemple, supposons que vous créez une source indexée pour une table Parent [u_parent] personnalisée, qui est étendue par une table enfant [u_child] personnalisée. Si vous spécifiez u_parent.author comme champ de facette, Recherche IA affiche les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs de champ u_parent.author et u_child.author . **Facette sur les champs de tables enfants** Vous pouvez spécifier un champ unique à une table enfant source indexée en tant que facette. Dans la continuité de l'exemple précédent, si votre table enfant [u_child] inclut un champ **Éditeur** qui n'est pas présent dans la table Parent [u_parent], vous pouvez spécifier u_parent.editor comme facette pour afficher des filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs de champ **Éditeur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 facette (suite)

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous de spécifier le nom de la table parente comme qualificateur, et non le nom de la table enfant. **Facette sur les champs de remontée pas à pas à partir de tables référencées** Si votre source indexée inclut un `dot_walk_fields` paramètre de champ pour un champ de table référencée de type « remontée pas à pas », vous pouvez spécifier ce champ dans une entrée de champ de facette à l'aide de qualificatifs de champ de référence séparés par des points. Ajoutez ces qualificatifs entre le nom de table source indexée et le nom de champ de table référencé. Par exemple, pour facette des résultats de recherche d'articles de la base de connaissances basés sur les valeurs du champ Département pour leurs auteurs, vous pouvez définir `author.department` comme paramètre de `dot_walk_fields` champ pour la source indexée pour la table Connaissances [kb_knowledge], puis spécifier `kb_knowledge.author.department` dans votre entrée de champ de facette. Si vous définissez `company.contact.department` comme paramètre de `dot_walk_fields` champ pour la source indexée pour la table Utilisateur [sys_user], vous pouvez spécifier `sys_user.company.contact.department` dans votre entrée de champ de facette.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 facette (suite)

Champ	Description
	Remarque : Chaque niveau de référence de remontée pas à pas impose un impact sur les performances sur l'indexation. Évitez d'utiliser des références à plusieurs niveaux, sauf si cela est nécessaire. Pour en savoir plus sur les paramètres de champ, reportez-vous à `dot_walk_fields` Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée. Les facettes fonctionnent mieux lorsqu'elles sont créées à partir de champs des types suivants avec relativement peu de valeurs uniques : • Choix • Référence • Chaîne • Chaîne (UTF-8 complet) • Vrai/Faux
Type	Type de la facette. Le type de facette détermine le nombre de valeurs de champ que vous pouvez sélectionner comme filtres d'affinement de facette et la logique de filtre utilisée par la facette. Prend en charge les valeurs suivantes : • **Sélection unique** : ◦ Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule valeur de champ comme filtre d'affinement de facette. ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA filtre la liste des résultats de recherche en affichant uniquement les résultats qui contiennent la valeur de champ que vous avez choisie. ◦ La facette autorise uniquement la sélection des valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 facette (suite)

Champ	Description
	• **Sélection multiple et** : ◦ Vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs de champ comme filtres d'affinement de facette. ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA filtre la liste des résultats de recherche, affichant uniquement les résultats qui contiennent toutes les valeurs de champ que vous avez sélectionnées à partir de la facette. ◦ La facette autorise uniquement la sélection des valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. • **Sélection multiple ou** : ◦ Vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs de champ comme filtres d'affinement de facette. ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA filtre la liste des résultats de recherche, affichant uniquement les résultats qui contiennent l'une des valeurs de champ que vous avez sélectionnées à partir de la facette. ◦ Dans un premier temps, la facette autorise uniquement la sélection de valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. Toutes les valeurs de champ qui sont disponibles lorsque vous effectuez votre première sélection restent disponibles pour la sélection. Par exemple, supposons que vous ayez une facette Ou à sélection multiple pour un champ **de couleur** personnalisé avec des valeurs de champ bleues, vertes et rouges. Si votre recherche ne renvoie que des résultats verts et rouges, la facette **Couleur** affiche uniquement des valeurs de champ **vertes** et **rouges** . Lorsque vous sélectionnez la valeur de champ **rouge**, la valeur **de champ vert** est disponible pour la sélection, Recherche IA car elle était disponible avant que vous ne choisissiez une **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.

Formulaire de facette (suite)

Champ	Description
	⚠ Avertissement : L'application de plusieurs filtres à partir d'une facette de sélection multiple et ou de sélection multiple ou allonge l'URL de votre requête de recherche. Testez vos configurations de facettes à sélection multiple pour vous assurer que les URL de requête de recherche avec des filtres de facette ne dépassent pas la limite de longueur d'URL maximale pour votre navigateur Web. (Différents navigateurs Web ont des limites de longueur d'URL différentes.)
Limite de valeur de facette	Nombre maximum de valeurs de champ distinctes à afficher pour la facette.
Ordre	Ordre d'apparence de la facette dans le contexte de la configuration de l'application de recherche.
Actif	Option permettant d'activer la facette de l'application.

Formulaire Paramètre de champ

Le formulaire Paramétrage des champs contient des informations sur les paramètres spécifiques aux champs définis pour vos Recherche IA sources indexées. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'un paramètre de champ pour une source indexée.

Formulaire Paramètre de champ

Champ	Description
Source indexée	Source indexée à laquelle le paramètre de champ s'applique.
Source	Table spécifique de la source indexée à laquelle le paramètre de champ s'applique.
Attribut	Paramètre de champ à appliquer au champ sélectionné sur tous les enregistrements indexés à partir de la table source sélectionnée. Pour obtenir l'ensemble des paramètres de champ disponibles, reportez-vous à la section Liste des paramètres de Recherche IA champ de la source indexée.
Application	Périmètre de l'application pour le paramètre de champ. Ce champ est automatiquement défini.
Champ	Champ d'enregistrement sur lequel le paramètre de champ fonctionne.
Valeur	Valeur de l'option de champ spécifiée. Pour en savoir plus sur les valeurs prises en charge pour chaque paramètre de champ, reportez-vous à la section Liste des paramètres de Recherche IA champ de la source indexée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Source indexée

Le formulaire Source indexée contient des informations sur les sources indexées définies pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une source indexée.

Formulaire Source indexée

Titre	Description
Nom	Nom unique de la source indexée.
Source	Table Now Platform à indexer. Recherche IA exclut certaines Now Platform tables de l'indexation. Vous ne pouvez pas définir de sources indexées pour ces tables exclues ou leurs tables dérivées. Pour obtenir la liste des tables exclues, reportez-vous à Now PlatformTables exclues de l'indexation Recherche IA. Pour indexer le contenu d'une table distante , créez une source indexée externe. Pour plus de détails sur la configuration des sources indexées pour le contenu externe, voir Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA. Les modules d'extension et les applications peuvent définir plusieurs sources indexées pour la même Now Platform table, mais une seule d'entre elles peut être active à la fois. Pour en savoir plus, voir `Active`.
Actif	Option permettant d'activer la source indexée. Recherche IA Indexe uniquement le contenu et les métadonnées provenant de sources indexées actives. **Remarque :** Une seule source indexée peut être active à la fois pour une table donnée Now Platform . Le système rend inactives les sources indexées en double d'une table par défaut. Avant de pouvoir activer l'une de ces sources en double, vous devez modifier la source actuellement active et la rendre inactive. Recherche IA Indexe uniquement le contenu et les métadonnées provenant de sources indexées actives.
Application	Périmètre de l'application de la source indexée. Ce champ est automatiquement défini.
Politique de rétention	Politique spécifiant une limite de temps de conservation pour les enregistrements de la table source. Recherche IA Indexe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Source indexée (suite)

Titre	Description
	uniquement les enregistrements sources qui ont été mis à jour pour la dernière fois au cours de la période spécifiée et purge les enregistrements de l'index lorsque leur délai depuis la dernière mise à jour dépasse la limite. Si ce champ est vide, indexe les enregistrements sources, Recherche IA quelle que soit leur date de dernière mise à jour, et les conserve dans l'index indéfiniment. **Remarque :** Ce champ est requis lorsque la **source** est définie sur la table Tâche [task] ou toute table qui l'étend.
Forcer la liaison tardive	Option permettant d'utiliser Recherche IA la sécurité de liaison tardive pour tous les résultats de recherche provenant de la source indexée. Ce champ n'est pas affiché dans la vue de formulaire Source indexée par défaut. Pour savoir comment configurer la mise en page du formulaire pour afficher le champ, reportez-vous à Configurer la mise en page du formulaire. Pour plus d'informations sur la sécurité des liaisons tardives et ses effets sur la recherche, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.
Condition	
Filtre	Conditions de filtre facultatives limitant le jeu d'enregistrements à indexer à partir de la table source. Recherche IA Indexe uniquement les enregistrements qui satisfont à toutes les conditions de filtre définies et purge les enregistrements de l'index s'ils ne répondent plus à ces conditions.

Formulaire Attribut de la source indexée

Le formulaire Attribut de source indexée contient les détails des attributs qui affectent le comportement d'indexation du contenu pour tous les champs d'une Recherche IA source indexée. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'un attribut de source indexé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Attribut de la source indexée

Champ	Description
Source indexée	Source indexée à laquelle l'attribut s'applique.
Attribut	Attribut à définir pour tous les enregistrements indexés à partir de la table source sélectionnée. Pour obtenir l'ensemble complet des attributs de source indexés, reportez-vous à la section Liste des attributs de Recherche IA source indexés.
Application	Périmètre de l'application de l'attribut de source indexé. Ce champ est automatiquement défini.
Source	Table spécifique de la source indexée à laquelle l'attribut s'applique.
Valeur	Valeur de l'attribut spécifié.

Formulaire Historique de la source indexée

Le formulaire Historique de la source indexée enregistre les détails de l'ingestion et de l'indexation du contenu et des métadonnées pour une Recherche IA source indexée. Utilisez ce formulaire lors de l'examen de l'historique d'indexation d'une source indexée.

Formulaire Historique de la source indexée

Champ	Description
Source indexée	Référence à la source indexée à partir de laquelle Recherche IA les enregistrements ont été ingérés pour l'indexation.
ID d'événement d'ingestion	Sys_id de l'événement d'ingestion.
Ingestion partielle	Option indiquant si Recherche IA toutes les tables parent et enfant sont intempérées dans la source indexée. Valeurs valides : • `false`: Recherche IA enregistrements ingérés à partir de la table source indexée et de toutes les tables enfants configurées pour l'indexation. • `true`: Recherche IA seuls les enregistrements ingérés à partir d'un sous-ensemble des tables sources indexées configurées pour l'indexation.
Nombre d'erreurs	Nombre de messages d'erreur consignés pour l'événement d'ingestion.
Nombre d'erreurs mineures	Nombre de messages d'erreur mineure consignés pour l'événement d'ingestion.
Nombre d'avertissements	Nombre de messages d'avertissement consignés pour l'événement d'ingestion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Historique de la source indexée (suite)

Champ	Description
État d'ingestion	État de l'événement d'ingestion. Valeurs valides : • `cancelled`: l'ingestion et l'indexation ne se sont pas terminées correctement. • `indexed`: ingestion et indexation terminées avec succès. • `indexing`: l'ingestion et l'indexation sont en cours. • `not_started`: l'ingestion et l'indexation sont en attente.
Heure de début	Heure système à laquelle l'événement d'ingestion a commencé.
Heure de fin	Heure système à laquelle l'événement d'ingestion s'est terminé.
Durée de la préparation du contenu	Temps total passé à récupérer les Now Platform enregistrements sources de l'événement d'ingestion.
Durée d'indexation	Temps total consacré à l'indexation Recherche IA des enregistrements sources pour l'événement d'ingestion.
Enregistrements traités	Nombre d'enregistrements sources traités pour l'événement d'ingestion.
Pièces jointes traitées	Nombre de pièces jointes de l'enregistrement source traitées pour l'événement d'ingestion.
Documents traités par seconde (DTS)	Nombre moyen d'enregistrements sources et de pièces jointes traités par seconde pour l'événement d'ingestion.

Traduction automatique

Formulaire de l'onglet Navigation

Le formulaire Onglet de navigation contient des informations sur les onglets de navigation définis pour les configurations des applications de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la configuration des paramètres d'affichage d'un onglet de navigation.

Formulaire de l'onglet Navigation

Champ	Description
Nom	Nom de l'onglet de navigation. Ce champ est défini par défaut sur le nom de la source de recherche d'origine. La modification du nom n'affecte pas le comportement de filtrage de l'onglet de navigation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'onglet Navigation (suite)

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer l'onglet de navigation. Les onglets de navigation inactifs ne sont pas affichés dans l'application de recherche.
Ordre	Ordre d'apparence de l'onglet de navigation dans le contexte de la configuration de l'application de recherche.
Étiquette	Étiquette à afficher pour l'onglet de navigation dans l'application de recherche.
Configuration du contexte de recherche	Configuration de l'application de recherche pour l'onglet de navigation.

Formulaire Configuration du créateur d'enregistrement

Le formulaire Configuration du créateur d'enregistrement contient des informations sur les paramètres de votre Recherche IA widget Assist pour Portail de services. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une configuration de créateur d'enregistrement Recherche IA Assist.

Formulaire Configuration du créateur d'enregistrement

Champ	Description
Titre	Titre de la configuration du créateur d'enregistrement. Par exemple, Résultats de recherche.
Résultats par page	Nombre de résultats de recherche à afficher par page.
Autoriser Développer/réduire	Option permettant aux utilisateurs d'agrandir ou de réduire les résultats de recherche dans cette configuration de créateur d'enregistrement.
Actif	Option permettant d'activer cette configuration de créateur d'enregistrement pour votre instance.
Application	Périmètre de l'application pour cette configuration du créateur d'enregistrement.

Formulaire Règle - Mappage de l'action

Le formulaire Règle - mappage de l'action contient des informations sur les relations entre Recherche IA les règles d'amélioration des résultats et les actions de boost. Utilisez ce formulaire lorsque vous liez des actions de valorisation aux règles d'amélioration des résultats.

Formulaire Règle - Mappage de l'action

Champ	Description
Étiquette	Étiquette unique pour l'action de valorisation.
Type	Type d'action. Ce champ est automatiquement défini sur `Boost 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.

Formulaire Règle - Mappage de l’action (suite)

Champ	Description
Application	Périmètre de l’application pour l’action de valorisation. Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom de l’application actuelle.
Ordre	Ordre d’évaluation de l’action de boost dans le contexte de la règle d’amélioration des résultats.
Action de boost	
Type de boost	Type de valorisation appliquée par l'action. Les types pris en charge sont les suivants : • **Booster tous les documents dans la source de recherche** : valorise la pertinence de chaque résultat de recherche provenant de la source de recherche sélectionnée. • **Boost par contexte utilisateur (dynamique)** : améliore la pertinence des résultats de recherche provenant de la source de recherche sélectionnée s’ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à une valeur de champ spécifiée dans le contexte utilisateur renseigné de manière dynamique. • **Boost par correspondance de champ (statique)** : améliore la pertinence des résultats de recherche provenant de la source de recherche sélectionnée s’ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à une valeur statique spécifiée.
Source indexée	Référence à une source indexée. L’action de valorisation s’applique uniquement aux résultats de recherche pour les enregistrements de cette source indexée.
Poids du boost	Valeur entière utilisée Recherche IA pour modifier les scores de pertinence pour les résultats de recherche affectés par l’action de valorisation. Les poids de boost peuvent être positifs ou négatifs. Les pondérations positives augmentent les scores de pertinence pour les résultats de recherche valorisés. Chaque poids de boost de 1 augmente le score de pertinence d’un résultat de recherche boosté de 0,1 % de sa valeur d’origine. Par exemple, si vous définissez un poids de boost de 100, vous augmentez la pertinence de chaque résultat de recherche boosté de +10 %, de sorte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 - Mappage de l'action (suite)

Champ	Description
	qu'un résultat de recherche avec un score de pertinence initial de 60 obtient un score final de pertinence de 66. La définition d'un poids de boost de 1 000 ajoute +100 %, doublant ainsi les scores de pertinence pour les résultats de recherche boostés. Les pondérations négatives réduisent les scores de pertinence pour les résultats de recherche valorisés. Chaque poids de boost de –1 réduit le score de pertinence d'un résultat boosté de 0,1 % de sa valeur d'origine. Par exemple, si vous définissez un poids de boost de –150, vous réduisez de 15 % la pertinence d'un résultat de recherche boosté, de sorte qu'un résultat de recherche avec un score de pertinence initial de 100 obtient un score final de pertinence de 85. Tout poids de boost inférieur ou égal à –1000 réduit le score de pertinence d'un résultat de recherche boosté à 0, ce qui le fait apparaître à la fin de la liste des résultats de recherche. Lorsqu'un seul résultat de recherche est affecté par plusieurs actions de valorisation, Recherche IA cela additionne les poids de boost individuels pour déterminer le modificateur de score de pertinence total. Par exemple, un résultat de recherche mis en avant par trois règles avec des poids de boost de 100, 150 et -25 a un poids de boost total de 225, ce qui augmente son score de pertinence final de 22,5 % de sa valeur d'origine.
Quand	Nom d'un champ provenant de la source de recherche sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez *`Boost by User Context (dynamic)`* ou *`Boost by Field Match (static)`* dans le champ **Type de boost** .
Correspond au module de recherche	Élément de contexte utilisateur renseigné dynamiquement à comparer avec la valeur d'un résultat de recherche pour le champ sélectionné dans le champ **Quand** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous effectuez une sélection *`Boost by User Context (dynamic)`* dans le champ **Type de boost** . La liste de choix affiche la table et le champ sources pour chaque élément 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.

Formulaire Règle - Mappage de l'action (suite)

Champ	Description
	contexte utilisateur. Par exemple, l'élément de contexte de l'utilisateur **Langue** est renseigné à l'aide de la valeur du champ **Langue** de la table Utilisateur [sys_user] pour l'utilisateur recherché.
Contient	Valeur statique à comparer avec la valeur d'un résultat de recherche pour le champ sélectionné dans le champ **Quand** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous effectuez une sélection *`Boost by Field Match (static)`* dans le champ **Type de boost** .

Formulaire Configuration de l'application de recherche

Le formulaire Configuration de l'application de recherche contient des informations sur les configurations de l'application de recherche définies pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une configuration d'application de recherche.

Formulaire Configuration de l'application de recherche

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'application de recherche.
Moteur de recherche	Moteur de recherche à utiliser dans l'application Now Platform de recherche qui établit un lien vers la configuration de l'application de recherche. Valeurs prises en charge : • *`Recherche IA`*: à utiliser Recherche IA comme moteur de recherche pour l'application. Sélectionnez ce moteur de recherche si l'option **Activer** *`Recherche IA`* est activée dans votre application de recherche. • **Zing** : utilisez le moteur d'indexation de texte et de recherche Zing comme moteur de recherche pour l'application. Sélectionnez ce moteur si l'option Activer Recherche **IA** est désactivée dans votre application de recherche ou si elle n'y parvient 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.

Formulaire Configuration de l'application de recherche (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si votre sélection de moteur de recherche entre en conflit avec le paramètre **Activer** *Recherche IA* de votre application de recherche, le système affiche un message d'erreur. Avant de changer de moteur de recherche, assurez-vous d'abord que votre application de recherche dispose du paramètre **Activer** *Recherche IA* approprié.
Profil de recherche	Profil de recherche à utiliser pour les recherches dans l'application. Ce champ n'apparaît que lorsque vous effectuez une sélection *AI Search* dans le champ **Moteur de recherche** .
Limite de résultats de recherche	Nombre maximal de résultats de recherche que l'application doit afficher sur chaque page de résultats de recherche. Cette limite spécifie également le nombre minimal de résultats de recherche que chaque requête doit renvoyer. Lorsqu'une requête de recherche renvoie moins que ce nombre de résultats, Recherche IA tente d'élargir le jeu de résultats en renvoyant automatiquement la requête avec des paramètres modifiés. Pour en savoir plus sur la nouvelle soumission d'une requête, reportez-vous à la section Nouvelle soumission automatique de la requête de recherche.
Limite de résultats Genius	Nombre maximal de cartes-réponses de résultats Genius que l'application doit afficher sur la page des résultats de recherche. Ce champ n'apparaît que lorsque vous effectuez une sélection *AI Search* dans le champ **Moteur de recherche** . **Remarque :** Les résultats Genius renvoient un maximum de 3 cartes réponses par requête de recherche. Si vous définissez cette limite sur 4 ou plus, Recherche IA affiche toujours un maximum de 3 cartes-réponses.
Activer la gestion de la typo	Option de correction automatique des termes de requête de recherche pour qu'ils correspondent aux termes trouvés dans le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe du profil de recherche. Ce champ n'apparaît que lorsque vous effectuez 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.

Formulaire Configuration de l'application de recherche (suite)

Champ	Description
	sélection *AI Search* dans le champ **Moteur de recherche** . Pour plus d'informations sur la configuration et le comportement de correction automatique de la gestion des erreurs de frappe, reportez-vous à la section Gestion de la typo.

Formulaire Profil de recherche

Le formulaire Profil de recherche contient des informations sur vos profils de recherche définis pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'un profil de recherche.

Formulaire Profil de recherche

Champ	Description
Étiquette	Étiquette du profil de recherche.
Description	Description textuelle du profil de recherche.
Application	Périmètre de l'application pour le profil de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Mis à jour	Date de la dernière mise à jour du profil de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Mis à jour par	Utilisateur ayant récemment mis à jour le profil de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'activer le profil de recherche.
État	État du profil de recherche. • **Nouveau** : Le profil de recherche n'a jamais été publié. • **Brouillon** : le profil de recherche est enregistré avec les modifications non publiées. • **Publié** : le profil de recherche est enregistré avec toutes les modifications publiées.

Profil de recherche : formulaire Mappage du dictionnaire

Le formulaire Profil de recherche - Mappage de dictionnaire contient des informations sur les mappages entre les profils de recherche et les dictionnaires de mots vides et de synonymes. Utilisez ce formulaire pour lier des dictionnaires de mots vides et de synonymes à des profils 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.

Recherche IA Formulaire M2M du dictionnaire de profil

Champ	Description
Dictionnaire	Dictionnaire de mots vides ou de synonymes que vous voulez lier au profil de recherche sélectionné.
Application	Périmètre de l'application de l'enregistrement de mappage de dictionnaire. Ce champ est automatiquement défini.
Profil	Profil de recherche auquel vous voulez lier le dictionnaire de mots vides ou de synonymes sélectionné. Ce champ est automatiquement défini sur le profil que vous avez modifié.

Profil de recherche : formulaire de mappage de résultats Genius

Le formulaire Profil de recherche - mappage de résultats Genius contient des informations sur les relations entre les configurations de résultats Genius et les profils de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la liaison de configurations de résultats Genius aux profils de recherche.

Profil de recherche : formulaire de mappage de résultats Genius

Champ	Description
Profil	Profil de recherche auquel associer la configuration de résultat Genius. Ce champ est automatiquement défini sur le profil que vous avez modifié.
Configuration de résultat Genius	Configuration de résultat Genius à associer au profil de recherche spécifié.
Ordre	Ordre d'évaluation de la configuration de résultat Genius dans le contexte du profil de recherche.
Application	Périmètre de l'application pour l'enregistrement de mappage de configuration de résultat Genius. Ce champ est automatiquement défini.

Profil de recherche : formulaire Mappage de la source de recherche

Le formulaire Profil de recherche - Mappage de la source de recherche contient des informations sur les relations entre les sources et les profils de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire pour lier des sources de recherche à des profils de recherche.

Profil de recherche : formulaire Mappage de la source de recherche

Champ	Description
Profil	Profil de recherche auquel vous voulez lier la source de recherche. Ce champ est automatiquement défini sur le profil que vous avez modifié.
Source de recherche	La source de recherche que vous voulez lier au profil de recherche 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.

Profil de recherche : formulaire Mappage de la source de recherche (suite)

Champ	Description
Application	Périmètre de l'application pour l'enregistrement de mappage de la source de recherche. Ce champ est automatiquement défini.

Formulaire Rechercher les post-traitements avec script

Le formulaire Rechercher les post-traitements scriptés contient des informations sur les scripts de post-traitement définis dans les configurations de l'application de recherche pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification de post-traitements avec script de recherche.

Formulaire Rechercher les post-traitements avec script

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le post-traitement du script de recherche.
Nom	Nom du post-traitement du script de recherche.
Application	Périmètre de l'application pour le post-traitement du script de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Type	Type d'enregistrement sur lequel fonctionne le post-traitement du script de recherche. Valeurs valides : • `Genius Result`: le script fonctionne sur un enregistrement de réponse de résultat Genius. • `Search Result`: le script fonctionne sur un enregistrement de résultat de recherche.
Script de post-traitement	Fonction de script côté serveur qui prend un objet d'enregistrement comme paramètre. Lorsque le post-traitement avec script de recherche est lié à une configuration d'application de recherche, les résultats de la recherche reflètent les modifications apportées à l'objet d'enregistrement dans cette fonction. **Remarque :** L'interface utilisateur affiche une vue d'ensemble des méthodes API utilisables dans la fonction de script de post-traitement.

Formulaire Source de recherche

Le formulaire Source de recherche contient des informations sur les sources de recherche que vous pouvez mettre à disposition dans Recherche IA les expériences de recherche des utilisateurs. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une source 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.

Recherche IA Formulaire source

Champ	Description
Source indexée	Référence à une source indexée. Pour en savoir plus sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.
Conditions	Ensemble de conditions de filtre que les documents de la source indexée doivent remplir pour être inclus dans la source de recherche. Pour plus d'informations sur les conditions de filtre , consultez Filtres .

Formulaire Option de tri

Le formulaire Option de tri contient des informations sur les options de tri des résultats de recherche définies dans les configurations de votre Recherche IA application. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une option de tri des résultats de recherche pour une configuration d'application de recherche.

Formulaire Option de tri

Champ	Description
Étiquette	Étiquette affichée pour l'option de tri des résultats de recherche dans le menu de tri de l'application de recherche.
Champ de tri	Nom d'un champ de table source ou d'un champ d'index commun que l'option de tri utilise pour trier les résultats de recherche. Le champ de tri peut être un champ de date, de numéro ou de chaîne. **Remarque :** Si vous spécifiez un champ de tri d'un type non pris en charge, un message d'erreur s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer l'option de tri. Prend en charge les formats suivants : **Qualifié** [indexed_source_table_name]. [field_name] **entrée** Triez les résultats de recherche en fonction de leurs valeurs dans le champ de la table 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.

Formulaire Option de tri (suite)

Champ	Description
	Par exemple, saisissez kb_knowledge.author pour trier les résultats de recherche en fonction de leurs valeurs de champ Auteur. **Remarque :** Le profil de recherche lié de la configuration d'application de recherche parente doit inclure une source de recherche dérivée de la table de source indexée spécifiée. Si cette condition n'est pas remplie, un message d'erreur s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer l'option de tri. **Nom de champ d'index commun non qualifié** Trier les résultats de recherche en fonction de leurs valeurs à partir du champ d'index commun Recherche IA spécifié. Par exemple, saisissez un titre pour trier les résultats de recherche en fonction de leurs titres ou une langue pour trier les résultats de recherche en fonction de leur langue. Le qualificateur [indexed_source_table_name] doit être le nom d'une table spécifiée dans une source indexée. Ne spécifiez pas de noms de tables enfants sources indexées pour ce qualificateur. Les cas particuliers sont les suivants : **Tri sur les champs de la table parente** Si vous spécifiez un champ de table parent de source indexée dans une option de tri, Recherche IA inclut les valeurs du même champ sur les tables enfants de la source indexée. Par exemple, supposons que vous créez une source indexée pour la table personnalisée Parent [u_parent] qui est étendue par la table personnalisée enfant [u_child], puis que vous 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.

Formulaire Option de tri (suite)

Champ	Description
	u_parent.author comme champ pour une option de tri. Lorsqu'un utilisateur applique l'option de tri, Recherche IA il utilise les valeurs de champ u_parent.author et u_child.author pour trier la liste des résultats de recherche. **Tri des champs de tables enfants** Vous pouvez spécifier un champ unique à la table enfant d'une source indexée comme champ d'option de tri. Dans la continuité de l'exemple précédent, si votre table enfant [u_child] inclut un champ **Éditeur** qui n'est pas présent dans la table Parent [u_parent], vous pouvez définir u_parent.editor comme champ d'option de tri pour trier les résultats de recherche à l'aide des valeurs de ce champ. **Remarque :** Assurez-vous de spécifier le nom de la table parente comme qualificateur, et non le nom de la table enfant.
Application	Périmètre de l'application pour l'option de tri des résultats de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Ascendant	Option permettant à l'option de tri des résultats de recherche d'afficher les résultats dans l'ordre croissant (de a à z). Décochez cette case pour que l'option de tri des résultats de recherche affiche les résultats dans l'ordre décroissant (z à a).
Actif	Option permettant d'activer l'option de tri des résultats de recherche pour une utilisation dans l'application de recherche.

Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion

Le formulaire Groupe de lecteurs de suggestion contient des informations sur les types de suggestion de saisie semi-automatique définis pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la modification des paramètres des types de suggestion à saisie semi-automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Groupe de lecteurs de suggestion

Champ	Description
Type de suggestion	Nom propre à l'application pour le type de suggestion à saisie semi-automatique. Ce champ est automatiquement défini.
En-tête de section	En-tête affiché dans le champ de recherche de l'application pour les suggestions de saisie semi-automatique de ce type.
Application	Périmètre de l'application pour le type de suggestion à saisie semi-automatique. Ce champ est automatiquement défini.
Ordre	Ordre d'apparition dans le champ de recherche de l'application pour la section contenant des suggestions de saisie semi-automatique de ce type. Le système utilise ce champ pour déterminer l'ordre d'affichage lorsqu'une configuration d'application de recherche inclut plusieurs types de suggestions avec le même paramètre **Mode de clic** .
Limite de suggestion	Nombre maximal de suggestions de saisie semi-automatique de ce type que l'application doit afficher dans le champ de recherche.
Mode de clic	Option permettant de contrôler l'affichage de la section contenant des suggestions de saisie semi-automatique de ce type. • Si cette option est sélectionnée, les suggestions de saisie semi-automatique de ce type s'affichent lorsque l'utilisateur sélectionne pour la première fois le champ de recherche d'application vide. • Si elle n'est pas sélectionnée, les suggestions de saisie semi-automatique de ce type s'affichent lorsque l'utilisateur saisit des termes de requête de recherche dans le champ de recherche de l'application. **Remarque :** Une configuration de l'application de recherche ne peut pas être liée à plusieurs types de suggestions de recherche qui incluent le même lecteur et ont le même mode de clic. Si vous essayez de lier un deuxième type de suggestion avec le même lecteur et le même mode de clic à une configuration d'application de recherche, le système affiche un message d'erreur.

Extension Recherche IA avec ServiceNow Store des applications et des intégrations

Les applications et intégrations de la étendent les fonctionnalités et fournissent un aperçu de l'utilisation ServiceNow® StoreRecherche IA et du comportement de la 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.

Recherche IA spoke

Ce Hub d'intégration spoke permet le stockage des données de document d'applications tierces dans l'index à l'aide Recherche IAConcepteur de fluxde . Les utilisateurs peuvent accéder aux données indexées via les portails qui l'ont Recherche IA activée.

Solution Analyse de la plateformepour les outils de gestion avancés Recherche IA

Cela Solution Analyse de la plateforme aide les administrateurs à Recherche IA analyser les tendances du trafic des requêtes de recherche, à examiner l'enregistrement indexé et les paramètres de configuration et à prévisualiser les résultats des requêtes de recherche.

Recherche IA pour Next Experience

L'application Recherche IA for Next Experience ServiceNow® Store permet aux administrateurs de configurer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour Navigation unifiée les recherches dans Next Experience, y compris la recherche globale et la recherche configurable dans l'espace de travail.

Now Assist dans Recherche IA

L'application Now Assist intégrée Recherche IA ServiceNow® Store combine la puissance de la recherche pour le Now LLM modèle d'IA générative répondre aux questions des recherches d'utilisateurs avec des résumés exploitables générés par l'IA d'articles de la base de connaissances pertinents.

Solution Analyse de la plateformepour les outils de gestion avancés Recherche IA

ServiceNow® Solutions Analyse de la plateforme contiennent du contenu préemballé Analyse des performances et Reporting du contenu pour être utilisé avec d'autres Now Platform produits. Cela Solution Analyse de la plateforme aide les administrateurs à Recherche IA analyser les tendances du trafic des requêtes de recherche, à examiner l'enregistrement indexé et les paramètres de configuration et à prévisualiser les résultats des requêtes de recherche.

Rôles requis

Les rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette Solution Analyse de la plateforme, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Recherche IA administrateur (ais_admin) : examinez les Recherche IA tableaux de bord. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées. Testez des requêtes de recherche à l'aide du module d'interface utilisateur Aperçu de la recherche.
- Administrateur User Experience Analytics (analytics_admin), Visionneur User Experience Analytics (analytics_viewer), Administrateur User Portal Analytics (portal_analytics_admin), Visionneur Portal Analytics(portal_analytics_viewer), Administrateur Web Analytics (web_analytics_admin) ou Visionneur(web_analytics_viewer Web Analytics : affichez les mesures et les rapports du Recherche IA tableau de bord Analytics.
- Emprunteur d'identité (emprunteur d'identité) : affichez les intentions NLU détectées dans les requêtes, activez le débogage ou effectuez une recherche en tant qu'autre utilisateur dans le module d'interface utilisateur d'aperçu de recherche.

Information associée

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Activer le pour les Solution Analyse de la plateforme outils de gestion avancés Recherche IA

Activez l'application Pack de contenu ServiceNow® Store pour le 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.

Avant de commencer

L'application Analyse de l'expérience utilisateur API de l'application ServiceNow Store doit être activée dans votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Obtention possible à partir du magasin**.
2. Recherchez Outils de gestion avancés Recherche IA et vérifiez que vous avez les autorisations valides nécessaires.

   Vous avez besoin d'un compte et d'une autorisation pour demander des Now Support applications pour les instances prises en considération. Le Now Support compte et l'instance doivent faire partie de la même société. Pour plus d'informations, voir Installer un produit ServiceNow dans le ServiceNow Store.
3. Recherchez des outils avancés de gestion de Recherche IA.
4. Installez l'application.

Résultats

Les menus et modules d'application suivants apparaissent dans le navigateur d'application :

Application	Chemin d'accès du navigateur d'application
Recherche IA Tableau de bord de profil	*Recherche IA* > *Recherche IA* **Analytics** > **Analyse de profil de recherche**
Tableau de bord de Recherche IA	*Recherche IA* > *Recherche IA* **Analytics** > **Analyse de l'index de recherche**
Interface utilisateur d'aperçu de recherche	*Recherche IA* > **Aperçu de** > **Aperçu de la recherche**

Remarque :
Immédiatement après l'installation, les Recherche IA tableaux de bord seront vides. Les tableaux de bord peuvent mettre jusqu'à une heure à être renseignés avec les résultats.

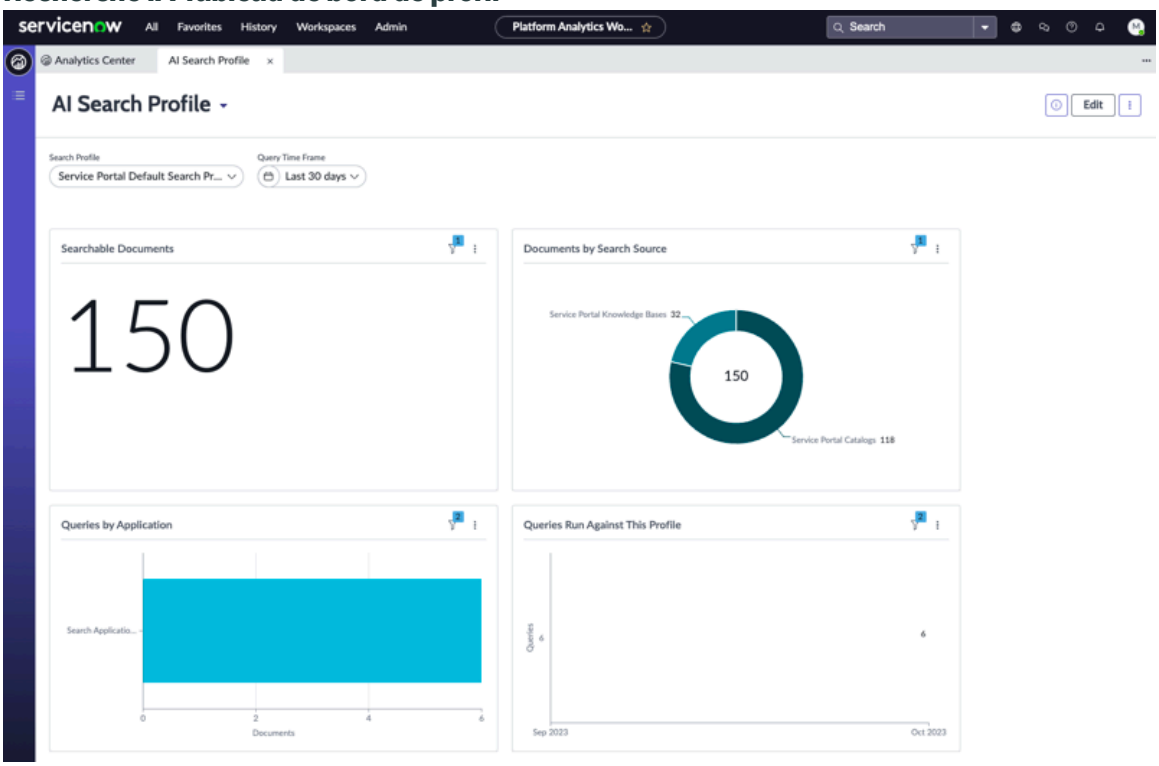
Recherche IA Tableau de bord de profil

Le Recherche IA tableau de bord Profil récapitule le nombre d'enregistrements indexés et le trafic de requêtes de recherche associés à un profil de recherche défini dans Recherche IA. Les filtres interactifs permettent aux utilisateurs de choisir un profil de recherche et de sélectionner le délai d'analyse du trafic de requêtes 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.

Recherche IA Tableau de bord de profil



Pour accéder au tableau de bord, accédez à **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Analytics** > **Analyse de profil de recherche**.

Remarque :
Si le tableau de bord affiche une opération de lecture sur la table « <name> » du champ d'application « Outils de gestion avancée de la recherche IA » a été refusé dans le message d'information , demandez à votre administrateur d'effectuer les étapes décrites dans Créer un privilège d'accès entre périmètres pour les Recherche IA tableaux de bord pour la table répertoriée.

Rôles Now Platform requis

Pour afficher ou modifier le tableau de bord, vous devez disposer du ais_admin rôle.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur Recherche IA	Examine les nombres d'enregistrements indexés et suit les tendances du trafic de requête de recherche pour les profils de recherche définis dans Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 données

Titre	Type	Table source	Description
Documents interrogeables	Score unique ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Affiche le nombre d'enregistrements indexés que les utilisateurs peuvent trouver lors d'une recherche avec le profil de recherche sélectionné.
Documents par source de recherche	Donut (icône)	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_source	Affiche le nombre d'enregistrements indexés accessibles à partir de chaque source de recherche liée au profil de recherche sélectionné.
Requêtes par application	Barre ( )	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche qui ont utilisé le profil de recherche sélectionné dans le délai de requête sélectionné, regroupées par application de recherche.
Les requêtes s'exécutent sur ce profil	Ligne ( )	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche qui ont utilisé le profil de recherche sélectionné dans le délai de requête sélectionné, regroupées par mois.

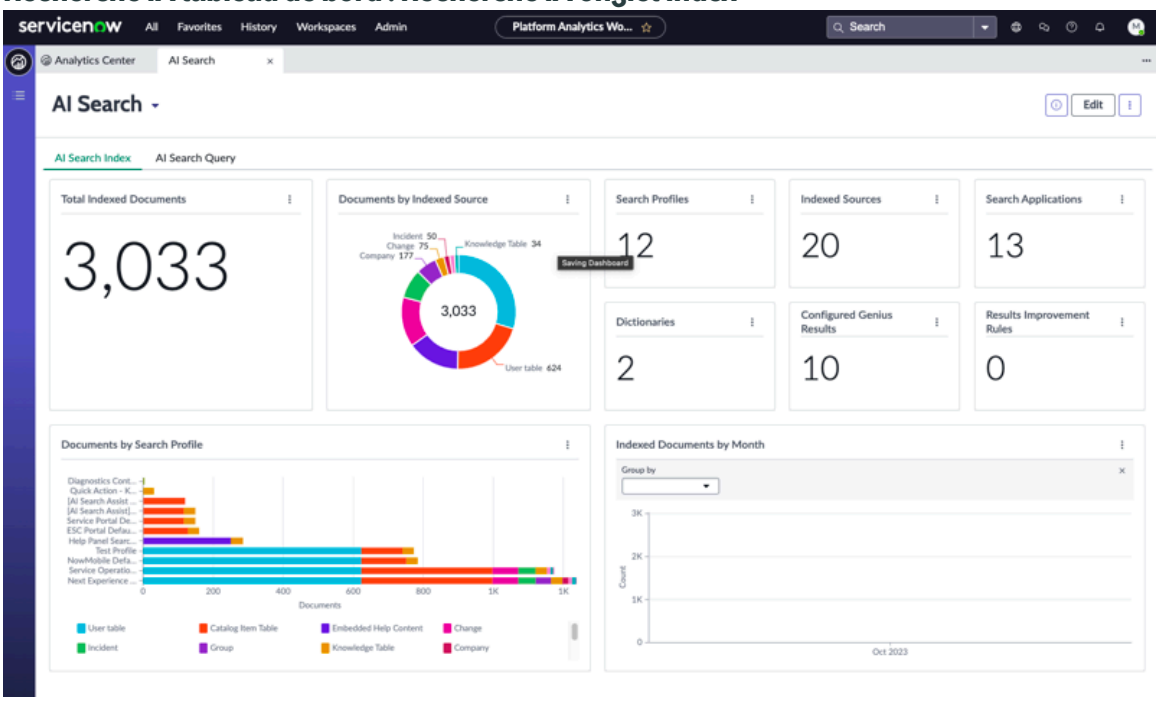
Tableau de bord de Recherche IA

Le Recherche IA tableau de bord résume les documents indexés, les paramètres de configuration utilisés et le Recherche IA trafic de requêtes de recherche. Un filtre interactif permet aux utilisateurs de sélectionner le délai d'analyse du trafic de requête de recherche.

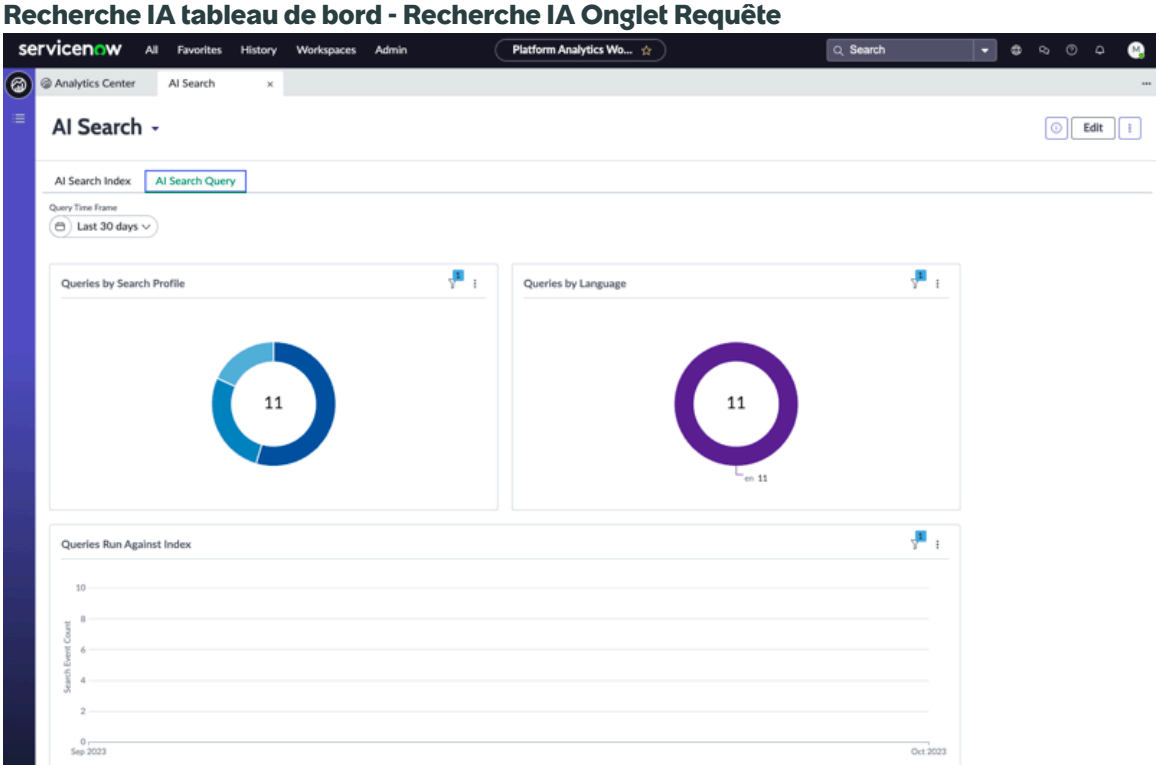
Traduction automatique

© 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.

Recherche IA tableau de bord : Recherche IA onglet Index



Recherche IA tableau de bord - Recherche IA Onglet Requête



Pour accéder au tableau de bord, accédez à **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Analytics** > **Analyse de l'index de recherche**.

Remarque :

Si le tableau de bord affiche une opération de lecture sur la table « <name> » du champ d'application « Outils de gestion avancée de la recherche IA » a été refusé dans le message d'information , demandez à votre administrateur d'effectuer les étapes décrites dans Créer un privilège d'accès entre périmètres pour les Recherche IA tableaux de bord pour la table répertoriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Now Platform requis

Pour afficher ou modifier le tableau de bord, vous devez disposer du ais_admin rôle.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur Recherche IA	Examine les nombres d'enregistrements indexés et suit les tendances du trafic de requête de recherche pour Recherche IA.

Visualisations de données

Recherche IA Onglet Index

Titre	Type	Table source	Description
Total Documents indexés	Score unique ( )	sn_ais_admin_tools_st_ai_search_index_analytics_latest_index_stats	Affiche le Nombre total d'enregistrements indexés par Recherche IA. **Remarque :** Étant donné que les filtres de source de recherche peuvent exclure des enregistrements indexés, ce nombre peut dépasser le nombre total d'enregistrements interrogeables dans l'index.
Documents par source indexée	Donut (icône)	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents	Affiche le nombre d'enregistrements indexés par Recherche IA, regroupés par source indexée. Pour analyser et afficher le nombre d'enregistrements pour une source indexée regroupée par table source, sélectionnez le

Traduction automatique

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

Recherche IA Onglet Index (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			segment graphique de cette source indexée. Actualisez le rapport pour revenir à la vue de niveau supérieur. **Remarque :** Étant donné que les filtres de source de recherche peuvent exclure des enregistrements indexés, le nombre d'enregistrements signalés pour une source indexée peut dépasser le nombre total d'enregistrements interrogeables de cette source indexée.
Profils Search	Score unique ( )	ais_search_profile	Affiche le nombre de profils de recherche définis dans Recherche IA.
Sources indexées	Score unique ( )	ais_datasource	Affiche le nombre de sources indexées définies dans l'index Recherche IA .
Rechercher des applications	Score unique ( )	sys_search_context_config	Affiche le nombre de configurations d'application de recherche définies qui utilisent le Recherche IA moteur de recherche.
Dictionnaires	Score unique ( )	ais_dictionary	Affiche le nombre de dictionnaires de synonymes et de mots vides définis dans Recherche IA.

Traduction automatique

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

Recherche IA Onglet Index (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Résultats Genius configurés	Score unique ( )	ais_genius_result_configuration	Affiche le nombre de configurations de résultat Genius définies dans Recherche IA.
Règles d'amélioration des résultats	Score unique ( )	ais_rule	Affiche le nombre de règles d'amélioration de résultat définies dans .Recherche IA
Documents par profil de recherche	Barre ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Affiche le nombre d'enregistrements indexés pouvant faire l'objet d'une recherche via chaque profil de recherche défini dans Recherche IA.
documents indexés indexés par mois	Barre ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month	Affiche le nombre d'enregistrements nouvellement indexés regroupés par mois.

Recherche IA Onglet Requête

Titre	Type	Table source	Description
Requêtes par profil de recherche	Donut (icône)	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche dans la période sélectionnée, regroupées par profil de recherche utilisé.
Requêtes par langue	Donut (icône)	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche dans la période sélectionnée, regroupées par langue de requête (Now Platform contexte linguistique).
Requêtes exécutées par rapport à l'index	Ligne ( )	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche dans 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.

Recherche IA Onglet Requête (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			sélectionnée, regroupées par mois.

Créer un privilège d'accès entre périmètres pour les Recherche IA tableaux de bord

Autorisez les Recherche IA tableaux de bord à lire des enregistrements à partir de tables inaccessibles à partir du périmètre de l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Recherche IA profil et Recherche IA les tableaux de bord appartiennent au périmètre de l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .

S'il est impossible d'accéder à une table source indexée ou à une table de source de recherche à partir de ce périmètre, les tableaux de bord affichent le message d'information suivant :

L'opération de lecture sur la table « <name> » du champ d'application « Outils avancés de gestion de la recherche IA » a été refusée. L'application « Outils avancés de gestion de la recherche IA » doit déclarer un privilège d'accès entre périmètres. Veuillez contacter l'auteur de l'application pour mettre à jour ses demandes de privilèges.

Pour résoudre ce problème, définissez un privilège d'accès aux tables entre périmètres pour l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .

Pour plus d'informations sur les privilèges entre périmètres, consultez Enregistrement de privilèges entre périmètres .

Procédure

1. Définissez votre contexte de périmètre de l'application actuel à l'aide Outils de gestion avancés Recherche IAdu sélecteur d'application .
2. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Accès à l'application entre périmètres**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire Privilège entre périmètres, entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Périmètre cible	<table scope>
Nom cible	<table name>
Type cible	Table
Opération	Lecture
État	Autorisé

5. Sélectionnez **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.

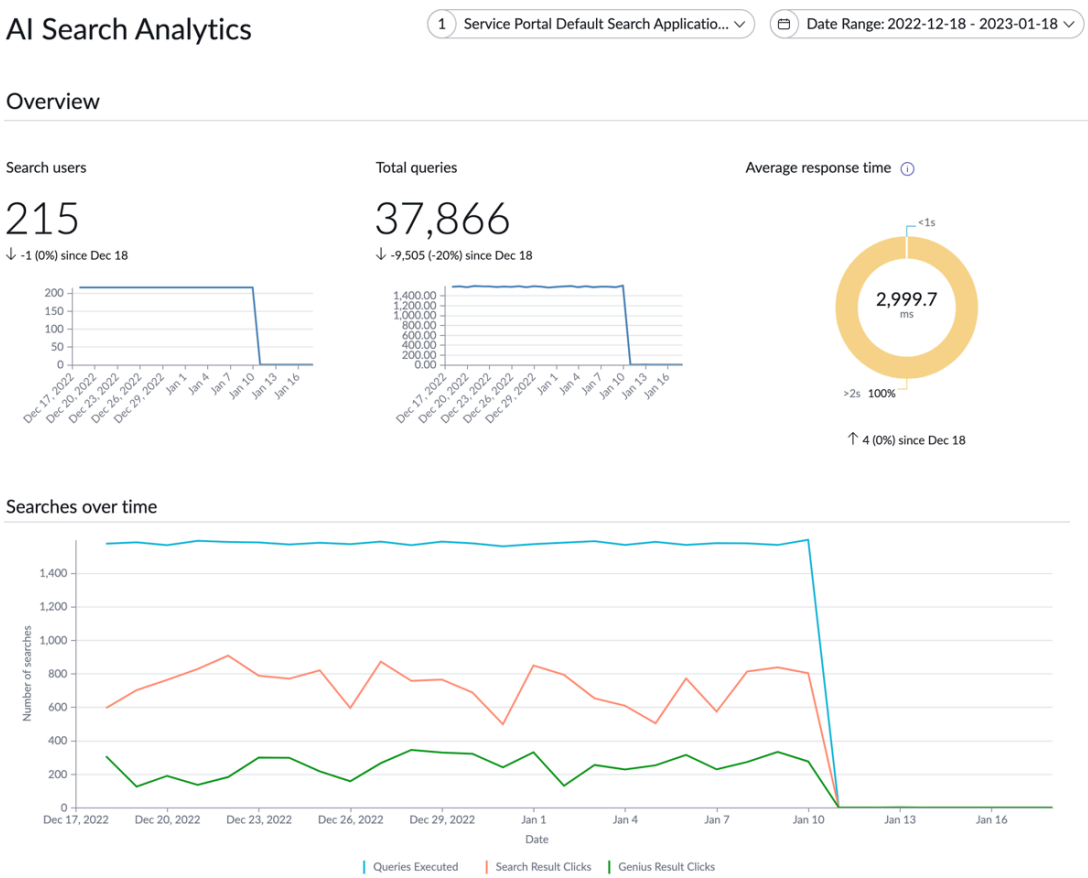
Résultats

Le nouveau privilège entre périmètres apparaît dans la table Privilège entre périmètres.

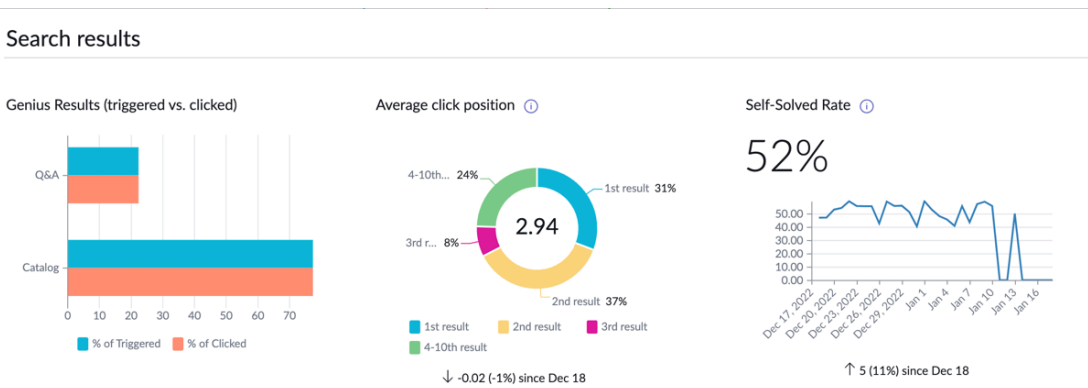
Recherche IA Tableau de bord d'analyse

Le tableau de bord d'analyse Recherche IA affiche les mesures de performance, les tendances et les rapports clés à Recherche IA utiliser sur sa page principale. Sa page Requêtes affiche des informations supplémentaires sur les requêtes de recherche. Les filtres interactifs permettent aux analystes d'afficher les analyses de performance pour des applications de recherche individuelles au cours des 90 derniers jours et de sélectionner la période à analyser.

Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page principale, section Vue d'ensemble



Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page principale, section des résultats 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.

Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page principale, section Requêtes

Queries

View all

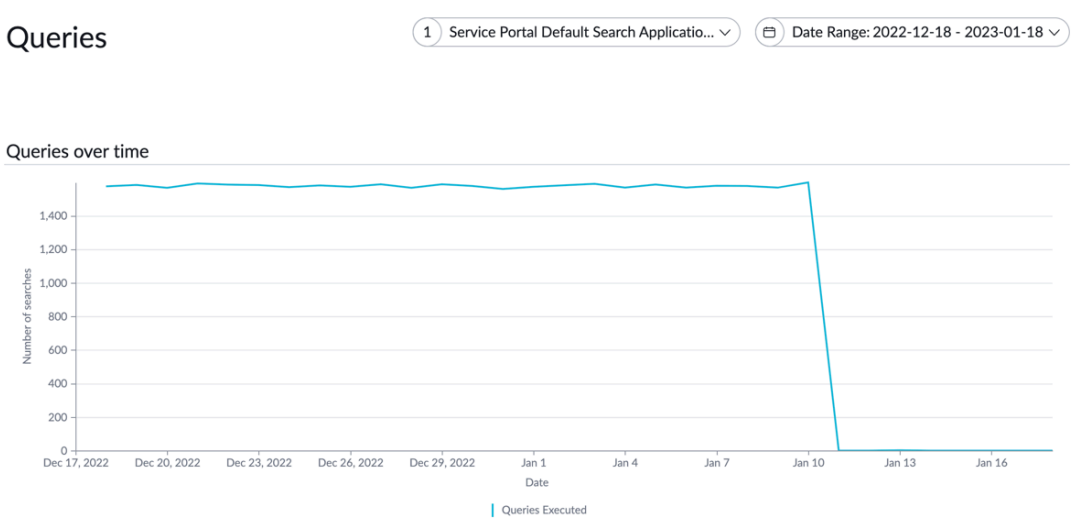
Top queries	% of total queries	Queries with no clicks	Queries	Queries with no results	Queries
outlook	12.6	iphone	1,735	backpack	4,728
headset	12.5	outlook	1,729	bluetooth	4,727
ipad	12.5	what is spam	1,571		
backpack	12.5	macbook	1,253		
bluetooth	12.5	headset	1,232		

Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page principale, section des résultats les plus consultés

Top clicked results

Title	Data source	% of views	Average click position
How to configure VPN for Apple Devices	Knowledge	8.7	1
(empty)	Knowledge	8.5	2
Logitech USB Headset for PC & Mac	Catalog Item	8.4	2
What is a cookie?	Knowledge	8.4	2
Plantronics Wideband Headset	Catalog Item	8.3	1

Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page Requêtes, rapport Requêtes 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.

Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page Requêtes, section Analyse des requêtes



Query Analysis

Top queries | Queries with no clicks | Queries with no results

Top queries	Language	% of total queries	Average click position
outlook	EN	12.6	5.5
headset	EN	12.5	1.5
ipad	EN	12.5	2
backpack	EN	12.5	
bluetooth	EN	12.5	
iphone	EN	12.5	1.5
what is spam	EN	12.5	1.5
macbook	EN	12.4	5.5
email	EN	0	
apple	EN	0	
phone	EN	0	4

Pour accéder au tableau de bord d'analyse Recherche IA , accédez à **Tous** > **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord**, sélectionnez l'enregistrement SearchDashboard, puis sélectionnez l'icône Analyse de la recherche ( ) ou le lien dans le menu des modules. Pour en savoir plus sur le Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord, consultez Vue d'ensemble du tableau de bord .

Remarque :
Si le tableau de bord ne se charge pas, suivez les étapes de Configurer Portail de services pour envoyer des données d'analyse pour l'activer.

Pour accéder à la page Requêtes, sélectionnez **Afficher tout** dans l'en-tête de la section **Requêtes** de la page principale.

Vous pouvez améliorer l'expérience visuelle en utilisant le thème sombre. Pour plus d'informations, consultez Working with themes in Next Experience .

Rôles Now Platform requis

Pour afficher le tableau de Recherche IA bord Analytics, vous devez disposer de l'un des rôles suivants :

- analytics_admin
- analytics_viewer
- portal_analytics_admin
- portal_analytics_viewer
- web_analytics_admin
- web_analytics_viewer

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Utilisation du tableau de bord
L'un des éléments suivants : • Administrateur ou visionneur d'analyse de portail • Administrateur ou visionneur User Experience Analytics • Administrateur ou visionneur d'analytique Web	• Afficher et surveiller l'utilisation et les performances de recherche pour une application de recherche et une plage de dates spécifiées • Passer en revue les tendances de recherche pour mieux comprendre les besoins des utilisateurs finaux des applications de recherche • Obtenez des informations sur la façon d'améliorer l'expérience de recherche et la couverture des connaissances en identifiant les requêtes de recherche courantes qui ne donnent aucun résultat ou des résultats de mauvaise qualité

Filtres interactifs

Filtre	Description
Application de recherche	Spécifie l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez afficher les mesures, les tendances et les rapports d'analyse de recherche. Vous pouvez rechercher une application de recherche ou sélectionner son nom dans la liste. Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer votre sélection de filtre. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule application de recherche dans ce filtre. La liste de filtres inclut les applications de recherche configurées pour être utilisées Recherche IA dans l'un des contextes suivants : • Un portail de services • Recherche d'espace Next Experience de travail • Next Experience Recherche globale
Plage de dates	Spécifie la plage de dates pour laquelle vous souhaitez consulter les mesures, les tendances et les rapports d'analyse de recherche. Par défaut, le tableau de bord affiche les données des 30 derniers jours. Vous pouvez choisir l'une des plages de dates prédéfinies ou définir vos propres

Traduction automatique

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

Filtre	Description
	dates de début et de fin. Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer votre sélection de filtre. Le tableau de bord conserve les données des 90 derniers jours. Si vous sélectionnez une date en dehors de cette plage, le système affiche un message d'erreur et le tableau de bord revient à la dernière sélection de plage de dates valide. Si vous n'avez sélectionné aucune plage de dates valide, le tableau de bord revient à sa plage de dates par défaut. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez une plage de dates personnalisée, le chargement du tableau de bord peut prendre plus de temps que lorsque vous sélectionnez une plage de dates prédéfinie.

Mesures, tendances et rapports

Le tableau de bord comprend une page principale et une page Requêtes accessibles à partir du lien **Afficher tout** dans la section **Requêtes** .

Remarque :
Pour améliorer les performances, le tableau de bord d'analyse met en Recherche IA cache les résultats de ses tables sources pendant 60 secondes. Il est possible que les requêtes de recherche des 60 dernières secondes ne soient pas reflétées dans les mesures, les tendances et les visualisations du tableau de bord.

Page d'accueil

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
Section Vue d'ensemble			
Rechercher des utilisateurs	Ligne ( )	• Mesures et tendances : Recherche IA Tableau de bord d'analyse Utilisateurs uniques de la recherche [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_unique • Rapport : Recherche IA utilisateurs de la recherche quotidienne du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• La mesure indique le nombre total d'utilisateurs uniques qui ont soumis des requêtes de recherche dans l'application et la plage de dates sélectionnées. • La tendance décrit la façon dont le nombre d'utilisateurs uniques de la recherche a changé dans l'application et la plage de 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.

Page d'accueil (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			• Le rapport affiche le nombre d'utilisateurs uniques de la recherche dans l'application sélectionnée pour les dates comprises dans la plage sélectionnée. **Remarque :** Les recherches effectuées en empruntant l'identité d'un autre utilisateur sont ignorées pour cette mesure, cette tendance et ce rapport.
Demandes totales	Ligne ( )	Recherche IA Recherches et clics par date totaux du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• La mesure indique le nombre total de requêtes de recherche soumises dans l'application et la plage de dates sélectionnées. • La tendance décrit la façon dont le nombre de requêtes de recherche soumises a changé dans l'application et la plage de dates sélectionnées. • Le rapport affiche le nombre de requêtes de recherche soumises dans l'application 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.

Page d'accueil (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			pour les dates comprises dans la plage sélectionnée.
Temps de réponse moyen	Donut (icône)	• Mesure et tendance : Recherche IA Tableau de bord d'analyse Délai de réponse moyen de la recherche [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Rapport : Recherche IA délai de réponse moyen quotidien du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• La mesure indique le délai moyen de réponse de la requête de recherche pour l'application et la plage de dates sélectionnées. • La tendance décrit la façon dont le délai de réponse moyen des requêtes de recherche a changé dans l'application et la plage de dates sélectionnées. • Le rapport affiche la distribution des délais de réponse des requêtes de recherche dans l'application sélectionnée pour les dates comprises dans la plage sélectionnée. Les temps de réponse sont classés en <1 seconde, 1 à 2 secondes ou >2 secondes.
Section Recherches dans le temps			
Recherches dans le temps	Ligne ( )	Recherche IA Recherches et clics par date totaux du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	Nombre de requêtes de recherche exécutées, de clics sur des résultats de recherche et de clics sur des résultats Genius dans l'application sélectionnée pour des dates comprises dans la plage sélectionnée.
Section des résultats 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.

Page d'accueil (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
Résultats Genius (déclenchements ou clics)	Barre horizontale (icône)	Recherche IA Résultat de tendance Genius du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_genius_re	Les configurations de résultats Genius les plus fréquemment déclenchées et sélectionnées dans l'application et la plage de dates sélectionnées.
Position de clic moyenne	Donut (icône)	• Mesure et tendance : Recherche IA Tableau de bord d'analyse Position de clic moyenne [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Rapport : Recherche IA position de clic moyenne quotidienne du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_ ashboard_daily_	• La mesure indique la position moyenne des résultats de requête de recherche sélectionnés par l'utilisateur pour l'application et la plage de dates sélectionnées. **Remarque :** Les positions indiquent les numéros de résultat. Par exemple, une position de 2 signifie que l'utilisateur a sélectionné le deuxième résultat renvoyé pour une requête de recherche. • La tendance décrit la façon dont la position moyenne des résultats de requête de recherche sélectionnés par l'utilisateur a changé dans l'application et la plage de dates sélectionnées. • Le rapport affiche la distribution des positions pour les résultats de requête 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.

Page d'accueil (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			sélectionnés par l'utilisateur dans l'application sélectionnée pour les dates comprises dans la plage sélectionnée.
Taux d'auto-résolution	Ligne ( )	Recherche IA Recherches et clics par date totaux du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• La mesure indique le pourcentage de requêtes de recherche qui ont produit un clic sur un résultat de recherche pour l'application et la plage de dates sélectionnées. • La tendance indique la façon dont le pourcentage de requêtes de recherche ayant généré un clic sur un résultat de recherche a changé dans l'application et la plage de dates sélectionnées. • Le rapport indique le pourcentage de requêtes de recherche qui ont produit un clic sur un résultat de recherche dans l'application sélectionnée pour des dates comprises dans la plage sélectionnée.
Section Requêtes			
Requêtes principales	Table ( )	Recherche IA Termes de recherche de tendances du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te	Les requêtes de recherche les plus fréquemment soumises 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.

Page d'accueil (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			l'application et la plage de dates sélectionnées, par pourcentage du total des requêtes de recherche pour l'application et la plage de dates. Pour accéder au tableau de bord Requêtes et afficher plus de détails et d'entrées pour ce rapport, sélectionnez **Afficher tout** dans l'en-tête de la section **Requêtes** .
Requêtes sans clic	Table ( )	Recherche IA Requêtes du tableau de bord d'analyse sans clic [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application sélectionnée et la plage de dates pour lesquelles les utilisateurs n'ont sélectionné aucun résultat de recherche, par nombre. Pour accéder au tableau de bord Requêtes et afficher plus de détails et d'entrées pour ce rapport, sélectionnez **Afficher tout** dans l'en-tête de la section **Requêtes** .
Requêtes sans résultats	Table ( )	Recherche IA Requêtes du tableau de bord d'analyse sans résultats [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application sélectionnée et la plage de dates

Traduction automatique

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

Page d'accueil (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			n'ayant donné aucun résultat, par nombre. Pour accéder au tableau de bord Requêtes et afficher plus de détails et d'entrées pour ce rapport, sélectionnez **Afficher tout** dans l'en-tête de la section **Requêtes** .
Section Résultats les plus consultés			
Résultats les plus consultés	Table ( )	Recherche IA Contenu de recherche de tendances du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_co	Résultats de recherche les plus fréquemment cliqués dans l'application et la plage de dates, en pourcentage de vues ayant abouti à un clic.

Page Requêtes

Titre	Type de rapport	Tables sources	Description
Requêtes dans le temps	Ligne ( )	Recherche IA Recherches et clics par date totaux du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	Nombre de requêtes de recherche exécutées dans l'application sélectionnée pour les dates comprises dans la plage sélectionnée.
Section Analyse de la requête			
Requêtes principales	Table ( )	Recherche IA Termes de recherche de tendances du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_ter	Les requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application et la plage de dates sélectionnées, par pourcentage du total des requêtes de recherche pour l'application et la plage de dates. Pour afficher des détails supplémentaires sur une requête de recherche, y compris

Traduction automatique

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

Page Requêtes (suite)

Titre	Type de rapport	Tables sources	Description
			son délai de réponse moyen et ses principaux résultats, sélectionnez l'entrée de requête dans la colonne Requêtes principales. Pour afficher des entrées de rapport supplémentaires, sélectionnez **Charger plus** en bas du tableau.
Requêtes sans clic	Table ( )	Recherche IA Requêtes du tableau de bord d'analyse sans clic [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application sélectionnée et la plage de dates pour lesquelles les utilisateurs n'ont sélectionné aucun résultat de recherche, par nombre. Pour afficher des entrées de rapport supplémentaires, sélectionnez **Charger plus** en bas du tableau.
Requêtes sans résultats	Table ( )	Recherche IA Requêtes du tableau de bord d'analyse sans résultats [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application sélectionnée et la plage de dates n'ayant donné aucun résultat, par nombre. Pour afficher des entrées de rapport supplémentaires, sélectionnez **Charger**

Traduction automatique

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

Page Requêtes (suite)

Titre	Type de rapport	Tables sources	Description
			plus en bas du tableau.

Personnaliser le logo de la bannière pour le tableau de bord d'analyse Recherche IA

Ajoutez votre propre logo à la bannière du Recherche IA tableau de bord Analytics.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Recherche IA tableau de bord Analytics affiche le ServiceNow logo dans la bannière. Vous pouvez modifier les actifs de thème UX pour que le tableau de bord affiche votre propre logo à la place.

Procédure

1. Basculez vers l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .
   Pour plus d'informations sur le changement d'application, voir Basculer entre les applications .
2. Pour remplacer la ressource de thème UX **header_for_dashboard** par défaut par une version contenant votre logo, procédez comme suit.
   a. Accédez à la vue de liste de la table Actif de thème UX [sys_ux_theme_asset] en sélectionnant **Tout**, en saisissant `sys_ux_theme_asset.list` dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.
   b. Ouvrez l'enregistrement **header_for_dashboard** .
   c. Sélectionnez **Supprimer**.
   d. Sélectionnez **Nouveau**.
   e. Sur le formulaire Ressource thématique UX, saisissez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Catégorie	Image
Nom	header_for_dashboard

   f. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez l'icône Gérer les) et joignez votre image de logo au nouvel enregistrement.
   Pour en savoir plus sur la gestion des pièces jointes d'enregistrement, voir Gérer les pièces jointes .
   g. Sélectionnez **Envoyer**.
3. Pour lier votre nouvel actif de thème UX à la bannière du tableau de bord Analytics Recherche IA , 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. Accédez à la vue de liste de la table Thème UX [sys_ux_theme] en **sélectionnant Tout**, en saisissant `sys_ux_theme.list` dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.

b. Ouvrez l'enregistrement **Thème du tableau de bord SearchAnalytics** .

c. Sélectionnez l'onglet **Hérité : thème de l'expérience** .

d. Dans la liste Actifs thématiques UX, modifiez l'enregistrement d'actif existant.

> **Remarque :**
> Si vous ne voyez pas la liste Actifs de thème UX, configurez la mise en page du formulaire, en ajoutant **Actifs de thème UX->Thème** à la liste des champs sélectionnés. Lorsque vous y êtes invité, basculez vers la modification de la section de formulaire dans l'application Global. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Configurer la mise en page du formulaire.

e. Sur le formulaire Ressources thématiques UX, saisissez la valeur `header_for_dashboard` dans le champ **Ressource**.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
L'image de votre logo personnalisé apparaît dans la bannière du tableau de bord Analytics Recherche IA .

Configurer Portail de services pour envoyer des données d'analyse

Activez le chargement du tableau de bord d'analyse en le configurant Portail de services pour envoyer des Recherche IA données d'analyse.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le Recherche IA tableau de bord Analytics ne se charge pas, vous devez configurer le suivi des Analyse de l'expérience utilisateur données dans le Portail de services. Cette configuration est un prérequis pour le tableau de bord.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Modifiez l'enregistrement **du portail de services** .
3. Sélectionnez **Créer des paramètres d'analyse.**
4. Dans le Analyse de l'expérience utilisateur formulaire Paramètres, sélectionnez l'option **Activer le suivi des utilisateurs non authentifiés** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le tableau de bord d'analyse Recherche IA devrait maintenant se charger correctement.

Interface utilisateur d'aperçu de la recherche pour Recherche IA

L'interface utilisateur d'aperçu de la recherche vous permet de tester Recherche IA les requêtes à l'aide des paramètres d'un profil de recherche sélectionné. Les outils

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'administration vous aident à examiner les données de performances des requêtes de recherche et leurs commentaires, à déboguer les requêtes et à remplacer les paramètres de requête par défaut à des fins de test.

Accédez à l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche en naviguant jusqu'à *Recherche IA* > **Aperçu de** > **Aperçu de la recherche**.

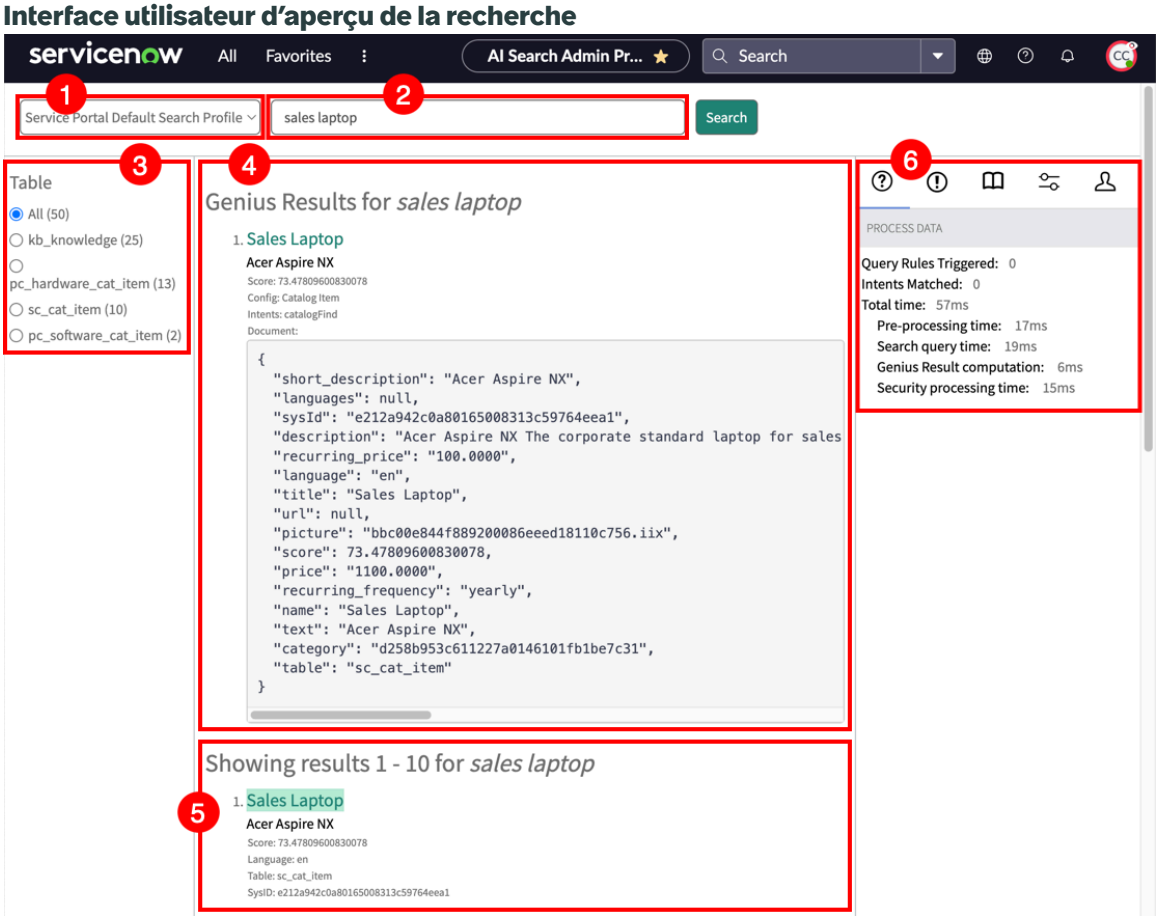
Rôles Now Platform requis

- Le ais_admin rôle est nécessaire à l'affichage et à l'utilisation de l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche.
- Le rôle emprunteur d'identité est requis pour certains Recherche IA outils d'administration.
- Le ais_high_security_admin rôle est nécessaire pour contourner le filtrage de sécurité des sources de recherche et des contenus.

Remarque :
Ce rôle est disponible à partir de la Rome version.

Composants de l'interface utilisateur de l'aperçu de la recherche

Interface utilisateur d'aperçu de la 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.

Composants de l'interface utilisateur de l'aperçu de la recherche

Composant	Description
1. Rechercher une liste de profils	Sélectionnez le profil de recherche à appliquer lors de l'aperçu des requêtes de recherche. La liste inclut uniquement les profils de recherche publiés qui ont une ou plusieurs sources de recherche liées. **Remarque :** Si un profil de recherche comporte des modifications non publiées, la liste affiche une icône d'avertissement ( ) et affiche [BROUILLON] après le nom du profil. Publiez le profil de recherche pour que ces changements soient reflétés dans l'aperçu de la requête de recherche.
2. Champ d'entrée de recherche	Saisissez les termes et opérateurs de requête de recherche dans ce champ. Pour prévisualiser les résultats de la requête à l'aide des paramètres du profil de recherche sélectionné, sélectionnez **Rechercher**.
3. Filtre de facette de table	Affichez la distribution des résultats de requête de recherche par table source. Pour filtrer les résultats de la requête par table, sélectionnez le nom d'une table. Pour supprimer le filtre de facette de table, sélectionnez **Tout**.
4. Réponses des résultats Genius	Passez en revue les paires clé-valeur pour chaque réponse de résultat Genius produite par la requête de recherche lorsqu'elle est exécutée avec le profil de recherche sélectionné. **Remarque :** Les réponses aux résultats Genius peuvent ne pas apparaître pour toutes les requêtes de recherche.
5. Résultats de la requête de recherche	Examinez les résultats produits par la requête de recherche lorsqu'elle est exécutée avec le profil de recherche sélectionné. Pour parcourir les résultats, sélectionnez **Suivant** ou **Précédent**.
6. Recherche IA Outils d'administration	Sélectionnez l'icône de l'outil d'administration que vous souhaitez utiliser :

Traduction automatique

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

Composants de l'interface utilisateur de l'aperçu de la recherche (suite)

Composant	Description
	• Outil Traiter les données ( ) : affichez des informations récapitulatives sur les règles d'amélioration des résultats déclenchées par la requête de recherche, les intentions des modèles correspondants NLU et le temps de traitement. • Outil Alertes ( ) : examinez les messages de commentaire d'alerte générés au cours du traitement de la requête de recherche. • Outil de commentaires sur les dictionnaires et les requêtes ( ) : examinez les messages de commentaire de dictionnaire et de requête et NLU modélisez les données d'intention pour la requête de recherche. Activez le débogage. • Outil Paramètres de contexte ( ) : spécifiez les valeurs de contexte utilisateur pour que la requête de recherche déclenche des règles d'amélioration des résultats. • Outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur ( ) : modifiez l'utilisateur ou les paramètres régionaux de la requête de recherche pour tester les paramètres d'accès et afficher les documents traduits. Pour obtenir des descriptions plus détaillées de la sortie, des contrôles et des champs de chaque outil d'administration, reportez-vous à la section de référence suivante.

Traduction automatique

Outils d'administration d'aperçu de recherche

Comprenez la sortie, les contrôles et les champs fournis par les outils d'administration dans l'interface d'aperçu de recherche.

Outil de traitement des données

Entrée	Description
Règles de requête déclenchées	Nombre de règles d'amélioration de résultat déclenchées par la requête de recherche.

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

Entrée	Description
Intentions correspondantes	Nombre et noms des intentions de NLU modèle détectées dans la requête de recherche.
Temps total	Temps total passé à traiter la requête de recherche. Inclut le prétraitement, la requête de recherche, le calcul des résultats Genius et les durées de traitement de la sécurité.
Délai de prétraitement	Temps consacré à la préparation de la requête de recherche pour l'exécution. Inclut le temps passé à rechercher les autorisations d'accès de l'utilisateur pour la sécurité du contenu.
Délai de la requête de recherche	Temps passé à récupérer les enregistrements qui correspondent à la requête de recherche et à générer l'ensemble de résultats.
Calcul des résultats Genius	Temps passé à calculer les réponses de résultat Genius pour la requête de recherche.
Délai de traitement de la sécurité	Temps passé à filtrer les enregistrements inaccessibles hors du jeu de résultats de la requête de recherche en fonction des autorisations d'accès de l'utilisateur.

Outil d'alertes

Cet outil affiche une liste des messages de commentaire d'alerte générés lors du traitement de la requête de recherche.

Si la requête de recherche n'a produit aucun message de commentaire d'alerte, l'outil affiche à la place Aucun commentaire d'alerte.

Outil de commentaires sur les dictionnaires et les requêtes

Cet outil affiche des volets distincts pour les entrées de commentaire de dictionnaire et les contrôles de commentaire de requête.

Commentaire sur le dictionnaire

Entrée	Description
Mots vides	Liste des messages de commentaires relatifs à la suppression des mots vides pour la requête de recherche.
Vérification orthographique	Liste des messages de commentaires relatifs à la correction automatique de la gestion des fautes de frappe pour la requête de recherche.
Synonymes	Liste des messages de commentaires relatifs au développement des synonymes pour la requête 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.

Commentaire de requête

Contrôle	Description
Afficher tous les commentaires	Affichez un tableau JSON des messages de commentaires produits pour la requête de recherche.
Afficher toutes les données d'intention	Affichez un tableau JSON des intentions de NLU modèle détectées dans la requête de recherche. **Remarque :** Pour utiliser cet outil, vous devez avoir le rôle emprunteur d'identité.
Debug	Activez cette option pour définir lors de l'envoi de requêtes d'aperçu `sysparm_debugtrue` de recherche. **Remarque :** Pour utiliser cet outil, vous devez avoir le rôle emprunteur d'identité.

Outil de paramètres de contexte

Avec ces outils, vous pouvez spécifier des valeurs de contexte utilisateur pour tester les déclencheurs de contexte utilisateur pour les règles d'amélioration des résultats.

Champ	Description
Domaine d'utilisateur	Pour définir un domaine dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez le nom d'un groupe à partir de la table Groupe [sys_user_group].
Société de l'utilisateur	Pour définir une société dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de recherche, saisissez le nom d'une société issue de la table Société [core_company].
Bureau de l'utilisateur	Pour définir un bureau dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez le nom d'un bâtiment à partir de la table Bâtiment [cmn_building].
Département de l'utilisateur	Pour définir un département dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de recherche, saisissez le nom d'un département à partir de la table Département [cmn_department].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de l'utilisateur	Pour définir un titre dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, sélectionnez-le dans la liste. Cette liste comprend toutes les valeurs de titre trouvées dans la table Utilisateur [sys_user].
Emplacement de l'utilisateur	Pour définir un emplacement dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez le nom d'un emplacement à partir de la table Emplacement [cmn_location].
Rôle d'utilisateur	Pour définir un rôle dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez le nom d'un rôle à partir de la table Rôle [sys_user_role].
Pays de l'utilisateur	Pour définir un pays dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, sélectionnez-le dans la liste. Cette liste inclut tous les pays trouvés dans les emplacements utilisateur à partir de la table Utilisateur [sys_user].
Langue de l'utilisateur	Pour définir une langue dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, sélectionnez-la dans la liste des langues prises en charge.
Pays du bureau de l'utilisateur	Pour définir un pays de bureau dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, sélectionnez-le dans la liste. Cette liste inclut tous les pays trouvés dans les emplacements utilisateur à partir de la table Utilisateur [sys_user].
Ville du bureau de l'utilisateur	Pour définir une ville de bureau dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-la dans ce champ. Vous pouvez activer Débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
État du bureau de l'utilisateur	Pour définir un état de bureau dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-le dans ce champ. Vous pouvez activer Débogage de 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.

Champ	Description
	pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
SE de l'utilisateur	Pour définir un système d'exploitation dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez son nom dans ce champ. Vous pouvez activer Débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Type d'appareil de l'utilisateur	Pour définir un type d'appareil utilisateur dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-le dans ce champ. Vous pouvez activer Débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Type de la version du SE de l'utilisateur	Pour définir un type de version du système d'exploitation dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-le dans ce champ. Vous pouvez activer Débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Agent du navigateur de l'utilisateur	Pour définir une chaîne de l'agent de navigateur dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-la dans ce champ. Vous pouvez activer Débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Navigateur de l'utilisateur	Pour définir un nom de navigateur dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-le dans ce champ. Vous pouvez activer Débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Formulaire de l'appareil de l'utilisateur	Pour définir un formulaire d'appareil dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-le dans 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
	Vous pouvez activer Débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.

Outil d'emprunt d'identité d'un utilisateur

Champ	Description
Recherche en tant que	Pour soumettre des requêtes d'aperçu de recherche en tant qu'autre utilisateur, saisissez le nom de l'utilisateur dans la table Utilisateur [sys_users]. Vous devez disposer du rôle emprunteur d'identité. Utilisez ce contrôle pour voir comment la sécurité du contenu affecte les résultats de requête de recherche pour des comptes d'utilisateurs spécifiques. Les recherches effectuées en empruntant l'identité d'un autre utilisateur n'affectent pas les mesures, les tendances et le rapport **Utilisateurs de la recherche** sur le tableau de bord d'analyse Recherche IA . **Remarque :** La modification de la valeur de ce champ met fin aux privilèges élevés pour le ais_high_security_admin rôle. Pour contourner les filtres après avoir modifié la valeur de ce champ, vous devez re-élever le ais_high_security_admin rôle.
Paramètres régionaux de requête	Pour soumettre des requêtes d'aperçu de recherche dans une langue prise en charge spécifique, sélectionnez la langue dans la liste. Utilisez ce contrôle pour observer les différences dans les résultats de requête de recherche pour différentes langues.

Référence des outils de gestion avancée Recherche IA

Cette rubrique de référence décrit les composants système installés avec l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 installés avec les outils de gestion avancés Recherche IA

Module d'extension	Description
Outils de gestion avancés Recherche IA (sn_ais_admin_tools)	Inclut Recherche IA des tableaux de bord et l'outil d'aperçu de la recherche.

Liste de tous les composants installés avec les outils de gestion avancés Recherche IA

Pour afficher la liste complète des composants installés avec Outils de gestion avancés Recherche IA, suivez les étapes décrites à la section Rechercher les composants installés avec une application. Le nom du package de l'application est **Outils de gestion avancés***Recherche IA*.

Recherche IA pour Next Experience

Cette ServiceNow® Store application permet aux administrateurs de configurer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour Navigation unifiée les recherches dans Next Experience, y compris la recherche globale et la recherche configurable dans l'espace de travail.

Recherche IA pour Next Experience est automatiquement installé et activé dans la Washington DC version, vous n'avez donc pas besoin d'effectuer les étapes initiales de configuration de la migration et de l'activation. Pour ajouter ultérieurement de nouvelles Navigation unifiée configurations de recherche d'espaces de travail, reportez-vous à Ajouter une nouvelle Navigation unifiée configuration de recherche d'espace de travail à Recherche IA pour Next Experience.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la recherche globale et de la recherche dans l'espace de travail configurable lorsqu'elle Recherche IA pour Next Experience est activée, reportez-vous à Utiliser Recherche IA for Next Experience.

Installer Recherche IA pour Next Experience

Installez l'application Recherche IA pour Next Experience à partir du ServiceNow® Store.

Avant de commencer

Si votre instance a été zBootée en Washington DC, l'application Recherche IA pour Next Experience est déjà installée. Vous n'avez besoin d'installer l'application que si vous avez mis à niveau votre instance vers Washington DC une version précédente.

- 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

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 Recherche IA pour Next Experience (sn_aisearch_global).

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Une fois le module d'extension installé, vous pouvez parcourir Configuration guidée les tâches à activer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour le champ de recherche dans Next Experience.Navigation unifiée Pour commencer avec Configuration guidée, reportez-vous à Vérifiez que votre instance répond aux prérequis pour Recherche IANext Experience.

Configurer Recherche IA pour Next Experience

Utilisez un Configuration guidée module pour effectuer la configuration des paramètres de l'application de recherche et l'activation de sur Recherche IA pour Next Experience votre instance.

Le module *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **la migration** vous guide à travers les étapes de configuration suivantes :

1. Vérification que votre instance répond aux conditions préalables pour Recherche IA pour Next Experience.
2. Migration de vos configurations existantes de l'application de recherche Zing en vue de leur utilisation avec Recherche IA.
3. Activation Recherche IA pour Next Experience sur votre instance. Cette étape convertit Recherche IA le moteur de recherche pour les recherches globales et d'espace de travail dans le Navigation unifiée champ de recherche.

Une fois que vous avez activé Recherche IA pour Next Experience, vous pouvez utiliser le Configuration guidée module à tout moment pour effectuer l'une ou l'autre de ces tâches :

- Activez Recherche IA pour un espace de travail nouvellement installé en ajoutant sa configuration d'application de recherche à . Recherche IA pour Next Experience
- Revenez à l'utilisation de Zing comme moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche en désactivant Recherche IA pour Next Experience.

Vérifiez que votre instance répond aux prérequis pour Recherche IANext Experience

Parcourez Configuration guidée les tâches pour confirmer que votre instance répond aux exigences de Recherche IA pour Next Experience.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches **prérequises** Configuration guidée vous guident dans la vérification que votre instance peut utiliser Recherche IA pour Next Experience. Effectuez ces tâches avant de commencer la migration de vos configurations d'application de recherche Zing.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **Migration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Premiers pas**.
3. Dans la catégorie **Conditions préalables** , sélectionnez **Premiers pas**.
4. Vérifiez qu'il Recherche IA est mis en service et activé sur votre instance en procédant comme suit.

   a. Dans la tâche **Confirmer l'activation***Recherche IA*, sélectionnez **Configurer**.
   Une fenêtre modale indique s'il Recherche IA est mis en service et activé sur votre instance.

   b. Si les rapports de fenêtre *Recherche IA* **sont prêts**, sélectionnez **Fermer**, puis **Marquer comme terminé** pour la tâche **Confirmer l'activation***Recherche IA*.

   c. Si la fenêtre affiche un autre état, sélectionnez **Fermer**, puis répétez cette tâche une fois Recherche IA qu'elle est mise en service et activée sur votre instance.

5. Vérifiez que cette Next Experience option est activée sur votre instance en effectuant les étapes suivantes.

   a. Dans la tâche **Confirmer que c'est** *Next Experience* **activé** , sélectionnez **Configurer**.
   Une fenêtre modale indique s'il Next Experience est activé sur votre instance.

   b. Si les rapports du système *Next Experience* **sont activés**, sélectionnez **Fermer**, puis **Marquer comme terminé** pour la tâche **Confirmer l'activation***Next Experience*.

   c. Si le système signale un autre état d'activation, demandez à votre administrateur de l'activer Next Experience sur votre instance, puis répétez cette tâche une fois qu'elle est activée.

   Pour obtenir des détails sur l'activation Next Experiencede , consultez Activer Next Experience .

6. Indexez le contenu et les métadonnées pour Recherche IA les sources indexées utilisées dans la recherche globale en procédant comme suit.

   a. Dans la tâche **Indexer le contenu et les métadonnées interrogeables pour les sources de recherche globale** , sélectionnez **Configurer**.
   La Recherche IA liste Sources indexées s'ouvre dans un nouvel onglet du navigateur.

   b. Sélectionnez toutes les sources indexées marquées de l'icône du triangle d'alerte (⚠), puis indexez leur contenu en sélectionnant **Actions sur les lignes sélectionnées...** > **Indexer toutes les tables**.

   Pour plus d'informations sur l'indexation de tables à partir de plusieurs sources indexées, reportez-vous à la section Procéder à un indexation complète de la table ou à une réindexation pour plusieurs sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Lorsque l'indexation est terminée, fermez l'onglet du navigateur et revenez à l'onglet **Catégorie des prérequis** Configuration guidée .

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour la tâche **Indexer le contenu et les métadonnées pouvant être recherchés pour les sources de recherche globale** .

7. Lorsque les trois tâches **préalables sont marquées** comme terminées, sélectionnez l'icône Retour (icône) pour revenir au niveau supérieur *Configuration guidée* **de l'écran Zing vers** *Recherche IA* **la migration** .

Que faire ensuite

Maintenant que vous avez satisfait aux conditions préalables, il est temps de migrer vos configurations d'application de recherche Zing existantes pour les utiliser avec Recherche IA. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Migrer les configurations de l'application de recherche Zing vers Recherche IA.

Migrer les configurations de l'application de recherche Zing vers Recherche IA

Parcourez une tâche pour migrer vos configurations d'application de recherche Zing existantes vers des Configuration guidée configurations d'application Recherche IA .

Avant de commencer

Vous devez déjà avoir terminé les tâches **préalables** Configuration guidée . Pour obtenir des détails sur l'exécution de ces tâches, reportez-vous à Vérifiez que votre instance répond aux prérequis pour Recherche IANext Experience.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base comprend des configurations de l'application de recherche Zing, pour la recherche globale et certains espaces de travail. Pour utiliser Recherche IA pour Next Experience, vous avez besoin de Recherche IA configurations pour ces applications de recherche.

Vous pouvez créer les nouvelles Recherche IA configurations d'application dont vous avez besoin en migrant les paramètres à partir de vos configurations d'application de recherche Zing existantes. La tâche **Convertir les applications de recherche Zing** Configuration guidée vous guide tout au long de cette procédure.

Remarque :
Lorsque vous migrez une configuration d'application de recherche Zing, le système crée une nouvelle configuration d'application de recherche à utiliser avec Recherche IA. Cette procédure ne supprime ni ne modifie votre configuration d'origine de l'application de recherche Zing.

La migration d'une configuration de l'application de recherche Zing vers Recherche IA comprend les étapes suivantes :

1. L'outil de migration analyse la configuration de l'application de recherche Zing sélectionnée et détermine quels changements d'enregistrement Now Platform dans les tables sont nécessaires pour reproduire ses paramètres dans une nouvelle Recherche IA configuration 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.

2. Vous acceptez les changements de migration proposés pour examen, puis vous les engagez à apporter les changements d'enregistrement requis dans Now Platform les tables.
3. Vous indexez le contenu et les métadonnées à partir de toutes les nouvelles sources indexées créées par la tâche de migration.

Pour plus d'informations sur les configurations d'application, reportez-vous Recherche IA à la section Configurations de l'application de recherche. Pour en savoir plus sur l'indexation du contenu et des métadonnées à partir de Recherche IA sources indexées, reportez-vous à Sources indexées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **Migration**.
2. Dans la catégorie **Convertir les applications de recherche Zing** , sélectionnez **Premiers pas**.
3. Dans la **migration des paramètres pour une tâche d'application** *Next Experience* **de recherche** , ouvrez le formulaire Zing vers la tâche de Recherche IA migration en **sélectionnant Configurer**.
   Une fenêtre modale affiche une liste des configurations de l'application de recherche Zing et leur état de migration. Les noms d'applications de recherche personnalisée ne sont traduits dans la langue de votre session que si vous avez créé les enregistrements de table Message [sys_ui_message] appropriés pour eux. Pour en savoir plus sur la traduction des chaînes de messages par la création d'enregistrements de table Message, reportez-vous à la section Traduire un message de script client.
4. Fermez la liste modale des configurations de l'application de recherche Zing.

   Remarque :
   Vous pouvez rouvrir la liste des configurations de l'application de recherche Zing à tout moment en sélectionnant le lien connexe **Afficher l'état de migration de l'application de recherche** .

5. Pour chaque configuration d'application de recherche Zing avec l'état **de migration nécessaire** , effectuez les étapes suivantes.

   a. Dans le champ **Configuration de l'application Search** , utilisez l'icône Rechercher à l'aide de la liste (de la liste) pour sélectionner la configuration de l'application de recherche Zing vers Recherche IAlaquelle vous souhaitez migrer.

      Remarque :
      Seules les configurations de l'application de recherche Zing avec l'état **de migration nécessaire** sont disponibles pour la sélection. Les configurations **d'application avec l'état Migré** ont déjà des configurations d'application correspondantes Recherche IA .

   b. **Facultatif :** Pour que le système envoie des notifications par e-mail aux utilisateurs lorsque l'indexation du contenu de la tâche de migration commence et se termine, ajoutez ces utilisateurs à la liste de surveillance.

      Remarque :
      Le système ajoute automatiquement l'utilisateur actuel à la liste de surveillance lorsqu'une tâche de migration est créée ou mise à jour.

   c. Sélectionnez **Démarrer la migration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’outil de migration convertit la configuration de l’application de recherche Zing pour l’utiliser avec Recherche IA, et l’état de la tâche de migration passe de **Conversion en attente** à **Configuration convertie**.

d. Sélectionnez **Accepter tous les changements**.
Le système affiche les changements proposés aux tables système dans la liste connexe Changements à examiner.

e. Sélectionnez **Valider les changements**.
Le système valide les changements apportés aux tables système affichées dans la liste connexe Changements à examiner, et l’état de la tâche de migration passe à **Configuration validée**.

f. Sélectionnez **Indexer le contenu pouvant être recherché**.
Recherche IA Indexe le contenu et les métadonnées pour les nouvelles sources indexées créées par la tâche de migration. Une fois l’indexation terminée, l’état de la tâche passe à **Indexation terminée** et la fenêtre modale contenant la liste des configurations de l’application de recherche Zing s’ouvre à nouveau.

6. Lorsque toutes les configurations de l’application de recherche Zing dans la liste modale affichent l’état **Migré** , fermez l’onglet du navigateur et revenez à l’onglet **de catégorie Convertir les applications de recherche Zing** Configuration guidée , puis sélectionnez l’icône Retour ( ) pour revenir au niveau supérieur *Configuration guidée* **de l’écran Zing vers** *Recherche IA* **la migration** .

Que faire ensuite

Maintenant que vous disposez des Recherche IA configurations d’application pour la recherche globale et vos espaces de travail, il est temps de procéder à l’activation Recherche IA pour Next Experience sur votre instance. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Activer Recherche IA pour Next Experience.

Activer Recherche IA pour Next Experience

Parcourez une Configuration guidée tâche à configurer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour les recherches globales et d’espace de travail à partir du Navigation unifiée champ de recherche.

Avant de commencer

Vous devez déjà avoir terminé la tâche **Convertir les applications de recherche Zing** Configuration guidée . Pour en savoir plus sur la réalisation de cette tâche, reportez-vous à Migrer les configurations de l’application de recherche Zing vers Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** Configuration guidée vous guide dans l’activation de l’application Recherche IA pour Next Experience .

Une fois l’application activée, Next Experience les applications de recherche utilisent Recherche IA à la place de Zing. Chaque application de recherche utilise les paramètres spécifiques définis dans sa configuration d’application 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **Migration**.
2. Dans la catégorie **Terminer la migration vers** *Recherche IA* , sélectionnez **Démarrer**.
3. Dans la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** , sélectionnez **Configurer**.
   Une fenêtre modale indique s'il Recherche IA pour Next Experience est activé sur votre instance.
4. Si le système signale *Recherche IA* **pour** *Next Experience* **est désactivé**, sélectionnez **Activer** *Recherche IA* **pour** *Next Experience*.

   Remarque :
   Si Recherche IA pour Next Experience est déjà activé, assurez-vous que toutes les configurations de l'application de recherche migrée sont activées en désactivant l'application, puis en la réactivant.

5. Lorsque l'application Rapport *Recherche IA* **du système est** *Next Experience* **activée**, sélectionnez **Fermer**, puis **Marquer comme terminé** pour la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** .

Résultats
Le système utilise Recherche IA comme moteur de recherche pour la recherche globale et Next Experience les recherches d'applications d'espace Navigation unifiée de travail issues du champ de recherche.

Que faire ensuite
Informez tous les utilisateurs de votre instance sur les détails suivants.

- Les utilisateurs doivent se déconnecter et se reconnecter avant de pouvoir utiliser Recherche IA pour Next Experience.
- Une fois que vous avez activé Recherche IA pour Next Experience, seules les applications d'espace de travail utilisées Recherche IA comme moteur de recherche s'affichent dans le menu contextuel de recherche Navigation unifiée . Pour effectuer une recherche à partir d'applications d'espace de travail qui utilisent l'indexation de texte et le moteur de recherche Zing, vous devez accéder à l'espace de travail au lieu d'utiliser le menu contextuel de recherche Navigation unifiée .

Ajouter une nouvelle Navigation unifiée configuration de recherche d'espace de travail à Recherche IA pour Next Experience

Activer la Navigation unifiée recherche des espaces de travail nouvellement installés dans Recherche IA pour Next Experience.

Avant de commencer
Vous devez l'avoir déjà activé Recherche IA pour Next Experience sur votre instance. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Activer Recherche IA pour Next Experience.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une nouvelle application d'espace de travail incluant une configuration d'application de recherche est installée sur votre instance, vous pouvez activer la recherche de l'espace de travail en Recherche IA pour Next Experience suivant 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **Migration**.
2. Dans la catégorie **Actions post-migration** , sélectionnez **Premiers pas**.
3. Dans la section **Lorsqu'un nouvel** *Next Experience* **espace de travail a été ajouté à votre tâche d'instance** , ouvrez le formulaire Zing vers la tâche de Recherche IA migration en sélectionnant le lien de **l'outil de migration** .
   Une fenêtre modale affiche une liste des configurations de l'application de recherche Zing et leur état de migration.
4. Si la configuration de l'application de recherche du nouvel espace de travail affiche l'état **Migré** , procédez comme suit.

   a. Répétez la tâche **Indexer le contenu et les métadonnées interrogeables pour les sources de recherche globale** dans la catégorie **Conditions préalables** Configuration guidée .
   Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Vérifiez que votre instance répond aux prérequis pour Recherche IANext Experience.

   b. Publiez tous les profils et dictionnaires de recherche fournis par le nouvel espace de travail.
   Pour savoir comment publier des profils de recherche, reportez-vous à Publier un profil de recherche. Pour plus d'informations sur la publication de dictionnaires de mots vides et de synonymes, voir Créer des mots vides et Créer des synonymes.

5. Si la configuration de l'application de recherche du nouvel espace de travail affiche l'état **de migration requise** , migrez-la pour l'utiliser en Recherche IA effectuant les étapes suivantes.

   a. Fermez la fenêtre modale.

   Remarque :
   Vous pouvez rouvrir la liste des configurations de l'application de recherche Zing à tout moment en sélectionnant le lien connexe **Afficher l'état de migration de l'application de recherche** .

   b. Dans le champ **Configuration de l'application Search** , utilisez l'icône Référencer à l'aide de la liste (de la liste) pour sélectionner la nouvelle configuration de l'application de recherche Zing.

   Remarque :
   Seules les configurations de l'application de recherche Zing avec l'état **de migration nécessaire** sont disponibles pour la sélection. Les configurations **d'application avec l'état Migré** ont déjà des configurations d'application correspondantes Recherche IA .

   c. **Facultatif :** Pour que le système envoie des notifications par e-mail aux utilisateurs lorsque l'indexation du contenu de la tâche de migration commence et se termine, ajoutez ces utilisateurs à la liste de surveillance.

   Remarque :
   Le système ajoute automatiquement l'utilisateur actuel à la liste de surveillance lorsqu'une tâche de migration est créée ou mise à jour.

   d. Sélectionnez **Démarrer la migration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'outil de migration convertit la configuration de l'application de recherche Zing pour l'utiliser avec Recherche IA, et l'état de la tâche de migration passe de **Conversion en attente** à **Configuration convertie**.

e. Sélectionnez **Accepter tous les changements**.
Le système affiche les changements proposés aux tables système dans la liste connexe Changements à examiner.

f. Sélectionnez **Valider les changements**.
Le système valide les changements apportés aux tables système affichées dans la liste connexe Changements à examiner, et l'état de la tâche de migration passe à **Configuration validée**.

g. Sélectionnez **Indexer le contenu pouvant être recherché**.
Recherche IA Indexe le contenu et les métadonnées pour les nouvelles sources indexées créées par la tâche de migration. Une fois l'indexation terminée, l'état de la tâche passe à **Indexation terminée** et la fenêtre modale contenant la liste des configurations de l'application de recherche Zing s'ouvre à nouveau.

6. Actualisez la liste des configurations de l'application de recherche incluses en Recherche IA pour Next Experience effectuant les étapes suivantes.

a. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **Migration**.

b. Dans la catégorie **Terminer la migration vers** *Recherche IA* , sélectionnez **Modifier**.

c. Dans la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** , sélectionnez **Configurer**.
Une fenêtre modale indique s'il Recherche IA pour Next Experience est activé sur votre instance.

d. Sélectionnez **Actualiser** *Recherche IA* **pour** *Next Experience*.

Résultats
Recherche IA pour Next Experience Mises à jour pour inclure les configurations de l'application de recherche de la nouvelle application Workspace. Le système utilise Recherche IA comme moteur de recherche pour les recherches d'espace de travail à partir du Navigation unifiée champ de recherche.

Que faire ensuite
Informez tous les utilisateurs de votre instance qu'ils doivent se déconnecter et se reconnecter avant de pouvoir utiliser la nouvelle recherche d'espace de travail dans Recherche IA pour Next Experience.

Revenir à Zing en tant que Navigation unifiée moteur de recherche

Revenez à l'utilisation de l'indexation de texte et du moteur de recherche Zing pour le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler les changements de configuration que vous avez apportés pour activer Recherche IA pour Next Experience. Cela peut être dû à l'une ou l'autre des raisons 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.

- Vous préférez utiliser l'indexation de texte et le moteur de recherche Zing pour Navigation unifiée dans .Next Experience
- Vous prévoyez de désactiver Next Experience et de revenir à l'interface utilisateur héritée. (L'interface utilisateur héritée prend uniquement en charge le moteur Zing pour la recherche globale et la recherche dans l'espace de travail.)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **Migration**.
2. Dans la catégorie **Terminer la migration vers** *Recherche IA* , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** , sélectionnez **Configurer**.
   Une fenêtre modale signale l'état d'activation de Recherche IA pour Next Experience sur votre instance.
4. Si les rapports *Recherche IA* **du système pour** *Next Experience* **est activé**, sélectionnez **Désactiver** *Recherche IA* **pour** *Next Experience*.
5. Lorsque l'option Rapport *Recherche IA* **du système est** *Next Experience* **désactivée**, sélectionnez **Fermer**, puis **Marquer comme incomplet** pour la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** .

Résultats

Le système utilise à nouveau Zing comme moteur de recherche pour la recherche globale et Next Experience les recherches d'applications d'espace Navigation unifiée de travail issues du champ de recherche.

Que faire ensuite

Informez tous les utilisateurs de votre instance qu'ils doivent se déconnecter et se reconnecter avant de pouvoir utiliser la recherche Zing dans le Navigation unifiée champ de recherche.

Réparation Recherche IA après Next Experience l'activation d'une nouvelle Now Platform langue

Installez les étiquettes d'élément d'interface utilisateur de la recherche traduite pour une langue nouvellement activée Now Platform en réparant l'application Recherche IA pour Next Experience .

Avant de commencer

Vous devez avoir activé un nouveau Now Platform module d'extension de langue après l'installation dans Recherche IA pour Next Experience votre instance. Pour en savoir plus sur l'activation des modules d'extension de langue, reportez-vous à la section Activer une langue.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au moment de l'installation, l'application inclut des traductions d'éléments d'interface Recherche IA pour Next Experience utilisateur de recherche pour toutes les langues actuellement actives dans votre Now Platform instance. Ces traductions comprennent des étiquettes spécifiques à la langue pour le champ de recherche, les Navigation unifiée onglets de navigation et d'autres éléments de la recherche globale et des interfaces utilisateur de recherche configurable de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 activez un nouveau Now Platform module d'extension de langue dans une instance qui est Recherche IA pour Next Experience déjà installée, l'application ne se met pas automatiquement à jour pour inclure les traductions d'éléments d'interface utilisateur pour la langue nouvellement ajoutée. Pour installer ces traductions, vous pouvez réparer l'application Recherche IA pour Next Experience .

Pour plus de détails sur la réparation des applications, voir Réparer un ServiceNow l'application .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Localisez le et sélectionnez son icône de Recherche IA pour Next Experience menu (⋮).
3. Dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension, sélectionnez **Réparer**.

Résultats

L'application Recherche IA pour Next Experience et ses dépendances sont réinstallées. Après la réinstallation, l'application inclut des traductions d'éléments d'interface utilisateur de recherche pour toutes les langues activées dans votre Now Platform instance.

Activer les suggestions de saisie semi-automatique basées sur la recherche dans Recherche IA for Next Experience

Exécuter une tâche planifiée pour rendre disponibles des suggestions de saisie semi-automatique basées sur la recherche dans Recherche IA pour Next Experience.

Avant de commencer

Vous n'avez besoin d'effectuer cette tâche que si vous avez installé Recherche IA pour Next Experience la version 3.x sur une San Diego instance que vous avez ensuite mise à niveau ou Tokyo une version ultérieure.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous installez Recherche IA pour Next Experience la version 3.x sur une San Diego instance, puis que vous effectuez une mise à niveau vers ou Tokyo une version ultérieure, les nouveaux types de suggestions de saisie semi-automatique basés sur la recherche introduits dans Tokyo ne sont pas automatiquement activés dans la configuration de l'application **de recherche [AIS]** *`Next Experience`* **Search Configuration** utilisée par la recherche globale.

Pour activer les nouveaux types Recherche IA pour Next Experience de suggestion à saisie semi-automatique basés sur la recherche et supprimer les types de suggestion hérités qu'ils remplacent, les administrateurs peuvent exécuter une tâche planifiée.

L'exécution de la tâche planifiée ajoute ces types de suggestions de saisie semi-automatique à la configuration de l'application **de recherche [AIS],** *`Next Experience`* ce qui les rend disponibles pour la recherche globale :

- Groupe de lecteurs des résultats suggérés basés sur la recherche pour la configuration de la recherche [AIS] Next Experience
- Groupe de lecteurs de l'historique des utilisateurs pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tâche planifiée supprime ces deux types de suggestion de saisie semi-automatique hérités de la configuration de l'application **de recherche [AIS],** *Next Experience* ce qui les rend indisponibles pour la recherche globale :

- Groupe de lecteurs de requêtes suggérées pour la configuration de la recherche [AIS] Next Experience
- Groupe de lecteurs de résultats suggérés pour la configuration de la recherche [AIS] Next Experience

Pour en savoir plus sur les types de suggestion de saisie semi-automatique dans les applications AIS, reportez-vous à Suggestions de saisie semi-automatique dans Recherche IA les applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez l'enregistrement de tâche planifiée **Activer les suggestions basées sur la recherche** .
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats

La tâche planifiée ajoute ces types de suggestions de saisie semi-automatique à la configuration de l'application **de recherche [AIS]** *Next Experience* Search :

- Groupe de lecteurs des résultats suggérés basés sur la recherche pour la configuration de la recherche [AIS] Next Experience
- Groupe de lecteurs de l'historique des utilisateurs pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience

La tâche planifiée supprime ces types de suggestions de saisie semi-automatique de la configuration de l'application de recherche **[AIS]** *Next Experience* :

- Groupe de lecteurs de requêtes suggérées pour la configuration de la recherche [AIS] Next Experience
- Groupe de lecteurs de résultats suggérés pour la configuration de la recherche [AIS] Next Experience

La recherche globale utilise l'ensemble mis à jour des types de suggestions à saisie semi-automatique.

Utiliser Recherche IA for Next Experience

La recherche globale vous permet de rechercher plusieurs types d'enregistrements à la fois à partir Next Experience Navigation unifiée du champ de recherche. Vous pouvez basculer entre les résultats de la recherche globale et les résultats des applications d'espace de travail auxquelles vous avez accès.

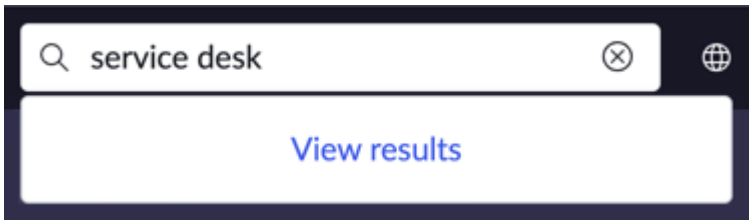
Rechercher dans le champ de Navigation unifiée recherche

Pour utiliser la recherche globale, saisissez votre requête de recherche dans le champ de recherche Unified Navigation, puis sélectionnez **Afficher tous les résultats pour « <search-query > »** ou appuyez sur Entrée.

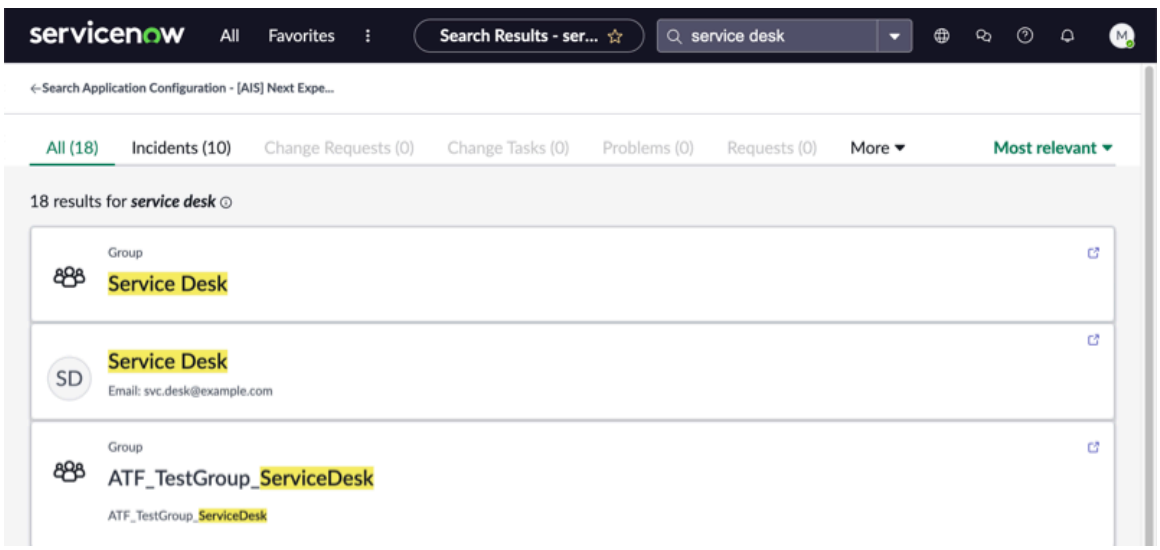


Traduction automatique

© 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.



La page des résultats de recherche affiche une liste d'aperçus des enregistrements qui correspondent à votre requête de recherche. Vous pouvez ouvrir n'importe quel enregistrement de résultat de recherche en sélectionnant son aperçu dans la liste.



Remarque :
Lorsque vous effectuez une recherche à l'aide d'une requête de recherche, le système affiche uniquement les résultats des enregistrements inclus dans l'index Recherche IA . Les requêtes de recherche ne correspondent pas aux enregistrements qui n'ont jamais été indexés ou aux enregistrements qui ont été purgés de l'index par une politique de rétention. Recherche IA Les administrateurs peuvent configurer les paramètres des stratégies d'indexation et de conservation. Pour obtenir des détails sur ces paramètres, reportez-vous aux sections Indexation du contenu à partir de sources indexées et Politiques de rétention des sources indexées et conditions de filtre.

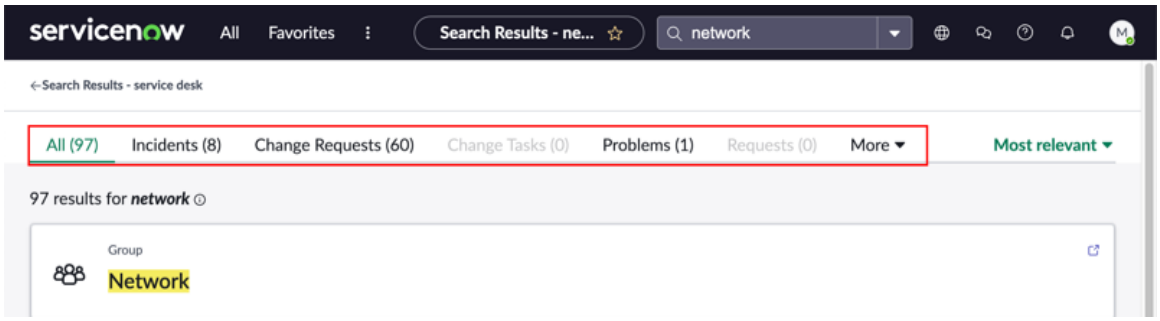
Recherche IA Les administrateurs peuvent personnaliser les champs d'index affichés dans les aperçus des résultats de recherche. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section sur la personnalisation de cette rubrique.

Affinez votre recherche par source sur la page des résultats de recherche

Vous pouvez affiner votre recherche pour afficher uniquement les résultats provenant d'une source de recherche particulière. Lorsque vous sélectionnez l'un des onglets de navigation de la page des résultats de recherche, la page affiche uniquement les enregistrements correspondants provenant de la source sélectionnée. Pour revenir à l'affichage de tous les enregistrements correspondants, sélectionnez l'onglet **de navigation Tous** .

Traduction automatique

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

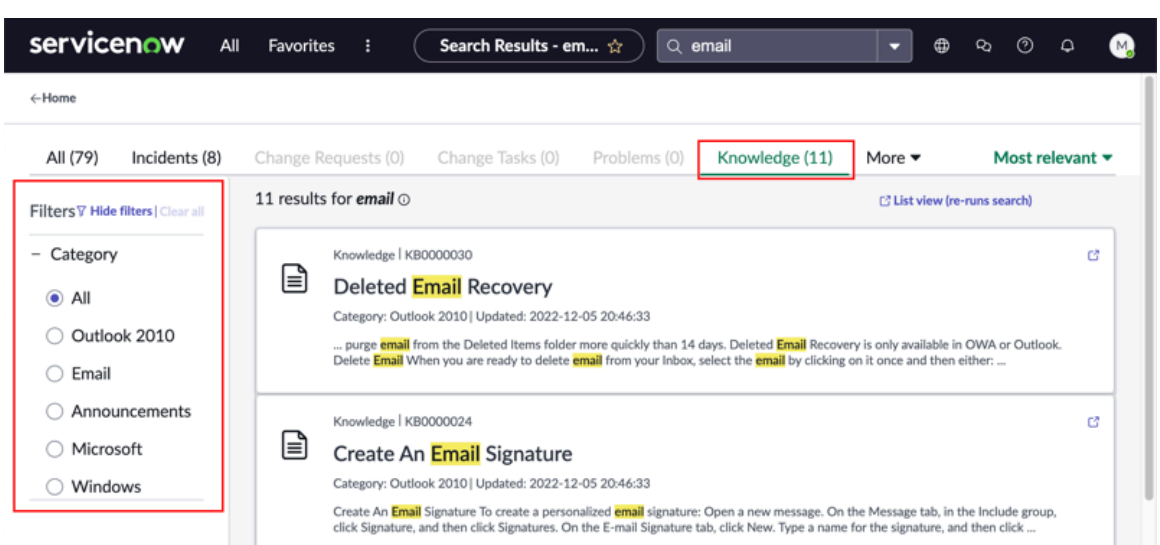


Recherche IA Les administrateurs peuvent configurer les paramètres d'affichage des onglets de navigation. Pour plus de détails, voir Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA.

Affinez votre recherche par valeur de champ sur la page des résultats de recherche

Après avoir sélectionné un onglet de navigation, une liste de filtres peut s'afficher. Chaque filtre de facette de cette liste indique un champ de votre source de recherche sélectionnée. Le filtre affiche les valeurs du champ qui se trouvent sur un ou plusieurs de vos enregistrements de résultats de recherche actuellement affichés. Lorsque vous sélectionnez une valeur de filtre de facette, votre recherche se limite pour afficher uniquement les enregistrements correspondants qui incluent la valeur de champ spécifiée.

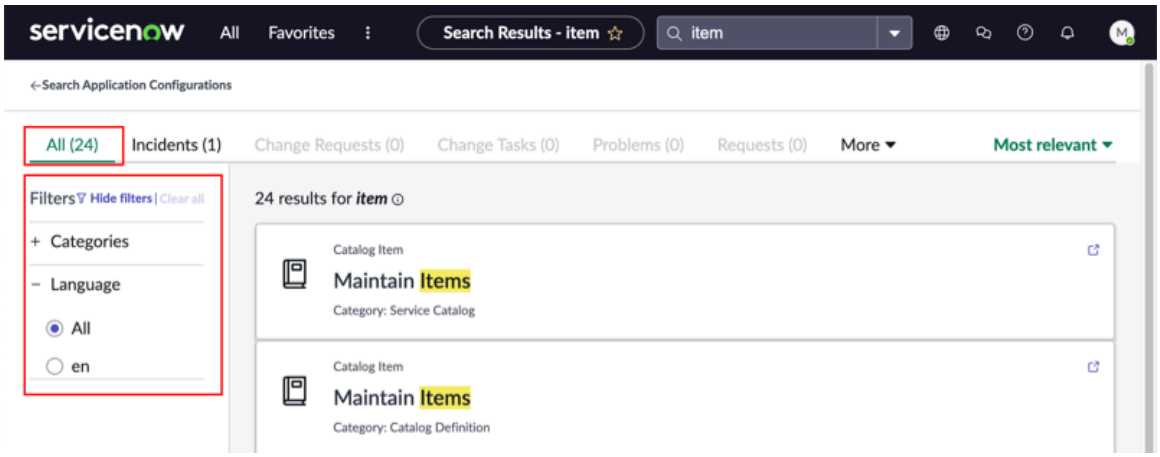
Par exemple, supposons que vous sélectionniez l'onglet **de navigation Incident** pour afficher uniquement les enregistrements d'incidents qui correspondent à votre requête de recherche. La liste des filtres s'affiche, affichant des filtres de facette pour les champs d'incident tels que **Priorité**, **État**, **Catégorie** et **Groupe d'affectation**. La sélection de la valeur **En cours** dans le filtre de facette d'état restreint votre recherche pour afficher uniquement les enregistrements correspondants pour les incidents en cours.



Vous pouvez utiliser *des facettes inter-tables* pour filtrer les résultats de recherche à l'aide de valeurs de champ trouvées sur plusieurs tables sources. Les filtres de facette entre tables s'affichent uniquement dans la liste Filtres de l'onglet **de navigation Tous** .

Traduction automatique

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

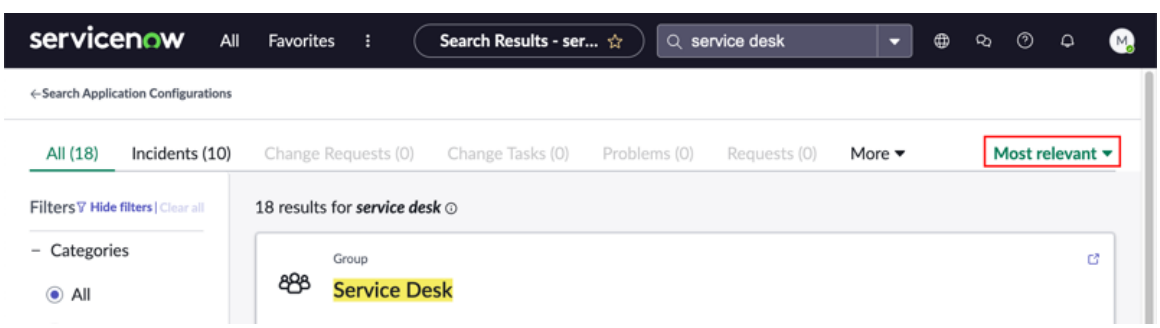


Pour supprimer un filtre de facette appliqué, sélectionnez **Effacer** par le nom du champ de facette ou **Effacer tout** pour supprimer tous les filtres appliqués à la fois. Vous pouvez masquer la liste des filtres en **sélectionnant Masquer les filtres**.

Recherche IA Les administrateurs peuvent définir des facettes à table unique et entre tables . Pour plus de détails, voir Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA.

Trier les résultats de votre recherche

Par défaut, Recherche IA affiche en premier les résultats de recherche les plus pertinents. Pour modifier l'ordre d'affichage des enregistrements sur la page des résultats de recherche, sélectionnez une option de tri dans le menu de tri.



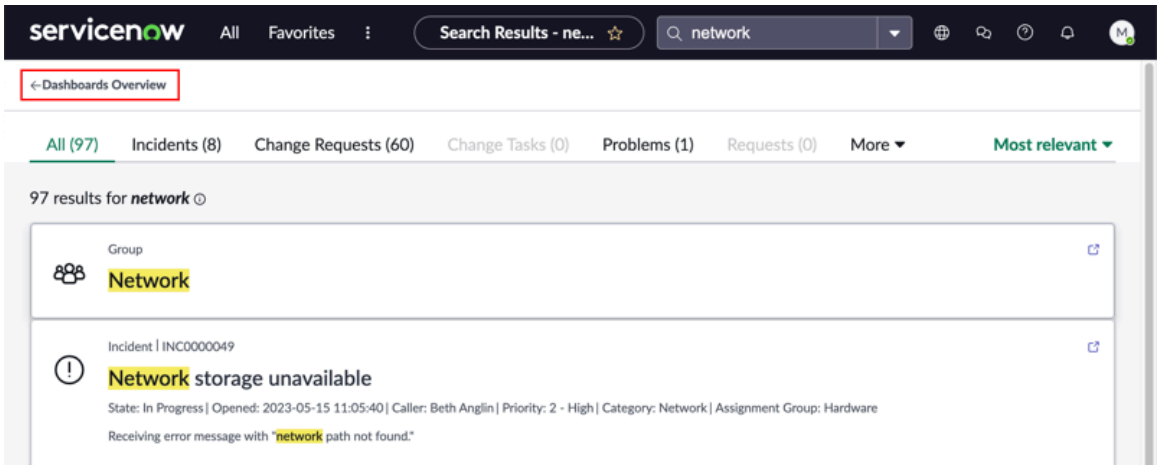
Recherche IA Les administrateurs peuvent configurer les options de tri des résultats de recherche. Pour plus de détails, voir Options de tri des résultats de recherche dans les configurations de l'application Recherche IA.

Revenez à votre point de départ à partir de la page des résultats de recherche

Pour revenir à la page où vous avez initié votre recherche, sélectionnez le lien avec une flèche vers la gauche qui apparaît au-dessus des onglets de navigation sur la page des résultats de recherche. Le titre de ce lien indique la page à laquelle il vous renvoie. Par exemple, si vous effectuez une recherche à partir de la page d'accueil, le texte du lien sera **Accueil , mais** si vous effectuez une recherche à partir de la page Tableaux de bord, le texte du lien sera **Vue d'ensemble des tableaux de bord**.

Traduction automatique

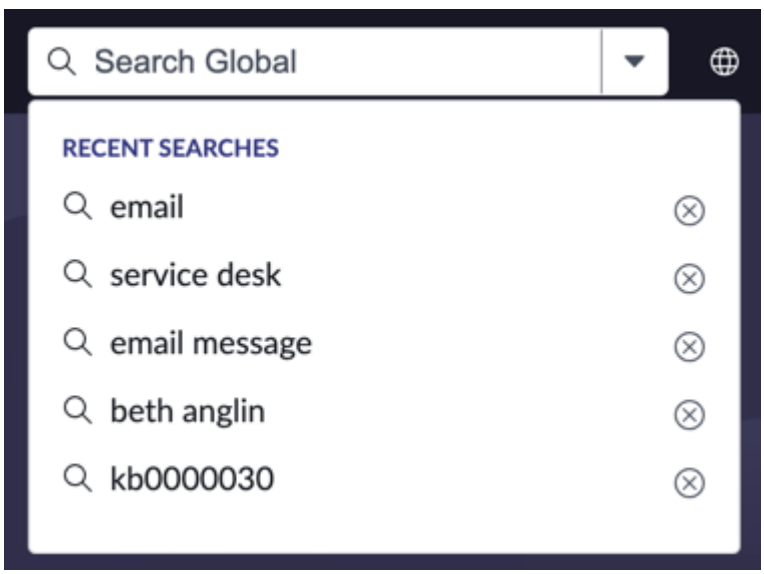
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Suggestions de recherche dans le champ de Navigation unifiée recherche

Recherche IA Affiche des suggestions de saisie semi-automatique pour vous aider à accéder directement aux résultats dont vous avez besoin. Les suggestions peuvent inclure des requêtes de recherche récentes, des résultats de recherche récemment consultés ou des requêtes de recherche ou des résultats qui correspondent aux termes que vous saisissez dans le champ de recherche.

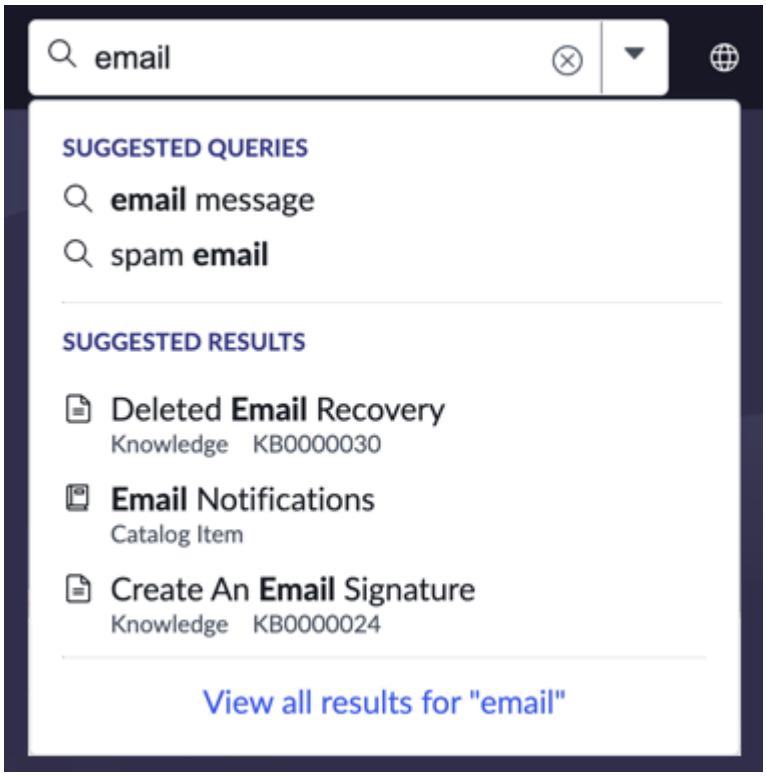
Certains types de suggestions s'affichent lorsque vous sélectionnez le champ de recherche pour la première fois.



D'autres types de suggestions s'affichent lorsque vous commencez à saisir votre requête de recherche dans le champ de recherche.

Traduction automatique

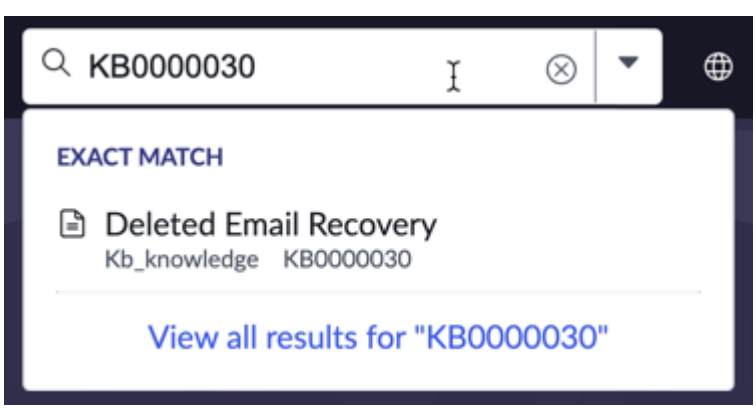
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Recherche IA Les administrateurs peuvent configurer des suggestions de saisie semi-automatique. Pour plus de détails, voir Suggestions de saisie semi-automatique dans Recherche IA les applications.

Rechercher un enregistrement spécifique à l'aide de la correspondance exacte

Entrez un numéro d'enregistrement dans le champ de recherche, Navigation unifiée mais n'appuyez pas sur Entrée ou sélectionnez **Afficher les résultats**. Le champ de recherche affiche un aperçu de l'enregistrement avec une balise **de correspondance exacte** . Sélectionnez l'aperçu pour accéder directement à l'enregistrement correspondant, en contournant la page des résultats de recherche.



Remarque :
Lorsque vous recherchez un enregistrement par numéro, le système affiche l'enregistrement correspondant, qu'il soit inclus ou non dans l'index Recherche IA .

La correspondance exacte renvoie les résultats des tables dont le préfixe est défini dans la table Nombre [sys_number]. Si la recherche inclut un seul terme commençant par le préfixe de la table, renvoie un résultat de correspondance exacte de la table, Recherche IA s'il en existe un. Par exemple, la recherche du INC3263827 de terme unique renvoie 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.

correspondance exacte à partir de la table Incident [incident], car le terme de recherche commence par le préfixe INC défini pour cette table.

Les administrateurs de Search peuvent remplacer le comportement de correspondance exacte par défaut en configurant des correspondances de recherche personnalisées. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Créer un correspondant de recherche personnalisé pour la recherche globale.

Afficher les résultats de votre recherche dans une application d'espace de travail disponible

Si vous avez accès à la Navigation unifiée recherche dans les applications de l'espace de travail, une flèche apparaît à droite du champ de recherche après la recherche pour vous permettre de basculer entre les résultats de la recherche globale et ceux de vos applications d'espace de travail.



Par exemple, si le menu contextuel de l'illustration était disponible après avoir effectué une recherche globale, vous pouvez sélectionner **Espace de travail configurable CSM/FSM** dans le menu contextuel pour afficher les résultats de la recherche dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Les correspondances exactes s'ouvrent dans l'application d'espace de travail sélectionnée. Par exemple, si vous avez sélectionné **l'espace de travail configurable CSM/FSM**, entré un numéro d'enregistrement et sélectionné l'aperçu de l'enregistrement dans les résultats de recherche, l'enregistrement s'ouvrira dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Personnaliser les champs d'affichage pour vos aperçus de résultats de recherche

Les aperçus des résultats de recherche affichent un ensemble de champs d'index Recherche IA par défaut. Si vous disposez du ais_admin rôle, vous pouvez personnaliser l'ensemble de champs d'index affiché par un aperçu des résultats de recherche en modifiant sa EVAM configuration de vue. Pour obtenir des informations sur EVAM les configurations de vue, consultez Mappage d'action des vues d'entité .

Lors de la personnalisation de la configuration d'affichage d'un aperçu des EVAM résultats de recherche, vous pouvez référencer les champs d'index Recherche IA qui existent dans les résultats de recherche prévisualisés. Pour ajouter un nouveau Recherche IA champ d'index aux résultats de recherche à partir d'une source indexée, définissez un *`map_to`* paramètre de champ. Ce paramètre de champ remplit le champ d'index de chaque résultat de recherche affecté avec la valeur d'un champ que vous spécifiez à partir de l'enregistrement ou du document source du résultat de recherche. Pour obtenir une vue d'ensemble du mappage des champs sources aux champs d'index Recherche IA , reportez-vous à la section Paramétrer les champs. Pour créer un paramètre *`map_to`* de champ pour l'une de vos sources indexées, reportez-vous à la section Créer un paramètre de champ pour une source indexée.

Traduction automatique

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

Recherche IA pour Next Experience référence

Informations de référence pour l'application Recherche IA pour Next Experience .

Modules d'extension installés avec Recherche IA pour Next Experience

Module d'extension	Description
Recherche IA pour Next Experience (sn_aisearch_global)	Inclut les paramètres de configuration système et de recherche requis pour activer Recherche IA le moteur de recherche pour le champ de recherche dans Next Experience.Navigation unifiée • Profil de recherche : configuration de la recherche Now Experience • Configuration de l'application de recherche : [AIS] Configuration de la recherche Now Experience Pour en savoir plus sur les profils de recherche et les configurations des applications de recherche, consultez Profils de recherche et Configurations de l'application de recherche.
Recherche IA Sources de l'index (com.glide.ais.index_sources)	Inclut des définitions de sources indexées pour Now Platform les tables autres que celles fournies avec Recherche IA: • Tâche du catalogue [sc_task] • Changement [change_request] • Tâche de changement [change_task] • Société [core_company] • Groupe [sys_user_group] • Incident [incident] • Emplacement [cmn_location] • Problème [problem] • Demande [sc_request] • Élément demandé [sc_req_item] Pour en savoir plus sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système installées avec Recherche IA pour Next Experience

Propriété système	Description

glide.ui.polaris.ais_ready	Option à activer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour le champ de recherche dans Next Experience.Navigation unifiée
	• Type : booléen
	• Valeur par défaut : *false*
	• Valeurs prises en charge :
	  ○ *true*: le système utilise Recherche IA comme moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience.
	  ○ *false*: le système utilise l'indexation Zing et la recherche de texte comme moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience.
	• Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Profils de recherche installés avec Recherche IA pour Next Experience

Profil de recherche	Description
Next Experience Configuration de la recherche	Contient les paramètres d'expérience de recherche pour Recherche IA :Next Experience • Sources de recherche • Dictionnaires de mots vides • Dictionnaires de synonymes • Dictionnaires de gestion des fautes de frappe • Règles d'amélioration des résultats • Résultats Genius Pour en savoir plus sur la configuration de ces paramètres, reportez-vous à la section Profils de recherche. • Périmètre de l'application : Recherche IA pour Next Experience • Emplacement : **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**

Traduction automatique

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

Configurations de l'application de recherche installées avec Recherche IA pour Next Experience

Configuration de l'application Search	Description
[SIA] Next Experience Configuration de la recherche	Contient les paramètres d'affichage et d'affinement des résultats de recherche pour Recherche IA :Next Experience • Onglets Navigation • Facettes • Suggestions de saisie semi-automatique • Rechercher les post-traitements avec script • Options de tri des résultats de recherche Pour en savoir plus sur la configuration de ces paramètres, reportez-vous à la section Configurations de l'application de recherche. • Périmètre de l'application : Recherche IA pour Next Experience • Emplacement : **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications** **Remarque :** Si vous installez la version 3.x sur une San Diego instance, puis que vous effectuez Recherche IA pour Next Experience une mise à niveau vers une Tokyo version ultérieure, un message d'information s'affiche lorsque vous affichez l'enregistrement de configuration de l'application de recherche, indiquant que les types de suggestion de saisie semi-automatique basés sur la recherche ne sont pas activés pour la recherche globale. Pour activer ces types de suggestions à saisie semi-automatique pour la recherche globale, reportez-vous à la section Activer les suggestions de saisie semi-automatique basées sur la recherche dans Recherche IA for Next Experience.

Configurations du mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM) installées avec Recherche IA pour Next Experience

Configuration	Description
Recherche IA À l'échelle mondiale | Résultats Genius du catalogue	Contient les paramètres de configuration de la vue pour la configuration des 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.

Configuration	Description
	Genius des éléments de catalogue dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration de résultat Genius, reportez-vous à Configurations des résultats Genius dans le système de base. • Périmètre de l'application : Recherche IA pour Next Experience • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Recherche IA À l'échelle mondiale | Résultat Genius de questions-réponses	Contient les paramètres de configuration d'affichage pour la configuration des résultats Genius Q&A dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration de résultat Genius, reportez-vous à Configurations des résultats Genius dans le système de base. • Périmètre de l'application : Recherche IA pour Next Experience • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Recherche IA À l'échelle mondiale | Résultats Genius de l'utilisateur	Contient les paramètres de configuration de vue pour la configuration de résultat Genius de personnes dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration de résultat Genius, reportez-vous à Configurations des résultats Genius dans le système de base. • Périmètre de l'application : Recherche IA pour Next Experience • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**

Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM) modèles installés avec Recherche IA pour Next Experience

Modèle	Description
Recherche IA À l'échelle mondiale | Modèle de résultats Genius du catalogue	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d'actions pour la configuration de résultat Genius d'élément de catalogue dans Recherche IA pour Next Experience. 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.

Modèle	Description
	en savoir plus sur cette configuration de résultat Genius, reportez-vous à Configurations des résultats Genius dans le système de base. • Périmètre de l'application : Recherche IA pour Next Experience • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**
Recherche IA À l'échelle mondiale | Modèle de résultat Genius de questions-réponses	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d'actions pour la configuration de résultat Genius Q&R dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration de résultat Genius, reportez-vous à Configurations des résultats Genius dans le système de base. • Périmètre de l'application : Recherche IA pour Next Experience • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**
Recherche IA À l'échelle mondiale | Modèle de résultats Genius de l'utilisateur	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d'actions pour la configuration de résultat Genius de personnes dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration de résultat Genius, reportez-vous à Configurations des résultats Genius dans le système de base. • Périmètre de l'application : Recherche IA pour Next Experience • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**

Liste de tous les composants installés avec Recherche IA pour Next Experience

Pour afficher la liste complète des composants installés avec Recherche IA pour Next Experience, suivez les étapes décrites à la section Rechercher les composants installés avec une application. Le nom du package de l'application est `Recherche IA` **For** `Next Experience`.

Recherche IA pour Next Experience les onglets de navigation par défaut pour la recherche globale

Liste des onglets de navigation qui apparaissent par défaut dans Recherche IA pour Next Experience les résultats de recherche globale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 activez Recherche IA pour Next Experience, les résultats de recherche globale s'affichent dans les onglets de navigation. Chaque onglet de navigation représente une source de recherche liée au profil de recherche de configuration de recherche Next Experience. Ce profil de recherche est celui utilisé par l'application de recherche [AIS] Configuration de la recherche Next Experience.

Le tableau suivant répertorie les onglets de navigation qui s'affichent par défaut lorsque vous activez Recherche IA pour Next Experience.

Onglet de navigation	Description
Tous	Résultats de recherche globale provenant de toutes les sources de recherche liées au profil de recherche de configuration de recherche Next Experience.
Incidents	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Tâches - Incidents. • Source indexée : Incident • Table source : Incident [incident] Incident [incident]
Demandes de changement	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Tâches - Demandes de changement. • Source indexée : Changement • Table source : Demande de changement [change_request]
Tâches de changement	Résultats de recherche globaux à partir de la source de recherche Tâches - Tâches de changement. • Source indexée : Tâche de changement • Table source : Tâche de changement [change_task]
Problèmes	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Tâches - Problèmes. • Source indexée : Problème • Table source : Problème [problem]
Demandes	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Tâches - Demandes. • Source indexée : Demande • Table source : Demande [sc_request]
Tableaux de bord	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche 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.

Onglet de navigation	Description
	• Source indexée : Tableaux de bord • Table source : tableau de bord PAR [par_dashboards]
Visualisations de données	Résultats de recherche globaux à partir de la source de recherche Visualisations de données. • Source indexée : visualisations des données • Table source : visualisation PAR [par_visualization]
KPI	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche KPI. • Source indexée : KPI • Table source : Indicateur [pa_indicators]
Tâches du catalogue	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Tâches - Tâches du catalogue. • Source indexée : Tâche du catalogue • Table source : Tâche du catalogue [sc_task]
Utilisateurs	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Personnes : utilisateurs. • Source indexée : Table utilisateur • Table source : Utilisateur [sys_user]
Éléments demandés	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Tâches - Éléments demandés. • Source indexée : Élément demandé • Table source : Élément demandé [sc_req_item]
Groupes	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Personnes : groupes. • Source indexée : Groupe • Table source : groupe [sys_user_group]
Connaissances	Résultats de recherche globale provenant de la source de recherche Connaissances et catalogue - 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.

Onglet de navigation	Description
	• Source indexée : Table de connaissances • Table source : Connaissances [kb_knowledge]
Éléments de catalogue	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Connaissances et catalogue - Éléments de catalogue. • Source indexée : table d'élément de catalogue • Table source : Élément de catalogue [sc_cat_item]
Sociétés	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Personnes : sociétés. • Source indexée : Entreprise • Table source : Société [core_company]

Vous pouvez modifier les sources de recherche liées au profil de recherche Configuration de recherche Next Experience. Pour en savoir plus sur la création de sources de recherche et leur liaison à des profils de recherche, reportez-vous à Sources de recherche.

Pour en savoir plus sur la configuration des étiquettes et de l'ordre d'affichage des onglets de navigation, reportez-vous à la section Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA.

Now Assist dans Recherche IA

L'application Now Assist dans Recherche IA ServiceNow® Store combine la puissance de la recherche pour le Now LLM modèle d'IA générative répondre aux questions des recherches d'utilisateurs avec des résumés actionnables générés par l'IA d'articles de la base de connaissances pertinents. En limitant le contexte transmis à , vous Now LLM Now Assist dans Recherche IA pouvez augmenter la probabilité que les réponses générées soient ancrées dans un contenu indexé.

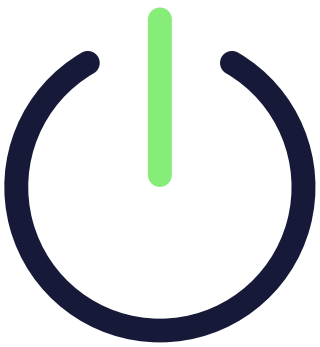
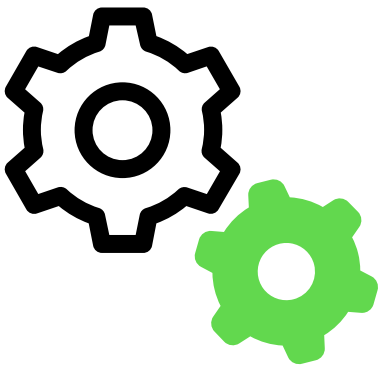
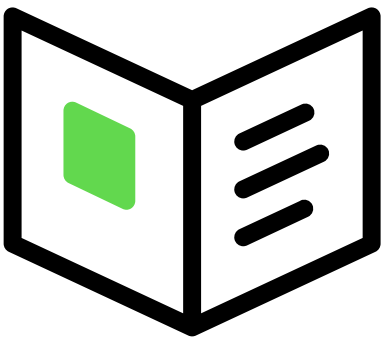
Vue d'ensemble

Now Assist dans Recherche IA utilise le pour extraire des Now LLM réponses actionnables aux résultats Genius de questions-réponses à partir des résultats d'article de la base de connaissances trouvés lors Portail de services, Agent virtuel, Centre des employéset global des recherches. Lorsqu'un utilisateur soumet une question dans une recherche, Recherche IA récupère le premier résultat de l'article de la base de connaissances et le transmet à la génération de Now LLM réponses. Les réponses augmentent les résultats de recherche de l'utilisateur, en affichant des cartes de réponses de résultats Genius de questions-réponses activables Now Assist . À titre de référence, chaque carte de réponse comprend un lien vers son article de la base de connaissances 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.

Premiers pas

Installer	Configurer	Référence
		
Activer le module d’extension Now Assist dans Recherche IA sur votre instance	Configurer Now Assist dans Recherche IA les résultats Genius pour une utilisation dans Portail de services, Agent virtuel, Centre des employés et global la recherche	Afficher les composants installés avec Now Assist dans Recherche IA

Prise en charge de la langue

Now Assist dans Recherche IA ne prend en charge que les recherches en anglais.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, 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.

potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez la section Now Assist interne .

Installer Now Assist dans Recherche IA

En tant qu'administrateur, vous pouvez installer l'application Now Assist dans Recherche IA (com.ais_assist) à partir du Now Assist Admin module.

Avant de commencer
Assurez-vous que votre instance est mise à niveau vers les Washington DC correctifs , 4 ou une version ultérieure. Pour en savoir plus sur les versions de famille et les correctifs, reportez-vous à Available patches and hotfixes .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Now Assist dans Recherche IA module d'extension est automatiquement installé lorsque vous installez l'un de ces modules d'extension de fonctionnalité à partir de Now Assist Admin:

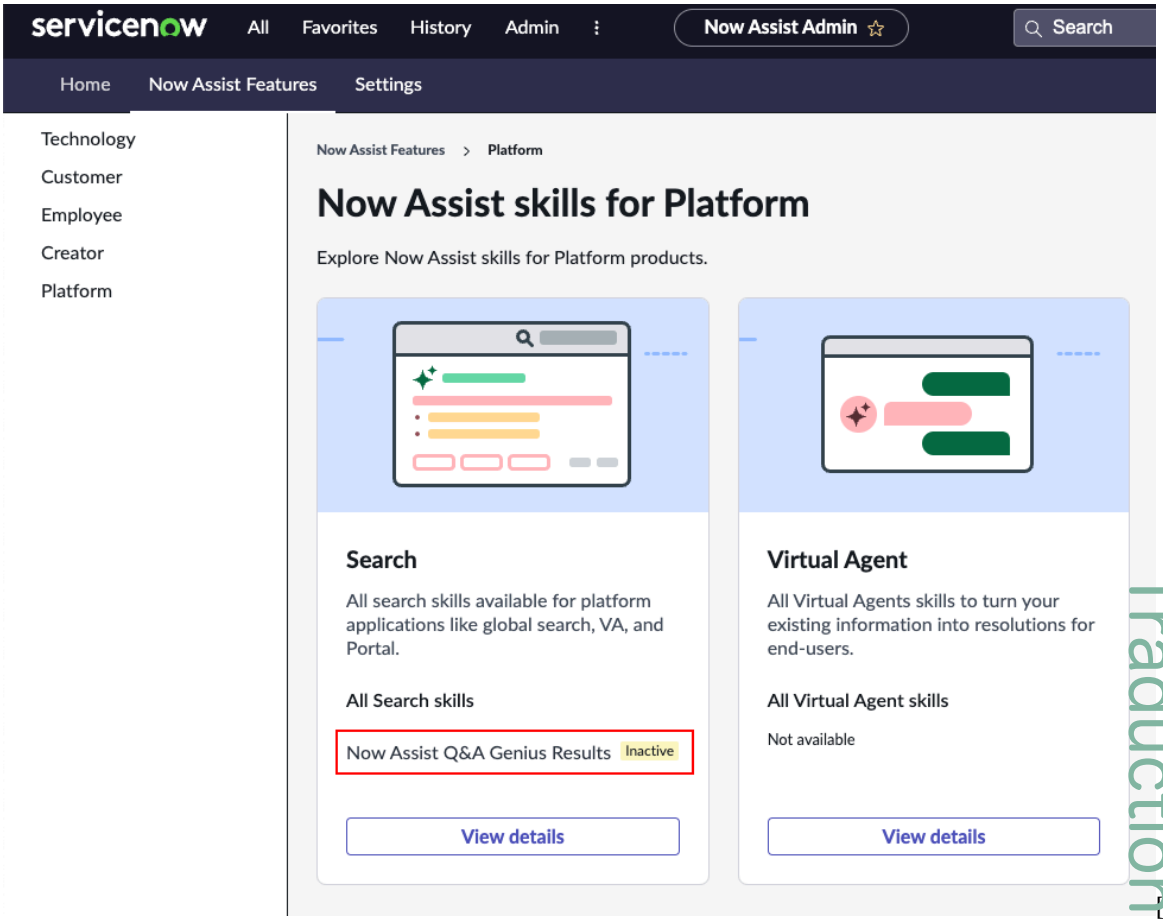
- Now Assist pour Gestion du service à la clientèle (CSM)
- Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)
- Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist pour gestion des services informatiques (ITSM)
- Now Assist pour Strategic Portfolio Management (SPM)

Procédure

1. Dans Now Assist Admin, installez un ou plusieurs modules d'extension de la fonctionnalité prérequise (Now Assist pour CSM, Now Assist pour FSM, Now Assist pour HRSDNow Assist pour ITSM, , Now Assist pour Strategic Portfolio Management (SPM)).
   Pour obtenir des instructions d'installation Now Assist du module d'extension de fonctionnalité, reportez-vous à la section Install Now Assist plugins .
2. Vérifiez que l'installation Now Assist dans Recherche IA est effectuée :
   a. Accédez à la **Tous** > *Now Assist Admin* > **Fonctionnalités**.
   b. Dans la liste de workflows, sélectionnez **Plateforme**.
   c. Vérifiez que la carte de fonctionnalité Rechercher s'affiche et que les résultats *Now Assist* dans la liste **Toutes les compétences de recherche**.

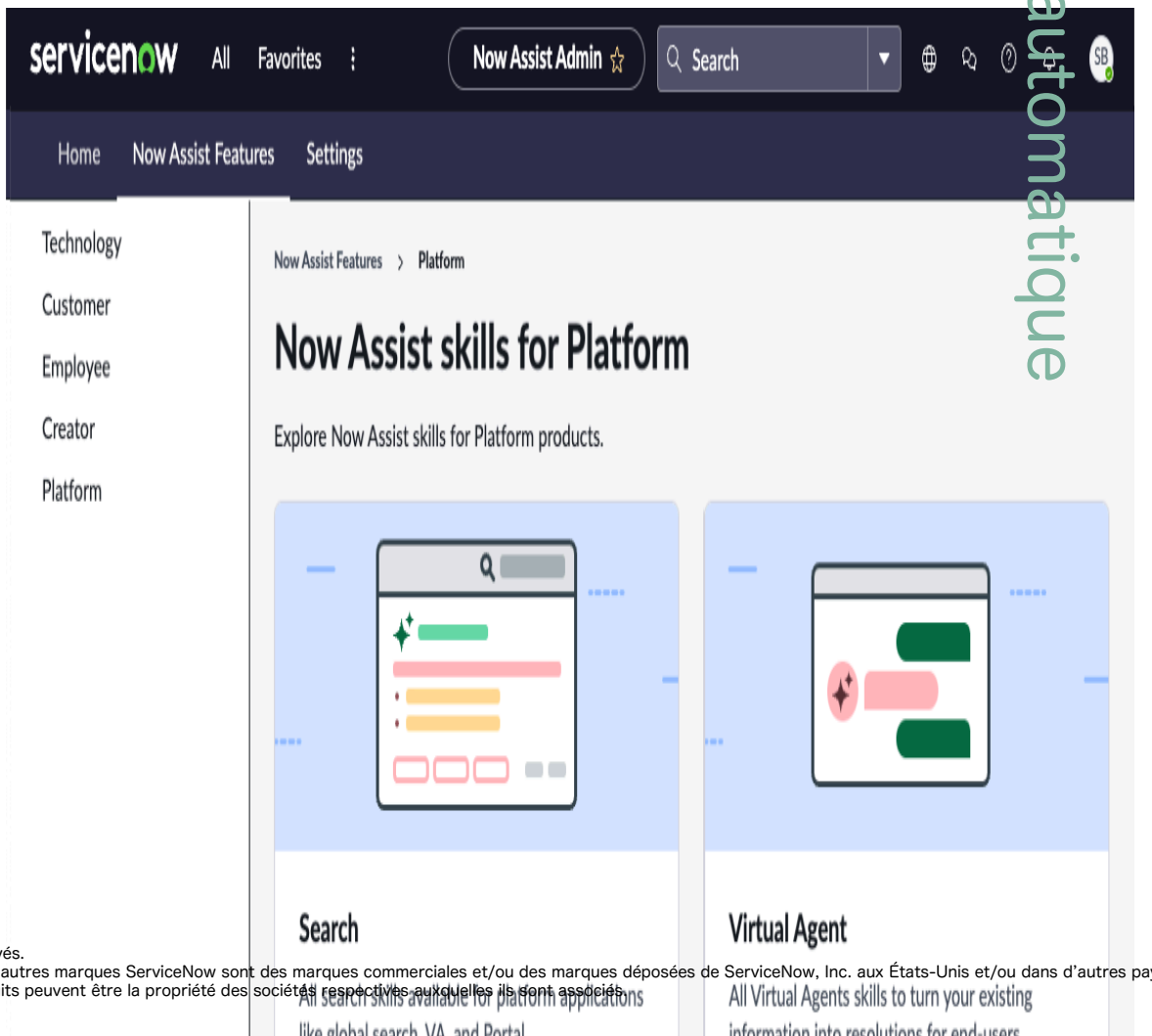
Traduction automatique

© 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.



[store-

future: BEGIN



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. [store-future: BEGIN review] Vérifiez que la carte de fonctionnalité s'affiche Agent virtuel et que les *Now Assist* **questions-réponses multi-tours** s'affichent dans la liste **Toutes les** *Agent virtuel* **compétences** . [End]

Que faire ensuite

Une fois le module d'extension installé, les administrateurs de recherche peuvent activer la configuration de résultat Now Assist Genius dans les contextes suivants :

- Dans les profils de recherche pour Recherche IA les applications.
- Dans la recherche globale à l'aide de l'application Recherche IA pour Next Experience .

Pour en savoir plus sur ces procédures, reportez-vous à la section Activation des résultats Genius de questions-réponses Now Assist. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration du module d'extension, reportez-vous à Configuration Now Assist dans Recherche IA.

Configuration Now Assist dans Recherche IA

En tant qu'administrateur ou administrateur de recherche, vous pouvez configurer des paramètres pour contrôler le comportement de Now Assist dans Recherche IA.

Now Assist Q&A

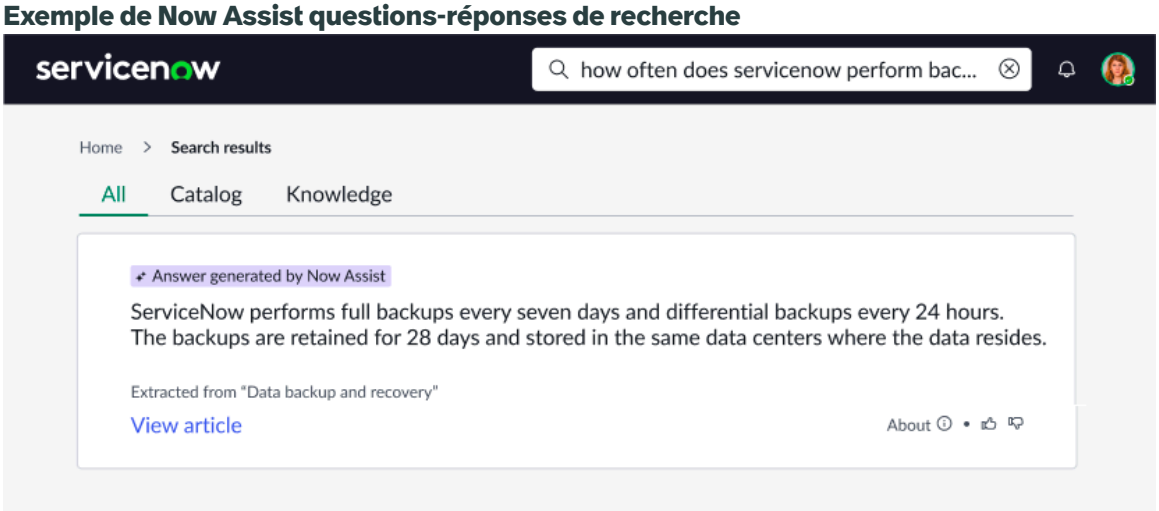
La Now Assist configuration de résultat Genius permet Now LLM d'afficher des réponses concises et exploitables à partir des résultats d'articles de la base de connaissances dans Portail de services, Agent virtuel, Centre des employéset global les recherches.

Vue d'ensemble

Now Assist Les résultats Genius affichent les principaux résultats de recherche qui ont été extraits des champs HTML des enregistrements de la table Connaissances [kb_knowledge] et des tables qui l'étendent. Chaque Now Assist carte de réponse de résultat Genius affiche un extrait de réponse extrait d'un article de la base de connaissances par Now LLM. À titre de référence, la carte de réponse comprend également un lien que vous pouvez sélectionner pour afficher l'article de la base de connaissances source.

L'exemple suivant montre une Now Assist carte de réponse de résultat Genius contenant le résumé d'un article de la base de connaissances. Sélectionnez le lien d'action **Afficher l'article** de la carte de réponse pour afficher l'article complet de la base de connaissances.

Exemple de Now Assist questions-réponses 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.

Remarque :
Étant donné que la réponse Now Assist aux résultats Genius des questions-réponses est générée automatiquement, il est judicieux d'en vérifier l'exactitude. Vous pouvez fournir des commentaires sur la réponse en sélectionnant l'icône pouce vers le haut ( ) si le résumé est exact, ou l'icône pouce vers le bas ( ) si ce n'est pas le cas. Vos commentaires permettent d'améliorer ServiceNow les futures versions de cette configuration de résultat Genius.

La Now Assist configuration de résultat Genius remplace la configuration originale de résultat Genius de questions-réponses du système de base. La configuration des résultats Genius Q&R du système de base extrait les réponses des articles de la base de connaissances à l'aide de routines internes au lieu d'utiliser le Now LLMfichier . Pour en savoir plus sur la configuration de résultat Genius Q&R du système de base, reportez-vous à Configurations des résultats Genius dans le système de base.

Activation Now Assist Q&A

Pour utiliser Now Assist Résultats Genius dans Recherche IA des applications, vous pouvez lier la configuration de Résultats Now Assist Genius à vos profils de recherche pour ces applications.

Pour utiliser Now Assist les résultats Genius dans la recherche globale, vous pouvez activer la configuration de résultat Now Assist Genius dans l'application Recherche IA pour Next Experience .

Pour en savoir plus sur ces deux procédures d'activation, reportez-vous à la section Activation des résultats Genius de questions-réponses Now Assist.

Limitations

Now Assist Genius Results ne prend en charge que les recherches en anglais.

Les articles de la base de connaissances qui sont valorisés ou promus par des règles d'amélioration des résultats sont plus susceptibles d'apparaître en tant que Now Assist résultats Genius, mais leur apparence n'est pas garantie.

Remarque :
Les paramètres de propriété de recherche dans la base de connaissances n'affectent Now Assist pas les résultats Genius. Pour plus d'informations sur ces paramètres, consultez Propriétés de la recherche dans la base de connaissances .

Création d'extrait de réponse pour Now Assist Q&A

Recherche IA utilise le Now LLM pour créer un Now Assist extrait de réponse à partir du champ de texte de l'enregistrement de l'article de la base de connaissances. Now LLM Détermine automatiquement les éléments du texte d'un article de la base de connaissances à inclure dans l'extrait Now Assist de réponse. Vous ne pouvez pas configurer les critères de ce comportement.

Le Now LLM résume et abstrait le contenu du texte de l'article de la base de connaissances. L'extrait de réponse affiché sur la carte de réponse de résultat Genius n'existe Now Assist peut-être pas mot pour mot dans l'article d'origine.

La récupération de contenu et la récupération de contenu s'améliorent continuellementRecherche IA, de sorte que Now Assist les Now LLM résultats pour des requêtes spécifiques peuvent varier au fil du temps. Étant donné que les résultats de la Now

Traduction automatique

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

LLM ne sont pas déterministes, vous devez vous attendre à une variabilité des réponses plus élevée par rapport aux résultats Genius de questions-réponses du système de base.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre Now Assist Résultats Genius et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec Now Assist les résultats Genius
Règles d'amélioration des résultats avec des actions de blocage	Lors du calcul Now Assist des réponses de résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA ignore tous les résultats de recherche bloqués.
Mots vides	Lors du calcul Now Assist des réponses de résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA ignore les mots vides dans la requête.
Synonymes	Lors du calcul Now Assist des réponses de résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA développe tous les synonymes dans la requête.
Gestion de la typo	Lors du calcul Now Assist des réponses de résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA corrige les termes mal orthographiés dans la requête.

Activation des résultats Genius de questions-réponses Now Assist

En tant qu'administrateur de la recherche, vous pouvez utiliser la Now Assist compétence Questions-réponses Genius Results dans Recherche IA les applications en activant Now Assist les réponses et réponses Genius dans les profils de recherche. Vous pouvez également utiliser la compétence dans la recherche globale en activant Now Assist les résultats Genius Q&R dans l'application Recherche IA pour Next Experience .

Activer Now Assist les résultats Genius Q&R dans un profil de recherche

Activez Now Assist les résultats Genius Q&R dans un profil de recherche pour une utilisation dans Recherche IA les applications.

Avant de commencer

Vous devez avoir installé Now Assist la recherche à l'aide de la Now Assist Admin console. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser la configuration de résultat Now Assist Genius Questions-réponses, liez-la à un profil de recherche. Recherche IA évalue la configuration de résultat Now Assist Genius Questions-réponses pour toutes les recherches effectuées avec le profil 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.

Vous pouvez lier la configuration des Now Assist résultats Genius de questions-réponses à plusieurs profils de recherche.

Pour en savoir plus sur Now Assist les résultats Genius des questions-réponses, reportez-vous à Now Assist Q&A.

Remarque :
La liaison de la Now Assist configuration des résultats Genius Questions-réponses à n'importe quel profil de recherche fait passer l'état de la Now Assist compétence Questions-réponses Genius **Results à Actif** dans la Now Assist Admin console. La compétence reste active tant qu'un profil de recherche inclut un lien vers la configuration des résultats Genius de questions-réponses Now Assist .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez associer la configuration de résultat Now Assist Genius de questions-réponses.
3. Si la liste connexe des résultats Genius du profil de recherche inclut la configuration de résultat Genius de questions-réponses du système de base, procédez comme suit pour la dissocier :
   a. Sélectionnez l'option pour la ligne de configuration des résultats Genius Q&R.
   b. Sélectionnez **Dissocier la sélection**.
   Now Assist Les résultats Genius de questions-réponses offrent une expérience de questions-réponses améliorée. Vous n'avez pas besoin d'utiliser les résultats Genius Q&R du système de base dans un profil de recherche pour lequel Now Assist des résultats Genius Q&R sont configurés.
4. Dans la liste connexe Résultats Genius, sélectionnez **Lier existant.**
5. Dans le formulaire Profil de recherche - mappage de résultats Genius, remplissez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Configuration de résultat Genius	Entrez ou sélectionnez *Now Assist* **Q&R**.
Ordre	Spécifiez l'ordre d'évaluation pour la configuration de Q Now Assist &R Résultat Genius dans le profil de recherche. Recherche IA évalue les configurations de résultats Genius actives pour un profil de recherche dans l'ordre, de la valeur du champ **Ordre** la plus faible à la plus élevée. Pour plus d'informations sur l'ordre d'évaluation des résultats Genius, reportez-vous à Définir l'ordre d'évaluation pour les configurations de résultats Genius dans un profil de recherche.

6. Sélectionnez **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.

Résultats

La Now Assist configuration de résultat Genius Questions-réponses apparaît dans la liste connexe Résultats Genius du profil de recherche avec la valeur **Ordre** que vous avez spécifiée. Recherche IA évalue la configuration de résultat Now Assist Genius Questions-réponses pour toutes les recherches effectuées avec le profil de recherche.

Dans la Now Assist Admin console, l'état de la Now Assist compétence Résultats Genius Q&R est **Actif**.

Activer Now Assist Q&A dans la recherche globale

Activez Now Assist les résultats Genius Q&R dans la recherche globale à l'aide de l'application Recherche IA pour Next Experience .

Avant de commencer

Votre instance doit avoir Next Experience UI été activée. Pour en savoir plus sur l'activation de l'interface Next Experience utilisateur, reportez-vous à Considerations for activating Next Experience .

L'application doit être Recherche IA pour Next Experience installée et activée. Pour plus d'informations sur l'application, reportez-vous à Recherche IA pour Next Experience.

Vous devez avoir installé Now Assist la recherche à l'aide de la Now Assist Admin console. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur de Search, vous pouvez activer la génération de réponses de modèle d'IA générative pour Knowledge les résultats d'article dans les recherches globales en ajoutant la configuration de résultat Now Assist Genius au profil de recherche de configuration Next Experience utilisé par Recherche IA pour Next Experience.

Remarque :
La liaison de la configuration des Now Assist résultats Genius des questions et réponses au profil de recherche de configuration Next Experience change l'état de la Now Assist compétence Résultats Genius des questions et réponses sur **Actif** dans la Now Assist Admin console. La compétence reste active tant qu'un profil de recherche inclut un lien vers la configuration des résultats Genius de questions-réponses Now Assist .

Procédure

1. Dans , Navigation unifiéesélectionnez le périmètre de l'application et l'icône de l'ensemble de mises à), puis définissez le périmètre de l'application *`Recherche IA`* **sur pour** *`Next Experience`*.
2. Si la version 1.x ou 2.x de l'application Recherche IA pour Next Experience est installée sur une Tokyo instance ou Utah , ajoutez la source de données Résultat Genius à la définition Pour la Recherche IA recherche EVAM suivante.
   Si vous disposez de la version 3.x ou d'une version ultérieure de la Recherche IA pour Next Experience version installée , ou si vous utilisez Vancouver une version ultérieure, passez à l'étape suivante.

   a. Accédez à la **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > *EVAM* **Définitions**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de définition Pour la Recherche IA recherche suivante en le sélectionnant 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.

c. Dans la EVAM liste connexe Sources de données M2M, sélectionnez **Lier existant.**

d. Sur le formulaire M2M de source de EVAM données, renseignez le champ **Source de données** avec une référence à l'enregistrement de source de données de résultat Genius à partir de la table Sources de données à l'aide de l'icône EVAM Référencer à l'aide de la liste (

e. Sélectionnez **Envoyer**.
La référence à la source de données de résultat Genius s'affiche dans la EVAM liste connexe Sources de données M2M.

3. Ajoutez la configuration de résultat Now Assist Genius au profil de recherche utilisé par Recherche IA pour Next Experience.

a. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils Search**.

b. Ouvrez l'enregistrement de profil de recherche de configuration de recherche Next Experience en le sélectionnant dans la liste.

c. Dans la liste connexe Résultats Genius, sélectionnez **Lier existant.**

d. Dans le formulaire Profil de recherche - mappage de résultats Genius, remplissez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Configuration de résultat Genius	Entrez ou sélectionnez *Now Assist* **Q&R**.
Ordre	Spécifiez l'ordre d'évaluation pour la configuration de Q Now Assist &R Résultat Genius dans le profil de recherche. Recherche IA évalue les configurations de résultats Genius actives pour un profil de recherche dans l'ordre, de la valeur du champ **Ordre** la plus faible à la plus élevée. Pour plus d'informations sur l'ordre d'évaluation des résultats Genius, reportez-vous à Définir l'ordre d'évaluation pour les configurations de résultats Genius dans un profil de recherche.

e. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Sélectionnez la ligne de liste connexe existante pour la configuration des résultats Genius de questions-réponses, puis sélectionnez **Dissocier la sélection**.
La Now Assist configuration de résultat Genius remplace la configuration de résultat Genius de questions-réponses d'origine. Vous n'avez pas besoin des deux configurations dans le même profil 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.

Résultats
La Now Assist configuration de résultat Genius est activée pour les recherches globales.

Dans la Now Assist Admin console, l'état de la Now Assist compétence Résultats Genius Q&R est **Actif**.

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Résultats Genius des questions-réponses multi-tours

Now Assist Questions et réponses multi-tours Les résultats Genius fournissent des réponses concises et exploitables, dérivées contextuellement des questions en langage naturel et de l'historique des conversations de messagerie instantanée dans Agent virtuel. Vous pouvez poser une question en utilisant le langage naturel, puis affiner vos résultats en posant des questions de suivi pour clarifier votre intention.

Résultats Genius multi-tours

Now Assist Questions et réponses multi-tours Les résultats Genius obtiennent leurs réponses à partir de vos questions précédentes ainsi que de votre dernière question soumise. Par exemple, un Now Assist résultat Genius de questions-réponses multi-tours peut renvoyer vers des articles de la base de connaissances que vous avez mentionnés dans votre question précédente.

Ce comportement diffère de celui des résultats Genius des questions-réponses du système de base et Now Assist des résultats Genius. Ces deux configurations de résultats Genius dérivent leurs réponses uniquement de votre question de recherche actuelle, sans prendre en compte aucun contexte supplémentaire de l'historique de recherche.

En utilisant le contexte de vos questions précédentes avec votre dernière question, Now Assist Questions et réponses multi-tours Q&R Genius Results vous permet d'affiner plus facilement votre recherche et de trouver les réponses les plus pertinentes sans avoir à parcourir des pages de résultats. Cela rend l'expérience de recherche plus naturelle et conversationnelle et contribue à améliorer la déviation des requêtes.

Activer Now Assist les résultats Genius des questions-réponses multi-tours

Now Assist Questions et réponses multi-toursLes résultats Genius fonctionnent avec la Now Assist compétence Questions et réponses multi-tours incluse dans Agent virtuel l'applicationNow Assist. Cette application est automatiquement installée lorsque vous installez Now Assist pour CSM, Now Assist pour HRSDou Now Assist pour ITSM. Pour en savoir plus sur l'installation de ces modules d'extension de fonctionnalité à l'aide de , reportez-vous à la Now Assist Adminsection Install Now Assist plugins .

Pour activer la Now Assist compétence de questions-réponses multi-tours après l'installation, liez la configuration de résultat Now Assist Questions et réponses multi-tours Genius au Portail de services profil de recherche par défaut utilisé par l'application Agent virtuel de recherche par défaut. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Lier une configuration de résultat Genius à un profil de recherche.

Remarque :
La Now Assist configuration de résultat Genius remplace la configuration originale de résultat Genius de questions-réponses du système de base. La configuration originale des résultats Genius Q&R extrait les réponses des articles de la base de connaissances à l'aide de routines internes au lieu de Now LLM. Pour en savoir plus sur la configuration originale de résultat Genius de questions-réponses, reportez-vous à Configurations des résultats Genius dans le système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Now Assist des résultats Genius des questions-réponses multi-tours

Pour en savoir plus sur le Now Assist Questions et réponses multi-tours fonctionnement des résultats Genius dans , reportez-vous à Agent virtuelConfigure Now Assist in Conversational Catalog Request .

Remarque :
Recherche IA ne stocke pas l'historique de vos questions précédentes. L'application Agent virtuel de recherche est chargée de stocker ces informations et de les fournir comme contexte pour votre recherche.

Limitations

La configuration de résultat Genius n'est Now Assist Questions et réponses multi-tours prise en charge que dans Agent virtuel. Ne liez pas cette configuration de résultat Genius au profil de recherche d'une autre Recherche IA application.

Now Assist Questions et réponses multi-tours Genius Results ne prend en charge que les recherches en anglais.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre Now Assist Questions et réponses multi-tours Résultats Genius et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec Now Assist Questions et réponses multi-tours les résultats Genius
Règles d'amélioration des résultats avec des actions de blocage	Lors du calcul Now Assist Questions et réponses multi-tours des réponses de résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA ignore tous les résultats de recherche bloqués.
Mots vides	Lors du calcul Now Assist Questions et réponses multi-tours des réponses de résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA ignore les mots vides dans la requête.
Synonymes	Lors du calcul Now Assist Questions et réponses multi-tours des réponses de résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA développe tous les synonymes dans la requête.
Gestion de la typo	Lors du calcul Now Assist Questions et réponses multi-tours des réponses de résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA corrige les termes mal orthographiés dans la requête.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un filtre de requête pour les questions-réponses Now Assist Résultats Genius

Définissez un modèle d'expression régulière Java qu'une recherche doit mettre en correspondance pour pouvoir déclencher des Now Assist résultats Genius Q&R. Les recherches qui ne correspondent pas à ce modèle ne renvoient pas les réponses des résultats Genius des Now Assist questions-réponses Genius.

Avant de commencer

Assurez-vous de vous familiariser avec la syntaxe du modèle d'expression régulière de Java. Pour en savoir plus sur la syntaxe du modèle d'expression régulière, consultez le fichier Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Now Assist Les résultats Genius envoient les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances éligibles à la Now LLM génération de réponses aux questions-réponses Genius.

Par défaut, le système envoie uniquement les résultats d'articles de la base de connaissances lorsque la recherche répond à Now LLM toutes ces conditions.

- La recherche est [store-future: BEGIN review]prise en charge dans[End] l'application de Portail de services, Agent virtuel, Centre des employésou global recherche.[store-future: BEGIN review]
  - La Now Assist configuration de résultat Genius prend en charge Portail de services, Agent virtuel, Centre des employéset global la recherche.
  - La Now Assist Questions et réponses multi-tours configuration de résultat Genius prend uniquement en charge Agent virtuel.

  [End]
- La langue de la session de l'utilisateur est l'anglais.
- La recherche contient au moins deux termes.
- La recherche correspond au modèle d'expression régulière Java défini par la valeur de la *sn_ais_assist.u_question_regex* propriété système. Cette propriété système n'a pas de valeur définie dans le système de base. Par conséquent, par défaut, toutes les requêtes de recherche satisfont à cette condition.

Vous pouvez personnaliser la condition de correspondance de modèle en définissant votre propre modèle d'expression régulière Java à utiliser par Now Assist les configurations de résultats Genius.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de la *sn_ais_assist.u_question_regex* propriété système en le sélectionnant dans la liste.
   Si le système vous invite à modifier le périmètre de l'application afin que vous puissiez modifier l'enregistrement, sélectionnez le lien fourni.
3. Dans le champ **Valeur** de la propriété système, entrez un modèle d'expression régulière Java auquel vous souhaitez que les requêtes de recherche Q&R correspondent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 correspondance d'expression régulière Java n'est pas sensible à la casse. Par exemple, pour restreindre l'extension des réponses aux questions-réponses aux requêtes de recherche qui commencent par un mot-clé question, vous pouvez définir la valeur de la propriété sur `^(quoi|où|quand|pourquoi|qui|à qui|lequel|comment)\b`.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les Now Assist résultats Genius n'envoient pas les résultats de recherche d'article de la base de connaissances à la Now LLM génération de réponses aux questions-réponses, sauf si la requête de recherche correspond à votre modèle d'expression régulière Java.

Modifier le nombre minimal de termes de recherche pour Now Assist questions-réponses de recherche

Spécifiez le nombre minimum de termes qu'une recherche doit contenir pour être éligible au déclenchement des Now Assist résultats Genius de questions-réponses. Les recherches contenant moins de termes ne renvoient Now Assist pas de réponses de résultat Genius.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Now Assist Les résultats Genius envoient les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances éligibles à la Now LLM génération de réponses aux questions-réponses Genius.

Par défaut, le système envoie uniquement les résultats d'articles de la base de connaissances lorsque la recherche répond à Now LLM toutes ces conditions.

- La recherche est [store-future: BEGIN review]prise en charge dans[End] l'application de Portail de services, Agent virtuel, Centre des employésou global recherche.[store-future: BEGIN review]
  - La Now Assist configuration de résultat Genius prend en charge Portail de services, Agent virtuel, Centre des employéset global la recherche.
  - La Now Assist Questions et réponses multi-tours configuration de résultat Genius prend uniquement en charge Agent virtuel.

  [End]
- La langue de la session de l'utilisateur est l'anglais.
- La recherche contient au moins deux termes.
- La recherche correspond au modèle d'expression régulière Java défini par la valeur de la *sn_ais_assist.u_question_regex* propriété système. Cette propriété système n'a pas de valeur définie dans le système de base. Par conséquent, par défaut, toutes les requêtes de recherche satisfont à cette condition.

Vous pouvez personnaliser la condition du nombre de termes en modifiant le nombre minimal de termes requis par Now Assist les configurations de résultats Genius.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Résultats Genius**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la configuration Q&R - Now Assist Genius Result Configuration Q [store-future: BEGIN review]Now Assist &R que vous souhaitez personnaliser (Now Assist ou Now Assist Questions et réponses multi-tours)[End] en la sélectionnant dans la liste.
3. Dans le champ du *Recherche IA* **processeur de réponses** , recherchez le bloc de code 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.

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
   return answer;
}
```

4. Modifiez l'argument numérique de l'instruction d'inégalité de 2 à un autre entier positif.
   Par exemple, si vous souhaitez que la configuration de résultat Genius fonctionne uniquement sur les recherches comportant trois termes de recherche ou plus, remplacez les points 2 par 3. Si vous souhaitez que la configuration de résultat Genius fonctionne sur les recherches comportant un nombre quelconque de termes de recherche, remplacez 2 par 1.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La configuration Résultats Genius n'envoie pas les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances à la Now LLM génération de réponses aux questions-réponses, à moins que la requête de recherche ne contienne suffisamment de termes de recherche pour satisfaire la limite que vous avez choisie.

Spécifier les résultats Now Assist de recherche que les résultats Q&R Genius peuvent envoyer au Now LLM

Définissez une requête codée pour spécifier les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances éligibles pour Now Assist la génération de réponses aux questions-réponses Genius via le Now LLM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Recherche IA peut envoyer n'importe quel résultat de recherche d'article de la base de connaissances à partir d'une requête de recherche éligible à la génération de réponses Genius pour Now Assist les Now LLM questions-réponses.

Vous pouvez restreindre les articles de la base de connaissances éligibles à la génération de réponses en spécifiant une requête codée comme valeur de la *sn_ais_assist.u_kb_encoded_query* propriété système. Lorsque vous définissez une valeur pour cette propriété système, Recherche IA génère Now Assist uniquement des réponses de résultat Genius de questions-réponses pour les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances qui répondent à votre requête codée.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de la *sn_ais_assist.u_kb_encoded_query* propriété système.
   Si le système vous invite à modifier le périmètre de l'application afin que vous puissiez modifier l'enregistrement, sélectionnez le lien fourni.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Définissez la valeur de la propriété système sur une requête codée.

> **Remarque :**
> Pour générer des chaînes de requête d'article de la base de connaissances pour votre requête codée, vous pouvez accéder à **Tous** > *Knowledge* > **Articles** > **Tous** et suivez les étapes décrites dans Générer une chaîne de requête codée via un filtre . Pour obtenir les descriptions de la syntaxe et des opérateurs de requête codée, consultez Chaînes de requêtes codées et Opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes .

Résultats

Recherche IA génère Now Assist uniquement des réponses de résultats Genius de questions-réponses pour les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances qui répondent à votre requête codée.

Mise en cache des Now Assist résultats Genius des questions-réponses

Recherche IA fournit deux caches de requête pour améliorer les performances de recherche pour Now Assist les résultats Genius Q&R. La mise en cache permet Recherche IA de renvoyer les réponses aux résultats Genius de questions-réponses précédemment générées Now Assist sans soumettre d'articles de la base de connaissances à la génération de Now LLM réponses.

Vue d'ensemble

Lorsqu'une requête de recherche déclenche une Now Assist configuration de résultat Genius de questions-réponses, Recherche IA utilise la requête de recherche et le sys_id du résultat de recherche d'article de la base de connaissances le mieux classé de la recherche pour rechercher des résumés d'articles mis en cache. Si aucun résumé d'article n'est trouvé dans les caches actifs, Recherche IA envoie la requête de recherche et le sys_id d'article à la génération de Now LLM réponse.

> **Remarque :**
> Par défaut, Recherche IA utilise uniquement le cache de premier niveau et le lors de la Now LLM recherche des Now Assist réponses de résultat Genius de questions-réponses. Pour activer le cache de deuxième niveau ou désactiver l'utilisation de , Now LLMles administrateurs peuvent modifier le mode de fonctionnement des caches comme décrit dans cette rubrique.

Niveaux de caches

Le cache comprend deux niveaux qui fonctionnent de différentes manières pour améliorer les performances de recherche pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses.

Cache de premier niveau

Le cache de premier niveau comprend une liste de paires clé-valeur stockées en mémoire pour un accès rapide. Chaque entrée de cache a une clé qui inclut une requête de recherche et le sys_id d'un article de la base de connaissances renvoyé par cette requête. La valeur de l'entrée de cache inclut le résumé généré par le Now LLM pour la requête de recherche et l'article de la base de connaissances spécifiés.

Lors de la vérification du cache de premier niveau, Recherche IA compare votre requête de recherche et le sys_id de vos résultats de recherche d'article de la base de connaissances aux clés d'entrée du cache. Si elle trouve une clé correspondante, elle renvoie le résumé de l'article à partir de la valeur d'entrée de cache correspondante. Sinon, il vérifie le cache 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.

Remarque :
Le cache de premier niveau génère un résultat uniquement lorsque votre requête de recherche correspond exactement au lexique de la requête de recherche mise en cache. Par exemple, si vous recherchez pour éviter les escroqueries , vous n'obtiendrez pas de résultat pour une entrée mise en cache avec une requête de recherche sur la prévention des escroqueries , car les deux requêtes de recherche ne contiennent pas les mêmes termes.

Cache de second niveau

Le cache de deuxième niveau comprend une table configurée en tant que Recherche IA source indexée. Chaque enregistrement de cette table est une entrée de cache et comprend une requête de recherche, le sys_id d'un résultat de recherche d'article de la base de connaissances associé, le résumé généré pour cette requête et cet article de la base de connaissances, ainsi que d'autres champs tels que Épinglé, sys_updated_on et run_as. Recherche IA Met à jour l'index de cette table chaque fois que ses enregistrements sont créés, mis à jour ou supprimés. Cette opération de mise à jour de l'index peut prendre jusqu'à une minute.

Lors de la vérification du cache de deuxième niveau, Recherche IA interroge la table indexée, recherchant une entrée qui correspond à votre requête de recherche et au sys_id de votre résultat de recherche d'article de la base de connaissances. S'il trouve une entrée correspondante, il renvoie le résumé de l'article stocké dans la table indexée. Sinon, il soumet votre requête de recherche et le résultat de recherche d'article de la base de connaissances au Now LLM.

Remarque :
Contrairement au cache de premier niveau, le cache de deuxième niveau compare les significations des requêtes de recherche à l'aide de la recherche sémantique, de sorte que vous pouvez obtenir un résultat de cache même si votre requête de recherche n'est pas une correspondance lexicale exacte pour la requête de recherche mise en cache. Par exemple, si vous recherchez pour éviter les escroqueries , vous pouvez obtenir le résultat d'une entrée mise en cache avec une requête de recherche sur la prévention des escroqueries , car les significations des deux requêtes de recherche sont similaires. Pour plus d'informations sur la recherche sémantique, consultez Recherche sémantique dans Recherche IA.

Avantages de la mise en cache

La mise en cache des Now Assist résultats Genius de questions-réponses fournit les avantages suivants :

- Diminue le délai de réponse moyen pour les réponses courantes Now Assist aux questions-réponses Résultat Genius
- Réduit la Now Assist consommation d'autorisation en réduisant le nombre de résultats de requête de recherche envoyés à l'extraction Now LLMNow Assist des réponses aux questions-réponses
- Augmente la probabilité de renvoyer une Now Assist réponse de résultat Genius de questions-réponses
- Améliore la cohérence de la recherche en renvoyant la même Now Assist réponse de résultat Genius aux questions-réponses pour des recherches similaires

Traduction automatique

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

Sécurité du contenu pour les requêtes mises en cache

Étant donné qu'il Recherche IA applique des restrictions de sécurité du contenu à votre recherche avant qu'elle ne corresponde aux articles de la base de connaissances et vérifie les caches, aucun des deux caches ne renvoie de résultats pour les articles de la base de connaissances auxquels vous n'avez pas accès. Pour en savoir plus sur Recherche IAle modèle de sécurité du contenu, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Modes de cache

Les Now Assist caches de réponses des résultats Genius de questions-réponses prennent en charge les modes de fonctionnement suivants :

- *off*: utiliser le cache de premier niveau et le pour trouver Now Assist les Now LLM réponses aux questions-réponses de résultat Genius.

  Recherche IA recherche dans le cache Now Assist de premier niveau les réponses de résultat Genius aux questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il envoie votre requête et votre article de la base de connaissances sys_id à la génération de Now LLM réponses.

  Now Assist Les réponses de résultat Genius de questions-réponses générées par le Now LLM renseignent le cache de premier niveau.

- *offline*: utiliser les caches de premier et de deuxième niveau pour trouver Now Assist les réponses aux questions-réponses de résultat Genius. Ne soumettez pas de requêtes au Now LLMfichier .

  Recherche IA recherche dans le cache Now Assist de premier niveau les réponses de résultat Genius aux questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il utilise la recherche sémantique pour rechercher des réponses qui correspondent au sens de votre requête dans le cache de deuxième niveau. Si aucune réponse mise en cache ne correspond au résultat de votre requête et de votre article de la base de connaissances, Recherche IA aucune réponse ne renvoie pour le résultat Genius de questions-réponses Now Assist .

  Now Assist Les réponses des résultats Genius des questions-réponses trouvées dans le cache de deuxième niveau renseignent le cache de premier niveau.

- *online*: utiliser les caches de premier et de deuxième niveau et le pour trouver Now Assist les Now LLM réponses aux questions-réponses de résultat Genius.

  Recherche IA recherche dans le cache Now Assist de premier niveau les réponses de résultat Genius aux questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il utilise la recherche sémantique pour rechercher des réponses qui correspondent au sens de votre requête dans le cache de deuxième niveau. Si aucune réponse mise en cache ne correspond au résultat de votre requête et de l'article de la base de connaissances, Recherche IA envoie la requête et l'article sys_id à la génération de Now LLM réponses.

  Now Assist Les réponses de résultat Genius de questions-réponses générées par le Now LLM renseignent les caches 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.

Le mode de fonctionnement par défaut est *off*.

Les administrateurs peuvent modifier le mode de fonctionnement des Now Assist caches de réponses des résultats Genius de questions-réponses en définissant la valeur de la *sn_ais_assist.semantic_cache_mode* propriété système sur *off*, *offline*ou *online*. Pour en savoir plus sur les paramètres des propriétés système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

Tâche planifiée pour la gestion du cache

La *Update Semantic Cache* tâche planifiée s'exécute quotidiennement pour effectuer les tâches suivantes :

- Remplir le cache de deuxième niveau avec les résultats des requêtes les plus fréquemment soumises trouvées dans la table Signal de recherche de l'événement de recherche [sys_search_event]. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous à Rechercher les tables de signaux.
- Purger toutes les entrées de cache de second niveau non épinglées qui n'ont pas été utilisées au cours des sept derniers jours. Les administrateurs de Search peuvent épingler les résultats dans la table de cache de deuxième niveau pour empêcher leur purge. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Épingler les réponses mises en cache pour Now Assist les questions-réponses Résultats Genius.

Épingler les réponses mises en cache pour Now Assist les questions-réponses Résultats Genius

Améliorez les performances des Now Assist résultats Genius de questions-réponses en épinglant les réponses fréquemment utilisées dans le cache de deuxième niveau. L'épinglage d'une réponse l'exempte du mécanisme de purge du cache.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs de recherche peuvent épingler des entrées dans le cache de deuxième niveau pour Now Assist les réponses de résultat Genius aux questions-réponses. La *Update Semantic Cache* tâche planifiée ignore les entrées épinglées lors de la purge du cache de deuxième niveau.

L'épinglage des entrées fréquemment utilisées permet d'améliorer les performances de recherche en permettant Recherche IA de renvoyer les réponses aux résultats Genius de questions-réponses précédemment générées Now Assist sans soumettre d'articles de la base de connaissances à la génération de Now LLM réponses.

Pour en savoir plus sur le cache de réponse de deuxième niveau Now Assist des résultats Genius Q&R et son utilisation, reportez-vous à Mise en cache des Now Assist résultats Genius des questions-réponses.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table dans Recherche IA le Now Assist cache sémantique [sn_ais_assist_semantic_cache].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_ais_assist_semantic_cache.list`.
   c. Appuyez sur 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.

Chaque enregistrement de cette table représente une entrée de cache de second niveau. La table est renseignée avec Now Assist les réponses de résultat Genius aux questions-réponses précédemment générées par le Now LLM.

2. Pour chaque enregistrement d'entrée de cache que vous souhaitez épingler, procédez comme suit :
   a. Ouvrez l'enregistrement d'entrée de cache en le sélectionnant dans la vue de liste.
   b. Définissez la valeur du champ **Épinglé** de l'enregistrement sur **vrai**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La *`Update Semantic Cache`* tâche planifiée ignore vos entrées épinglées lors de la purge du cache de deuxième niveau.

Now Assist Résultats Genius de commande de catalogue multi-tours

Now Assist Commande catalogue multi-tours Les résultats Genius affichent des réponses exploitables pour les éléments de catalogue qui correspondent à votre requête de recherche. Recherche IA met en correspondance les éléments de catalogue en fonction de leur similarité avec l'intention et la signification de votre recherche au lieu de rechercher des correspondances de termes exactes.

Une Now Assist Commande catalogue multi-tours carte de réponse de résultat Genius peut afficher jusqu'à trois éléments de catalogue. Recherche IA utilise la recherche sémantique pour trouver les éléments de catalogue qui correspondent le mieux au sens et à l'intention de votre requête de recherche. Pour plus d'informations sur la recherche sémantique, consultez Recherche sémantique dans Recherche IA.

Activation Now Assist des résultats Genius de commande catalogue multi-tours

Pour activer la Now Assist Commande catalogue multi-tours compétence dans une Recherche IA application, vous pouvez lier la configuration de résultat Now Assist Commande catalogue multi-tours Genius à votre profil de recherche pour l'application de recherche. Pour obtenir des détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Lier une configuration de résultat Genius à un profil de recherche.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre Now Assist Résultats Genius et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec Now Assist les résultats Genius de commande de catalogue multi-tours
Règles d'amélioration des résultats avec des actions de blocage	Lors du calcul Now Assist des réponses de résultats Genius de commande de catalogue multi-tours pour une requête de recherche, Recherche IA ignore tous les résultats de recherche bloqués.
Mots vides	Lors du calcul Now Assist des réponses de résultat Genius de commande de catalogue multi-tours pour une requête de recherche, Recherche IA ignore les mots vides dans la requête.

Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Interaction avec Now Assist les résultats Genius de commande de catalogue multi-tours
Synonymes	Lors du calcul Now Assist des réponses de résultat Genius de commande de catalogue multi-tours pour une requête de recherche, Recherche IA développe tous les synonymes dans la requête.
Gestion de la typo	Lors du calcul Now Assist des réponses de résultat Genius de commande de catalogue multi-tours pour une requête de recherche, Recherche IA corrige les termes mal orthographiés dans la requête.

Recherche sémantique dans Recherche IA

La recherche sémantique trouve des résultats en fonction de leur ressemblance de signification avec vos termes de recherche. Now Assist Q&R Genius Results et Now Assist utilisez la Agent virtuel recherche sémantique pour améliorer la mémorisation avec l'interprétation en langage naturel des requêtes de recherche.

Effectue par défaut Recherche IA une *recherche lexicale*, ce qui signifie qu'il trouve des résultats qui contiennent des correspondances littérales pour les termes de votre requête de recherche. À partir de la Vancouver version 4 du correctif, Recherche IA inclut un mode de recherche alternatif appelé *recherche sémantique* utilisé dans Now Assist les résultats Genius et Q Agent virtuelNow Assist &R .

La recherche sémantique analyse les significations et le contexte de vos termes de recherche et utilise ces informations pour trouver des résultats ayant des significations similaires. Il améliore la mémorisation de la recherche en interprétant le langage naturel pour refléter plus précisément l'intention de votre recherche.

À titre d'exemple, supposons que vous indexiez un enregistrement source comprenant du texte sur la façon de prévenir l'hameçonnage et de rechercher pour éviter les escroqueries.

- En mode de recherche lexicale, ne renvoie aucun résultat pour cet enregistrement, Recherche IA car les termes de votre requête de recherche ne correspondent pas littéralement aux termes inclus dans le contenu indexé.
- Toutefois, en mode de recherche sémantique, Recherche IA peut renvoyer un résultat pour l'enregistrement basé sur l'analyse contextuelle suivante :
  - Votre terme de recherche éviter a une signification contextuellement similaire pour empêcher
  - Votre terme de recherche « escroqueries » a une signification qui chevauche la signification de l'hameçonnage

Recherche IA classe les résultats de la recherche sémantique en fonction de leur similarité avec votre recherche. Dans l'exemple, si vous aviez un deuxième enregistrement indexé comprenant le texte Comment prévenir les escroqueries, il serait plus similaire à la recherche Éviter les escroqueries et son résultat de recherche apparaîtrait avant le résultat Comment prévenir l'hameçonnage .

La recherche sémantique ne prend en charge que les recherches en anglais.

Traduction automatique

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

Avantages de la recherche sémantique

La recherche sémantique fournit les avantages suivants :

- Permet d'améliorer la précision de la récupération des éléments de catalogue et des rubriques en faisant correspondre les résultats en fonction du sens sous-jacent de votre recherche plutôt qu'en appariant sur des mots clés.
- Fournit une expérience de recherche plus naturelle et cohérente en renvoyant des résultats similaires pour diverses requêtes de recherche avec la même signification sous-jacente.
- Il est moins nécessaire de créer et de tenir à jour des dictionnaires de synonymes pour anticiper les similitudes dans les recherches.

Détection automatique de la similarité sémantique des termes

En mode de recherche par défaut, vous pouvez créer manuellement un dictionnaire de synonymes pour prendre en charge des équivalences de termes spécifiques. Par exemple, vous pouvez définir un synonyme pour indiquer que l'application et leprogramme doivent être traités de manière équivalente lors de la recherche. Cette approche exige que vous identifiiez toutes les équivalences de terme à l'avance.

En revanche, pour la recherche sémantique, Recherche IA identifie automatiquement les similitudes de termes lors de l'indexation du contenu source et des métadonnées. Il ne s'appuie pas sur un dictionnaire de synonymes configurés ou de similitudes.

Résultat de recherche sémantique

La recherche sémantique remplace les mécanismes normaux Recherche IA d'appariement des termes et de classement par pertinence. Les résultats sont triés en fonction de leur similarité calculée avec vos termes de requête de recherche, les résultats les plus similaires apparaissant en premier.

Disponibilité de la recherche sémantique

La recherche sémantique n'est disponible que dans les contextes suivants.

- Now Assist utilise Agent virtuel la recherche sémantique pour la récupération d'éléments de catalogue et la récupération de rubriques d'agents actifs. Pour en savoir plus, consultez Now Assist in Virtual Agent .
- Now Assist Les résultats Genius Q&R utilisent la recherche sémantique lorsque vous recherchez des réponses mises en cache qui correspondent à votre requête dans le cache de deuxième niveau. Pour en savoir plus, consultez Mise en cache des Now Assist résultats Genius des questions-réponses.
- Now Assist Commande catalogue multi-tours Les résultats Genius utilisent la recherche sémantique lorsque vous recherchez des éléments de catalogue qui correspondent à votre requête de recherche. Pour en savoir plus, consultez Now Assist Résultats Genius de commande de catalogue multi-tours.

La recherche sémantique n'inclut aucun paramètre configurable.

Now Assist dans Recherche IA la référence

Informations de référence pour l'application Now Assist dans Recherche IA .

Traduction automatique

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

Composants installés avec Now Assist dans Recherche IA

L'application Now Assist dans Recherche IA installe de nouveaux composants système, notamment les propriétés système, Mappage d'action des vues d'entité les configurations (EVAM) et EVAM les modèles.

Propriétés installées avec Now Assist dans Recherche IA

Propriété	Description
sn_ais_assist.dpr_enabled	Option permettant d'activer l'ingestion de vecteurs sémantiques et la recherche de vecteurs sémantiques de contenu à partir de la source indexée Connaissances [kb_knowledge]. Recherche IA utilise la recherche vectorielle sémantique pour le contenu indexé de la base de connaissances lors du calcul Now Assist Q&R Genius Results. Les administrateurs de Search peuvent désactiver l'ingestion de vecteurs sémantiques et la recherche de connaissances en définissant la valeur de cette propriété système sur faux. **Remarque :** Après avoir défini la valeur de cette propriété système sur true, vous devez réindexer manuellement le contenu de la source indexée Knowledge [kb_knowledge] afin de bénéficier des avantages de l'ingestion vectorielle sémantique. Pour en savoir plus sur la réindexation d'une source indexée, reportez-vous à la section Effectuer un indexage complet de la table ou une réindexation pour une seule source indexée. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Valeurs prises en charge : ○ *true*: Recherche IA utilise l'ingestion de vecteur sémantique lors de l'indexation du contenu à partir de la source indexée Knowledge [kb_knowledge]. Lors du calcul Now Assist des résultats Genius de questions-réponses, Recherche IA la recherche vectorielle sémantique est utilisée pour le contenu indexé de la base de connaissances [kb_knowledge] si la valeur de la propriété système est définie sur vrai, ou la *sn_ais_assist.dpr_ingestion_completed*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	recherche par mot clé standard si elle est définie sur faux. ○ *false*: Recherche IA n'utilise pas l'ingestion de vecteur sémantique pour le contenu de la source indexée Knowledge [kb_knowledge]. Lors du calcul Now Assist des résultats Genius de questions-réponses, Recherche IA la recherche par mot clé standard est utilisée pour le contenu indexé de la base de connaissances [kb_knowledge]. • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_ais_assist.dpr_ingestion_completed	Option spécifiant si l'ingestion de vecteur sémantique est terminée pour le contenu provenant de la source indexée Connaissances [kb_knowledge]. Lors du calcul Now Assist des résultats Genius de questions-réponses pour les requêtes de recherche, Recherche IA la recherche vectorielle sémantique est utilisée uniquement pour le contenu indexé de la base de connaissances [kb_knowledge] si la valeur de cette propriété système est définie sur vrai. Recherche IA définit la valeur de cette propriété système sur vrai une fois l'ingestion de vecteur sémantique initiale terminée pour la source indexée de la base de connaissances. Les administrateurs de Search peuvent désactiver la recherche vectorielle sémantique pour le contenu indexé dans la base de connaissances dans Now Assist les résultats Genius Q&R en définissant la valeur de cette propriété système sur faux. **Remarque :** Si la valeur de la propriété système est définie sur faux, Recherche IA ignore la valeur de cette propriété système et utilise toujours la recherche par mot clé standard pour le contenu indexé dans la *sn_ais_assist.dpr_enabled* base de connaissances lors du calcul Now Assist des résultats Genius de questions-réponses. • Type : true | false • Valeur par défaut : false • Valeurs prises 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.

Propriété	Description
	○ *true*: lors du calcul Now Assist des résultats Genius de questions-réponses, Recherche IA utilise la recherche vectorielle sémantique pour le contenu indexé de la base de connaissances [kb_knowledge]. ○ *false*: lors du calcul Now Assist des résultats Genius de questions-réponses, Recherche IA la recherche par mot clé standard est utilisée pour le contenu indexé de la base de connaissances [kb_knowledge]. • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_ais_assist.semantic_cache_mode	Mode opérationnel pour les Now Assist caches de résultats Genius de questions-réponses. Utilisez ce mode pour contrôler la façon dont Recherche IA les caches sont utilisés et le lors de la Now LLM recherche de Now Assist réponses de résultat Genius aux questions-réponses. Pour plus d'informations sur la façon dont Recherche IA les réponses de résultat Genius Q&R sont mises Now Assist en cache, reportez-vous à la section Mise en cache des Now Assist résultats Genius des questions-réponses. • Type : chaîne • Valeur par défaut : désactivé • Valeurs prises en charge : ○ *off*: utiliser le cache de premier niveau et le pour trouver Now Assist les Now LLM réponses aux questions-réponses de résultat Genius. Recherche IA recherche dans le cache Now Assist de premier niveau les réponses de résultat Genius aux questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il envoie votre requête et votre article de la base de connaissances sys_id à la génération de Now LLM réponses. Now Assist Les réponses de résultat Genius de questions-réponses générées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le Now LLM renseignent le cache de premier niveau. ○ *offline*: utiliser les caches de premier et de deuxième niveau pour trouver Now Assist les réponses aux questions-réponses de résultat Genius. Ne soumettez pas de requêtes au Now LLMfichier . Recherche IA recherche dans le cache Now Assist de premier niveau les réponses de résultat Genius aux questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il utilise la recherche sémantique pour rechercher des réponses qui correspondent au sens de votre requête dans le cache de deuxième niveau. Si aucune réponse mise en cache ne correspond au résultat de votre requête et de votre article de la base de connaissances, Recherche IA aucune réponse ne renvoie pour le résultat Genius de questions-réponses Now Assist . Now Assist Les réponses des résultats Genius des questions-réponses trouvées dans le cache de deuxième niveau renseignent le cache de premier niveau. ○ *online*: utiliser les caches de premier et de deuxième niveau et le pour trouver Now Assist les Now LLM réponses aux questions-réponses de résultat Genius. Recherche IA recherche dans le cache Now Assist de premier niveau les réponses de résultat Genius aux questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il utilise la recherche sémantique pour rechercher des réponses qui correspondent au sens de votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	requête dans le cache de deuxième niveau. Si aucune réponse mise en cache ne correspond au résultat de votre requête et de l'article de la base de connaissances, Recherche IA envoie la requête et l'article sys_id à la génération de Now LLM réponses. Now Assist Les réponses de résultat Genius de questions-réponses générées par le Now LLM renseignent les caches de premier et de deuxième niveau. • Emplacement : absent par défaut de la table Propriétés système [sys_properties]. Pour remplacer la valeur par défaut, ajoutez cette propriété en suivant les étapes de la section Ajouter une propriété système.
sn_ais_assist.u_kb_encoded_query	Requête codée qui définit l'ensemble des résultats de recherche d'articles de la base de connaissances éligibles pour Now Assist la génération de réponses Q&R Genius Result. Seuls les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances qui répondent à Now LLM cette requête peuvent être envoyés pour Now Assist la génération de réponses aux questions-réponses. • Type : chaîne • Valeur par défaut : vide (aucune requête) • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_ais_assist.u_llm_api_timeout	Délai d'attente maximal, en secondes, des Now Assist résultats de la génération de réponses aux questions-réponses à partir Now LLMdu . • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 120 • Emplacement : absent par défaut de la table Propriétés système [sys_properties]. Pour remplacer la valeur par défaut, ajoutez cette propriété en suivant les étapes de la section Ajouter une propriété système.
sn_ais_assist.u_question_regex	Modèle d'expression régulière Java insensible à la casse qui définit les recherches éligibles pour Now Assist la génération de réponses aux questions-réponses. Par exemple, le modèle `^(quoi|où|`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	quand|pourquoi|qui|à qui|lequel|comment)\b restreint l'éligibilité aux requêtes de recherche qui commencent par l'un des mots clés spécifiés. Lorsque cette propriété système a une valeur définie, seules les recherches dans les applications prises en charge qui correspondent au modèle spécifié sont éligibles pour Now Assist la génération de réponses aux questions-réponses. Lorsqu'aucune valeur n'est définie, toutes les recherches dans les applications prises en charge sont éligibles pour Now Assist la génération de réponses aux questions-réponses. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] Pour en savoir plus sur la syntaxe du modèle d'expression régulière Java, consultez le Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .
sn_ais_assist.u_sanitize_html	Option permettant de supprimer les balises HTML du texte de l'article de la base de connaissances avant de l'envoyer à la génération de réponses aux Now Assist questions-réponsesNow LLM. [store-future: BEGIN review]Cette propriété système affecte Now Assist uniquement les résultats Genius. Cela ne modifie pas le comportement des Now Assist Questions et réponses multi-tours résultats Genius. [End] • Type : true | false • Valeur par défaut : false • Emplacement : absent par défaut de la table Propriétés système [sys_properties]. Pour remplacer la valeur par défaut, ajoutez cette propriété en suivant les étapes de la section Ajouter une propriété système.

Remarque :
Pour accéder à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties], sélectionnez **Tout**, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation, puis appuyez sur **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.

Tâches planifiées installées Now Assist avec dans Recherche IA

Tâche planifiée	Description
Mettre à jour le cache sémantique	• Remplissez le cache de deuxième niveau Now Assist des résultats Genius de questions-réponses avec les résultats des requêtes les plus fréquemment soumises trouvées dans la table de signaux de recherche Événement de recherche [sys_search_event]. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous à Rechercher les tables de signaux. • Purger toutes les entrées non épinglées du cache de deuxième niveau des résultats Genius Q&R qui n'ont Now Assist pas été utilisées au cours des sept derniers jours. Les administrateurs de Search peuvent épingler les résultats dans la table de cache de deuxième niveau pour empêcher leur purge. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Épingler les réponses mises en cache pour Now Assist les questions-réponses Résultats Genius.

Configurations du mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM) installées avec Now Assist dans Recherche IA

Configuration	Description
Recherche IA globale : Now Assist résultat Genius des questions-réponses	Contient les paramètres de configuration de la vue pour la configuration des résultats Genius dans Recherche IA pour Next Experience la Now Assist recherche globale. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Now Assist questions-réponses de recherche	Contient les paramètres de configuration d'affichage pour la configuration de résultat Now Assist Genius dans une application de recherche. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Now Assist Résultat Genius de questions-réponses multi-tours	Contient les paramètres de configuration de vue pour la configuration de résultat Now Assist Questions et réponses multi-tours Genius dans 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.

Configuration	Description
	• Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Taxonomie : Now Assist résultat Genius des questions-réponses	Contient les paramètres de configuration d'affichage pour la configuration des résultats Genius dans la Now Assist taxonomie de contenu. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Agent virtuel : résultat Genius de questions-réponses Now Assist	Contient les paramètres de configuration de vue pour la configuration de résultat Now Assist Genius dans Agent virtuel. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**

Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM) modèles installés avec Now Assist dans Recherche IA

Modèle	Description
Recherche IA Global : Now Assist modèle de résultat Genius de questions-réponses	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d'actions pour la configuration des résultats Genius dans Recherche IANext Experience la Now Assist recherche globale. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**
Modèle de Now Assist questions-réponses de recherche	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d'actions pour la configuration de résultat Now Assist Genius dans 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.

Modèle	Description
	• Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**
Modèle de Agent virtuel : Now Assist modèle de résultats Genius de questions-réponses	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d'actions pour la configuration de résultat Now Assist Genius dans Agent virtuel. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tous** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**

Liste de tous les composants installés avec Now Assist dans Recherche IA

Pour afficher la liste complète des composants installés avec Now Assist dans Recherche IA, procédez comme suit dans Rechercher les composants installés avec une application. Le nom du package de l'application est `Now Assist` **dans** `Recherche IA`.

[store-future: BEGIN review]

Recherche IA Tuning

L'application Recherche IA Tuning ServiceNow® Store permet aux administrateurs de recherche et aux utilisateurs métiers sélectionnés de rationaliser l'évaluation et le réglage de Recherche IA la pertinence.

[End]

Réglage de l'installation Recherche IA

Installez l'application Recherche IA Tuning à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

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 Recherche IA Tuning (sn_aisearch_global).

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sélectionnez **Installer**.

Utilisation Recherche IA de Tuning

Les administrateurs de Search peuvent l'utiliser Recherche IA Tuning pour créer Recherche IA des évaluations. Pour chaque évaluation, les administrateurs de recherche peuvent affecter des experts professionnels en tant qu'examinateurs des résultats de recherche et afficher l'analyse de recherche en fonction des évaluations des résultats.

Affectez le rôle de Recherche IA réviseur de réglage aux utilisateurs métiers

Accordez le sn_ais_data.tuning_reviewer rôle aux utilisateurs métiers afin qu'ils puissent évaluer et examiner les résultats de recherche dans les évaluations de réglage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour évaluer et examiner les résultats de recherche dans Recherche IA Tuning les évaluations, les utilisateurs ont besoin du ais_admin rôle ou du sn_ais_data.tuning_reviewer rôle.

Le ais_admin rôle est réservé aux Recherche IA administrateurs. Accordez le sn_ais_data.tuning_reviewer rôle aux utilisateurs métiers que vous souhaitez spécifier en tant que réviseurs dans Recherche IA Tuning les évaluations.

Procédure

- Affecter un rôle à un utilisateur
- Affecter un rôle à un groupe

Créer une Recherche IA évaluation de réglage

Créez une évaluation pour mesurer la pertinence des résultats de deux applications de recherche pour un ensemble spécifié de requêtes de recherche. Comparez les performances de la recherche de Recherche IA texte Zing ou comparez les performances de deux applications différentes Recherche IA .

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une Recherche IA Tuning évaluation vous permet de comparer la pertinence des résultats de recherche pour deux applications de recherche. Vous pouvez créer une évaluation pour l'un des cas d'utilisation suivants :

- Comparer la pertinence des résultats de recherche pour Zing et Recherche IA les applications qui ont les mêmes sources de recherche
- Comparer la pertinence des résultats de recherche pour deux applications Recherche IA qui partagent les mêmes sources de recherche

L'évaluation comprend les paramètres 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.

1. Les deux applications de recherche à comparer : une application de base de référence et une application de comparaison
2. L'ensemble des termes de recherche et la langue de recherche à utiliser lors de l'évaluation de la pertinence des résultats de recherche pour les deux applications sélectionnées
3. Les utilisateurs de recherche affectés à l'évaluation et à l'examen des résultats de recherche pour les requêtes sélectionnées dans les deux applications sélectionnées
4. Une date limite pour l'achèvement des étapes d'évaluation et d'examen

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réglage de Recherche IA** > **Page d'accueil d'administrateur**.
2. Sur la carte **Démarrer un nouvel objectif de syntonisation** , sélectionnez **Afficher la configuration**.
   L'assistant Recherche IA Tuning s'affiche.
3. Sur le 1 du sorcier **. Configurez un nouvel écran d'évaluation** , effectuez les étapes suivantes.

   a. Dans la section **Détails de l'évaluation** , saisissez un nom et une description pour votre évaluation.

   b. Saisissez une date limite pour les réviseurs ou sélectionnez-en une à l'aide de l'outil de sélection de calendrier ( ).

   c. Dans la section **Quelles applications de recherche voulez-vous comparer ?** , sélectionnez le moteur de recherche approprié pour votre application de recherche de base de référence.

   d. Sélectionnez Zing ou Recherche IA l'application de référence pour votre comparaison de pertinence.

   e. Sélectionnez l'application Recherche IA que vous souhaitez comparer à l'application de recherche de base de référence sélectionnée.

   Remarque :
   Vous ne pouvez sélectionner qu'une Recherche IA application qui utilise les mêmes sources de recherche que votre application de recherche de base de référence. Si la liste de sélection est vide, aucune évaluation n'est possible pour l'application de système de base sélectionnée.

   f. **Facultatif :** Pour passer en revue les paramètres de configuration d'une application de recherche sélectionnée, sélectionnez son lien **Afficher les détails de l'application de recherche** .

   g. Passez à l'écran suivant en **sélectionnant Continuer jusqu'à 2. Choisissez des termes de recherche**.

4. Sur le sorcier **2. Écran Choisir des termes** de recherche, indiquez la source des termes de recherche que vous souhaitez que les utilisateurs évaluent et examinent dans les deux applications de recherche 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.

- Pour récupérer des termes de recherche dans une langue spécifique à partir de la table Événement de recherche [sys_search_event], choisissez **Sélectionner dans les journaux** , puis choisissez la langue souhaitée.

> **Remarque :**
> Le système filtre les termes de recherche qui ne contiennent que des numéros d'enregistrement ou qui comportent 3 caractères ou moins.

- Si vous disposez du rôle administrateur et que vous souhaitez récupérer des termes de recherche à partir d'une autre table, choisissez **Configuration avancée**, spécifiez la table et la colonne contenant les termes de recherche, puis sélectionnez éventuellement **Filtrer les termes de recherche avec le créateur de condition** pour définir les conditions de filtre que les termes doivent satisfaire.

a. Dans le champ **Nombre maximal de termes de recherche** , saisissez une limite entière.

b. Dans le champ **Nombre maximal de résultats de recherche suggérés par application** , saisissez une limite entière.

c. Passez à l'écran suivant en sélectionnant **Continuer jusqu'à 3. Affinez les termes de recherche**.

5. Sur le sorcier **3. Affinez l'écran des termes** de recherche, effectuez ces étapes.

a. Sélectionnez **Charger les termes de recherche**.

b. Passez en revue les termes de recherche chargés.

c. **Facultatif :** Utilisez le champ de recherche et l'icône de recherche ( ) pour affiner l'ensemble des termes de recherche affichés, ou sélectionnez l'icône Effacer l'entrée (icône) pour afficher la liste complète des termes de recherche chargés.

d. **Facultatif :** Pour supprimer les termes de recherche indésirables, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Supprimer** et confirmez en sélectionnant **Supprimer tout**.

e. **Facultatif :** Pour ajouter de nouveaux termes de recherche, sélectionnez **Ajouter de nouveaux termes de recherche**, puis saisissez vos nouveaux termes, en sélectionnant **Ajouter** après chaque, et enfin sélectionnez l'icône Fermer la boîte de dialogue (icône).

f. Passez à l'écran suivant en sélectionnant **Continuer jusqu'à 4. Affectez des réviseurs**.

6. Sur le sorcier **4. Affecter l'écran des réviseurs** , effectuez ces étapes.

a. Dans le champ **Réviseurs** , sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs de recherche à évaluer et examinez les résultats de recherche pour l'évaluation.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez sélectionner que les utilisateurs disposant des rôles ou sn_ais_data.tuning_reviewerais_admin en tant que réviseurs.

b. Passez à l'écran suivant en sélectionnant **Continuer vers Examiner et Publier**.

7. Sur l'écran **Vérifier et vérifierl'assistant** de l'assistant, effectuez les étapes 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.

a. Vérifiez que vos paramètres d'évaluation sont corrects.

> **Remarque :**
> Si un paramètre est incorrect, sélectionnez le lien de l'écran de l'assistant approprié, corrigez le paramètre, puis revenez à l'écran **Vérifier et vérifier**.

b. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **D'accord**.

Que faire ensuite

Informez les réviseurs sélectionnés qu'ils peuvent commencer à évaluer et à examiner les résultats de recherche pour l'évaluation. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Évaluez et passez en revue les résultats de recherche dans une Recherche IA évaluation de réglage.

> **Remarque :**
> Ne modifiez pas la configuration de l'une ou l'autre des applications de recherche de votre évaluation tant que la révision n'est pas terminée. Les modifications en cours de révision des configurations de l'application de recherche peuvent provoquer des comportements inattendus dans l'interface utilisateur de révision.

Évaluez et passez en revue les résultats de recherche dans une Recherche IA évaluation de réglage

Sélectionnez, examinez et évaluez les résultats des termes de recherche inclus dans une Recherche IA Tuning évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ais_data.tuning_reviewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les réviseurs évaluent la pertinence des résultats de recherche pour Recherche IA Tuning les évaluations. La pertinence du résultat de recherche est évaluée séparément pour chaque terme de recherche défini dans l'évaluation. Les évaluations cumulées des résultats de recherche déterminent la pertinence globale des applications de recherche évaluées.

Chaque réviseur sélectionne les termes de recherche à examiner dans la liste des termes définis dans l'évaluation. Une fois qu'un réviseur sélectionne un terme de recherche, ce terme de recherche n'est plus disponible à la sélection par d'autres évaluateurs pour la même évaluation.

Lors de l'examen des résultats pour un terme de recherche, l'écran d'examen affiche jusqu'à 10 résultats Genius dédupliqués et des résultats de recherche provenant de l'une ou l'autre des deux applications de recherche évaluées, ou des deux. Les résultats s'affichent dans un ordre arbitraire et ne sont pas triés par score de pertinence. Les évaluateurs attribuent une note numérique de 2, 1 ou 0 pour chaque résultat affiché, indiquant sa pertinence par rapport au terme de recherche sélectionné.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réglage de Recherche IA** > **Page d'accueil du réviseur**.
2. Dans la carte de l'évaluation Recherche IA Tuning sur laquelle vous souhaitez travailler, sélectionnez **Démarrer** ou **Reprendre la révision**.
3. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner des termes de recherche** , sélectionnez les termes de recherche à évaluer et à examiner en effectuant les étapes 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.

a. Facultatif : Utilisez le champ de recherche et l'icône de recherche ( ) pour affiner l'ensemble des termes de recherche affichés, ou sélectionnez l'icône Effacer la saisie (icône) pour afficher la liste complète des termes de recherche.

b. Sélectionnez tous les termes de recherche que vous souhaitez évaluer et examiner.

c. Sélectionnez **Démarrer la révision**.

4. Sur l'écran **Examiner les résultats de recherche** , évaluez et examinez les termes de recherche en effectuant les étapes suivantes.

a. Sélectionnez un terme de recherche à évaluer et à examiner dans la liste Termes de recherche.

> **Remarque :**
> La liste Termes de recherche affiche les termes de recherche par ordre alphabétique et met en évidence le terme de recherche sélectionné. Un décompte **examiné** indique le nombre de résultats de recherche évalués pour le terme de recherche sélectionné et le nombre total de résultats de recherche qu'il a renvoyés.

b. Pour chaque résultat de recherche affiché, sélectionnez une valeur d'évaluation :

Évaluation	Description
2 - Exact	Le résultat correspond exactement à la recherche. Il doit apparaître avec une pertinence élevée dans les résultats pour le terme de recherche.
1 - Utile	Le résultat n'est pas directement pertinent pour la recherche, mais peut être utile à certains utilisateurs de la recherche. Il doit apparaître avec peu de pertinence dans les résultats pour le terme de recherche.
0 - Non pertinent	Le résultat n'est pas pertinent pour la recherche. Il ne doit pas apparaître dans les résultats du terme de recherche.

c. Facultatif : Si des résultats de recherche pour le terme de recherche sélectionné sont manquants, ajoutez-les en sélectionnant **Ajouter des résultats**, en sélectionnant ces résultats, puis en sélectionnant **Ajouter**.

> **Remarque :**
> Si vous évaluez tous les résultats d'un terme de recherche comme non pertinents, un message s'affiche vous invitant à ajouter les résultats de recherche manquants.

d. Facultatif : Pour revenir à l'écran de sélection des termes de recherche, sélectionnez **Revenir à la liste** dans la liste Termes de recherche.

> **Remarque :**
> Si aucun autre terme de recherche n'est disponible pour la sélection, sélectionner **Revenir à la liste** vous renvoie à votre liste d'évaluations à la place.

e. Lorsque votre révision est terminée, sélectionnez **J'ai compris**.

Traduction automatique

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

Rechercher des mesures et des analyses pour Recherche IA les évaluations de réglage

Les mesures et analyses de recherche fournissent une vue d'ensemble de la qualité de la pertinence de la recherche pour les applications de recherche évaluées. Les mesures et l'analyse d'une évaluation sont dérivées des évaluations des résultats de recherche attribuées par les examinateurs d'évaluation.

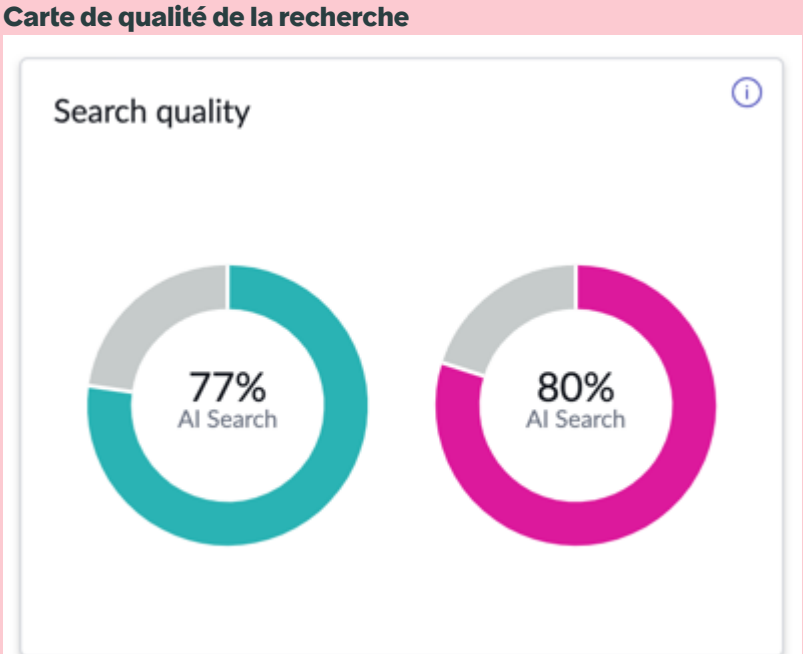
Les administrateurs de Search peuvent accéder au graphique de qualité de recherche et à la jauge de progression globale d'une évaluation en accédant à **Tous** > **Réglage de Recherche IA** > **Page d'accueil d'administrateur**. Pour afficher la page d'analyse complète de l'évaluation avec toutes les mesures, sélectionnez **Afficher l'analyse complète**.

Remarque :
Recherche IA Tuning Remplit uniquement le graphique de qualité de la recherche et les mesures de la page d'analyse pour les évaluations comportant au moins 20 termes de recherche examinés. La jauge de progression globale est toujours renseignée.

Graphique de qualité de la recherche

Cette mesure s'affiche sur la page d'accueil de l'administrateur Recherche IA Tuning et sur l'ensemble de la page d'analyse. Le lien **Comparaison des scores par termes de recherche** s'affiche uniquement dans la carte sur l'ensemble de la page d'analyse.

Carte de qualité de la recherche



La carte Qualité de la recherche indique la qualité globale de la pertinence de la recherche pour les applications de recherche de base de référence et de comparaison spécifiées dans une évaluation. Le score de qualité de recherche d'une application indique dans quelle mesure ses cinq premiers résultats de recherche pour les termes de recherche examinés s'alignent sur les évaluations des résultats de recherche des évaluateurs pour ces termes. Des scores de qualité plus élevés indiquent des résultats de recherche plus pertinents et une meilleure pertinence globale de la recherche.

- Dans San Diego et les versions précédentes, les scores de qualité de recherche sont affichés sous forme de nombres compris entre 0 et 100 inclus.
- À partir de la Tokyo version, les scores de qualité de recherche sont affichés sous forme de pourcentages.

Traduction automatique

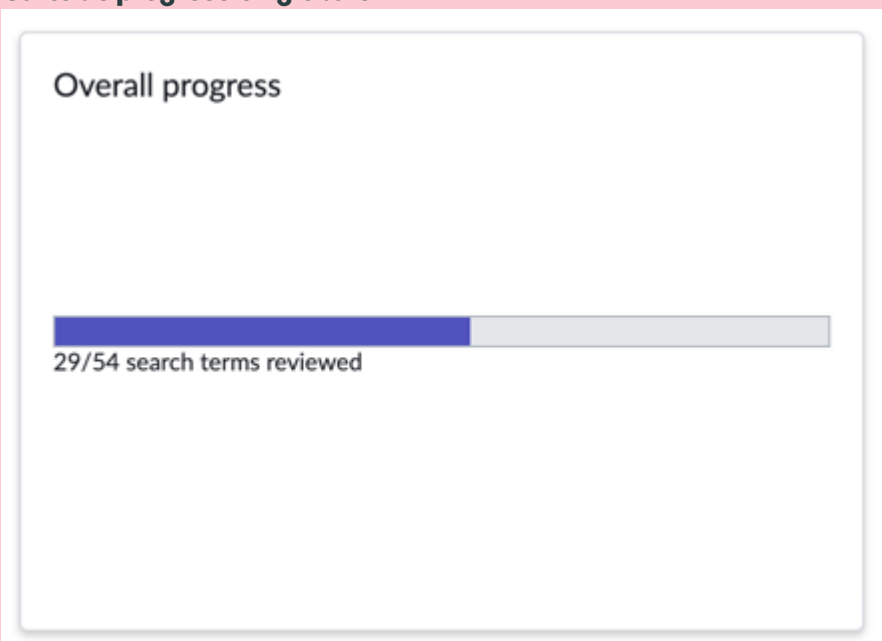
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour afficher les comparaisons de scores pour les termes de recherche individuels de l'évaluation, sélectionnez **Comparaison des scores par termes de recherche**. Ce lien s'affiche uniquement dans la carte de qualité de recherche sur l'ensemble de la page d'analyse. Sélectionnez **Retour** pour revenir à la page d'analyse complète.

Graphique de progression globale

Cette mesure s'affiche sur la page d'accueil de l'administrateur Recherche IA Tuning et sur l'ensemble de la page d'analyse.

Carte de progression globale



Le graphique de progression globale affiche le nombre de termes de recherche examinés et le nombre total de termes de recherche disponibles pour examen dans une évaluation.

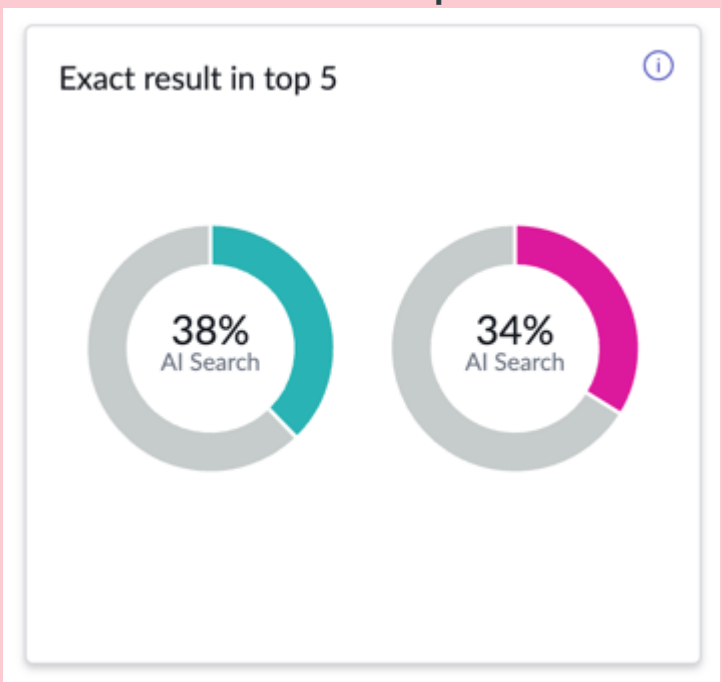
Résultat exact dans le graphique des 5 premiers

Cette mesure s'affiche uniquement sur l'ensemble de la page 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.

Résultat exact dans la carte des 5 premiers

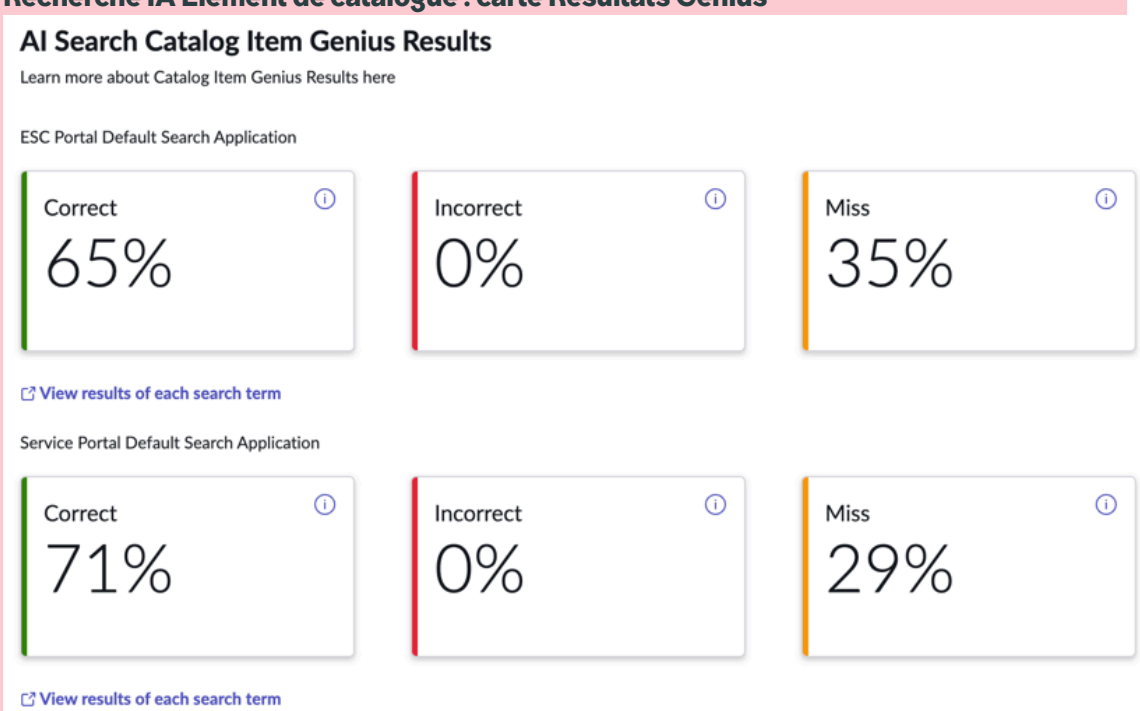


La carte Résultat exact dans les 5 premiers indique le pourcentage de termes de recherche examinés pour lesquels un réviseur a évalué au moins un des cinq premiers résultats de recherche comme une correspondance exacte. Les scores plus élevés indiquent que les résultats les plus pertinents apparaissent en premier pour les recherches évaluées.

Recherche IA Résultats Genius de l'élément de catalogue

Cette mesure s'affiche uniquement sur l'ensemble de la page d'analyse.

Recherche IA Élément de catalogue : carte Résultats Genius



La Recherche IA carte Résultats Genius de l'élément de catalogue affiche les pourcentages corrects, incorrects et manqués pour les résultats Genius de l'élément de catalogue 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.

les deux applications de recherche évaluées. Ces pourcentages de catégories sont définis comme suit.

Catégorie	Description
Correct	La somme des pourcentages suivants : • Pourcentage de termes de recherche examinés qui ont renvoyé un résultat Genius d'élément de catalogue évalué comme une correspondance exacte ou utile. • Pourcentage de termes de recherche examinés qui n'ont renvoyé aucun résultat Genius d'élément de catalogue et pour lesquels aucun résultat de recherche d'élément de catalogue n'a été évalué comme correspondant exact ou utile.
Incorrect	Pourcentage de termes de recherche examinés qui ont renvoyé un résultat Genius d'élément de catalogue classé comme non pertinent.
Manquer	Pourcentage de termes de recherche examinés qui n'ont renvoyé aucun résultat Genius d'élément de catalogue et pour lesquels aucun résultat de recherche d'élément de catalogue n'a été évalué comme correspondant exact ou utile.

Pour afficher les détails des résultats Genius d'élément de catalogue d'une application de recherche pour chaque terme de recherche, sélectionnez **Afficher les résultats de chaque terme de recherche** pour l'application souhaitée. Sélectionnez **Retour** pour revenir à la page d'analyse complète.

Recherche IA Référence de réglage

Informations de référence pour l'application Recherche IA Tuning .

Composants installés avec Recherche IA Tuning

L'application Recherche IA Tuning installe de nouveaux composants système, notamment un rôle d'utilisateur et plusieurs tables.

Rôles installés avec Recherche IA Tuning

Rôle	Description	Contient des rôles
Recherche IA Tuning Réviseur [sn_ais_data.tuning_reviewer]	Les termes de recherche d'évaluation et d'avis dans les évaluations de réglage.	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.

Tables installées avec Recherche IA Tuning

Table	Description
Affectation d'étiquetage des données Recherche IA [ais_labeling_assignment]	Liste des mappages entre les réviseurs et les termes de recherche issus des évaluations de réglage.
Étiquette d'étiquetage des données Recherche IA [ais_labeling_label]	Liste des évaluations des résultats de recherche pour les termes de recherche spécifiés dans les évaluations de réglage.
Projet d'étiquetage des données Recherche IA [ais_labeling_project]	Liste des évaluations de réglages.
Terme d'étiquetage des données Recherche IA [ais_labeling_term]	Liste des mappages entre les évaluations de réglage et les termes de recherche.

[store-future: BEGIN review]

Résultats Genius pour Recherche IA

Cette ServiceNow Store application fournit des modèles et des NLU configurations de résultats Genius qui prennent en charge Français, allemand, japonais et espagnol les requêtes de recherche dans Recherche IA.

Rôles requis

Les rôles suivants sont associés à cette application :

- Now Platform administrateur (admin) : installez et activez cette application.
- Recherche IA administrateur (ais_admin) : examinez l'état de publication des modèles d'application NLU . Liez les configurations des résultats Genius de l'application aux profils de recherche. Clonez les configurations des résultats Genius pour les modifier. Modifiez les définitions d'application Mappage d'action des vues d'entité de recherche (EVAM) pour qu'elles fonctionnent avec les nouvelles configurations de résultats Genius.
- Mappage d'action des vues d'entité (EVAM) administrateur (evam_admin) : modifier les définitions d'application EVAM de recherche afin qu'elles fonctionnent avec les nouvelles configurations de résultats Genius.

[End]

Installer Résultats Genius pour Recherche IA

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Résultats Genius pour Recherche IA (sn_genius_results).

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

Résultats Genius pour Recherche IA inclut des NLU modèles et des configurations de résultats Genius pour Recherche IA les requêtes dans Français, allemand, japonais et espagnol.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur ces éléments installés, reportez-vous aux sections Modèles NLU de résultat Genius pour l'Français, l'allemand, le japonais et l'espagnol et Configurations par défaut des résultats Genius pour l'Français, l'allemand, le japonais et l'espagnol.

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 Résultats Genius pour Recherche IA (sn_genius_results).

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

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

Que faire ensuite

L'application inclut la Résultats Genius pour Recherche IA EVAM configuration des cartes-réponses d'élément de catalogue Résultat Portail de servicesGenius dans . Pour en savoir plus sur la configuration des cartes de réponse Personnes et Éléments de catalogue dans d'autres applications de recherche, suivez les étapes dans EVAM Paramètres pour l'Français, l'allemand, le japonais et l'espagnol Résultats Genius dans les applications de recherche.

EVAM Paramètres pour l'Français, l'allemand, le japonais et l'espagnol Résultats Genius dans les applications de recherche

Pour utiliser Français, allemand, japonais et espagnol les résultats Genius relatifs aux personnes et aux éléments de catalogue dans vos applications de recherche, vous devez configurer Mappage d'action des vues d'entité les paramètres (EVAM) pour ces applications.

Application de recherche	EVAM Étapes de configuration
Centre de services aux employés	Les paramètres par défaut Centre de services aux employés EVAM ne prennent en charge que les configurations de personnes et d'éléments de catalogue Genius Result en anglais. Pour obtenir des instructions sur la mise à jour Centre de services aux employés EVAM des paramètres pour tenir compte des nouvelles Français, allemand, japonais et espagnol configurations de résultat Genius Personnes et Élément de catalogue, voir XREF.
Now Mobile	Les paramètres par défaut Now Mobile EVAM ne prennent en charge que les configurations de personnes et d'éléments de catalogue Genius Result en anglais.

Traduction automatique

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

Application de recherche	EVAM Étapes de configuration
Portail de services	L'application Résultats Genius pour Recherche IA inclut des Portail de services EVAM configurations pour les nouvelles Français, allemand, japonais et espagnol configurations de résultats Genius d'éléments de catalogue. Vous n'avez pas besoin de configurer EVAM des paramètres pour utiliser ces configurations de résultats Genius dans Portail de services. **Remarque :** Portail de services n'utilise pas People Genius Results.
Agent virtuel	Les paramètres par défaut Agent virtuel EVAM ne prennent en charge que les configurations de personnes et d'éléments de catalogue Genius Result en anglais. Pour obtenir des instructions sur la mise à jour des paramètres pour prendre en compte Agent virtuel EVAM les nouvelles Français, allemand, japonais et espagnol configurations de résultats Genius Personnes et Élément de catalogue, consultez Configurer des résultats Genius autres qu'en langue anglaise pour Agent virtuel.

Configurer EVAM les paramètres pour Français, allemand, japonais et espagnol Résultats Genius dans votre portail personnalisé

Configurez Mappage d'action des vues d'entité les paramètres (EVAM) pour activer Français, allemand, japonais et espagnol les personnes et les éléments de catalogue Genius Results dans votre portail personnalisé.

Avant de commencer

Ces étapes supposent que vous avez déjà créé un EVAM définition pour votre portail personnalisé, et que cette définition inclut un ensemble de configuration de vue avec des configurations de vue pour les configurations par défaut Élément de catalogue - EN et Personnes - FR Résultats Genius.

Pour en savoir plus sur la création d'un portail personnalisé dans , reportez-vous à Portail de servicesla rubrique Créer un portail .

Rôle requis : evam_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez cloner et modifier les fichiers de configuration d'affichage de votre portail personnalisé afin de prendre en charge les résultats Genius des éléments de catalogue et des personnes pour l'Français, l'allemand, le EVAM japonais ou l'espagnol. Pour créer une nouvelle configuration d'affichage pour l'une de ces configurations de résultats Genius, dupliquez votre enregistrement existant de configuration d'élément de catalogue ou de vue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 personnes en anglais à l'aide de la méthode **Insérer et rester** , puis modifiez-le avec les paramètres de la langue choisie.

Pour plus d'informations sur la méthode **Insérer et rester** , consultez Insérer un enregistrement .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Mappage d'action des vues d'entité* **(***EVAM***)** > *EVAM* **Définitions** > **Configurations de la vue**.
2. Ouvrez l'enregistrement existant de configuration de la vue des éléments de catalogue ou des personnes EVAM en anglais pour votre portail personnalisé.
3. Notez les actions affectées à cette configuration de vue dans la liste connexe Affectations d'actions EVAM de configuration de vue M2M.
4. Pour créer un enregistrement en double, sélectionnez l'icône d'actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Insérer et rester**.
5. Dans le champ **Nom** , entrez un nom qui décrit la configuration de résultat Genius pour ce nouvel enregistrement.
   Par exemple, si vous créez un enregistrement de configuration de vue pour la configuration Élément de catalogue - Résultats Genius FR, vous pouvez saisir Élément de catalogue - Résultats Genius FR.
6. Modifiez l'argument du filtre **de type de condition** pour spécifier la configuration de résultat Genius à utiliser.
   Par exemple, si vous configurez des résultats Genius en japonais :
   - Pour un enregistrement d'élément de catalogue, spécifiez : **[Type] [est] [Élément de catalogue - JA]**
   - Pour un enregistrement de personnes, spécifiez : **[Type] [est] [Personnes - JA]**
7. Dans le champ **Champs** de table, sélectionnez les éléments de champ.
   a. Dans la section **Sélectionné** , supprimez les champs existants.
   b. Dans la section **Disponible** , sélectionnez Colonnes (+), sélectionnez **+** et choisissez la configuration de résultat Genius appropriée, telle que Élément de catalogue - ES.
   c. Dans la section **Disponible** , déplacez les champs appropriés pour l'enregistrement vers **Sélectionné**.
   Par exemple, pour les configurations d'éléments de catalogue, sélectionnez : table, catégorie, nom, sys_id, image, prix et short_description.
   d. Dans la section **Disponible** , déplacez le champ Type vers **Sélectionné**.
8. Pour sauvegarder l'enregistrement de configuration de la vue, sélectionnez l'icône d'actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Enregistrer**.
9. Dans la liste connexe Affectation d'actions EVAM de configuration de vue M2M, sélectionnez **Lier existant** et liez chacune des actions que vous avez notées précédemment à l'enregistrement de configuration de vue.
   Par exemple, dans le formulaire Affectations d'action , vous pouvez sélectionner request_item comme action déclarative pour une configuration de vue d'élément de catalogue, ou viewProfile et viewOrgChart comme actions déclaratives pour une configuration de vue de personnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 NLU de résultat Genius pour l'Français, l'allemand, le japonais et l'espagnol

L'application Résultats Genius pour Recherche IA inclut des NLU modèles qui activent les configurations de résultats Genius pour Français, allemand, japonais et espagnol les requêtes de recherche.

Pour afficher ces NLU modèles, accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.

NLU modèles inclus dans les résultats Genius pour Recherche IA l'application

Modèle NLU	Description
Modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA : DE	Fournit des intentions de requête pour les requêtes de recherche en allemand.
Modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA : ES	Fournit des intentions de requête pour les requêtes de recherche en espagnol.
Modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA : FR	Fournit des intentions de requête pour les requêtes de recherche en français.
Modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA : JA	Fournit des intentions de requête pour les requêtes de recherche en japonais.

Formation et publication des modèles pour les NLU configurations par défaut de résultats Genius

Les configurations par défaut de résultats Genius avec *NLU* déclencheurs utilisent des intentions du NLU modèle pour leur langue. Ces modèles sont automatiquement formés et publiés après l'installation de l'application Résultats Genius pour Recherche IA .

Selon la quantité de données dans votre instance, la formation et la publication de ces modèles par le système peuvent prendre un certain temps. Vous pouvez vérifier l'état actuel d'un modèle en accédant à **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Rechercher des intentions**. Lorsque le modèle est publié, il est prêt à l'emploi.

Configurations par défaut des résultats Genius pour l'Français, l'allemand, le japonais et l'espagnol

L'application Résultats Genius pour Recherche IA inclut des configurations de résultats Genius préconfigurées pour les requêtes de recherche de personnes et d'éléments de catalogue dans Français, allemand, japonais et espagnol.

Pour accéder à ces configurations de résultats Genius, accédez à **Tous** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête Search** > **Résultats Genius**.

Vous pouvez lier ces configurations par défaut des résultats Genius à vos propres profils de recherche. Vous ne pouvez pas modifier les configurations de résultat Genius par défaut, mais vous pouvez les cloner et configurer les configurations clonées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 catalogue – DE

La configuration Élément de catalogue - Résultats Genius DE affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] pour les requêtes de recherche en allemand. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement de CI.

Exemple d'élément de catalogue : carte de réponse DE



Sélectionnez le lien **d'action de demande** de la carte de réponse pour créer une nouvelle demande pour le CI spécifié.

Élément de catalogue – ES

La configuration Élément de catalogue - Résultats Genius ES affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] pour les requêtes de recherche en espagnol. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement de CI.

Exemple d'élément de catalogue : carte de réponse ES



Sélectionnez le lien d'action **Solicitud** de la carte de réponse pour créer une nouvelle demande pour le CI spécifié.

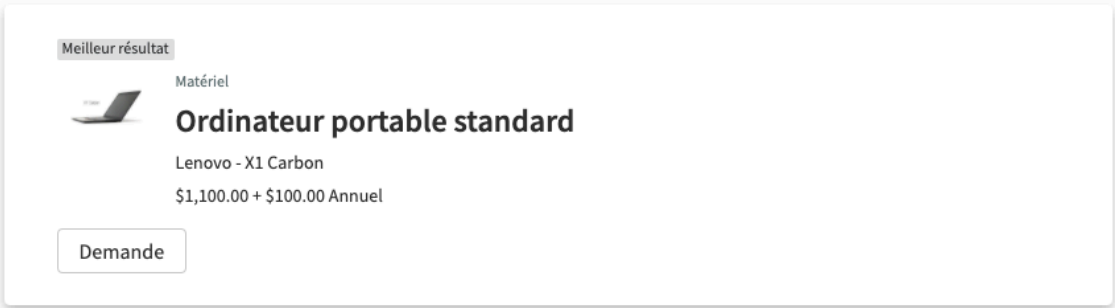
Élément de catalogue : FR

La configuration Élément de catalogue - FR Résultat Genius affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] pour les requêtes de recherche en Français. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement 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.

Exemple d'élément de catalogue : carte de réponse FR

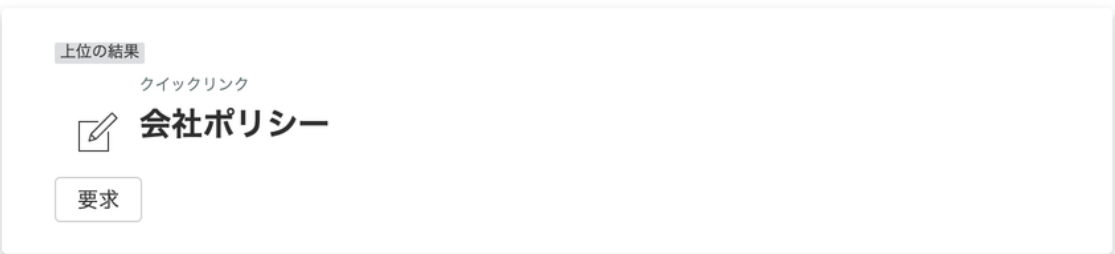


Sélectionnez le lien d'action **Demande** de la carte de réponse pour créer une nouvelle demande pour le CI spécifié.

Élément de catalogue : JA

La configuration Élément de catalogue - Résultats Genius JA affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] pour les requêtes de recherche en japonais. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement de CI.

Exemple d'élément de catalogue : carte de réponse JA

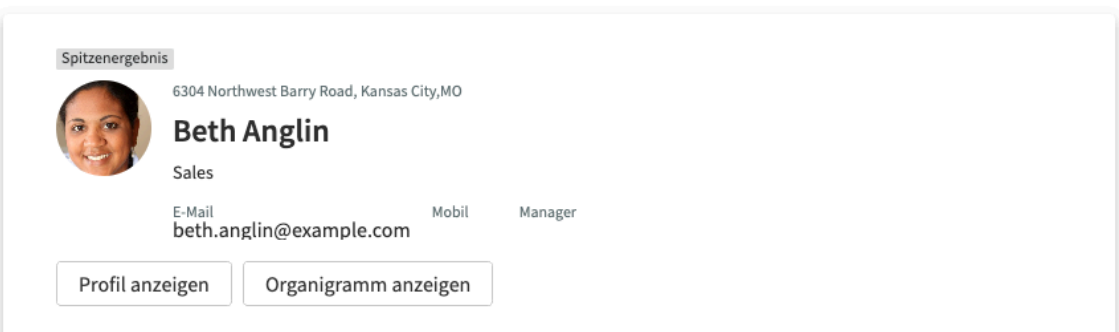


Sélectionnez le lien d'action 要求 de la carte de réponse pour créer une nouvelle demande pour le CI spécifié.

Personnes : DE

La configuration Personnes - Résultats Genius DE affiche les principaux résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user] pour les requêtes de recherche en allemand. Chaque carte de réponse affiche un enregistrement utilisateur unique.

Personnes témoins : carte de réponse DE



Sélectionnez le lien d'action **Profil anzeigen** de la carte de réponse pour voir le profil de l'utilisateur, ou sélectionnez le lien d'action **Organigramm anzeigen** pour afficher l'organigramme de l'utilisateur.

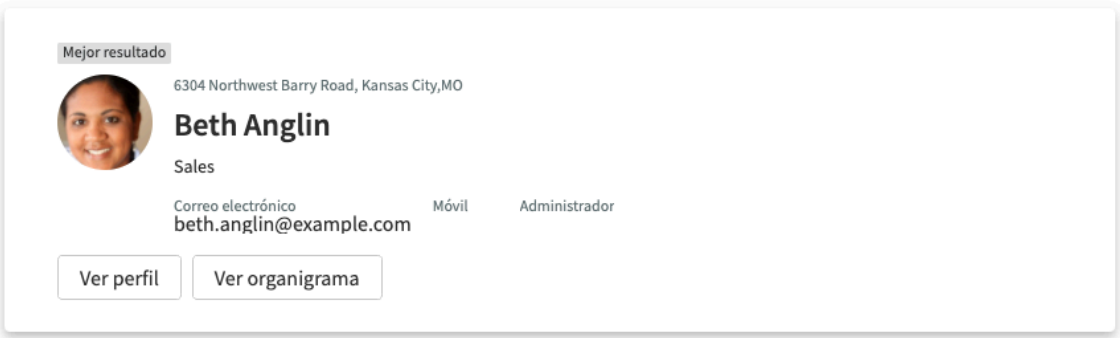
Traduction automatique

© 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.

Personnes : ES

La configuration Personnes - Résultats Genius ES affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user] pour les requêtes de recherche en espagnol. Chaque carte de réponse affiche un enregistrement utilisateur unique.

Personnes témoins : carte de réponse ES

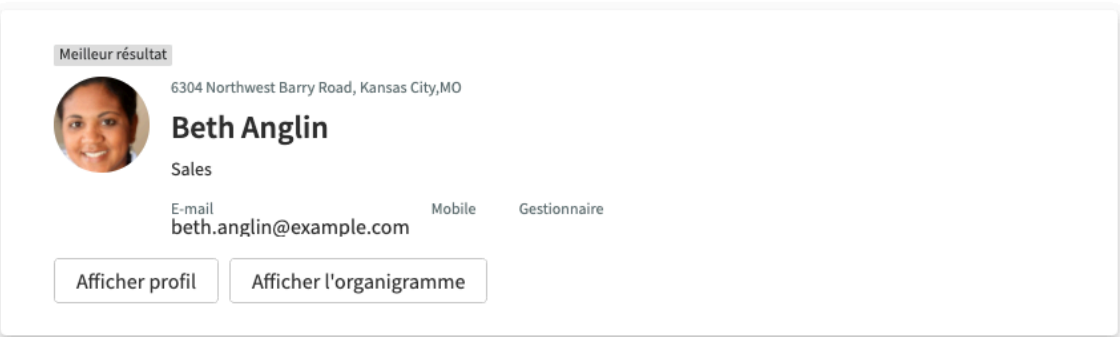


Sélectionnez le lien d'action **Ver perfil** de la carte de réponse pour afficher le profil de l'utilisateur ou sélectionnez le lien d'action **Ver organigram pour afficher l'organigramme de** l'utilisateur.

Personnes - FR

La configuration Personnes - FR Résultat Genius affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user] pour les requêtes de recherche en Français. Chaque carte de réponse affiche un enregistrement utilisateur unique.

Exemple de personne : carte de réponse FR



Sélectionnez le lien d'action **Afficher profil** de la carte de réponse pour voir le profil de l'utilisateur ou le lien **d'action Afficher l'organigramme pour afficher l'organigramme** de l'utilisateur.

Personnes : JA

La configuration Personnes - Résultats Genius JA affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user] pour les requêtes de recherche en japonais. Chaque carte de réponse affiche un enregistrement utilisateur 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.

Échantillon de personnes : carte de réponse JA



Sélectionnez le lien d'action プロフィールの表示 de la carte de réponse pour voir le profil de l'utilisateur, ou sélectionnez le lien d'action 組織図の表示 pour afficher l'organigramme de l'utilisateur.

[store-future: BEGIN review]

Console d'administration Recherche IA

L'application Recherche IA Console d'administration fournit Recherche IA aux administrateurs un outil de gestion sans code. Utilisez la console d'administration Recherche IA pour configurer, tester et activer Recherche IA des solutions dans différents types d'applications de recherche.

Rôles requis

Les rôles suivants sont associés à cette application :

- Now Platform Administrateur (admin) :
  - Installez et activez Recherche IA Admin Console.
  - Installez des applications supplémentaires pour ajouter Recherche IA des fonctionnalités.
- Recherche IA Administrateur (ais_admin) :
  - Gérez et configurez Recherche IA les paramètres des applications de recherche.
  - Passer en revue l'activité Recherche IA .
  - Affichez Recherche IA la documentation.
  - Accéder au Recherche IA forum sur ServiceNow Community.
  - Consultez les réponses aux questions fréquentes sur Recherche IA.

[End]

Installer Recherche IA Admin Console

L'application Recherche IA Console d'administration (com.sn_ai_search_admin) est disponible sur invitation à partir du ServiceNow® Store. Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application.

Avant de commencer

Les applications suivantes ServiceNow® Store doivent être installées sur votre instance :

- Cadre de travail Expérience administrateur (sn_ace) version 1.4.1 ou ultérieure
- Avancé Recherche IA Outils de gestion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'application Cadre de travail Expérience administrateur est disponible sur invitation uniquement.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'installation de la Recherche IA console d'administration rend l'application disponible pour les utilisateurs disposant des rôles administrateur ais_admin ou administrateur. Pour en savoir plus sur les tâches que les utilisateurs peuvent effectuer dans l'application, reportez-vous à la section Utiliser la console d'administration Recherche IA.

Procédure

1. Dans un navigateur Web, accédez à la page Console d'administration Recherche IA dans le ServiceNow® Store en suivant le lien contenu dans votre invitation.
2. Sélectionnez **Afficher les demandes**.
3. Dans le formulaire Demande d'installation ServiceNow d'application, saisissez le nom de votre instance et le motif de votre demande, puis sélectionnez **Demander**.

Résultats

Votre demande d'installation est envoyée. Vous recevez un e-mail lorsque cette demande est approuvée ou refusée. Si elle est approuvée, l'application est installée sur votre instance.

Que faire ensuite

Accédez à l'application Console d'administration Recherche IA en naviguant jusqu'à **Tous** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.

Utiliser la console d'administration Recherche IA

Les administrateurs de Search peuvent utiliser la console d'administration pour configurer et gérer Recherche IA des applications de recherche, suivre Recherche IA l'activitéRecherche IA, ajouter des fonctionnalités à Recherche IAdes ressources et y accéderRecherche IA.

Pour accéder à Recherche IA la console d'administration, accédez à **Tous** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.

Configurer et gérer dans les Recherche IA applications de recherche

Gérez et configurez Recherche IA les paramètres des applications de recherche qui prennent en charge le Recherche IA moteur.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.

Suivre l'activité Recherche IA

Affichez les analyses clés pour Recherche IA l'utilisation ou suivez un lien vers le tableau de bord complet Recherche IA .

Avant de commencer

Rôle requis : ais_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 **volet Suivre** *Recherche IA* **l'activité** affiche des rapports récapitulant vos configurations et les Recherche IA tendances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.
2. Dans le volet **Suivre** *Recherche IA* **l'activité** de la page **d'accueil**, examinez les rapports du tableau de bord.
3. **Facultatif :** Pour afficher le tableau de bord complet Recherche IA , cliquez sur le lien **Accéder au tableau de bord complet** .
   Pour en savoir plus sur les rapports de ce tableau de bord, reportez-vous à la section Tableau de bord de Recherche IA.

Recherche IA Rapports d'activité

Les rapports résument vos configurations et vos Recherche IA tendances.

Titre	Type	Table source	Description
Applications nécessitant une configuration	Score unique ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config et sys_sg_global_search (tous accessibles via le script include AISGetAppStatus)	Affiche le nombre d'applications de recherche qui doivent être configurées avant Recherche IA de pouvoir être activées.
Applications prêtes à être activées	Score unique ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config et sys_sg_global_search (tous accessibles via le script include AISGetAppStatus)	Affiche le nombre d'applications de recherche qui ont Recherche IA des configurations et qui sont prêtes à être Recherche IA activées.
Applications avec Recherche IA activé	Score unique ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config et sys_sg_global_search (tous accessibles via le script include AISGetAppStatus)	Affiche le nombre d'applications de recherche qui ont Recherche IA activé.
Documents indexés par mois	Barre ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month	Affiche le nombre d'enregistrements interrogeables nouvellement indexés par Recherche IA, regroupés par 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.

Titre	Type	Table source	Description
Documents par sources indexées	Donut (icône)	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents	Affiche le nombre d'enregistrements interrogeables indexés par Recherche IA, regroupés par source indexée.
Requêtes par profil de recherche	Donut (icône)	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche, regroupées par profil de recherche utilisé.

Ajouter des fonctionnalités à Recherche IA

Développez Recherche IA les fonctionnalités en installant le spoke et l'étiquetage Recherche IA Hub d'intégrationRecherche IA des Recherche IA données et pour Next Experience les applications.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.

Accéder aux Recherche IA ressources

Visionnez la vidéo d'introduction, suivez les Recherche IA liens vers la documentation et ServiceNow Community le Recherche IA forum ou affichez les réponses aux questions fréquemment posées sur Recherche IA.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.

Recherche IA Référence de la console d'administration

Informations de référence pour l'application Console d'administration Recherche IA .

Composants installés avec Recherche IA Admin Console

L'application Recherche IA Console d'administration installe les nouveaux composants système.

Liste de tous les composants installés avec Recherche IA la console d'administration

Pour afficher la liste complète des composants système installés avec Recherche IA Admin Console, suivez les étapes décrites à la section Rechercher les composants installés avec une application. Le nom du package de l'application est *Recherche IA* **Console d'administration**.

Recherche contextuelle

La recherche contextuelle est une technologie de recherche qui se concentre sur le contexte de la requête ainsi que sur l'intention de l'utilisateur afin d'extraire l'ensemble 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.

résultats le plus pertinent. La recherche contextuelle affiche les résultats connexes dans un formulaire ou un créateur d'enregistrement en fonction du texte que vous saisissez dans un champ.

Exemples de cas d'utilisation pour l'incident :

- Un agent, travaillant sur un enregistrement d'incident, peut utiliser la recherche contextuelle pour rechercher et joindre des articles de la base de connaissances, commander un élément de catalogue pour le compte de l'appelant ou rechercher un article et le lier à un incident ou un problème connexe.
- En créant un incident via Service Portal, un utilisateur peut voir les éléments de catalogue connexes que l'utilisateur peut commander. L'utilisateur peut également consulter des articles connexes de la base de connaissances pour l'aider à résoudre le problème par lui-même, sans impliquer les opérateurs du Service Desk.

La recherche contextuelle aide à dévier un incident pour les zones suivantes :

- Créateurs d'enregistrement d'incidents : dévier les incidents en aidant les utilisateurs finaux à résoudre les problèmes avant qu'ils ne soulèvent un incident.
- Formulaires d'incident : aident le personnel du Service Desk à résoudre les incidents rapidement en fournissant les connaissances pertinentes.
- Notifications par e-mail des incidents : aidez les utilisateurs finaux à résoudre eux-mêmes leurs incidents sans intervention manuelle du personnel du centre de services.

Module d'extension Contextual Search

Le module d'extension Contextual Search est activé dans le système de base.

Module d'extension Contextual Search

Le module d'extension Contextual Search (com.snc.contextual_search) est activé par défaut dans le système de base. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si les modules d'extension connexes ne sont pas activés, Contextual Search les active.

Modules d'extension pour Contextual Search

Module d'extension	Description
Modèle de demande/réponse de service JSON [com.snc.application.json_service]	Composants principaux et assistants pour un modèle de demande/réponse JSON. Inclut les transports JSON et XML pour la prise en charge NG et GlideAjax. Extension du cadre de travail du processeur.
Recherche contextuelle — Interne [com.snc.contextual_search.interne]	Composant de module d'extension interne pour Contextual Search.
Schéma GraphQL pour Recherche contextuelle [com.snc.contextual_search.graphql]	Fournit un schéma GraphQL pour les services de recherche 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.

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)

Composants installés avec Contextual Search

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’activation du module d’extension Contextual Search (com.snc.contextual_search), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

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.

Tables installées

Table	Description
Ressource de recherche disponible [cxs_search_resource]	Liste des ressources de recherche disponibles utilisées dans la configuration des recherches.
Configuration des e-mails [cxs_table_email_config]	Liste des notifications par e-mail configurées pour joindre les résultats de la recherche contextuelle.
Configuration du créateur d'enregistrement [cxs_rp_config]	Liste des créateurs d’enregistrements configurés pour avoir une recherche contextuelle.
Document approprié [cxs_relevant_doc]	Regroupe les actions enregistrées individuelles détaillées du document pertinent par session de recherche. **Remarque :** Un nouveau groupe de sessions de recherche est créé chaque fois que vous créez ou ouvrez un enregistrement ou rechargez la 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.

Table	Description
	Pour plus d'informations sur la table, reportez-vous à Informations sur les commentaires sur la recherche contextuelle.
Détail du document approprié [cxs_rel_doc_detail]	Liste des actions enregistrées individuelles. Par exemple, **Aperçu**, **Aide utile**, **Joindre** ou **Commander**. Pour plus d'informations sur la table, reportez-vous à Informations sur les commentaires sur la recherche contextuelle.
Contexte de recherche [cxs_context_config]	Contextes de recherche pour la recherche contextuelle.
Champ de recherche [cxs_table_field_config]	Tous les champs de formulaire pour lesquels la recherche contextuelle est configurée.
Ressource de recherche [cxs_search_res_config]	Configurations des ressources de recherche pour le module de recherche connexe.
Configuration du contexte de la ressource de recherche [cxs_res_context_config]	Conditions de ce contexte de recherche qui limitent les résultats renvoyés à un utilisateur.
Propriété du contexte de la ressource de recherche [cxs_res_context_config_prop]	Valeurs de propriétés pour la configuration du contexte de la ressource de recherche.
Propriété de la ressource de recherche [cxs_search_res_config_prop]	Valeurs de propriétés pour la configuration du chercheur de ressources de recherche.
Configuration du module de recherche [cxs_searcher_config]	Détails des configurations de recherche disponibles.
Configuration des tables [cxs_table_config]	Répertorie les tables configurées pour les configurations de table.
Configuration de l'assistant [cxs_wizard_config]	Répertorie les tables configurées pour les configurations d'assistants.
Configuration de l'interface utilisateur de base [cxs_ui_config_base]	Éléments communs pour les configurations du créateur d'enregistrement, de la table et de l'assistant.

Concepts de Contextual Search

Les concepts de la recherche contextuelle vous aident à comprendre les différents composants de la recherche contextuelle utilisés dans la documentation, la configuration et l'interface utilisateur. La compréhension des concepts vous permet de comprendre plus facilement l'interconnexion entre les composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 recherche contextuelle utilise des termes et des concepts qui peuvent différer des normes du secteur en raison de la nature unique de la ServiceNow plateforme. La recherche contextuelle comprend les concepts et composants suivants :

Ressource de recherche

Ressource qui peut faire l'objet d'une recherche, comme le catalogue ou les articles de la base de connaissances. Comme les ressources sont scriptées et contiennent JavaScript, elles peuvent combiner les résultats de plusieurs tables.

Remarque :

- ServiceNow fournit des ressources de recherche scriptées prédéfinies. Vous ne pouvez pas créer, mettre à jour ou supprimer des ressources de recherche.
- Une ressource de recherche utilise le moteur de recherche Zing pour rechercher une table.

Configuration du module de recherche

Une ressource de recherche unique ou un groupe de ressources de recherche qui peuvent faire l'objet d'une recherche. Par exemple, la recherche de catalogue et de connaissances contient des articles de la base de connaissances, des questions et des éléments de catalogue comme ressources de recherche.

Remarque :
ServiceNow fournit des modules de recherche prédéfinis. Vous ne pouvez pas créer, mettre à jour ou supprimer des modules de recherche.

Ressources supplémentaires

Une ressource supplémentaire est une source de table unique avec des conditions de requête que vous pouvez rechercher. Les ressources supplémentaires ne sont pas scriptées lorsque vous effectuez une recherche à partir d'une seule table. Par exemple, Incidents résolus (au cours des six derniers mois).

Remarque :

- ServiceNow fournit des ressources supplémentaires prédéfinies. Vous ne pouvez pas créer ni supprimer de ressources supplémentaires, mais mettre à jour des ressources supplémentaires pour mieux répondre aux besoins de votre organisation. Par exemple, vous pouvez mettre à jour l'état et la description d'Incidents résolus (6 derniers mois) pour les remplacer par Incidents résolus (3 derniers mois).
- Une ressource supplémentaire effectue la recherche en fonction du type de la source :
  - Table : le moteur de recherche Zing à utiliser pour rechercher une table.
  - Similarité avec Intelligence prédictive : la recherche est basée sur la similarité et non sur le moteur de recherche Zing.

Champs d'affichage des résultats de la recherche

Définit les champs dont les valeurs sont affichées avec le résultat de recherche d'une ressource supplémentaire. Les champs peuvent inclure **Affecté à**, **Ouvert par** et **État**. Les champs d'affichage des résultats de recherche apparaissent au bas d'un enregistrement de résultats 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.

Remarque :
ServiceNow fournit des champs d'affichage de résultats de recherche prédéfinis. Vous ne pouvez pas créer ni supprimer de ressources supplémentaires, mais vous pouvez mettre à jour les champs d'affichage des résultats de recherche pour qu'ils correspondent mieux aux exigences de votre organisation. Par exemple, modifiez le champ à utiliser comme titre, la description ou les champs à afficher au bas d'un enregistrement de résultats de recherche.

Contexte de recherche

Rassemble un module de recherche et des ressources supplémentaires (le cas échéant) qui peuvent faire l'objet d'une recherche.

Remarque :
ServiceNow fournit des contextes de recherche prédéfinis. Vous pouvez également créer des contextes de recherche.

Texte du module de recherche

Défini dans un contexte de recherche, un texte de chercheur spécifie un nom de groupe convivial pour le module de recherche. Lorsqu'un module de recherche contient plusieurs ressources de recherche, un nom de groupe est utilisé pour représenter ce groupe de ressources de recherche. Par exemple, le contexte de recherche de déviation d'incident utilise un module de recherche qui recherche des articles de la base de connaissances, des questions et des éléments de catalogue. Le nom de groupe de recherche convivial qui les représente tous est Knowledge & Catalog.

Rechercher au changement de focus

Défini dans le contexte de la recherche, **l'onglet Rechercher sur** spécifie quand une recherche contextuelle doit démarrer la recherche. Les différents scénarios de recherche sont les suivants :

- Si vous cochez la case **Rechercher à l'onglet** , la recherche ne s'exécute que lorsque vous mettez à jour et quittez le champ de recherche (recommandé).
- Si vous décochez la case **Rechercher à l'onglet** , la recherche s'exécute lorsque vous interrompez la saisie.

Rechercher des actions

Spécifie les actions pour chacun de ces résultats. Par exemple, pour les éléments de catalogue, l'action de recherche est **Commande** et pour les articles de la base de connaissances, elle est **Joindre**. Toutes les sources ont l'action **This Help** .

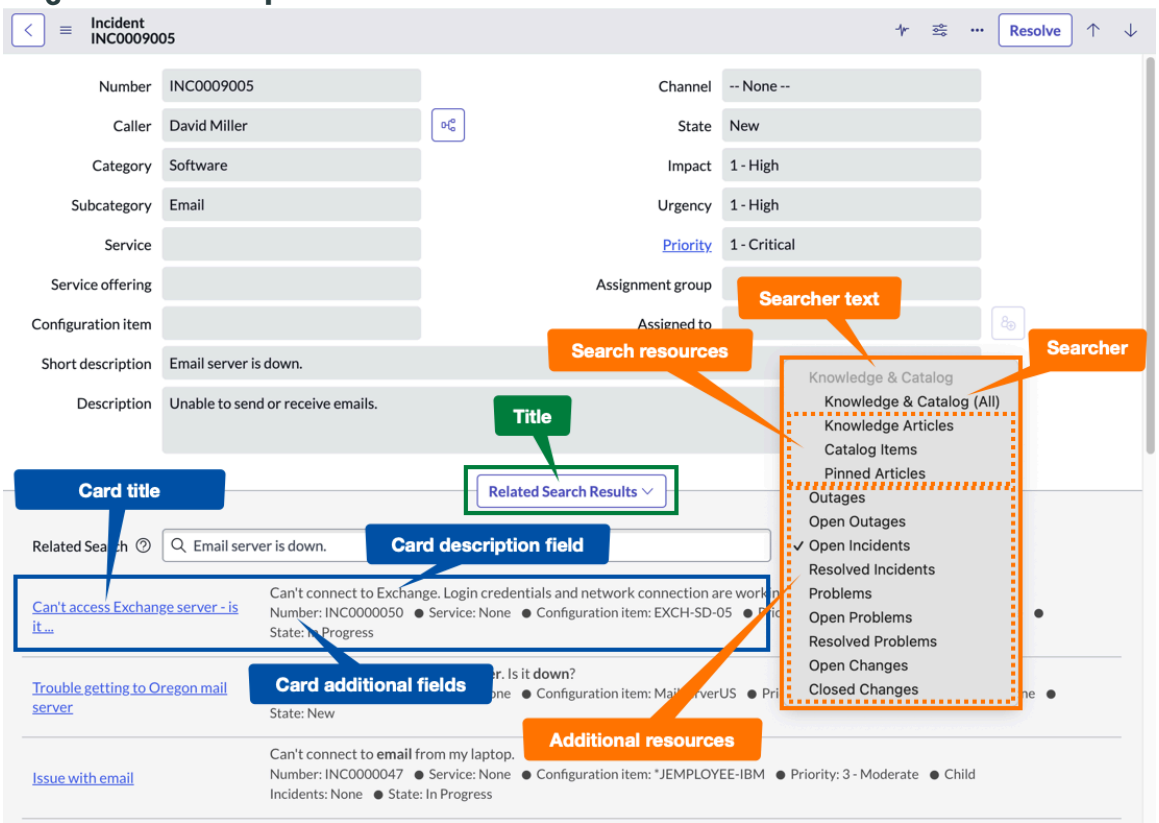
Diagramme des composants de Contextual Search

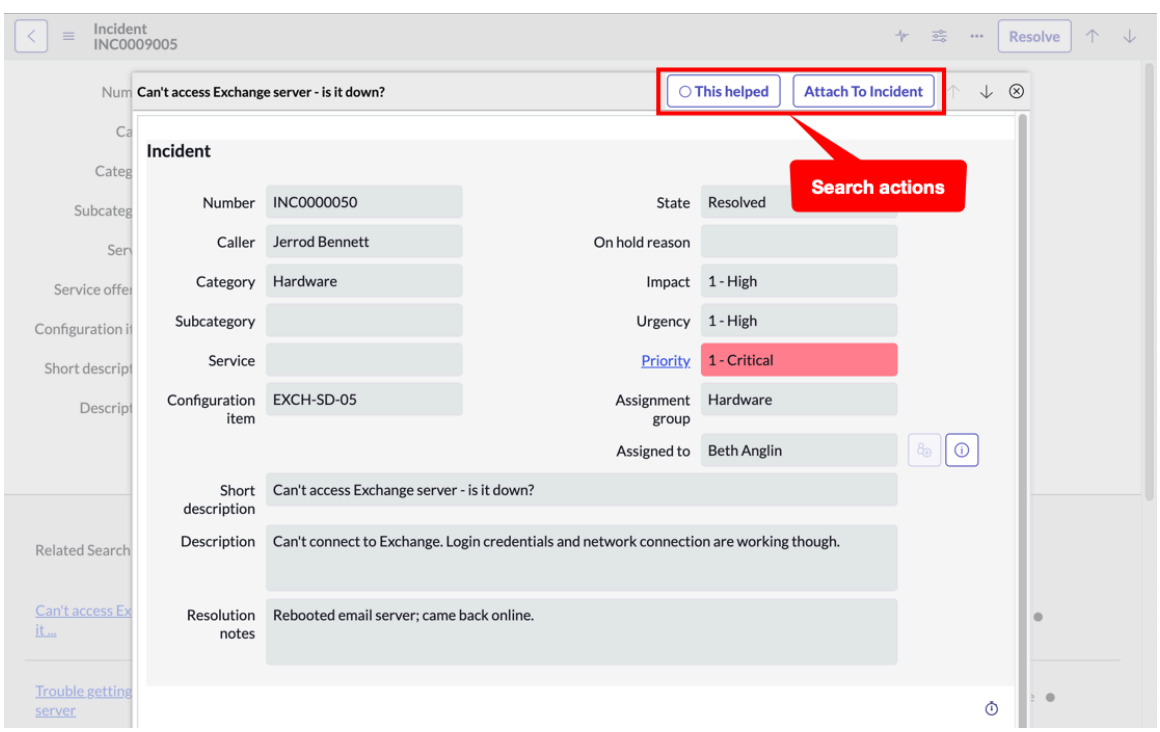
Le diagramme Composants de la recherche contextuelle vous aide à comprendre comment les concepts de la recherche contextuelle interagissent pour effectuer une recherche et à partir de quel module vous pouvez configurer les composants.

Traduction automatique

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

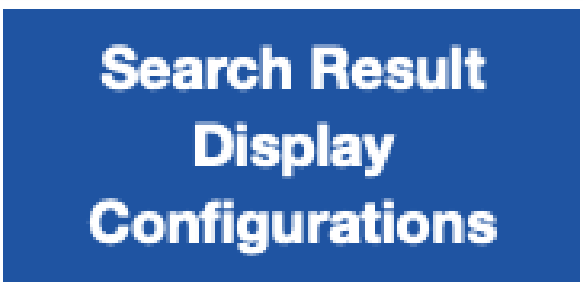
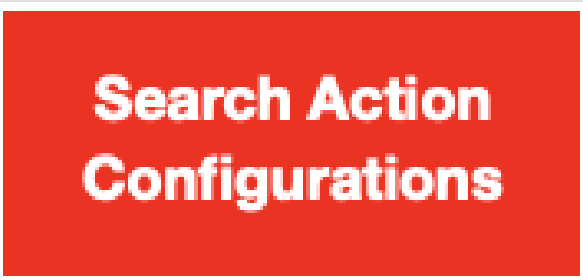
Diagramme des composants de Contextual Search





Traduction automatique

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

Composants	Navigation
	Vous pouvez configurer le titre de recherche et le formulaire à l'aide de la commande **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** Module. Pour plus d'informations, consultez la section Configurer la table pour une recherche contextuelle.
	Vous pouvez configurer le texte du module de recherche et le module de recherche à l'aide de l'icône **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** Module. Pour plus d'informations, consultez Définir un contexte de recherche.
	Vous pouvez configurer le titre de la carte, le champ de description de la carte et les champs supplémentaires de la carte à l'aide de **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configurations d'affichage des résultats de la recherche** Module. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'enregistrement du champ d'affichage de la ressource de recherche.
	Vous pouvez configurer les actions de recherche à l'aide de **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** > **Configurations de l'action de recherche** Module. Pour plus d'informations, consultez Modifier ou désactiver les actions de recherche disponibles pour la recherche contextuelle.

Configuration de la recherche contextuelle

Vous pouvez configurer différents composants de la recherche contextuelle.

Propriétés de Contextual Search

Les propriétés de la recherche contextuelle sont utilisées pour contrôler les champs dans lesquels vous pouvez effectuer des recherches et le nombre de résultats affichés par page.

Les propriétés de la recherche contextuelle sont disponibles à l'adresse **Recherche contextuelle** > **Propriétés**.

Propriétés pour la recherche contextuelle

Étiquette de propriété	Description
Valeur par défaut correspondant au nombre maximal de résultats de recherche renvoyés pour les configurations des tables et du créateur d'enregistrement	Valeur par défaut pour le nombre maximal de résultats de recherche renvoyés lorsque vous créez une nouvelle 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.

Propriétés pour la recherche contextuelle (suite)

Étiquette de propriété	Description
[com.snc.contextual_search.result.default.limit]	de créateur d'enregistrement ou de table. Par défaut, la valeur est de 10.
Nombre de caractères dont un champ configuré a besoin avant de déclencher une recherche [longueur_com.snc.contextual_search.min]	Nombre de caractères requis par la recherche contextuelle avant de déclencher une recherche basée sur le texte saisi dans le champ de recherche. Par défaut, la valeur est définie sur 3 caractères. Cette propriété s'applique également à la recherche de l'assistant d'agent.
Délai en millisecondes à l'issue duquel un champ configuré déclenche une recherche [com.snc.contextual_search.wait_time]	Nombre de millisecondes pendant lesquelles la recherche contextuelle attend avant de déclencher une recherche basée sur le texte saisi dans le champ de recherche. Par défaut, la valeur est définie sur 1 000 millisecondes (une seconde).
Les enregistrements renvoyés au-dessus de ce seuil entraînent la journalisation d'avertissements. [com.snc.contextual_search.result.threshold]	Déclenche un message d'avertissement dans le journal système chaque fois qu'une recherche renvoie un nombre supérieur à ce nombre. Cette journalisation est utile si vous rencontrez des problèmes de performances en raison de recherches volumineuses. Par défaut, la valeur est définie sur 10 000 résultats.
Lorsqu'une configuration de formulaire est créée, un champ de recherche portant un nom correspondant à cette propriété est automatiquement créé. [com.snc.contextual_search.widget.form.default_field]	Champ par défaut utilisé pour la recherche lorsque vous créez une nouvelle configuration de table. Par défaut, cette valeur est définie sur short_description.
Réduire le widget des résultats de recherche lors de la création d'un nouvel enregistrement dans un formulaire [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_new_records]	Lorsque la valeur est définie sur vrai et que vous créez un nouvel enregistrement, le widget des résultats de recherche est réduit pour économiser de l'espace. Par défaut, cette valeur est définie sur faux.
Réduire le widget des résultats de recherche lors de l'ouverture d'un enregistrement existant dans un formulaire [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_existing_records]	Lorsque la valeur est définie sur true et que vous ouvrez un enregistrement existant, le widget des résultats 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.

Propriétés pour la recherche contextuelle (suite)

Étiquette de propriété	Description
	est réduit pour économiser de l'espace. Par défaut, cette valeur est définie sur true. **Remarque :** La propriété s'applique uniquement aux enregistrements existants et non aux nouveaux enregistrements.
Développez automatiquement le widget des résultats de recherche lorsque des mises à jour de champ de recherche se trouvent dans un formulaire [com.snc.contextual_search.widget.form.expand_on_search_field_update]	Lorsque la valeur est définie sur true et que vous mettez à jour le champ de recherche dans un formulaire, le widget de résultats de recherche se développe automatiquement et exécute la recherche. Par défaut, cette valeur est définie sur true.
Afficher les métadonnées sur les résultats de la recherche contextuelle de formulaire [com.snc.contextual_search.widget.form.show_meta_data]	Lorsque la valeur est définie sur vrai, chaque résultat de recherche inclut des métadonnées supplémentaires sous chaque enregistrement de résultat. par défaut, cette propriété est définie sur true. • Pour les articles de la base de connaissances, vous configurez les champs de métadonnées à afficher en modifiant les propriétés de recherche de la base de connaissances. Par exemple, vous pouvez afficher l'auteur de l'article, le numéro d'article et le nom de la base de connaissances. Pour plus de détails sur les propriétés de recherche dans Knowledge Management, consultez Propriétés de Knowledge Management . • Configurez les champs d'affichage des résultats de recherche pour d'autres ressources en modifiant les configurations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la recherche contextuelle (suite)

Étiquette de propriété	Description
	d'affichage des résultats de recherche. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration d'affichage des résultats de recherche, reportez-vous à la section Modifier l'enregistrement du champ d'affichage de la ressource de recherche.

Définir un contexte de recherche

Définissez où les agents peuvent rechercher une ressource particulière. Vous pouvez spécifier que les ressources de recherche sont prédéfinies ou des ressources supplémentaires en dehors du système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contexte de recherche

Champ	Description
Nom	Nom unique du contexte de recherche.
Description brève	Bref résumé du contexte.
Configuration du module de recherche	Icône de recherche ( ) pour sélectionner un module de recherche pour ce contexte. Le module de recherche détermine la source d'information à rechercher. ○ Catalogue uniquement : fournit des résultats de recherche à partir d'éléments de catalogue de services. ○ Connaissances et catalogue : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances et d'éléments de catalogue de services. ○ Connaissances uniquement : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances. ○ Connaissances, discussions et épinglés : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances, d'articles de la base de connaissances épinglés et ServiceNow Communityde .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ Connaissances, connaissances épinglées et catalogue : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances, d'articles de la base de connaissances épinglés et d'éléments de catalogue de services. ○ Connaissances et connaissances épinglées : recherche des articles de la base de connaissances et des articles de la base de connaissances épinglés. ○ Connaissances, épinglé, catalogue : fournit des résultats de recherche à partir de connaissances, de connaissances épinglées et d'éléments de catalogue. ○ Connaissance et épinglé : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances et d'articles de la base de connaissances épinglés. ○ Base de connaissances épinglée uniquement : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances épinglés. **Remarque :** Le champ **Module de recherche** est facultatif. Vous pouvez décider d'afficher ou de masquer les sources à un agent.
Recherche par défaut du chercheur	Liste utilisée pour sélectionner une ressource spécifique dans le champ **de recherche** à rechercher par défaut.
Texte du module de recherche	Étiquette unique pour le groupe de configurations utilisée lorsqu'il existe plusieurs ressources dans la configuration de configuration.
Actif	Option permettant d'activer le formulaire de contexte de recherche.
Activer les recherches par caractères génériques	Option permettant d'activer les caractères génériques, tels que * et %, pour les recherches.
Rechercher au changement de focus	Option permettant de déterminer quand effectuer la recherche. Si vous sélectionnez cette option, la recherche s'exécute uniquement lorsque vous entrez du texte dans un champ, puis quittez le champ. Si vous décochez la case, la recherche s'exécute après l'arrêt de la saisie, même si le curseur se trouve toujours dans le même champ. **Remarque :** Pour afficher le contexte de recherche dans le sélecteur de source sur la plateforme, vous devez sélectionner cette option. Les contextes de recherche avec cette option désélectionnée n'apparaissent pas dans le sélecteur de source sur la plateforme.

La liste **de recherche par défaut du module de recherche** est disponible si le **module de recherche** est le module de recherche par défaut. Si la recherche par défaut est une ressource supplémentaire, le lien connexe **Définir le module de recherche est la 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.

par défaut . Pour en savoir plus sur la définition de la source par défaut du contexte de recherche, reportez-vous à la section Définir la source par défaut pour le contexte de recherche.

4. Sélectionnez l'en-tête du formulaire et maintenez-le enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris), puis sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la table pour une recherche contextuelle

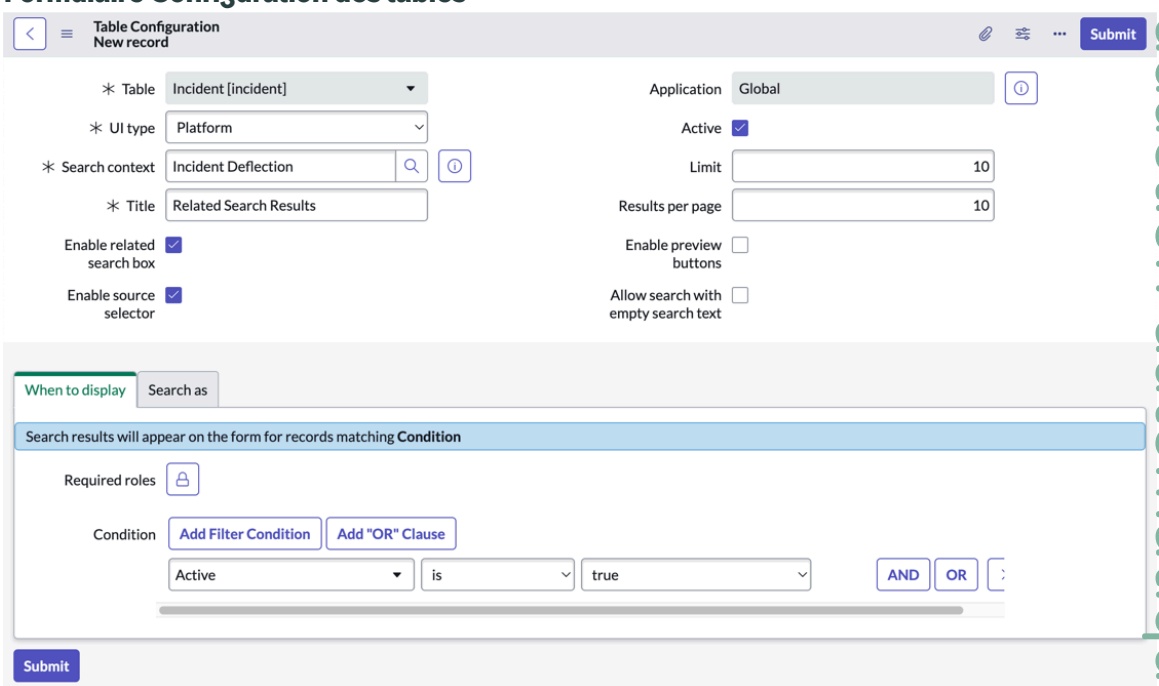
Configurez les options de la recherche contextuelle effectuée par une table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration des tables

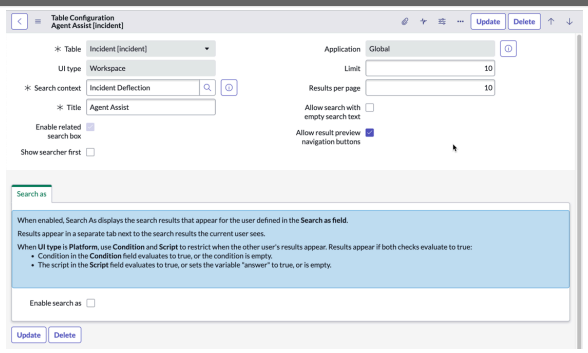
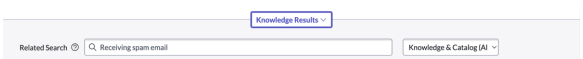


Traduction automatique

Champs de configuration des tables

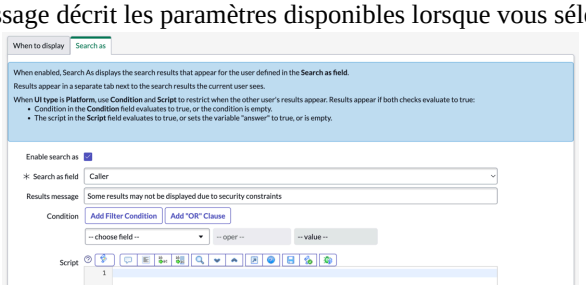
Champ	Description
Table	Nom et étiquette de la table associée au formulaire. Par exemple, Incident [incident].
Type d'interface utilisateur	L'interface utilisateur diffère selon que vous utilisez la configuration de table pour Plateforme ou Espace de travail. **Remarque :** La section **Quand afficher s'affiche** uniquement lorsque vous sélectionnez `Platform` un **type d'interface utilisateur**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	
Contexte de recherche	Icône de recherche afin de sélectionner un contexte de recherche pour lequel vous configurez la table.
Titre	Titre unique pour la zone des résultats de recherche qui apparaît dans le formulaire. Par exemple, si vous saisissez la valeur Résultats de la recherche dans la base de connaissances dans ce champ, la zone de recherche connexe affiche Résultats de la **base de connaissances** comme titre. 
Activer la zone de recherche associée	Option permettant d'afficher la zone de recherche connexe dans le formulaire.
Afficher d'abord la configuration du module de recherche	Option permettant d'afficher les ressources du module de recherche avant les ressources supplémentaires dans le contexte de recherche. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez `Workspace` un **type d'interface utilisateur**.
Activer le sélecteur de source	Option permettant d'afficher la liste des sources de recherche à partir desquelles vous pouvez effectuer la recherche. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la zone de recherche associée**.
Application	Périmètre de l'application de la configuration de table. La configuration est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de table.
Limite	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés.
Résultats par page	Nombre des résultats affichés par page.
Autoriser Développer/ réduire	Option permettant à un utilisateur de réduire les résultats de la recherche dans le formulaire.
Activer les boutons d'aperçu	Option permettant d'afficher un bouton d'aperçu (plateforme uniquement) pour chaque résultat de recherche. L'utilisateur peut ensuite utiliser le bouton d'aperçu ou le titre des résultats de recherche pour prévisualiser l'enregistrement des 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.

Champ	Description
	Remarque : L'option est disponible à partir de la version London. Décochez la case pour fournir un affichage plus compact pour chaque résultat de recherche.
Autoriser la recherche avec un texte de recherche vide	Option permettant de spécifier si la recherche s'exécute en l'absence de texte de recherche. **Remarque :** Il n'y a pas de texte de recherche lorsqu'aucun **champ de recherche** n'est spécifié ou lorsqu'il existe un **champ de recherche** dont la valeur est vide.
Ce qu'il faut afficher	
Rôles requis	Liste des rôles qui accordent l'accès au widget Résultats de recherche connexes à partir de la table. Les utilisateurs doivent disposer de l'un de ces rôles pour voir le widget lors de l'affichage de la table.
Condition	Conditions que les enregistrements doivent satisfaire pour apparaître en tant que résultats de recherche connexes. Par exemple, définissez **[Active] [is] [true]** pour activer uniquement les enregistrements actifs en tant que résultats de recherche connexes.
Recherche en tant que	
Activer la recherche en tant que	Option permettant d'activer la recherche en tant qu'autre utilisateur. La zone de message décrit les paramètres disponibles lorsque vous sélectionnez cette option.  Pour en savoir plus sur **l'utilisation de la recherche en tant que**, reportez-vous à Activer l'affichage des résultats de recherche pour l'utilisateur actuel et un autre utilisateur sélectionné.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les listes connexes Champs de recherche, Configurations de filtre, Configurations d'e-mail et Configurations de l'action de recherche s'affichent. Par défaut, le champ **Brève description** est ajouté à la liste connexe Champs de recherche.

   Remarque :
   Les résultats de recherche n'apparaissent que pour les champs de recherche visibles sur le formulaire.

Filtrer la configuration pour la recherche contextuelle

Définissez des configurations de filtre pour mapper les champs du formulaire afin de fournir un ensemble de résultats de recherche plus ciblé.

Créer une configuration de filtre à l'aide du mappage

Créez des conditions de filtre à l'aide d'un mappage que vous pouvez associer à une configuration de table. Les résultats de la recherche affichent les résultats qui répondent aux conditions de 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

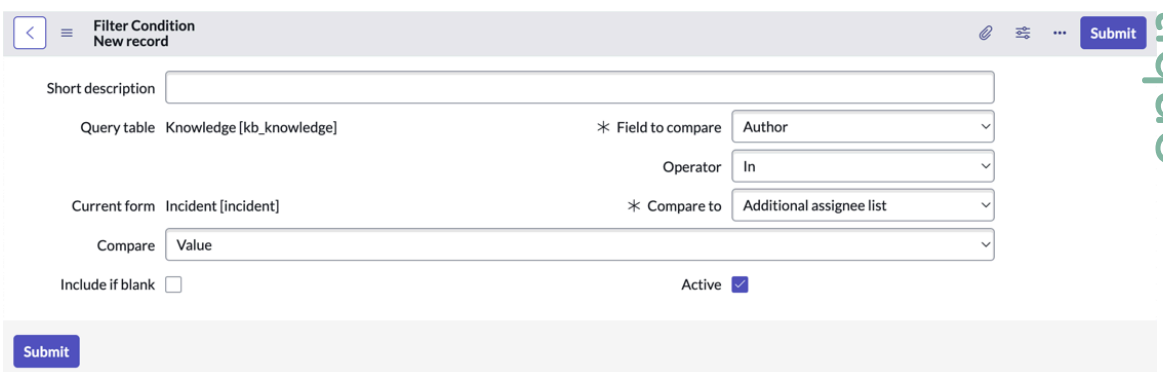
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez un enregistrement de configuration de table sur lequel vous souhaitez créer le filtre.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Configurations de filtres.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Champ	Description
Configuration des ressources	Icône de recherche afin de sélectionner une ressource telle que des articles de la base de connaissances.
Configuration des tables	[Champ en lecture seule]. Table pour laquelle vous appliquez la configuration de filtre.
Filtre par script	Option permettant de définir le filtre à l'aide d'un script. **Remarque :** Décochez cette option, car vous souhaitez créer une configuration de filtre à l'aide du mappage.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du filtre.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire Configurations de table s'affiche.
6. Dans la liste connexe Configuration du filtre, cliquez sur le filtre que vous avez créé.
7. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Conditions de filtre.



8. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Description brève	Bref résumé de la condition de filtre.
Table de requêtes	[Lecture seule] Table à partir de laquelle la condition de filtre est interrogée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Formulaire actuel	[Lecture seule] Formulaire pour lequel vous avez créé les conditions de filtre.
Champ à comparer	La valeur du champ est comparée à la valeur du champ **Comparer à** .
Opérateur	Opération qui doit être effectuée sur le **champ Comparer** et le champ **Comparer à** .
Comparaison à	La valeur du champ est comparée à la valeur du **champ à comparer**.
Comparer	La comparaison du champ peut être basée sur la valeur réelle stockée dans la base de données ou sur la valeur affichée sur l'interface. Les valeurs disponibles sont : **Valeur** et **Valeur d'affichage**.
Inclusion s'il est vide	Option permettant d'inclure une condition lorsque la valeur du champ **Comparer à** est vide.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du filtre.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une configuration de filtre à l'aide de scripts

Créez des conditions de filtre à l'aide d'un script que vous pouvez associer à une configuration de table. Les résultats de la recherche affichent les résultats qui remplissent les conditions de filtre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez un enregistrement de configuration de table sur lequel vous souhaitez créer le filtre.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Configurations de filtres.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Champ	Description
Configuration des ressources	Icône de recherche afin de sélectionner une ressource telle que des articles de la base de connaissances.
Configuration des tables	[Champ en lecture seule]. Table à laquelle vous souhaitez appliquer la configuration du filtre.
Filtre par script	Case à cocher pour indiquer si vous souhaitez entrer des scripts dans le champ **Script** . **Remarque :** Le champ **Script** s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Filtre par 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
Application	Périmètre de l’application pour votre configuration de filtre.
Actif	Case à cocher pour activer la configuration du filtre.

5. Entrez un script correspondant à la configuration de la ressource.

> **Remarque :**
>
> Utilisez l’un de ces scripts de filtre dynamique pour configurer votre filtre dynamique.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les propriétés de contexte de la ressource de recherche

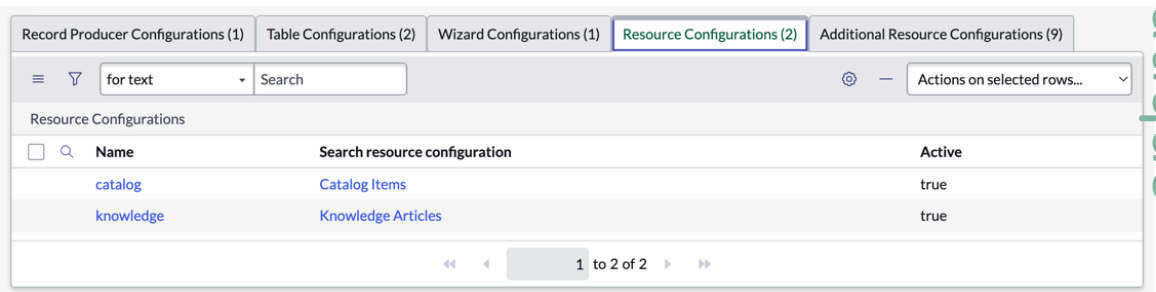
Configurez les propriétés pour limiter la recherche à un catalogue ou à une base de connaissances spécifique. Par exemple, si vous souhaitez limiter la recherche dans la base de connaissances à une base de connaissances informatique ou une recherche de catalogue de services au catalogue de services de logiciels, vous pouvez configurer les propriétés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La procédure suivante utilise la déviation d’incident comme exemple.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l’enregistrement de déviation d’incident.
3. Affichez la liste connexe Configurations des ressources.



Dans la liste connexe Configurations des ressources, modifiez un enregistrement de configuration de ressource pour afficher les propriétés de la ressource de recherche.

L’enregistrement **de la base de connaissances** affiche les propriétés de configuration des ressources de connaissances suivantes :

Propriétés de configuration des ressources de connaissances

Propriété	Description
Condition	Conditions spécifiant une ou plusieurs bases de connaissances à interroger.

Traduction automatique

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

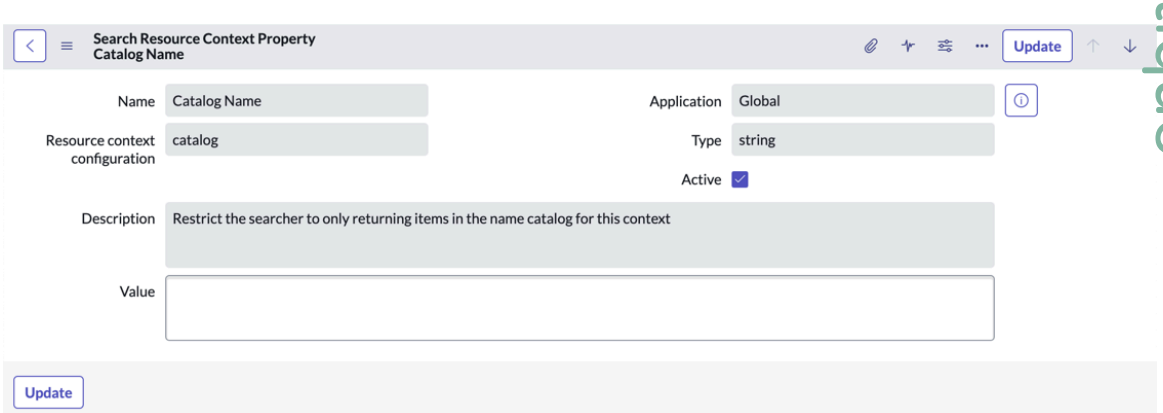
Propriété	Description
Exclure les articles épinglés	L'article épinglé est un article de la base de connaissances. Cette propriété permet de décider s'il faut exclure ou non les articles épinglés des recherches de la base de connaissances.

L'enregistrement **de catalogue** affiche les propriétés de configuration des ressources de catalogue suivantes :

Propriétés de configuration des ressources du catalogue

Propriété	Description
Nom de catalogue	Nom de catalogue pour rechercher les éléments de catalogue.
Opérateur de recherche	La valeur de l'opérateur est utilisée dans le moteur de recherche Zing pour indiquer comment combiner les conditions AND et OR lors de l'analyse de la chaîne de recherche. L'intégration des chaînes de recherche permet de noter les résultats affichés. La valeur ne peut être qu'une des valeurs suivantes : ○ **IR_AND_OR_QUERY** (la valeur par défaut) : affichez les résultats avec les correspondances exactes de tous les termes si le nombre de résultats est supérieur à la valeur de la `glide.ts.query.and_or_limit` propriété (0 par défaut) ou à la valeur (de remplacement) de l'attribut `text_search_and_or_limit` personnalisé de table (lorsqu'il est ajouté). Sinon, affichez les résultats avec n'importe quelle correspondance de n'importe quel terme. ○ **IR_AND_QUERY** : Affichez les résultats avec les correspondances exactes de tous les termes uniquement. ○ **IR_OR_QUERY** : Affichez les résultats avec toutes les correspondances de n'importe quel terme.

4. Pour modifier la valeur d'une propriété, cliquez sur le nom de la propriété et, dans le formulaire Propriété du contexte de ressource de recherche, mettez à jour le champ **Valeur** sur `true` ou `false`.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Gestion de la recherche contextuelle

La recherche contextuelle permet d'afficher des résultats pertinents pour le problème pour lequel vous créez un incident ou demandez un service.

La section couvre des sujets qui vous aident 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.

- Comprenez les actions effectuées sur les résultats de recherche.
- Utilisez les résultats de la recherche contextuelle dans un créateur d'enregistrement au sein de Service Portal ou en tant qu'agent dans un formulaire.

Définir un contexte de recherche par défaut

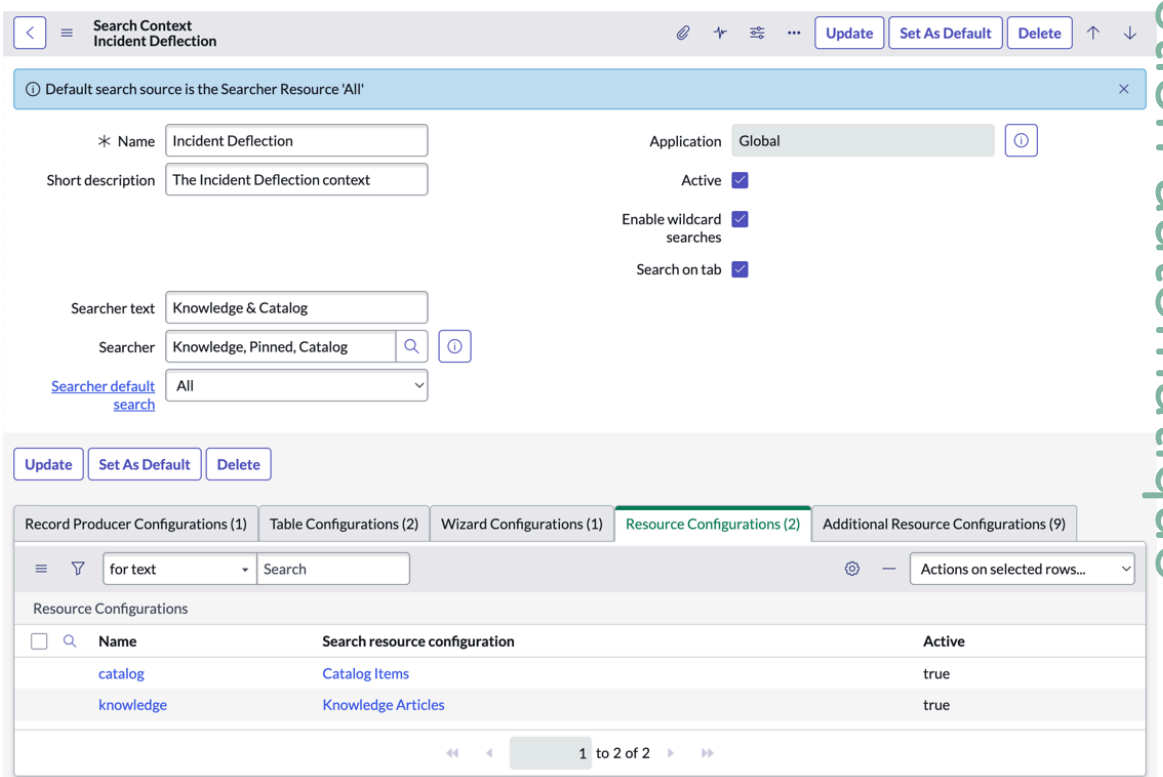
Si vous utilisez l'API REST de recherche contextuelle et que vous ne spécifiez pas le contexte de recherche à utiliser, l'API utilise le contexte de recherche que vous avez défini par défaut. Le contexte de recherche que vous utilisez dans l'API est prioritaire sur celui marqué comme valeur par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement du contexte de recherche que vous souhaitez définir par défaut.
3. Sélectionnez **Définir par défaut**.



Définir la source par défaut pour le contexte de recherche

Vous pouvez décider quelle source définir comme source de recherche par défaut.

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

- Si vous définissez une ressource supplémentaire comme source par défaut, cette source est considérée comme la source de recherche par défaut.
- Si vous ne marquez aucune ressource supplémentaire comme source par défaut, la source de recherche est considérée comme la source de recherche par défaut.
- Si vous n'avez pas de module de recherche et que vous n'avez marqué aucune ressource supplémentaire comme source par défaut, la ressource supplémentaire par défaut est la ressource supplémentaire ayant la valeur la plus faible dans le champ **Ordre** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement du contexte de recherche pour changer sa source par défaut.
3. Pour définir une ressource supplémentaire comme source de recherche par défaut :
   a. Cliquez sur la liste connexe Configuration des ressources supplémentaires.
   b. Sélectionnez l'enregistrement de configuration de la ressource de recherche et maintenez-le enfoncé (ou cliquez dessus avec le bouton droit de la souris), puis cliquez sur **Définir comme recherche par défaut**.
4. Pour définir une source de recherche comme source de recherche par défaut :
   a. Cliquez sur le lien connexe **Définir le module de recherche comme recherche par défaut** pour définir le **module de recherche** comme source de recherche par défaut.

      Remarque :
      Le lien connexe **Définir le module de recherche comme recherche par défaut** s'affiche uniquement si une ressource supplémentaire est la source de recherche par défaut.

   b. Pour effectuer une recherche dans toutes les sources de recherche ou dans une source de recherche spécifique dans la liste, sélectionnez **Toutes**.

      Remarque :
      Le champ **de recherche par défaut du module de recherches'affiche** uniquement lorsqu'il contient plusieurs sources.

Afficher un module de recherche

Affichez les détails d'un module de recherche pour savoir quelles ressources de recherche il recherche et quels contextes de recherche l'utilisent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

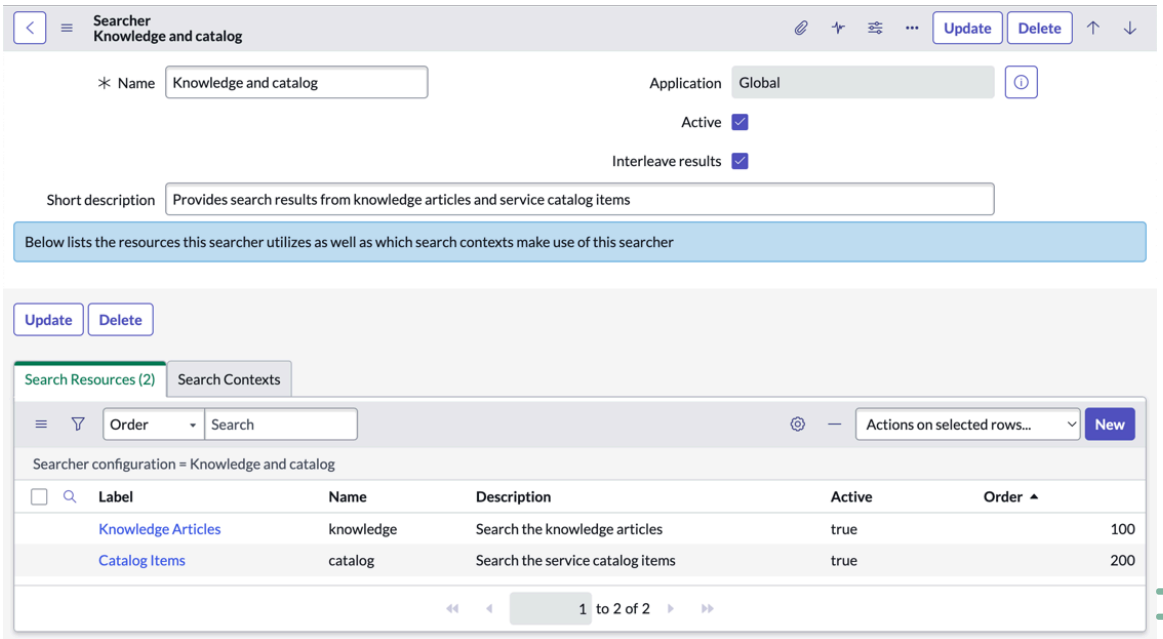
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow fournit des modules de recherche prédéfinis. Vous ne pouvez pas créer, mettre à jour ou supprimer des modules de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configurations du module de recherche**.
2. Modifiez l'enregistrement d'un module 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.



3. **Facultatif :** Dans la liste connexe Ressources de recherche, affichez les ressources recherchées par ce module de recherche.
4. **Facultatif :** Dans la liste connexe Contextes de recherche, affichez tous les contextes de recherche qui utilisent ce module de recherche spécifique.

Afficher la zone de recherche associée dans un formulaire

Permettez aux agents de rechercher du contenu connexe sans avoir à modifier le texte dans le champ **Brève description** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la London mise en production, la zone de recherche associée est disponible dans les formulaires par défaut pour les nouvelles instances. Si votre formulaire n'affiche pas la zone de recherche associée, vous pouvez suivre cette procédure pour l'afficher.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la table dont vous souhaitez afficher la zone de recherche connexe dans le formulaire.
3. Sélectionnez l'option **Activer la zone de recherche associée** .
   L'option **Activer le sélecteur de source** s'affiche.
4. Sélectionnez le formulaire d'en-tête et maintenez-le enfoncé (ou cliquez dessus avec le bouton droit de la souris), puis sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter plusieurs champs de recherche pour la recherche contextuelle

Ajoutez plusieurs champs de recherche si vous souhaitez effectuer une recherche à partir d'un champ autre que la brève description sans utiliser la zone de recherche 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 : admin

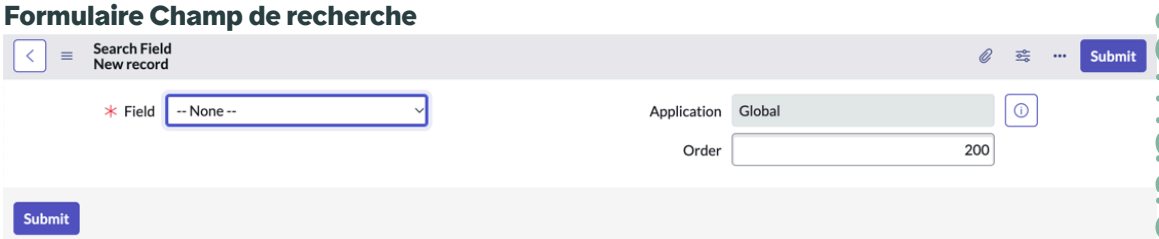
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les résultats de recherche du champ de recherche par défaut s'affichent automatiquement lorsque vous ouvrez un enregistrement. Vous pouvez configurer la recherche contextuelle pour rechercher des résultats même lorsqu'il n'y a pas de texte dans le champ de recherche par défaut. Les résultats de recherche dans d'autres champs associés n'apparaissent que lorsque vous avez mis à jour le contenu dans ces champs.

Par exemple, dans le système de base, le champ **Brève description** est le champ de recherche par défaut pour le formulaire Incident. Ainsi, les résultats de recherche basés sur le champ s'affichent automatiquement. Si vous configurez **la description** en tant que champ de recherche supplémentaire, la recherche contextuelle affiche les résultats de recherche pour **la description** lorsque vous ouvrez un enregistrement avec une **description brève** vide.

Avertissement :
L'ajout de champs volumineux peut affecter considérablement les performances de la recherche contextuelle. Pour de meilleurs résultats, ajoutez uniquement des champs de recherche limités à 100 caractères ou moins.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez l'enregistrement de configuration de table pour lequel vous souhaitez ajouter plusieurs champs de recherche.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Champs de recherche.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Champ de recherche



Champ	Description
Champ	Champ de recherche à ajouter à la liste des champs de recherche. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un champ de texte.
Application	Périmètre de l'application de la configuration de table. La configuration est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Ordre	Ordre dans lequel le champ apparaît dans la liste des champs de recherche. S'il existe plusieurs champs de recherche, ce champ indique quel champ recherché est exécuté en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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**.
   Le nouveau champ de recherche apparaît dans la liste connexe Champs de recherche de l'enregistrement de configuration de table.



Que faire ensuite

Utilisez la colonne **Par défaut** pour définir un champ de recherche comme champ de recherche par défaut.

Ajouter des ressources supplémentaires au sélecteur de source d'un formulaire

Ajoutez des ressources supplémentaires lorsque vous souhaitez que l'utilisateur effectue une recherche au-delà des ressources de recherche Connaissances et Service Catalog. Par exemple, ajoutez des ressources supplémentaires pour **les incidents ouverts**, les **incidents résolus** ou les **incidents ouverts similaires**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des ressources supplémentaires sont prédéfinies. Une ressource supplémentaire est soit une table source interrogeable avec des conditions de requête, soit une référence à une Intelligence prédictive définition de solution de similarité.

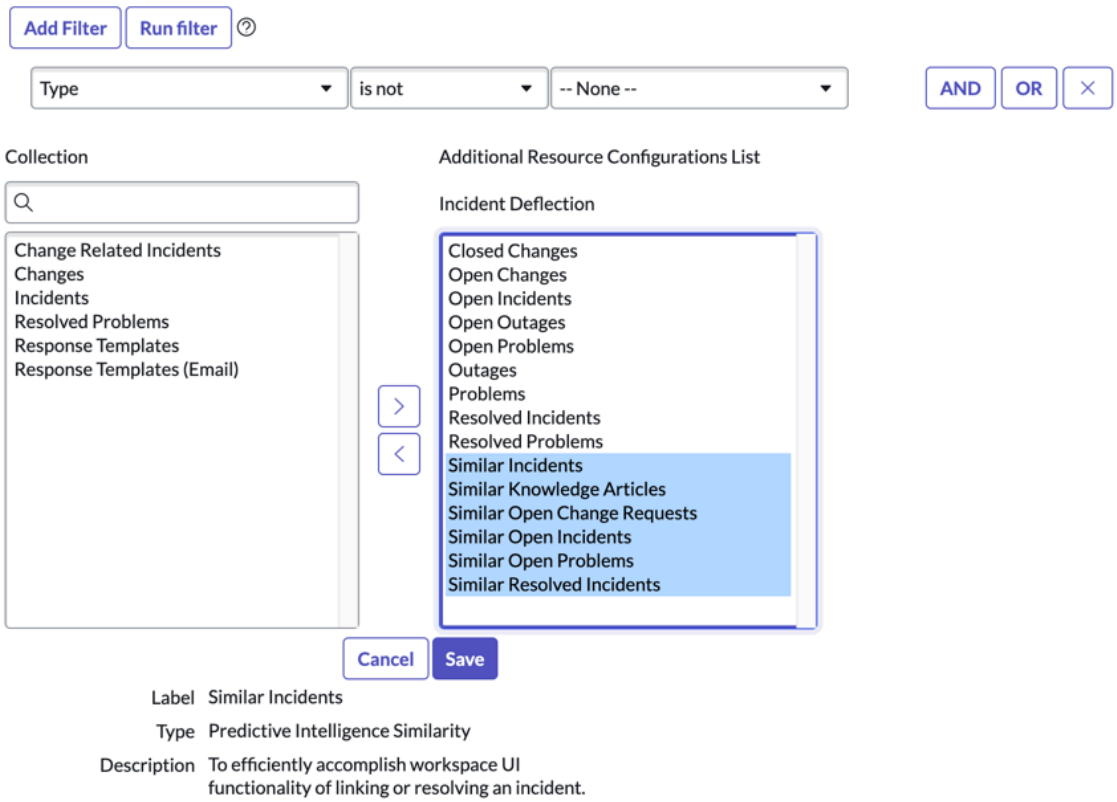
Remarque :
Vous pouvez afficher les Intelligence prédictive ressources uniquement si vous disposez d'une licence Intelligence prédictive et que vous avez activé Predictive Intelligence for Contextual Search.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement du contexte de recherche pour lequel vous souhaitez afficher les ressources supplémentaires.
3. Dans la liste connexe Configurations des ressources supplémentaires, sélectionnez **Modifier**.
4. **Facultatif :** Filtrez les ressources supplémentaires affichées dans le champ **Collection** en définissant des conditions de filtre et en sélectionnant **Exécuter le filtre**.
   Par exemple, vous ne pouvez afficher que des ressources supplémentaires avec le type de similarité Predictive Intelligence.
5. Dans le champ **Collecte** , déplacez les ressources supplémentaires requises vers le champ **de liste Configurations des ressources supplémentaires** .
   Par exemple, si vous souhaitez déplacer des ressources supplémentaires dont le type est **Similarité avec Intelligence prédictive**, déplacez **les incidents similaires**, **les articles similaires de la base de connaissances**, **les demandes de changement ouvertes similaires**, les **incidents ouverts similaires, lesproblèmes ouverts similaires** et les **incidents résolus similaires** du champ Collection vers le champ de **liste Configurations des ressources supplémentaires**.

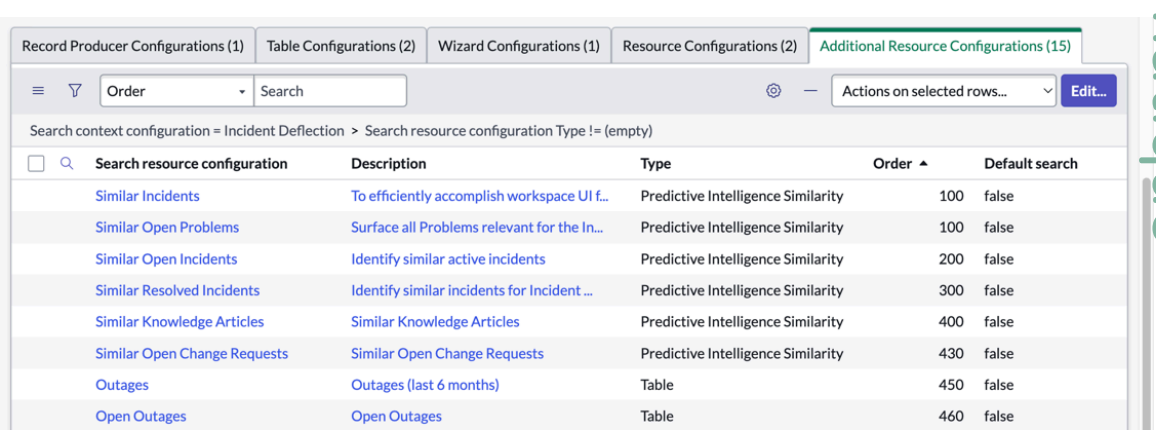
Traduction automatique

© 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 :
Vous pouvez afficher les Intelligence prédictive sources uniquement si vous disposez d'une licence pour Predictive Intelligence.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les ressources supplémentaires apparaissent sous **Configurations des ressources supplémentaires**.



Information associée

Ressources de recherche supplémentaires

Définitions de la solution de similarité

Modifier l'enregistrement du champ d'affichage de la ressource de recherche

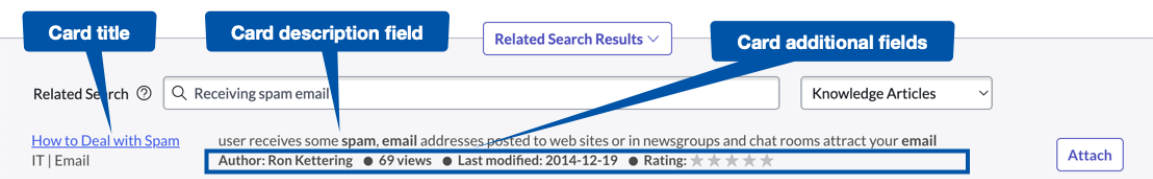
Utilisez les champs d'affichage des résultats de recherche pour fournir des titres, des descriptions et des détails supplémentaires pour les résultats de recherche contextuelle.

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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow fournit des ressources ou des sources de recherche supplémentaires prédéfinies à l'utilisateur. Vous ne pouvez pas créer ni supprimer de configurations d'affichage des résultats de recherche. Chaque table référencée par une ressource supplémentaire possède un enregistrement de configuration d'affichage des résultats de recherche. Vous pouvez modifier les valeurs dans les **champs Titre** de la carte, Description de la **carte** et **Cartes supplémentaires**.



Remarque :
Assurez-vous de sélectionner la propriété de recherche contextuelle **Affiche les métadonnées sur le formulaire Résultats de recherche contextuelle** pour afficher les **champs supplémentaires de carte** dans les résultats de recherche.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configurations d'affichage des résultats de la recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement de configuration d'affichage des résultats de recherche que vous souhaitez modifier.

   Remarque :
   Les enregistrements de configuration d'affichage des résultats de la recherche avec le type d'interface utilisateur de la plateforme n'affectent pas la recherche d'articles Knowledge , d'éléments de catalogue ou d'articles épinglés. Vous pouvez configurer les paramètres des recherches d'articles de plateforme Knowledge à l'aide de Knowledge Propriétés de recherche .
3. Dans le formulaire, modifiez les champs.

Formulaire Champs de résultats de recherche

Champ	Description
Type d'interface utilisateur	[Lecture seule] Interface dans laquelle les valeurs des champs d'affichage des résultats de recherche doivent apparaître. Elle peut apparaître dans la plateforme ou dans l'espace de travail.
Table	[Lecture seule] Nom de la table dans laquelle les valeurs des champs d'affichage des résultats de recherche doivent apparaître. Par exemple, si vous mentionnez Incident [incident] comme table, les valeurs du champ Ressource supplémentaire apparaissent dans les résultats de recherche de la table Incident [incident].
Application	[Lecture seule] Périmètre de l'application de l'enregistrement. L'enregistrement est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Vue de la carte	
Icône de carte	[Espace de travail] Nom de l'icône affiché sur la vue de la carte des résultats de recherche.
Étiquette de carte	[Espace de travail] Étiquette affichée sur la vue de la carte des résultats de recherche.
Champ de titre de la carte	[Plateforme ou espace de travail] Champ dont la valeur est affichée comme titre dans le titre des résultats de recherche.
Champs supplémentaires de carte	[Plateforme ou espace de travail] Liste de noms de champs affichés dans les résultats de la recherche pour fournir plus de contexte au résultat de la recherche. Les champs supplémentaires de carte apparaissent au bas d'un enregistrement de résultat de recherche.
Champ de description de carte	[Plateforme ou espace de travail] Nom du champ dont la valeur est affichée comme description des résultats de recherche.
Date de mise à jour de l'affichage de la carte	[Espace de travail] Case à cocher pour afficher la date la plus récente sur la vue de la carte des résultats de recherche.
Vue des détails (uniquement lorsque le type d'interface utilisateur est Espace de travail)	
Champ de titre de détail	Champ dont la valeur est affichée comme titre dans la vue détaillée des résultats de recherche.
Champ de lien de détail	Champ utilisé comme lien interactif dans la vue détaillée des résultats de recherche.
Champs supplémentaires de détail	Liste des noms de champs affichés dans la vue détaillée des résultats de recherche.
Affichage des détails de la dernière note de travail	Cochez la case pour afficher la dernière note de travail dans la vue détaillée des résultats de recherche.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Spécifier les champs de la vue Cxs_popup

Modifiez la vue Cxs_popup pour spécifier les champs à afficher pour les ressources supplémentaires dans la fenêtre d'aperçu d'un enregistrement de tâche. L'aperçu vous aide avec le résumé de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

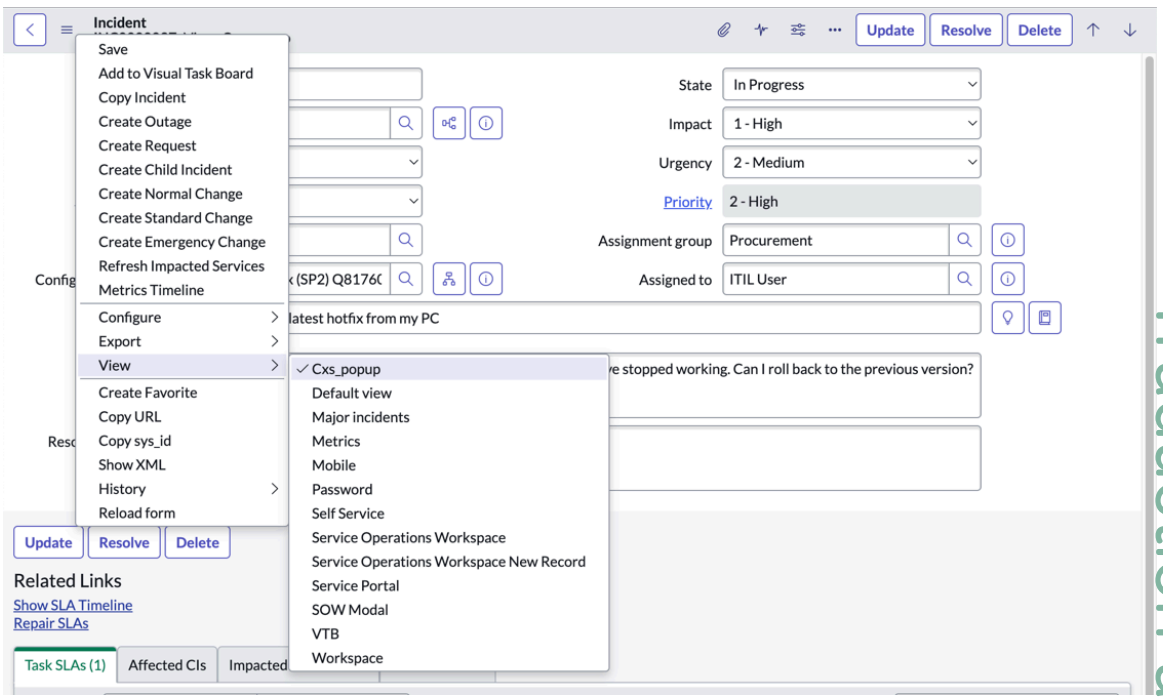
Si une vue de Cxs_popup n'est pas définie pour la table de ressources supplémentaires, la vue sys_popup est utilisée. Si la vue sys_popup n'est pas non plus définie, la vue par défaut est prise en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident dont vous souhaitez modifier la vue en Cxs_popup.
3. Sélectionnez l'icône des actions supplémentaires ( ) et, dans l'option **Afficher** , sélectionnez **Cxs_popup**.



La vue de l'enregistrement d'incident passe à Cxs_popup vue.

4. Sélectionnez l'icône des actions supplémentaires ( ), puis dans l'option **Configurer** , sélectionnez **Mise en page du formulaire**.
5. Dans la liste **des champs disponibles** , sélectionnez les champs que vous souhaitez rendre disponibles dans la vue Cxs_popup et déplacez-les sous **Sélectionné**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier ou désactiver les actions de recherche disponibles pour la recherche contextuelle

Modifiez ou désactivez les actions de recherche pour restreindre les actions qu'un utilisateur peut effectuer sur un résultat de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe Configurations des actions de recherche contient toutes les actions de recherche disponibles pour le contexte de recherche sélectionné. Les actions de recherche peuvent être modifiées et désactivées, mais pas supprimées et de nouvelles actions ne peuvent pas être créées.

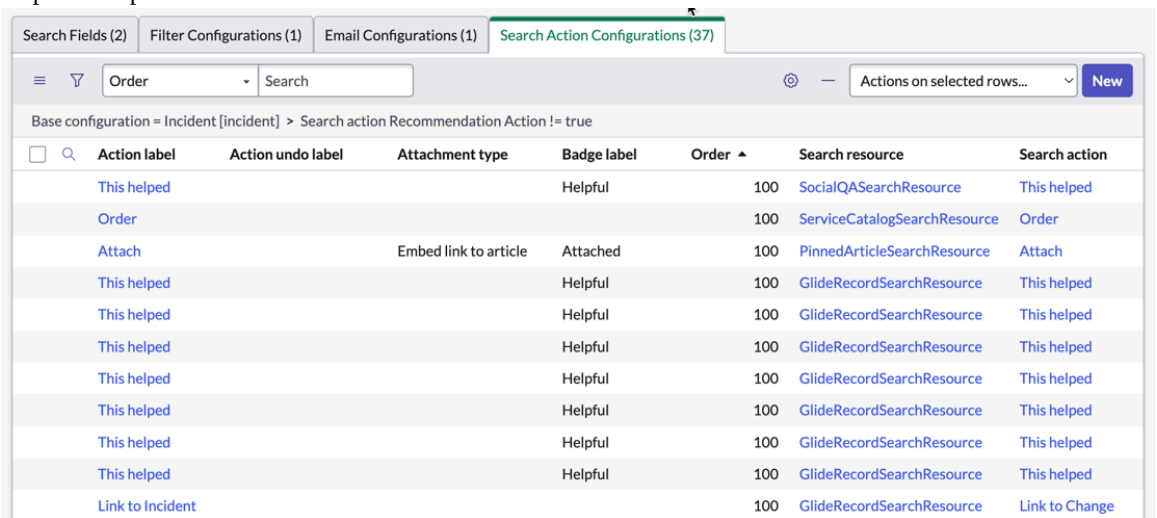
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Modifiez un enregistrement de configuration de 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.

3. Dans la liste connexe Configurations des actions de recherche, affichez la liste des actions de recherche disponibles pour la recherche contextuelle.



Action label	Action undo label	Attachment type	Badge label	Order	Search resource	Search action
This helped			Helpful	100	SocialQASearchResource	This helped
Order				100	ServiceCatalogSearchResource	Order
Attach		Embed link to article	Attached	100	PinnedArticleSearchResource	Attach
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
Link to Incident				100	GlideRecordSearchResource	Link to Change

Pour désactiver une action de recherche, définissez la valeur **Actif** sur **faux**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas désactiver l'action **Aide apportée** .

Les actions de recherche que vous pouvez modifier sont les suivantes :

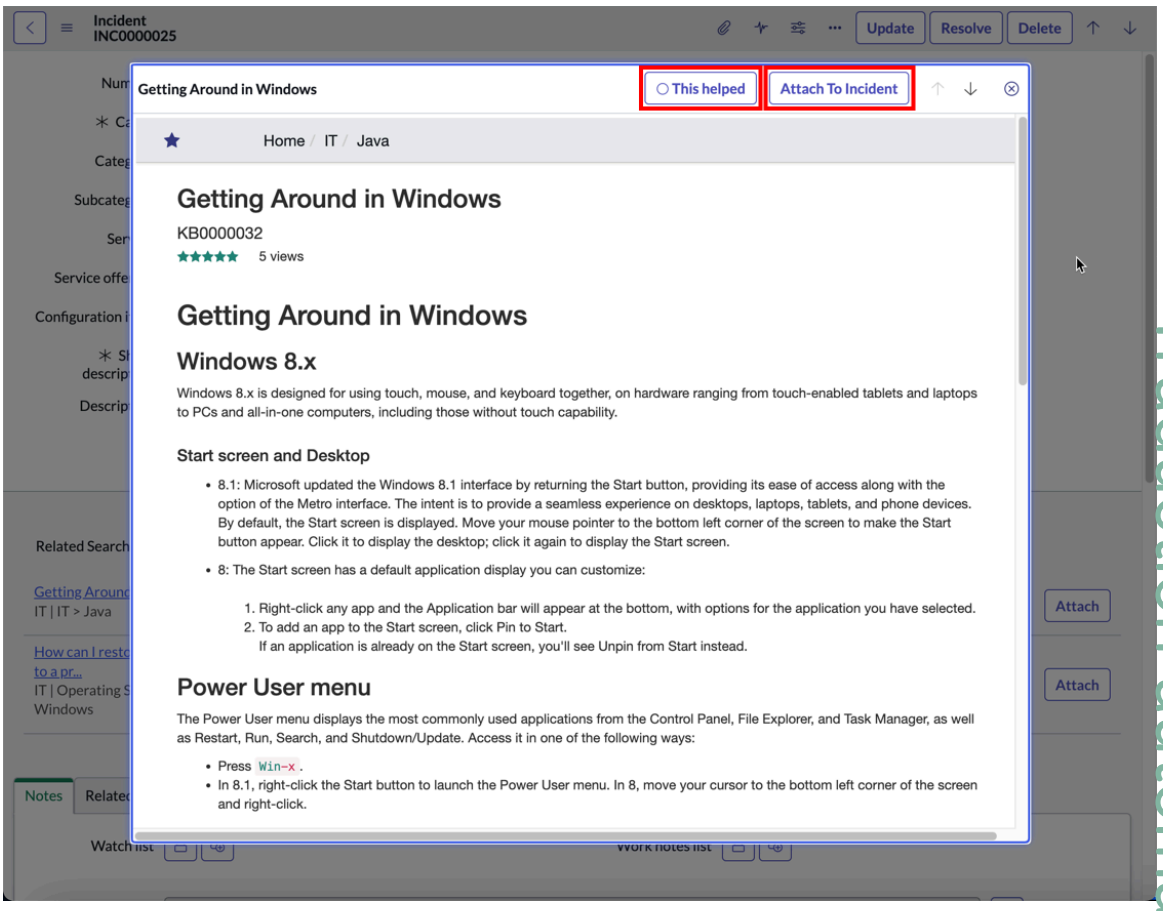
- **Étiquette de l'action** : étiquette sur le bouton d'action dans la fenêtre d'aperçu. Par exemple, **Aide utile** ou **Joint à l'incident**.
- **Type de pièce jointe** : méthode pour joindre un article de la base de connaissances à l'enregistrement. Vous pouvez incorporer un lien (recommandé) vers l'article ou intégrer une copie de l'article.
- **Afficher dans un nouvel enregistrement** : active l'apparition du bouton **Joindre** lorsque vous créez un enregistrement. Avant la London version, l'utilisateur devait remplir

Traduction automatique

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

et enregistrer le formulaire, puis développer à nouveau les résultats de recherche connexes pour accéder au bouton **Joindre** .

Remarque :
Cette option s'applique uniquement aux tables avec le type d'interface utilisateur Plateforme. La valeur par défaut est **false** pour fournir une expérience utilisateur cohérente entre les tables Plateforme et Workspace.



Traduction automatique

Activer l'affichage des résultats de recherche pour l'utilisateur actuel et un autre utilisateur sélectionné

Activez la fonctionnalité Recherche en tant que lorsque vous souhaitez afficher les résultats de recherche communs à l'utilisateur actuel et à un autre utilisateur que vous spécifiez.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

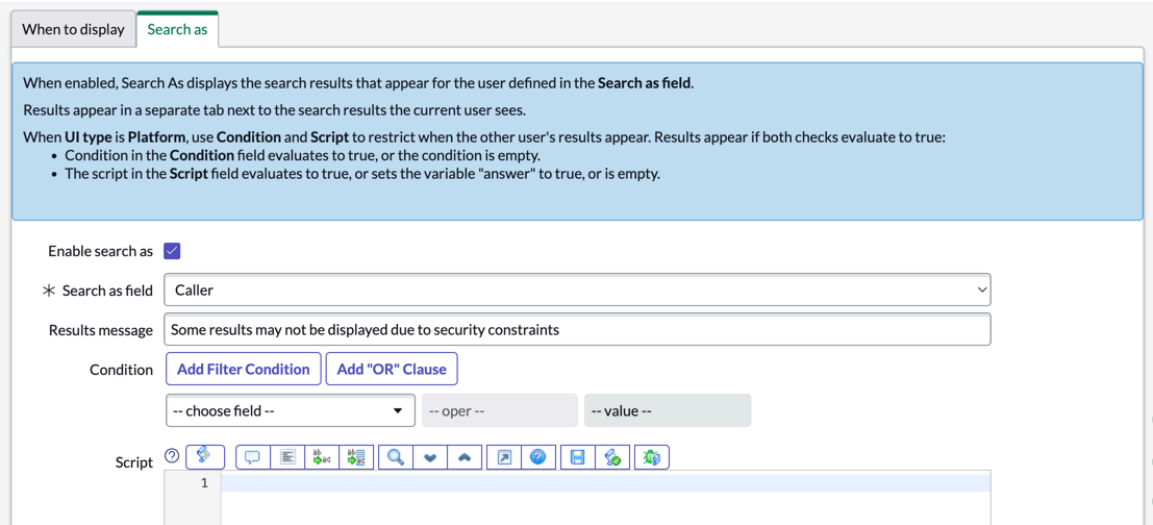
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, un administrateur RH peut détenir des informations confidentielles. Un utilisateur peut avoir un accès partiel aux informations. La fonctionnalité Rechercher en tant que applique un accès de sécurité pour afficher des résultats communs à l'utilisateur connecté ou actuel et à l'utilisateur référencé dans le **champ Rechercher en tant que**. Les résultats de recherche de l'autre utilisateur peuvent avoir moins d'entrées que ce que l'utilisateur actuel peut réellement afficher.

Remarque :
Aucun résultat de recherche n'est affiché pour les ressources supplémentaires **Similarité avec Predictive Intelligence** . Les créateurs d'enregistrements ne prennent en charge que la recherche de l'utilisateur actuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Modifiez un enregistrement de configuration de table.
3. Dans la section Rechercher en tant que, renseignez les champs.



Champs de configuration Recherche en tant que

Champ	Description
Activer la recherche en tant que	Option permettant d'activer la fonctionnalité Recherche en tant que.
Champ Recherche en tant que	Champ définissant l'autre utilisateur faisant l'objet de la recherche. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la recherche en tant que**.
Message présentant les résultats	Message à afficher avec les résultats de recherche lors d'une recherche en tant qu'utilisateur différent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la recherche en tant que**.
Condition	Condition limitant quand le résultat de recherche de l'utilisateur mentionné dans le **champ Recherche en tant que** doit apparaître. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la recherche en tant que**. **Remarque :** **La condition** et le **script** doivent être tous deux *évalués sur true* pour que les résultats de la recherche apparaissent. Une condition ou un script vide est également évalué comme *vrai*.
Script	Script de condition permettant aux administrateurs d'implémenter des conditions plus puissantes. Par exemple, pour restreindre l'accès aux utilisateurs qui sont membres 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.

Champ	Description
	groupe, utilisez `gs.getUser().isMemberOf(« <nom du groupe> »)`. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la recherche en tant que**. **Remarque :** **La condition** et le **script** doivent être tous deux *évalués sur true* pour que les résultats de la recherche apparaissent. Une condition ou un script vide est également évalué comme *vrai*.

Résultats

L'onglet **Mes résultats** affiche les résultats de recherche pour l'utilisateur actuellement connecté. L'onglet **Résultats <nom-utilisateur>** affiche les résultats de recherche pour l'utilisateur référencé dans le **champ Recherche en tant que**.

Définir la recherche contextuelle pour le créateur d'enregistrement

Définissez un créateur d'enregistrement pour déclencher une recherche basée sur le texte que vous saisissez dans un champ de variable. Les résultats de recherche apparaissent au bas du formulaire du créateur d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

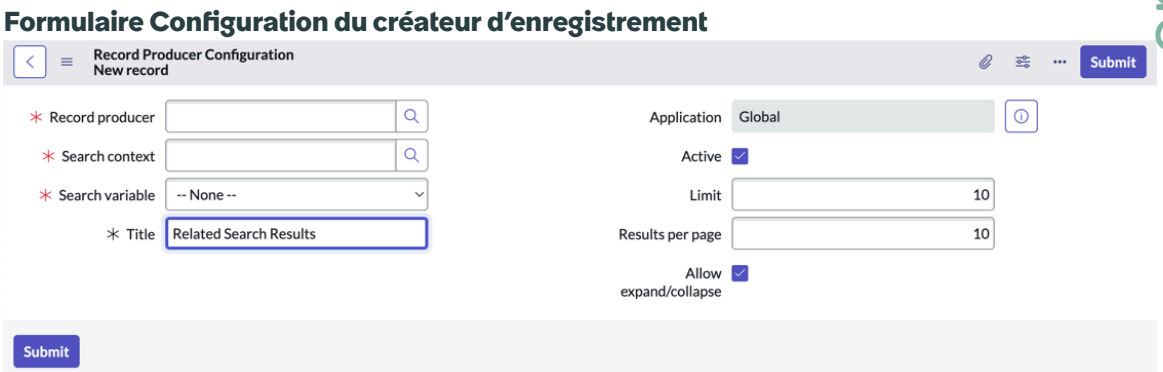
Le créateur **d'enregistrement Créer un incident** du système de base est configuré pour utiliser la recherche contextuelle. Si vous avez personnalisé ce créateur d'enregistrement, vous pouvez configurer la recherche contextuelle afin de la lier à un champ spécifique sur votre créateur d'enregistrement.

Remarque :
Une seule variable dans un créateur d'enregistrement peut utiliser la recherche contextuelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration du créateur d'enregistrement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du créateur d'enregistrement



Formulaire Configuration du créateur d'enregistrement

Champ	Description
Créateur d'enregistrement	Nom unique du créateur d'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter la recherche 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.

Champ	Description
Contexte de recherche	Nom du contexte de recherche à utiliser.
Variable de recherche	Variable dans le créateur d'enregistrement sélectionné qui utilise la recherche contextuelle.
Titre	Titre de la zone des résultats de recherche qui s'affiche dans le formulaire.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du créateur d'enregistrement.
Limite	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés.
Résultats par page	Nombre de résultats de recherche à afficher par page.
Autoriser Développer/réduire	Option permettant de développer ou de réduire les résultats de recherche dans le formulaire.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Définir la configuration de l'e-mail pour la recherche contextuelle

Définissez des configurations d'e-mail pour permettre au système d'inclure les résultats de recherche avec des notifications par e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque Knowledge des articles sont associés à un enregistrement, ces résultats de recherche peuvent être inclus dans les notifications par e-mail. Par exemple, les notifications par e-mail envoyées lorsqu'un incident est créé peuvent inclure des Knowledge résultats de recherche. Un article dans les résultats de recherche peut aider l'utilisateur qui a soumis l'incident à résoudre le problème de façon indépendante.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Configurations d'e-mail.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration d'e-mail

Champ	Description
Notification par e-mail	Icône de recherche afin de sélectionner une notification par e-mail à laquelle joindre les résultats de la recherche. Vous pouvez sélectionner uniquement parmi les notifications qui se trouvent sur la même table que l'enregistrement de configuration de table.
Champ d'utilisateur	Un champ de référence qui permet d'affiner les résultats de recherche. Par exemple, si vous sélectionnez **Ouvert par**, les résultats de recherche incluent uniquement les articles auxquels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'utilisateur **Ouvert par** peut accéder en fonction des critères d'utilisateur.
Application	Périmètre de l'application de la configuration de l'e-mail. La configuration est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Limite	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Fournir des connaissances dans la notification par e-mail d'incident

Les résultats de la recherche contextuelle sont inclus dans les notifications par e-mail envoyées aux utilisateurs qui créent un nouvel incident.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La notification par e-mail fournit des liens vers des articles de la base de connaissances qui peuvent aider les utilisateurs à résoudre leurs problèmes plus rapidement. Par exemple, si un utilisateur soumet un incident lorsque le personnel du Service Desk n'est pas disponible, la notification par e-mail fournit des liens de connaissances qui peuvent aider l'utilisateur.

Par défaut, les résultats de la recherche contextuelle sont basés sur la brève description de l'incident. Dans la réponse automatique par e-mail, la recherche contextuelle ajoute des liens vers des articles de la base de connaissances pertinents.

Procédure

1. Un client envoie un e-mail à l'assistance informatique avec l'objet `Mon ordinateur portable ne cesse de planter`.
2. Un incident est créé à partir de cet e-mail.
3. L'objet de l'e-mail est inséré dans le champ **Brève description** du nouvel incident.
4. La notification par e-mail automatisée envoyée à l'utilisateur inclut des résultats de recherche basés sur `Mon ordinateur portable continue de planter`.
   Par défaut, les notifications fournissent trois liens d'article.
5. Le client peut alors être en mesure d'utiliser les résultats de recherche pour résoudre l'incident.

> **Remarque :**
> Les liens de connaissances fournis sont filtrés pour s'assurer que les articles sont accessibles à l'utilisateur qui a envoyé l'e-mail.

Que faire ensuite
Vous pouvez configurer des options de notification, telles que la modification du nombre de liens fournis avec les notifications. Vous pouvez également configurer la fonctionnalité de recherche contextuelle pour qu'elle corresponde aux notifications par e-mail de votre organisation ou utiliser la recherche contextuelle avec des notifications pour d'autres enregistrements.

Information associée

Modifier une notification par e-mail pour les résultats de la 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.

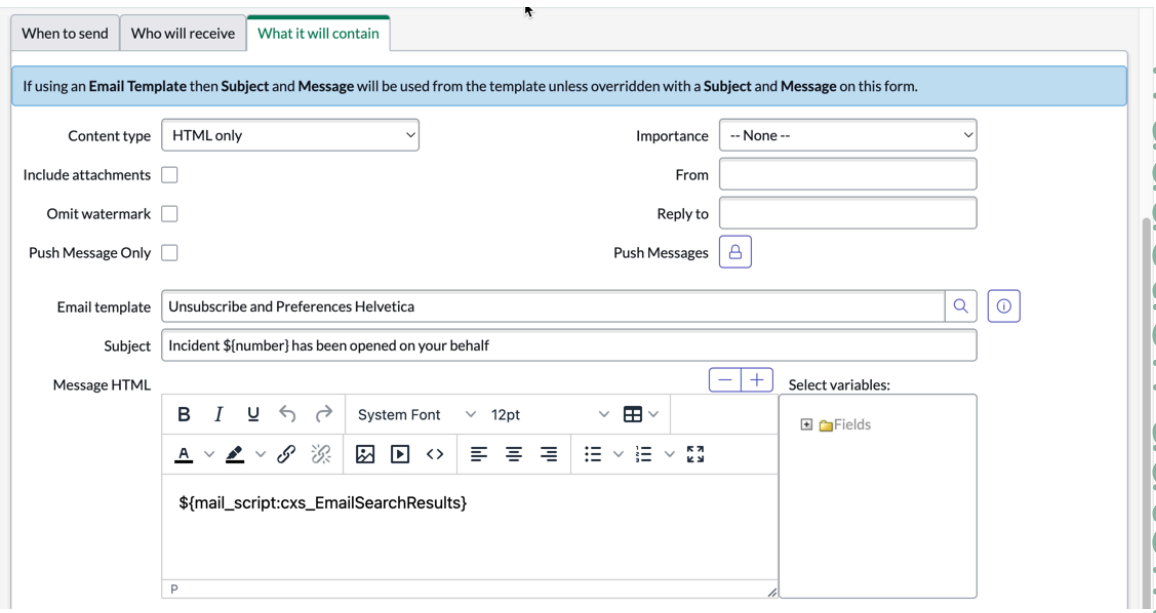
Modifier une notification par e-mail pour les résultats de la recherche

Incluez les résultats de recherche dans une notification par e-mail envoyée aux utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez le modèle d'e-mail que vous souhaitez modifier pour inclure les résultats de recherche.
3. Sélectionnez **ce qu'il contiendra**.
4. Dans le champ **Message HTML** , ajoutez le script suivant :
   `${mail_script :cxs_EmailSearchResults}`



5. Sélectionnez le formulaire d'en-tête et maintenez-le enfoncé (ou cliquez dessus avec le bouton droit), puis cliquez sur **Enregistrer**.

Joindre un Knowledge article

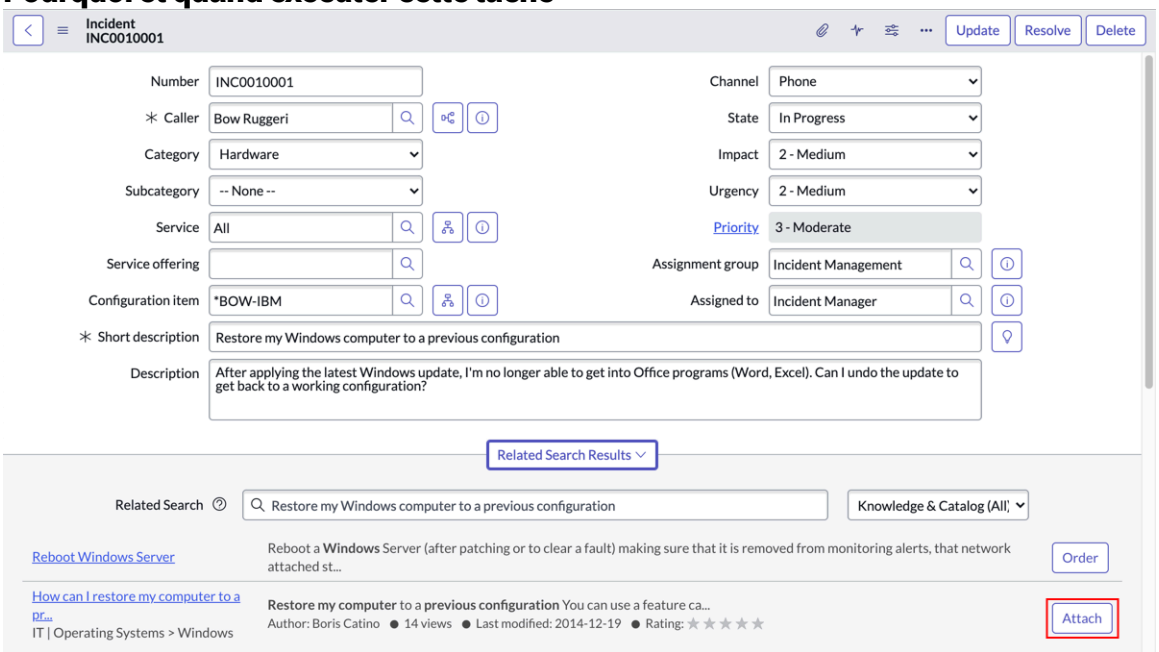
Joignez un Knowledge article à un incident pour résoudre rapidement les problèmes en suivant les étapes de dépannage approfondies et en suivant d'autres informations détaillées dans l'article.

Avant de commencer
Rôle requis : 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Tous**.
2. Modifiez un enregistrement d'incident actif.
3. Sélectionnez **Résultats de recherche connexes**.
   Les résultats de recherche s'affichent dans le volet Résultats de recherche connexes.
4. **Facultatif :** Pour afficher uniquement les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances, ouvrez le sélecteur de source et sélectionnez **Articles de la base de connaissances**.
5. Sélectionnez **Joindre** dans les résultats de recherche de l'article Knowledge que vous souhaitez joindre à l'enregistrement d'incident.
   Une note sur l'article Knowledge est copiée ou ajoutée au champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)** de l'enregistrement d'incident. Pour définir un champ de destination différent sur l'enregistrement d'incident, reportez-vous à Spécifier un champ pour les liens d'articles joints Knowledge.

   Remarque :
   Les pièces jointes de l'article sélectionné Knowledge ne sont pas jointes à l'enregistrement d'incident.

6. Pour ajouter la note au flux d'activités, sélectionnez **Publier**.
   Vous pouvez également sélectionner et maintenir (ou cliquer avec le bouton droit) sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionner **Enregistrer**.

Résultats

Les détails de l'article sélectionné Knowledge apparaissent dans le champ prévu à cet effet.

Spécifier un champ pour les liens d'articles joints Knowledge

Spécifiez le champ auquel ajouter une note lorsque vous joignez un Knowledge article à un enregistrement.

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

Lorsque vous joignez un Knowledge article à un enregistrement, un lien vers l'article est ajouté par défaut au champ **Commentaires supplémentaires (visibles par** le Knowledge client). Vous pouvez spécifier le champ pour ce lien en fonction de la table. Par exemple, un enregistrement de problème ne possède pas de champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)** sur le formulaire, de sorte que l'action **Joindre** est configurée pour ajouter la note au champ **Notes de travail** .

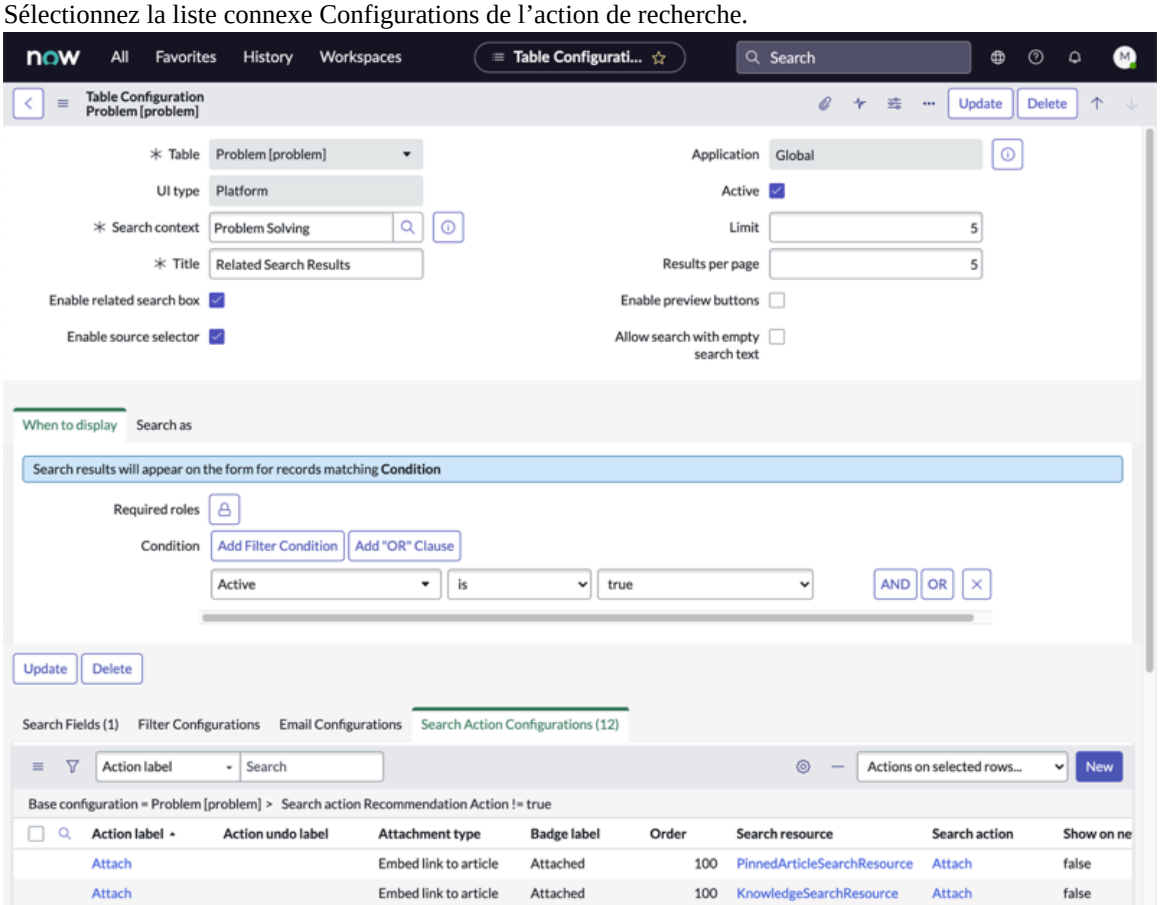
Vous pouvez spécifier le champ globalement ou localement. Le champ local d'une table remplace la valeur de champ globale par défaut.

Pour spécifier le champ global, accédez à *Knowledge* > **Administration** > **Propriétés** > **Autres propriétés des bases de connaissances** et spécifiez le nom du champ dans la `glide.knowman.attach.fields` propriété.

Vous pouvez spécifier le champ local à l'aide de la procédure suivante.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Recherche contextuelle* > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez la configuration de table pour laquelle vous souhaitez modifier les champs de pièce jointe.
3. Sélectionnez la liste connexe Configurations de l'action de recherche.



4. Pour chaque action de recherche dont vous souhaitez modifier le champ par défaut, procédez comme suit :
   a. Ouvrez l'action de recherche.
   b. Sélectionnez l'option **Utiliser le champ personnalisé pour joindre une remarque** , si elle n'est pas déjà 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.

c. Dans le **champ Joindre une remarque**, saisissez le nom du champ dans lequel vous souhaitez copier les informations de l'article, comme les `commentaires` ou les `work_notes`.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :

- Si vous ne souhaitez ajouter aucune note à un champ, laissez le **champ Joindre une note** vide.
- Si le champ que vous avez spécifié dans le **champ Joindre une note** est introuvable sur le formulaire, alors la note n'est ajoutée à aucun champ.

Que faire ensuite

Effacez le cache système pour vous assurer que la spécification de champ modifiée s'applique. Vous pouvez vider le cache système en ajoutant `cache.do` à l'URL de l'instance. Par exemple, `https://<nom de l'instance>.service-now.com/cache.do`.

Avertissement :

vider le cache du système peut affecter les performances globales et dégrader les temps de réponse du système. N'exécutez pas les purges du cache pendant les heures de travail et ne déclenchez pas automatiquement les purges du cache.

Informations sur les commentaires sur la recherche contextuelle

Lorsqu'un utilisateur clique sur l'un des boutons d'action tels que **Aide utile**, **Ordre** ou **Joint,** les informations de commentaire sont stockées dans des tables spécifiques. Ces informations vous aident à comprendre l'efficacité des recherches. Vous pouvez également créer des rapports personnalisés en interrogeant ces tables.

Table [nom]	Description
Détail du document approprié [cxs_rel_doc_detail]	Liste des actions enregistrées individuelles. Par exemple, Aperçu, Aide utile, Joindre ou Commander. Les champs clés de la table Détail du document pertinent sont les suivants : • **Termes de recherche d'origine** : termes de recherche d'origine. Ce champ n'est utilisé que lorsque le prestataire a remplacé les termes de recherche d'origine à l'aide de la zone de recherche associée. • **Type de pertinence** : l'action enregistrée. • **Document approprié** : référence au groupe de session de recherche dans la table Document approprié. • **Créé par** : utilisateur qui a effectué l'action. • **Position** : la position de l'action enregistrée dans la liste des résultats. • **Ressource de recherche** : référence à la ressource de recherche pour ce résultat particulier. Utilisé uniquement pour un résultat de Intelligence prédictive similarité.
Document approprié [cxs_relevant_doc]	Regroupe les actions enregistrées individuelles détaillées du document pertinent par session 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.

Table [nom]	Description
	Remarque : Un nouveau groupe de sessions de recherche est créé chaque fois que vous créez ou ouvrez un enregistrement ou rechargez la page. Les champs clés de la table Documents appropriés sont les suivants : • **Session de recherche** : groupe de sessions de recherche. • **Affiché sur** : table ou créateur d'enregistrement dans laquelle les résultats ont été affichés. • **Pertinent pour** : référence à l'enregistrement de table **lorsqu'Affiché sur** est **Table**. • **Utilisateur/Créé par** : utilisateur qui a effectué l'action.

Exécuter un rapport sur l'utilisation de la recherche contextuelle

Exécutez un rapport sur l'utilisation, par exemple le nombre de fois qu'un article de la base de connaissances est joint à un enregistrement pour connaître l'efficacité des résultats de la recherche contextuelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un gestionnaire de Service Desk peut générer un rapport sur les problèmes des utilisateurs qui ont été résolus sans qu'un incident ne soit signalé. Ces informations peuvent aider à créer des connaissances ciblées en fonction des tendances. Vous pouvez analyser les incidents fréquemment soulevés, puis créer des articles de la base de connaissances autour de ces incidents qui peuvent aider à résoudre ou à rejeter des incidents similaires à l'avenir.

Procédure

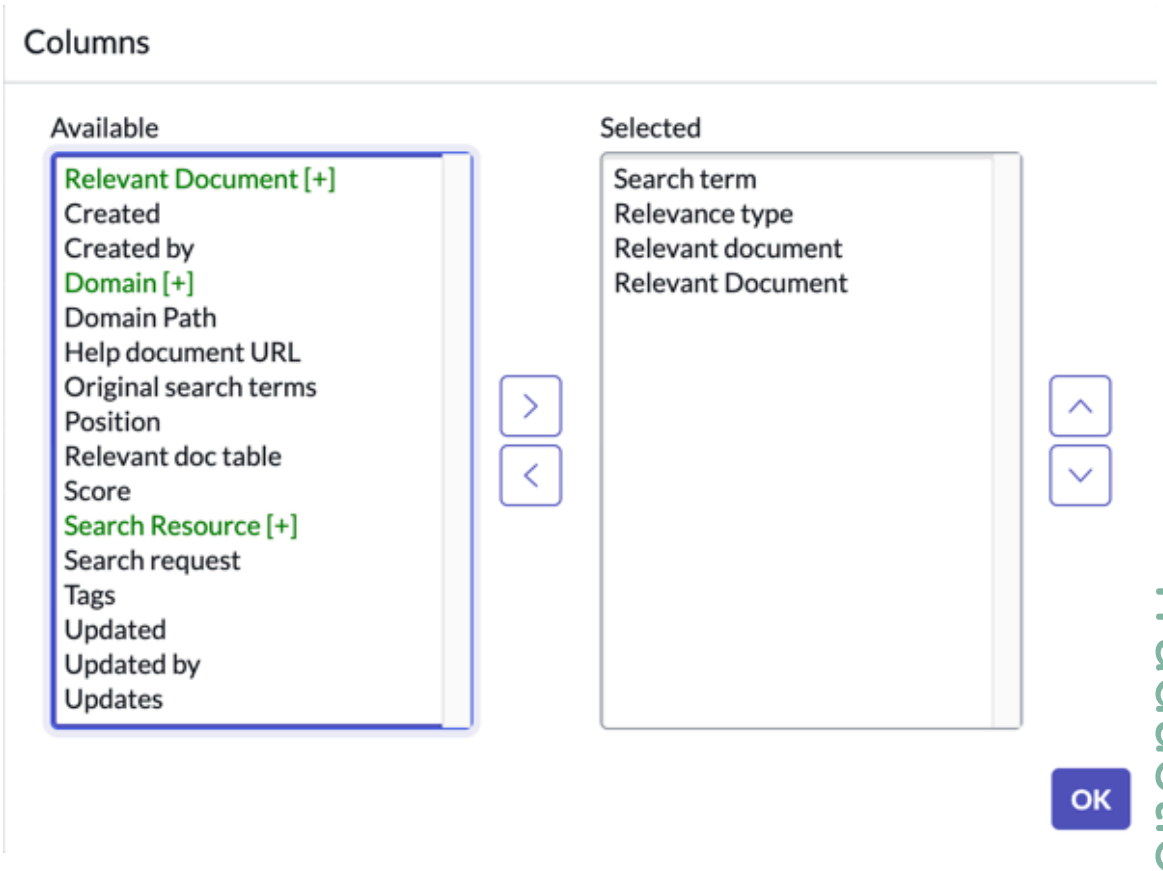
1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez **Créer un rapport**.
3. Sous **Données**, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom du rapport	Nom unique pour le rapport.
Type de source	Source à partir de laquelle les données sont renseignées. La valeur par défaut est **Source de données**. Sélectionnez **Table**.
Table	Sélectionnez la table Détail du document pertinent [cxs_rel_doc_detail].

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Sous **Type**, sélectionnez **Suivant**.
6. Sous **Configurer**, sélectionnez **Choisir des colonnes** et déplacez les champs requis de la zone **Disponible** vers la zone **Sélectionné** .

Traduction automatique

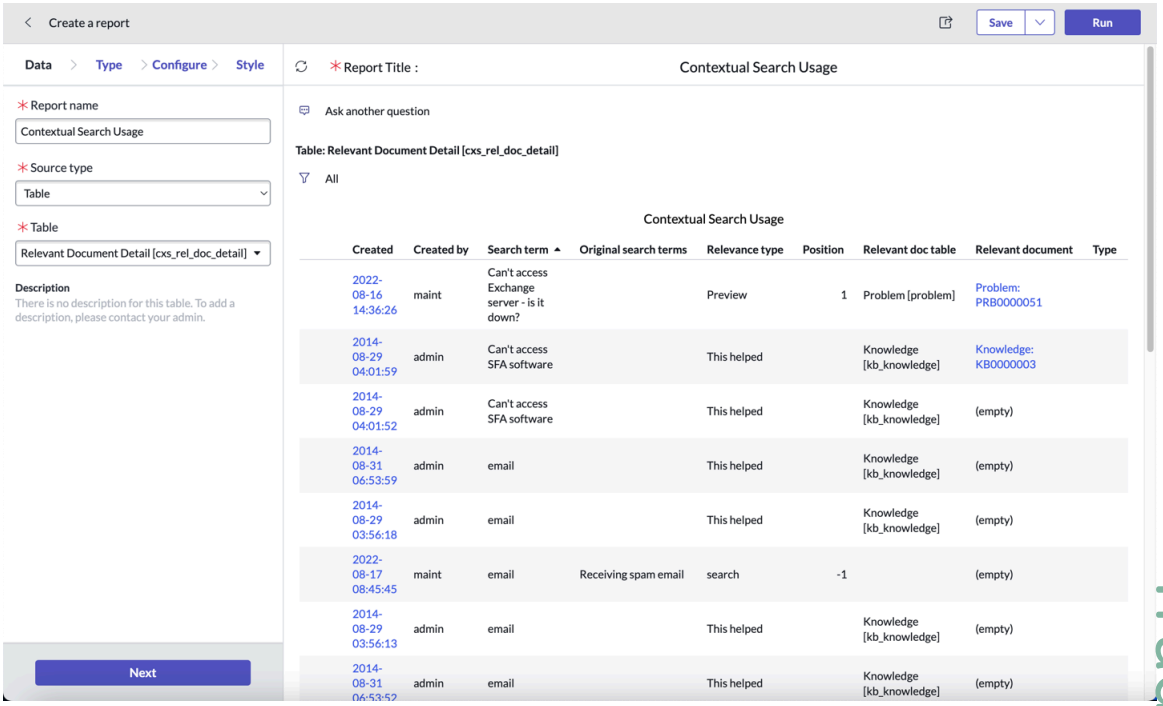
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



7. Sélectionnez **OK** , puis **Exécuter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les utilisateurs cochent la case **Rechercher sur l'onglet** dans la table Contexte de recherche [csc_context_config], puis modifient et quittent le champ de recherche, une action est enregistrée dans la table Détails du document pertinent [cxs_rel_doc_detail]. Les informations de la table peuvent vous aider à trouver les cas dans lesquels les utilisateurs ont exécuté une recherche, mais n'ont effectué aucune action. Dans ce cas, la valeur de la colonne **Position** est **-1**.

Domain Separation et Recherche contextuelle

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Recherche contextuelle. 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.

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 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fonctionne Domain separation dans Contextual Search

Par défaut, les résultats des suggestions de Recherche contextuelle qui s'affichent utilisent le domaine de l'utilisateur actuellement connecté.

Effectuer une recherche en tant qu'autre utilisateur

En plus de pouvoir rechercher des résultats à l'aide du domaine de l'utilisateur connecté, l'administrateur peut également configurer Recherche contextuelle pour effectuer une recherche en tant qu'autre utilisateur .

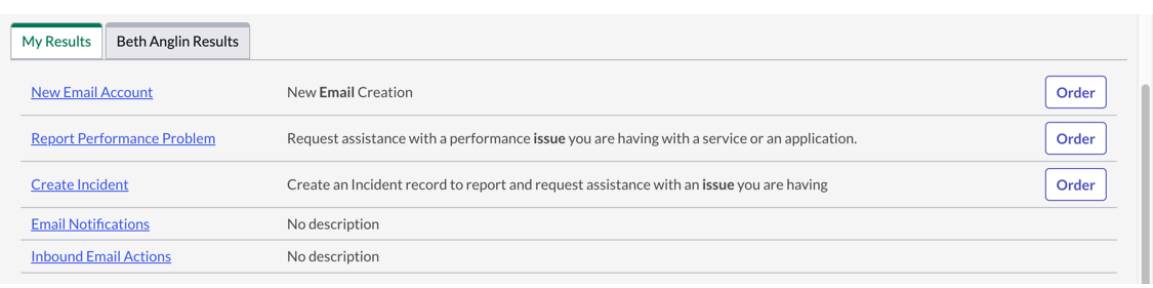
Lorsque **l'option Rechercher en tant que** est configurée, deux onglets apparaissent dans les résultats de recherche :

1. **L'onglet Mes résultats** effectue une recherche à l'aide du domaine de l'utilisateur actuellement connecté.
2. L'onglet **Rechercher en tant qu'utilisateur** effectue une recherche à l'aide du domaine du champ de référence utilisateur sélectionné par l'administrateur. Par exemple, sélectionner le champ **Ouvert par** ou **Appelant** d'une demande effectue une recherche à l'aide du domaine de l'utilisateur qui a effectué la demande.

Remarque :

- Les résultats **de la recherche en tant qu'utilisateur** appliquent l'accès de sécurité pour afficher les résultats communs à l'utilisateur connecté et à la **recherche en tant qu'utilisateur** . Par conséquent, la vue des résultats de recherche pour cet utilisateur peut avoir moins d'entrées que ce que cet utilisateur peut réellement afficher.
- Les créateurs d'enregistrements prennent uniquement en charge la recherche en tant qu'utilisateur connecté.

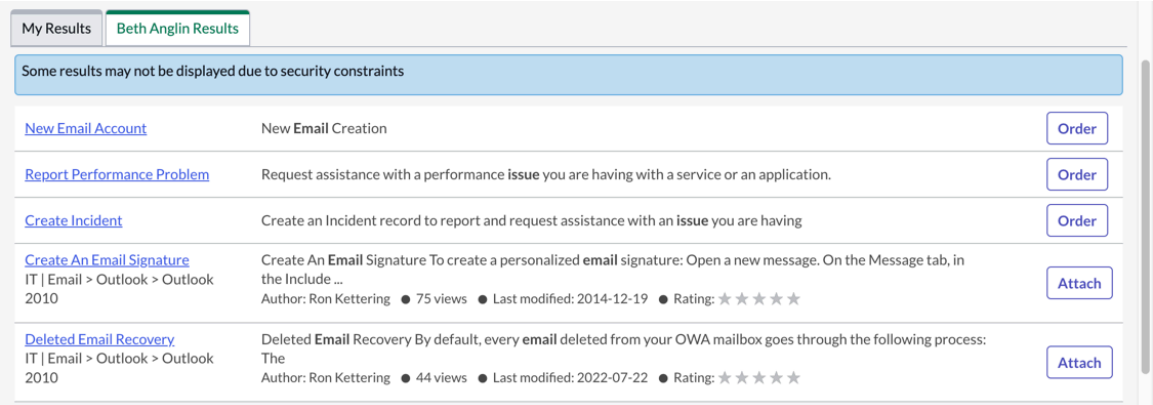
Exemple : un incident affichant les résultats de recherche de l'utilisateur actuellement connecté dans l'onglet **Mes résultats** .



Exemple : le même incident affichant les résultats de recherche pour l'utilisateur à partir du champ de référence **Appelant** sur un deuxième 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.



Information associée

Activer l'affichage des résultats de recherche pour l'utilisateur actuel et un autre utilisateur sélectionné

Recherche contextuelle rôles

Recherche contextuelle est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Recherche contextuelle Lecteur de commentaires [cxs_feedback_reader]

Lire les enregistrements des tables de commentaires Document pertinent [cxs_relevant_doc] et Détail du document pertinent [cxs_rel_doc_detail].

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 en savoir plus sur ces tables, reportez-vous à la section Informations sur les commentaires sur la recherche contextuelle.

Recherche intelligente pour CMDB

Utilisez la requête en langage naturel (NLQ) de tous les jours dans une chaîne de recherche pour interroger un ensemble de CI dans la CMDB. La recherche intelligente pour CMDB analyse, résout les ambiguïtés et convertit votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. Les chaînes de recherche complexes s'ouvrent entièrement construites sur un canevas du Générateur de requêtes CMDB où vous pouvez continuer et affiner, ou exécuter.

La recherche intelligente pour CMDB n'est prise en charge qu'en anglais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Espace de travail CMDB

La recherche intelligente pour CMDB est intégrée dans l'application du Espace de travail CMDB magasin. Reportez-vous à la rubrique Espace de travail CMDB pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche intelligente pour CMDB dans Espace de travail CMDB.

Intégration au générateur de requêtes CMDB

La recherche intelligente pour CMDB est intégrée au générateur de requêtes CMDB dans .Now Platform Cette intégration est contrôlée par la propriété `glide.cmdb.query.nlq.activated`système , qui est définie sur **true** par défaut. Intelligent Search for CMDB vous permet d'utiliser le traitement en langage naturel dans le générateur de requêtes CMDB pour trouver des CI et leurs relations à l'aide d'Intelligent Search for CMDB Functions.

Utiliser Recherche intelligente pour CMDB

La recherche intelligente est adaptée à la CMDB, recherchant uniquement des tables, des CI et leurs relations dans la hiérarchie des classes CMDB.

Utilisez le champ de recherche Recherche intelligente pour créer une chaîne de recherche à l'aide du langage naturel de tous les jours. Vos requêtes peuvent couvrir plusieurs classes CMDB et impliquer de nombreux CI connectés par différentes relations. Après avoir résolu toutes les ambiguïtés concernant les noms de tables ou les types de relations, Recherche intelligente convertit votre chaîne de recherche en une requête que la CMDB peut exécuter. La requête CMDB est construite dynamiquement au fur et à mesure que vous tapez dans la zone de recherche et le correcteur orthographique est appliqué si nécessaire. Une liste dynamique de suggestions pertinentes s'affiche au fur et à mesure de la saisie, avec des éléments tels que des noms de table, des mots uniques correspondants ou des phrases de partie dans le texte saisi.

Utiliser la recherche intelligente :

- **Conseils de recherche** : affiche des détails et des conseils sur l'utilisation, ainsi que des exemples pour la recherche unique et multi-tables, le filtrage avancé et les relations dans la recherche intelligente. L'onglet Relations contient un lien vers la Relations implicites CMDB table.

- **Recherche** : selon que la chaîne de recherche est déjà entièrement convertie en une requête CMDB valide et que la recherche porte sur une seule ou plusieurs tables.

  - Si la chaîne de recherche ne présente aucune ambiguïté concernant le nom de la table ou les relations, la requête s'exécute et les résultats s'affichent sous forme de vue de liste.

    Si la requête CMDB construite contient plusieurs tables, le bouton **Afficher dans le générateur de requêtes** s'affiche. Cliquez sur le bouton pour ouvrir le générateur de requêtes CMDB avec votre requête entièrement construite sur le canevas du générateur de requêtes. Vous pouvez utiliser le générateur de requêtes pour continuer à modifier la requête.

  - En cas d'ambiguïté avec les noms de tables ou les types de relations dans la chaîne de recherche, celle-ci ne peut pas être convertie en une requête CMDB valide. Dans ce cas, la boîte de dialogue Affiner votre requête s'affiche pour continuer et analyser votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. La boîte de dialogue contient des suggestions de synonymes et d'étiquettes pour les expressions de votre 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.

de recherche. Utilisez les listes déroulantes pour sélectionner les synonymes qui correspondent à votre recherche, puis cliquez sur **OK** pour exécuter la requête.

- Si Recherche intelligente ne parvient pas à convertir votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide, cliquer sur **Rechercher** ne génère aucun résultat de requête. À la place, un formulaire de commentaire apparaît. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer un commentaire** pour envoyer vos commentaires à l'analyse ServiceNow .

- **Rétroaction** sur les résultats : Soumettez des commentaires aux ServiceNow analystes pour exprimer votre évaluation des résultats. Choisissez des descriptions qui capturent tout écart entre les résultats et vos résultats attendus, et ajoutez des détails utiles.

Recherches d'exemples

Lorsque vous cliquez sur la zone de recherche, la liste déroulante des exemples de recherche prédéfinis s'affiche. La liste se compose de recherches plus courantes ou de recherches plus difficiles à construire, telles que les recherches impliquant des services d'application. Exécutez l'une de ces recherches pour commencer.

- Les recherches d'exemples sont stockées dans la table Recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]
- Les tables référencées sont stockées dans la table Table de recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]

Les administrateurs CMDB (sn_cmdb_admin rôle d'utilisateur) peuvent modifier une recherche d'exemple en modifiant directement son enregistrement dans la table Recherche d'exemple NLQ. Cliquez sur **Tous** , puis dans le navigateur de filtre, entrez `sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.liste`. Dans la vue de liste Recherches d'exemples NLQ, modifiez l'enregistrement d'une recherche que vous souhaitez modifier.

Toute modification apportée aux exemples de recherches est répercutée dans le Espace de travail CMDB et dans le Générateur de requêtes CMDB.

Synonymes

La table Synonyme NLQ [nlq_synonym] est préremplie avec des synonymes pour les chaînes en langage naturel pour les noms de tables et de colonnes CMDB, ainsi que pour les relations. Cette table est utilisée pour faire correspondre les mots de recherche en langage naturel au langage de requête CMDB. Par exemple, l'expression « serveur Linux » contient des synonymes tels que « serveur Linux », « serveur » et « instance d'ordinateur virtuel ».

Pour plus d'informations sur l'affichage et l'ajout de synonymes personnalisés en fonction de vos besoins professionnels, consultez Synonymes NLQ .

Relations implicites CMDB

Vous pouvez aider la recherche intelligente à trouver plus de résultats en définissant certaines des relations entre les classes en tant que *relations implicites*. Les relations implicites peuvent être utiles dans les requêtes qui impliquent une offre de service et des services d'application.

Les administrateurs NLQ peuvent créer de nouvelles relations implicites en accédant à **Tous** > **NLQ** > **Relations implicites CMDB**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 relation implicite définit la relation entre deux tables et inclut tous les filtres que vous souhaitez appliquer. Lors de la création d'une relation implicite, vous définissez les éléments suivants :

- Table d'origine (from_table) : classe qui fait office de parent
- Filtres : conditions qui s'appliquent aux colonnes du from_table
- Vers la table : classe qui agit comme enfant
- Relation : comment le from_table interagit avec le to_table. Par exemple, *Contient : Contenu par* signifie que l'from_table contient le to_table
- Table ignorée : classe implicite et non capturée par le générateur de requêtes CMDB

Par exemple, dans le Générateur de requêtes CMDB, vous souhaitez afficher vos offres de service qui ont connu un incident P1 au cours des 10 derniers jours. Toutefois, si vous tapiez `Me montrer toutes les offres de service d'entreprise avec des incidents P1 au cours des 10 derniers jours`, NLQ ne comprendrait pas la relation.

Les relations implicites sont stockées dans la table Relation implicite NLQ CMDB [nlq_cmdb_implicit_relationship] et sont utilisées dans et s'il est intégré, également dans le Espace de travail CMDB générateur de requêtes CMDB.

Pour plus d'informations sur NLQ dans , consultez Requête en Now Platformlangage naturel (NLQ).

Configuration de l'heure

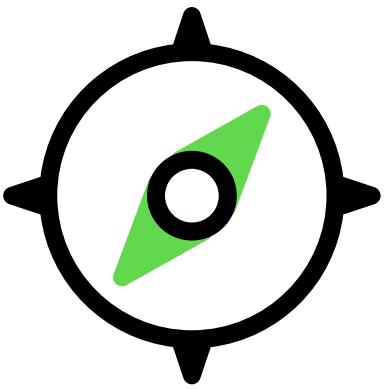
Une fonctionnalité standard du système de configuration du Now Platformtemps de gère ServiceNowla planification dans l'ensemble de votre entreprise, vous permettant de gérer efficacement les projets, de suivre et de planifier des événements, etc.

Premiers pas

La configuration de l'heure comprend la planification d'événements et le suivi du temps. Plusieurs fonctions sont disponibles pour permettre le suivi du temps et l'utilisation de ces informations dans toutes 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.

Explorer	Utiliser	Références
		
Découvrez les concepts et fonctionnalités de configuration de l'heure.	Découvrez comment utiliser les différentes options de configuration de l'heure.	Trouvez des documents de référence et des informations utiles sur la configuration du temps.

Exploration de la configuration temporelle

La configuration du temps vous aide à gérer facilement tous les aspects de planification ou de planification nécessaires de votre entreprise en ligne.

Les enregistrements stockés sur le Now Platform sont conservés avec des durées mesurées à la milliseconde près. La configuration du temps comprend plusieurs applications pour vous aider à utiliser ces enregistrements correctement, avec la planification et la surveillance des activités dans les opérations quotidiennes de votre entreprise.

Champs Date et Date/Heure

Enregistre les valeurs de date et d'heure dans différents Now Platform types de champs. Ces valeurs sont stockées sous forme de nombres entiers, en millisecondes, et s'affichent au format de date ou de date/heure approprié.

Types de champs Date et Date/Heure

Le Now Platform stocke les informations de date et de date/heure dans des enregistrements à l'aide des types de champs suivants :

Types de champs de date et d'heure

Type de champ	Type XML du dictionnaire	Type de base de données MySQL
Date	`glide_date`	DATE
Date/Heure	`glide_date_time`	DATE/HEURE
Heure	`glide_time`	DATE/HEURE
Durée	`glide_duration`	DATE/HEURE
Date d'échéance	`due_date`	DATE/HEURE

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste complète des types de champs, reportez-vous à la rubrique Introduction aux champs.

Format du champ de date et heure global

Vous définissez globalement les formats de date et d'heure par défaut à l'aide de propriétés système.

Format de date

La *glide.sys.date_format* propriété définit le format de date. Les administrateurs peuvent modifier la propriété en accédant à **Propriétés système** > **Système**. Le format par défaut est : aaaa-MM-jj.

Remarque :
Un utilisateur peut remplacer le format de date ou d'heure global par une préférence personnelle.

La modification de la *glide.sys.date_format* propriété modifie globalement le format de date ou d'heure. Lors de la modification du format de date standard, vérifiez également le format à l'aide d'un script Valider la date et l'heure . Vous pouvez utiliser les mêmes chaînes de modèle que la classe *java.text.SimpleDateFormat* , à l'exception de ce qui suit :

- Vous ne pouvez pas ajouter le caractère 'z' pour inclure le fuseau horaire lors de son ajout à un script.
- Si le fuseau horaire obtenu n'est pas composé de trois caractères, une erreur d'affichage de date non valide s'affiche lorsque vous validez le script, car le script de validation de la date et de l'heure (sys_script_validator) échoue. Cette défaillance se produit même si le débogueur de script indique que le contenu de la valeur répond à l'exigence de « g_user_date_time_format ».

MM est mois, tandis qu'indique *mm* minutes. La chaîne de format se compose des abréviations suivantes.

Champ	Formulaire complet	Forme abrégée
Année	aaaa (4 chiffres)	yy (2 chiffres), y (2 ou 4 chiffres)
Mois	MMM (nom ou abréviation)	MM (2 chiffres), M (1 ou 2 chiffres)
Jour du mois	dd (2 chiffres)	d (1 ou 2 chiffres)

Remarque :
Il est recommandé d'utiliser une date basée sur le format `aaaa`. Par exemple, utilisez `mm-jj-aaaa`,`aa-mm-jj` ou `jj-mm-aaaa`.

- Si le format de date de votre système est défini pour utiliser le format de l'année `aa`, le système considère les dates 20 ans plus tard ou 80 ans plus tôt à compter de la date actuelle comme une date dans le passé ou le futur, ce qui entraîne un comportement inattendu.
- Par exemple, si vous définissez l'année `51` pour 2051, le système considère l'année comme 1951. De même, si vous définissez l'année `37` pour 1937, le système considère que l'année est 2037.

Format d'heure

Les administrateurs peuvent modifier la *glide.sys.time_format* propriété en accédant à **Propriétés système** > **Système**. La modification de la propriété modifie globalement le

Traduction automatique

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

format de date ou d'heure. Lors de la modification du format d'heure standard, vérifiez également le format à l'aide d'un script Valider la date et l'heure . Vous pouvez utiliser les mêmes chaînes de modèle que la classe `java.text.SimpleDateFormat` , à l'exception de ce qui suit :

- L'ajout d'un « z » pour inclure le fuseau horaire n'est pas pris en charge.

La chaîne de format se compose des abréviations suivantes.

Champ	Formulaire complet	Forme abrégée
Heure (1-12)	HH (2 chiffres)	h (1 ou 2 chiffres)
Heure (0-23)	HH (2 chiffres)	H (1 ou 2 chiffres)
minute	mm (2 chiffres)	m (1 ou 2 chiffres)
Deuxième	Ss (2 chiffres)	s (1 ou 2 chiffres)

Ajoutez le caractère `a` à la fin de la chaîne de format d'heure pour indiquer AM ou PM. Cette option affiche AM ou PM si vous utilisez l'heure de 12 heures (hh) ou l'heure de 24 heures (HH).

Le format par défaut est : HH :mm :ss.

Remarque :
Un utilisateur peut remplacer le format de date ou d'heure global par une préférence personnelle.

Information associée

Champs d'entrée de calendrier

Personnaliser le format de date du système

Vous pouvez personnaliser le format dans lequel les valeurs de date s'affichent dans votre instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La personnalisation du format de date ne modifie pas les paramètres globaux et n'a aucune incidence sur la façon dont les autres utilisateurs perçoivent les valeurs de date.

Remarque :
Il est recommandé d'utiliser une date basée sur le format `aaaa`. Par exemple, utilisez `mm-jj-aaaa`,`aa-mm-jj` ou `jj-mm-aaaa`.

- Si le format de date de votre système est défini pour utiliser le format de l'année `aa`, le système considère les dates 20 ans plus tard ou 80 ans plus tôt à compter de la date actuelle comme une date dans le passé ou le futur, ce qui entraîne un comportement inattendu.
- Par exemple, si vous définissez l'année `51` pour 2051, le système considère l'année comme 1951. De même, si vous définissez l'année `37` pour 1937, le système considère que l'année est 2037.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Dans le champ **Format de date** , sélectionnez une option.
3. 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.

Personnaliser le format d'heure du système

Vous pouvez personnaliser le format dans lequel les valeurs de temps s'affichent dans votre instance.

Avant de commencer

Un administrateur doit ajouter le champ **Format d'heure** à la vue Self-service du formulaire Utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer la mise en page du formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La personnalisation du format d'heure ne modifie pas les paramètres globaux et n'a aucune incidence sur la façon dont les autres utilisateurs perçoivent les valeurs de temps.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Dans le champ **Format d'heure** , sélectionnez une option.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer le sélecteur de date pour l'éditeur de liste

Une propriété système vous permet de choisir entre deux configurations de sélecteur de date pour l'éditeur de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à `sys_properties.list`.
2. Recherchez la propriété nommée *`glide.ui.list_edit.show_calendar_only`*.
3. Définissez la **valeur** de la propriété sur l'une des options suivantes.

Information associée

Administration de l'éditeur de liste

Champs de date et d'heure par défaut

Certains champs d'heure sont fournis par défaut pour stocker des champs de date et d'heure particuliers.

Champs d'horodatage globaux

Tous les enregistrements héritent de certains champs d'horodatage de la table Global [global].

- **Date de création**
- **Mises à jour**

Ces champs sont automatiquement renseignés avec la date et l'heure correctes, exprimées en Heure du méridien de Greenwich (GMT), plutôt que dans le fuseau horaire local de l'utilisateur connecté.

Traduction automatique

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

Champs de temps de tâche planifiée

Le module d'extension Planned Task fournit une table (Tâche planifiée [tâche planifiée]) avec des champs standard pour mesurer le temps d'une tâche planifiée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Tâche planifiée.

Champs de tâche pour mesurer le temps de travail

Utilisez les champs de tâche par défaut pour mesurer la progression et la résolution de certains enregistrements.

Les champs de système de base suivants sont fournis dans certaines tables pour suivre le temps nécessaire à la fermeture des tickets :

- Temps passé : minuteur qui s'exécute lorsque vous affichez l'enregistrement et qui s'interrompt lorsque vous le fermez ou lorsque vous le mettez en pause manuellement. Utilisé pour suivre le temps passé par le support technique tout en travaillant sur l'enregistrement.
- Temps de résolution : champ calculé qui mesure le temps écoulé entre l'ouverture de l'enregistrement et sa fermeture. Utilisé pour suivre le temps nécessaire pour résoudre l'enregistrement.

Ces champs fournissent différentes mesures pour la réponse à la demande.

Les outils supplémentaires suivants sont disponibles pour le suivi du temps de travail :

- **Accord sur les niveaux de service (SLA)** : mesure le temps nécessaire pour qu'un enregistrement remplisse certaines conditions (par exemple, un incident marqué comme **étant résolu**).
- **Cartes de pointage** : utilisez le champ **Temps passé** pour répartir combien de temps a été consacré par jour de la semaine.

Temps passé

La table Tâche [task] fournit un champ de suivi du temps appelé **Temps passé.**

Champ Temps travaillé



Ce champ mesure la durée pendant laquelle un enregistrement a été consulté pour suivre le temps de travail sur un ticket. N'importe quelle table qui étend Tâche peut utiliser ce champ. Pour ajouter le champ, configurez le formulaire.

Au fur et à mesure que l'enregistrement est visualisé, le minuteur compte à rebours. Pour mettre le minuteur en pause, cliquez sur l'icône d'arrêt ( ).

Pour reprendre la minuterie, cliquez sur l'icône de démarrage ( ).

Lorsque vous enregistrez une tâche, le temps passé dans le minuteur est utilisé pour générer un enregistrement dans la table Temps passé [task_time_worked]. Vous pouvez afficher cette table en tant que liste connexe sur le formulaire de tâche.

Par défaut, le temps passé dans le champ **Temps passé** est une valeur cumulative stockée dans l'enregistrement de la tâche. Si vous modifiez un enregistrement de temps passé, les modifications ne sont pas reflétées dans le minuteur de 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.

Vous pouvez définir la propriété *com.snc.time_worked.update_task_timer* pour activer la mise à jour de la valeur du minuteur de la tâche, en fonction des changements apportés aux enregistrements de temps passé. Pour ce faire, utilisez la *Update task timer* règle métier.

Vous pouvez également activer l'attribut *time_worked_alert* de dictionnaire afin que les mises à jour du champ Temps passé rendent le formulaire erroné. Par défaut, l'attribut est défini sur false.

Temps de résolution

Le champ **Temps de résolution** est disponible dans les tables Incident [incident] et Demande [sc_request]. Ce champ permet de générer facilement des rapports sur le temps nécessaire à la fermeture des demandes et est stocké sous forme de nombre entier de secondes.

Calcul de règle métier

Des règles métier spécifiques calculent le champ **Délai de résolution** lorsque l'enregistrement est résolu ou marqué comme fermé, et mesurent la différence entre les dates **Ouvert** et **Fermé** . Ce champ est stocké dans le système sous la forme d'un nombre entier de secondes.

- Sur la table Incident, le champ est calculé à la fermeture par la règle *mark_closed*métier. Les lignes de code suivantes calculent le temps de résolution :

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- Lorsque l'incident est fermé directement, le calcul est basé sur la *mark_closed* règle métier. Les lignes de code suivantes calculent le temps de résolution :

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
      current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, true);
```

Afficher le temps de résolution en tant que durée

Vous pouvez afficher le temps de résolution sous la forme d'une durée lisible par l'homme plutôt que sous la forme d'un entier représentant une durée en secondes.

Procédure

1. Dans le formulaire Incident ou Demande, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Table**.
2. Dans la liste incorporée **Colonnes** , cliquez sur **Résoudre le temps**.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Attributs**.
4. Entrez ces valeurs.

Valeurs d'attributs du dictionnaire

Champ	Valeur
Attribut	Format
Entrée du dictionnaire	Temps de résolution
Valeur	glide_duration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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**.

Le délai de résolution apparaît dans les formulaires et les listes sous forme de durée, exprimé en jours, heures et minutes.

Remarque :
Cet attribut ne modifie pas le format des données de champ, qui reste un nombre entier représentant une durée en secondes. Dans les rapports et les exportations de données, il apparaît toujours sous forme de nombre réel de secondes, plutôt que sous forme de durée.

Exporter les formats de date et d'heure

Étant donné que certains formats d'exportation sont destinés à la consommation humaine et d'autres à l'utilisation de bases de données, diverses méthodes sont utilisées pour fournir des informations de champ de date et d'heure dans différents formats.

Excel

Les champs Date, Date-Heure et Heure sont tous exportés en tant que valeurs d'affichage et s'affichent dans un format personnalisé, au lieu du format de date système. Toutefois, les champs de durée sont exportés en tant que valeur stockée dans la base de données, qui est une valeur entière de secondes.

Remarque :
Si le format de date et d'heure est `hh :mm :ss` dans le *`glide.sys.date_format`* paramètre Propriétés système et que vous exportez les valeurs de temps vers Excel, elles s'affichent en heure militaire de 24 heures.

Pour afficher les valeurs exportées dans les formats d'heure standard 12 heures AM/PM, sélectionnez le format d'heure `13 h 30` dans **Mettre en forme les cellules** > **Heure** dans Excel.

XML

Tous les champs de date et d'heure sont exportés en tant que valeur stockée dans la base de données.

PDF

Tous les champs Date et Heure (y compris Durée) sont exportés comme valeur d'affichage.

CSV

Tous les champs de date et d'heure sont exportés en tant que valeur stockée dans la base de données.

Calendriers

Utilisez les calendriers pour spécifier quand les accords sur les niveaux de service ou les moniteurs d'inactivité sont actifs, ou pour spécifier quand les rotations d'astreinte doivent prendre effet. Les calendriers sont des règles qui incluent ou excluent du temps pour diverses actions ou tâches.

Par exemple, si un accord sur les niveaux de service est défini sur un calendrier de 8h00 à 17h00 en semaine, le SLA compte uniquement le temps pendant ces heures. Générer et valider des calendriers dans **Planificateur système** > **Calendriers** 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.

Remarque :
Les fonctions héritées que vous avez peut-être utilisées, sur le **Planificateur système** > **Calendriers** et les menus Calendrier fiscal, permettant de définir des calendriers et des calendriers fiscaux, continuent d'être pris en charge. Cependant, vous devez utiliser le menu Calendrier d'entreprise à leur place pour définir des calendriers et des horaires, puis les associer à des packages spécifiques Now Platform . Pour en savoir plus sur la définition et l'utilisation des calendriers professionnels, reportez-vous à Création de calendriers d'entreprise.

Calendriers par défaut

Les calendriers par défaut sont disponibles dans un système de base.

Nom	Programmation
8h00-17h en semaine	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi.
8h-17h en semaine sauf jours fériés	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi. Inclut le calendrier enfant des jours fériés américains.
Application	Se répète chaque semaine le dimanche.
Application FLX	Se répète chaque semaine le dimanche.
Mercredis sans électricité (GMT)	Est répétée toutes les semaines, le mercredi.
Serveur de base de données FLX	Se répète chaque semaine, le samedi.
Projet MS par défaut	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi de 8h à midi et de 13h à 17h.
Infrastructure mondiale	Se répète chaque semaine, le samedi.
Service de base de données MySQL	Se répète chaque semaine, le samedi.
Réseau	Se répète chaque semaine, le samedi.
Calendrier Project Management	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi de 8h à midi et de 13h à 17h. Calendrier par défaut pour l'application Project Management.
Calendrier de Resource Management	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi de 8h à midi et de 13h à 17h. Calendrier par défaut pour l'application Resource Management.
Serveur	Se répète chaque semaine, le samedi.
Serveurs San Diego	Est répétée toutes les semaines, le mercredi.
Proscription logicielle	Est répétée toutes les semaines, le mercredi.
Jours fériés aux États-Unis	Répertorie 12 jours fériés aux États-Unis.
Serveur Web FLX	Se répète chaque semaine le dimanche.
Week-ends	Se répète toutes les semaines le samedi pendant deux 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.

Information associée

Calendriers

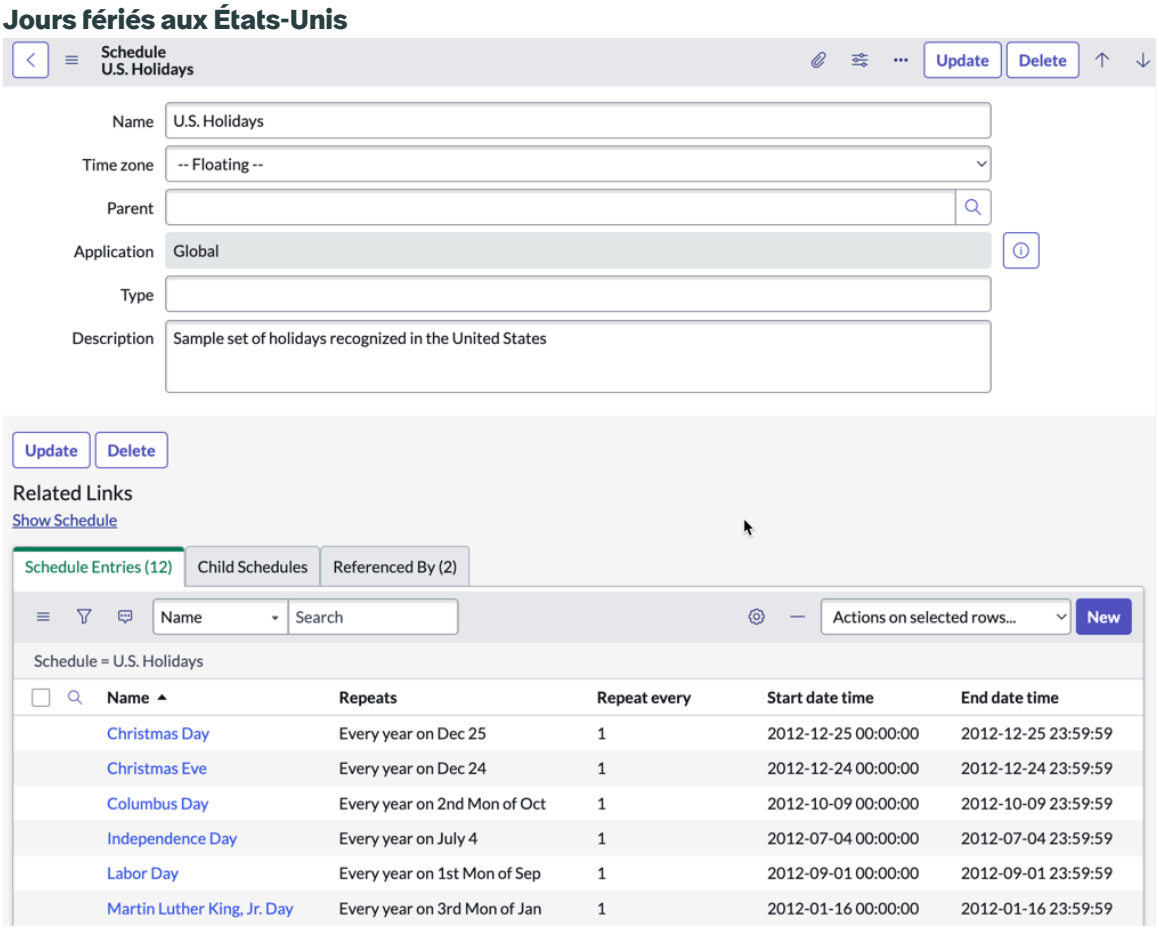
Jours fériés

Vous pouvez définir chaque jour férié individuel comme une entrée de calendrier pour créer des exceptions aux calendriers existants.

Par exemple, si un SLA exige qu'un incident soit résolu dans les trois jours ouvrables hors Noël, créez une entrée de calendrier pour Noël. La création de cette entrée garantit que les SLA ne comptent pas Noël dans le calcul du temps écoulé, même s'il tombe dans la semaine de travail.

Étant donné que les calendriers peuvent être inclus dans d'autres calendriers via une relation parent-enfant, il est également possible de créer un calendrier des jours non ouvrés et de l'inclure dans d'autres calendriers pour assurer la cohérence des jours fériés. L'exemple suivant montre un calendrier de jours non ouvrés.

Jours fériés aux États-Unis

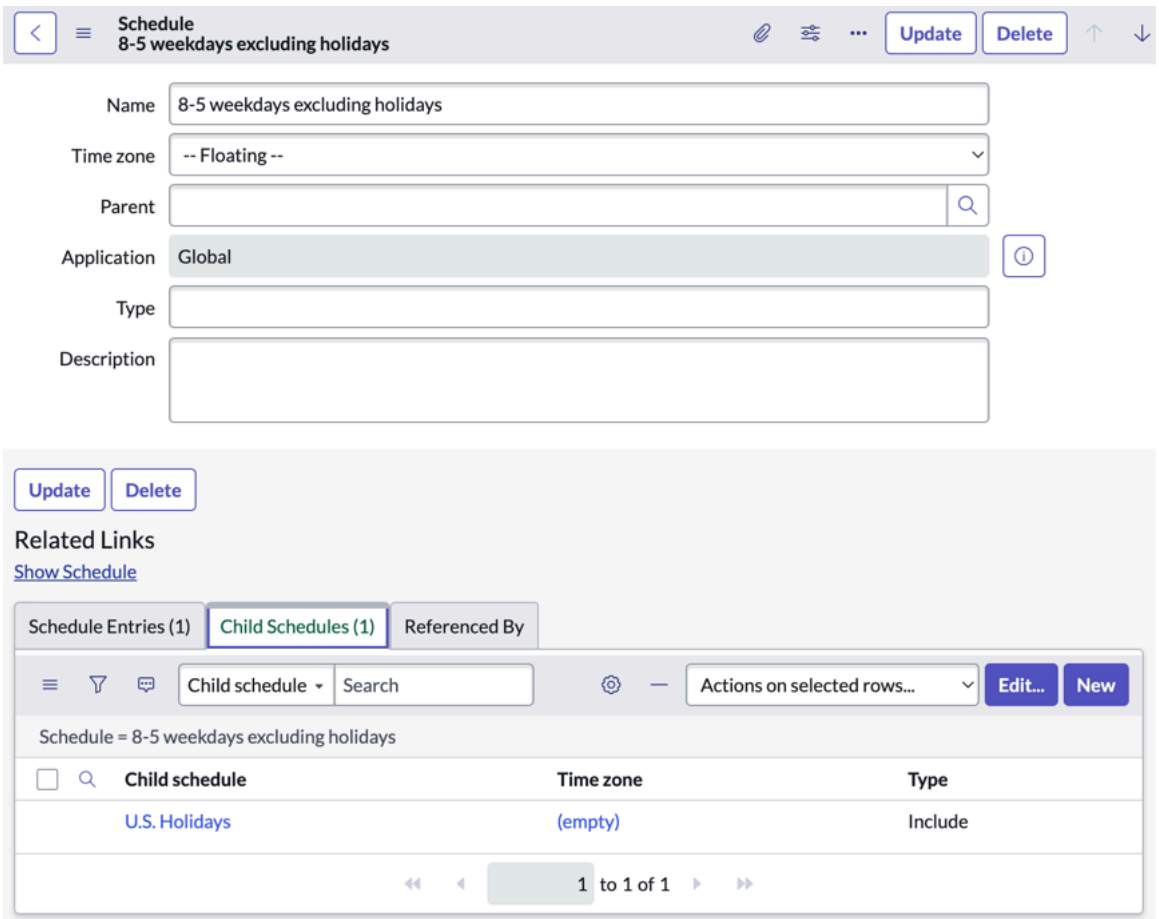


L'exemple suivant montre un calendrier qui inclut le calendrier des jours non ouvrés précédent.

Traduction automatique

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

Calendrier enfant



Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Créer un calendrier des jours non ouvrés pour plusieurs régions

Vous pouvez créer des calendriers de jours non ouvrés pour plusieurs régions qui suivent le même calendrier de travail, mais qui ont des jours fériés différents.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La méthode suivante prend en charge plusieurs régions ayant le même calendrier de travail (par exemple, un calendrier de 08h00 à 17h00 en semaine), mais avec des calendriers de jours fériés différents.

Procédure

1. Créez un calendrier des jours non ouvrés pour chaque région.
   Par exemple, les jours fériés aux États-Unis, les jours fériés britanniques et les jours fériés australiens.
2. Ajoutez le calendrier de travail comme calendrier enfant au calendrier des jours non ouvrés de chaque région.

   Cette méthode nécessite de créer <nombre de calendriers> + 1 calendriers au total. Si vous définissez le calendrier régional des jours non ouvrés comme calendrier enfant du calendrier des heures de travail, vous devez créer un calendrier des heures de travail distinct pour chaque région. Le nombre total de planifications dans ce cas est <nombre de planifications> x deux planifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Calendriers

Définir un calendrier

Calendriers parents et enfants

Les calendriers peuvent avoir l'une des deux relations parent-enfant avec d'autres calendriers.

Champ parent

Lorsqu'un enregistrement de calendrier indique une valeur pour le champ **Parent** , les entrées de calendrier du calendrier parent s'appliquent à la fois au calendrier parent et au calendrier enfant. Par défaut, il n'existe pas d'exemples de calendriers qui utilisent le champ **Parent** .

Calendrier enfant

Lorsqu'un enregistrement de calendrier comporte un ou plusieurs calendriers enfants dans la liste connexe **Calendriers enfants** , les entrées de calendrier du calendrier enfant s'appliquent au calendrier conteneur. Par défaut, il existe plusieurs exemples de calendriers qui utilisent des calendriers enfants. Par exemple, consultez le calendrier **de 8h00 à 17h00 en semaine sauf jours fériés** qui inclut le calendrier **des jours fériés aux États-Unis** .

Les calendriers parents et enfants ne peuvent pas contenir de types d'entrées de calendrier en conflit. Par exemple, un calendrier contenant des entrées de calendrier de maintenance ne peut pas contenir des entrées de calendrier de proscription. Un calendrier de maintenance ne peut pas non plus avoir un calendrier enfant contenant des entrées de calendrier de proscription.

Remarque :
Pour créer un calendrier des jours non ouvrés et l'inclure dans un calendrier parent, vous devez l'ajouter en tant que calendrier enfant et avec un type d'inclusion.

Les calendriers parents doivent avoir au moins une entrée qui n'est pas un type **exclu.** Si les calendriers parents sont uniquement exclusifs, ils ne sont pas valides.

Remarque :
Le lien connexe **Afficher la planification** affiche les entrées de planification à partir de la planification actuelle et de l'enregistrement de planification enfant. Par exemple, lors de l'affichage du calendrier **de 8h00 à 17h00 en semaine sauf jours fériés** , les jours fériés sont également affichés comme exclus, car le calendrier des jours non ouvrés est un calendrier enfant.

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Définir un calendrier

Configurez les calendriers à l'aide d'un calendrier et d'enregistrements d'entrées de calendrier.

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

- Les enregistrements de calendrier précisent un fuseau horaire et un type de calendrier et utilisent une ou plusieurs entrées de calendrier. Les enregistrements de calendrier sont enregistrés dans la table Calendrier [cmn_schedule].
- Les enregistrements d'entrées de calendrier précisent les périodes qui sont comprises ou non dans un calendrier. Les entrées de calendrier sont enregistrées dans la table Entrée de calendrier [cmn_schedule_span].

Vous pouvez également utiliser les fonctions Calendrier d'entreprise pour créer des calendriers. Pour en savoir plus sur la création de calendriers et de calendriers professionnels, reportez-vous à Création de calendriers d'entreprise.

Avertissement :
Si vous utilisez Analyse des performances, faites attention lorsque vous modifiez une période. Tout changement que vous apportez à une période de calendrier d'entreprise ou fiscal peut rendre les données Analyse des performances non valides. Consultez un administrateur Analyse des performances avant d'effectuer de tels changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, entrez un **nom** et une **description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Calendrier, reportez-vous à Champs de calendrier.

   Remarque :
   Si aucune entrée active n'est définie pour le calendrier actuel, un message d'avertissement s'affiche dans le formulaire Calendrier. Si votre calendrier est un calendrier enfant qui contient uniquement des exclusions, ignorez le message, car les exclusions sont des entrées non actives.

3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :

   - Dans le lien connexe, sélectionnez **Afficher la planification** pour afficher la planification dans le calendrier à l'aide de l'interface Next Experience utilisateur. Pour plus d'informations sur ce cadre de travail, reportez-vous à Next Experience UI. Pour créer des entrées de planification dans , reportez-vous à la Next Experience UI section Créer des entrées de calendrier dans le calendrier de planification.

     Pour utiliser le calendrier classique, vous pouvez ajouter la `glide.schedule.enable_classic_calendar` propriété et la définir sur **true**. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

   - si vous créez un calendrier de type **maintenance** et enregistrez l'enregistrement, une politique d'interface utilisateur masque le champ **Type** du formulaire. Pour afficher ou modifier la valeur **Type** , utilisez la liste des calendriers au lieu du formulaire de calendrier. Ajoutez la colonne **Type** si nécessaire. Vous pouvez cliquer sur la cellule de la valeur dans la colonne **Type** et modifier la valeur dans la vue 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.

4. Configurez une ou plusieurs entrées de calendrier.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Entrée de planification, reportez-vous à Champs d'entrée de calendrier.

Information associée

Calendriers

Champs de calendrier

Le formulaire Calendrier contient les champs suivants.

Champ	Description
Nom	Nom unique du calendrier.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du calendrier. Si vous sélectionnez **Flottant,** le fuseau horaire correspond au processus qui accède à l'élément à ce moment-là. • Par exemple, si un gestionnaire de ressources définit une planification flottante pour 08h00 à 17h00 à Amsterdam, l'utilisateur de San José voit la planification comme suit : de 8h00 à 17h00. • Lorsqu'un calendrier est défini sur un fuseau horaire spécifique, les utilisateurs de différents fuseaux horaires le voient avec leur propre fuseau horaire appliqué.
Parent	Calendrier parent qui restreint le nouveau calendrier.
Application	Champ d'application de l'application du calendrier.
Type	Étiquette de texte qui décrit l'objectif du calendrier. Vous pouvez également utiliser l'une de ces conditions système pour déterminer comment traiter certains calendriers : • **Exclu** : exclut des périodes des décomptes de SLA. • **Maintenance** : spécifie les périodes pendant lesquelles les activités de gestion du changement sont autorisées. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de maintenance ne peut pas contenir des entrées de calendrier de proscription. • **Proscription** : exclut des périodes des calendriers de gestion du changement. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de proscription ne peut pas contenir des entrées de calendrier de maintenance.
Description	Description du calendrier.

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Champs d'entrée de calendrier

Vous ne pouvez associer une entrée de planification qu'à une seule planification. La liste connexe des **entrées de calendrier** contient les définitions des périodes que vous souhaitez inclure ou exclure du 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
Nom	Nom unique pour l'entrée de calendrier.
Type	Étiquette qui décrit l'objectif du calendrier. Le système utilise également le type de calendrier pour déterminer comment traiter certains calendriers. • **Exclu** : exclut des périodes des décomptes de SLA. • **Maintenance** : spécifie les périodes pendant lesquelles les activités de gestion du changement sont autorisées. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de maintenance ne peut pas contenir des entrées de calendrier de proscription. • **Proscription** : exclut des périodes des calendriers de gestion du changement. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de proscription ne peut pas contenir des entrées de calendrier de maintenance.
Afficher comme	Option qui indique comment l'entrée de planification doit apparaître dans les applications de planification et comment elle doit interagir avec les autres entrées de planification. • **Occupé** : l'entrée de calendrier n'est pas disponible pour planifier une tâche de travail. • **Sans frais supplémentaires** : l'entrée de calendrier est disponible pour la planification d'une tâche de travail. • **Provisoire** : l'entrée de calendrier est provisoirement disponible pour la planification d'une tâche de travail. • **Astreinte** : l'entrée de calendrier est d'astreinte, ce qui permet de déterminer quel membre d'un groupe d'utilisateurs est disponible pour accomplir une tâche.
Quand	Date et heure auxquelles l'entrée de calendrier s'applique. Si l'entrée de calendrier s'applique à une journée complète de 24 heures, cochez la case **Toute la journée** . **Remarque :** La modification du format global de la date et de l'heure dans le paramètre Propriétés système a un impact significatif sur les `glide.sys.date_format` calculs de calendrier effectués lorsque vous cochez la case **Toute la journée** . Pour en savoir plus, consultez Format du champ de date et heure global.
Répétitions	Intervalle de répétition pour l'entrée de calendrier, le cas échéant. Si vous sélectionnez un intervalle de répétition, d'autres champs apparaissent pour que vous puissiez spécifier davantage l'intervalle de répétition.
Répéter tous les	Fréquence de répétition de planification : hebdomadaire, mensuelle ou annuelle. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Répétitions** a une valeur **Quotidien**, **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Répéter sur	Jours de la semaine où un calendrier hebdomadaire se répète. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Répétitions** a une valeur **Hebdomadaire**.
Type mensuel	Fréquence de répétition mensuelle du calendrier. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Répétitions** a une valeur **Mensuel**. Les options de répétition mensuelle comprennent : • Répétez l'opération un jour spécifique du mois • Répétez l'opération un jour spécifique d'une semaine spécifique du 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
	• Répéter l’opération le dernier jour du mois • Répéter un jour de la semaine spécifique au cours de la dernière semaine du mois
Type annuel	Fréquence de répétition du calendrier annuel. Ce champ n’est visible que lorsque le champ **Répétitions** a une valeur **Annuel**. Les options de répétition annuelle comprennent : • Répétez l’opération un jour spécifique de l’année • Répéter un jour flottant
Semaine flottante	Semaine du mois où un calendrier annuel flottant se répète. Ce champ n’est visible que lorsque le champ **Type** annuel a une valeur **Flottant**.
Jour flottant	Jour de la semaine où un calendrier annuel flottant se répète. Ce champ n’est visible que lorsque le champ **Type** annuel a une valeur **Flottant**.
Mois	Mois de l’année où un calendrier annuel flottant se répète. Ce champ n’est visible que lorsque le champ **Type** annuel a une valeur **Flottant**.
Répéter jusqu'à	Date de fin de répétition. Si vous laissez ce champ vide, le calendrier se répète indéfiniment.
Type	[Facultatif] Description de l’entrée de calendrier.

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Calendrier pour la cinquième instance d’une date de la semaine

Vous pouvez sélectionner une date qui correspond à la cinquième instance d’un jour de la semaine pour une date proche de la fin d’un mois pour un calendrier mensuel répétitif.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Trois options sont disponibles pour gérer les mois qui n’ont pas de cinquième instance correspondante du jour sélectionné.

- Dernier : sélectionne la dernière instance du jour de la semaine dans le mois.
- Suivant : sélectionne la première instance du jour de la semaine dans le mois suivant.
- Strict : ignore les mois sans cinquième instance correspondante et ne sélectionne que les mois qui ont une cinquième instance correspondante.

Utilisez la propriété système pour contrôler le `glide.schedules.fifth` comportement d’une entrée de calendrier qui sélectionne la cinquième occurrence d’un jour de la semaine pendant les mois ne contenant que quatre occurrences de ce jour.

- L’utilisation de cette propriété n’est valide que lorsque la `glide.schedules.repeat_nth` propriété est définie sur **Jour**.
- L’exemple suivant illustre le calcul du jour du mois auquel un calendrier se répète lorsque le calendrier commence la cinquième instance d’un jour de la semaine du 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.

Procédure

1. Accédez à *sys_properties.list*.
2. Ouvrez la propriété *glide.schedules.fifth*.
3. Vérifiez que la **valeur** est définie sur **« Last »**.
4. Accédez à la **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**, définissez un nouveau calendrier, puis cliquez sur **Soumettre**.
5. Ouvrez le nouveau calendrier et, dans la liste connexe **Entrées de calendrier** , créez une entrée avec les paramètres suivants :
   - Quand : Du 29 novembre 2012 à 10h00 au 29 novembre 2012 à 11h00
   - Répétitions : mensuelle
   - Type mensuel : Jour de la semaine
   - Début : 29 novembre

   Remarque :
   Dans cet exemple, le 29 novembre est le cinquième jeudi du mois.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Ouvrez la même entrée de calendrier.

   Remarque :
   Le message **Tous les mois, le cinquième jeudi** , apparaît sur le formulaire.

   Le calendrier des trois premiers mois est calculé comme suit :
   - 29 novembre 2012 (Cinquième jeudi du mois)
   - 27 décembre 2012 (Dernier jeudi du mois)
   - 31 janvier 2013 (Cinquième jeudi du mois)
8. Si vous définissez la **valeur** de la propriété sur **suivante***glide.schedules.fifth* plutôt que **sur dernière** à l'étape 3, le calendrier des trois premiers mois est calculé comme suit :
   - 29 novembre 2012 (Cinquième jeudi du mois)
   - 3 janvier 2012 (le premier jeudi du mois suivant depuis décembre 2012 n'a pas cinq jeudis)
   - 31 janvier 2013 (Cinquième jeudi du mois)
9. Si la **valeur** de la *glide.schedules.fifth* propriété est définie sur strict au lieu de **dernière** à l'étape 3, le calendrier des trois premiers mois est calculé comme suit :
   - 29 novembre 2012 (Cinquième jeudi du mois)
   - Pas de réunion (décembre 2012 ignoré parce qu'il n'y a pas cinq jeudis)
   - 31 janvier 2013 (Cinquième jeudi du mois)

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Répéter un calendrier mensuel

Traduction automatique

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

Répéter un calendrier mensuel

Répétez un calendrier mensuel pour réduire le temps nécessaire pour définir des calendriers et assurer la cohérence de la planification.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les options suivantes pour les calendriers mensuels qui commencent un jour particulier du mois (**le type Mensuel** est défini sur **Jour du mois).** Les méthodes suivantes sont disponibles pour calculer le jour de la semaine où un calendrier mensuel se répète :

- **Jour** : calcule le jour de la semaine à répéter en déterminant l'ordre de la date de début sélectionnée dans le mois. Par exemple, si vous avez spécifié que la date de début apparaît le premier lundi du mois, le calendrier se répète tous les premiers lundis de chaque mois.
- **Semaine** : calcule le jour du mois à répéter en déterminant le numéro de semaine où la date de début sélectionnée apparaît dans le mois. Par exemple, si la date de début est un lundi au cours de la deuxième semaine du mois, le calendrier se répète le deuxième lundi de chaque mois.

Utilisez la propriété *`glide.schedules.repeat_nth`* système pour déterminer la méthode utilisée par votre instance pour calculer le jour où se produit un calendrier mensuel répétitif. Par défaut, les instances utilisent la méthode Day, plus précise.

Remarque :
Utilisez la méthode **hebdomadaire** pour maintenir la compatibilité descendante avec une logique de planification personnalisée. Pour en savoir plus sur les calculs pour le jour de début de chaque mois, pour les planifications mensuelles qui commencent à la cinquième instance d'un jour, voir Cinquième instance d'un jour de la semaine.

L'exemple suivant illustre le calcul du jour de la semaine auquel un calendrier mensuel se répète.

Procédure

1. Accédez à *`sys_properties.list`*.
2. Ouvrez la propriété *`glide.schedules.repeat_nth`*.
3. Vérifiez que la **valeur** est définie sur **jour**.
4. Accédez à la **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**, définissez un nouveau calendrier, puis cliquez sur **Soumettre**.
5. Ouvrez le nouveau calendrier et, dans la liste connexe **Entrées de calendrier** , créez une entrée avec les paramètres suivants :
   - Quand : 5 novembre 2012 à 10h00 au 5 novembre 2012 à 11h00
   - Répétitions : mensuelle
   - Type mensuel : Jour de la semaine
   - Début : 5 novembre

   Remarque :
   Dans cet exemple, le 5 novembre est le premier lundi du mois, mais il est la deuxième semaine.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. **Ouvrez l'entrée de 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.

Remarque :
Le message **Tous les mois le premier Lun** apparaît sur le formulaire. Les premières dates d'exécution de ce calendrier sont les suivantes :

- 5 novembre 2012 (Premier lundi du mois)
- 3 décembre 2012 (premier lundi du mois)
- 7 janvier 2012 (Premier lundi du mois)

8. Si vous définissez la **valeur** de la *glide.schedules.repeat_nth* propriété sur **semaine** plutôt que **sur jour** à l'étape 3, les premières dates d'exécution de ce calendrier sont les suivantes :
   - 5 novembre 2012 (L'horaire commence le lundi de la deuxième semaine du mois)
   - 10 décembre 2012 (Deuxième lundi du mois)
   - 14 janvier 2012 (Deuxième lundi du mois)

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Utilisation des calendriers et des calendriers

Des applications spécifiques dans le générateur d'affichages Now Platform de calendriers graphiques basés sur les pages de calendrier.

Ces pages de calendrier s'affichent dans des vues quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles. Actuellement, les applications utilisant des pages de calendrier comprennent :

- Gestion des projets
- Calendriers de maintenance
- Rotation d'astreinte de groupe
- Gestion des services sur site

Les pages de calendrier sont des enregistrements qui contiennent les scripts qui déterminent la fonctionnalité de l'affichage graphique.

- En raison du degré élevé de scripting impliqué dans une page de planification, vous devez, dans la plupart des cas, utiliser les pages de planification par défaut dans la plate-forme de base.
- La page de calendrier utilise une URL à laquelle est attachée une série de paramètres pour générer l'affichage graphique.
- Une page de calendrier contrôle l'enregistrement du contenu du calendrier (cmn_schedule_page).

Pour accéder aux pages de calendrier, accédez à **Planificateur système > Calendriers > Pages de calendrier**. Le formulaire Pages de calendrier contient les champs suivants :

Champ	Type de champ	Description
Nom	Chaîne	Nom général utilisé pour identifier la page de calendrier actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Type de champ	Description
Type de planification	Chaîne	Le type de calendrier est une chaîne qui est utilisée pour identifier de façon unique la page de calendrier vi sysparm_page_schedule_type ». Par exemple, une page de calendrier peut être consultée comme suit : **/show_schedule_page.do ? sysparm_page_schedule_type=gantt_chart&sysparm_timeline_task_id=d530bf907** Vous pouvez également accéder à la page de planification en définissant le paramètre **sysparm_page_sys_id** » sur l'identificateur système hexadécimal unique de 32 caractèr planification.
Type de vue	Choix	Chaque type de vue affiche différentes combinaisons de champs. Deux options s'offrent à vous : • **Calendriers** • Pages de calendrier
Description	Chaîne	Description générale qui fournit des informations supplémentaires sur la page de calendrier actuelle. Ce ch
Nom de fonction d'initiation	Chaîne	**Remarque :** Cette fonctionnalité n'est utilisée que par les pages de calendrier de type **Calendrier** . Le nom de la fonction init spécifie le nom de la fonction JavaScript à appeler à l'intérieur de la fonction **d** calendrier de type calendrier.
HTML	Chaîne	**Remarque :** Cette fonctionnalité n'est utilisée que par les pages de calendrier de type **Calendrier** . Jelly analyse le champ HTML, qui est une section pouvant contenir des scripts. Il l'injecte ensuite dans la calendrier. Il peut être utilisé pour transmettre des variables à partir du serveur et définir des champs suppl
Script client	Chaîne	Le script client est une section pouvant contenir des scripts qui permet de configurer les options d'affichag L'API est différente selon le type de vue de page de calendrier.
Processeur de serveur AJAX	Chaîne	**Remarque :** Cette fonctionnalité n'est utilisée que par les pages de calendrier de type **Calendrier** . Le processeur de serveur AJAX est spécifique aux pages de calendrier de type calendrier qui est utilisé pou d'éléments de calendrier et de parcours qui s'affichent.

Invoquer la page Calendrier et afficher un calendrier

Vous pouvez utiliser l'URL du module d'arguments, une décoration de champ (attribut de dictionnaire `ref_contributions`) ou un lien d'action d'interface utilisateur vers `show_schedule.do`pour appeler la page Calendrier.

Par exemple, le module Calendrier d'astreinte génère le calendrier à partir de l'URL suivante :

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_view=monthly,daily
```

Cette URL dirige l'utilisateur vers la vue de calendrier mensuel datée du 1er mars 2016.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 composant URL `sysparm_current_view = mensuel || hebdomadaire || quotidien` détermine la vue de calendrier actuelle. Si `sysparm_current_view` reçoit une valeur non valide ou vide, la vue mensuelle est définie par défaut sur une vue et l'URL est réécrite en fonction de cette vue. Les valeurs valides sont mensuel, hebdomadaire ou quotidien.
- Le composant URL `sysparm_include_view = monthly,weekly,daily` détermine les vues de calendrier disponibles. Si des valeurs non valides ou vides sysparm_include_view sont données, seules les vues valides s'affichent. Si toutes les valeurs ne sont pas valides, les trois vues par défaut s'affichent et réécrivent l'URL en ces vues. Les valeurs valides sont mensuelles, hebdomadaires et quotidiennes.

Remarque :
Le `sysparm_include_view` n'est disponible que pour la nouvelle vue de calendrier d'astreinte.

- Le composant URL `sysparm_group_id=group_sys_id` détermine le groupe spécifié sur lequel filtrer. Si `sysparm_group_id` est spécifié, il filtre par le groupe spécifié. La valeur valide est un sysId de groupe.
- Le composant URL `sysparm_start_date=2016-03-02` détermine la date en fonction de laquelle chaque vue apparaît. Si `sysparm_start_date` est spécifié, le calendrier contestant cette date particulière dans laquelle chaque vue est sélectionnée s'ouvre. Le format est JJ-MM-AAAA. Si un format ou une date non valide est spécifié, il utilise la date actuelle et réécrit l'URL à cette date.

Remarque :
Le composant URL `sysparm_zoom` a été remplacé par `sysparm_current_view` dans OnCallRotation uniquement.

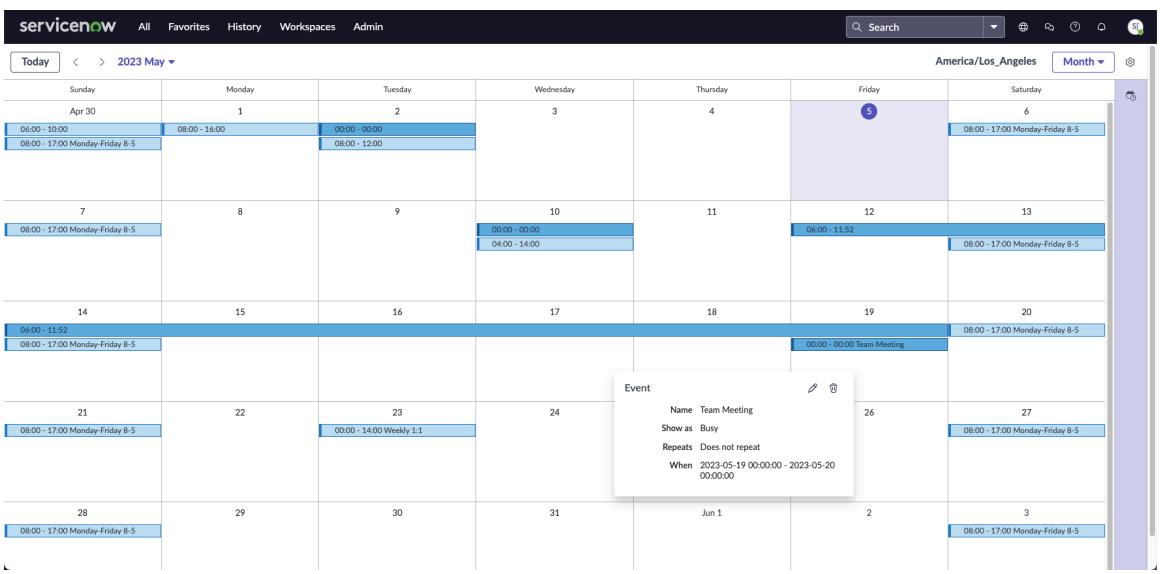
Calendrier de planification

Utilisez le calendrier de planification pour créer, afficher et modifier des événements.

Calendrier de planification

Le calendrier de planification est disponible sous forme de vues de jour, de semaine ou de mois dans les vues de calendrier et de chronologie. Pour créer des événements dans le calendrier, reportez-vous à la section Créer des entrées de calendrier dans le calendrier de planification.

L'image montre l'interface utilisateur du 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.

Remarque :
Pour utiliser le calendrier classique, reportez-vous à la section Définir un calendrier.

Prise en charge et calendriers du domaine

Domain Separation est pris en charge dans les calendriers. 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. Activez le module d'extension Domain Support [com.glide.domain] pour activer la fonctionnalité Domain Separation pour les calendriers.

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 .

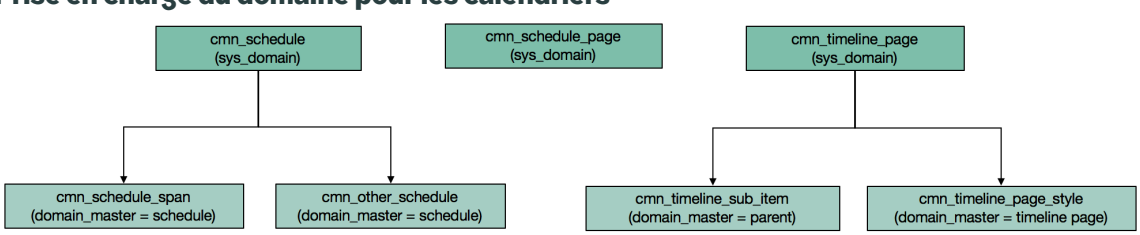
Vue d'ensemble

Les enregistrements des tables Calendrier [cmn_schedule], Page de calendrier [cmn_schedule_page] et Page de chronologie [cmn_timeline_page] ont un domaine défini.

- Les tables enfants utilisent l'attribut *`domain_master`* pour dériver le domaine de la table parente.
- Vous pouvez trouver l'attribut *`domain_master`* dans l'enregistrement de dictionnaire pour la table respective.

Le diagramme suivant illustre le champ d'application de Domain separation dans différentes tables de calendrier :

Prise en charge du domaine pour les calendriers



Implémentations de la prise en charge des domaines personnalisés

la prise en charge de Domain Separation ne se produit pas automatiquement lorsque vous migrez vers une nouvelle version contenant une implémentation personnalisée de la prise 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.

charge de domaine pour les tables telles que l'entrée de calendrier [cmn_schedule_span]. Cette action évite de modifier les configurations spécifiques que vous avez pu mettre en place.

Pour implémenter la prise en charge du domaine du système de base pour les calendriers, un utilitaire sys.script est fourni. Pour exécuter cet utilitaire, accédez à **Arrière-plan** > **Scripts – Arrière-plan**. Le script est répertorié sous le module d'extension com.glide.schedules en tant que fix_schedule_domain_support.js.

- L'utilitaire tente d'ajouter la colonne **Domaine** [sys_domain] aux tables Calendrier [cmn_schedule], Page de calendrier [cmn_schedule_page] et Page de chronologie [cmn_timeline_page].
- Il tente ensuite d'ajouter l'attribut domain_master aux tables Entrée de calendrier [cmn_schedule_span], Autre calendrier [cmn_other_schedule], Sous-élément de chronologie [cmn_timeline_sub_item] et Style de parcours de page de chronologie [cmn_timeline_page_style].
- Si le script trouve des enregistrements existants entre un enregistrement enfant et un enregistrement parent qui ont un domaine différent, il n'introduit pas l'attribut *`domain_master`* dans la table enfant.

Par exemple, examinez la relation des tables Calendrier [cmn_schedule] (parent) et Entrée de calendrier [cmn_schedule_span] (enfant). Si la colonne **Domaine** [sys_domain] est disponible sur les deux tables de l'instance de mise à niveau, l'utilitaire doit migrer vers l'implémentation du système de base de la prise en charge du domaine pour les calendriers.

- Si le script détecte des enregistrements dans lesquels le domaine d'entrée de calendrier [cmn_schedule_span] enfant diffère de son domaine de calendrier [cmn_schedule] parent, il arrête l'exécution et consigne un message d'avertissement.
- Si le script ne trouve pas d'enregistrements différents, il désactive et limite l'accès en lecture aux colonnes **Domaine** [sys_domain] et **Chemin de domaine** [sys_domain_path] de la table Entrée de calendrier [cmn_schedule_span].
- Enfin, le script ajoute l'attribut domain_master=schedule au fichier de dictionnaire pour la table Entrée de calendrier [cmn_schedule_span].

Remarque :
L'attribut *`domain_master`* garantit que les domaines d'enregistrement enfant et parent restent les mêmes que le domaine de l'enfant qui est dérivé du champ de référence spécifié.

Planificateur système

L'application Planificateur système contient deux moteurs de planification distincts : le moteur Scheduled Jobs et le moteur Schedules.

Travaux planifiés

Les travaux planifiés exécutent tout travail qui doit être effectué à une heure spécifique ou de façon récurrente. Le module Scheduled Jobs est lié à la table Planifier [sys_trigger]. Il n'est pas recommandé de manipuler les enregistrements de la table Calendrier. Utilisez cette table pour afficher les tâches planifiées existantes du système de base.

Le module Scheduled Jobs de la définition du système est une interface conviviale pour l'administration pour la planification du travail. Utilisez ce module pour créer de nouvelles tâches planifiées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer une 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.

Calendriers

Les calendriers sont des règles qui incluent ou excluent du temps sur un calendrier. Ils sont utilisés par les niveaux de service, le moniteur d'inactivité et la rotation d'astreinte de groupe. Par exemple, vous pouvez définir un calendrier pour restreindre les niveaux de service afin qu'ils ne s'appliquent qu'aux jours de la semaine pendant les heures ouvrables. Vous pouvez également exclure des jours fériés d'une rotation d'astreinte.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utiliser les calendriers.

Travaux planifiés

Les tâches planifiées sont des tâches automatisées qui peuvent être effectuées à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent.

Vous pouvez automatiser les types de tâches suivants :

- Générer et distribuer automatiquement un rapport
- Générer et planifier automatiquement une entité d'enregistrements, telle qu'un incident, un élément de changement ou un élément de configuration, à partir d'un modèle
- Exécuter des tâches planifiées à partir de scripts ou de règles métier
- Planification à la fin du mois
- Planification pour les jours de la semaine

Pour la formation des développeurs, reportez-vous aux sections Exécutions de script planifiées et Objectifs d'événements sur la ServiceNow Site Developerpage .

États de la tâche planifiée

Une tâche planifiée peut être dans l'un des états suivants.

Prêt

La tâche est prête à s'exécuter au prochain intervalle planifié.

En cours d'exécution

La tâche est en cours d'exécution d'une tâche.

Mis en file d'attente

La tâche a été ajoutée à la file d'attente du planificateur et attend de s'exécuter.

Erreur

Une erreur s'est produite lors de l'exécution de la tâche.

Planifier les erreurs de tâche

Si vous rencontrez des erreurs lors de la génération d'une tâche planifiée, consultez la page Dépanner une tâche planifiée via Application Insights pour plus d'informations.

Créer une tâche planifiée

Créez une tâche planifiée dans la table Tâche planifiée [sysauto].

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez toutes les nouvelles tâches planifiées à l'aide de cette 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type de tâche planifiée approprié.
   - Automatiser la génération et la distribution d'un rapport
   - Générer automatiquement un élément (changement, incident, CI) à partir d'un modèle
   - Exécuter automatiquement un script que vous choisissez

Résultats

Les champs présentés dépendent du type de tâche planifiée requise.

Information associée

Personnaliser le format de date du système

Définir un fuseau horaire du système

Cas particuliers dans les planifications de tâches

Afficher un élément de calendrier

Automatiser la génération et la distribution d'un rapport

Générez et distribuez des rapports planifiés par e-mail.

Avant de commencer

Rôles requis : admin

Un utilisateur disposant du rôle report_scheduler peut également créer un rapport planifié via un chemin de navigation différent. Pour plus d'informations, consultez Schedule emails of reports .

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** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Automatiser la génération et la distribution d'un rapport**.
4. 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.

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 Création de calendriers d’entreprise et Définir les entrées du calendrier d’entreprise.
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.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour modifier l'e-mail planifié d'une tâche de rapport, ouvrez la tâche à partir de la liste Tâches planifiées. Pour arrêter les e-mails planifiés d'un rapport, supprimez la ligne de la tâche concernée de la liste Tâches planifiées.

Information associée

Créer une tâche planifiée

Personnaliser le format de date du système

Définir un fuseau horaire du système

Types de sortie du rapport

Vous pouvez exporter des rapports dans certains formats de sortie. Vous pouvez planifier l'exportation régulière de 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.

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. **Remarque :** Pour exporter Multilevel pivot tables 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).

E-mails d'utilisateur et de rapport « Exécuter en tant que »

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

Report_view access control

Générer automatiquement un élément à partir d'un modèle

Planifiez la génération d'entités, qui incluent des changements, des incidents et des CI.

Avant de commencer

Rôles requis : template_scheduler

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Générer automatiquement un élément (changement, incident, CI) à partir d'un modèle**.
4. 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.

Génération d'entité de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie cette tâche planifiée.
Actif	Option qui indique que la tâche planifiée est active et doit être exécutée à la date et à l'heure spécifiées.
Application	Nom de l'application qui contient l'entité. **Global** apparaît si l'entité se trouve dans le champ d'application global.
Conditionnel	Option permettant d'activer l'exécution de la tâche planifiée quand certaines conditions sont remplies dans le script associé.
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**.
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**, 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 Création de calendriers d'entreprise et Définir les entrées du calendrier d'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.

Champ	Description
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.
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**.
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**.
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 d'entreprise : fin de l'entrée** dans le champ **Exécution**, ainsi que **Passé** ou **Futur** dans le champ **Type de décalage**.
Générer cela	Référence à l'enregistrement de modèle à partir duquel vous générez une tâche planifiée.

Information associée

Créer une tâche planifiée

Personnaliser le format de date du système

Définir un fuseau horaire du système

Exécuter automatiquement un script que vous choisissez

Planifiez des scripts conditionnels et non conditionnels. Si Domain Separation est installé dans l'instance, vous pouvez également sélectionner, filtrer, trier et planifier des scripts en fonction de leurs domaines affectés.

Avant de commencer

Rôles requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Voici un exemple de script conditionnel. Il exécute la tâche planifiée uniquement s'il existe des incidents actifs de plus de 30 jours.

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days old
var ga = new GlideAggregate('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.

```
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Exécuter automatiquement un script de votre choix**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Planifier l'exécution du script

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie cette tâche planifiée.
Actif	Option qui indique que la tâche planifiée est active et doit être exécutée à la date et à l'heure spécifiées.
Application	Nom de l'application qui contient le script. **Global** apparaît si le script se trouve dans le champ d'application global.
Conditionnel	Option permettant d'activer l'exécution de la tâche planifiée quand certaines conditions sont remplies dans le script associé.
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**. **⚠ Avertissement :** Les scripts conditionnels pour les e-mails de rapport planifiés et 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 terminent par des erreurs.
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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ **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**, 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 Création de calendriers d’entreprise et Définir les entrées du calendrier d’entreprise.
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**.
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.
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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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-** : 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**.
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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 d'entreprise : fin de l'entrée** dans le champ **Exécution**, ainsi que **Passé** ou **Futur** dans le champ **Type de décalage**.
Exécuter en tant que [facultatif]	Sélectionnez un autre utilisateur pour effectuer l'exécution du script en tant que cet utilisateur. Configurez le formulaire pour ajouter ce champ si celui-ci n'existe pas.
Exécuter ce script	Nom du script à exécuter aux date et heure prévues. Par exemple, copiez la logique de script d’une règle métier ou appelez un script include.

5. Si Domain Separation est installé dans cette instance, les champs suivants s’affichent également pour la sélection, le tri et la planification des tâches par domaine.

Remarque :
Le module d’extension Domain Support - Domain Extensions Installer installe ces champs. Pour en savoir plus, consultez Demander Domain Separation .

Champ	Description
Itérateur de domaine	Case à cocher qui permet à cette tâche de s’exécuter dans plusieurs domaines. Si cette option est sélectionnée, la **table source de domaine** et les champs **de filtre source de domaine** s’affichent.
Table source de domaine	Nom de la table séparée par domaine qui est la source des domaines dans lesquels la tâche planifiée doit s’exécuter. Par exemple, sélectionnez **Département (cmn_department)** si vous souhaitez l’utiliser comme source des domaines affectés utilisés pour planifier des scripts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	La tâche planifiée détermine ces domaines à partir du champ sys_domain des enregistrements de table source. Pour en savoir plus, consultez Attribution de domaines . **Remarque :** C'est une bonne idée de créer une table séparée par domaine uniquement dédiée à l'approvisionnement des domaines, à moins que vous n'ayez un cas d'utilisation qui justifie l'utilisation d'un domaine existant. Si vous en créez un nouveau, sélectionnez-le simplement à l'aide de ce champ.
Filtre source de domaine	Condition facultative que vous pouvez spécifier pour filtrer les enregistrements interrogés à partir de la table source de domaine sélectionnée. **a.** Sélectionnez le champ à utiliser pour filtrer les enregistrements. **b.** Ajoutez des conditions de filtrage et des opérateurs pour affiner les critères de sélection de domaine. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Filtres .

Le traitement suivant a lieu lors de la planification d'une tâche dans une instance séparée par domaine :

- Il interroge d'abord la table source de domaine sélectionnée.
- Si vous avez spécifié une condition dans le champ **Filtre source de domaine** , il applique la condition de filtrage pour affiner l'ensemble d'enregistrements résultant.
- Enfin, il récupère sa liste de domaines uniques à partir des colonnes sys_domain de ces enregistrements.

6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour la tâche planifiée, **sur Exécuter maintenant** pour exécuter le script planifié immédiatement ou sur **Supprimer** pour supprimer la tâche.

Information associée

Créer une tâche planifiée

Personnaliser le format de date du système

Définir un fuseau horaire du système

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Cas particuliers dans les planifications de tâches

Certains cas particuliers nécessitent une attention particulière dans la planification des travaux.

Calendriers de fin de mois

Étant donné que les mois ont des durées différentes, faites attention lorsque vous planifiez les tâches pour la fin du mois.

- Il n'est pas recommandé de planifier un événement pour le 29 ou le 30, car la tâche planifiée est exécutée en mois (comme février) qui sont plus courts que ces dates.
- Si un événement est planifié le 31, il s'exécute le dernier jour du mois, même si le mois est plus court.

Par exemple, un élément qui doit s'exécuter le 31 du mois s'exécute le 28 ou le 29 février d'une année bissextile.

Traduction automatique

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

Calendriers des jours de la semaine

Pour les scripts planifiés, utilisez le script suivant pour s'exécuter uniquement les jours de la semaine :

```
(function isWeekday() {
  var isWeekday;
var gDate = new GlideDate(); //Uses your Timezone!
var day = gDate.getByFormat('EEEE'); //Gets name of day
switch(day) {
      case "Saturday":
      case "Sunday":
         isWeekday = false;
         break;
      default:
         isWeekday = true;
  }
return isWeekday;
})();
```

Tâches planifiées à partir de scripts

Pour exécuter une tâche planifiée déclenchée par un événement, utilisez le script suivant :

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

Vous pouvez exécuter le script à l'aide de l'une des tables suivantes :

- scheduled_import_set (Import Sets planifiés)
- sysauto_script (exécution de script planifiée)
- sysauto_template (génération de modèles planifiée)
- sysauto_report (rapport planifié)

Remarque :
`SncTriggerSynchronizer` ne fournit pas de méthodes pour exécuter des tâches planifiées à l'avenir.

Exécution de scripts planifiés et de tâches importés d'une autre instance

L'exécution de script planifiée et les tâches planifiées sont classées en tant qu'enregistrements de données dans , ce qui signifie qu'elles Now Platformsont exclues des ensembles de mises à jour. Pour déterminer si une table est incluse, accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire** et affichez la valeur **d'attribut** pour la table en question. Seules les tables avec l'attribut update_sync=true sont incluses dans les ensembles de mises à jour.

Vous pouvez éventuellement exporter et importer des enregistrements de données via XML. Toutefois, pour éviter des changements de données inattendus, les enregistrements d'éléments de calendrier [sys_trigger] ne sont pas créés pour les enregistrements de données importés à partir d'un fichier XML tel qu'un ensemble de mises à jour. Pour exécuter des tâches planifiées ou des scripts importés d'une autre instance, mettez à jour la tâche ou l'enregistrement de script correspondant dans 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.

Afficher un élément de calendrier

Vous pouvez afficher les éléments planifiés, qui sont des instances individuelles d'une tâche planifiée, à partir du planificateur système.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés : Aujourd'hui**.

Remarque :
Il n'est pas conseillé de modifier les éléments de calendrier eux-mêmes. Il est préférable de modifier les tâches planifiées qui les contiennent.

Chaque élément de calendrier apparaît dans la liste de table.

Information associée

Travaux planifiés

Créer une tâche planifiée

Planification d'événements

Vous pouvez utiliser différents outils pour planifier de futures actions ou tâches.

Calendriers de maintenance

Les changements apportés à la CMDB peuvent être gérés via le module d'extension Calendriers de maintenance, qui permet de proposer et d'afficher des changements via une chronologie.

Rotation d'astreinte

Le module d'extension Group On-Call Rotation permet de définir un calendrier pour déterminer quels utilisateurs sont les contacts primaires à des heures particulières de la journée.

Rapports planifiés

Une fois que vous avez défini des rapports, vous pouvez les planifier pour l'envoi par e-mail à une heure spécifique ou à intervalles réguliers, à l'aide de l'interface de création de rapports.

Workflows planifiés

Les workflows fournissent un système robuste pour automatiser les processus avancés en plusieurs étapes. Les workflows sont déclenchés par des conditions, telles que des règles métier, ou ils peuvent être planifiés pour une heure ou un calendrier récurrent particulier, comme des tâches planifiées.

Travaux planifiés

Les tâches planifiées sont des scripts qui, selon vous, doivent être générés automatiquement à une date et une heure spécifiques, ou de façon répétée.

Registre des événements

Vous pouvez utiliser des événements pour planifier des actions ou des tâches qui se produisent lorsque les conditions sont remplies.

Par exemple :

kb.view

Événement déclenché lorsqu'un utilisateur consulte un article de la base de connaissances. Vous pouvez l'utiliser pour déclencher l'action des scripts Affichage des bases de connaissances qui crée un enregistrement d'utilisation de la base de connaissances chaque fois qu'un article est 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.

incident.commenté

Événement déclenché lorsqu'un utilisateur commente un article, utilisé par deux notifications par e-mail commentées par des incidents.

Surveillances d'inactivité

Si un enregistrement n'a pas été mis à jour pendant une durée définie, un moniteur d'inactivité déclenche un événement.

Actions des scripts

Scripts qui se déclenchent lorsqu'un événement est enregistré dans le journal. Vous pouvez définir des scripts à exécuter chaque fois qu'une activité particulière se produit sur la plateforme, plutôt qu'à un moment précis, comme des tâches planifiées, ou en réponse à des conditions particulières, telles que des règles métier .

Notifications

Vous pouvez également utiliser des événements pour déclencher des notifications par e-mail lorsqu'un événement est enregistré dans le journal.

Inscrire un événement

Vous pouvez enregistrer un événement pour une table spécifique et une règle métier qui déclenche l'événement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour enregistrer un événement, accédez à **Politique système** > **Événements** > **Registre**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Remplissage du formulaire d'inscription à l'événement

Champ	Description
Nom d'événement	Nom de votre nouvel événement.
Table	Table de base de données pour cet événement. **Remarque :** Seules les tables et les vues de base de données du même champ d'application que l'événement apparaissent sur la liste.
File d'attente	Nom de la file d'attente dans laquelle l'événement est placé lorsqu'il est déclenché. Utilisez uniquement des lettres minuscules, pas d'espace et pas de caractères spéciaux, à l'exception du trait de soulignement (_). Par exemple, my_queue. Consultez Using custom queues to process events .
Priorité	Ordre dans lequel les messages seront traités. Les valeurs inférieures ont une priorité plus élevée.
Accès pour l'appelant	Paramètres d'accès restreint pour l'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.

Champ	Description
	○ Restriction de l'appelant : les appels à la ressource doivent être approuvés manuellement. ○ Suivi de l'appelant : les appels à la ressource sont automatiquement approuvés.
Déclenché par	Nom de la règle métier qui exécute l'événement. Ce champ est fourni à titre de référence uniquement et n'est utilisé par aucun processus. Assurez-vous qu'il y a suffisamment d'informations pour localiser à nouveau votre événement.
Description	Brève description de l'objectif de l'événement.

Définir un moniteur d'inactivité

Vous pouvez définir un moniteur d'inactivité qui déclenche un événement pour un enregistrement de tâche lorsque la tâche a été inactive pendant un certain temps.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si la tâche reste inactive, le moniteur se répète à intervalles réguliers. L'utilisateur met à jour l'enregistrement de tâche et redémarre le moniteur. Si les conditions de réinitialisation que vous avez définies n'ont pas été remplies, le moniteur ne redémarre pas lorsque vous mettez à jour l'enregistrement de tâche. Les moniteurs d'inactivité s'appliquent uniquement aux enregistrements des tables qui étendent la table Tâche , ou la table Tâche elle-même.

Lorsqu'un moniteur d'inactivité se déclenche, il génère un événement sous la forme <tablename>.inactivity (par exemple, incident.inactivity). Définissez une action de script ou des notifications par e-mail et SMS pour entraîner une action supplémentaire pour le moniteur d'inactivité.

L'activité d'un enregistrement est uniquement basée sur les mises à jour de l'utilisateur. Les mises à jour système ne comptent pas comme une activité.

Les moniteurs d'inactivité ne prennent en charge qu'un seul moniteur d'inactivité correspondant par tâche.

Si plusieurs moniteurs d'inactivité correspondent à un enregistrement de tâche, l'un des moniteurs d'inactivité supprimera toutes les autres tâches sys_trigger, ne laissant que les siennes, empêchant ainsi les autres de se déclencher. Étant donné que les moniteurs d'inactivité sont pilotés par le créateur de condition, l'heure de définition ne peut pas identifier les moniteurs d'inactivité qui se croisent les uns avec les autres par enregistrement de tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **SLA** > **Surveillances d'inactivité** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Donnez un nom au moniteur d'inactivité.
3. Spécifiez le type d'enregistrement à surveiller dans le champ **Table** .
4. Spécifiez combien de temps le moniteur d'inactivité doit attendre avant d'envoyer chaque notification dans le champ **Attendre** .
5. Spécifiez toutes les conditions supplémentaires dans le champ **Condition** .
   Au moins une condition doit être spécifiée pour que le moniteur d'inactivité fonctionne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilisez la fermeture automatique des incidents, ajoutez une condition de réinitialisation, car si vous ne le faites pas, la fermeture automatique ne fonctionnera pas correctement. Pour éviter cette réinitialisation, définissez une **condition de réinitialisation** sur votre moniteur d'inactivité. Pour en savoir plus sur la fermeture automatique des incidents, consultez Configurer les incidents pour qu'ils se ferment automatiquement .
- Toutes les conditions doivent avoir la valeur « Vrai » par mise à jour d'utilisateur pour que le moniteur d'inactivité commence à s'exécuter. Par exemple, Définir cette condition ne fonctionne que si la date d'échéance est antérieure à la date actuelle, au moment où l'utilisateur met à jour la tâche.

6. Spécifiez une commande si les conditions peuvent être remplies pour plusieurs moniteurs d'inactivité pour un enregistrement donné ; celui avec l'ordre le plus bas est utilisé.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Si vous modifiez les conditions sur un moniteur d'inactivité, celui-ci arrête de suivre les enregistrements précédemment suivis. Il ne suit pas les enregistrements que vous avez créés avant le moniteur d'inactivité, même s'ils répondent à toutes les autres conditions.

Intervalles d'escalade et conditions de pause

Les intervalles d'escalade et les conditions de pause ne sont pas pertinents pour un moniteur d'inactivité.

La liste et le champ connexes sont disponibles, car la table Moniteur d'inactivité étend la table utilisée pour les SLA, mais ces éléments ne sont en aucun cas utilisés lorsqu'un moniteur d'inactivité est joint ou déclenché.

Utilisation de la configuration de l'heure

Gérez la planification, configurez des événements, suivez les mesures et bien plus encore avec cette fonctionnalité.

Utilisez des applications de configuration du temps pour tout, du suivi de base du temps et des tâches aux calendriers pour les événements professionnels et fiscaux, tous personnalisables en fonction de n'importe quel fuseau horaire.

Création de calendriers d'entreprise

Créez des calendriers d'entreprise dans le Now Platform but de planifier des événements pour vos utilisateurs et de suivre leur temps dans les applications. Vous définissez des calendriers et des calendriers de tous types, y compris des calendriers fiscaux, dans le menu Calendrier d'entreprise.

Composants du calendrier d'entreprise

Utilisez les formulaires suivants lorsque vous définissez des calendriers et des plannings dans le menu Calendrier d'entreprise :

Enregistrement de définition du calendrier d'entreprise

Identifie un calendrier professionnel individuel dans lequel vous pouvez spécifier un nom de référence, une étiquette, un calendrier professionnel parent (le cas échéant) et un fuseau horaire. Un calendrier d'entreprise peut représenter n'importe quelle période, et son enregistrement de définition est enregistré dans la table Calendrier d'entreprise [business_calendar].

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de calendrier d'entreprise, reportez-vous à Créer un calendrier d'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.

Entrées du calendrier d’entreprise

Définit les entrées individuelles qui composent un calendrier d’entreprise et les enregistre dans les tables Entrée du calendrier d’entreprise [business_calendar_span] et Nom d’entrée du calendrier d’entreprise (business_calendar_span_name). Contrairement aux entrées de calendrier héritées, qui ont des périodes répétées et exclusives, vous devez créer des entrées de calendrier d’entreprise individuelles pour toutes les périodes du calendrier.

Pour en savoir plus sur la création d’entrées pour un calendrier d’entreprise, reportez-vous aux sections Définir les entrées du calendrier d’entreprise et Créer des noms d’entrées de calendrier d’entreprise.

Options de filtre de calendrier d’entreprise

Définit les options de filtrage de date et d’heure pour le calendrier d’entreprise que vous créez. Ces options de filtrage s’ajoutent au filtrage standard des dates et des heures dans le Now Platform.

Pour en savoir plus sur la création d’options de filtrage pour un calendrier professionnel, reportez-vous à Créer un calendrier d’entreprise.

Calendriers pour package

Associe un calendrier d’entreprise à un Now Platform package afin que vous puissiez activer le calendrier pour une utilisation dans ce domaine fonctionnel. Un package est un ensemble de champs d’application et d’applications qui composent un domaine fonctionnel, tels que HR Service Delivery.

Pour en savoir plus sur l’association d’un calendrier d’entreprise à un package, reportez-vous à la section Associez des calendriers d’entreprise à des packages.

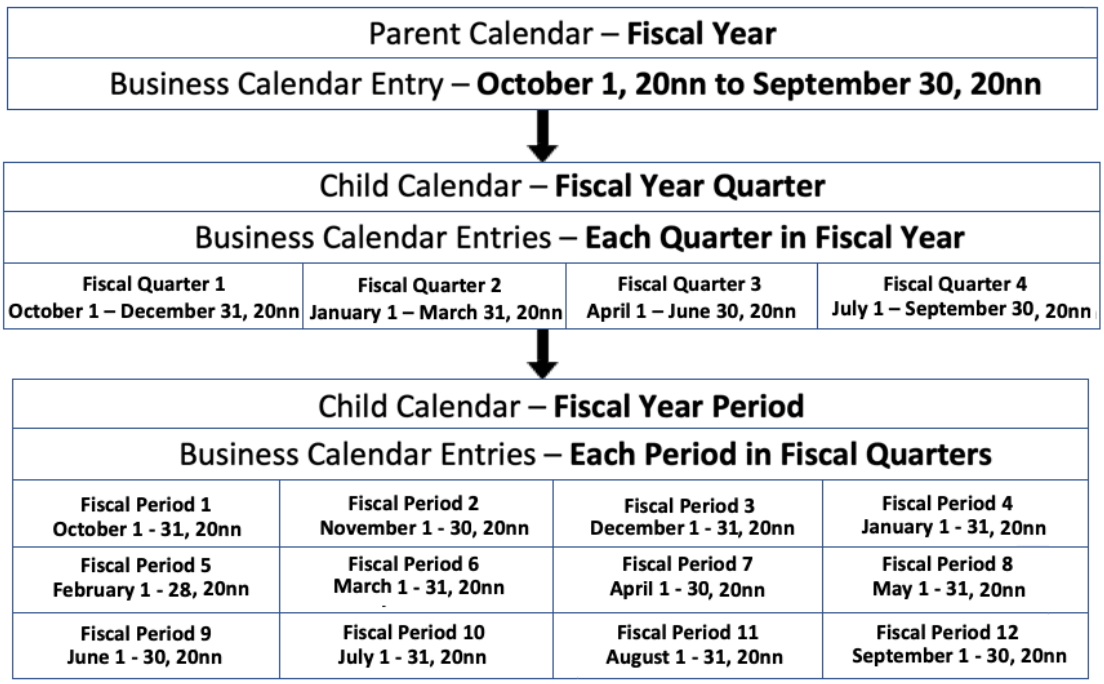
⚠ Avertissement :
Si vous utilisez Analyse des performances, faites attention lorsque vous modifiez une période. Tout changement que vous apportez à une période de calendrier d'entreprise ou fiscal peut rendre les données Analyse des performances non valides. Consultez un administrateur Analyse des performances avant d'effectuer de tels changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 calendrier fiscal

Dans cet exemple, vous créez un calendrier fiscal avec 4 trimestres et 12 périodes fiscales.



Parent Calendar – **Fiscal Year**			
Business Calendar Entry – **October 1, 20nn to September 30, 20nn**			
Child Calendar – Fiscal Year Quarter			
Business Calendar Entries – Each Quarter in Fiscal Year			
Fiscal Quarter 1 **October 1 – December 31, 20nn**	**Fiscal Quarter 2** **January 1 – March 31, 20nn**	**Fiscal Quarter 3** **April 1 – June 30, 20nn**	**Fiscal Quarter 4** **July 1 – September 30, 20nn**
Child Calendar – Fiscal Year Period			
Business Calendar Entries – Each Period in Fiscal Quarters			
Fiscal Period 1 **October 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 2** **November 1 - 30, 20nn**	**Fiscal Period 3** **December 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 4** **January 1 - 31, 20nn**
Fiscal Period 5 **February 1 - 28, 20nn**	**Fiscal Period 6** **March 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 7** **April 1 - 30, 20nn**	**Fiscal Period 8** **May 1 - 31, 20nn**
Fiscal Period 9 **June 1 - 30, 20nn**	**Fiscal Period 10** **July 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 11** **August 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 12** **September 1 - 30, 20nn**

- Lorsque vous accédez à **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers d'entreprise**, vous créez :
  - Calendrier d'entreprise ayant pour titre Exercice fiscal.
  - Calendrier des trimestres qui appartiennent à l'année fiscale.
  - Calendrier des périodes dont le parent est Année fiscale ou Trimestre fiscal.

  Lorsque vous créez le calendrier enfant Trimestre d'exercice fiscal, vous indiquez que l'exercice fiscal est son calendrier parent. Pour le calendrier enfant Période de l'exercice fiscal, vous désignez Trimestre de l'exercice fiscal comme son parent immédiat.
- Lorsque vous créez chaque calendrier, utilisez la liste connexe Entrées du calendrier d'entreprise ou accédez à **Calendrier d'entreprise** > **Entrées du calendrier d'entreprise** afin de créer des entrées de calendrier d'entreprise pour celui-ci. Pour chaque entrée de calendrier d'entreprise, créez un nom de référence, par exemple, Période fiscale 1, et indiquez les dates de début et de fin pour chaque période dans le calendrier.
  - Par exemple, le calendrier fiscal parent a une entrée de calendrier d'entreprise pour la période comprise entre le 1er octobre 20nn 12 :00 am et le 30 septembre 20nn 23 :59 :59 p.m.
  - Le calendrier enfant par trimestre fiscal se compose de quatre entrées de calendrier d'entreprise, chacune comportant les dates de début et de fin de chaque trimestre qui constitue l'exercice fiscal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 également créer 13 types de calendriers fiscaux période, 445, 454 et 544. Pour en savoir plus sur ces types de calendriers fiscaux, reportez-vous à Définir les calendriers fiscaux.

- Le calendrier enfant des trimestres de l'exercice fiscal se compose de plusieurs entrées de calendrier d'entreprise correspondant aux dates de début et de fin de chaque période de l'exercice fiscal.

- Utiliser **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers pour package** pour coupler le calendrier Exercice fiscal 20nn parent avec Now Platform des packages, tels que HR Service Delivery ou Finance Close Automation.

Exemple de planification de calendrier d'entreprise

Dans cet exemple, vous créez un calendrier de travail pour le mois de décembre.

- Le calendrier de travail se compose d'un calendrier parent, d'un calendrier enfant pour les semaines ouvrables de décembre et d'un autre calendrier enfant pour les jours ouvrables de décembre.
- Le calendrier des jours ouvrables de décembre se compose d'entrées de calendrier d'entreprise pour chaque jour ouvrable. Vous n'incluez pas les jours non ouvrés tels que les samedis, dimanches et jours fériés de l'entreprise.

Parent Calendar – **December Work Schedule**				
Business Calendar Entry – **December 1 to December 31**				

↓

Child Calendar – **December Work Weeks**				
Business Calendar Entries – **Each Working Week in December**				
Week 1 **December 1-7**	**Week 2** **December 8-14**	**Week 3** **December 15-21**	**Week 4** **December 22-28**	**Week 5** **December 29-31**

↓

Child Calendar – **December Workdays**				
Business Calendar Entries – **Each Working Day in December**				
Mon December 2 **8 am – 5 pm**	**Mon December 9** **8 am – 5 pm**	**Mon December 16** **8 am – 5 pm**	**Mon December 23** **8 am – 5 pm**	**Mon December 30** **8 am – 5 pm**
Tues December 3 **8 am – 5 pm**	**Tues December 10** **8 am – 5 pm**	**Tues December 17** **8 am – 5 pm**	**Tues December 24** **8 am – 5 pm**	**No Entry –** **New Year's Eve**
Wed December 4 **8 am – 5 pm**	**Wed December 11** **8 am – 5 pm**	**Wed December 18** **8 am – 5 pm**	**No Entry - Christmas**	
Thur December 5 **8 am – 5 pm**	**Thur December 12** **8 am – 5 pm**	**Thur December 19** **8 am – 5 pm**	**Thur December 26** **8 am – 5 pm**	
Fri December 6 **8 am – 5 pm**	**Fri December 13** **8 am – 5 pm**	**Fri December 20** **8 am – 5 pm**	**Fri December 27** **8 am – 5 pm**	

- Utiliser **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers d'entreprise** pour créer un calendrier d'entreprise parent ayant pour titre Calendrier de travail de décembre et un calendrier d'entreprise enfant pour les semaines de travail de décembre. Lorsque vous créez le calendrier enfant, vous indiquez que le calendrier de travail de décembre est son calendrier 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.

Remarque :
Vous pouvez rendre le calendrier de travail de décembre encore plus granulaire en créant un calendrier enfant subordonné pour les jours ouvrables de décembre. Dans ce cas, son parent immédiat est le calendrier des semaines de travail de décembre.

- Lorsque vous créez chaque calendrier, utilisez la liste connexe Entrées du calendrier d'entreprise ou accédez à **Calendrier d'entreprise** > **Entrées du calendrier d'entreprise** pour créer au moins une entrée de calendrier d'entreprise pour celui-ci. Pour chaque entrée de calendrier d'entreprise, vous lui donnez un nom de référence et désignez les dates et heures de début et de fin pour chaque période du calendrier.
  - Par exemple, le calendrier parent des heures de travail de décembre couvre une période comprise entre le 1er décembre 20nn 12 :00 am et le 31 décembre 20nn 23 :59 :59 p.m.
  - Le calendrier enfant de la semaine de travail de décembre se compose de cinq entrées de calendrier professionnel. Chaque entrée correspond aux dates de début et de fin de chaque semaine calendaire en décembre.
  - Le calendrier enfant December Workdays se compose de plusieurs entrées de calendrier professionnel. Chaque entrée correspond aux dates et heures de début et de fin de chaque jour ouvrable du mois de décembre. Vous ne créez pas d'entrées de calendrier d'entreprise pour les jours fériés d'entreprise tels que le réveillon du Nouvel An ou le jour de l'An.
- Utiliser **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers pour package** pour coupler le calendrier d'entreprise parent Calendrier de travail de décembre avec les packages appropriés Now Platform , tels que Gestion du service clientèle.

Utilisation de calendriers d'entreprise à la place du calendrier hérité et des définitions de calendrier

Les fonctions héritées que vous avez peut-être utilisées, sur le **Planificateur système** > **Calendriers** et les menus Calendrier fiscal, permettant de définir des calendriers et des calendriers fiscaux, continuent d'être pris en charge. Cependant, vous devez utiliser le menu Calendrier d'entreprise à leur place pour définir des calendriers et des horaires, puis les associer à des packages spécifiques Now Platform .

Remarque :
Pour Strategic Portfolio Management les applications (SPM), vous devez définir des calendriers fiscaux à l'aide de la Générer un calendrier fiscal fonctionnalité.

- Si vous utilisez les fonctions héritées pour créer des calendriers et calendriers fiscaux, les enregistrements de définition qui en résultent sont marqués en interne comme appartenant à la hiérarchie de table héritée [cmn_schedule]. Ces enregistrements apparaissent dans les listes du menu Calendrier d'entreprise, ainsi que dans les listes des menus respectifs pour les fonctions héritées utilisées. Par exemple, si vous avez défini des calendriers fiscaux à l'aide des fonctions de calendrier fiscal héritées, les enregistrements qui en résultent apparaissent dans les listes des menus Calendrier fiscal du calendrier d'entreprise.
- Si vous sélectionnez un calendrier fiscal ou un calendrier hérité dans ces listes, vous pouvez uniquement le modifier à l'aide de la fonction héritée que vous avez utilisée pour le créer à l'origine. Par exemple, si vous sélectionnez un calendrier fiscal hérité, vous pouvez uniquement le modifier à l'aide des fonctions du menu Calendrier fiscal. Vous ne pouvez pas le modifier à l'aide des fonctions du menu Calendrier d'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.

Information associée

Utilisation des calendriers et des calendriers

Créer un calendrier d'entreprise

Créez un enregistrement de définition pour un calendrier professionnel parent ou enfant. Vous créez cet enregistrement afin de pouvoir identifier facilement un calendrier d'entreprise spécifique lorsque vous l'utilisez dans un package ou un Now Platform domaine fonctionnel. Un calendrier d'entreprise peut représenter n'importe quelle durée, par exemple une semaine, un mois, une année ou une période fiscale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un calendrier d'entreprise, vous spécifiez un nom de référence, un étiquetage, un calendrier d'entreprise parent, le cas échéant, et un fuseau horaire.

1. Vous devez d'abord créer un enregistrement de calendrier d'entreprise, puis créer des entrées de calendrier d'entreprise dans la liste connexe Entrées du calendrier d'entreprise. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des entrées du calendrier d'entreprise, consultez Définir les entrées du calendrier d'entreprise et Créer des noms d'entrées de calendrier d'entreprise.
2. À l'aide de la liste connexe Options de filtre de calendrier d'entreprise, vous pouvez également définir les options de filtrage de date et d'heure pour le calendrier d'entreprise que vous créez.

Remarque :
Calendriers ou calendriers fiscaux que vous avez peut-être créés dans le **calendrier fiscal** ou **Planificateur système** > **Calendriers** apparaissent également dans les listes du menu **Calendrier d'entreprise** . Si vous sélectionnez un calendrier fiscal ou un calendrier, il apparaît dans la fonction héritée que vous avez utilisée pour le créer à l'origine. Vous ne pouvez pas afficher ni mettre à jour les calendriers fiscaux hérités à l'aide de ce formulaire.

Procédure

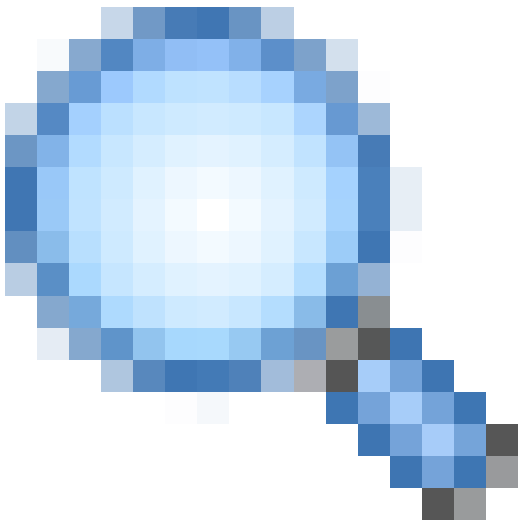
1. Accédez à la **Tous** > **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers d'entreprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Calendrier d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom de référence unique et identificateur pour l'enregistrement de calendrier d'entreprise. Le nom doit être unique par domaine.
Étiquette	Étiquette unique unique pour identifier le calendrier d'entreprise lorsque vous effectuez un filtrage. Par exemple, vous pouvez affecter un calendrier de travail d'une semaine avec l'étiquette Semaine de travail.
Étiquettes pluriel	Étiquette pluriel unique pour identifier le calendrier d'entreprise. Par exemple, vous pouvez affecter un calendrier de travail d'une semaine avec l'étiquette Semaines de travail. Utilisez des étiquettes au pluriel lorsque vous effectuez un filtrage basé sur plus d'une unité dans le passé ou le futur. Par exemple, 2 derniers trimestres fiscaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Parent	Calendrier d’entreprise parent du calendrier d’entreprise actuel que vous créez. Pour rechercher un calendrier d’entreprise existant, cliquez sur  ◦ Par exemple, vous avez créé un calendrier professionnel pour l’année 2020 et un calendrier enfant individuel pour chaque mois de l’année, chacun avec ses propres entrées de calendrier professionnel. Lorsque vous créez un calendrier d’entreprise pour chaque mois, vous devez sélectionner 2020 comme calendrier parent pour chacun d’eux. ◦ Ces entrées créent la relation entre un calendrier d’entreprise parent et ses calendriers d’entreprise enfants. Laissez ce champ vide si vous créez un calendrier d’entreprise parent.
Application	Application associée à ce calendrier d’entreprise. Si vous travaillez sur une application ou créez un calendrier d’entreprise à partir d’un enregistrement d’application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, le champ est défini par défaut sur **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l’enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés à cette application par défaut. Pour en savoir plus sur le périmètre de l’application, consultez Application scope
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser pour le calendrier d’entreprise lorsque vous spécifiez les heures de début et de fin de chaque entrée associée au calendrier d’entreprise. Sélectionnez une entrée de fuseau horaire : ◦ **-Aucun-** : Utilisez le fuseau horaire spécifié dans le profil de l’utilisateur connecté. ◦ **Utiliser le fuseau horaire du système** : utilisez le fuseau horaire du système par défaut spécifié pour l’instance. ◦ **- Flottant -- :** Le fuseau horaire est relatif à tout ce qui accède à l’entrée du calendrier d’entreprise à un moment donné. Par exemple, si un administrateur d’Amsterdam crée un calendrier d’entreprise flottant de 08 h 00 à 17 h 00, une personne de San Jose (Californie) le voit comme suit : de 08 h 00 à 17 h 00. Lorsque vous définissez un calendrier d’entreprise sur un fuseau horaire spécifique, les utilisateurs de différents fuseaux horaires voient le calendrier d’entreprise dans leur propre fuseau horaire. ◦ Fuseau horaire actuel. Par exemple, Europe/Londres, US/Pacifique, US/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.

Champ	Description
Description	Description du calendrier d’entreprise.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la liste Calendriers d’entreprise, sélectionnez le calendrier d’entreprise que vous avez créé.
6. Dans la liste connexe Entrées du calendrier d’entreprise, créez des entrées qui définissent chaque période dans le calendrier d’entreprise.
   Créez au moins une entrée de calendrier d’entreprise pour le calendrier sélectionné.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur la création d’entrées de calendrier d’entreprise, consultez Définir les entrées du calendrier d’entreprise et Création de calendriers d’entreprise.

7. Dans la liste connexe Options de filtre du calendrier d’entreprise, cliquez sur **Nouveau** pour créer des options de filtrage pour le calendrier d’entreprise.
   Vous pouvez définir les options de filtrage de date et d’heure pour le calendrier d’entreprise que vous créez. Ces options de filtrage s’ajoutent au filtrage standard des dates et des heures dans le Now Platform.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur la création d’options de filtrage des calendriers d’entreprise, reportez-vous à Définir les options de filtrage du calendrier d’entreprise.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un enregistrement de calendrier d’entreprise est enregistré dans la table Calendrier d’entreprise [business_calendar].

- Si vous créez des entrées de calendrier d’entreprise dans la liste connexe Entrées de calendrier d’entreprise, les enregistrements sont créés dans la table Entrée du calendrier d’entreprise (business_calendar_span). Les enregistrements sont associés au calendrier d’entreprise.
- Si vous avez créé des options de filtre de calendrier d’entreprise dans la liste connexe Options de filtre de calendrier d’entreprise, un enregistrement est enregistré dans la table Option de filtre de calendrier d’entreprise (business_calendar_filter_option). L’enregistrement est associé au calendrier d’entreprise.

Créer un groupe de calendriers d’entreprise

Pour Analyse des performances et Reporting pour utiliser les calendriers professionnels, organisez plusieurs calendriers dans un groupe de calendriers d’entreprise. Une application peut également contenir un groupe de calendriers d’entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez baser un indicateur ou un Analyse des performances rapport sur des calendriers d’entreprise plutôt que sur le calendrier standard. Les calendriers d’entreprise eux-mêmes sont trop granulaires et doivent être regroupés. Le rapport ou l’indicateur utilise ensuite ce groupe. Collaborez avec votre Analyse des performances équipe à la conception des groupes de calendriers d’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.

Remarque :
Les calendriers fiscaux sont également pris en charge. Lorsque vous générez un calendrier fiscal, un groupe de calendriers d'entreprise correspondant est également généré automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Calendriers d'entreprise** > **Groupe de calendriers d'entreprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Nommez le groupe et enregistrez-le.
   La liste **connexe Calendriers d'entreprise** s'affiche.
4. Dans la liste connexe **Calendriers d'entreprise** , sélectionnez **Modifier**.
5. Choisissez parmi les calendriers d'entreprise existants à ajouter au groupe.
   Vous pouvez également créer un calendrier d'entreprise à partir de cette liste.

Important :
Ne sélectionnez pas les calendriers d'entreprise couvrant une période inférieure à une journée de 24 heures pour les utiliser avec Analyse des performances des indicateurs. Analyse des performances ne stocke pas les heures, seulement les dates. Si seuls les rapports utilisent le groupe, vous pouvez sélectionner une période plus courte.

6. Sélectionnez **Mettre à jour** lorsque vous avez terminé.

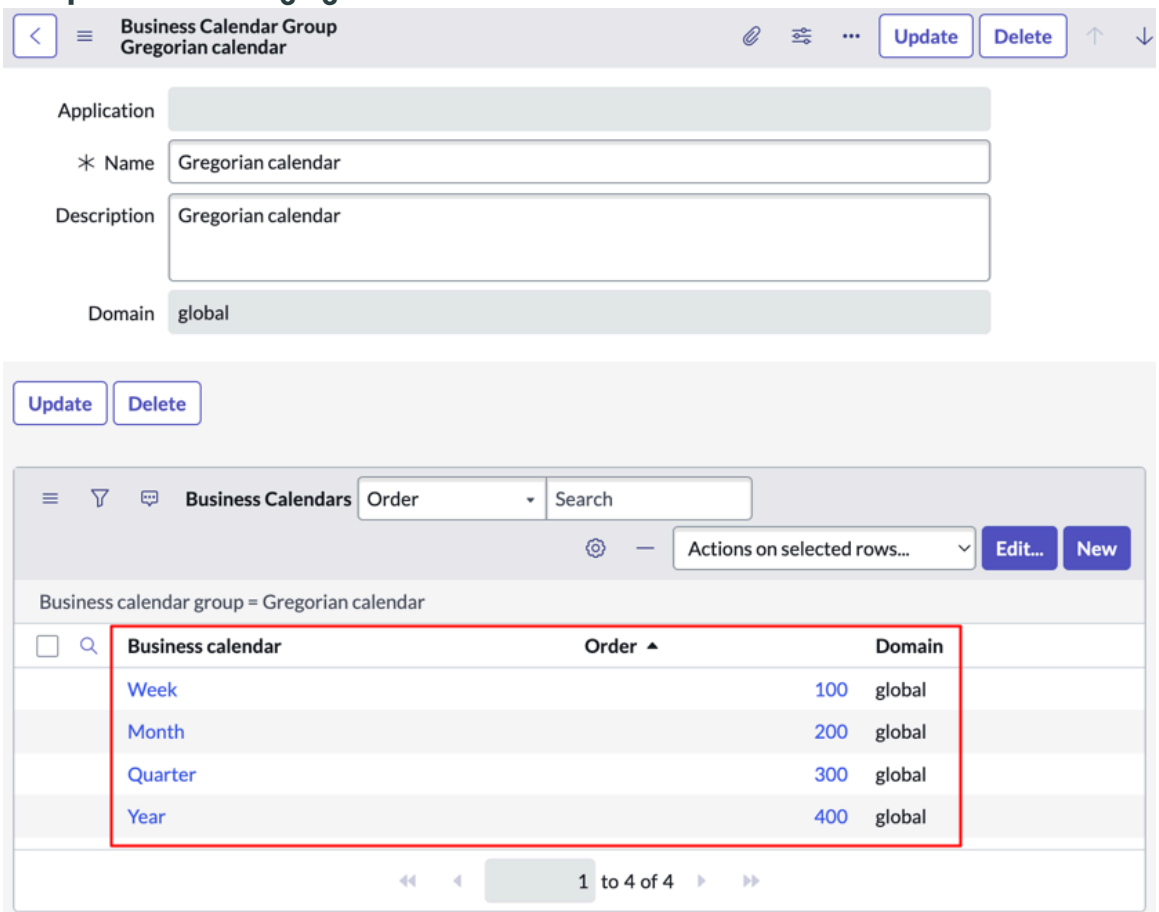
Example: Groupe de calendrier grégorien

Le groupe Calendrier grégorien est livré avec le système de base. Il comprend les calendriers d'entreprise Semaine, Mois, Trimestre et Année, qui sont également fournis avec le système de base.

Traduction automatique

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

Groupe de calendrier grégorien

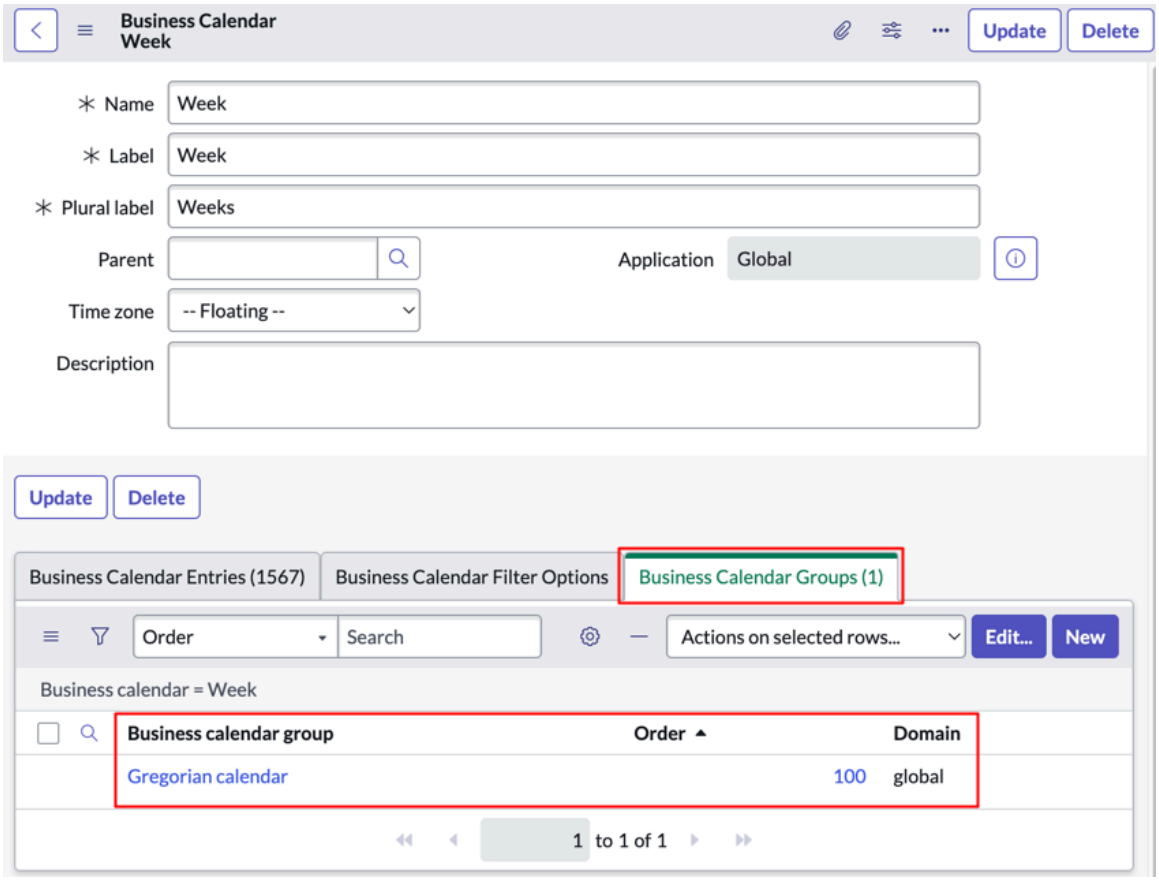


Chaque enregistrement de calendrier d'entreprise indique également à quels groupes il appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 calendrier d'affaires 'Semaine'



Information associée

« Indicateurs avec calendriers d'entreprise » dans Créer un indicateur automatisé

Définir les entrées du calendrier d'entreprise

Créez des enregistrements d'entrées de calendrier d'entreprise qui définissent les périodes individuelles qui composent un calendrier d'entreprise. Vous créez une entrée de calendrier d'entreprise pour chaque période individuelle du calendrier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Contrairement aux entrées de calendrier héritées qui ont des périodes répétées et exclusives, vous devez créer des entrées de calendrier d'entreprise individuelles pour chaque période de calendrier d'entreprise. Par exemple, si vous créez un calendrier d'entreprise pour l'exercice fiscal 2020 avec 13 périodes fiscales, vous devez créer des entrées de calendrier d'entreprise individuelles pour chaque période fiscale. Pour chaque période fiscale, spécifiez les dates et heures de fin.

Remarque :

Calendriers ou calendriers fiscaux que vous avez peut-être créés dans le **calendrier fiscal** ou **Planificateur système** > **Calendriers** apparaissent également dans les listes du menu **Calendrier d'entreprise** . Si vous sélectionnez un calendrier fiscal ou un calendrier, il apparaît dans la fonction héritée que vous avez utilisée pour le créer à l'origine. Vous ne pouvez pas afficher ni mettre à jour les calendriers fiscaux hérités à l'aide de ce formulaire.

Traduction automatique

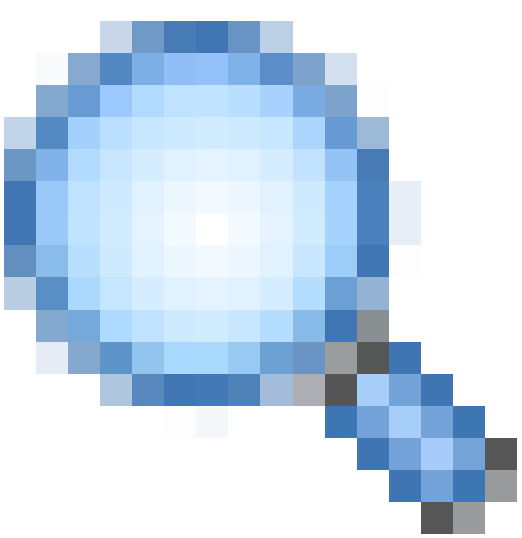
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
La façon la plus simple de créer des entrées de calendrier d'entreprise et de les associer à un calendrier d'entreprise consiste à utiliser la liste connexe Entrées de calendrier d'entreprise dans le formulaire Calendrier d'entreprise. Pour en savoir plus sur la création d'un calendrier professionnel, reportez-vous à Créer un calendrier d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Calendrier d'entreprise** > **Entrées du calendrier d'entreprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'entrée du calendrier d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom de référence unique pour l'entrée du calendrier d'entreprise. Pour sélectionner un nom de calendrier d'entreprise ou en créer un : **a.** Pour rechercher un nom d'entrée de calendrier d'entreprise existant, cliquez  sur . **b.** S'il n'existe aucun nom d'entrée de calendrier d'entreprise et que vous souhaitez en créer un, cliquez sur **Nouveau**. Le formulaire Nom d'entrée du calendrier d'entreprise s'affiche. **Remarque :** Pour apprendre à créer des noms d'entrées de calendrier d'entreprise, reportez-vous à Créer des noms d'entrées de calendrier d'entreprise.
Début	Date et heure de début de la période du calendrier professionnel. Il utilise le fuseau horaire que vous avez spécifié dans l'enregistrement de calendrier d'entreprise que vous lui associez. Par exemple, si vous définissez une période fiscale pour le mois de janvier, la date et l'heure de début sont le 31 janvier 2020 à 12h00.
Fin	Date et heure de fin de la période du calendrier professionnel. Il utilise le fuseau horaire que vous avez spécifié dans l'enregistrement de calendrier d'entreprise que vous lui associez. Par exemple, si vous définissez une période fiscale pour le mois de janvier, la date et l'heure de fin sont le 31 janvier 2020 23h59.

4. 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.

Créer des noms d'entrées de calendrier d'entreprise

Créez un nom pour une entrée de calendrier d'entreprise individuelle. Vous créez cet enregistrement afin de pouvoir identifier facilement une entrée de calendrier d'entreprise spécifique lorsque vous l'utilisez dans un calendrier d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Calendrier d'entreprise** > **Noms d'entrées du calendrier d'entreprise**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également créer un nom d'entrée de calendrier d'entreprise au moment de la création de l'entrée de calendrier d'entreprise associée. Pour en savoir plus sur la création d'une entrée de calendrier d'entreprise, reportez-vous à Définir les entrées du calendrier d'entreprise.

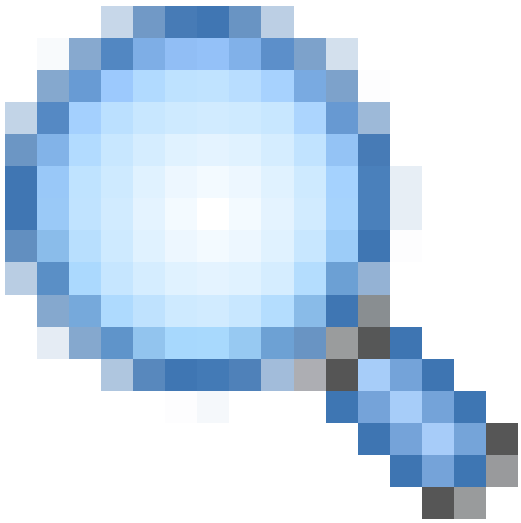
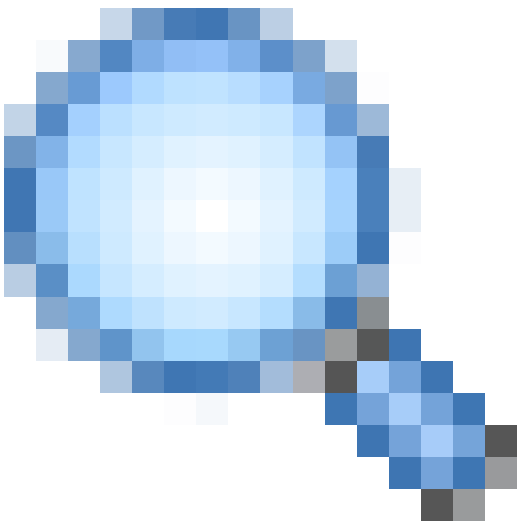
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nom d'entrée du calendrier d'entreprise

Champ	Description
Nom court	Nom abrégé de l'entrée du calendrier d'entreprise. Par exemple, janvier.
Nom long	Nom plus long pour l'entrée du calendrier d'entreprise. Par exemple, la période fiscale de janvier.
Étiquette	Étiquette unique pour l'identification de l'entrée du calendrier d'entreprise lorsque vous effectuez un filtrage.
Calendrier	Nom du calendrier d'entreprise auquel vous souhaitez que l'entrée de calendrier d'entreprise appartienne. Cette entrée crée la relation entre un calendrier d'entreprise et les entrées du calendrier d'entreprise qui définissent chaque période individuelle avec celui-ci. Par exemple, si vous créez une entrée de calendrier d'entreprise pour la période fiscale de janvier, vous sélectionnez EF20 pour l'associer à l'année fiscale 2020. Pour sélectionner un calendrier d'entreprise existant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	 **a.** Cliquer sur ou **b.** Cliquez à l'intérieur du champ **Calendrier** pour afficher et sélectionner dans une liste de calendriers d'entreprise récents créés dans **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers d'entreprise**. **Remarque :**  Si vous essayez d'utiliser le et que vous voyez une boîte de dialogue avec les options **Annuler** et **Quitter** , cliquez sur **Annuler** , puis cliquez à l'intérieur du champ **Calendrier** pour sélectionner parmi une liste de calendriers professionnels récents.
Application	Application associée à ce calendrier d'entreprise. Si vous travaillez sur une application ou créez un calendrier d'entreprise à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, le champ est défini par défaut sur **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés à cette application par défaut. Pour en savoir plus sur le périmètre de l'application, consultez Application scope

4. 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.

Résultats

Les enregistrements sont créés dans les tables Entrée de calendrier d'entreprise (business_calendar_span) et Nom d'entrée de calendrier d'entreprise (business_calendar_span_name). Si vous créez des entrées de calendrier d'entreprise dans la liste connexe Entrées du calendrier d'entreprise du formulaire Calendrier d'entreprise, ces enregistrements sont également associés au calendrier d'entreprise spécifique.

Définir les options de filtrage du calendrier d'entreprise

Définissez les options de filtrage de date et d'heure pour un calendrier d'entreprise. Ces options de filtrage s'ajoutent au filtrage standard des dates et des heures dans le Now Platform. Vous pouvez fournir à vos utilisateurs des options de filtrage supplémentaires lorsqu'ils utilisent le calendrier d'entreprise avec Now Platform des packages et des zones fonctionnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les options de filtrage standard, reportez-vous à la section Valeurs des champs de date/heure .

Remarque :
La façon la plus simple de créer des options de filtrage de calendrier d'entreprise et de les associer à un calendrier d'entreprise consiste à utiliser la liste connexe Options de filtre de calendrier d'entreprise dans le formulaire Calendrier d'entreprise. Pour en savoir plus sur la création d'un calendrier professionnel, reportez-vous à Créer un calendrier d'entreprise.

Procédure

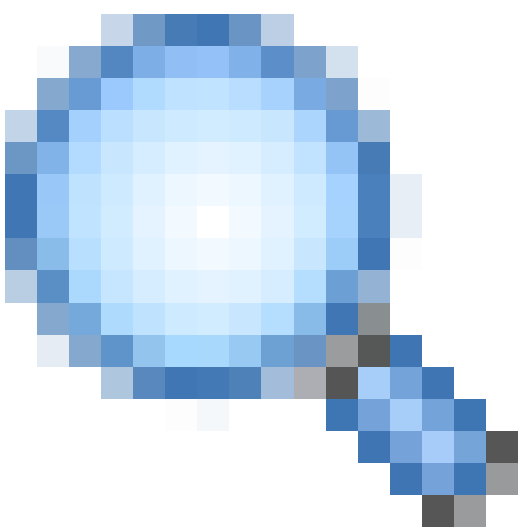
1. Accédez à la **Tous** > **Calendrier d'entreprise** > **Options de filtres de calendrier d'entreprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Options de filtre de calendrier d'entreprise

Champ	Description
Période	Nombre de périodes à parcourir en avant, en arrière ou les deux, pour le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier professionnel affiche une semaine : ○ Fournissez une option de filtre pour la semaine en cours en saisissant `0` pour la période de base. ○ Fournissez une option de filtre pour une période précédente en saisissant un nombre négatif qui représente le nombre de périodes à traverser à partir de la période de base. Par exemple, saisissez `-1` pour la dernière période ou `-2` pour il y a deux périodes. ○ Fournissez une option de filtre pour une période ultérieure en saisissant un nombre positif. Par exemple, saisissez `1` pour la prochaine période ou `2` pour les deux prochaines semaines. Si le calendrier d'entreprise affiche une semaine : ○ Fournissez une option de filtre pour la semaine en cours en saisissant `0` pour la période de base. ○ Fournissez une option de filtre pour une période précédente en saisissant un nombre négatif qui représente le nombre de périodes à traverser 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
	partir de la période de base. Par exemple, saisissez -1 pour la dernière période ou -2 pour il y a deux périodes. ◦ Fournissez une option de filtre pour une période ultérieure en saisissant un nombre positif. Par exemple, saisissez 1 pour la prochaine période ou 2 pour les deux prochaines semaines. Si le calendrier d'entreprise reflète un exercice comptant 13 périodes : ◦ Fournissez une option de filtre pour l'année fiscale en cours en saisissant 0 pour la période de base. ◦ Fournissez une option de filtre pour un exercice fiscal précédent en saisissant un nombre négatif qui représente le nombre de périodes à traverser à partir de la période de base. Par exemple, saisissez -2 pour deux périodes fiscales antérieures ou -13 pour la dernière année fiscale. ◦ Fournissez une option de filtre pour un exercice futur en saisissant un nombre positif. Par exemple, saisissez 13 pour l'exercice fiscal suivant. Si le calendrier d'entreprise reflète un exercice comptant quatre trimestres fiscaux : ◦ Fournissez une option de filtre pour le trimestre fiscal en cours en saisissant 0 pour la période de base. ◦ Fournissez une option de filtre pour un trimestre fiscal précédent en saisissant un nombre négatif qui représente le nombre de périodes à traverser à partir de la période de base. Par exemple, saisissez -1 pour le dernier trimestre fiscal, ou -2 pour les deux derniers trimestres fiscaux. ◦ Fournissez une option de filtre pour un trimestre fiscal futur en saisissant un nombre positif. Par exemple, saisissez 1 pour le prochain trimestre fiscal, ou saisissez 2 pour les deux prochains trimestres fiscaux.
Calendrier	Nom du calendrier d'entreprise auquel vous souhaitez que les options de filtre appartiennent. Pour sélectionner un calendrier d'entreprise ou en créer un : **a.** Recherchez un calendrier d'entreprise existant en cliquant sur  . **b.** S'il n'existe aucun calendrier d'entreprise ou si vous souhaitez créer un calendrier d'entreprise, 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.

Champ	Description
Application	Application associée à ce calendrier d'entreprise. Si vous travaillez sur une application ou créez un calendrier d'entreprise à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, le champ est défini par défaut sur **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés à cette application par défaut. Pour en savoir plus sur le périmètre de l'application, consultez Application scope

Remarque :
Dans un enregistrement d'option de filtrage de calendrier, vous ne pouvez associer un calendrier d'entreprise qu'à une seule option de filtre. Pour créer plusieurs options de filtrage, vous devez créer plusieurs enregistrements d'options de filtrage, chacun avec sa propre entrée de période.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les enregistrements sont créés dans la table Option de filtre de calendrier d'entreprise (business_calendar_filter_option). Si vous créez des options de filtrage de calendrier d'entreprise dans la liste connexe Options de filtre de calendrier d'entreprise du formulaire Calendrier d'entreprise, ces enregistrements sont également associés au calendrier d'entreprise spécifique.

Associez des calendriers d'entreprise à des packages

Associez un calendrier d'entreprise que vous avez créé à un package, ou à un domaine fonctionnel, dans le Now Platform. Lorsque vous associez un calendrier d'entreprise à un package, il permet l'utilisation du calendrier dans ce domaine fonctionnel spécifique. Tant que vous n'avez pas associé une définition de calendrier d'entreprise à au moins un package, elle reste un enregistrement de définition uniquement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un package est une application, ou un ensemble générique de fonctions, telles que HR Service Delivery ou Finance Close Automation, dans le Now Platformfichier . Par exemple, si vous avez créé un calendrier fiscal, vous pouvez l'associer au Finance Close Automation package.

Remarque :
Dans un enregistrement de package de calendrier unique, vous ne pouvez associer un calendrier d'entreprise qu'à un seul package. Pour associer des calendriers d'entreprise à plusieurs packages, vous devez créer plusieurs enregistrements de packages de calendriers. Par exemple, si vous avez créé un calendrier fiscal et que vous souhaitez l'associer aux packages RH et Immobilisations :

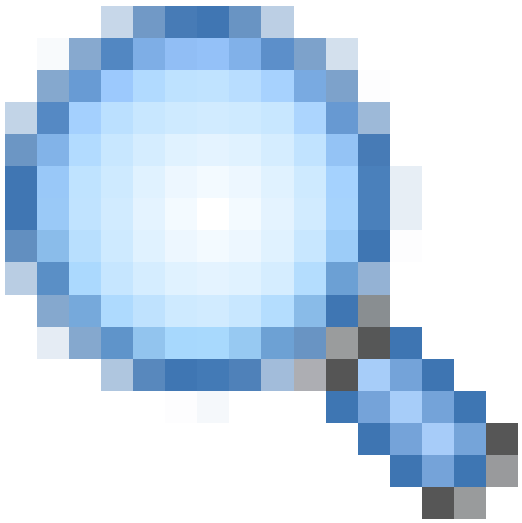
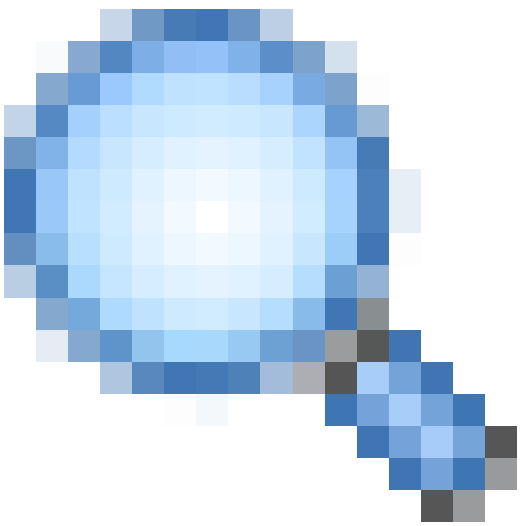
- Dans le premier enregistrement que vous créez, dans le champ **Calendrier** , sélectionnez l'année fiscale, puis dans le champ **Package** , sélectionnez **RH**.
- Dans le deuxième enregistrement que vous créez, vous sélectionnez à nouveau le même calendrier fiscal, puis sélectionnez **Actif immobilisé** dans le champ **Package** .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers pour package**.
2. Cliquez sur **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.

Formulaire de package

Champ	Description
Calendrier	Nom du calendrier d’entreprise que vous souhaitez associer à un Now Platform package.  Cliquez sur pour accéder aux calendriers d’entreprise où vous pouvez rechercher un calendrier d’entreprise existant. S’il n’existe aucun calendrier, vous pouvez en créer un.
Package	Nom du Now Platform package que vous souhaitez associer au calendrier d’entreprise  sélectionné. Cliquez sur pour accéder aux packages où vous pouvez rechercher un package existant. S’il n’existe aucun package, vous pouvez en créer un nouveau.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un enregistrement est créé dans la table Calendriers pour package (calendars_for_package) qui associe le calendrier d’entreprise sélectionné à un Now Platform 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.

Définir les calendriers fiscaux

Créez des calendriers fiscaux avec des périodes fiscales définies, à utiliser avec Gestion financière des applications telles que Finance Close Automation. Vous pouvez définir des périodes fiscales, par exemple un mois, quatre semaines, le premier trimestre 2015 ou juillet 2015.

Pour créer un calendrier fiscal, activez le module d'extension Calendrier fiscal [com.snc.fiscal_calendar]. Vous pouvez ensuite utiliser les fonctions héritées sur le **Calendrier fiscal** pour générer et valider les calendriers fiscaux et leurs périodes fiscales associées. Vous pouvez créer l'un des types suivants :

Type de calendrier	Description
Régulier	Un calendrier avec 12 périodes, chacune d'une durée d'un mois.
13 Période	Un calendrier avec 13 périodes, chacune d'une durée de quatre semaines. **Remarque :** Ce calendrier est le seul type qui n'utilise pas de trimestres.
445	Calendrier qui divise une année en périodes suivantes de 4 semaines, 4 semaines et 5 semaines. La première et la deuxième période ont quatre semaines, et la dernière a cinq semaines. L'application crée ces périodes pour la durée du calendrier.
454	Calendrier qui divise une année en périodes suivantes de 4 semaines, 5 semaines et 4 semaines. La première période a quatre semaines, la deuxième a cinq semaines et la troisième a quatre semaines. L'application crée ces périodes pour la durée du calendrier.
544	Calendrier qui divise une année en périodes suivantes de 5 semaines, 4 semaines et 4 semaines. La première période a cinq semaines, et la deuxième et la troisième ont quatre semaines.

Important :
Une fois que vous avez commencé à utiliser un ensemble de données financières avec un type de calendrier fiscal, vous ne pouvez pas passer à un autre type de calendrier fiscal. Vérifiez que votre calendrier fiscal peut être utilisé avec vos données financières. Si vous importez des enregistrements dans la table Période fiscale [fiscal_period], vous devez valider qu'ils sont corrects et qu'ils ne contiennent pas d'écarts.

Une fois le calendrier fiscal généré, ne modifiez ni les champs **Date/heure de début** ni **Date/heure de fin** des enregistrements de période fiscale pour éviter des problèmes de validation.

Remarque :

- Les fonctions héritées que vous avez peut-être utilisées, sur le **Planificateur système** > **Calendriers** et les menus Calendrier fiscal, permettant de définir des calendriers et des calendriers fiscaux, continuent d'être pris en charge. Cependant, vous devez utiliser le menu Calendrier d'entreprise à leur place pour définir des calendriers et des horaires, puis les associer à des packages spécifiques Now Platform . Pour en savoir plus sur la définition et l'utilisation des calendriers professionnels, reportez-vous à Création de calendriers d'entreprise.
- Pour Strategic Portfolio Management les applications (SPM), vous devez définir des calendriers fiscaux à l'aide de la Générer un calendrier fiscal 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.

Activer le module d’extension Calendrier fiscal

Si vous disposez du rôle admin, vous pouvez activer le module d’extension Calendrier fiscal (com.snc.fiscal_calendar). 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

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)

Générer un calendrier fiscal

Vous pouvez générer un calendrier fiscal pour une période spécifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : fiscal_calendar_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Une fois que vous commencez à travailler avec un ensemble de données financières portant un type de calendrier fiscal, vous ne pouvez plus passer à un autre type de calendrier fiscal. Vérifiez que votre calendrier fiscal peut être utilisé avec vos données financières.

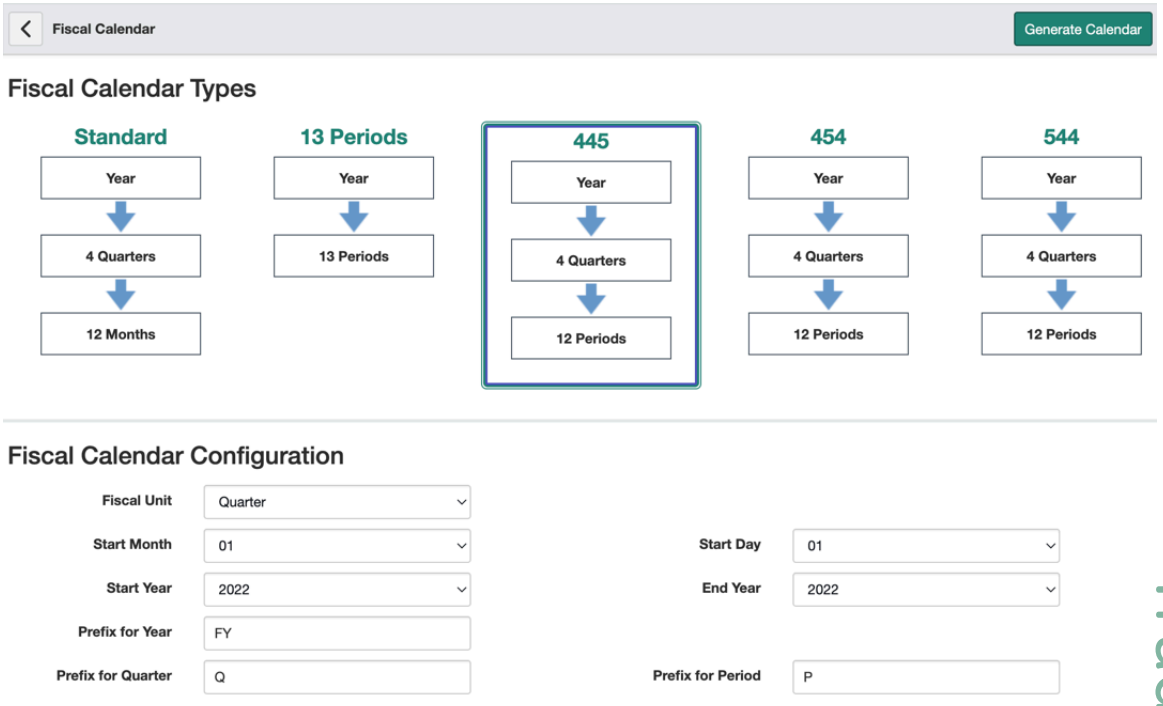
Remarque :
Au lieu de générer des calendriers fiscaux, vous pouvez également utiliser les fonctions Calendrier d’entreprise pour créer des calendriers fiscaux. Pour en savoir plus sur la création de calendriers et de calendriers professionnels, reportez-vous à Création de calendriers d’entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Calendrier fiscal** > **Générer**
2. Dans la section **Types de calendrier fiscal** , sélectionnez le type de calendrier des années fiscales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 section **Configuration du calendrier fiscal** , renseignez les champs.

Champ	Description
Unité fiscale	Unité de base pour le calendrier. ○ **Mois** : générez un calendrier fiscal avec des périodes mensuelles. ○ **Trimestre** : générez un calendrier fiscal avec des périodes trimestrielles.
Mois de début	Mois qui correspond au début de votre exercice fiscal.
Année de départ	Année de début pour le calendrier.
Préfixe d'année	Préfixe que l'application utilise dans le nom des enregistrements qui représentent l'exercice fiscal.
Préfixe de trimestre/ période	Préfixe que l'application utilise dans le nom des enregistrements qui représentent le trimestre ou la période fiscale.
Jour de début	Jour qui représente le début de chaque mois.
Année finale	Année de fin pour le calendrier.
Préfixe de mois/ période	Préfixe que l'application utilise dans le nom des enregistrements qui représentent le mois ou la période.

4. Cliquez sur **Générer un calendrier**.

5. Accédez à la **Définition du système** > **Périodes fiscales** et vérifiez que les enregistrements de période fiscale mensuels, trimestriels et annuels existent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, modifier et valider les périodes fiscales

Une fois que vous avez généré un calendrier fiscal, vous pouvez afficher les enregistrements de période fiscale, modifier les dates de début et de fin, désactiver une période fiscale si nécessaire et valider.

Avant de commencer

Rôle requis : fiscal_calendar_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Périodes fiscales**.
2. Ouvrez l'une des périodes fiscales (consultez la table de description des champs) à afficher, modifier ou désactiver.

Formulaire Période fiscale

Champ	Description
Nom	Nom de la période fiscale.
Date/heure de début	Date à laquelle la période fiscale commence.
Date/heure de fin	Date à laquelle la période fiscale se termine.
Type de période fiscale	[Lecture seule] Type de période, **Année** ou **Trimestre**.

3. Validez les périodes fiscales pour vous assurer qu'il n'y a pas d'écarts et qu'elles correspondent à un style de calendrier valide.
   a. Pour valider les périodes fiscales, revenez à la vue de liste des périodes fiscales et cliquez sur **Valider les périodes**.

Définir un fuseau horaire du système

Définissez le fuseau horaire de votre système à l'aide d'une propriété système.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Stocke les Now Platform valeurs de temps en temps universel coordonné. Les heures s'affichent globalement en fonction du fuseau horaire du système (glide.sys.default.tz) ou, si spécifié, en fonction des paramètres utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Système**.
2. Localisez la propriété **Fuseau horaire du système pour tous les utilisateurs, sauf s'il a été remplacé dans l'enregistrement de l'utilisateur** [glide.sys.default.tz].



   Par défaut, ce champ est vide. Si vous n'avez pas défini de fuseau horaire pour cette propriété, *America/Los Angeles* est la valeur par défaut.

3. Ajoutez un fuseau horaire au format Pays/Ville ou en utilisant le nom d'un fuseau horaire (par exemple, *GMT)* 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.

Pour connaître les valeurs disponibles, reportez-vous à la rubrique Représentation du fuseau horaire .

Le nouveau fuseau horaire du système s'applique automatiquement à tous les utilisateurs qui n'ont pas déjà un fuseau horaire spécifié. Si un utilisateur sélectionne un fuseau horaire différent, ou si l'administrateur sélectionne un fuseau horaire différent pour lui, le fuseau horaire sélectionné est affecté à l'utilisateur. Le fuseau horaire du système n'est pas utilisé.

Modifier la liste de choix du fuseau horaire

Chaque fois que les utilisateurs ont le choix du fuseau horaire, les choix sont renseignés à l'aide de la liste de choix **Fuseau horaire** de la table Utilisateur [sys_user]. Les fuseaux horaires ne s'affichent pas tous par défaut.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter ou supprimer des fuseaux horaires de la liste des fuseaux horaires :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et ouvrez n'importe quel enregistrement utilisateur, ou cliquez sur **Nouveau**.
   Notez que le fuseau horaire par défaut est **System (America/Los_Angeles).**
2. Cliquez avec le bouton droit sur **Fuseau horaire**, puis sélectionnez *Personnaliser les choix*.
3. Mettez en surbrillance le fuseau horaire souhaité dans les listes **Disponible** ou **Sélectionné** , puis **ajoutez** ou **supprimez** les fuseaux horaires selon vos besoins.

Modifier un fuseau horaire dans un rapport planifié

Par défaut, les rapports planifiés utilisent le fuseau horaire de l'utilisateur qui les exécute (l'utilisateur dans le champ **Exécuter en tant que**) pour évaluer les paramètres de requête. Vous pouvez modifier ce fuseau horaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, un rapport sur les « incidents ouverts aujourd'hui » résout « aujourd'hui » en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur. Pour spécifier manuellement le fuseau horaire utilisé pour résoudre les paramètres du rapport :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Rapports planifiés**.
2. Choisissez le rapport avec le fuseau horaire que vous souhaitez modifier.
3. Ajoutez des champs Exécuter en tant que à la mise en page.

   a. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Exécuter en tant que tz** au formulaire **Rapport planifié** .
   Consultez les Configurer la mise en page du formulaire pour obtenir les instructions.

   Le champ Exécuter en tant que tz vous permet de choisir soit le fuseau horaire de l'utilisateur qui a configuré le calendrier, soit un fuseau horaire spécifique.

   b. **Facultatif :** Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Exécuter en tant que [+]** au formulaire **Rapport planifié** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les Configurer la mise en page du formulaire pour obtenir les instructions.

Le champ Exécuter en tant que [+] vous permet de choisir un utilisateur spécifique pour exécuter le rapport.

4. Sélectionnez le fuseau horaire que vous souhaitez utiliser.
5. **Facultatif :** Sélectionnez l'utilisateur avec lequel exécuter le rapport.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier un fuseau horaire dans une importation de données planifiée

Par défaut, les importations de données planifiées sont exécutées selon le fuseau horaire de l'utilisateur qui les crée. Toutefois, il existe un moyen de spécifier manuellement le fuseau horaire pour l'importation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier le fuseau horaire de l'importation de données planifiée :

Procédure

1. Configurez le formulaire pour ajouter le champ **Exécuter en tant que tz** au formulaire **Importation de données planifiée** .
2. Sélectionnez le fuseau horaire approprié.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Définir une durée relative

Vous pouvez définir une durée relative pour déterminer la durée des SLA.

Procédure

Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Planificateur système** > **Durées relatives.**.

Quatre durées relatives de base sont disponibles :

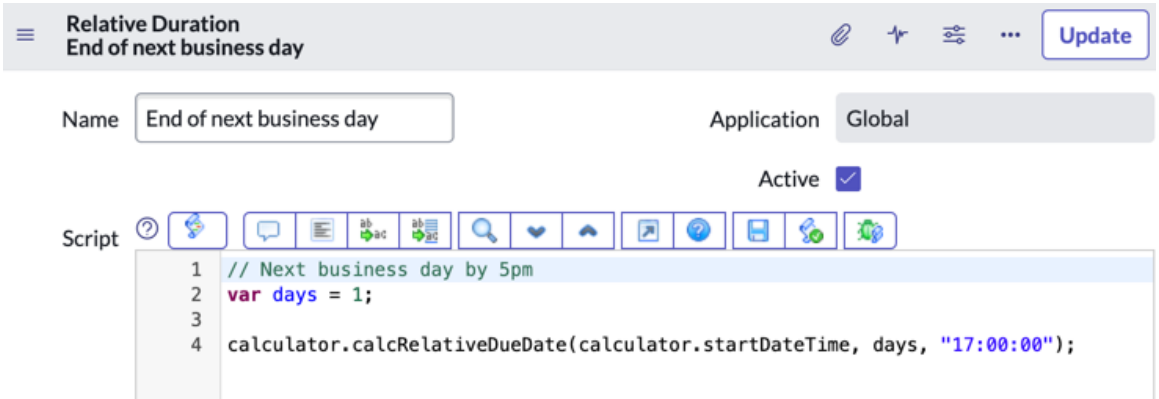
- Deux jours ouvrables avant 16 h
- Trois jours ouvrables avant 16 h
- Jour ouvrable suivant avant 16 h
- Fin du jour ouvrable suivant

Remarque :
Le calendrier professionnel que vous utilisez définit la durée des jours ouvrables. Si vous ne définissez aucune planification, les durées sont de 24 x 7 x 7 par défaut.

Example:
Regardez la Durée relative de la fin du jour ouvrable suivant. Dans la liste Durées relatives, sélectionnez la Durée relative **de fin du jour ouvrable suivant** . La variable *jours* est définie sur un, car le résultat de ce calcul doit apparaître un jour dans le futur. Le reste du script est comme dans la capture d'écran. Si vous le souhaitez, vous pouvez personnaliser l'heure à laquelle vous souhaitez que la durée relative se termine (actuellement définie sur 17 heures).

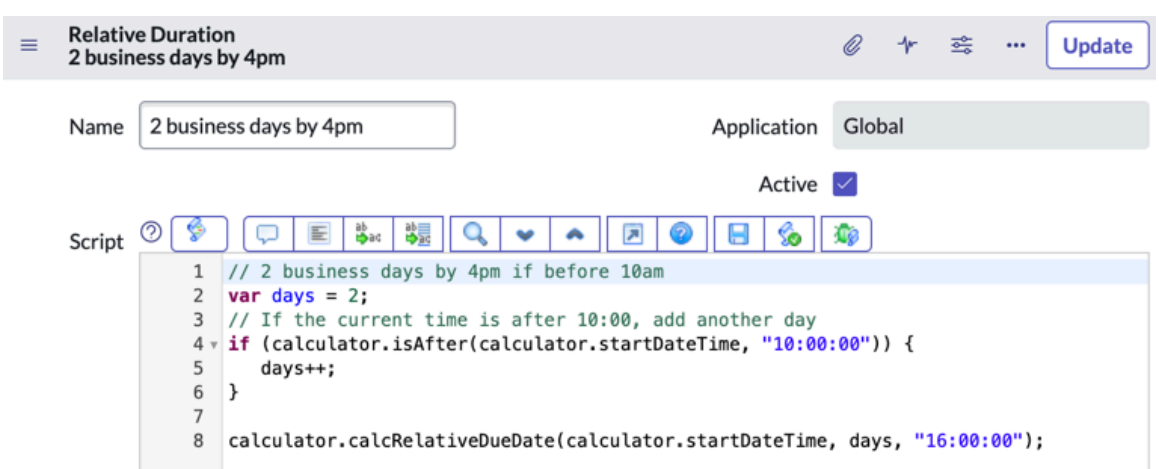
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un autre aspect important de la conception de la durée relative qui est utilisé par les trois autres durées relatives prêtes à l'emploi. Pour illustrer cette conception, regardons **2 jours ouvrables à 16 heures**.

Comme vous pouvez le voir dans l'image, dans le script, il y a une instruction if. Cette instruction if vérifie si l'heure calculée est postérieure à 10 heures. Si c'est le cas, un jour supplémentaire est ajouté au calcul. D'où la description de `2 jours ouvrables avant 16h si avant 10h`.



La « Fin de la journée ouvrable » n'a rien à voir avec le calendrier associé. L'heure de fin de 17h00 est codée en dur dans ce script de durée relative. Si vous souhaitez que l'heure soit différente de 17 heures, vous devez la modifier dans le script.

Utiliser une durée relative

Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez définir le **type de durée** comme une durée relative.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous utilisez des durées relatives, vous pouvez également utiliser le champ **La durée relative travaille sur** . Il effectue le calcul par rapport à l'enregistrement SLA ou à l'enregistrement de tâche pour lequel l'enregistrement SLA est utilisé.

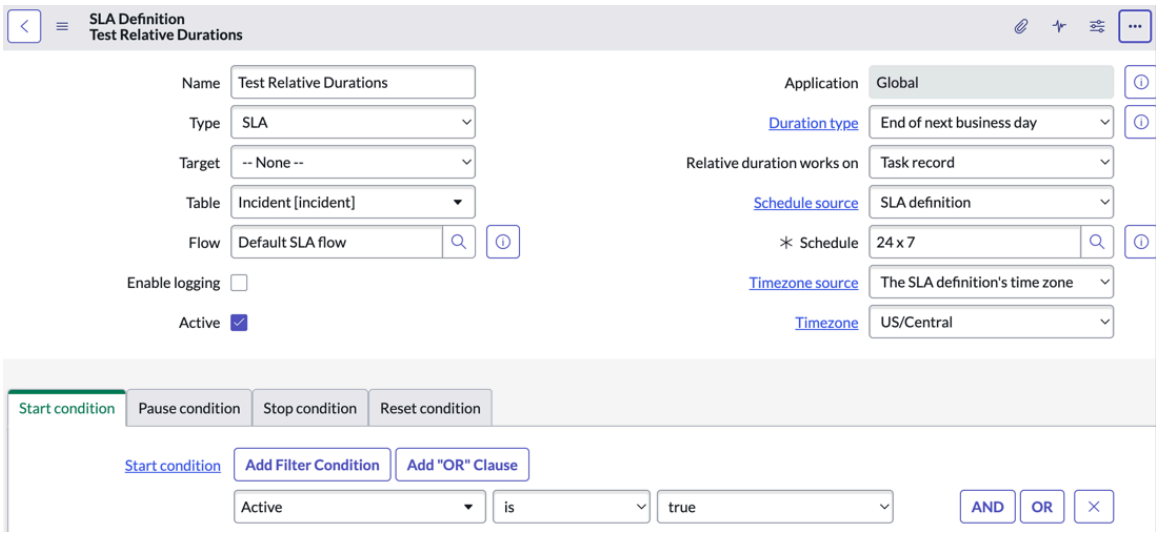
Cet exemple montre comment fonctionne une durée relative de *fin du jour ouvrable suivant* .

Procédure

1. Créez un SLA dont la durée relative est **Fin du jour ouvrable suivant**.
2. Renseignez les champs restants de ce SLA avec les valeurs indiquées, en définissant également un fuseau horaire si vous le souhaitez.

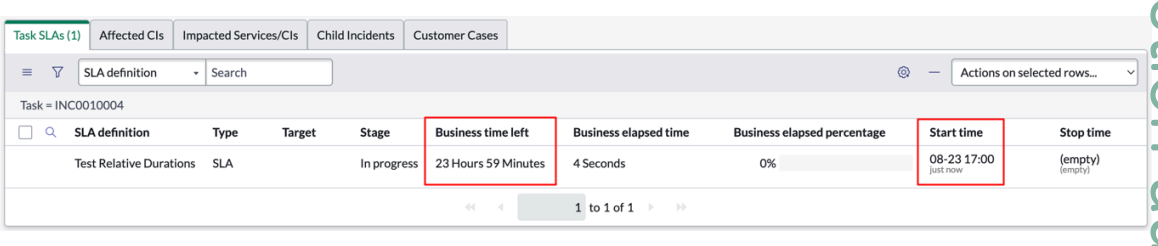
Traduction automatique

© 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.



3. Pour montrer comment fonctionne cette durée relative, créez un nouvel incident.

   Le SLA commence pour cet incident. Dans la liste **connexe des SLA de tâches** , si vous examinez les champs **Temps d'activité restant** et **Heure de début** , notez qu'il reste du temps jusqu'au jour ouvrable suivant à 17h.



Remarque :
Les conditions de pause ne sont pas compatibles avec les durées relatives.

Créer des entrées de calendrier dans le calendrier de planification

Ajoutez des événements tels qu'une réunion, un congé ou un rendez-vous pour les afficher dans le calendrier du calendrier.

Avant de commencer

Rôle requis : schedule_admin, itil_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter et analyser les événements à l'aide d'une vue de calendrier. Vous pouvez également effectuer cette action dans une vue de chronologie pour un jour, une semaine ou un mois donné, qui est défini comme quatre semaines dans la vue de chronologie.

Une vue de calendrier affiche les événements pour une période spécifiée. Une vue de chronologie affiche tous les événements de la ligne du temps sélectionnée dans le calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez un 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.

3. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le** calendrier.
   À l'aide de l'interface utilisateur Next Experience, vous pouvez afficher les calendriers dans le calendrier pour tous les types de calendriers, à l'exception du type de liste. Les calendriers de type liste s'affichent dans le calendrier d'astreinte.
4. Créez une entrée de calendrier.
   a. Effectuez l'une des actions suivantes pour ouvrir le formulaire **Ajouter un événement** :
      - Sélectionnez un jour dans le calendrier.
      - Faites glisser la période de jours pour laquelle vous souhaitez créer l'événement.
   b. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'événement.
   c. Dans le menu **Type** , sélectionnez le type d'événement.
   d. Dans le champ **Afficher comme** , sélectionnez l'état que vous souhaitez afficher pour cet événement.
   e. Dans le champ **Début** , sélectionnez l'icône de calendrier et sélectionnez la date de début de l'événement.
   f. Dans le champ **Fin** , sélectionnez l'icône de calendrier, puis la date de fin de l'événement.
   Si l'événement dure toute la journée, sélectionnez **Toute la journée**.
   g. Dans le menu **Répétitions** , sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que cet événement se répète.
   h. Sélectionnez **Enregistrer**.

   - L'entrée de planification s'affiche dans le calendrier pour cette période et est basée sur le fuseau horaire de l'utilisateur.
   - Vous pouvez reprogrammer un événement en le faisant glisser et en le déplaçant à une autre date. Vous pouvez également mettre à jour cette occurrence particulière ou toutes les occurrences d'un événement.
   - Vous pouvez cliquer sur un événement pour afficher les détails dans une fenêtre contextuelle et modifier ou supprimer l'événement en sélectionnant l'icône correspondante.
     - Lorsque vous ajoutez ou modifiez un événement, le fuseau horaire de l'événement affiche la valeur du champ **Fuseau horaire** de l'enregistrement de calendrier.

       Remarque :
       Si la valeur du champ **Fuseau horaire** est **flottante**, le fuseau horaire ne s'affiche pas.

     - Lorsque vous ajoutez ou modifiez un événement, le calendrier utilise les dates de début et de fin du fuseau horaire du calendrier.

       Remarque :
       Si la valeur du champ **Fuseau horaire** est **Flottante**, le calendrier utilise les dates de début et de fin du fuseau horaire de l'utilisateur connecté.

Références de configuration de l'heure

Cette section fournit des informations sur les propriétés de la configuration temporelle.

Traduction automatique

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

Fuseaux horaires

Toutes les heures sont stockées en heure universelle coordonnée (UTC) et s'affichent globalement en fonction du fuseau horaire du système. Toutefois, les utilisateurs voient les heures dans leur fuseau horaire local, en fonction de leurs paramètres de préférence utilisateur.

Représentation du fuseau horaire

Les fuseaux horaires au format Pays/Ville sont les ID de fuseaux horaires principaux. Les autres ID de fuseau horaire sont des liens vers le fuseau horaire principal.

- Par exemple, US/Pacifique est un lien vers le fuseau horaire Amérique/Los_Angeles. Les régions Amérique/Los_Angeles et États-Unis/Pacifique représentent l'heure normale du Pacifique avec le même décalage de fuseau et le même calendrier d'heure d'été (DST).
- Hormis la représentation, il n'y a aucun impact sur la fonctionnalité de date et d'heure.

En l'absence d'un fuseau horaire par défaut pour l'utilisateur ou le système, JVM lit les informations de fuseau horaire par défaut à partir du serveur.

- Selon la configuration du serveur, il peut renvoyer le pays/la ville ou le lien, par exemple, États-Unis/Pacifique ou Amérique/Los_Angeles.
- Les administrateurs doivent configurer leur système avec un fuseau horaire par défaut glide.sys.default.tz pour éviter les dépendances au système. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Représentation du fuseau horaire .

Heure d'été

En général, si vous spécifiez un fuseau horaire en fonction de l'emplacement (par exemple, **Amérique/Los Angeles**), le système s'ajuste automatiquement en fonction de l'heure d'été.

- Si vous spécifiez un fuseau horaire en fonction du nom du fuseau horaire (par exemple, **GMT**), ce qui est déconseillé, cela ne s'ajuste généralement pas en fonction de l'heure d'été. Il existe toutefois des exceptions à ces directives.
- Pour plus d'informations sur la gestion de l'heure d'été dans Java, reportez-vous aux sections https://www.iana.org/time-zones et https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database .

Préférences utilisateur

Une fois le fuseau horaire du système défini, les utilisateurs peuvent également sélectionner leur propre fuseau horaire à partir de leur formulaire utilisateur, accessible via **Libre-service** > **Mon profil**.

Remarque :

La valeur par défaut du système est **Système ([nom du fuseau horaire par défaut]).** Par exemple, si le fuseau horaire du système est **America/Los_Angeles**, l'utilisateur voit **System (America/Los Angeles) (Système (Amérique/Los Angeles).**

Classe de fuseau horaire Java

Il Now Platform prend en charge tous les fuseaux horaires de classe de fuseau horaire Java. Pour afficher la liste de ces fuseaux horaires :

1. Dans le champ **Texte du filtre de type** , saisissez sys_user.list.
2. Ouvrez l'un des enregistrements d'utilisateur 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.

3. Cliquez avec le bouton droit sur le champ de **fuseau horaire** , puis sélectionnez **Afficher les choix**.

   La liste qui en résulte est une liste complète des ID de fuseaux horaires disponibles.

Fuseaux horaires dans les notifications par e-mail

La date et l'horodatage d'une notification utilisent le **fuseau horaire du système** et non le fuseau horaire d'un destinataire.

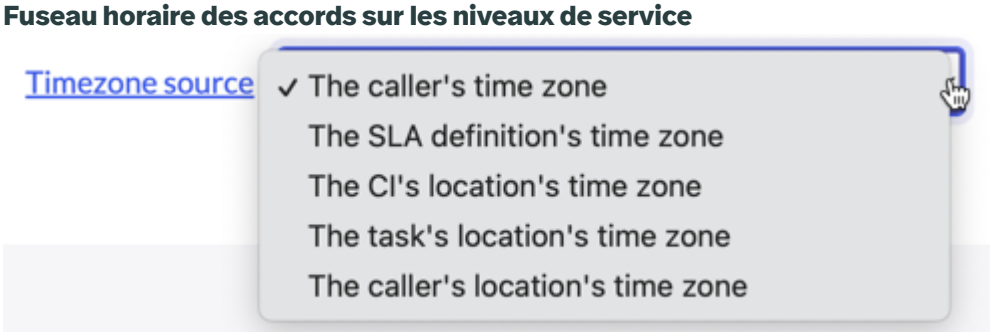
Remarque :

La `glide.email.append.timezone` propriété dans **Propriétés système** > **E-mail** Contrôle s'il faut ajouter le fuseau horaire. Si la valeur est définie sur true, le fuseau horaire du système de l'instance est ajouté à n'importe quelle date ou date/heure dans les messages électroniques sortants (par exemple, 2010-07-02 04 :01 :14 PST).

Fuseaux horaires des accords sur les niveaux de service

Les accords sur les niveaux de service disposent de différentes options pour déterminer le fuseau horaire à utiliser. Pour définir un fuseau horaire pour les SLA, accédez à la définition de SLA et localisez le champ **source Fuseau horaire** :

Fuseau horaire des accords sur les niveaux de service



Quelques considérations particulières :

- Si vous sélectionnez le fuseau horaire de l'appelant, un comportement imprévisible peut se produire si l'appelant n'a pas de fuseau horaire défini.
- Si vous sélectionnez le fuseau horaire pour la définition de SLA, vous devez spécifier manuellement le fuseau horaire sur le formulaire du SLA.

Fuseau horaire dans le scripting

Lorsque vous créez un scripting sur le serveur, le script utilise plusieurs fonctions de date et d'heure `GlideSystem` pour obtenir des valeurs de temps. Pour plus d'informations sur les méthodes spécifiques et pour connaître le format dans lequel chacune renvoie l'heure demandée, consultez l'API GlideSystem .

Améliorations

L'amélioration de l'heure d'été exige que les rapports et les requêtes respectent les règles de l'heure d'été. Les changements affectent les graphiques de tendances, les graphiques linéaires et les filtres à l'aide de l'opération « tendance 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.

Changeur de fuseau horaire

Le modificateur de fuseau horaire est actif par défaut. Les utilisateurs peuvent modifier leur fuseau horaire pour la session en cours dans les paramètres du système (l'engrenage en haut à droite de la bannière). À la connexion suivante, le paramètre de fuseau horaire revient à la valeur par défaut du système, ou au paramètre de profil d'utilisateur pour le fuseau horaire.

Information associée

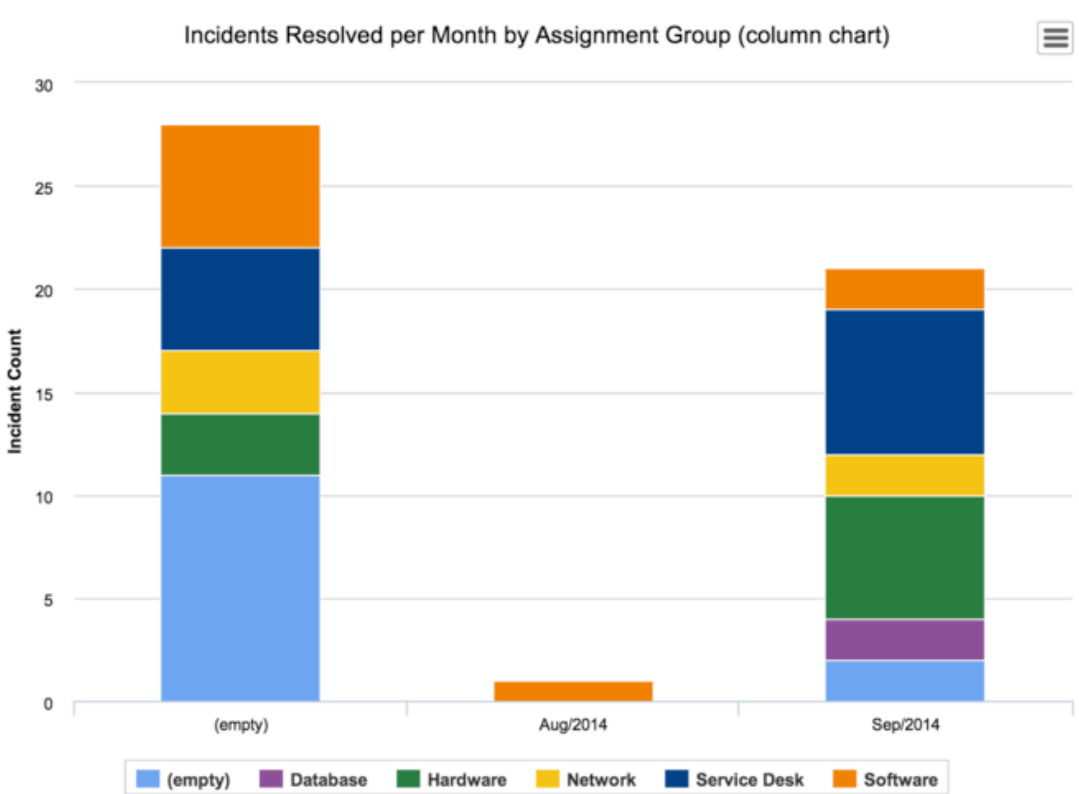
- Définir un fuseau horaire du système
- Modifier la liste de choix du fuseau horaire
- Modifier un fuseau horaire dans un rapport planifié
- Modifier un fuseau horaire dans une importation de données planifiée

Affichage des informations d'enregistrement au fil du temps

Vous pouvez utiliser trois interfaces différentes pour afficher les informations d'enregistrement au fil du temps : rapports et analyse des performances, pages de chronologie et pages de calendrier.

Rapports et analyse des performances

Exemple de rapport



Vous pouvez visualiser les données à l'aide de Reporting .

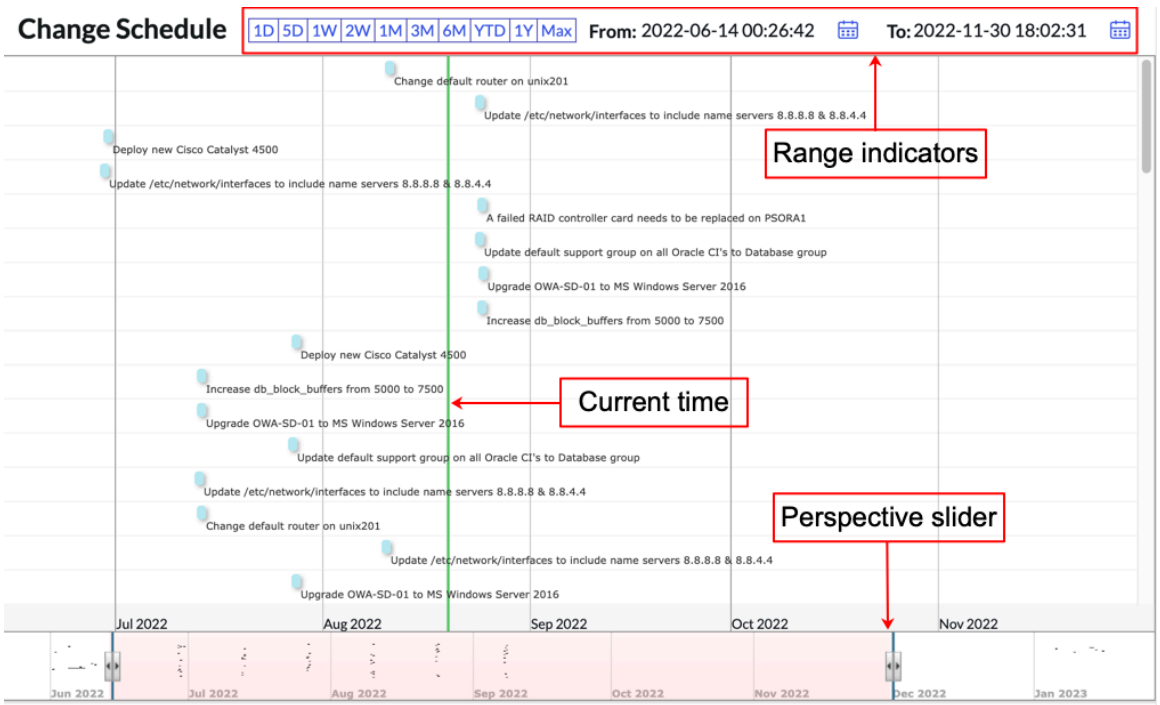
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de chronologie

Exemple de pages de chronologie

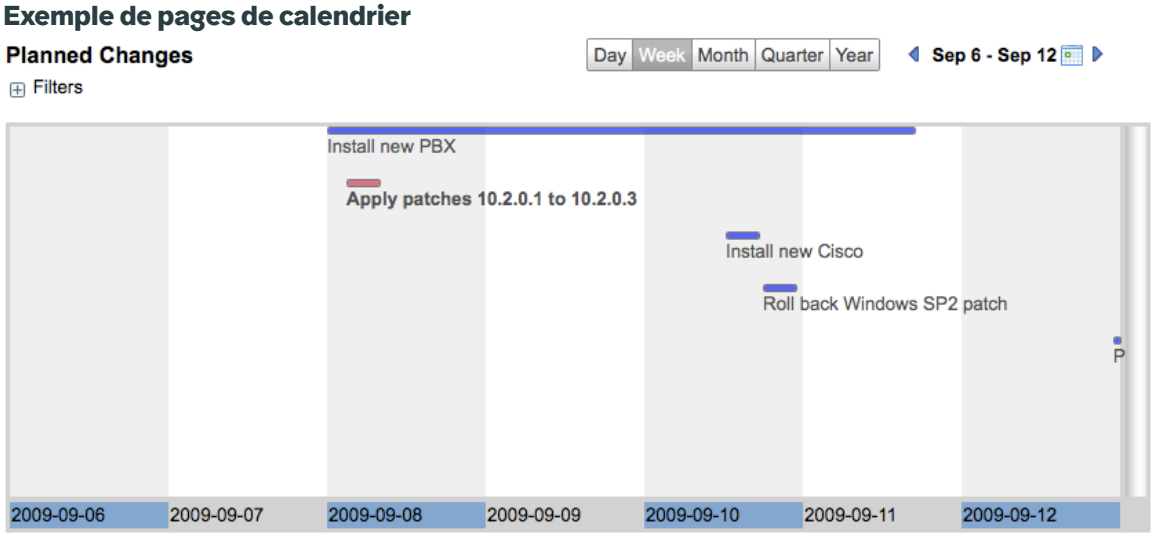
Ce type de page vous permet de définir des chronologies linéaires à partir d'enregistrements contenant des informations temporelles.



Ce type de page vous permet de définir des chronologies linéaires à partir d'enregistrements contenant des informations temporelles.

Pages de calendrier

Exemple de pages de calendrier



Pages de chronologie

Utilisez les pages de chronologie pour suivre toute activité délimitée par deux dates, comme les dates de début et de fin des demandes de changement ou les dates d'ouverture et de fermeture des incidents. Les administrateurs peuvent créer des pages de chronologie interactives par l'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.

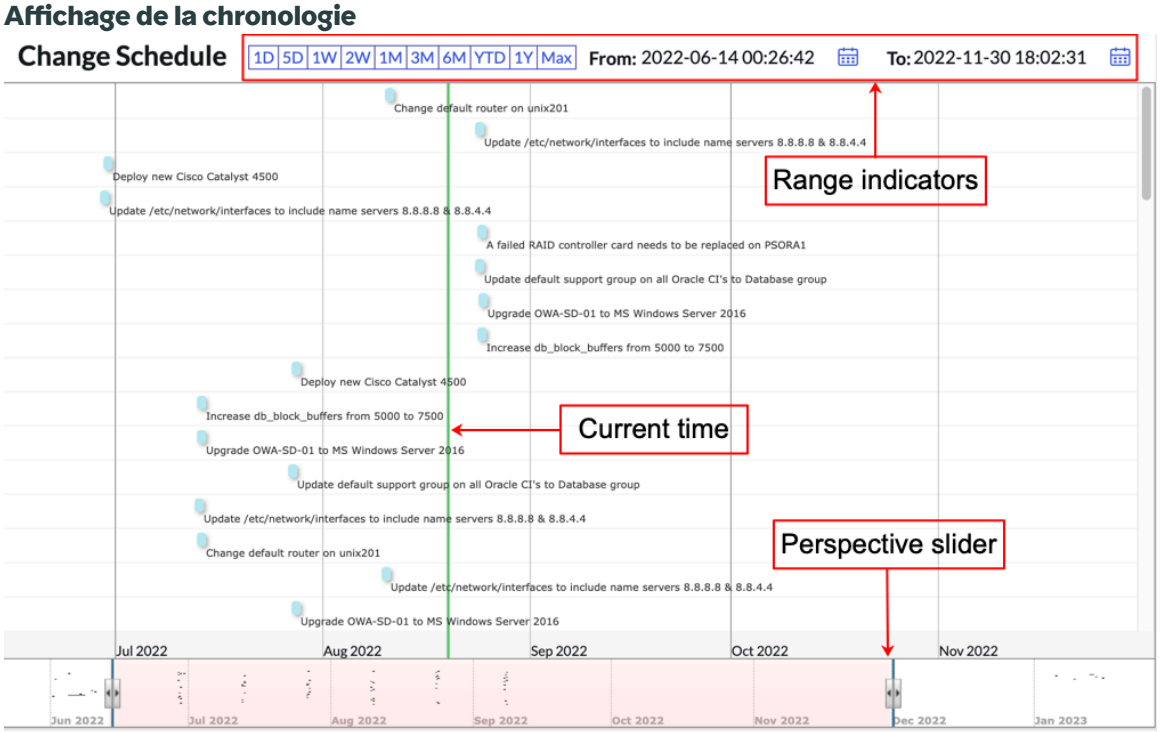
Fonctionnalités

- Mettez les chronologies sélectionnées à la disposition des utilisateurs par rôle.
- Sélectionnez une perspective parmi les vues quotidiennes et annuelles.
- Créez des étiquettes dynamiques pour les parcours de chronologie.
- Configurez des info-bulles pour chaque parcours.
- Autorisez les utilisateurs à faire glisser et redimensionner le parcours.
- Verrouillez les chronologies pour empêcher toute modification.

Affichage des chronologies

Par défaut, seuls les administrateurs disposent d'un module permettant d'accéder aux enregistrements de chronologie. Les utilisateurs ITIL peuvent uniquement afficher les chronologies en sélectionnant un élément de menu contextuel dans un enregistrement d'incident.

Affichage de la chronologie



Utilisateurs ayant le rôle d'administrateur

Les utilisateurs dotés du rôle d'administrateur peuvent afficher les chronologies à partir des enregistrements de la page de chronologie.

1. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Pages de chronologie**.
2. Sélectionnez un enregistrement de chronologie à afficher.
3. Cliquez sur **Afficher la chronologie**.

Autres utilisateurs

Par défaut, les mesures de chronologie s'affichent uniquement pour les enregistrements d'incidents. Les utilisateurs ITIL peuvent afficher les chronologies associées à n'importe quel enregistrement de tâche où les mesures sont définies pour apparaître en tant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'enregistrements de chronologie. Pour afficher les chronologies de mesure de durée Affecté à et de durée de l'état, les utilisateurs ITIL peuvent sélectionner l'action d'interface utilisateur du menu contextuel **Chronologie des mesures** .

1. Accédez à l'enregistrement de tâche actif, tel qu'un incident.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la bannière, puis sélectionnez **Chronologie des mesures**.

Pour permettre aux non-administrateurs d'afficher d'autres chronologies, créez un module personnalisé.

Fonctionnalité de chronométrage

Les fonctionnalités de chronométrage sont des outils qui existent pour répondre à la question « Combien de temps ? »

Information associée

Champs de temps travaillé

SLA de configuration de l'heure

Définitions de mesures

Définitions de mesures

Les mesures définies peuvent suivre la durée pendant laquelle un champ audité conserve une certaine valeur.

Par exemple, une mesure peut suivre la durée pendant laquelle un incident est affecté à une personne, ou la durée pendant laquelle un incident est dans l'état *Actif*.

Information associée

Fonctionnalité de chronométrage

SLA de configuration de l'heure

Les accords sur les niveaux de service déterminent la durée pendant laquelle une tâche répond à une certaine condition, et sont principalement utilisés pour s'assurer que les tâches sont traitées dans une limite de temps prédéterminée.

Les SLA définissent les conditions suivantes :

- Conditions de début
- Conditions de pause
- Conditions d'arrêt

Une fois qu'une tâche remplit les conditions de démarrage, le SLA chronométrera la durée pendant laquelle la tâche reste dans cette condition (sauf si elle remplit les conditions de pause). Le minuteur s'arrêtera si les conditions d'arrêt sont remplies. Si le délai est dépassé, le SLA sera marqué comme *rompu*.

Les notifications peuvent être extraites du SLA pour avertir les parties intéressées à mesure que le délai approche.

Pour plus d'informations sur la configuration des SLA, consultez Configurer les SLA.

Information associée

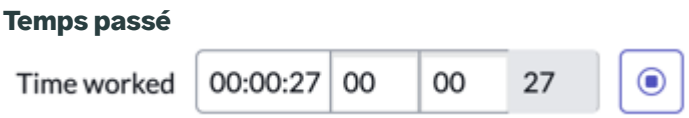
Fonctionnalité de chronométrage

Traduction automatique

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

Champs de temps travaillé

La table Tâche [task] fournit un champ de suivi du temps appelé **Temps passé.** Ce champ mesure la durée pendant laquelle un enregistrement a été consulté afin de mesurer le temps de travail sur un ticket.



N'importe quelle table qui étend Tâche peut utiliser ce champ. Pour ajouter le champ, sélectionnez Personnaliser un formulaire .

Au fur et à mesure que l'enregistrement est visualisé, le minuteur compte à rebours. Pour mettre le minuteur en pause, cliquez sur l'icône d'arrêt ( )

Pour reprendre la minuterie, cliquez sur l'icône de démarrage ( ).

Lorsque la tâche est enregistrée, le nouveau temps dans le minuteur est utilisé pour générer un enregistrement dans la table Temps passé [task_time_worked]. Cette table peut être affichée comme une liste connexe sur le formulaire de tâche.

Par défaut, le temps affiché dans le champ **Temps passé** affiche une valeur cumulée stockée dans l'enregistrement de tâche. Si vous modifiez un enregistrement de temps passé, les modifications ne seront pas reflétées dans le minuteur de la tâche.

Vous pouvez définir la propriété com.snc.time_worked.update_task_timer pour activer la mise à jour de la valeur du minuteur de la tâche en fonction des changements apportés aux enregistrements de temps passé. Pour ce faire, la règle métier **Mettre à jour le minuteur de la tâche** .

Remarque :
Les champs de minuteur, tels que le temps passé, ne s'affichent pas correctement dans Portail de services. Pour plus d'informations et une solution de contournement, consultez l'article Les champs du minuteur n'affichent pas les données correctes dans Service Portal [KB0752404] de la base de connaissances Now Support.

Information associée

Fonctionnalité de chronométrage

Créer une page de chronologie

Créez une page de chronologie pour suivre n'importe quelle activité délimitée par deux dates.

Procédure

Naviguezvers **Interface utilisateur du système** > **Pages de chronologie** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Création d'une page de chronologie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui décrit la fonction de cette chronologie. Par exemple, Demandes de changement de priorité élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Nom de la table associée à cette chronologie, par exemple Demande de changement [change_request].
Champ de date de début	Champ lié au temps de la table spécifiée à utiliser comme date de début pour la chronologie. La chronologie commence par la plage de l'enregistrement ayant la date de début la plus ancienne de ce champ, après l'application du filtre et de l'ordre de tri. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Mis à jour** comme champ de date de début. Elle démarre ensuite la période pour chaque demande de changement active à la date à laquelle elle a été mise à jour avec une priorité élevée.
Champ de date de fin	Champ lié au temps de la table spécifiée, à utiliser comme date de fin de la chronologie. La chronologie se termine par la période de l'enregistrement avec la dernière date de ce champ, après l'application du filtre et de l'ordre de tri. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Fermé** comme champ de date de fin et afficher toutes les demandes de changement de priorité élevée selon la date à laquelle elles ont été fermées.
Options d'affichage	
Afficher le quadrillage	Cochez cette case pour afficher l'ombrage horizontal de l'arrière-plan afin de mettre en évidence d'autres parcours.
Afficher le panneau gauche	Cochez cette case pour afficher le texte de l'étiquette dans un volet à gauche de la chronologie. Le texte qui s'affiche dans ce volet est défini dans **les champs de texte Parcours**.
Afficher le panneau de résumé	Cochez cette case pour afficher le curseur de perspective rose au bas de la chronologie. Déplacez le curseur de droite à gauche pour faire défiler le graphique. Ajustez les extrémités du curseur pour modifier l'agrandissement. Un curseur étroit permet d'effectuer un zoom avant sur les étendues et d'obtenir une vue plus détaillée. Agrandissez le curseur pour effectuer un zoom arrière et afficher la chronologie dans son ensemble.
Actualisation automatique	Sélectionnez un intervalle d'actualisation automatique ou désactivez l'actualisation automatique. Lorsque l'actualisation automatique est désactivée, la chronologie s'ajuste uniquement lorsque le navigateur est actualisé manuellement ou lorsqu'un champ de date de début ou de fin est mis à jour dans un enregistrement.
Couleur de parcours CSS	Entrez une couleur de parcours personnalisée à l'aide de n'importe quel format de couleur CSS, tel que RVB ou hexadécimal. Si ce champ est vide, la couleur de parcours par défaut, le bleu clair, est utilisée. La couleur bleu foncé indique les tâches qui ont une date de début planifiée uniquement, sans date de fin planifiée. L'ajout d'une date de fin prévue met à jour la couleur en bleu clair.
Afficher le texte de parcours	Cochez cette case pour afficher le contenu des **champs de texte Span** sous forme d'étiquettes sous chaque span.
Champs de texte de parcours	Sélectionnez des champs de la table spécifiée pour que ces valeurs apparaissent en tant qu'étiquettes de parcours. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Numéro** et **Description brève**. Les étiquettes de parcours apparaissent également dans le volet gauche si celui-ci est visible.
Afficher les info-bulles	Cochez cette case pour afficher les info-bulles lorsque le curseur se trouve sur un parcours.
Champs de texte d'info-bulle	Sélectionnez dans la table spécifiée les champs dont les valeurs s'affichent sous forme d'info-bulles. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Catégorie**, Affecté à et **Date d'échéance**.
Filtrage et tri	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Condition	Créez une condition pour filtrer les résultats qui s'affichent dans la chronologie. Par exemple, une condition qui affiche uniquement les incidents actifs à haute priorité. Ajouter le nombre de conditions à un champ de condition pour prévisualiser les enregistrements retournés par ce jeu de conditions.
Effectuer un tri personnalisé ?	Cochez cette case pour activer le tri personnalisé. Configurez l'ordre de tri en sélectionnant des champs dans les champs **Trier par** et **Trier par ordre** .
Trier par	Sélectionnez n'importe quel champ de la liste pour trier les parcours de la chronologie. La pratique courante consiste à sélectionner le **champ** Date de début ou le **champ Date de fin** comme champ de tri. Si vous sélectionnez un champ de tri différent, incluez également ce champ dans la liste des **champs de texte d'info-bulle** pour permettre aux utilisateurs de détecter les critères de tri.
Trier par commande	Sélectionnez l'ordre de tri des champs de tri sélectionnés.
Options interactives	
Autoriser le déplacement horizontal ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de faire glisser des plages de chronologie horizontalement. Le glissement modifie les dates de début et de fin et met à jour l'enregistrement.
Autoriser le glissement de l'heure de début ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour l'enregistrement en faisant glisser l'heure de début d'un parcours.
Autoriser le glissement d'heure de fin ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour l'enregistrement en faisant glisser l'heure de fin d'un parcours.
Calculateur de plage	Spécifiez un script include qui, le cas échéant, utilise DurationCalculator pour calculer une plage de dates d'échéance et traite les mises à jour parentes.

Personnaliser le style de parcours de page de chronologie

La liste connexe Styles de parcours de page de chronologie vous permet de définir des styles de parcours conditionnels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de chronologie**.
2. Ouvrez la page de chronologie pour laquelle vous souhaitez définir le style de parcours.
3. Accédez à la liste connexe Styles de parcours de page de chronologie et cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.

Personnalisation des styles de parcours de page de chronologie

Champ	Description
Condition	Créateur de condition qui filtre les résultats qui apparaissent dans la chronologie.
Couleur d'étiquette	Couleur du texte sous chaque parcours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Décoration d'étiquette	Style de caractère pour le texte sous chaque parcours : **gras**, ***italique***, **souligné** ou **ligne traversante**.
Ordre	Nombre permettant de déterminer la séquence dans laquelle les conditions de style sont évaluées. Les conditions de style d'ordre inférieur sont évaluées en premier.
Couleurs de parcours	Couleur de chaque parcours.
Page de chronologie	Page de chronologie à laquelle le style de parcours s'applique. Par défaut, le parcours s'applique à la chronologie actuelle.

Sous-élément de chronologie

Utilisez la liste connexe Sous-éléments de chronologie pour définir des parcours enfants pour la chronologie, en fonction des enregistrements d'une table qui fait référence à la table de la chronologie parente.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un sous-élément de chronologie pour générer une relation hiérarchique, en commençant par une page de chronologie jusqu'à n'importe quel nombre de niveaux. Par exemple, s'il existe une page de chronologie pour une mise en production, le sous-élément peut être des sprints et le sprint peut avoir des stories comme sous-élément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de chronologie**.
2. Ouvrez la page de chronologie pour laquelle vous souhaitez ajouter un sous-élément.
3. Accédez à la liste connexe Sous-éléments de chronologie et cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire (voir la table des descriptions de champ) et cliquez sur **Soumettre**.

Sous-éléments de chronologie

Champ	Définition
Parent	[Lecture seule] Identifie le parent du sous-élément de chronologie.
Nom	Saisissez un nom unique qui décrit la fonction de cette chronologie. Par exemple, les sprints pour les changements de priorité tardifs.
Table	Sélectionnez la table appelée par cette chronologie. La table sélectionnée doit contenir au moins un champ qui fait référence à la table que vous avez sélectionnée pour la page de chronologie parente. Par exemple, si la page de chronologie parente utilise la table Version Scrum [rm_release_scrum], vous pouvez choisir la table Sprint [rm_sprint] comme sous-élément de chronologie.
Champ de date de début	Sélectionnez un champ lié au temps dans la table spécifiée à utiliser comme date de début pour la chronologie. Par exemple, Date de début planifiée.
Champ de date de fin	Sélectionnez un champ lié au temps dans la table spécifiée à utiliser comme date de fin pour la chronologie. Par exemple, Date de fin planifiée.
Colonne de référence parente	Sélectionnez un champ de référence sur lequel baser la connexion de chronologie entre les enregistrements de sous-élément et les enregistrements parents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Définition
	○ Si plusieurs champs de référence sont disponibles, choisissez le champ de référence qui fait partie de la hiérarchie modélisée par cette chronologie. ○ Si cette liste est vide, la table de sous-élément ne contient aucun champ de référence à la table parente. Dans ce cas, vous devez choisir une autre table pour le sous-élément. ServiceNow utilise la colonne de référence parente pour déterminer quels enregistrements apparaissent à chaque niveau de la chronologie.
Options d'affichage	
Couleur de parcours CSS	Entrez une couleur de parcours personnalisée à l'aide de n'importe quel format de couleur CSS, tel que RVB ou hexadécimal. Si ce champ est vide, il utilise la couleur de parcours par défaut, le bleu clair. La couleur bleu foncé indique les tâches avec une date de début planifiée uniquement, sans date de fin planifiée. L'ajout d'une date de fin prévue met à jour la couleur en bleu clair.
Champs de texte de parcours	Sélectionnez des champs de la table spécifiée pour que ces valeurs apparaissent en tant qu'étiquettes de parcours. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Numéro** et **Description brève**. Si la chronologie affiche le volet gauche, les étiquettes de parcours apparaissent également dans le volet gauche
Champs de texte d'info-bulle	Sélectionnez des champs dans la table spécifiée pour que ces valeurs apparaissent en tant qu'info-bulles. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Catégorie**, Affecté à et **Date d'échéance**.
Filtrage et tri	
Créateur de conditions	Créez une condition pour filtrer les résultats qui apparaissent dans le sous-élément. Par exemple, vous pouvez créer une condition qui affiche uniquement les incidents actifs et hautement prioritaires.
Effectuer un tri personnalisé	Cochez cette case pour activer le tri personnalisé. Configurez l'ordre de tri en sélectionnant des champs dans les champs **Trier par** et**Trier par ordre** .
Trier par	Sélectionnez n'importe quel champ de la liste pour trier les parcours de la chronologie. La pratique courante consiste à sélectionner le **champ** Date de début ou le **champ Date de fin** comme champ de tri. Si vous sélectionnez un champ de tri différent, incluez également ce champ dans la liste des champs de texte d'info-bulle pour permettre aux utilisateurs de détecter les critères de tri.
Trier par commande	Sélectionnez l'ordre de tri des champs de tri sélectionnés.
Options interactives	
Autoriser le déplacement horizontal ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de faire glisser des plages de chronologie horizontalement. Le glissement modifie les dates de début et de fin et met à jour l'enregistrement.
Autoriser le glissement de l'heure de début ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour l'enregistrement en faisant glisser l'heure de début d'un parcours.
Autoriser le glissement	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour l'enregistrement en faisant glisser l'heure de fin d'un parcours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Définition
d'heure de fin ?	
Restriction	Spécifiez ce comportement lorsque vous faites glisser un parcours enfant. Cette option n'est disponible que si vous n'avez pas spécifié le **calculateur de plage** pour la page de chronologie parente. ○ Aucune : aucune restriction **n'est** en place. ○ **Restreindre par parent** : déplacez le parcours enfant uniquement dans les délais définis par le parcours parent. ○ **Mettre à jour le parcours parent** : mettez à jour le parcours lorsque vous le déplacez en dehors du délai défini par le parcours parent.

Afficher une mesure sous forme de chronologie

Les administrateurs peuvent permettre aux utilisateurs d'afficher n'importe quelle mesure sur une chronologie en activant l'action d'interface utilisateur *Mesures de chronologie* .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mesures** > **Définitions**.
2. Sélectionnez la mesure que vous souhaitez afficher sur une chronologie.
   Par exemple, Durée de l'état du problème.
3. Cochez la **case Chronologie** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Rendre une chronologie visible par un utilisateur sélectionné

Créez un module personnalisé au sein d'une application et définissez les rôles qui peuvent y accéder, afin de rendre les chronologies sélectionnées disponibles aux utilisateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour permettre à ces utilisateurs de mettre à jour des enregistrements de tâches directement à partir de la chronologie, configurez la chronologie pour activer le glissement de parcours.

Remarque :
Les échéanciers fournis par un module personnalisé ne sont pas entièrement dynamiques. Le volet gauche, le volet de résumé, la fonctionnalité d'actualisation automatique et les lignes de grille ne sont pas dynamiques et ne reflètent pas les mises à jour de l'enregistrement de chronologie après la création du lien de module. Toutefois, les données représentées par les parcours, les étiquettes et les info-bulles affichent toutes les mises à jour dans le module personnalisé.

Pour créer un module de page de chronologie :

Procédure

1. Cliquez sur l'icône **Modifier l'application** d'une application (telle qu'Incident) dans le volet de navigation.
2. Cliquez **sur Nouveau** dans la liste connexe Modules d'application.
3. Configurez le formulaire Module pour ajouter le champ de **page de chronologie** .
4. Renseignez le formulaire tel que décrit dans la table et cliquez sur **Soumettre**.

   Le formulaire Module fournit 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.

Rendre les chronologies visibles pour les utilisateurs sélectionnés

Champ	Description
Titre	Nom du module tel qu'il apparaît dans le volet de navigation. Par exemple, vous pouvez utiliser la chronologie de planification.
Ordre	Nombre pour déterminer la séquence dans laquelle cette condition doit être évaluée s'il existe plusieurs conditions correspondantes. Les conditions d'ordre inférieur sont évaluées en premier.
Application	Application pour le nouveau module.
Conseil	Brève description du module qui s'affiche lorsque l'utilisateur place le curseur sur le nom du module. Par exemple, vous pouvez saisir la vue hebdomadaire des changements hautement prioritaires.
Actif	Case à cocher qui active le module pour les rôles définis. Décochez cette case pour désactiver le module pour tous les utilisateurs.
Image	Icône qui doit apparaître avec le nom du module.
Type de lien	Sélectionnez **la page de chronologie**. Lorsque vous sélectionnez ce lien, le champ **Page de chronologie** s'affiche.
Page de chronologie	Page de chronologie que vous souhaitez afficher dans ce module. Par exemple, pour l'application Changement, sélectionnez une chronologie liée au changement, pour l'application Incident, sélectionnez une chronologie liée à l'incident.
Rôles	Rôles pouvant accéder à ce module.
Remplacer les rôles du menu d'application	Case à cocher qui indique que ce module doit s'afficher lorsque l'utilisateur dispose des rôles spécifiés. Dans le cas contraire, l'utilisateur doit disposer des rôles spécifiés à la fois par le menu d'application et par le module.

Scripts de calculateurs de plages

Vous pouvez spécifier un script include qui calcule les restrictions de plage et traite les mises à jour parentes dans une page de chronologie.

Scripts du calculateur de plage

Voici trois exemples de script includes qui aident à spécifier des restrictions de plage.

ExampleUpdateParentsRangeCalculator

Met à jour les enregistrements parents lorsqu'un parcours d'enregistrement enfant est déplacé ou redimensionné dans la chronologie.

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
initialize: function() { },
updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
 if (table == "rm_sprint"){
   var releaseID;
   var sprint = new GlideRecord(table);
   sprint.addQuery('sys_id', id);
   sprint.query();
   if (sprint.next())
     releaseID = sprint.release + "";
   if (releaseID) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next()) {
          if (startDate  && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
             gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
          if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
            gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
            gr.update();
        }
    }
  }
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){
  return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Dans cet exemple, le parcours est identifié en fonction de l'id et de la table de la fonction (id, table, startDate, endDate).

ExampleMinRangeCalculator

Définit la date de début au plus tôt et la date de fin au plus tard pour un parcours spécifié.

```
var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
  ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
     initialize: function() { },
     updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
     getMinRangeDetails: function(id, table){
         var min = -1;
         var max = -1;
         var minID = "";
         var maxID = "";
         if (table == "rm_release_scrum"){
                 var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
                 gr.addQuery("release", id);
                 gr.query();
                 while(gr.next()){
                     var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
                     var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                     var id = gr["sys_id"];
                     if (min == - 1 || start <= min){
                           if (start != min)
                               minID = "";
                     min = start;
                     minID += "," + id;
                     }
                     if (max == -1 || end >= max){
                             if (end != max)
```

Traduction automatique

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

```
                                maxID = "";
                            max = end;
                            maxID += "," + id;
                        }
                    }
                }
            return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

ExampleMaxRangeCalculator

Définit la date de début au plus tôt et la date de fin au plus tard pour un parcours spécifié.

```
var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
  initialize: function() { },
  updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
  getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
  getMaxRangeDetails: function(id, table){
    if (table == "rm_sprint"){
      var sprint = new GlideRecord(table);
      sprint.addQuery('sys_id', id);
      sprint.query();
      if (sprint.next())
        releaseID = sprint.release + "";
      if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next())
          return [this.getTimeMs(gr.start_date),
           this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
      }
    }
    return [-1, -1, ""];
  },
  getTimeMs: function(date){ return new ScheduleDateTime(date).getMS(); },
  getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
  logMessage: function(message){ gs.log(message); },
  type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Utilisez les deux fonctions suivantes pour obtenir les dates de début et de fin correctes dans les trois exemples de script includes fournis pour 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.

```
getTimeMs: function(date){
      return new ScheduleDateTime(date).getMS();
   }
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
      var gdt = new GlideDateTime();
      gdt.setNumericValue(timeMS);
      return gdt;
   }
```

Chronologies

Les chronologies affichent un calendrier linéaire de tâches, telles que les incidents et les demandes de modification, définies par leurs dates de début et de fin.

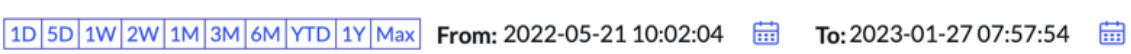
Un intervalle représente chaque tâche de la chronologie, qui s'affiche sous la forme d'une barre horizontale et peut avoir un code couleur distinct. Chaque parcours comporte une étiquette et peut comporter un texte d'info-bulle contenant des informations supplémentaires sur la tâche. Vous pouvez également modifier la perspective du calendrier pour obtenir une vue plus granulaire des données.

Changements de perspective

Utilisez les sélecteurs de plage en haut de la chronologie pour changer la perspective.

Les incréments vont d'un jour à un an. Pour limiter la chronologie à un incrément entre la date de début du premier parcours et la date de fin du dernier parcours, cliquez sur **Max**. Utilisez les champs de calendrier de début et de fin pour sélectionner la perspective de chronologie. Ces champs contrôlent la même perspective que le curseur en bas de la chronologie. La ligne verticale verte indique la date et l'heure actuelles et balaie automatiquement la chronologie.

Barre de perspective de chronologie



Le curseur rose en bas de la chronologie offre un autre moyen de changer la perspective. Déplacez le curseur de droite à gauche pour afficher toutes les étendues d'une chronologie étendue. Ajustez les extrémités du curseur pour apporter des modifications arbitraires à l'agrandissement. Réduisez le curseur pour effectuer un zoom avant et obtenir une vue plus détaillée des chronologies complexes. Agrandissez le curseur pour effectuer un zoom arrière et afficher la chronologie dans son ensemble.

Curseur de perspective de chronologie



Gestion des parcours

Vous pouvez afficher les détails de la portée, les plages de mise au point et de zoom, et modifier les plages.

Un intervalle représente chaque tâche de la chronologie, qui s'affiche sous la forme d'une barre horizontale et peut avoir un code couleur distinct. Chaque parcours comporte une étiquette et peut comporter un texte d'info-bulle contenant des informations supplémentaires sur la tâche. Vous pouvez également modifier la perspective du calendrier pour obtenir une vue plus granulaire des données.

Traduction automatique

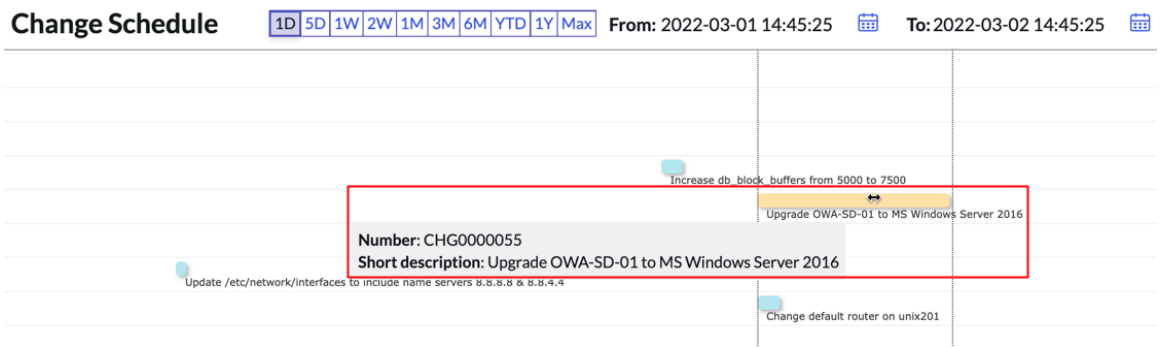
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Détails du parcours

Si le volet de navigation de gauche est visible, l'étiquette de parcours est visible dans le volet de gauche.

Si le volet de gauche est masqué, pointez le curseur sur un intervalle pour afficher l'info-bulle.

Info-bulle de chronologie



Mise au point et zoom de portée

Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier lorsque vous utilisez des chronologies.

Mise au point et zoom sur une portée

Système d'exploitation	Raccourci
Macintosh	Commande + clic
Windows	Ctrl + clic

Modifications de parcours

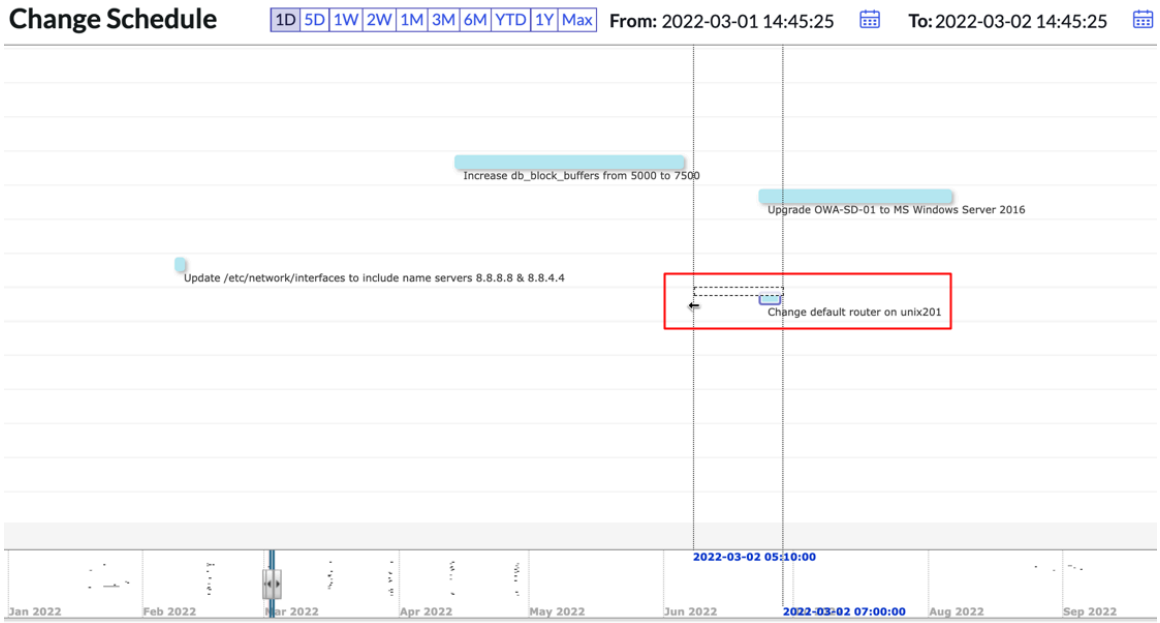
Si la chronologie a été configurée pour être modifiée (déplacement horizontal, déplacement des dates de début et de fin), utilisez la souris pour ajuster les parcours en fonction de vos besoins.

Déplacez les dates de début ou de fin pour modifier la durée de la tâche.

Traduction automatique

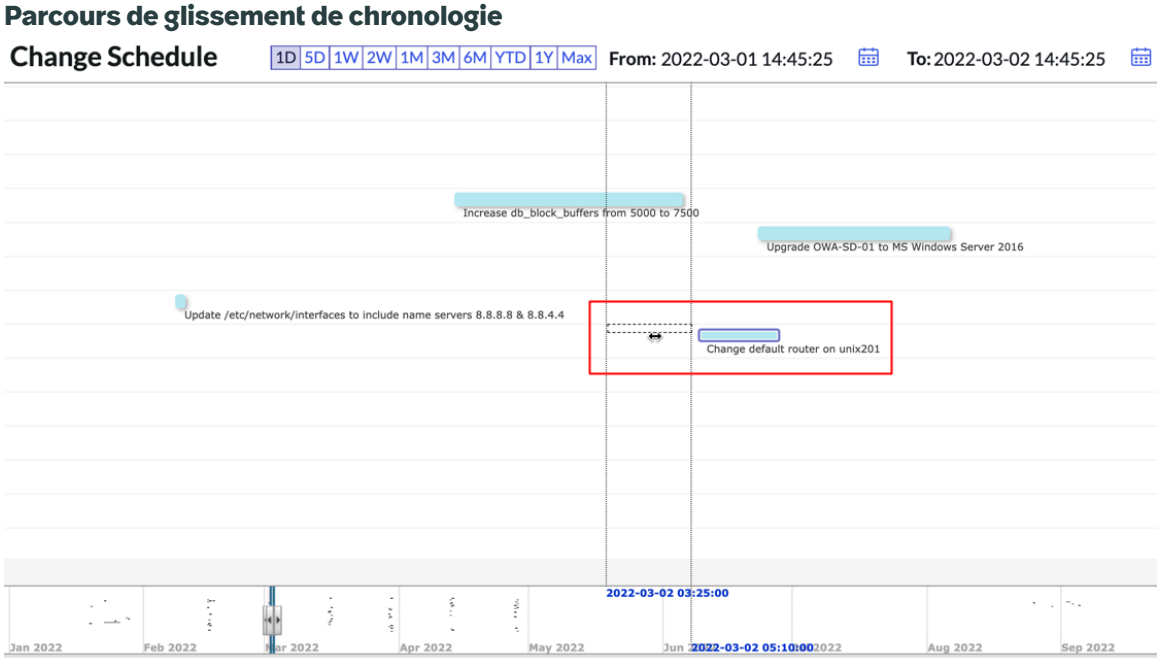
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Début de glissement de chronologie



Déplacez l'ensemble du parcours horizontalement pour ajuster les dates de début et de fin, mais pas la durée.

Parcours de glissement de chronologie



Minutages des transactions clientes

Le module d'extension Client Transaction Timings améliore les journaux système en fournissant des informations supplémentaires sur la durée des transactions ayant lieu entre le client et le serveur.

Vous pouvez retrouver les problèmes de performances jusqu'à leur source en affichant où le temps est consommé et comment le temps a été passé au cours d'une transaction.

Ce module d'extension requiert l'activation de l'indicateur de temps de réponse Indicateur de temps de réponse et collecte des informations à partir des navigateurs 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.

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

Informations sur les transactions clientes

L'installation du module d'extension ajoute le module *Transactions clientes* à l'application *Journaux système* . Il fournit une liste de toutes les transactions enregistrées entre le client et le serveur au cours du dernier jour :

Informations sur les transactions clientes

Champ	Description
Créé	Moment où la transaction a été enregistrée.
Temps de réponse	Nombre de ms passés par le serveur à exécuter la transaction.
Temps de règle métier	Nombre de ms passés par les règles métier déclenchées par la transaction.
Temps SQL	Nombre de ms passés par la base de données SQL.
Temps de réponse client	(Load_completion_time) - (start_time). Il comprend le temps de serveur.
Délai réseau du client	Nombre de ms passés par le réseau via lequel le client se connecte.
Temps navigateur	Nombre de ms passés par le navigateur au cours de la transaction.
Heure du script client	Nombre de ms passés à exécuter des scripts clients.
Heure de politique d'interface utilisateur	Durée en ms consacrée à l'exécution de la politique d'interface utilisateur.
Type	Type de transaction : • Formulaire • Liste • Autre
Table	Nom de la table qui est apparue. Par exemple, incident, change_request.
Vue	Vue de ce formulaire/liste.

Informations détaillées sur le client

Une répartition plus détaillée des durées client pour tous les rendus de formulaires (mais pas de listes) est également suivie. Pour afficher les détails, explorez un enregistrement de transaction client particulier et observez la liste connexe à la base de l'écran.

Informations détaillées sur le client

Champ	Description
Ordre	Ordre pendant le chargement au cours duquel cette opération s'est produite.

Traduction automatique

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

Informations détaillées sur le client (suite)

Champ	Description
Type	Type d'opération.
Nom	Nom descriptif de cette opération particulière
Durée	Nombre de ms nécessaires à cette opération.

Composants installés avec Client Transaction Timings

Le module d'extension Client Transaction Timings installe plusieurs composants.

Structure de table de base de données

Le module d'extension ajoute la *table syslog_client_transaction*.

Scripts

Le plugin s'appuie sur le nouveau script include *AJAXClientTiming*. Ce script collecte les informations requises et les renseigne dans la table *syslog_client_transaction* .

Dépendances

Ce module d'extension ne nécessite aucun autre module d'extension, mais ne collecte pas d'informations à moins que l'indicateur de temps de réponse Indicateur de temps de réponse ne soit activé.

Activation du module d'extension

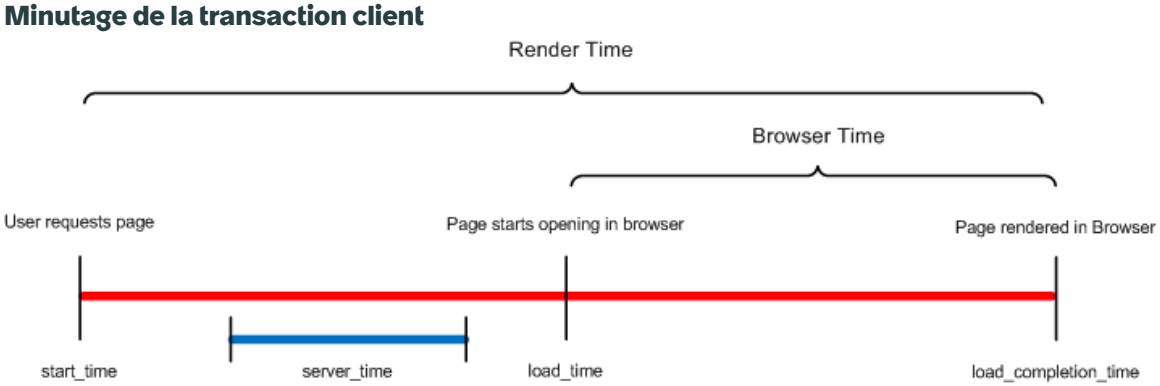
Pour activer le module d'extension, accédez à **Définition du système** > **Modules d'extension** et activez le module d'extension.

Remarque :
Le module d'extension est activé par défaut pour les nouvelles instances.

Valeurs de minutage

Les valeurs de minutage sont réparties en plusieurs sections.

Minutage de la transaction client



Les variables de ce diagramme sont définies 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.

Valeurs de minutage

Variable	Description
start_time	Date et heure auxquelles l'utilisateur demande une page (l'utilisateur clique sur un lien). Cette valeur est définie en s'accrochant à l'événement *before unload* de la page précédente. Les navigateurs WebKit ne prennent pas correctement en charge l'événement *beforeunload* , c'est pourquoi les minutages du client ne sont pas pris en charge par Safari ou Chrome.
load_time	Date et heure de début du chargement de la page actuelle dans le navigateur. Un script JavaScript en ligne qui s'exécute en tant que premier script dans le corps HTML définit cette valeur.
server_time	Temps, en ms, passé par le serveur à traiter la transaction. Le serveur signale cette valeur au client.
load_completion_time	Date et heure auxquelles la page est entièrement affichée dans le navigateur. Cette opération est effectuée en tant que dernier script sur la page et identifie l'heure à laquelle la page a terminé le chargement.

Les horaires suivants sont indiqués en bas à droite de nombreux formulaires et listes :

Valeurs de minutage

Étiquette	Élément	Description	Calcul
Temps de réponse	client_response_time	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.	load_completion_time start_time
Heure du serveur	client_server_time	Temps nécessaire au serveur pour traiter la transaction.	server_time
Délai réseau	client_network_time	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.	load_time : start_time server_time
Temps navigateur	browser_time	Temps nécessaire au navigateur pour livrer la page en soustrayant le temps pendant lequel la page est entièrement rendue du moment où la page commence à se charger dans le navigateur.	load_completion_time load_time

Traduction automatique

Administration des devises

Les champs de devise fournissent des fonctionnalités de gestion du calcul, de la conversion et de l'affichage des valeurs de devise.

Premiers pas

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Configurer	Références
		
Découvrez les concepts et fonctionnalités d'administration des devises.	Configurez les valeurs par défaut pour la devise standard et la devise FX.	Obtenez des détails sur les propriétés d'administration des devises.

Traduction automatique

Explorer l'administration des devises

Il Now Platform® prend en charge deux types de champs de devise : devise par défaut (ou standard) et devise de change (FX).

Devise par défaut (standard)

Les champs de devise par défaut, ou standard, fournis avec le Now Platformfichier .

Devise FX

Devise FX est un autre type de champ de devise hautement configurable, qui prend en charge les tables de taux personnalisées et offre une meilleure visibilité dans les calculs de conversion. Vous pouvez ajouter des champs Devise FX aux applications de base et personnalisées, et elles fonctionnent indépendamment des champs de devise standard existants.

Champs de devises standard

Les champs de devise standard, ou par défaut, sont installés avec le système de base et utilisés dans la plupart des applications non financières.

Un champ Devise standard stocke une valeur de devise, un code de devise et une valeur de devise de référence.

- Code ISO à trois lettres qui identifie la devise que vous sélectionnez pour le montant en devise. Par exemple, USD pour le dollar américain ou EUR pour l'euro.
- La valeur de la devise de référence est la valeur de la devise, exprimée dans la devise de référence. Lorsque vous enregistrez une valeur de devise, la valeur de devise de référence est calculée à l'aide d'une conversion de taux.

Un champ de prix est similaire à un champ de devise, mais avec des fonctionnalités spéciales pour la conversion et l'affichage. Pour en savoir plus, consultez Champs de prix.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 régionaux

Il existe deux paramètres régionaux, système et utilisateur. Les paramètres régionaux du système déterminent la devise de référence et les paramètres régionaux de l'utilisateur déterminent la devise de la session.

Paramètres régionaux du système

Vous définissez les paramètres régionaux du système à l'aide de la *glide.system.locale* propriété. La valeur est au format Language.Country, où :

- La langue est un code de langue ISO 639.
- Country est un code de langue ISO 3166.

En interne, cette valeur est utilisée telle que spécifiée par Java. Le paramètre régional du système doit figurer dans la liste des paramètres régionaux pris en charge par Java . Définissez les paramètres régionaux du système une fois après un nouveau zBoot, car les valeurs de devise de référence qui apparaissent dans les champs de devise sont dans la devise impliquée par les paramètres régionaux du système. Pour définir cette propriété, reportez-vous à la section Contrôler la configuration et l'utilisation des champs de devise par défaut dans une instance.

Remarque :
Ne modifiez pas les paramètres régionaux du système une fois que les valeurs de devise ont été saisies dans l'instance. Lorsque vous modifiez les paramètres régionaux du système, les valeurs de devise de référence ne sont pas ajustées. Il n'y a pas de conversion de taux. Cette persistance entraîne des agrégations et des filtrages non valides.

Paramètres régional de l'utilisateur

Ils Now Platform® déterminent les paramètres régionaux de l'utilisateur dans l'ordre suivant :

- Enregistrement utilisateur dans lequel le pays, ou le pays et la langue, sont spécifiés.
- Paramètres régionaux système définis à l'aide de la *glide.system.locale* propriété.
- Paramètres régionaux du navigateur.

Les montants dans les champs de devise sont composés d'un code de devise et d'un montant. Les montants s'affichent toujours dans la devise de la session et sont formatés au format spécifié par Java pour les paramètres régionaux de l'utilisateur.

Session et devise de référence

Les champs de devise par défaut, ou standard, de l'application Now Platform® utilisent deux types de devises : Session et Référence.

Devise de la session

La devise de la session est définie pour l'utilisateur par les paramètres régionaux ou le mode de devise unique de l'utilisateur.

Référence

Le système local détermine la devise de référence et constitue la norme utilisée dans toute l'instance.

Chaque fois que vous saisissez une valeur dans un champ de devise ou de prix, le système stocke trois 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.

- Valeur telle que saisie, dans les paramètres régionaux de l'utilisateur.
- Code de devise, dans les paramètres régionaux de l'utilisateur.
- Valeur convertie dans la devise de référence à l'aide du taux de change actuel.

Remarque :
En mode multidevise, le code de devise enregistré dans le champ de devise peut différer du code de devise de la session. Par exemple, la devise de la session peut être l'euro et le numéro saisi peut être le yen japonais.

Devise de la session

Lorsque les utilisateurs affichent une valeur de devise, ils peuvent voir la valeur telle qu'elle est saisie ou au format de devise de session. Le format contient les éléments suivants :

- Symbole de devise
- Valeur convertie dans la devise de la session et affichée dans un format de nombre localisé.

Les paramètres régionaux de l'utilisateur déterminent le format de devise de la session.

Le format numérique peut différer en fonction de fonctionnalités telles que le séparateur décimal basé sur les paramètres régionaux. Par exemple, le formatage américain est de 1 234 567,89, tandis que le formatage allemand est de 1 234 567,89. Le Now Platform® détermine la devise de la session dans l'ordre suivant :

- Configuration du mode devise unique à l'aide `glide.i18n.single_currency` de and `glide.i18n.single_currency.code`.
- Devise par défaut pour les paramètres régionaux de l'utilisateur.

Devise de référence

Pour effectuer des calculs sur des valeurs de devise hétérogènes, la stocke les Now Platform® valeurs de devise converties en devise système, appelée devise de référence. Chaque champ de devise contient une valeur de devise de référence. Le système détermine la devise de référence dans l'ordre suivant :

- Paramètres régionaux du système définis à l'aide de la propriété `glide.system.locale`
- Paramètres régionaux Java par défaut, généralement en. NOUS

Les fonctionnalités de filtrage et d'agrégation utilisent la valeur de devise de référence pour effectuer des calculs sur les champs de devise par défaut. Ces fonctionnalités peuvent donner des résultats inexacts en raison des changements de taux de conversion.

Problèmes avec les champs de devises

Les utilisateurs sont souvent confus par les résultats du filtrage, du tri et de l'affichage des champs de devise, car le système fonctionne avec au moins deux devises pour chaque valeur : la devise de session et la devise de référence.

Remarque :
Les agrégations et le filtrage des champs de devise utilisent la devise de référence et l'utilisateur voit la devise de la session. En raison de la modification des taux de conversion, les valeurs de devise de référence filtrées peuvent ne pas aboutir au même ordre que les valeurs de devise de session le suggèrent. Le même problème se produit avec les agrégations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 peut rencontrer les problèmes suivants :

- Les listes filtrées sur les champs de devise peuvent ne pas être dans l'ordre prévu. Il utilise les valeurs de devise de référence pour le filtrage, mais affiche les valeurs de devise de session.
- L'agrégation des champs de devise peut ne pas produire les résultats escomptés, car les valeurs de devise de référence sont agrégées, puis converties en devise de session.
- Les valeurs de devise peuvent ne pas s'afficher comme prévu, car elles sont formatées en fonction des paramètres régionaux de l'utilisateur et non du code de devise.

Cette confusion peut être le résultat de la différence entre les devises de session et de référence, de l'évolution des taux de conversion et des différentes devises de session utilisées par différents utilisateurs.

Mode devise unique

Le mode de devise unique permet à tous les utilisateurs de la plateforme d'afficher les valeurs de devise dans la même devise.

Avant d'activer le mode de devise unique, définissez les paramètres régionaux du système. Pour configurer le mode de devise unique, définissez les propriétés suivantes :

- `glide.i18n.single_currency`: **vrai** | **faux**
- `glide.i18n.single_currency.code`: le code de devise ISO à trois lettres
- `glide.system.locale`: paramètres régionaux du système

Remarque :
Pour plus d'informations sur les formats de paramètres régionaux valides, consultez Paramètres régionaux.

L'utilisation du mode de devise unique présente les limitations suivantes :

- Le mode de devise unique modifie la devise qui apparaît dans les vues utilisateur, mais ne modifie pas le formatage numérique. Même si les utilisateurs de différents pays voient les valeurs de devise dans une seule devise, le formatage des nombres, tel que déterminé par les paramètres régionaux de l'utilisateur, peut ne pas correspondre à leurs attentes.
- Étant donné que l'entrée de valeur de devise est limitée à la devise unique, les champs de prix ne peuvent pas être utilisés.

Vous pouvez éviter les effets des conversions de taux en définissant les paramètres régionaux du système et la devise de référence comme devise unique.

Champs de prix

Un champ de prix est un champ de devise qui permet de contrôler les conversions et l'affichage.

Vous pouvez sélectionner des options de conversion et d'affichage par champ de prix, et les modifier à tout moment. Il existe trois variantes :

Calculé [par défaut]

Se comporte de la même manière que le type de champ de devise par défaut. Chaque fois que des conversions sont effectuées, il utilise les derniers taux de conversion de devises. Le champ de prix apparaît dans la devise de la session pour l'utilisateur.

Fixe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champ de prix apparaît, il est affiché dans le code de devise utilisé lorsque vous avez saisi la valeur. Chaque fois que des conversions sont effectuées, il utilise les derniers taux de conversion de devises.

Multiple

Vous permet de saisir plusieurs valeurs de prix pour un élément dans une devise différente pour chaque prix. La valeur du champ est la valeur saisie dans la devise de la session de l'utilisateur. Dans le cas contraire, le premier prix saisi est converti dans la devise de la session de l'utilisateur. Chaque fois que des conversions sont effectuées, elles utilisent les taux de change les plus récents.

Remarque :
La première valeur saisie est utilisée lors de l'affichage. Les valeurs supplémentaires ne sont pas utilisées lors des calculs.

Vous pouvez modifier le code de devise et la valeur numérique d'un champ de prix. Lorsque vous cliquez sur l'icône **Modifier** qui s'affiche à côté du champ de prix, un formulaire s'affiche et vous permet de modifier les détails du champ de prix :

Détails de la devise du champ de prix

Champ	Description
Devise	La liste des devises activées dans le système dans la liste déroulante. En mode devise unique, la devise est une étiquette et ne peut pas être modifiée.
Montant	Valeur numérique formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur.
Type	Calculé, fixe, multiple. • Lorsque vous définissez le type de prix sur Multiple, le système crée des enregistrements enfants pour toutes les devises activées dans la plateforme. Les enregistrements enfants sont renseignés avec les valeurs converties à partir du champ de montant, à l'aide des derniers taux de conversion de devise. • Vous ne pouvez pas modifier le type de prix en mode devise unique. • Vous pouvez modifier le type de prix à tout moment.

Valeurs de devise par défaut dans les formulaires

Dans les formulaires, les valeurs monétaires apparaissent dans la devise dans laquelle elles ont été saisies.

Une zone de liste déroulante fournit une liste des devises disponibles, et les paramètres régionaux de l'utilisateur déterminent leur format. Lors de la saisie ou de la modification de la valeur numérique de la devise, saisissez-la au même format que celui spécifié par les paramètres régionaux de l'utilisateur. Dans le formulaire d'un nouvel enregistrement, la devise de référence est présélectionnée dans la liste des devises, avec la valeur numérique définie sur zéro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'enregistrement est en lecture seule, la valeur de devise telle qu'elle a été saisie apparaît dans le champ **Devise** et est formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. Dans le champ **Prix** , la valeur de devise de la session s'affiche.
- En mode Devise unique, la devise est une étiquette qui ne peut pas être modifiée et l'icône **Modifier** n'apparaît pas.

Modification de l'enregistrement de l'instance de devise

Si un enregistrement d'instance de devise existe, une icône **Modifier** s'affiche à côté du champ **Devise** si vous disposez des droits de modification pour la table fx_currency_instance. Les utilisateurs disposant du rôle financial_mgmt_user peuvent modifier les valeurs associées au champ de devise.

Remarque :
Normalement, vous ne devez pas modifier directement la table fx_currency_instance. Le Now Platform conserve ces tables, et vos modifications pourraient avoir des conséquences inattendues.

Valeurs de devise par défaut dans les rapports

Les valeurs de devise dans les rapports apparaissent dans la devise de la session de l'utilisateur et sont formatées dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.

L'utilisateur détermine la méthode d'exécution du rapport.

- Rapport partagé : utilisateur qui exécute le rapport.
- Rapport planifié : s'exécute généralement en tant qu'utilisateur ayant planifié le rapport.

Les deux valeurs spécifiques à l'utilisateur dans le rapport sont les suivantes :

- Devise de la session de l'utilisateur
- Valeur convertie

Remarque :
Un utilisateur dont la devise de session est différente de celle de la personne qui exécute un rapport peut recevoir des résultats inattendus.

Valeurs de devise par défaut dans les listes

Dans les listes, les valeurs de devise par défaut apparaissent dans la devise de la session de l'utilisateur, formatée pour être affichée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. En règle générale, un nombre formaté suit le symbole de la devise.

Les différents types de champs apparaissent comme suit dans les listes :

Champ	Description
Type de champ de devise	Valeur exprimée dans la devise de la session de l'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.

Champ	Description
Type de champ de prix	• **Calculé** : valeur dans la devise de la session de l'utilisateur. • **Fixe** : Valeur de la devise, telle que saisie par l'utilisateur. • **Multiple** : valeur associée à la devise de la session de l'utilisateur si cette valeur existe. Dans le cas contraire, la première valeur saisie est convertie en devise de la session de l'utilisateur.

Une icône de globe apparaît à côté de la valeur de devise qui vous permet de passer à l'une des valeurs suivantes :

- Valeur saisie par l'utilisateur.
- Valeur dans la devise de la session.
- Valeur telle qu'elle a été saisie et, entre parenthèses, la valeur dans la devise de référence.

L'icône s'affiche lorsque la devise de la session de l'utilisateur est différente de la devise saisie. En cliquant sur l'icône, vous parcourez les affichages répertoriés. Dans l'aperçu de l'enregistrement, les valeurs de devise apparaissent telles qu'elles ont été saisies, au format régional de l'utilisateur.

Agrégation

Les opérations d'agrégation peuvent être utilisées sur les colonnes de devise. Les opérations d'agrégation incluent le total, le groupe par, la moyenne, le minimum et le maximum. L'agrégation se fait en deux étapes :

- Agréger les valeurs de devise de référence pour tous les enregistrements.
- Convertissez cet agrégat en devise de la session de l'utilisateur pour affichage.

Remarque :
La valeur résultante peut ne pas correspondre à vos attentes. Le taux de conversion utilisé pour la valeur qui apparaît pour le champ de devise et pour sa devise de référence, utilisée pour l'agrégation, peut avoir changé.

Cette limitation s'applique à différents types de prix.

- Pour le type de prix fixe, la valeur de référence calculée peut être ancienne.
- Pour le type de prix multiple, la valeur de référence du premier prix saisi est utilisée. Les autres valeurs ne sont pas utilisées.

La valeur agrégée est affichée formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise. Les champs de devise sont stockés avec quatre décimales, et les agrégats ont quatre décimales. Pour les mises à niveau, vous devez définir la `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` propriété. Consultez Changer le nombre de décimales de la devise par défaut 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.

Filtrage

Vous pouvez configurer des filtres sur les champs de devise. La valeur de devise est saisie sous la forme d'un code de devise et d'une valeur numérique. Le filtrage se fait en deux étapes :

- La valeur de devise du filtre est convertie en devise de référence.
- La valeur de référence calculée du filtre est comparée à la valeur de référence dans les enregistrements.

Les enregistrements correspondants sont affichés dans la vue de liste.

Remarque :
Parfois, les résultats du filtrage peuvent ne pas fournir le résultat attendu. Le taux de conversion utilisé lorsque vous exécutez le filtre peut être différent du taux de conversion utilisé lors du calcul des valeurs de référence dans les enregistrements individuels. Cette limitation s'applique aux types de prix suivants :

- Pour un type de champ Prix fixe, la valeur de référence calculée peut être ancienne.
- Le type de champ Prix multiples utilise la valeur de référence du premier prix et n'utilise pas les autres valeurs.

Valeurs de devise par défaut à l'importation et à l'exportation

En général, les valeurs de devise dépassant les limites de la plateforme sont représentées dans la devise de la session de l'utilisateur et formatées dans les paramètres régionaux de l'utilisateur.

Importer

Les valeurs de devise sont importées sous forme de chaînes, tout comme les autres champs. Le mappage de transformation par défaut vers un champ de devise utilise `setDisplayValue()`. Le format attendu pour cette fonction est :

- Un nombre formaté dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. Ce nombre est utilisé comme une valeur dans la devise de la session de l'utilisateur, par exemple, 1 234,56.
- Nombre préfixé par le code de devise à trois lettres séparé par un point-virgule, par exemple, EUR 1.234,56.

Ce comportement peut être personnalisé dans les scripts de carte de transformation.

Exporter

Les valeurs de devise sont exportées dans la devise de la session de l'utilisateur. Elles sont formatées dans les paramètres régionaux de l'utilisateur, sauf lors d'une exportation au format XML. Lors de l'exportation de devises au format XML, la valeur correspond à la valeur de devise de référence sans formatage.

Information associée

Exporter des champs de devise vers Excel

Valeurs de devise par défaut dans les scripts

Vous pouvez utiliser des champs de devise dans les scripts.

Ces méthodes sont disponibles sur les objets GlideElement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 valeurs monétaires, utilisez l'API d'affichage `getDisplayValue()`. Pour utiliser les valeurs monétaires autrement qu'à l'affichage, utilisez les API qui renvoient/acceptent les nombres non formatés.

Remarque :
Avant d'effectuer des calculs sur la valeur, n'utilisez pas les méthodes `getDisplayValue()`, puis traitez la chaîne pour supprimer les informations de formatage.

Des méthodes telles que `getValue()` et `getCurrencyValue()` renvoient des nombres non formatés sous forme de chaînes. Pour obtenir la valeur à virgule flottante, utilisez la fonction JavaScript `parseFloat()`, puis utilisez la valeur résultante pour effectuer des calculs. Pour obtenir la devise associée à ces valeurs, utilisez les API qui renvoient le code de devise. Vous pouvez également utiliser les méthodes `getCurrencyCode()` pour déterminer la devise d'un champ.

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

Utilisez la méthode `setValue()` pour définir la valeur d'un champ de devise. Si cette devise est la devise de session de l'utilisateur, utilisez un nombre brut ou le nombre à virgule flottante d'une chaîne qui la contient. Sinon, ajoutez le code de devise ISO à 3 lettres à la valeur.

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

Vous travaillez avec la valeur de devise de référence lorsque vous utilisez GlideAggregate sur des champs de devise ou de prix. Assurez-vous de convertir les valeurs agrégées en devise de la session de l'utilisateur pour l'affichage. La valeur résultante peut ne pas correspondre à vos attentes. Le taux de conversion utilisé pour la devise ou la valeur de champ de prix et pour sa devise de référence, utilisée pour l'agrégation, peut avoir changé.

Lorsque vous supprimez un enregistrement contenant une valeur de devise, la plateforme supprime tous les enregistrements de devise associés.

Remarque :
N'utilisez pas `deleteMultiple()` sur les tables avec des champs de devise. Supprimez toujours chaque enregistrement individuellement.

Les valeurs monétaires contiennent quatre décimales.

- Les API qui renvoient des valeurs telles que `getValue()` renvoient jusqu'à quatre décimales. Les zéros de fin sont toujours supprimés.
- Les API qui renvoient des valeurs d'affichage telles que `getDisplayValue()` ont au moins deux décimales et jusqu'à quatre décimales.
- GlideAggregate renvoie quatre décimales.

Vous pouvez faire en sorte que le système utilise deux décimales. Lorsque vous le définissez sur deux décimales, les valeurs numériques renvoyées par l'API contiennent deux décimales. Bien que les taux de conversion de devise puissent comporter plus de décimales, les champs de devise ne stockent que deux décimales. API qui acceptent les décimales arrondies de valeurs numériques à deux positions.

- Les API qui renvoient des valeurs telles que `getValue()` renvoient jusqu'à deux décimales. Les zéros de fin sont supprimés pour les valeurs lues à partir de la base de données, mais si une valeur telle que 00 est définie ultérieurement, 1,00 peut être renvoyé. Le nombre de zéros à la fin renvoyés n'est pas cohérent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 API qui renvoient des valeurs d'affichage telles que getDisplayValue() contiennent jusqu'à deux décimales. Il peut parfois renvoyer deux places même pour des valeurs telles que 7,10, mais peut supprimer les zéros de fin à d'autres moments. Le nombre de zéros à la fin renvoyés n'est pas cohérent.
- GlideAggregate renvoie deux décimales.

Remarque :
Pour savoir comment modifier le nombre de décimales utilisées par le système, reportez-vous à la section Changer le nombre de décimales de la devise par défaut.

Dans l'exemple suivant, les paramètres régionaux de l'utilisateur sont définis sur Allemand (de.DE) et la devise de référence sur USD. Les valeurs utilisent une valeur monétaire de 21345,67 en yens japonais, 1563,72 en euros et 1152,48 en dollars américains.

Méthodes d'accès aux champs de devises

Nom de méthode	Description	Exemple
`getValue()`	Renvoie la valeur de devise dans la devise de la session de l'utilisateur sous forme de nombre non formaté.	1563.72
`getReferenceValue()`	Renvoie la valeur de la devise dans la devise de référence sous forme de nombre non formaté.	1152.48
`getSessionValue()`	Renvoie la valeur de devise dans la devise de la session de l'utilisateur sous forme de nombre non formaté.	1563.72
`getCurrencyValue()`	Renvoie la valeur de devise saisie sous forme de nombre non formaté.	21345.67
`getDisplayValue()`	Renvoie la valeur de devise dans la devise de la session de l'utilisateur, formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.	€1.563,72
`getSessionDisplayValue()`	Renvoie la valeur de devise dans la devise de la session de l'utilisateur, formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.	€1.563,72
`getReferenceDisplayValue()`	Renvoie la valeur de la devise dans la devise de référence, formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.	1 152,48 $
`getCurrencyDisplayValue()`	Renvoie la valeur de la devise telle qu'elle a été saisie, formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.	¥21.345,67
`getCurrencyString()`	Renvoie la valeur de devise saisie sous forme de nombre non formaté,	JPY 21345.67

Traduction automatique

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

Méthodes d'accès aux champs de devises (suite)

Nom de méthode	Description	Exemple
	préfixé par le code de devise ISO à 3 lettres, séparée par un point-virgule.	
`getCurrencyCode()`	Renvoie le code de devise ISO à 3 lettres pour la valeur de devise saisie.	JPY
`getSessionCurrencyCode()`	Renvoie le code de devise ISO à 3 lettres pour la devise de la session de l'utilisateur.	EUR
`getReferenceCurrencyCode()`	Renvoie le code de devise ISO à 3 lettres pour la devise de référence.	USD
`setValue()`	Définit la valeur de devise comme suit : • Nombre non formaté pris comme valeur dans la devise de la session de l'utilisateur. • Nombre non formaté précédé d'un code monétaire à 3 lettres séparé par un point-virgule.	4369.21 ou 4369.21 JPY
`setDisplayValue()`	Définit la valeur de devise comme suit : • Nombre formaté dans les paramètres régionaux de l'utilisateur qui est pris comme valeur dans la devise de la session de l'utilisateur. • Nombre formaté dans les paramètres régionaux de l'utilisateur, préfixé par un code de devise à 3 lettres séparé par un point-virgule.	4369.21 ou 4369.21 JPY

Champs Devise FX

Utilisez les champs Devise FX (devises) comme alternative aux champs de devise standard (par défaut) que l'on trouve dans la plupart des applications. Ils sont hautement configurables, prennent en charge l'utilisation de tables de taux personnalisées, d'agrégations de rapports et offrent une meilleure visibilité sur les calculs de conversion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.

Considérations relatives à l'utilisation

Utilisez le type de champ Devise FX à la place des champs de devise standard lorsque vous devez :

- Valeurs de support exprimées dans plusieurs devises, par exemple, 100 EUR, 200 JPY, 30 USD, en tant que valeurs dans un champ. Les champs Devise FX offrent une meilleure prise en charge des applications multidevises que les champs de devise standard.
- Contrôlez la façon dont le champ Devise FX est configuré, y compris en spécifiant son comportement interne et le formatage de la valeur de devise.

  Pour en savoir plus sur la configuration des devises, reportez-vous à Configuration du comportement du champ Devise FX.

- Créez des tableaux de taux de conversion personnalisés.

  Pour en savoir plus sur les taux des tables personnalisées, reportez-vous à Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée.

- Avoir plus de contrôle sur le moment où la conversion de devise réelle se produit. Les valeurs des devises FX ne sont converties qu'à la demande, ce qui rend les résultats de conversion beaucoup plus transparents.

  Pour en savoir plus sur les conversions de devises, reportez-vous à Comprendre comment fonctionnent les conversions des champs de devise FX.

- Offrez une plus grande transparence dans les calculs de conversion de devises. Vous pouvez afficher et configurer les composants de calcul, y compris les dates de conversion, la devise de référence et le nombre de décimales affichées.
- Créez des conditions de requête à l'aide des valeurs de champ Devise FX. Pour connaître les conditions de requête disponibles, consultez Operators available for filters and queries .
- Accédez aux champs de devise FX via des API scriptables plus riches.
- Agrégez les valeurs de devise saisies par les utilisateurs ou regroupez-les dans les devises de référence sélectionnées à des fins de génération de rapports.

Important :
Vous pouvez ajouter des champs Devise FX aux applications de base et personnalisées, et elles fonctionnent indépendamment des champs de devise standard existants. Toutefois, vous ne pouvez pas convertir ou changer un champ de devise standard en un champ de type Devise FX. Aucune fonction n'est disponible pour convertir les champs de devise standard en champs de devise FX, puis migrer les données de l'un vers l'autre.

Information associée

Types de champ

Comprendre les valeurs de devises FX dans les formulaires

Dans les formulaires, le champ Devise FX se comporte comme un champ parcourable par point dans le script. Il se compose d'un champ de saisie et d'une liste d'accompagnement pour la sélection d'un code 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.

Plus précisément, les champs Devise FX qui apparaissent sur les formulaires contiennent les éléments suivants :



- Champ vide pour la saisie d'une valeur de devise numérique, formatée en fonction des paramètres régionaux d'utilisateur qui vous sont affectés. Par exemple, aux États-Unis, il est formaté avec deux décimales, pour la saisie des cents.

  S'il s'agit d'un nouvel enregistrement, le champ est vide. S'il s'agit d'un enregistrement existant, le montant en devise précédent que vous avez saisi apparaît.

- Liste de sélection des devises actives issues de la table Devise [fx_currency]. Le code de devise par défaut est basé sur vos paramètres régionaux d'utilisateur. Vous pouvez sélectionner une autre devise à utiliser pendant la session d'entrée.

  Par exemple, aux États-Unis, la valeur de la devise par défaut, basée sur les paramètres régionaux de l'utilisateur, est USD. Vous pouvez sélectionner un autre code de devise à utiliser dans la session de saisie en cours.

- Une icône de modification ( ). Les utilisateurs disposant d'un rôle currency_instance_admin affecté peuvent cliquer dessus pour modifier les détails de la devise dans l'enregistrement Instance de devise [fx_currency2_instance] associé.

Comprendre comment fonctionnent les conversions des champs de devise FX

Vous pouvez utiliser les taux de change système existants ou définir une table de taux de conversion personnalisée à utiliser dans le traitement des devises FX.

Un taux de conversion de devise représente le facteur de conversion pour l'échange d'une devise contre une autre. Le taux de conversion est utilisé lors de la conversion d'une valeur monétaire, exprimée dans une devise, vers une autre devise. Les conversions peuvent être effectuées à des fins de stockage (par exemple, la conversion vers une devise de référence) ou d'affichage (par exemple, la conversion vers une devise de session).

Quand les conversions se produisent

Les champs Devise FX exposent les valeurs à l'intérieur de l'enregistrement Instance de devise [fx_currency2_instance] sous forme de champs parcourables par point. Vous pouvez accéder à toutes les données contenues dans un champ Devise FX sans aucune transformation. Les conversions peuvent se produire dans les situations suivantes :

1. Calcul d'une valeur de référence, calculé lorsque vous saisissez une valeur de devise, que ce soit lors d'une insertion ou d'une mise à jour. La valeur de la devise de référence est enregistrée ainsi que la valeur de la devise telle qu'elle a été saisie. Une fois ce calcul effectué, la valeur de référence n'est pas recalculée.
2. Calcul de la valeur d'affichage de session renvoyée par `getDisplayValue()`, qui effectue les conversions dans la devise requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 taux de conversion est basé sur les paramètres des champs **Table de taux de conversion** et Source de date de **conversion** dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.**

Remarque :
Pour en savoir plus sur ces paramètres, reportez-vous à Spécifier la table des taux et la source de date pour les conversions de devises.

Taux de conversion

Les taux de conversion des devises FX sont stockés de la manière suivante :

- Table Taux système [fx_system_rate] : contient les taux de conversion du système. Chaque enregistrement contient le taux de conversion de l'euro vers une devise donnée. Les taux sont téléchargés quotidiennement sur le site Web de la BCE par une tâche programmée appelée Récupérer les taux système. Pour en savoir plus, consultez Planifier la tâche de mise à jour des taux.
- Table de taux personnalisée : contient des taux de conversion de devise personnalisés, et les tables de taux personnalisées complètent la table Taux de conversion de devise [fx_conversion_rate]. Pour en savoir plus sur la création de tableaux de taux personnalisés, reportez-vous à Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée.

Comprendre les valeurs de devises FX dans les listes et les rapports

Par défaut, les valeurs de devise qui apparaissent dans les champs Devise FX des listes et des rapports sont celles que vous saisissez directement dans les champs Devise FX. Pour les rapports, les agrégations de champs Devise FX sont, par défaut, des valeurs de devise de référence.

Valeurs de devises FX dans les vues de listes

Dans les listes, les valeurs de devise FX apparaissent sous la forme d'une chaîne de devise formatée renvoyée par `getDisplayValue()`.

- Les paramètres des champs **Afficher les chiffres** et Devise de **la valeur d'affichage** dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX** Déterminez comment les valeurs de devise apparaissent dans les listes.
- Pour en savoir plus, consultez Identifier le champ Devise FX et ses paramètres d'affichage.

Pour un champ Devise FX qui dépend d'un autre champ Devise FX, la valeur de devise provient de l'enregistrement Instance de devise [fx_currency2_instance] associé à ce dernier. Le format de la valeur d'affichage dépend de la façon dont vous avez configuré ses paramètres d'affichage dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.**

Remarque :
Un champ Devise FX dans une table personnalisée est un champ de référence qui stocke la référence (sys_id) à l'enregistrement réel. Étant donné que la sys_id est de 32 caractères, la **longueur maximale** de la colonne Devise FX doit être de 32 caractères (par défaut).

Filtrage des valeurs de devises FX dans les listes

Dans les listes, le filtrage des champs Devise FX se comporte différemment de celui des champs de devise standard. Le filtrage s'effectue à l'aide du type de devise sélectionné lorsqu'une valeur de devise est saisie à l'origine dans un champ Devise FX. Les devises de référence ne sont pas prises en compte lorsque vous filtrez une liste. Par conséquent, 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.

la liste non filtrée contient des entrées de champ Devise FX dans plusieurs devises, une liste filtrée ne contiendra que les enregistrements saisis à l'origine à l'aide de la devise de filtrage spécifiée.

- Par exemple, si vous avez saisi une valeur de devise en euros (EUR) et que la devise de référence est Dollars américains (USD), la valeur de devise de référence peut apparaître dans une liste non filtrée.
- Toutefois, si vous filtrez la liste et sélectionnez USD comme devise, la valeur de la devise, saisie à l'origine en euros, n'apparaît pas. Dans ce cas, seules les valeurs de devise saisies à l'origine en USD s'affichent.

Champs Devise FX dépendants

L'utilisation de la vue Devise FX ou des champs dépendants vous permet d'utiliser d'autres configurations d'affichage définies dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX** pour un champ Devise FX particulier. Pour en savoir plus sur les configurations du champ Devise FX, reportez-vous à Configuration du comportement du champ Devise FX.

Lorsque vous créez un champ Devise FX, vous pouvez le marquer comme dépendant d'un autre champ Devise FX. Marquer un champ Devise FX comme dépendant lui permet d'utiliser les paramètres de configuration du champ Devise FX d'origine pour afficher les valeurs de montant dans une devise différente. Les modifications que vous apportez au champ dépendant n'affectent pas le champ Devise FX d'origine.

Génération de rapports, agrégation et regroupement des devises FX

Vous pouvez sélectionner les champs Devise FX à inclure dans les rapports. Ils s'affichent de la même manière que dans les vues de listes.

- Les champs Devise FX apparaissent sous la forme d'une chaîne de devise formatée renvoyée par `getDisplayValue()`.
- Si vous définissez le champ Devise de la **valeur d'affichage** dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés** pour **afficher dans la devise** de la session, la devise de la session affectée à l'utilisateur exécutant le rapport s'affiche.

Vous pouvez agréger des valeurs de devise de référence similaires dans un enregistrement d'instance de devise. Voici le format de données de devise FX agrégé dans le Now Platform®:

Valeur de la devise FX de l'agrégat

Type	Description
Chaîne	Valeur de l'agrégation. Si les valeurs regroupées sont des valeurs de devise FX, la valeur renvoyée est au format `currency_code :currency_value`, par exemple : `USD :134.980000` Sinon, la valeur renvoyée est simplement la valeur de la devise, par exemple : `134,980 000`.

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.

Valeur de la devise FX de l'agrégat (suite)

Type	Description
	Remarque : Si le champ contient des valeurs de devise FX de types de devises mixtes, les valeurs ne peuvent pas être agrégées. La valeur est renvoyée sous la forme d'un point-virgule (;).

Par exemple, si le champ **Coût** d'un enregistrement de transaction est un champ Devise FX, vous pouvez effectuer une opération Grouper par *cost.amount* ou *cost.currency*.

- Les opérations d'agrégation, telles que SUM, sont traduites par SUM(amount) ou SUM(reference_amount). La source d'agrégation détermine la conversion lorsque la devise associée aux valeurs de devise dans le regroupement est la même.

  Par exemple, la valeur d'agrégat renvoyée par GlideAggregate.getAggregate() est une chaîne de caractères de format USD ; 1234.56. La valeur totale de la devise est exprimée dans la devise de référence unique associée à toutes les valeurs de devise du groupement.

- Si différentes devises sont associées à des valeurs de devise dans le regroupement, la valeur agrégée est vide. Par exemple, si certaines des valeurs de devise sont exprimées en dollars américains, d'autres en euros et d'autres en yen, la valeur d'agrégat est vide.

Vous pouvez également utiliser une commande Grouper par dans les champs Devise FX.

- Cela équivaut à un regroupement par devise et par montant, ou par reference_currency et reference_amount, selon la source d'agrégation.
- La valeur du regroupement est disponible en remontée pas à pas sur le champ Devise FX ou à l'aide d'une API telle que getDisplayValue().

Information associée

Configuration des paramètres globaux de devise FX

Configuration du comportement du champ Devise FX

Valeurs de devises FX à l'importation et à l'exportation

En général, les valeurs monétaires qui franchissent les limites de la plateforme représentent tout ce qui est renvoyé par getDisplayValue. Habituellement, cette valeur de devise est saisie par défaut par un utilisateur dans un champ Devise FX pour une transaction.

Importation de devises FX

Si vous utilisez la méthode d'importation setDisplayValue() par défaut, FX Currency fonctionne de la même manière que le champ de devise standard. Il importe une valeur telle que le dollar américain ; 1 234,56 as setDisplayValue(« USD ; 1 234,56 »). Il analyse ensuite la valeur sous la forme d'un code de devise ISO à trois lettres, suivi d'un point-virgule et d'un nombre formaté dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. Cette méthode devrait fonctionner pour la plupart des cas d'utilisation.

Les valeurs par défaut des autres champs d'instance de devise proviennent de la configuration du champ Devise FX que vous avez définie dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.** Pour définir explicitement ces champs, vous pouvez utiliser un script d'importation personnalisé qui définit ces champs sur les valeurs souhaitées, en utilisant éventuellement des valeurs d'une autre colonne d'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 différentes façons d'importer des données de devise FX.

Méthode	Description
Importer des données dans des tables de taux personnalisées	Méthode principale d'importation de taux personnalisés, autre que la modification directe des taux. Lorsque vous modifiez des taux existants, les valeurs de devise existantes qui utilisent ce taux ne sont pas mises à jour. **Remarque :** Ceci est spécifique à l'importation uniquement.

Exportation de devises FX

Il existe différentes façons d'exporter des données sur les devises FX.

Méthode	Description
Afficher le code XML	Affiche un fichier XML avec des enregistrements d'instance pour chaque champ Devise FX regroupé à l'intérieur de la charge utile XML.
Exporter vers XML	Affiche un XML de déchargement avec des décharges pour tous les enregistrements d'instance.
Exporter vers Excel/PDF	Utilise la méthode par défaut d'exportation de données qui extrait les données des champs à l'aide de `getDisplayValue()`. Pour les champs Devise FX, cette méthode renvoie une chaîne de devise formatée au format 1 234,56 $. Pour accéder directement à des informations spécifiques à l'intérieur d'un champ Devise FX sans aucune transformation, il vous suffit d'exporter cette colonne à l'aide de la remontée pas à pas.

Configurer les champs de devise

Configurez les valeurs par défaut pour la devise standard et la devise de change.

La configuration des valeurs par défaut est requise pour l'utilisation de la devise standard

Configurez les valeurs par défaut requises pour l'utilisation des champs de devise standard dans votre instance.

Contrôler la configuration et l'utilisation des champs de devise par défaut dans une instance

Vous pouvez contrôler la façon dont les champs de devise sont configurés et utilisés dans votre instance.

Ces propriétés sont disponibles pour 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.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés des champs de devise par défaut

Propriété	Description
glide.sys.audit_currency_value	Si **la valeur est vrai**, les champs de devise dans les enregistrements d'audit correspondent à la valeur saisie par l'utilisateur, au format USD. N° 1234.56. Si **la valeur est false**, la valeur est la valeur numérique dans la devise de la session. • Type : booléen • Valeur par défaut : **faux** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer les champs de devise par défaut dans les enregistrements d'audit
glide.currency_price.use_all_fraction_digits	Si **la valeur est Vrai**, les champs de devise comportent quatre décimales. Lorsque **la valeur est false**, deux décimales sont utilisées. • Type : booléen • Valeur par défaut : **faux** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Changer le nombre de décimales de la devise par défaut
glide.currency_price_optimizer.enabled	Si **la valeur est vrai**, l'optimiseur est utilisé. Si **la valeur est définie sur false**, l'optimiseur n'est pas utilisé. • Type : booléen • Valeur par défaut : **vrai** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer l'optimiseur de devise
glide.currency_price_optimizer.min_rows	Nombre minimum de lignes dans la table parente nécessaires pour l'optimiseur. Lorsqu'il y a moins de lignes que 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.

Propriétés des champs de devise par défaut (suite)

Propriété	Description
	nombre de lignes, l'optimiseur n'est pas utilisé. • Type : nombre • Valeur par défaut : **4** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer l'optimiseur de devise
glide.excel.convert_to_user_currency	Si **la valeur est vrai**, les champs de devise d'une table sont générés dans la devise de la session de l'utilisateur. • Type : booléen • Valeur par défaut : **faux** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Exporter des champs de devise vers Excel
glide.excel.fixed_currency_usd	Si **la valeur est définie sur true**, les champs de devise d'une table sont convertis en dollars américains. • Type : booléen • Valeur par défaut : **faux** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Exporter des champs de devise vers Excel
glide.system.locale	La valeur est au format Language.Country où la langue est un code de langue ISO 639 et le pays est un code de langue ISO 3166. En interne, cette valeur est utilisée telle que spécifiée par Java. Le paramètre régional du système doit figurer dans la liste des paramètres régionaux pris en charge par Java . • Type : chaîne • Valeur par défaut : vide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des champs de devise par défaut (suite)

Propriété	Description
	• Emplacement : **Propriétés système** > **Localisation de système** • Pour en savoir plus : Paramètres régionaux

Information associée

Exporter des champs de devise vers Excel

Changer le nombre de décimales de la devise par défaut

Vous pouvez spécifier le nombre de décimales stockées et utilisées dans les champs de devise et les calculs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Recherchez `glide.currency_price.use_all_fraction_digits`, puis réglez-le sur la valeur souhaitée.

Valeur	Description
faux	Utilise deux décimales.
VRAI	Utilise quatre décimales. Cette valeur est la valeur par défaut.

Configurer les champs de devise par défaut dans les enregistrements d'audit

Vous pouvez contrôler la valeur de devise stockée dans les enregistrements d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Recherchez `glide.sys.audit_currency_value`, puis réglez-le sur la valeur souhaitée.

Valeur	Description
faux	La valeur saisie dans l'enregistrement d'audit est la valeur numérique dans la devise de la session. Il

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
	n'inclut pas le code de devise. Cette valeur est la valeur par défaut.
VRAI	Valeur saisie par l'utilisateur au format USD. Par exemple, 1234.56.

Configurer l'optimiseur de devise

Vous pouvez configurer le système pour utiliser un optimiseur pour les champs de devise/prix afin d'accélérer la vue de liste (lecture des valeurs de devise/prix).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Pour activer l'optimiseur de devise, recherchez *`glide.currency_price_optimizer.enabled`*et définissez sur la valeur souhaitée.

Valeur	Description
faux	L'optimiseur n'est pas utilisé.
VRAI	Optimizer est utilisé. Cette valeur est la valeur par défaut.

3. Pour définir le nombre minimal de lignes nécessaires à l'optimiseur de devise, recherchez *`glide.currency_price_optimizer.min_rows`*et définissez sur la valeur souhaitée.
   La valeur par défaut est 4.

Conversions de devises par défaut

Les valeurs monétaires peuvent être converties en d'autres devises lorsqu'elles sont stockées et consultées.

Des conversions peuvent se produire dans ces situations.

- La valeur de devise est convertie en devise de référence lorsqu'elle est stockée, que ce soit lors d'une insertion ou d'une mise à jour. La valeur de la devise de référence est enregistrée ainsi que la valeur de la devise.
- La valeur de devise est convertie en devise de la session de l'utilisateur pour l'affichage.
- La valeur saisie dans un filtre est convertie en devise de référence à l'aide de la devise spécifiée dans le filtre.

Les taux de conversion sont stockés dans la table fx_rate. Chaque enregistrement contient le taux de conversion d'une devise donnée en euro. Les taux sont mis à jour quotidiennement à partir du site Web de la BCE par une tâche programmée appelée Chargement du taux de change de la BCE.

Une conversion d'une devise à une autre implique deux taux.

Traduction automatique

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

- Réel : dans la table fx_rate, chaque enregistrement contient le taux de conversion d'une devise donnée en euro.
- Attendu : dans la table fx_rate, chaque enregistrement contient le taux de conversion de l'euro vers la devise donnée.

Chaque fois que vous effectuez une conversion, elle utilise les taux de conversion les plus récents. Par conséquent, les calculs peuvent potentiellement donner des résultats inattendus. Par exemple :

- Des taux différents peuvent être appliqués à des valeurs de devise différentes lors du stockage de la valeur de devise de référence. Par conséquent, l'agrégation peut combiner des valeurs à des taux différents et les convertir à un autre taux.
- Une valeur de filtre est convertie aux taux actuels tandis que les valeurs qu'il filtre dans la base de données peuvent être converties à des taux différents. Un filtre pour 100 $ au taux d'aujourd'hui peut correspondre à une valeur de 99 $ obtenue au taux d'hier.

Remarque :
À des fins d'affichage, la valeur de devise utilisée correspond à celle saisie par l'utilisateur qui a été convertie en devise de session. Toutefois, pour l'agrégation et le filtrage, la valeur de devise de référence est utilisée. L'utilisation de la devise de référence permet de comparer les valeurs monétaires converties à des taux différents.

Planifier la tâche de mise à jour des taux

Planifiez le chargement du taux de change de la BCE pour effectuer un téléchargement nocturne des tables de conversion de devises à partir de la Banque centrale européenne.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajuster la fréquence de ce comportement ou le désactiver complètement. Pour plus d'informations sur la désactivation de la mise à jour planifiée régulière et la gestion manuelle du tableau des taux de change, consultez Utilisez vos propres taux de conversion de devises et Champs Devise FX.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche nommée **Récupérer les tarifs système**.
3. Modifiez le calendrier selon vos besoins.

Une fois la tâche exécutée, elle stocke et charge les taux à partir de la table Taux de change [fx_rate]. Accédez à la **Localisation de système** > **Taux de change** pour les voir.

Utilisez vos propres taux de conversion de devises

Toutes les conversions de devises sont basées sur les taux stockés dans la table Taux de change. Vous pouvez désactiver la mise à jour régulière de la Banque centrale européenne (BCE) et gérer la table manuellement.

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

Chargement du taux de change de la BCE charge les taux de change de la BCE pour les devises suivantes :

http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml .

Si la BCE ne fournit pas les taux journaliers pour une devise spécifique, vous pouvez saisir manuellement les taux dans le tableau des taux de change. Utilisez un jeu d'importation ou un autre service (par exemple, JSON ou SOAP) qui permet de charger davantage de taux de change. Vous pouvez ensuite ajouter une tâche planifiée similaire pour mettre à jour ces devises.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche nommée **Chargement du taux de change de la BCE**.
3. Dans le champ *Type de déclencheur* , sélectionnez **-- Aucun --** .
4. Saisissez les nouveaux taux de change manuellement ou à l'aide d'un jeu d'importation.

Configurer les valeurs par défaut requises pour l'utilisation de la devise FX

Configurez les valeurs par défaut requises pour l'utilisation des champs Devise FX dans votre instance.

Effectuez les tâches de configuration suivantes pour activer le traitement de devise FX :

Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée

Vous pouvez créer une table de taux personnalisée pour garantir des calculs reproductibles et cohérents. Dans une table de taux personnalisée, vous contrôlez les taux de conversion et la fréquence des conversions de taux. Si vous ne définissez pas de tables de taux personnalisées, les champs Devise FX utilisent la table Taux de change de conversion système [fx_system_rate], qui met à jour les taux quotidiennement à partir du site Web de la BCE (Banque centrale européenne).

Avant de commencer

Rôle requis : admin, currency_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un taux de conversion peut être cité de différentes manières.

- Taux de conversion directe (A -> B) qui peut être inversible ou non (c'est-à-dire qu'étant donné le taux R pour A -> B, le taux pour B -> A peut être dérivé comme 1/R).
- Taux de conversion indirect par l'intermédiaire d'une monnaie intermédiaire (A-> C et C-> B).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Étiquette** , saisissez le nom du taux de conversation.
   Par exemple, Convertir-US-Euro.
4. Dans le champ **Extension** , sélectionnez la table Taux de conversion de devise [fx_conversion_rate].
5. Complétez les champs restants pour créer la nouvelle table étendue.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une 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.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Accédez à la nouvelle table et renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Devise de départ	Devise à partir de laquelle convertir la table de conversion de taux. Par exemple, USD si vous effectuez une conversion à partir de dollars américains.
Devise d'arrivée	Devise vers laquelle convertir la table de conversion de taux. Par exemple, EUR si vous convertissez en Euros.
Début de parcours	Date/heure à partir de laquelle ce taux de change est valide, par exemple, 1er janvier 2020 00 :00 :00.
Fin de parcours	Date et heure jusqu'à laquelle ce taux de change est valide, par exemple, 30 janvier 2020 23 :59 :59.
Ordre	Ordre dans lequel une conversion de devise sélectionne les taux de change lorsque leurs périodes se chevauchent. Pour une date/heure et une paire de devises, s'il existe plusieurs taux avec un début de parcours inférieur ou égal à la date/heure et une fin de parcours supérieur ou égal à la date/heure, la conversion de devise sélectionne le taux d'ordre le plus bas.
Taux	Taux de conversion réel, stocké sous forme décimale avec six décimales.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Après avoir créé la table de taux personnalisée :

1. Remplissez manuellement la table ou importez des données pour la remplir.
2. Pour utiliser cette table de taux globalement, modifiez la `glide.currency2.system_rate_table` propriété système.

   Pour l'utiliser pour un champ de devise FX spécifique, modifiez le paramètre du champ **Table de taux de conversion** dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.**

Information associée

Valeurs de devises FX à l'importation et à l'exportation

Configuration des paramètres globaux de devise FX

Spécifier la table des taux et la source de date pour les conversions de devises

Configuration des paramètres globaux de devise FX

Avant de configurer et d'utiliser FX Currency, examinez les propriétés système connexes pour confirmer ou modifier son comportement par défaut.

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

Les valeurs globales par défaut que vous établissez dans les propriétés système appliquent l'option de configuration à tous les champs Devise FX. Vous pouvez ensuite les personnaliser pour des attributs de dictionnaire spécifiques dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.** Lorsque vous créez une configuration de devise, elle applique ces paramètres uniquement au champ Devise FX auquel vous l'ajoutez. Pour en savoir plus sur les configurations de devises FX, reportez-vous à Configuration du comportement du champ Devise FX.

Les paramètres de configuration de devise FX pour des champs Devise FX spécifiques sont prioritaires sur les propriétés système. Les administrateurs peuvent définir une configuration globale pour une propriété, puis appliquer des exceptions champ par champ.

- Si vous modifiez les valeurs par défaut du système, à l'exception de `display_digits` et `display_value`, les modifications s'appliquent uniquement aux valeurs mises à jour et nouvelles.
- Les valeurs et données existantes ne changent pas, mais s'affichent différemment en fonction de la configuration.

Important :
Ne modifiez pas directement la table Devise [fx_currency]. Le système conserve cette table et vos changements peuvent avoir des conséquences inattendues.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.**
2. Passez en revue les valeurs par défaut du système et apportez les modifications souhaitées.

Propriétés et attributs du champ Devise FX

Propriété système	Mappage de configuration de devises FX	Description
glide.currency2.display_digits	currency_display_digits	Nombre par défaut de chiffres affichés dans les champs Devise FX. **Remarque :** Dans un formulaire, les champs Devise FX affichent le nombre de chiffres que vous saisissez, jusqu'à 12 chiffres. ○ **Type : nombre** ○ **Valeur par défaut** : -1, ou devise par défaut ○ **Options disponibles** : 0–12 ○ **Développement** : GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.display_value	currency_display_value	Valeur d'affichage de la devise par défaut renvoyée par `getDisplayValue()`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système	Mappage de configuration de devises FX	Description
		○ **Type** : chaîne ○ **Valeur par défaut** : as_entered ○ **Options disponibles** : ▪ as_entered : valeur de devise saisie par l'utilisateur ▪ in_session_currency : valeur de la devise saisie par l'utilisateur et convertie en devise de session ▪ in_reference_currency : valeur de la devise saisie par l'utilisateur, convertie en devise de référence ○ **Développement** : GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.system_rate_table	conversion_rate_table	Table de taux de conversion utilisée pour effectuer des conversions de devises. Par défaut, la source des conversions de devises est la table Taux de conversion de devise système [fx_system_rate], qui stocke les taux de référence quotidiens récupérés auprès de la Banque centrale européenne. Si vous avez défini une table de taux personnalisée, vous pouvez modifier la table de taux utilisée dans les conversions de devises. ○ **Type** : chaîne ○ **Valeur par défaut** : fx_system_rate ○ **Options disponibles** : Toute table étendant la table **Taux de conversion de devise** [fx_conversion_rate] ○ **Pour en savoir plus** : Comprendre comment fonctionnent les conversions des champs de devise FXet Conversions de devises 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 système	Mappage de configuration de devises FX	Description
		○ **Développer** : GlideCurrencyConverter GlideCurrencyExchangeValue
glide.currency2.default_reference_currency	reference_currency	Code de devise ISO à trois chiffres utilisé pour la devise de référence. La devise de référence par défaut pour les champs Devise FX est la devise de référence du système. ○ **Type** : chaîne ○ **Valeur par défaut** : si vous définissez *glide.system.reference_currency* sur true, le code de devise ISO à trois chiffres déterminé par *glide.system.reference_currency.co* Si la valeur est définie sur false, les paramètres régionaux du système sont les paramètres par défaut. ○ **Pour en savoir plus** : Session et devise de référence ○ **Développer** : GlideElementCurrency2

Ajouter un champ Devise FX à une table

Avant d'utiliser et de configurer un champ Devise FX, vous devez d'abord l'ajouter à une table existante ou à une nouvelle table dans **Définition du système** > **Tables.**

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous créez une table personnalisée, nommée Transactions, qui stocke des informations transactionnelles et contient un champ Devise FX appelé coût.

Procédure

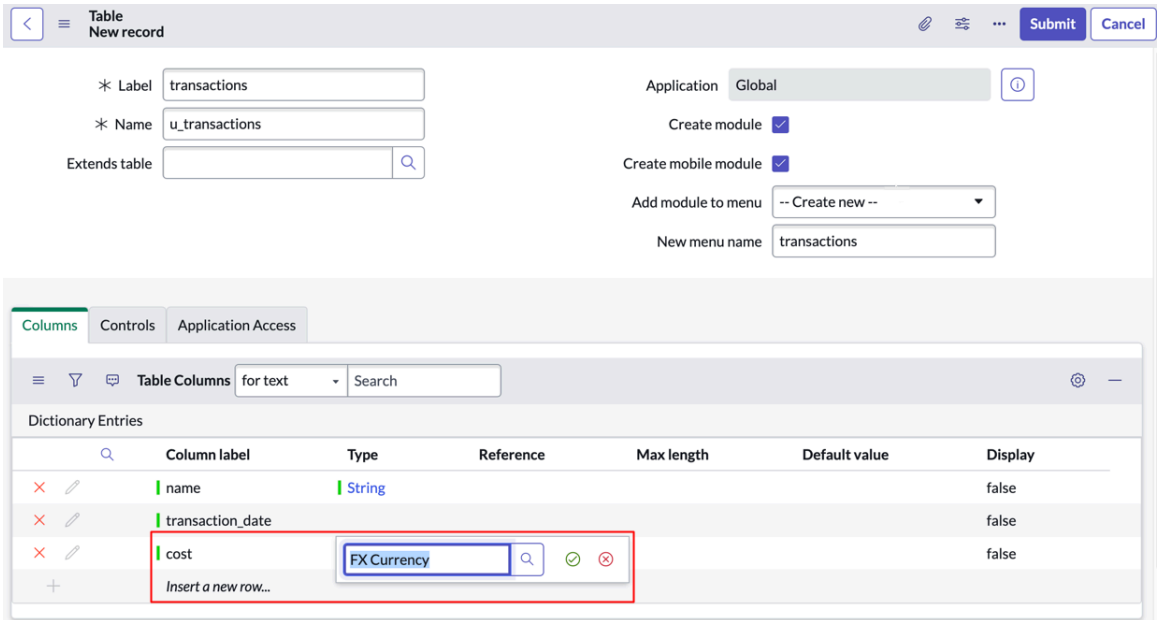
1. Suivez les procédures normales pour ajouter une table ou accéder à une table existante.
   Pour en savoir plus sur la création et la modification des tables dans une instance, consultez Créer une table .
2. Dans la section **Colonnes** , utilisez la liste incorporée **Colonnes de table** pour ajouter des colonnes à la table.
3. Dans le champ **Étiquette de colonne** , entrez le nom de colonne.
   Par exemple, le coût.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Type** , sélectionnez **Devise FX** comme type de champ.

Example



5. Si nécessaire, entrez d'autres paramètres requis.

> **Remarque :**
> Ne modifiez pas la valeur **de longueur maximale** pour la **devise FX** dans les tables personnalisées. **La longueur maximale** doit être 32 (par défaut).

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration du comportement du champ Devise FX

Après avoir établi les valeurs par défaut de la devise globale, vous pouvez créer des configurations personnalisées de devise FX pour des champs de table spécifiques. Identifiez les champs de table qui utilisent Devise FX et définissez comment les calculs de conversion de devise doivent être effectués, affichés, filtrés et agrégés.

Pour chaque champ sélectionné qui utilise Devise FX, vous configurez les paramètres qui :

- Contrôlez l'affichage de la précision décimale et des devises dans les listes, les formulaires et les rapports.
- Identifiez le code de devise de référence pour convertir les valeurs de devise saisies dans un champ Devise FX en devise commune pour les agrégations de rapports.
- Identifiez la table de taux et la source de données à utiliser pour les conversions de devises.
- Spécifiez les champs Taux et Cible à utiliser pour filtrer les taux de conversion 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 créez une configuration de devise, elle applique ces paramètres uniquement au champ Devise FX auquel vous l'ajoutez. Une configuration de devise FX a priorité sur les propriétés système globales que vous avez établies dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**

Pour en savoir plus sur les valeurs par défaut des devises mondiales, reportez-vous à Configuration des paramètres globaux de devise FX.

Vous pouvez modifier les valeurs par défaut à tout moment. Cela n'affecte pas les valeurs existantes, mais cela peut rendre difficile l'utilisation des valeurs existantes.

- Par exemple, si vous modifiez le champ **Devise de référence** dans l'onglet Devise, les enregistrements d'instance existants comportent l'ancienne devise de référence, mais les nouveaux enregistrements d'instance comportent la nouvelle devise de référence. Vous ne pouvez pas effectuer une opération telle que l'agrégation de sommes, car les valeurs de référence sont exprimées dans des devises différentes.
- Toutefois, étant donné que la devise de référence réelle dans la table Instance de devise [fx_currency2_instance] est accessible dans un champ Devise FX, vous pouvez utiliser n'importe quel script qui effectue cette agrégation.

Identifier le champ Devise FX et ses paramètres d'affichage

Spécifiez la table et le champ dans la table (par exemple, coût) auxquels la configuration de devise FX s'applique. Ensuite, sélectionnez les paramètres d'affichage de la précision décimale et de la devise pour le champ.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, currency_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table qui contient l'attribut Dictionnaire de devises FX.
   Par exemple, si vous avez créé une table personnalisée qui stocke des informations transactionnelles et contient un champ Devise FX, sélectionnez-la dans la liste des tables. Pour en savoir plus sur la création de tables dans une instance, consultez Créer une table .
4. Dans le champ **Champ** , sélectionnez la colonne avec le type de champ Devise FX.
   Par exemple, si vous avez créé une colonne de table personnalisée pour la saisie du coût de transaction, sélectionnez-la dans la liste des champs de la table.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur l'onglet Affichage.
7. Dans le champ **Afficher les chiffres** , sélectionnez le nombre de chiffres qui doivent apparaître après la virgule décimale dans les listes et les rapports.

Option	Description
Devise par défaut	Nombre de chiffres qui apparaissent sur les listes et les formulaires, en fonction de ce qui est approprié et habituel pour la devise spécifiée elle-même. Par exemple : ○ USD : deux chiffres apparaissent après la décimale, par exemple, 12,33. ○ Dinar : Trois chiffres apparaissent après la décimale, par exemple, 69,535.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ Yen : aucun chiffre n'apparaît après la décimale, car le yen n'utilise pas de centimes et les chiffres arrondissent à la valeur la plus récente. Par exemple, une valeur monétaire calculée de 69,535 est arrondie à 67 yens et apparaît comme suit.
0–12	Nombre spécifique de chiffres qui doivent apparaître après la décimale, avec des valeurs sélectionnables de 0 à 12. Si vous sélectionnez plus de 1, les valeurs sont remplies de zéros. ○ Par exemple, si vous sélectionnez 3 et que la valeur calculée est 1,1, la valeur de la devise apparaît comme 1,100. ○ Si vous sélectionnez 5, cette valeur apparaît sous la forme 1,10 000.

Remarque :
Dans un formulaire, les champs Devise FX affichent le nombre de chiffres saisis par l'utilisateur, jusqu'à 12 chiffres.

8. Dans le champ **Devise de la valeur d'affichage** , sélectionnez la valeur de devise qui apparaît dans le champ Devise FX désigné sur les formulaires et les listes.

Option	Description
Utiliser la valeur globale par défaut	Utilisez la valeur globale par défaut que vous avez établie dans la `glide.currency2.display_value` propriété système dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**
Afficher tel que saisi	Valeur de la devise, telle que saisie dans le champ Devise FX désigné. Par exemple, si les paramètres régionaux de l'utilisateur sont Dollars américains, la valeur s'affiche en euros s'il sélectionne l'euro comme devise au cours d'une session d'entrée.
Afficher dans la devise de la session	Valeur de devise saisie dans le champ Devise FX désigné, convertie en devise de session. ○ Par exemple, si les paramètres régionaux de l'utilisateur sont les États-Unis, la devise de la session est exprimée en dollars américains. ○ Si les paramètres régionaux de l'utilisateur sont Japon, la devise de la session s'affiche en yen. Pour en savoir plus sur les paramètres régionaux de l'utilisateur, reportez-vous à Paramètres régionaux.
Afficher dans la devise de référence	Valeur de devise saisie dans le champ Devise FX désigné, convertie en devise de référence désignée dans le champ **Devise de référence** de l'onglet Référence. Par exemple, si vous saisissez le montant de la devise en euros, il est converti et apparaît en dollars américains s'il s'agit de la devise de référence désignée. Pour en savoir plus sur la devise de référence, reportez-vous à Définir la devise de référence.

9. Dans le champ **Source d'agrégation** , sélectionnez le type de devise à utiliser lors de l'agrégation des montants en devise pour le champ désigné 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.

Option	Description
Utiliser la valeur globale par défaut	Utilisez la valeur globale par défaut que vous avez établie dans la `glide.currency2.default_reference_currency` propriété dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**
En tant que valeurs saisies	Valeurs de devises, telles que saisies dans le champ Devise FX désigné. **Remarque :** Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez rencontrer des situations où les montants saisis dans des devises différentes ne peuvent pas être agrégés dans les rapports. Par exemple, si vous saisissez des montants en devise en dollars américains, en yen et en euros, les montants ne peuvent pas être agrégés correctement ou peuvent entraîner des totaux erronés.
Valeurs de référence	Valeurs de devises, telles qu'elles sont saisies dans le champ Devise FX désigné, converties en devise de référence que vous désignez dans le champ **Devise de référence** de l'onglet Référence. Par exemple, si vous désignez USD comme devise de référence, les valeurs saisies dans ce champ sont converties en devise de référence, quelle que soit la devise dans laquelle vous les avez saisies. Les valeurs de devise qui apparaissent dans les rapports sont les valeurs de référence converties agrégées.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir la devise de référence

Définissez la devise de référence pour le champ Devise FX désigné. Le Now Platform utilise la devise de référence pour convertir les valeurs saisies dans le champ Devise FX en une devise commune à des fins d'agrégation de rapports.

Avant de commencer

Rôles requis : admin

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet Devise.
2. Dans le champ **Devise de référence** , sélectionnez le code de devise ISO à trois chiffres utilisé pour la devise de référence.
   Par exemple, sélectionnez **USD** si les valeurs de devise exprimées dans différentes devises sont converties en dollars américains pour l'agrégation de rapports.
   Pour utiliser la devise de référence globale par défaut que vous avez établie dans la `glide.currency2.default_reference_currency` propriété dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**
3. Dans le champ **Source de la devise de référence** , désignez la source de 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.

- Pour l'utiliser comme source de sa devise de référence lors de la création ou de la mise à jour d'une valeur de devise pour ce champ Devise FX, sélectionnez le champ de remontée pas à pas.
  - Par exemple, `Coût` est un champ de devise FX et `my_currency` est un champ de référence ou de chaîne dans la table Devise [fx_currency] qui contient un code de devise tel que USD.
  - Lorsque vous créez une configuration de devise FX pour le champ `Coût` , vous sélectionnez `my_currency` comme devise de référence.
- Si vous ne souhaitez pas sélectionner la devise de référence à partir d'un autre champ, sélectionnez **--Aucun--**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Spécifier la table des taux et la source de date pour les conversions de devises

Identifiez la table de taux et la source de données à utiliser pour les conversions de devises pour le champ Devise FX désigné.

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet Table d'évaluation.
2. Dans le champ **Table de taux de conversion** , sélectionnez la table de taux utilisée pour les conversions de valeurs de devise dans le champ Devise FX :
   - Pour utiliser la table de taux système par défaut que vous avez définie dans la *`glide.currency2.system_rate_table`* propriété dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**, sélectionnez **Taux de conversion de devise système**. Ce tableau stocke les taux de référence quotidiens récupérés auprès de la Banque centrale européenne.

     Pour en savoir plus sur la table des tarifs système, reportez-vous à Conversions de devises par défaut.
   - Si vous avez défini une table de taux personnalisée, vous pouvez la sélectionner pour l'utiliser dans les conversions de devises pour le champ Devise FX. Pour en savoir plus sur la façon de définir des tables de taux personnalisées, reportez-vous à Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée.
3. Dans le champ Source de la **date de conversion** , sélectionnez le champ à utiliser comme source de la date et de l'heure de conversion de devise pour le champ Devise FX :
   - Pour utiliser la date et l'heure auxquelles l'utilisateur effectue la conversion de devise, sélectionnez **--Aucun--**.
   - Pour utiliser comme source de la date et de l'heure de conversion de devise, sélectionnez le champ de remontée pas à pas.

     Par exemple, pour effectuer la conversion de devise en fonction des taux de change en vigueur, sélectionnez un champ de date de transaction. Ainsi, si vous avez effectué la transaction le 15 juillet et que vous effectuez la conversion de devise le 31 juillet, elle utilise les taux de conversion de devise en vigueur le 15 juillet.
4. 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.

Information associée

Comprendre comment fonctionnent les conversions des champs de devise FX

Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée

Sélectionner les champs de la table cible et taux utilisés pour le filtrage

Spécifiez éventuellement les champs de table de taux et de table cible à utiliser pour filtrer les informations sur le taux de conversion.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous gérez des interfaces avec plusieurs systèmes ERP, vous avez des taux de conversion de devises uniques à chaque ERP, mais vous gérez tous les taux dans une seule table.

- Pour identifier les taux d'un système ERP spécifique, il existe un champ **Système** dans la table des taux qui contient des entrées identifiant chaque système ERP, par exemple, ABC, XYZ. Dans la table cible avec le champ Devise FX, vous disposez d'un champ portant le même nom pour identifier les taux de conversion requis pour des systèmes ERP spécifiques.
- Lorsque vous effectuez des conversions de devises et que les entrées de champ de la table Taux et Cible correspondent, elle utilise les taux propres à cet ERP spécifique.

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet Filtre de taux.
2. Dans le champ **Champ de table de taux** , sélectionnez le champ de la table de taux à mettre en correspondance avec le champ de table cible spécifié pour le filtrage des taux de conversion.
   Sélectionnez **--Aucun--** Ignorez l'utilisation d'un champ de table de taux pour le filtrage du taux de conversion.
3. Dans le champ **Champ de table cible** , sélectionnez le champ de la table cible à mettre en correspondance avec le champ de table de taux spécifié pour le filtrage de taux.
   Sélectionnez **--Aucun--** Ignorez l'utilisation d'un champ de table cible pour le filtrage des taux.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Comprendre les valeurs de devises FX dans les listes et les rapports

Comprendre les valeurs de devises FX dans les formulaires

Mise à jour de l'enregistrement de l'instance de devise

Si vous disposez d'un rôle de currency_instance_admin, vous pouvez examiner et modifier les détails d'une entrée de devise dans un champ Devise FX. Vous ne pouvez pas modifier la devise et la valeur de référence, car elles sont calculées automatiquement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, currency_instance_admin, avec accès ACL au champ Devise FX.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement d'instance de devise en utilisant l'une des méthodes suivantes :
2. 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.

Instance de devise

Champ	Description
Montant	Montant de la devise que vous avez saisi dans le champ Devise FX, formaté en fonction du code de devise dans vos paramètres régionaux d'utilisateur. Le montant est stocké en interne sous la forme d'un code de devise et d'une valeur numérique de 12 chiffres maximum. Par exemple, `USD ; 1234.56`. **Remarque :** La valeur de la devise comporte deux parties : le montant de la devise et un code de devise. Le montant est stocké sous la forme d'une valeur décimale, par exemple, `1234,56`.
Code de devise	Code ISO à trois lettres qui identifie la devise que vous sélectionnez pour le montant en devise. Par exemple, USD pour le dollar américain ou EUR pour l'euro.
Taux de conversion	Taux de conversion utilisé pour calculer la valeur de la devise de référence. Il convertit une valeur de devise de session, exprimée dans une devise, vers une autre et la stocke comme référence à un enregistrement dans la table Taux de conversion de devise [fx_conversion_rate]. Le taux de conversation est basé sur les paramètres de **table de taux de conversion** et de source de date de **conversion** pour le champ Devise FX dans l'onglet Taux de la configuration de devise FX. Pour en savoir plus sur ces paramètres, reportez-vous à Configuration du comportement du champ Devise FX. Vous pouvez modifier ou sélectionner le taux de conversion en fonction de vos besoins.
Montant de référence	Montant calculé en devise de référence. Le Now Platform convertit la valeur de devise saisie dans le champ **Montant** en une devise de référence commune. Il utilise les paramètres des champs **Source de la devise de référence** et **Devise de référence** dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX** pour ce faire. Vous ne pouvez pas modifier le montant de référence calculé. **Remarque :** Pour en savoir plus sur les devises de référence, reportez-vous à Définir la devise de référence.
Code de devise de référence	Code ISO à trois lettres qui identifie la devise de référence, par exemple, USD, vers laquelle la valeur de devise saisie a été convertie. Vous ne pouvez pas modifier le code de devise de référence.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Références de l'administration des devises

Les sections suivantes affichent les propriétés associées à l'administration des devises.

Cycle de vie des enregistrements contenant des champs Devise FX

Le comportement des champs Devise FX varie au cours du traitement qui se produit pendant la durée de vie d'un enregistrement qui les contient.

Traduction automatique

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

Insérer / Mettre à jour

Le champ Devise FX indique un enregistrement d'instance de devise [fx_currency2_instance]. Lorsque vous modifiez la valeur de devise dans un champ Devise FX, ce champ détermine le taux de conversion et calcule la devise de référence avant :

- Les *`before`* règles métier s'exécutent.
- Les *`after`* règles métier s'exécutent et comprennent tout autre changement que vous avez pu apporter aux *`before`* règles métier.

Remarque :
Si le champ Devise FX contient un code de devise non valide, une condition d'exception peut apparaître avant que ces deux étapes ne se produisent.

Audit

Étant donné qu'un champ Devise FX pointe vers un enregistrement d'instance de devise qui stocke plusieurs valeurs, la chaîne d'audit est un composite qui contient ces informations. La chaîne stockée dans la table Audit système [sys_audit] est au format `EUR ; 111.222; 4555525f5553445f3230313931323033`, avec les valeurs suivantes, séparées par des points-virgules :

- Code de devise ISO à trois lettres. Par exemple, `EUR`.
- Montant en tant que nombre non formaté. Par exemple, `111.222`.
- Identificateur système (sys_id) de l'enregistrement du taux de conversion dans la table Taux de conversion de devise [fx_conversion_rate]. Par exemple, `4555525f5553445f3230313931323033`.

Lors de la création de lignes d'historique pour un utilisateur, la chaîne auditée est mise en forme à l'aide des paramètres régionaux de l'utilisateur. C'est au format de `111,22 € ; 2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59; fx_system_rate`, avec les valeurs suivantes, séparées par des points-virgules :

- Chaîne de devise formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. Par exemple, `111,22 €`.
- Début de l'intervalle de fin, tel qu'exprimé dans l'enregistrement du taux de conversion dans la table Taux système [fx_system_rate]. Par exemple, `2019-12-03 17 :00 :00-3000-01-01 23 :59 :59`.
- Nom de la table de taux de conversion. Par exemple, `fx_system_rate`.

Champs d'instance de devise parcourable par point

Vous pouvez remonter pas à pas certains champs de l'enregistrement Instance de devise [fx_currency2_instance], et les valeurs de champ stockées dans la base de données sont cohérentes les unes avec les autres. Toutefois, dans le script, étant donné que les champs peuvent être modifiés individuellement et que vous ne modifiez qu'une partie des champs, ils peuvent être incohérents.

Code de devise

Le champ **Devise** n'est pas un champ de référence, vous pouvez donc le définir sur n'importe quelle valeur. Toutefois, si vous saisissez un code de devise non valide, un message d'exception est généré. Une valeur vide est considérée comme un code de devise de 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.

Conditions de la requête

Vous pouvez ajouter des conditions de requête sur les champs de type « remontée pas à pas » de la table d'instance. Toutefois, lorsque la valeur de condition de la requête est dans un format spécial avec un code de devise et un montant, elle est traitée comme une condition composée sur les champs de remontée pas à pas. La valeur doit être au format XYZ,abc où :

- XYZ est un code de devise, et
- ABC est un montant.

Par exemple, USD, 12,34.

Une condition telle que coût>USD,12.34 est traitée comme coût.currency>USD ET coût.montant12.34.

Lorsque le deuxième opérande est un autre champ Currency2, la condition se traduit de la même manière :

cost1>cost2 est traité comme cost1.currency=cost2.currency ET cost1.amount>cost2.amount.

Now Platform Traduction et localisation

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

Infrastructure de localisation	Localisation de système	Traduction dynamique
		
Communiquez avec des utilisateurs du monde entier grâce à une traduction standardisée partout sur le Now Platform.	Configurez la traduction basée sur la localisation et la prise en charge des devises pour les utilisateurs de votre instance, où qu'ils se trouvent dans le monde.	Fournissez une expérience localisée solide aux utilisateurs, avec une traduction active pour la langue saisie par l'utilisateur.

Infrastructure de localisation

Profitez d'une communication claire à travers le Now Platform. L'application Infrastructure de localisation traduit des éléments, de Catalogue de services l'aide, Agent virtuelModèles de documentsetc. Compréhension du langage naturel gère les entrées linguistiques couramment exprimées par 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.

Localisation du système

Offrez à vos utilisateurs une assistance spécialisée avec la localisation de système. Définissez les paramètres régionaux et ajustez les paramètres de localisation pour afficher l'heure, la date et la devise spécifiques aux utilisateurs. Plusieurs langues sont disponibles sur le Now Platform, ainsi que des options permettant de créer des traductions personnalisées pour ServiceNow les documents, ainsi que pour les langues qui ne sont pas traduites sur la plateforme.

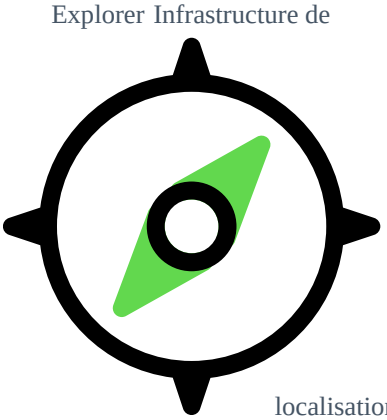
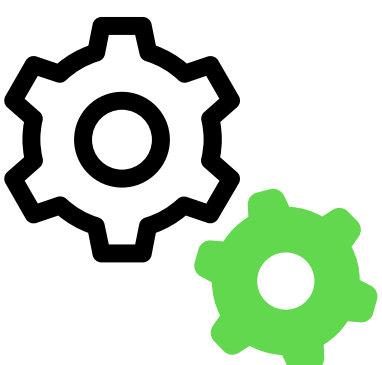
Traduction dynamique

Traduisez la langue des utilisateurs dans toutes les applications sur . gère l'interprétation pour le texte saisi dans les formulaires, les Now Platformfenêtres, entre autres. IBM Watson Assistant, Microsoft Azureet Google Cloud Service de traduction sont pris en charge par défaut ; ajoutez d'autres fournisseurs de service souhaités à votre instance à l'aide Hub d'intégrationde . Traduction dynamiqueMessagerie instantanée d'agent

Infrastructure de localisation

L'application ServiceNow® Infrastructure de localisation normalise et améliore le processus de traduction des artefacts sur l'ensemble de la plateforme grâce à des workflows configurables. Ces artefacts comprennent ServiceNow® Catalogue de services des éléments, Agent virtuel des rubriques, Compréhension du langage naturel des modèles et Modèles de documents des fichiers .ServiceNow® HR Service Delivery

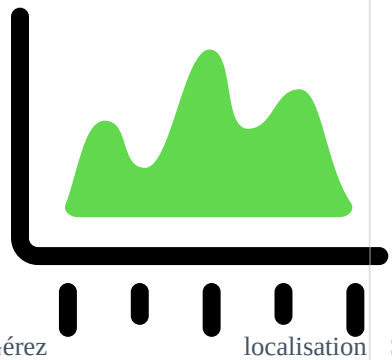
Premiers pas

Explorer Infrastructure de	Configurer Infrastructure de	Demander des
		
localisation comment gère les Infrastructure de localisation traductions et les artefacts.	localisation Découvrez et implémentez la localisation pour votre instance.	traductions Configurez des demandes de traductions et de localisation.

Traduction automatique

effectuer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 projets de traduction	Surveillance Infrastructure de localisation	Référence Infrastructure de localisation
		
Créez et approuvez des projets, et traduisez des tâches et des artefacts de localisation uniques ou groupés.	Gérez Infrastructure de localisation les performances et le comportement.	Suivre vous avec la terminologie spécifique et d'autres documents de Infrastructure de localisation référence.

Familiarisez-

Dépannage et demande d'aide

- Forums de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Infrastructure de localisation

Découvrez l'application Infrastructure de localisation qui simplifie le processus de localisation et permet aux entreprises d'offrir une expérience utilisateur transparente dans plusieurs langues.

Vue d'ensemble de Infrastructure de localisation

Cela Infrastructure de localisation rationalise le processus d'adaptation et de traduction ServiceNow des instances pour répondre aux besoins des différentes régions et langues. Avec cette application, les utilisateurs peuvent créer et gérer des projets de traduction, affecter des tâches aux traducteurs et suivre l'avancement. Le prend Infrastructure de localisation également en charge la création de modules linguistiques, qui contiennent du contenu traduit pour des langues spécifiques. Les entreprises peuvent s'assurer que leurs ServiceNow instances sont accessibles et conviviales pour les utilisateurs du monde entier en réduisant le temps et les efforts nécessaires à la localisation.

Infrastructure de localisation avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Définissez et utilisez des artefacts de langage personnalisés, en plus d'installer des modules d'extension de produit spécifiques à l'artefact.	Configurations des artefacts	Administrateurs
Personnaliser Infrastructure de localisation les flux de travail et les préférences de traduction	paramètres Infrastructure de localisation	Administrateurs

Traduction automatique

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

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Demander des traductions	Demander des traductions	Administrateurs, éditeurs, gestionnaires et demandeurs
Gérer les projets de traduction	Créer un projet de localisation	Gestionnaires
Regrouper des projets de traduction	Ajouter un élément de demande de localisation à un projet	Gestionnaires
Réaliser des projets de traduction	Exécuter une tâche de localisation	Prestataires
Approuver et publier des localisations et des traductions	Approuver une tâche de localisation	Prestataires
Utilisez des artefacts dans la localisation, avec prise en charge de Agent virtuel et plusieurs autres ServiceNow produits.	Artefacts pris en charge dans Infrastructure de localisation	Administrateurs, gestionnaires et utilisateurs

Artefacts pris en charge dans Infrastructure de localisation

Infrastructure de localisation étend ses options de cadre de travail à certains artefacts et traduit le contenu des éléments d'artefacts.

Avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer), certains artefacts sont disponibles par défaut. Certains artefacts nécessitent l'installation des modules d'extension de produit spécifiques à l'artefact.

Artefacts disponibles avec Infrastructure de localisation l'installation

Les artefacts suivants sont disponibles avec l'installation de Infrastructure de localisation:

- Élément de catalogue (Catalogue de services)
- Modèle NLU (Compréhension du langage naturel modèles)
- Sondages (Évaluations et Enquêtes)

Artefacts disponibles avec les modules d'extension spécifiques à l'artefact

Les artefacts suivants sont disponibles avec l'installation de modules d'extension de produit spécifiques à Artifact après l'installation de Infrastructure de localisation.

- Agent virtuel Rubrique : disponible avec l'activation du module d'extension Glide Agent virtuel Lite (com.glide.cs.chatbot.lite).
- Contenu du bloc de modèle de document : disponible avec l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App : Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- Modèle de document HTML : disponible avec l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App : Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Traduction automatique

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

- Base de connaissances Article : disponible avec l'activation du module d'extension Gestion des connaissances Advanced [com.snc.knowledge_advanced] et en définissant `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` la propriété sur vrai.
- Notifications par e-mail, modèles d'e-mail et mise en page des e-mails : disponibles avec l'activation du module d'extension Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation).

Infrastructure de localisation Prise en charge des Catalogue de services éléments

Infrastructure de localisation active la traduction d'éléments lorsqu'un élément de Catalogue de services catalogue est demandé pour traduction dans une langue et qu'un élément demandé de localisation (LRITM) est créé.

Localisation d'éléments Catalogue de services

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes pour Infrastructure de localisation traduire les Catalogue de services éléments.

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec l'artefact d'élément de catalogue. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à paramètres Infrastructure de localisation.
- Créez des LRITM en demandant des traductions dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez le contenu des éléments directement à l'aide de Catalogue de services l'option Modifier les traductions.
- Lisez, modifiez et traduisez automatiquement le contenu, envoyez le contenu à TMS, envoyez le contenu par e-mail, exportez et importez le contenu de l'élément Catalogue de services .

  Remarque :
  Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.
- Surveillez l'intégrité globale de la Catalogue de services localisation des éléments à partir du Tableau de bord Localization Insights.

Pour demander des traductions pour un élément de catalogue, consultez Demander des traductions pour des éléments de Service Catalog.

Infrastructure de localisation Prise en charge du générateur de catalogue dans Catalogue de services

Infrastructure de localisation Permet la traduction d'éléments directement à partir du tableau de bord du générateur de Catalogue de services catalogue dans Catalogue de services.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur le tableau de bord du générateur de catalogue lorsque Catalogue de services le module d'extension d'installation Infrastructure de localisation (`com.glide.localization_framework.installer`) est installé :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'onglet État de la **traduction** qui s'affiche lorsqu'un Catalogue de services élément est sélectionné pour effectuer les tâches suivantes :
  - Affichez la liste de toutes les langues actives.
  - Demandez la traduction des Catalogue de services éléments directement à l'aide de l'option **Demander une traduction** si la *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode* propriété est définie sur vrai.

    Remarque :
    Vous pouvez demander des traductions pour les éléments dans les langues actives uniquement si le Infrastructure de localisation paramètre est disponible pour la langue concernée.

  - Affichez l'état de traduction des Catalogue de services éléments.

    Remarque :
    L'état de traduction Catalogue de services des éléments dépend de l'état et de l'achèvement Infrastructure de localisation des tâches du planificateur.

  - Utilisez l'option **Modifier la traduction** si la *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode* propriété est définie sur faux, afin de pouvoir traduire automatiquement et publier les traductions sur l'interface utilisateur ad hoc.

    Remarque :
    L'option de traduction automatique n'est disponible que si le Infrastructure de localisation paramètre est disponible pour cette langue particulière.

- Demander les traductions des éléments lors de leur Catalogue de services création.

Pour plus d'informations sur l'intégration à Catalog Builder, consultez Intégration Infrastructure de localisation de Localization Framework à Catalog Builder .

Concepteur d'agent virtuelintégration avec Infrastructure de localisation

L'intégration de vous Infrastructure de localisation permet de traduire Agent virtuel des rubriques à l'aide des modes de traduction pris en charge par Infrastructure de localisation avec ou sans tâche de Concepteur d'agent virtuel localisation.

Localisation des Agent virtuel rubriques

L'intégration de Concepteur d'agent virtuel vous Infrastructure de localisation permet d'effectuer les tâches suivantes.

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec l'artefact Agent virtuel . Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à paramètres Infrastructure de localisation.
- Traduisez le contenu directement à partir de à Concepteur d'agent virtuel l'aide de l'option de modification.
- Lisez, modifiez, traduisez automatiquement, exportez et importez le contenu de la Agent virtuel rubrique à partir de si l'artefact Agent virtuel est configuré dans les paramètres de Concepteur d'agent virtuel localisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :

- **Remarque :**
  Vous avez besoin du rôle localization_editor pour modifier le contenu traduit directement à partir de l'interface utilisateur de comparaison Concepteur d'agent virtuel . Pour plus d'informations sur le rôle localization_editor, reportez-vous à Rôles Infrastructure de localisation.

- Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Demander des traductions à partir de Concepteur d'agent virtuel.

  Remarque :
  La demande de traductions crée des tâches de localisation. Vous avez besoin du rôle localization_requester pour demander des traductions.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.
- Surveillez l'intégrité globale de la Agent virtuel localisation des rubriques à partir du Tableau de bord Localization Insights.

Pour plus d'informations sur la localisation des Agent virtuel rubriques dans , Concepteur d'agent virtuelconsultez Agent virtuel Localisation .

Infrastructure de localisation Prise en charge des Compréhension du langage naturel modèles

Infrastructure de localisation s'intègre à Console NLU pour traduire les Compréhension du langage naturel modèles ainsi que leurs intentions, énoncés et entités associés dans plusieurs langues.

Localisation de Compréhension du langage naturel modèles

L'intégration de Infrastructure de localisation vous Console NLU permet d'effectuer les tâches suivantes.

- Configurez automatiquement l'artefact NLU de modèle dans la table Configuration des artefacts [sn_lf_config] avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).
- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec Compréhension du langage naturel des artefacts de modèle. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à paramètres Infrastructure de localisation.
- Demandez des traductions pour Compréhension du langage naturel les modèles et traduisez le contenu de la tâche de localisation à l'aide des modes de traduction.

  Remarque :
  Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Traduisez le Compréhension du langage naturel contenu des modèles directement à partir du Console NLUfichier .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Seuls les utilisateurs disposant du rôle localization_editor peuvent traduire du contenu sur l'interface utilisateur de comparaison du Compréhension du langage naturel modèle dans .Console NLU Pour plus d'informations sur le rôle localization_editor, reportez-vous à Rôles Infrastructure de localisation.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.

Remarque :
La localisation des modèles nécessite un mappage entre les Compréhension du langage naturel modèles dans une langue et leur équivalent dans d'autres langues pour utiliser la prise en charge de l'infrastructure de Compréhension du langage naturel localisation.

Pour plus d'informations sur la localisation des Compréhension du langage naturel modèles, consultez Traduire des modèles NLU .

Infrastructure de localisation prise en charge des enquêtes

Infrastructure de localisation active la traduction des éléments des enquêtes lorsqu'une enquête est demandée pour traduction dans une langue et lorsqu'un élément demandé de localisation (LRITM) est créé.

Localisation des enquêtes

L'extension des options à l'enquête Infrastructure de localisation vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec l'artefact d'enquête. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à paramètres Infrastructure de localisation.
- Créez des LRITM en demandant des traductions dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez le contenu des enquêtes directement à l'aide de l'option Modifier les traductions.
- Lisez, modifiez et traduisez automatiquement le contenu. Vous pouvez également envoyer le contenu à TMS ou par e-mail. Vous pouvez exporter et importer le contenu des éléments d'enquête.

Remarque :
Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.
- Surveiller l'intégrité de localisation globale des enquêtes à partir du Tableau de bord Localization Insights.

Pour plus d'informations sur la demande et la modification de traductions pour les enquêtes, consultez Demander des traductions pour les enquêtes et Modifier des traductions pour les enquêtes .

Infrastructure de localisation Prise en charge de Base de connaissances

Infrastructure de localisation active la traduction d'articles (de la base de connaissances) lorsqu'un article de la base de Base de connaissances connaissances est demandé pour traduction dans une langue et lorsqu'un élément demandé de localisation (LRITM) est créé.

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

Localisation Base de connaissances

L'extension des options aux articles de la base de Infrastructure de localisation connaissances vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec l'artefact de la base de connaissances. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à paramètres Infrastructure de localisation.
- Créez des LRITM en demandant des traductions dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez le contenu des articles de la base de connaissances directement à l'aide de l'option Demander des traductions.
- Lisez, modifiez et traduisez automatiquement le contenu. Vous pouvez également envoyer le contenu à TMS ou par e-mail. Vous pouvez exporter et importer le contenu des articles de la base de connaissances.

  Remarque :
  Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.
- Traduisez Base de connaissances des articles en masse dans plusieurs langues.

Pour plus d'informations sur la traduction des articles de la base de connaissances, consultez Localisation des articles de la base de connaissances .

Infrastructure de localisation Prise en charge des notifications par e-mail

Infrastructure de localisation active la traduction des e-mails (notification, modèle et mise en page) lorsqu'un artefact d'e-mail est demandé pour traduction dans une langue et lorsqu'un élément demandé de localisation (LRITM) est créé.

Localisation des notifications par e-mail

L'extension des options à l'e-mail Infrastructure de localisation vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec les artefacts des notifications par e-mail, du modèle d'e-mail et de la mise en page de l'e-mail. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à paramètres Infrastructure de localisation.
- Créez des LRITM en demandant des traductions dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez le contenu de la notification par e-mail directement à l'aide de l'option Modifier les traductions.
- Lisez, modifiez et traduisez automatiquement le contenu. Vous pouvez également envoyer le contenu à TMS ou par e-mail. Vous pouvez exporter et importer le contenu de la notification par e-mail.

  Remarque :
  Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sur la localisation des notifications par e-mail, consultez Localisation des notifications par e-mail.

Infrastructure de localisation Prise en charge de HR Service Delivery

Infrastructure de localisation étend ses fonctionnalités de cadre de travail à et au Modèles de documents contenu du bloc de modèles de documents dans HR Service Delivery.

Localisation Modèles de documents

L'extension des Infrastructure de localisation options vous permet d'effectuer HR Service Delivery les tâches suivantes :

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec le contenu du bloc de modèle de document ou les artefacts de modèle de document HTML. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à paramètres Infrastructure de localisation.
- Traduisez le contenu du modèle manuellement, par le biais d'une traduction automatique ou à l'aide de l'exportation et de l'importation.

  Remarque :
  Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Publiez la traduction.

Pour plus d'informations sur la traduction de , Modèles de documentsconsultez Utiliser Infrastructure de localisation pour Modèles de documents .

Rôles Infrastructure de localisation

Infrastructure de localisation utilise différents rôles pour gérer différents aspects de l'application.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur de localisation [localization_admin]

Gérez les aspects suivants de l'application Infrastructure de localisation .

- Configure les artefacts pris en charge et les artefacts personnalisés pour Infrastructure de localisation.
- Configure les paramètres de localisation pour les langues activées.
- Peut demander des traductions en plusieurs langues pour Catalogue de services des éléments, Agent virtuel des rubriques ou pour des artefacts personnalisés à partir de leurs tables d'artefacts respectives.
- Peut demander des traductions pour Catalogue de services des éléments, Agent virtuel des rubriques ou pour tout artefact personnalisé pour une langue particulière à partir de ses rapports d'artefacts respectifs dans le tableau de bord des aperçus.
- Peut configurer RWS et XTM TMS et peut créer et configurer un TMS personnalisé en héritant des rôles suivants :
  - flow_designer : peut modifier les flux secondaires TMS et peut créer un nouvel enregistrement de configuration TMS.
  - connection_admin : peut accéder aux tables et enregistrements de connexion et d'informations d'identification.

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

- Possède le tableau de bord et les rapports Localization Insights. Peut exécuter les tâches planifiées pour afficher les rapports sur le tableau de bord.
- Affiche l'intégrité de localisation du système.
- localization_admin rôle hérite du rôle lcoalization_requestor, localization_editor et localization_fulfiller rôle.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- localization_fulfiller
- localization_manager
- localization_requestor
- localization_editor

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.

Demandeur de localisation [localization_requestor]

Demandez les traductions de tous les artefacts configurés dans une ou plusieurs langues.

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

Remarque :
Le demandeur de localisation peut exécuter des traductions en héritant du rôle localization_fulfiller.

Prestataire de localisation [localization_fulfiller]

Fournissez les traductions pour les éléments d'artefact demandés, approuvez et publiez les traductions.

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.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Les prestataires peuvent traduire une tâche de localisation de la manière suivante :

- Utilisez la traduction manuelle si le prestataire comprend à la fois la langue source et la langue cible.
- Utilisez la traduction automatique en utilisant le traducteur configuré dans les préférences de traduction.
- Exporte les données vers un traducteur tiers et les réimporte après les traductions.
- Envoie les données par e-mail pour les traductions et reçoit les données traduites en retour par e-mail.
- Envoie les données traduisibles à un système de gestion de la traduction (TMS) pour les traductions.
- Vérifie et approuve les traductions.
- Publie les traductions si le workflow de paramètres de langue ne comporte aucun flux d'approbation.

Éditeur de localisation [localization_editor]

Possibilité pour les utilisateurs de traduire le contenu sans avoir besoin d'une tâche de localisation.

Contient des rôles

Le rôle d'éditeur de localisation [localization_editor] contient le rôle de demandeur de localisation [localization_requestor].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Les utilisateurs affectés à ce rôle peuvent traduire le contenu de Concepteur d'agent virtuel Console NLU, et Modèles de documents de HR Service Delivery.

Un éditeur de localisation peut traduire le contenu à l'aide de la traduction automatique, mais aussi en exportant et en important le contenu.

Gestionnaire de localisation [localization_manager]

Possède les projets de localisation. Ajoute tous les éléments demandés pour la localisation aux projets. Seul un responsable de localisation est habilité à démarrer le projet.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de gestionnaire de localisation [localization_manager] contient le rôle de prestataire de localisation [localization_fulfiller].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Si l'architecture Infrastructure de localisation Hub and Spoke est configurée, le rôle localization_manager a accès aux tables suivantes sur l'instance de hub :

- Infrastructure de localisation Demande de traduction de concentrateur [sn_lf_hub_translation_request]
- Infrastructure de localisation Élément de traduction de concentrateur [sn_lf_hub_translation_item]

Pour plus d'informations, voir Architecture en étoile de Localization Framework

Workflows dans Infrastructure de localisation

Les workflows définissent les actions permettant de terminer une tâche de localisation. Chaque tâche de localisation subit le workflow configuré pour sa langue cible afin d'accomplir la tâche.

Workflows dans Infrastructure de localisation

Workflows	Description
Traduction # Publier	La tâche de localisation est traduite manuellement ou à l'aide de l'un des modes de traduction. Une fois traduit, le contenu est publié manuellement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation** pour que le workflow localise le contenu.
Approbation de la traduction # de la traduction # publication automatique	La tâche de localisation est traduite manuellement ou à l'aide de l'un des modes de traduction. Après la traduction, la tâche fait l'objet d'une approbation de traduction et est publiée automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation** et le **groupe d'approbateurs de traduction** pour que le workflow localise le contenu.
Traduction automatique # approbation de la traduction # publication automatique	La tâche de localisation fait l'objet d'une traduction automatique. Après la traduction, la tâche fait l'objet d'une approbation de traduction et est publiée automatiquement.

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

Workflows dans Infrastructure de localisation (suite)

Workflows	Description
	Remarque : Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation**, le **mode de traduction automatique** et le **groupe d'approbateurs de traduction** pour que le workflow localise le contenu.
Traduction automatique # publier	La tâche de localisation fait l'objet d'une traduction automatique et est publiée manuellement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation** et le **mode de traduction automatique** pour que le workflow localise le contenu.
Traduction automatique # Publier automatiquement	La tâche de localisation fait l'objet d'une traduction automatique et est publiée automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation** et le **mode de traduction automatique** pour que le workflow localise le contenu.
Approbation de l'entreprise # traduction # publication	La tâche de localisation nécessite l'approbation du professionnel pour la localisation. Le contenu est traduit manuellement ou à l'aide de l'un des modes de traduction. Le contenu est publié manuellement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs professionnels** et le **groupe de prestataires de localisation** pour que le workflow localise le contenu.
Approbation de l'entreprise # Traduction # Approbation de la traduction # Publication automatique	La tâche de localisation nécessite l'approbation du professionnel pour la localisation, et le contenu est traduit manuellement ou à l'aide de l'un des modes de traduction. Après la traduction, la tâche fait l'objet d'une approbation de traduction et est publiée automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs business**, le **groupe de prestataires de localisation** et le **groupe d'approbateurs de traduction** pour que le workflow localise le contenu.

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

Workflows dans Infrastructure de localisation (suite)

Workflows	Description
Approbation de l'entreprise # Traduction automatique # Approbation de la traduction # Publication automatique	La tâche de localisation doit être approuvée par l'entreprise pour la localisation et le contenu est traduit automatiquement. Après la traduction, la tâche fait l'objet d'une approbation de traduction et est publiée automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs business**, le **groupe de prestataires de localisation**, le **mode de traduction automatique** et le **groupe d'approbateurs de traduction** pour que le workflow localise le contenu.
Approbation de l'entreprise # Traduction automatique # publier	La tâche de localisation nécessite l'approbation du professionnel pour la localisation. Le contenu est traduit automatiquement, mais il est publié manuellement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs business**, le **groupe de prestataires de localisation** et le **mode de traduction automatique** pour que le workflow localise le contenu.
Approbation de l'entreprise # Traduction automatique # Publication automatique	La tâche de localisation nécessite l'approbation du professionnel pour la localisation. Le contenu est traduit et publié automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs professionnels**, le **groupe de prestataires de localisation** et le **mode de traduction automatique** pour que le workflow localise le contenu.

Configurer Infrastructure de localisation

Planifiez et configurez votre implémentation d'Infrastructure de localisation.

Vue d'ensemble de la configuration

Après l'activation Infrastructure de localisation, vous pouvez créer des artefacts personnalisés et des scripts de traitement, et ajuster les préférences pour les e-mails, les workflows et d'autres paramètres

L'activation de Infrastructure de localisation

Lorsque vous activez le module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer), Infrastructure de localisation il est disponible par

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

défaut pour les éléments et Agent virtuel les rubriques, Compréhension du langage naturel les modèles et Modèles de documents pour HR Service Delivery.Catalogue de services

Après avoir activé le module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer), vous pouvez :

- Créez des configurations pour intégrer toute autre application à Infrastructure de localisation.
- Demandez la traduction des artefacts dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez le contenu des artefacts à l'aide de la traduction manuelle ou de l'un des modes de traduction pris en charge.
- Approuvez les traductions en relisant le contenu traduit.
- Publiez le contenu traduit.
- Analysez l'intégrité de localisation du système à l'aide du tableau de bord Localization Insights.
- Installez des modules d'extension facultatifs pour configurer Architecture en étoile de Localization Framework.

Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, reportez-vous à la section Activer Infrastructure de localisation.

Activer Infrastructure de localisation

Vous pouvez activer le module d'extension Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer) si Infrastructure de localisation vous disposez du rôle admin. L'application installe les modules d'extension connexes, le cas échéant. Vous pouvez également activer des modules d'extension pour l'architecture Infrastructure de localisation Hub and Spoke sur un ensemble d'instances.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Infrastructure de localisation module d'extension Installer (com.glide.localization_framework.installer) peut être activé de deux manières :

- Installation manuelle du module d'extension
- Installation automatique du module d'extension

  Lorsqu'un module d'extension de langue est installé, le module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer) est automatiquement installé en même temps que l'activation du module d'extension de langue. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension de langue.

Les éléments suivants sont installés avec Infrastructure de localisation :

- Modules d'extension
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Infrastructure de localisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer) 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 le souhaitez, vous pouvez installer des modules d'extension pour le Architecture en étoile de Localization Frameworkfichier . Cela vous permet de désigner une instance en tant que hub pour répondre aux demandes de localisation, et une ou plusieurs instances en tant que spokes qui soumettent des demandes au hub.

Décidez quelle instance doit fonctionner comme hub. Sur cette instance, suivez la procédure ci-dessus pour rechercher et installer le module d'extension Infrastructure de localisation Hub [com.sn.localization_framework.hub].

Décidez de la ou des instances qui doivent fonctionner comme des spokes. Sur chacune de ces instances, suivez la procédure ci-dessus pour rechercher et installer le module d'extension Infrastructure de localisation Spoke [com.sn.localization_framework.spoke].

Composants installés avec Infrastructure de localisation

Le Infrastructure de localisation module d'extension Installer (com.glide.localization_framework.installer) active plusieurs modules d'extension connexes qui ne sont pas déjà actifs. Lors de l'installation des modules d'extension principaux, des modules d'extension optionnels pour l'architecture Infrastructure de localisation Hub and Spoke sont disponibles.

Modules d'extension disponibles avec Infrastructure de localisation le module d'extension Installer (com.glide.localization_framework.installer)

Module d'extension	Description
Infrastructure de localisation [com.glide.localization_framework]	Gérez les workflows de localisation sur l'ensemble de la plateforme et des produits.
Infrastructure de localisation pour Service Catalog [com.glide.localization_framework.catalogue_service]	Active la traduction d'éléments à l'aide Infrastructure de localisationde Catalogue de services .
Infrastructure de localisation rubrique pour Agent virtuel [com.glide.localization_framework.va]	Active la traduction de rubriques à l'aide Infrastructure de localisationde 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.

Modules d'extension disponibles avec Infrastructure de localisation le module d'extension Installer (com.glide.localization_framework.installer) (suite)

Module d'extension	Description
Spoke RWS Translation Management System pour Infrastructure de localisation [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	S'intègre Infrastructure de localisation au système de gestion de la traduction RWS.
Spoke XTM Translation Management System pour Infrastructure de localisation [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	S'intègre Infrastructure de localisation au système de gestion de la traduction XTM.

Modules d'extension facultatifs pour l'architecture Hub and Spoke de Localization Framework

Infrastructure de localisation Centre [com.sn.localization_framework.hub] Champ d'application : sn_lf_hub	Il s'agit d'un cadre de travail qui permet de répondre aux demandes de traduction reçues du spoke de l'infrastructure de localisation. Après l'installation et la configuration, l'instance centrale gère les demandes de traduction entrantes. Pour plus d'informations, consultez Architecture en étoile de Localization Framework.
Infrastructure de localisation Parlé [com.sn.localization_framework.spoke] Champ d'application : sn_lf_spoke	Il s'agit d'un cadre de travail qui permet de répondre aux demandes de traduction à l'aide du concentrateur de l'infrastructure de localisation. Après installation et configuration, l'instance de spoke envoie ses demandes de traduction au hub.

Configurations des artefacts

Vous pouvez configurer les artefacts requis et les utiliser pour Infrastructure de localisation répondre aux demandes de traduction.

Tout artefact configuré dans l'application Infrastructure de localisation possède son propre enregistrement dans la table Configurations des artefacts [sn_lf_config].

Lors de l'activation du module d'extension Installer (com.glide.localization_framework.installer), un enregistrement pour Catalogue de services l'élément et Compréhension du langage naturel le Infrastructure de localisation modèle sont automatiquement créés et configurés dans Infrastructure de localisation.

Un enregistrement pour la Agent virtuel rubrique est également créé et configuré dans le cadre de travail, car Agent virtuel il est automatiquement activé avec le système de base. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Lite .

Les enregistrements de contenu de bloc de modèle de document et de modèle de document HTML sont créés dans la table configurations de l'artefact [sn_lf_config] lorsque vous activez le module d'extension Human Resources Scoped App : Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer Lifecycle Events for Enterprise .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 créer et configurer un artefact de votre choix et créer un enregistrement pour celui-ci dans la table configurations des artefacts [sn_lf_config]. Pour plus d'informations, consultez Créer et configurer un artefact personnalisé.

Créer et configurer un artefact personnalisé

Créez et configurez les artefacts personnalisés de votre choix pour utiliser la Infrastructure de localisation fonctionnalité.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_admin et script_include_admin

Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer) avant de configurer un artefact personnalisé de votre choix.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Configurations de l'artefact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration de l'artefact.

Champs du formulaire Configuration de l'artefact

Champ	Description
Nom	Identificateur de l'enregistrement d'artefact.
Nom interne	Nom interne de l'artefact.
Nom de table	Identificateur de la table où les informations de l'artefact sont stockées. Par exemple, table Éléments de catalogue [sc_cat_item].
Script de processeur	Extrait le contenu traduisible associé à la demande de traduction et enregistre les traductions dans la base de données. Vous pouvez sélectionner un script include à l'aide de ou en créer un. Le script de processeur contient les fonctions suivantes : ◦ getTranslatableContent : extrait le contenu à traduire. ◦ saveTranslatedContent : enregistre le contenu traduit dans le système. **Remarque :** Les options Lire le script et Enregistrer le script sont déconseillées dans la Washington DC version et sont remplacées par le script de processeur. Ils continuent de travailler pour les enregistrements plus anciens et utilisent l'action d'interface utilisateur **Vue héritée** pour y accéder. Pour plus d'informations, consultez Fonctions de script de processeur. Pour créer un script de processeur pour l'artefact, reportez-vous à Créer un script de processeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un enregistrement d'artefact existant, vous pouvez basculer la vue vers la **vue héritée** ou vers la **vue par défaut** en cliquant sur le lien connexe respectif.
Application	Périmètre de l'application. La valeur est l'application actuelle sélectionnée pour la session de l'utilisateur connecté.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de configuration.
Aperçus généraux	Option permettant d'activer ou de désactiver les aperçus de localisation pour l'artefact.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un script de processeur

Vous pouvez créer un script de processeur à inclure dans votre configuration d'artefact personnalisée pour extraire le contenu traduisible et enregistrer le contenu traduit.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_admin et script_include_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Configurations de l'artefact**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un artefact dont vous souhaitez mettre à jour le script de processeur.
3. Cliquez sur le lien connexe **Créer un script de processeur** .
4. Dans le champ **Nom du script include** , indiquez le nom du script include auquel Infrastructure de localisationintégrer l'artefact.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Fonctions de script de processeur

Le script de processeur contient des fonctions qui vous aident à extraire le contenu traduisible et à enregistrer le contenu traduit qui est inclus lorsque vous configurez un artefact.

getTranslatedContent(params)

Cette fonction est responsable de l'extraction du contenu traduisible pour que le puisse Infrastructure de localisation utiliser et consommer ce contenu et contient les paramètres suivants :

getTranslatedContent(params)

Nom	Type	Description
tableName	Chaîne	Nom de table de l'enregistrement d'artefact.
sysId	Chaîne	sys_id de l'enregistrement d'artefact.

Traduction automatique

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

getTranslatedContent(params) (suite)

Nom	Type	Description
langue	Chaîne	Langue dans laquelle l'artefact doit être traduit (langue cible).

Remarque :
Cette fonction de script est disponible par défaut lorsque vous configurez le script de processeur. Cette fonction de script nécessite que vous configuriez ses paramètres pour créer l'objet LFDocumentContent.

saveTranslatedContent(documentContent)

Cette fonction est responsable de l'enregistrement des traductions dans le système et possède un paramètre qui est un objet de LFDocumentContent.

Tous les scripts de processeur étendent LFArtifactProcessorSNC qui définit l'implémentation par défaut de cette fonction, c'est-à-dire l'enregistrement des traductions dans des tables standard. La définition de cette fonction dans le script de processeur remplace le comportement par défaut.

Remarque :
Cette fonction de script est commentée par défaut lorsqu'un nouveau script de processeur est créé. Pour plus d'informations, consultez Lire les fonctions d'aide de script pour LFDocumentContentBuilder.

Créer une action d'interface utilisateur pour l'artefact personnalisé

Créez une action d'interface utilisateur pour demander des traductions pour l'artefact personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : localization_admin

Procédure

1. Accédez à la table d'artefacts personnalisés.
   Utilisez son nom pour rechercher la table. Par exemple, **[sys_cs_topic]** est le nom de table pour Agent virtuel les rubriques.
2. Cliquez sur l'icône de hamburger ( ) dans l'une des colonnes et accédez à **Configurer Actions d'interface utilisateur**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Actions d'interface utilisateur.

Champs du formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. Par exemple, **Demander des traductions**.
Client	Option permettant d'exécuter le script dans le navigateur de l'utilisateur. Lorsqu'il est activé, le champ **OnClick** s'affiche au-dessus du champ 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.

Champ	Description
Condition	Condition permettant de décider quand afficher cette action d'interface utilisateur.
Onclick	Indiquez le nom de la fonction JavaScript comme suit : `renderLanguagePickerModal();`

Script	Option permettant d'exécuter le script pour exécuter la fonction de traductions de demandes.
	
	Le script varie pour **le bouton Formulaire** et **le choix de la liste**.
	○ Bouton du formulaire
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue());`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "form");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`
	○ Choix de la liste
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var sys_ids = g_list.getChecked();`
	`  if (!sys_ids || sys_ids.length == 0)`
	`  return;`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", sys_ids);`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "list");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`

Bouton du formulaire	Option permettant d'activer l'action d'interface utilisateur en tant que bouton 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
Choix de la liste	Option permettant d'activer l'action d'interface utilisateur dans la liste de choix.

Remarque :
Configurez le formulaire pour afficher tous les champs. Pour plus d'informations, consultez Créer une action d'interface utilisateur.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Lire les fonctions d'aide de script pour LFDocumentContentBuilder

`LFDocumentContentBuilder` fournit des fonctions utilitaires pour créer le contenu d'un document. Utilisez ces fonctions pour écrire la logique permettant d'extraire le contenu traduisible de n'importe quel artefact, qu'il utilise des tables standard ou non pour les traductions.

initialize (version, targetLanguage, sys_id, tableName)

Utilisez cette fonction en tant que constructeur pour `LFDocumentContentBuilder` et inclut les paramètres suivants :

Nom	Type	Description
Version	Chaîne	Le type de version du contenu du document à générer. Pour Washington DC, cette valeur est v1.
targetLanguage	Chaîne	La langue cible du contenu du document de tâche de localisation. La langue cible est la même que la langue disponible à partir de l'argument de fonction de script lu.
Sys_id	Chaîne	sys_id de l'enregistrement d'artefact.
tableName	Chaîne	Nom de table de l'enregistrement d'artefact.

processString (chaîne, groupName, étiquette)

Utilisez cette fonction pour ajouter LFDocumentContentElement dans le contenu du document pour la chaîne donnée et inclut les paramètres suivants.

Nom	Type	Description
chaîne	Chaîne	Valeur pour laquelle une entrée de contenu de document est créée.
groupName	Chaîne	Nom du groupe auquel l'élément doit appartenir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Type	Description
étiquette	Chaîne	L'identificateur unique de l'étiquette pour l'élément créé.

processStringArray (stringArray, groupName, étiquette)

Utilisez cette fonction pour ajouter des éléments (objet de LFDocumentContentElement) dans le contenu du document pour les chaînes données et inclut les paramètres suivants.

Nom	Type	Description
stringArray (en anglais seulement)	Liste de chaînes	Liste des valeurs pour lesquelles l'entrée de contenu du document est créée.
groupName	Chaîne	Nom du groupe auquel ces chaînes appartiennent.
étiquette	Chaîne	Identificateur d'étiquette unique pour ces chaînes.

processScript (scriptContent, groupName, étiquette)

Utilisez cette fonction pour ajouter un élément dans le contenu du document pour les chaînes présentes en tant qu'entrée de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang dans le script fourni. Il comporte les paramètres suivants :

Nom	Type	Description
scriptContent (contenu du script)	Chaîne	Script à traiter pour obtenir les chaînes présentes en entrée de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang.
groupName	Chaîne	Le nom du groupe pour cette entrée.
étiquette	Chaîne	L'identificateur unique de l'étiquette pour cette entrée.

Par exemple :

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId,
 tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are you', name)",
 "Script_Group", "Script_Label");
```

processTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, groupName)

Utilisez cette fonction pour créer des éléments pour l'objet glideRecord donné, dans le contenu du document pour tous ses champs à traduire. Ces champs traduisibles peuvent être de types translated_field, translated_text ou translated_html. Il comprend les paramètres 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.

Nom	Type	Description
glideRecord	GlideRecord	Objet GlideRecord à traiter pour les champs à traduire. Le GlideRecord doit pointer vers l'enregistrement de table valide.
groupName	Chaîne	Le nom du groupe pour cette entrée.

processTranslatableFieldsForMultipleRecords (tableName, encodedQuery, groupName)

Utilisez cette fonction pour extraire tous les enregistrements qualifiés pour tableName et encodedQuery donnés, et ajoute des éléments (objet de LFDocumentContentElement) dans le contenu du document pour tous les champs traduisibles. Il comprend les paramètres suivants :

Nom	Type	Description
tableName	Chaîne	Table pour extraire les enregistrements.
encodedQuery	Chaîne	Requête codée de filtrage des enregistrements à partir de la table processTranslatableFieldsForSingleRecord.
groupName	Chaîne	Le nom du groupe pour cette entrée.

processElement()

Utilisez cette fonction pour ajouter un élément (objet de LFDocumentContentElement) à l'objet LFDocumentContent.

élément	LFDocumentContentElement	Élément à ajouter au contenu du document.

build()

Renvoie l'objet LFDocumentContent.

Remarque :
La fonction getFinalJSON a été déconseillée dans la Washington DC version et il est recommandé d'utiliser la fonction `build()`.

Exemple de script pour créer le contenu du document.

```
getTranslatableContent: function(params) {
   var tableName = params.tableName;
   var sysId = params.sysId;
   var language = params.language;
   var lfDocumentContentBuilder = new global.LFDocumentContentBuilder("v1", language,
 sysId, tableName);
   // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it internally
```

Traduction automatique

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

```
    lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr, "Basic Info");
    var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue, translatedValue);
    field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
    // All the other relevant attributes can be set
    var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName, label);
    element.addField(field);
    lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to the
 LFDocumentContent object
    return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the LFDocumentContent object
}
```

Exemple de script pour extraire des données de LFDocumentContent

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
    // LFDocumentContent object is passed as an argument to the saveTranslatedContent
    var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
    var version = documentContent.getVersion();
    var elements = documentContent.getElements(); // Array of LFDocumentContentElement
 objects
    for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
        var element = elements[idx];
        var groupName = element.getGroupName();
        var fields = element.getFields(); // Array of LFDocumentContentField objects
        for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
            var field = fields[fieldIdx];
            var originalValue = field.getOriginalValue();
            var translatedValue = field.getTranslatedValue();
            // Get all the other required members and process them appropriately
        }
    }
}
```

paramètres Infrastructure de localisation

Vous pouvez définir les préférences de traduction et de workflow pour une ou plusieurs langues et pour un ou tous les artefacts disponibles avec Infrastructure de localisation des paramètres.

Avant de définir les préférences de traduction et de workflow, assurez-vous que vous disposez des artefacts nécessaires pour définir les paramètres de localisation. Pour plus d'informations, consultez Configurations des artefacts.

Remarque :
Les langues sans paramètres de localisation ne peuvent pas être sélectionnées pour les demandes de traduction.

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modes de traduction suivants pour définir les préférences de traduction. Pour plus d'informations, consultez Modes de traduction.

- Activez le traducteur requis si vous souhaitez utiliser la traduction automatique.

Remarque :
La traduction automatique dans l'application Infrastructure de localisation est alimentée par Traduction dynamique. Par conséquent, l'activation du module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) vous permet d'utiliser la fonctionnalité de traduction automatique dans Infrastructure de localisation

.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un service TMS de votre choix si vous souhaitez envoyer le contenu à un système de gestion de la traduction pour traduction. Pour plus d'informations, consultez Configurations du système de gestion de la traduction.
- Configurez un flux secondaire d'e-mail si vous souhaitez utiliser un flux secondaire autre que le flux secondaire par défaut pour envoyer le fichier de contenu traduisible à traduire par e-mail. Pour plus d'informations, consultez Créer un flux secondaire d'e-mail personnalisé.

Créer un flux secondaire d'e-mail personnalisé

Créez un flux secondaire d'e-mail en fonction de vos besoins. Vous pouvez ensuite sélectionner ce flux secondaire pour définir les préférences de traduction d'une langue.

Avant de commencer

Rôles requis : localization_admin et flow_designer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Infrastructure de localisation fournit un flux secondaire d'e-mail par défaut que vous pouvez personnaliser.

Copiez le flux secondaire d'e-mail existant configuré pour , Infrastructure de localisation puis personnalisez-le. Publiez le flux secondaire personnalisé afin qu'il soit disponible à la sélection lors de la configuration des préférences de traduction pour une langue. Pour plus d'informations, consultez Créer un flux secondaire .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans la Concepteur de flux fenêtre, cliquez sur **Flux secondaires**.
3. Cliquez sur **Flux secondaire Envoyer un e-mail LF pour la traduction** .
   Le flux secondaire Envoyer un e-mail LF pour traduction s'ouvre Concepteur de flux en lecture seule. Les entrées de ce flux secondaire sont décrites dans la table suivante :

Paramètres d'entrée Envoyer un e-mail LF pour traduction

Nom	Description	Type
lftask_record	Enregistrement de tâche associé Infrastructure de localisation .	Référence.Tâche de localisation [sn_lf_insight]
attachment_record	Contient un fichier lié à LFTASK qui peut être envoyé par e-mail pour traduction.	Référence.Pièce jointe
send_to	Contient les adresses e-mail des destinataires pour l'envoi du fichier de tâche LF.	Chaîne
source_language	Langue à partir de laquelle la tâche de localisation a été créée.	Chaîne
target_language	Langue dans laquelle le contenu de la tâche de localisation est traduit.	Chaîne

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l’en-tête du flux secondaire, cliquez sur l’icône Actions  et sélectionnez **Copier le flux secondaire.**
5. Dans le champ **Nouveau nom du flux secondaire** , entrez le nom du nouveau flux secondaire.
6. Pour limiter le périmètre de l'application du flux secondaire, dans le champ **Application**, sélectionnez l'application requise ; sinon, sélectionnez **Global**.
7. Cliquez sur **Copier**.

   Le flux secondaire est créé et s’ouvre dans l’éditeur du concepteur de flux secondaires. Les entrées du flux secondaire copié s’affichent.

   Remarque :
   Les entrées sont fixes et ne peuvent pas être modifiées.

8. Dans la section Actions, cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
   Cela développe la section Envoyer un e-mail. Les champs de la section Envoyer un e-mail sont décrits ci-dessous :

Champs Envoyer un e-mail

Nom de champ	Description
Action	Nom de l'action. Par défaut : **Envoyer un e-mail**.
Enregistrement cible	Enregistrement de tâche associé Infrastructure de localisation
Table	Nom de la table où se trouve la tâche de localisation.
Inclure un filigrane	Ajoute un filigrane dans le fichier associé à la tâche de localisation.
Pour	Contient les adresses e-mail des destinataires auxquels il faut s’adresser directement.
Cc	Contient les adresses e-mail des destinataires qui doivent voir la liste des destinataires directement adressés dans l’e-mail.
Cci	Contient les adresses e-mail des destinataires qui sont en copie de l’e-mail, mais qui ne sont pas affichés dans l’e-mail.
Objet	Le texte relatif à l’e-mail que ses destinataires peuvent voir.
Détails	Le message texte concernant la tâche de localisation envoyée pour traduction.

9. Cliquez sur **Terminé**, lorsque vous avez modifié les champs selon vos besoins.
10. Cliquez sur **Copier la pièce jointe**.
    L’action Copier la pièce jointe se développe. Les champs de la section Copier la pièce jointe sont décrits ci-dessous :

Traduction automatique

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

Champs Copier la pièce jointe

Nom de champ	Description
Action	Nom de l'action. Copier la pièce jointe s'affiche par défaut.
Enregistrement de la pièce jointe source [pièce jointe]	Fichier de contenu traduisible de la tâche de localisation.
Enregistrement cible	Représente l'enregistrement cible dans l'e-mail.
Table	Représente la table des e-mails.

11. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le flux secondaire à l'état de brouillon.
12. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Utilisez le flux secondaire publié pour définir les préférences de traduction pour une langue.

Configurations du système de gestion de la traduction

Le prend Infrastructure de localisation en charge l'intégration à un système de gestion de la traduction pour localiser le contenu.

La table de configuration TMS répertorie tous les services TMS configurés dans l'instance.

Les services RWS et XTM TMS sont automatiquement activés lors Infrastructure de localisation de l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer) et s'affichent dans la table Configuration TMS [sn_lf_tms_config].

Pour utiliser le service RWS TMS pour la localisation des artefacts, vous devez configurer la connexion et les informations d'identification. Pour en savoir plus sur la configuration de RWS TMS, reportez-vous à la section Spoke RWS Translation Management System.

Pour utiliser le service XTM TMS pour la localisation des artefacts, vous devez configurer la connexion et les informations d'identification. Pour plus d'informations sur la configuration de XTM TMS, reportez-vous à Spoke XTM Translation Management System.

Vous pouvez également vous inscrire et créer un compte auprès d'un service TMS de votre choix. Pour créer et configurer un TMS personnalisé, reportez-vous à la section Créer un système de gestion de la traduction personnalisé.

Spoke RWS Translation Management System

Le spoke RWS Translation Management System fournit des flux secondaires et des actions pour localiser les artefacts à l'aide du service de système de gestion de la traduction RWS.

Activez le module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer) pour activer le spoke du système de gestion de la traduction RWS pour Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.rws_spoke).

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

Abonnement

Le spoke RWS TMS nécessite un ServiceNow abonnement standard ou supérieur et inclut le Infrastructure de localisationmodule .

Versions prises en charge

Version v1.

Flux secondaires du spoke

Le spoke fournit des flux secondaires à l'état Publié à intégrer au service RWS TMS. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans le cadre d'autres flux secondaires et flux.

Flux secondaires du spoke

Flux secondaire	Description
Demander des traductions [request_translations]	Contient un ensemble d'entrées et de sorties permettant de demander des traductions des artefacts.
Récupérer les traductions [retrieve_translations]	Contient un ensemble d'entrées et de sorties permettant de récupérer les traductions des artefacts traduits.

Actions du spoke

Le spoke fournit des actions à intégrer au service RWS TMS.

Actions du spoke

Action	Description
Créer un projet [create_project_on_sdl]	Crée un projet sur RWS pour la traduction.
Obtenir les détails du projet [get_sdl_project_details]	Récupère les détails du projet pour la demande de traduction.
Obtenir un fichier traduit [get_translated_file_from_sdl]	Récupère le fichier traduit à partir de RWS TMS après les traductions.
Marquer le fichier comme terminé [complete_file_on_sdl]	Marque le fichier comme terminé, après avoir obtenu le contenu traduit.
Charger un fichier [upload_file_on_sdl_tms]	Envoie un fichier à RWS pour traductions.

Exigences relatives au compte du système de gestion de la traduction RWS

Assurez-vous d'être inscrit auprès de RWS TMS et obtenez les informations d'identification. Pour en savoir plus sur l'API RWS Managed Translation, consultez la documentation RWS .

Exigences relatives aux alias de connexion et d'informations d'identification

Centre d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 n'avez pas besoin de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Informations sur les connexions et les informations d'identification .

Pour utiliser les alias de connexion de spoke, utilisez un enregistrement de connexion associé et un enregistrement d'informations d'identification créés avec l'installation du spoke RWS.

Ce spoke utilise l'alias RWS TMS (sn_sdl_spoke. SDL_TMS) pour autoriser des actions.

Les exigences relatives à l'alias de connexion sont les suivantes.

- Type de connexion : HTTP
- URL de connexion : par exemple, https://languagecloud.sdl.com. Voici un exemple d'URL. Les utilisateurs peuvent avoir une URL différente en fonction de leurs préférences géographiques.

Consultez Configurer RWS TMS dans Infrastructure de localisation pour vous connecter aux services RWS TMS et utilisez-les pour localiser les artefacts.

Configurer RWS TMS dans Infrastructure de localisation

Configurez RWS TMS pour utiliser le service RWS TMS dans le Infrastructure de localisation.

Avant de commencer

Rôles requis : connection_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
   Un enregistrement d'informations d'identification pour RWS TMS est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).
2. Ouvrez l'enregistrement d'informations d'identification RWS TMS.
3. Dans la liste connexe Connexions, ouvrez l'enregistrement de connexion RWS.
   Un enregistrement de connexion pour RWS est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).

   Tous les champs de formulaire contiennent les informations extraites via l'installation du spoke RWS lors de l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).
4. Dans la section « Attributs » du formulaire Connexion HTTP/HTTPS, fournissez l'attribut de `project_option_id` connexion et enregistrez le formulaire.
   RWS offre la possibilité de créer des projets automatisés ou révisés et fournit les ID d'option respectifs lors de la création du compte RWS.
5. Dans le champ **Informations d'identification** , cliquez sur l'icône d'informations (icône) et ouvrez l'enregistrement.
   Un enregistrement des informations d'identification OAuth 2.0 est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).
6. Dans le champ **Profil de l'entité OAuth** , cliquez sur l'icône d'informations (icône) et ouvrez l'enregistrement.
   Un profil d'entité OAuth est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le champ **Fournisseur OAuth** , cliquez sur l'icône d'informations (icône) et ouvrez l'enregistrement.
   Un enregistrement Application Registries (Registres d'application) est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).
8. Fournissez l'ID client et le secret client fournis par RWS au moment de la création du compte, puis enregistrez le formulaire.
9. Ouvrez à nouveau le formulaire Informations d'identification OAuth 2.0 et cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** .
10. Fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe.
    RWS prend en charge les informations d'identification de mot de passe du propriétaire des ressources en tant que type d'accord. Fournissez ces informations d'identification pour générer le jeton pour la première fois.

    Remarque :
    Le nom d'utilisateur et le mot de passe ne sont pas conservés dans l'instance ServiceNow .

11. Cliquez sur **Obtenir le jeton OAuth**.
    Une fois le jeton OAuth créé, la ServiceNow® plateforme régénère le jeton jusqu'à l'expiration du jeton d'actualisation.

Spoke XTM Translation Management System

Le spoke XTM Translation Management System fournit des flux secondaires et des actions pour localiser les artefacts à l'aide du service du système de gestion de la traduction XTM.

Activez le module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer) pour activer le spoke du système de gestion de la traduction XTM pour Localization Framework (com.glide.localization_framework.xtm_spoke).

Abonnement

Le spoke XTM TMS nécessite un ServiceNow abonnement standard ou supérieur et inclut le module .Infrastructure de localisation

Versions prises en charge

Version v1.

Flux secondaires du spoke

Le spoke fournit des flux secondaires à l'état Publié à intégrer au service XTM TMS. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans le cadre d'autres flux secondaires et flux.

Flux secondaires du spoke

Flux secondaire	Description
Demander des traductions [request_translations]	Contient un ensemble d'entrées et de sorties permettant de demander des traductions des artefacts.
Récupérer les traductions [retrieve_translations]	Contient un ensemble d'entrées et de sorties permettant de récupérer les traductions des artefacts traduits.

Traduction automatique

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

Actions du spoke

Le spoke fournit des actions à intégrer au service XTM TMS.

Actions du spoke

Action	Description
Créer un projet [create_project]	Crée un projet sur XTM pour la traduction.
Obtenir les détails du projet [get_xtm_tms_project_details]	Récupère les détails du projet pour la demande de traduction.
Obtenir un fichier traduit [get_translated_file_from_xtm_tms]	Récupère le fichier traduit à partir de XTM TMS après les traductions.

Exigences relatives au compte dans le système de gestion de la traduction XTM

Assurez-vous d'être inscrit auprès de XTM TMS et obtenez les informations d'identification. Pour plus d'informations, consultez la documentation XTM .

Exigences relatives aux alias de connexion et d'informations d'identification

Centre d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, vous n'avez pas besoin de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Informations sur les connexions et les informations d'identification .

Pour utiliser les alias de connexion du spoke, utilisez un enregistrement de connexion associé et un enregistrement d'informations d'identification créés avec l'installation du spoke XTM TMS.

Ce spoke utilise l'alias XTM TMS (sn_xtm_spoke. XTM_TMS) pour autoriser des actions.

Les exigences relatives à l'alias de connexion sont les suivantes.

- Type de connexion : HTTP
- URL de connexion : par exemple, https://languagecloud.sdl.com. Voici un exemple d'URL. Les utilisateurs peuvent avoir une URL différente en fonction de leurs préférences géographiques.

Consultez Configurer XTM TMS dans Infrastructure de localisation pour vous connecter aux services XTM TMS et utilisez-les pour localiser les artefacts.

Configurer XTM TMS dans Infrastructure de localisation

Configurez XTM TMS pour utiliser le service XTM TMS dans le Infrastructure de localisation.

Avant de commencer
Rôles requis : connection_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** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
   Un enregistrement d'informations d'identification pour XTM TMS est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).
2. Ouvrez l'enregistrement des informations d'identification XTM TMS.
3. Dans la liste connexe Connexions, ouvrez l'enregistrement de connexion XTM.
   Un enregistrement de connexion pour XTM est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).

   Tous les champs du formulaire contiennent les informations extraites via l'installation du spoke XTM lors de l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).

   Remarque :
   Dans le champ **URL de connexion** , saisissez l'URL de la connexion XTM.
4. Dans la section Attributs du formulaire de connexion HTTP(s), fournissez les `template_id` attributs and `customer_idconnection` et enregistrez le formulaire.
5. Dans le champ **Informations d'identification** , cliquez sur l'icône d'informations (icône) et ouvrez l'enregistrement.
   Un enregistrement pour les informations d'identification OAuth 2.0 est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).
6. Dans le champ **Profil de l'entité OAuth** , cliquez sur l'icône d'informations (icône) et ouvrez l'enregistrement.
   Un profil d'entité OAuth est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).
7. Dans le champ **Fournisseur OAuth** , cliquez sur l'icône d'informations (icône) et ouvrez l'enregistrement.
   Un enregistrement des registres d'application est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer).
8. Fournissez l'ID client et le secret client fournis par XTM au moment de la création du compte, puis enregistrez le formulaire.
9. Ouvrez à nouveau le formulaire Informations d'identification OAuth 2.0 et cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** .
10. Fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe.
    XTM prend en charge les informations d'identification du mot de passe du propriétaire des ressources en tant que type d'accord. Fournissez ces informations d'identification pour générer le jeton pour la première fois.

    Remarque :
    Le nom d'utilisateur et le mot de passe ne sont pas conservés dans l'instance ServiceNow .
11. Cliquez sur **Obtenir le jeton OAuth**.
    Une fois le jeton OAuth créé, la ServiceNow® plateforme régénère le jeton jusqu'à l'expiration du jeton d'actualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un système de gestion de la traduction

Intégrez-le à n'importe quel système de gestion de la traduction de votre choix pour localiser les artefacts demandés pour les traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_admin

Procédure

1. Créez des flux secondaires pour demander des traductions et récupérer le contenu traduit à l'aide de flux secondaires, d'actions, de connexions et d'informations d'identification Hub d'intégration .

   a. Assurez-vous que les messages et codes d'erreur du fournisseur TMS sont correctement mappés avec les messages d'erreur et les codes pris en charge par la ServiceNow plateforme.

   Codes et messages d'erreur standard

Code d'erreur	Message d'erreur
40510	Erreur lors de la demande de traductions.
40520	Erreur lors de la récupération des traductions.
40500	Échec de l'authentification.

   b. Assurez-vous que les champs d'entrée et de sortie sont au format suivant pour les flux secondaires :

   Flux secondaire de demande de traduction

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
lftask_number	Numéro de tâche de localisation associé.	Chaîne
xliff_1_2_content	Contenu d'un artefact qui doit être traduit au format XLIFF 1.2. Par exemple : 'csv', 'xliff 1.2'	Chaîne
source_language	Code de langue du texte source. Par exemple : 'en'	Chaîne
target_language	Code de langue du texte cible. Par exemple : 'fr', 'it'	Chaîne
Sorties		
project_info	L'ID du projet créé pour une configuration d'artefact.	Objet
statut	État de la demande.	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.

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
	Par exemple, Réussite ou Échec.	
error_message	Le motif de l'erreur qui est rempli lorsqu'une erreur se produit.	Chaîne
error_code	Code d'erreur qui s'affiche lorsqu'une erreur se produit.	Chaîne

Flux secondaire de récupération de traduction

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
lftask_number	Numéro de tâche de localisation associé.	Chaîne
project_info	L'ID du projet créé pour une configuration d'artefact.	Objet
Sorties		
translated_xliff_1_2	Fichier XLIFF traduit reçu du TMS.	Chaîne
statut	État de la demande. Par exemple, Réussite ou Échec.	Choix
error_message	Le motif de l'erreur qui est rempli lorsqu'une erreur se produit.	Chaîne
error_code	Code d'erreur qui s'affiche lorsqu'une erreur se produit.	Chaîne

Traduction automatique

2. Créez et configurez un système de gestion de la traduction personnalisé et activez-le.

   Consultez Créer un système de gestion de la traduction personnalisé.

   Remarque :
   Infrastructure de localisationHub d'intégration pour créer des intégrations avec des systèmes tiers.

Créer un système de gestion de la traduction personnalisé

Configurez-le Infrastructure de localisation avec le système de gestion de la traduction tiers de votre choix pour localiser un artefact.

Avant de commencer
Rôles requis : localization_admin et flow_designer

Assurez-vous que le module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer) est activé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Infrastructure de localisation** > **Configuration TMS**.

   Remarque :
   Par défaut, les configurations des systèmes de gestion de la traduction RWS et XTM sont disponibles.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration TMS.

Champs du formulaire Configuration TMS

Champ	Description
Nom	Identificateur de la configuration TMS.
Flux secondaire de demande de traduction	Flux secondaire du Centre d'intégration qui interagit avec le système de gestion des traductions tiers pour demander des traductions.
Flux secondaire de récupération de traduction	Flux secondaire du Centre d'intégration qui interagit avec le système de gestion des traductions tiers pour récupérer le contenu traduit.
Application	Périmètre de l'application. La valeur par défaut est Global.
Version	Version du contrat utilisée dans les flux secondaires. La valeur par défaut est **v1.**
Activer la récupération automatique	Option permettant de récupérer automatiquement le contenu traduit. Lorsque cette option est sélectionnée, les traductions sont récupérées selon les tâches planifiées qui s'exécutent quotidiennement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les Infrastructure de localisation préférences

Configurez les préférences pour demander la traduction dans les langues activées.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_admin ou localization_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Paramètres

Champ	Description
Nom	Identificateur du paramètre de traduction.
Artifact	Artefact pour les paramètres en cours de définition. Vous pouvez sélectionner **Tous les artefacts** ou un artefact de votre choix, tel que **catalog_item** ou **nlu_model**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sélectionner Agent virtuel des rubriques, Modèles de documentsContenu de bloc de modèle de document, Base de connaissances Modèle de document HTML ou Artefacts de notification par e-mail, vous devez activer des modules d'extension spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Artefacts pris en charge dans Infrastructure de localisation.
Langues	Enregistrements cibles des langues disponibles dans l'instance. Toutes les langues disponibles sont remplies en fonction de l'artefact sélectionné.

4. Sélectionnez l'onglet **Préférences de traduction** .
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Préférences de traduction

Champ	Description
Traduction automatique	
Activer la traduction automatique	Option permettant d'activer le service de traduction automatique pour les langues sélectionnées. **Remarque :** Assurez-vous d'installer Traduction dynamique. Pour plus d'informations, consultez Activer Traduction dynamique.
Traducteur	Liste de tous les traducteurs disponibles pour la traduction automatique. **Remarque :** Assurez-vous que l'enregistrement de configuration du traducteur correspondant est actif et contient un flux secondaire de traduction de la version v3.
Système de gestion de la traduction	
Activer TMS	Option permettant d'activer le système de gestion de la traduction (TMS) pour les langues sélectionnées.
TMS	Liste de tous les services TMS disponibles pour la traduction automatique. Par défaut, le **RWS** et le **XTM** TMS sont disponibles. Vous pouvez également choisir un TMS personnalisé configuré. Pour plus d'informations, consultez Créer et configurer un artefact personnalisé. Si vous configurez une instance de spoke selon l'architecture Infrastructure de localisation Hub and Spoke, sélectionnez Concentrateur de l'infrastructure de localisation dans ce champ. Pour plus d'informations, voir Architecture en étoile de Localization Framework .
Envoyer par e-mail	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Activer l'envoi par e-mail	Option permettant d’activer le service de messagerie pour la localisation de contenu pour les langues sélectionnées.
Flux secondaire d'e-mail	Flux secondaires disponibles pour votre e-mail. Un flux secondaire existe automatiquement. Pour choisir un autre flux secondaire, créez un flux secondaire avant de configurer les préférences de traduction.
Format de fichier par défaut	Option permettant de sélectionner un format de fichier pour envoyer et recevoir le contenu. Par défaut, les formats de fichier XLIFF 1.2 et CSV sont pris en charge.
Liste de destinataires par défaut	Liste des adresses e-mail du destinataire par le biais desquelles le contenu est envoyé au traducteur pour traduction.
Exporter/Importer	
Activer l'importation/ exportation	Option permettant d’activer l’exportation et l’importation de contenu pour la traduction des langues sélectionnées.
Format de fichier par défaut	Options de formats de fichier disponibles pour envoyer et recevoir le contenu. Par défaut, les formats de fichier XLIFF 1.2 et CSV sont pris en charge.

6. Sélectionnez l’onglet **Préférences du workflow** .
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Préférences du workflow

Champ	Description
Workflow	Liste de tous les workflows disponibles pour le processus de traduction. Pour en savoir plus sur les workflows disponibles, reportez-vous à Workflows dans Infrastructure de localisation.
Groupe d'approbateurs professionnels	Liste de tous les groupes d’approbateurs disponibles pour l’entreprise. Ce champ s’affiche uniquement lorsqu’un workflow nécessitant des approbations professionnelles est sélectionné dans le champ **Workflow** . **Remarque :** Assurez-vous que le groupe d’approbateurs professionnels contient le rôle localization_fulfiller.
Groupe de prestataires de localisation	Liste de tous les groupes de prestataires de localisation disponibles. **Remarque :** Assurez-vous que le groupe de prestataires de localisation contient le rôle localization_fulfiller.
Mode Traduction automatique	Option permettant de sélectionner le mode de traduction automatique. Voici les options 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.

Champ	Description
	○ **Traduit automatiquement** ○ **Envoyer à TMS.** Si l'instance a été configurée en tant que spoke dans leArchitecture en étoile de Localization Framework, ce paramètre soumet la demande de traduction au hub. ○ **Envoyer par e-mail** Pour plus d'informations, voir Modes de traduction **Remarque :** Assurez-vous d'avoir configuré les préférences de traduction pour le mode de traduction automatique sélectionné.
Groupe d'approbateurs de traduction	Liste de tous les groupes d'approbateurs de traduction disponibles. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un workflow nécessitant des approbations de traduction est sélectionné dans le champ **Workflow** . **Remarque :** Assurez-vous que le groupe d'approbateurs de traduction contient le rôle localization_fulfiller.

8. Sélectionnez l'onglet **Préférences de projet** .
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Préférences de projet

Champ	Description
Activer les projets	Option permettant d'activer la création des projets de localisation. Si cette option est activée si la traduction de l'artefact est demandée, les éléments de localisation demandés (LRITM) sont créés. Vous pouvez ensuite créer un projet et ajouter les éléments demandés correspondants pour démarrer la traduction. Vous devez avoir localization_manager rôle pour créer un projet. Cette option permet de traduire en bloc les artefacts en même temps en les ajoutant à un projet. Ensuite, l'avancement de la traduction des LRITM est suivi au niveau du projet.
Activer la création automatique	Option permettant d'activer la création automatique des projets de localisation. Si cette option est activée si la traduction des éléments d'artefact est demandée, les événements suivants se produisent : ○ Un projet de localisation est créé automatiquement. Les éléments demandés pour la localisation (LRITM) correspondants sont créés, regroupés et ajoutés au projet de localisation. ○ Le projet démarre automatiquement en fonction des paramètres de Localization Framework.
Groupe de gestionnaires	Liste de tous les groupes d'utilisateurs disponibles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 localisation	**Remarque :** Assurez-vous que le groupe de gestionnaires de localisation contient le rôle localization_manager.

10. Sélectionnez **Envoyer**.

Propriétés de Localization Framework : stratégies d'ensemble de mises à jour

Utilisez des ensembles de mises à jour pour migrer vos traductions vers une autre instance. Configurez les propriétés des ensembles de mises à jour en fonction des besoins de votre entreprise.

Les ensembles de mises à jour vous permettent de transférer vos traductions d'artefacts vers d'autres instances. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Pour les tâches de localisation, la valeur par défaut consiste à créer un ensemble de mises à jour dédié par tâche dans le champ d'application de l'artefact. Dans la Washington DC version, vous pouvez spécifier votre stratégie d'ensemble de mises à jour pour contrôler si les traductions sont regroupées dans un seul ensemble de mises à jour ou distribuées en ensembles de mises à jour granulaires.

Les paramètres des stratégies d'ensemble de mises à jour varient en fonction du type de traduction, défini comme suit :

Tâches de localisation

Fait partie des workflows qui incluent souvent des processus d'approbation. Ceux-ci sont basés sur des tâches.

Adhoc

Édité et publié directement par l'éditeur de localisation, à partir de l'enregistrement d'artefact (tel qu'un élément de catalogue). Le bouton **Modifier la traduction** est visible par l'éditeur et ouvre une page d'interface utilisateur pour la traduction. Les traductions ad hoc sont traitées dans le contexte de l'utilisateur.

Stratégie d'ensemble de mises à jour à utiliser lorsque les traductions sont publiées à partir de la tâche de localisation

Enregistrer la traduction dans l'ensemble de mises à jour créé pour chaque tâche de localisation	Le système crée un ensemble de mises à jour dédié pour chaque tâche, en utilisant le nom de la tâche. Cette stratégie est particulièrement appropriée lorsque le nombre de tâches est limité.
Enregistrer les traductions dans l'ensemble de mises à jour « LF : traductions »	Les ensembles de mises à jour granulaires ne sont pas créés. Au lieu de cela, le système crée ou réutilise un ensemble de mises à jour nommé « LF : Traductions » et y enregistre toutes les tâches. Cette stratégie peut s'avérer plus pratique lorsque les tâches de localisation sont 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.

Stratégie d'ensemble de mises à jour à utiliser lorsque les traductions sont publiées de manière ad hoc

Enregistrer les traductions dans l'ensemble de mises à jour préféré de l'utilisateur	Les traductions sont écrites dans l'ensemble de mises à jour spécifié par l'utilisateur pour un champ d'application, car le traitement a lieu dans le contexte de l'utilisateur. Lorsque les artefacts se trouvent dans un périmètre de l'application, leurs traductions sont enregistrées dans l'ensemble de mises à jour préféré de l'utilisateur pour ce périmètre.
Enregistrer les traductions dans l'ensemble de mises à jour « LF : traductions »	Le système crée ou réutilise un ensemble de mises à jour nommé « LF : Traductions », et toutes les traductions ad hoc y sont écrites.

Pour définir ces propriétés, accédez à **Infrastructure de localisation** > **Propriétés**. Choisissez la stratégie appropriée et sélectionnez **Enregistrer**.

Architecture en étoile de Localization Framework

Permettez à une instance centrale de répondre aux demandes de traduction envoyées par d'autres instances à l'aide de l'architecture Infrastructure de localisation Hub and Spoke. Installez des modules d'extension facultatifs Infrastructure de localisation pour configurer l'une de vos instances en tant que hub et d'autres instances en tant que spokes.

Par défaut, les traductions sont demandées et exécutées sur la même instance. Toutefois, dans la version, un modèle en étoile est disponible pour les Washington DC demandes de traduction et l'exécution. Avec cette architecture, les demandes de traduction sont un processus en deux étapes :

1. L'instance de spoke envoie une demande de traduction à l'instance Hub.
2. L'instance centrale gère le traitement de la demande, par exemple en envoyant le contenu à un système de gestion de la traduction (TMS). Le concentrateur renvoie les contenus traduits à l'instance de spoke.

Tenez compte de l'architecture Infrastructure de localisation Hub and Spoke lorsque vous souhaitez limiter l'accès des prestataires à une seule instance.

Pour configurer cette architecture, utilisez le rôle administrateur pour installer les modules d'extension suivants :

- Infrastructure de localisation Moyeu [com.sn.localization_framework.hub]. Installez ce module d'extension sur l'instance que vous désignez comme concentrateur.
- Infrastructure de localisation Spoke [com.sn.localization_framework.spoke]. Installez ce module d'extension sur les instances que vous désignez comme spokes.

Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous à Activer Infrastructure de localisation.

Lorsque les deux modules d'extension sont installés, utilisez le rôle administrateur ou localization_admin pour configurer la connexion entre les instances Hub and spoke. Sur l'instance de concentrateur :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Infrastructure de localisation** > **Concentrateur** > **Paramètres du spoke.**
2. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour chaque entrée.
3. Dans l'onglet **Préférences de traduction**, recherchez la section **Système de gestion de la traduction** (TMS). Saisissez le service TMS utilisé par votre organisation.
4. Dans l'onglet **Préférences du workflow**, configurez en fonction de vos besoins. En fonction du workflow que vous choisissez, différents sous-champs sont renseignés.
5. L'onglet **Préférences de projet** est facultatif. Si aucun projet n'est saisi, toute demande de traduction dans plusieurs langues cibles est divisée en tâches distinctes, une pour chaque langue.

Remarque :
Si Traduction dynamique n'est pas installé, l'option de traduction automatique n'est pas disponible.

Sur une instance de spoke :

1. Accédez à la table **Paramètres Tous les artefacts** [sn_lf_setting].
2. Dans l'onglet **Préférences de traduction**, recherchez la section **Système de gestion de la traduction** (TMS).
   - **Activer TMS** : sélectionner.
   - **TMS** : défini sur le concentrateur de l'infrastructure de localisation.
   - **Informations supplémentaires TMS** : pour **spokeSettingsName**, saisissez le nom du paramètre de connexion qui a été configuré sur le hub.
3. Accédez à la table **Alias de connexion et d'informations d'identification** . Recherchez et ouvrez l'enregistrement nommé *Infrastructure de localisation* **Hub TMS**.
4. Ajoutez la connexion à la centrale dans l'onglet **Connexions** . Vous pouvez saisir l'URL de votre hub dans le champ **URL de connexion** . Définissez l'authentification et d'autres attributs appropriés à votre environnement.

Du point de vue de l'instance de spoke, le hub agit comme un TMS.

Demander des traductions

La Infrastructure de localisation demande permet de sélectionner une ou plusieurs langues activées lors de la demande de traductions d'artefacts du français vers d'autres langues.

Demander des traductions dans Infrastructure de localisation

- Définissez les préférences de localisation pour les langues disponibles dans l'instance pour demander des traductions.
- Répertorie uniquement les langues activées dans l'instance à choisir pour la localisation du contenu.

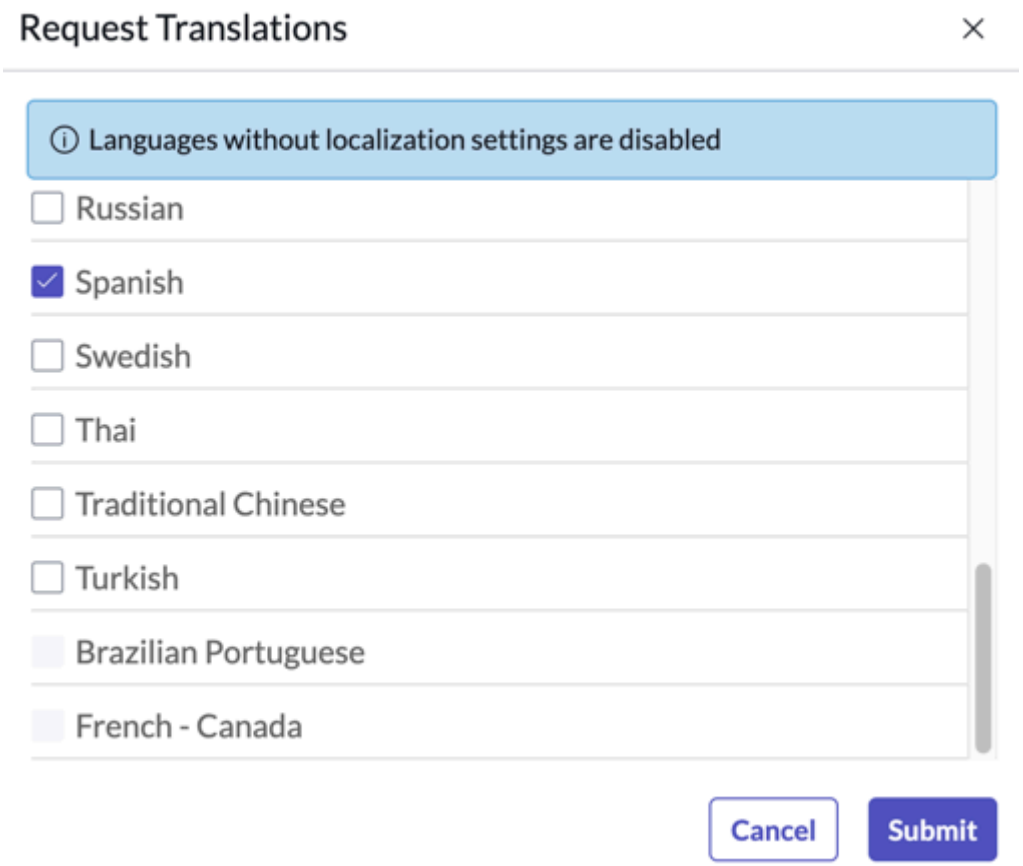
Remarque :
Avant de demander des traductions, assurez-vous d'activer toutes les langues requises dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue.

- Affiche l'état de traduction pour chaque langue activée uniquement si des traductions ont été demandées pour des aperçus dans ces langues. L'état de la traduction est mis à jour lorsque le tableau de bord des aperçus est généré.
- Vous permet de demander des traductions de l'anglais vers la langue sélectionnée à partir du tableau de bord de localisation pour les aperçus sélectionnés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 permet de demander des traductions pour des aperçus de l'anglais vers une ou plusieurs langues activées à partir de leurs tables respectives.

Demander des traductions à partir d'une table d'artefacts



Remarque :
Les langues sans paramètres de localisation sont désactivées lors de la demande de traductions.

Demander des traductions

La possibilité de sélectionner une ou plusieurs langues activées lors de la demande de traductions d'artefacts Infrastructure de localisation .

Demander des traductions dans Infrastructure de localisation

- Définissez les préférences de localisation pour les langues disponibles dans l'instance pour demander des traductions.
- Répertorie uniquement les langues activées dans l'instance à choisir pour la localisation du contenu.

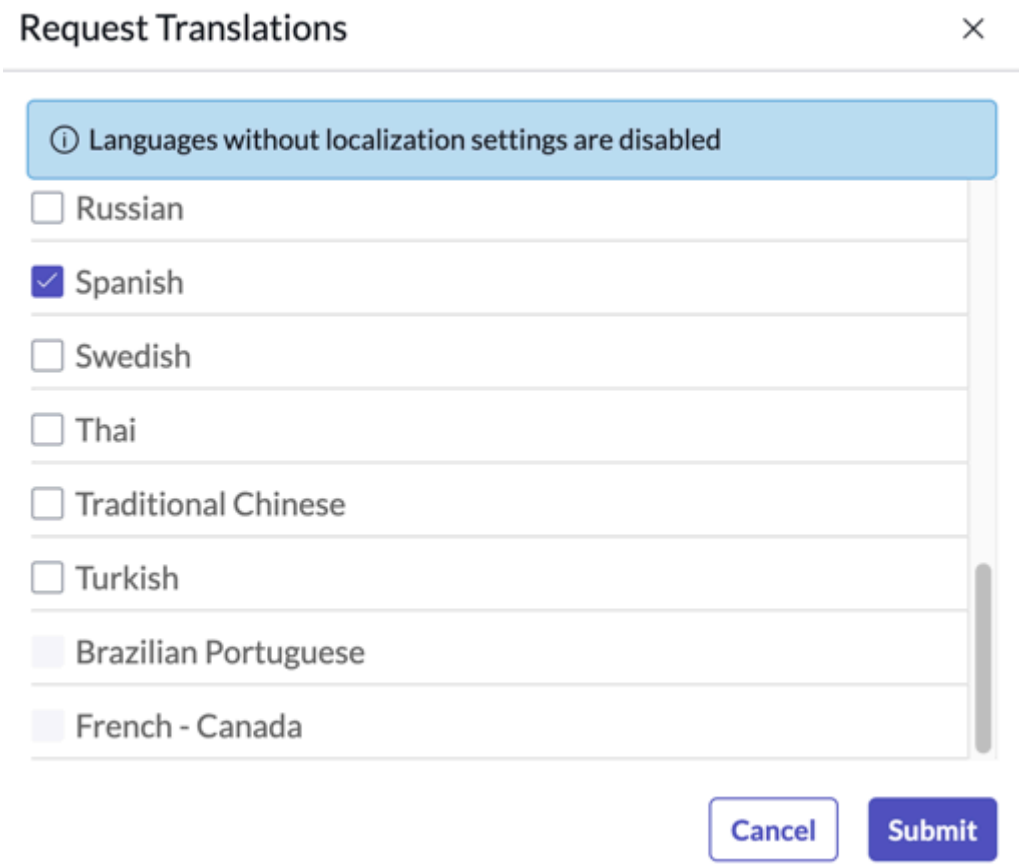
Remarque :
Avant de demander des traductions, assurez-vous d'activer toutes les langues requises dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue.

- Affiche l'état de traduction pour chaque langue activée uniquement si des traductions ont été demandées pour des aperçus dans ces langues. L'état de la traduction est mis à jour lorsque le tableau de bord des aperçus est généré.
- Vous permet de demander des traductions dans la langue sélectionnée à partir du tableau de bord de localisation pour les enregistrements d'aperçu sélectionnés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 permet de demander des traductions pour des aperçus dans une ou plusieurs langues activées à partir de leurs tables respectives.

Demander des traductions à partir d'une table d'artefacts



Remarque :
Les langues sans paramètres de localisation sont désactivées lors de la demande de traductions.

Information associée

Exécuter une tâche de localisation

Approuver une tâche de localisation

Demander des traductions pour Catalogue de services des éléments

Demandez les traductions de plusieurs Catalogue de services éléments afin de les localiser de l'anglais vers une ou plusieurs langues.

Avant de commencer
Rôles requis :

- localization_requestor : Pour demander des traductions
- catalog_admin : pour accéder à la Catalogue de services table des éléments [sc_cat_item].
- catalog_editor (ou catalog_manager) si vous êtes l'éditeur ou le responsable de l'élément en cours de traduction : Pour accéder à la Catalogue de services table des éléments [sc_cat_item].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de la liste ou cochez la case **Tout** sélectionner.
3. Dans la liste déroulante **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des traductions**.
4. Dans la boîte de dialogue **Demander des traductions** , sélectionnez les langues.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les éléments demandés de localisation (LRITM) sont créés pour les éléments sélectionnés dans toutes les langues sélectionnées. Un message de réussite s'affiche avec un lien vers la liste des éléments demandés. Cliquez sur le lien pour afficher la liste des éléments demandés.

Demander une traduction ad hoc pour Catalogue de services des éléments

Demandez des traductions ad hoc pour les éléments de Service Catalog afin de les localiser de l'anglais vers une ou plusieurs langues à l'aide de l'option Modifier les traductions. Une fois les changements effectués, vous pouvez publier les traductions.

Avant de commencer

Le module d'extension Localization Framework for Service Catalog [com.glide.localization_framework.service_catalog] doit être installé pour que le bouton Modifier les traductions apparaisse sur le formulaire de catalogue de services.

Rôles requis :

- localization_editor : Pour demander des traductions
- catalog_admin : pour accéder à la Catalogue de services table des éléments [sc_cat_item].
- catalog_editor (ou catalog_manager) si vous êtes l'éditeur ou le responsable de l'élément en cours de traduction : Pour accéder à la Catalogue de services table des éléments [sc_cat_item].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément pour lequel vous souhaitez demander des traductions ad hoc.
3. Cliquez sur **Modifier les traductions**.
   L'interface utilisateur de comparaison ad hoc s'affiche Infrastructure de localisation .
4. Sur l'interface utilisateur de comparaison ad hoc de Infrastructure de localisation, vous pouvez utiliser les options suivantes.

   Remarque :

   Les options affichées sur l'interface utilisateur de comparaison ad hoc sont Infrastructure de localisation basées sur les Infrastructure de localisation **paramètres**.

5. Une fois vos modifications terminées, cliquez sur **Publier des traductions**.

Créer des projets de traduction

Le fournit Infrastructure de localisation les moyens d'assembler, de gérer et d'effectuer des tâches de localisation et de traduction, qu'il s'agisse d'affectations d'éléments uniques ou de projets par lots de grande envergure.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Projets de localisation** permet aux utilisateurs de regrouper plusieurs éléments de demande de localisation (LRITM) au sein d'un même projet. Cela permet la traduction en masse des éléments demandés, augmentant ainsi l'efficacité du processus. Pour utiliser des projets de localisation, la fonctionnalité doit être activée dans les paramètres de localisation. Un utilisateur disposant localization_manager rôle peut activer la fonctionnalité dans les paramètres de localisation.

Les tâches de localisation ne sont pas créées automatiquement. Le gestionnaire de localisation ajoute les éléments demandés à un projet et démarre le projet. Tous les éléments demandés sont ensuite regroupés sous les tâches de localisation.

Vous pouvez également créer automatiquement des projets de localisation en activant l'option **Activer la création automatique** dans les Infrastructure de localisation paramètres. Un projet de localisation est créé automatiquement et les LRITM correspondants sont créés, regroupés et ajoutés au projet de localisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer les Infrastructure de localisation préférences.

Chaque tâche de localisation comporte un ou plusieurs éléments demandés et est regroupée dans la séquence suivante :

1. Infrastructure de localisation **paramètres** : tous les éléments demandés sont d'abord regroupés en fonction des paramètres LF.
2. Langue source : une fois les éléments demandés regroupés en fonction des paramètres, les mêmes langues sources sont regroupées dans une seule tâche de localisation.
3. Groupe de 150 éléments demandés : si le nombre d'éléments demandés pour une langue source est supérieur à 150, une tâche de localisation est créée pour chaque groupe de 150 éléments demandés.

Créer un projet de localisation

Créez des projets de localisation pour regrouper plusieurs éléments demandés dans une seule tâche de localisation.

Avant de commencer

Activez les projets de localisation dans Infrastructure de localisation les paramètres.

Rôle requis : localization_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Mes projets**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Projet de localisation

Champ	Description
Numéro	Numéro de projet unique.
État	État actuel du projet. Automatiquement, il est défini sur **Brouillon**.
Affecté à	Personne à qui ce projet est affecté.
Groupe d'affectation	Groupe de la personne affectée.
Description courte	Brève description du 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.

Champ	Description
Notes de travail	Notes concernant le projet.
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Notes visibles par le client.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Ajouter un élément de demande de localisation à un projet

Ajoutez plusieurs éléments de demande de localisation (LRITM) à un projet pour que les prestataires traduisent les éléments en bloc.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Mes projets**.
2. Sélectionnez le projet dans la liste pour ajouter les éléments demandés.
3. Dans l'enregistrement Projet de localisation, dans la liste connexe, sélectionnez l'onglet Éléments demandés pour la localisation.
4. Sélectionnez **Modifier**.

> **Remarque :**
> Le bouton Modifier n'est visible que lorsqu'un projet est à l'état **Brouillon** .

5. Sélectionnez un ou plusieurs éléments à traduire dans la fenêtre **Collection** .
6. Ajoutez les éléments sélectionnés à la fenêtre **de liste des éléments demandés de localisation** à l'aide de l'icône flèche vers la droite.
7. Enregistrez les changements.
8. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Démarrer le projet**.
   L'état du projet passe à **En cours** et une ou plusieurs tâches de localisation sont créées en fonction des paramètres et des éléments demandés.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas ajouter d'éléments au projet une fois que vous l'avez démarré.

Exécuter une tâche de localisation

Exécutez une tâche de localisation créée pour chaque langue sélectionnée dans la demande de traduction.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de localisation à l'état Ouvert.
3. Sur la page Tâche de localisation, sélectionnez **Traduire** dans l'en-tête 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.

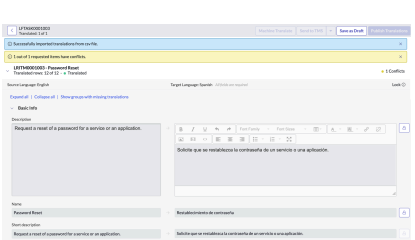
Remarque :
L'action **d'interface utilisateur Traduire** est visible dans tous les états à l'exception de En attente d'approbation commerciale, Fermé terminé et Incomplet.

Une page d'interface utilisateur de comparaison à deux colonnes s'ouvre avec la colonne Langue source à gauche et la colonne Langue cible à droite.

Chaque élément demandé pour Localization dispose des options suivantes :

- **Développer tout** : développez tous les groupes sur l'interface utilisateur de comparaison.
- **Réduire tout** : réduisez tous les groupes sur l'interface utilisateur de comparaison.
- **Afficher les groupes avec des traductions manquantes** : affichez uniquement les groupes qui ont des traductions manquantes lorsque le contenu est traduit.

4. Traduisez le contenu manuellement ou sélectionnez l'un des modes de traduction suivants dans l'en-tête de la tâche.

Mode de traduction	Description
Traduit automatiquement	Traduit le contenu à l'aide du fournisseur de service de traduction configuré dans les préférences de traduction. S'il existe plusieurs LRITM, l'opération est alors asynchrone.
Envoyer à TMS	Envoie l'artefact au système de gestion de la traduction configuré dans les préférences de traduction pour la traduction. S'il y en a plus que LRITM, l'opération est alors asynchrone.
Exporter le fichier source	Exporte le fichier source à traduire dans le format de fichier configuré dans les préférences de traduction ou selon le format de fichier sélectionné dans l'interface utilisateur de comparaison.
Importer un fichier traduit	Importe le fichier traduit dans le format de fichier configuré dans les préférences de traduction à partir du traducteur tiers. Un conflit de fusion se produit lorsque certains champs sont pré-remplis avec des traductions, mais que ces champs sont mis à jour lorsque vous importez le fichier traduit. Ces conflits sont affichés juste en dessous des champs mis à jour avec les dernières traductions.  Pour résoudre le conflit de fusion, procédez comme suit :

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

Mode de traduction	Description
	a. Cliquez sur **Voir les versions**. **b.** Choisissez une version que vous souhaitez conserver. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Envoyer le fichier source par e-mail	Envoie le fichier source aux adresses e-mail configurées dans les préférences de traduction pour la traduction. S'il existe plusieurs LRITM, l'opération est alors asynchrone.

Remarque :
Lorsqu'un mode de traduction est sélectionné pour traduire le contenu, le contenu est enregistré sous forme de brouillon pour conserver les modifications apportées par l'utilisateur, puis le processus de traduction est lancé.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez apporter des modifications aux traductions vérifiées, cliquez sur l'icône de) à côté du champ contenant des traductions vérifiées.
Les traductions vérifiées sont des traductions préexistantes disponibles dans la base de données pour le texte donné. Le cadre de travail récupère automatiquement les traductions existantes et verrouille les champs.
6. **Facultatif :** Enregistrez le contenu traduit en cliquant sur **Enregistrer comme brouillon**.
Vous pouvez consulter à nouveau le contenu ultérieurement ou envoyer le contenu pour approbation de traduction.

(Optional) Cette option fait passer l'état de la tâche à Traduction en cours.

7. Cliquez sur **Soumettre pour approbation**.

Remarque :
Cette option n'est disponible que pour les tâches pour lesquelles le workflow configuré pour la langue cible nécessite une approbation de traduction.

La tâche est envoyée pour approbation de traduction.

8. Cliquez sur **Publier des traductions**.

Remarque :
Cette option n'est disponible que pour les tâches pour lesquelles le workflow configuré pour la langue cible dispose de l'option **Publier** .

Résultats
Les traductions de la tâche de localisation sont publiées et la tâche est mise à jour avec l'état Fermé terminé.

Vous pouvez déplacer les enregistrements de traduction entre les instances à l'aide des ensembles de mises à jour. Les fichiers XML liés à la traduction sont enregistrés dans l'ensemble de mises à jour spécifié dans les paramètres. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Localization Framework : stratégies d'ensemble de mises à jour.

Approuver une tâche de localisation

Relisez le contenu traduit et approuvez une tâche de localisation.

Avant de commencer
Rôle requis : localization_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Infrastructure de localisation** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de localisation à l'état **Ouvert**.
3. Sélectionnez **Traduire**.
   Une liste de tous les éléments demandés avec l'état de la traduction s'affiche. Vous pouvez développer chaque élément demandé pour afficher les détails.
4. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
   L'état de la tâche de localisation passe à **En cours d'examen**. Une tâche de localisation d'approbation est créée et affectée à un approbateur en fonction du groupe d'approbateurs affecté dans les paramètres de localisation.
5. Sélectionnez cette option pour ouvrir l'enregistrement de tâche de localisation d'approbation.
   L'état de la tâche de localisation d'approbation est défini sur **Demandé.**
6. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Vérifier les traductions**.
   Une liste de tous les éléments demandés s'affiche. Chaque demande est développée pour afficher l'interface utilisateur de comparaison.
7. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Approuver**.
   Toutes les traductions sont publiées, et les états des éléments demandés, de la tâche de localisation et du projet de localisation passent à **Fermé terminé**.
8. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Demander des changements** si vous souhaitez rejeter les traductions.
   L'état de la tâche d'approbation de localisation passe à **Rejeté**. Le demandeur doit créer une autre tâche d'approbation et l'affecter au groupe d'approbation.

Surveiller le Infrastructure de localisation

Suivez les performances de localisation et demandez des traductions avec Infrastructure de localisation Tableaux de bord.

Tableau de bord Localization Insights

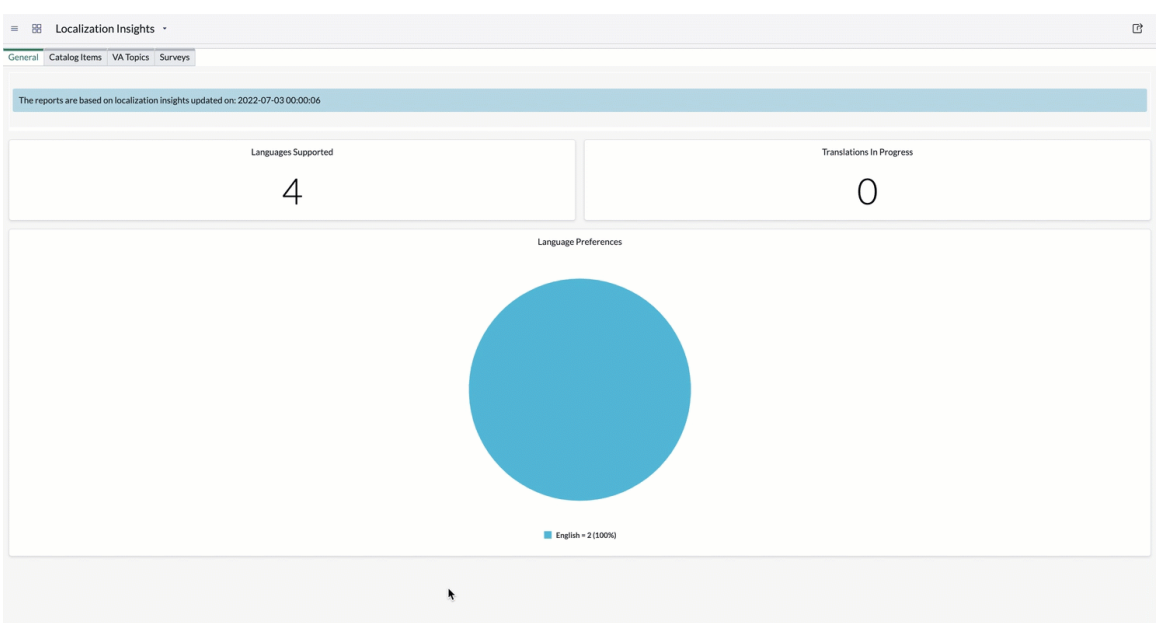
Le tableau de bord Localization Insights fournit l'intégrité de localisation du système avec des rapports générés à partir des enregistrements Localization Insights selon les tâches planifiées. Les aperçus de localisation contiennent la liste des artefacts avec leurs états de traduction qui, une fois générés, affichent un tableau de bord contenant des 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.

Tableau de bord Localization Insights

- Le tableau de bord Aperçus de localisation affiche l'heure de la dernière mise à jour des aperçus de localisation à l'aide desquels les rapports ont été générés.
- Vous pouvez vous abonner à un artefact ou vous en désabonner à partir de la tâche planifiée d'aperçus.
- En fonction des artefacts, ce tableau de bord contient les onglets suivants :
  - Général : affiche des informations générales sur la traduction.
  - Éléments de catalogue : affiche les informations de traduction relatives aux Catalogue de services éléments.
  - Rubriques VA : affiche les informations de traduction relatives aux Agent virtuel rubriques (VA).
  - Enquêtes : affiche les informations de traduction relatives aux enquêtes.



Rôle requis Now Platform

Vous avez besoin du rôle localization_admin ou localization_requestor pour accéder aux enregistrements Localization Insights afin d'exécuter les tâches planifiées afin de générer le tableau de bord Localization Insights.

Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Utilisateurs disposant des rôles localization_requester ou localization_admin	Affichez l'intégrité de localisation du système. Demandez des traductions d'éléments Catalogue de services , d'enquêtes et Agent virtuel de rubriques pour une langue particulière à partir du tableau de bord Localization Insights.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 données

Titre	Type	Table source	Description
Langues prises en charge	Score unique	sys_language	Le nombre total de langues activées dans l'instance.
Traduction en cours	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total de traductions en cours dans l'instance.
Préférences linguistiques	Barre horizontale	localization_insights_view	Fournit des informations sur le nombre d'utilisateurs connectés à l'instance ainsi que leurs langues préférées.
Éléments de catalogue	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total d'éléments Catalogue de services dans l'instance.
Traduction d'éléments de catalogue en cours	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total de traductions d'éléments Catalogue de services en cours dans l'instance.
Traductions d'éléments de catalogue	Barre verticale	sn_lf_insight	Nombre total d'éléments Catalogue de services demandés pour les traductions par langue. Il indique également les états de traduction suivants avec des légendes de couleur définies : • **Entièrement traduit** • **Traduction en cours** • **Partiellement traduit** • **Non traduit**
Agent virtuel Sujets	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total de rubriques publiées Agent virtuel dans l'instance.
Agent virtuel Traduction de la rubrique en cours	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total de traductions de Agent virtuel rubriques en cours dans l'instance.
Agent virtuel Traductions des rubriques	Barre verticale	sn_lf_insight	Nombre total de rubriques publiées Agent virtuel demandées pour des traductions par langue.

Traduction automatique

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

Titre	Type	Table source	Description
			Il indique également les états de traduction suivants avec des légendes de couleur définies : • **Entièrement traduit** • **Traduction en cours** • **Partiellement traduit** • **Non traduit**
Enquêtes	Score unique		Nombre total d'enquêtes dans l'instance.
Traduction des enquêtes en cours	Score unique		Nombre total de traductions d'enquêtes en cours dans l'instance.
Traduction de l'étude	Barre verticale		Nombre total d'enquêtes demandées pour des traductions par langue. Il indique également les états de traduction suivants avec des légendes de couleur définies : • **Entièrement traduit** • **Traduction en cours** • **Partiellement traduit** • **Non traduit**

Demander des traductions à partir du tableau de bord des aperçus

Demandez des traductions d'éléments ou Agent virtuel de rubriques à partir du tableau de bord des aperçus Catalogue de services pour les localiser dans la langue sélectionnée en fonction de leur état de traduction.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_admin ou localization_requestor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de localisation** > **Tableau de bord des aperçus**.

   Le tableau de bord fournit par défaut un rapport **Traductions d'éléments de catalogue** et un rapport **Traductions de rubriques Virtual Agent** , qui vous permettent de demander des traductions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avez créé un rapport pour votre artefact personnalisé à afficher dans le tableau de bord, vous pouvez également demander des traductions pour les artefacts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Créer un rapport pour l'artefact personnalisé .

2. Dans le rapport **Traductions d'éléments de catalogue** ou dans le rapport **Traductions de rubriques Virtual Agent** , cliquez sur la barre verticale de la langue dans laquelle vous souhaitez demander des traductions.
   Par exemple :
   - Sélectionnez une langue dans le rapport **Traductions d'éléments de catalogue** pour demander des traductions pour les Catalogue de services éléments dans cette langue.
   - Sélectionnez une langue dans le rapport **Traductions des rubriques** de Virtual Agent pour demander des traductions pour les Agent virtuel rubriques dans cette langue.
   - Si vous avez créé un rapport personnalisé pour un artefact, sélectionnez une langue dans ce rapport pour demander des traductions dans la langue sélectionnée.
3. Sélectionnez un ou plusieurs documents dans la liste Aperçus de localisation.
   - Vous pouvez cocher la case **Sélectionner tout** pour demander des traductions pour tous les éléments de la liste.
4. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des traductions**.
5. Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue de confirmation pour soumettre la demande.

Référence Infrastructure de localisation

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les Infrastructure de localisationcomposants et les aspects techniques du .

Modes de traduction

Le propose différents modes de traduction pour la Infrastructure de localisation traduction de contenu. Les prestataires de localisation peuvent utiliser l'un des modes de traduction pour traduire du contenu et répondre aux demandes de localisation.

Traduit automatiquement

La traduction automatique dans le Infrastructure de localisation est alimentée par Traduction dynamique.

Activez le fournisseur de service de traduction requis dans l'instance pour traduire automatiquement le contenu. (pour en savoir plus, consultez Créer une configuration de traducteur) ;

Envoyer aux systèmes de gestion de la traduction

Le module d'extension s'intègre Infrastructure de localisation à des systèmes de gestion de la traduction (TMS) tiers pour localiser le contenu.

Les systèmes de gestion de la traduction RWS et XTM sont pris en charge par défaut et nécessitent une configuration. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section et Configurer RWS TMS dans Infrastructure de localisationConfigurer XTM TMS dans Infrastructure de localisation.

Vous pouvez configurer le système de gestion de la traduction personnalisé de votre choix. Pour plus d'informations, consultez Créer un système de gestion de la traduction personnalisé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'architecture Infrastructure de localisation Hub and Spoke est installée, le TMS doit être configuré en conséquence. Pour plus d'informations, consultez Architecture en étoile de Localization Framework.

La pièce jointe Zip doit être prise en charge sur l'instance. Pour plus de détails sur la configuration des pièces jointes, consultez Configurer les propriétés de la pièce jointe système

Envoyer par e-mail

fournit Infrastructure de localisation**Envoyer par e-mail** comme mode de traduction qui peut être utilisé pour envoyer le contenu traduisible à traduire à un service TMS par e-mail.

Si vous avez plusieurs éléments demandés dans une tâche, les éléments CSV ou XLIFF demandés sont compressés dans un fichier ZIP et joints à l'e-mail. Les pièces jointes CSV ou XLIFF doivent être prises en charge sur l'instance. Pour plus de détails sur la configuration des pièces jointes, consultez Configurer les propriétés de la pièce jointe système

Vous pouvez configurer le mode **Envoyer par e-mail** comme préférence de traduction pour une ou plusieurs langues activées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer les Infrastructure de localisation préférences.

Exporter/Importer

Infrastructure de localisation prend en charge les modes de traduction suivants :

- **Exporter** : exportez le contenu traduisible à traduire vers un service TMS. Si vous avez plusieurs éléments demandés dans une tâche, les fichiers CSV ou XLIFF individuels sont compressés et téléchargés en un seul fichier zip.
- **Importer** : importez le contenu traduit à partir d'un service TMS. Si vous avez plusieurs éléments demandés dans la tâche, vous pouvez importer des fichiers CSV ou XLIFF individuels ou au format ZIP. Tous les fichiers non liés à la tâche sont ignorés.

Les pièces jointes CSV ou XLIFF doivent être prises en charge sur l'instance. Pour plus de détails sur la configuration des pièces jointes, consultez Configurer les propriétés de la pièce jointe système

États des projets et des tâches de localisation

L'état d'un projet ou d'une tâche de localisation définit l'état de la demande de localisation. Les états des tâches de localisation changent en fonction du workflow défini pour les traductions.

États du projet

État	Définition
Brouillon	État initial lors de la création du projet de localisation.
En cours	État au début du projet de localisation.
Fermé terminé	État lorsque toutes les tâches sont terminées et fermées.
Fermé incomplet	Indique quand au moins une des tâches est fermée incomplète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des tâches

État	Définition
En attente de l'approbation professionnelle	La tâche de localisation est en attente d'approbation de la part de l'entreprise.
Erreur de traduction	La tâche de localisation a rencontré une erreur lors de la traduction du contenu.
Fermé terminé	La tâche de localisation a été exécutée et les traductions sont publiées.
Fermé incomplet	La tâche de localisation a été fermée sans que la demande ne soit satisfaite.
Ouvert	Les tâches de localisation ne sont pas envoyées pour traduction.
En cours	La traduction des tâches de localisation est en cours.
Revue en cours	L'approbateur examine les traductions.

Messages d'erreur dans le Infrastructure de localisation

Des messages d'erreur s'affichent lorsque les paramètres appropriés ne sont pas configurés pour les préférences de traduction et de workflow.

Messages d'erreur dans Configurations de l'artefact

Message d'erreur	Scénario
Le nom interne ne peut pas être modifié pour l'enregistrement existant.	Lorsqu'une personne tente de modifier le nom interne de l'enregistrement d'artefact existant.
Un script de processeur ou un script lecture est requis pour une configuration d'artefact actif	Lorsqu'il n'y a pas de script de processeur ou de script de lecture disponible pour l'enregistrement de configuration de l'artefact.
Il existe un enregistrement de configuration pour la table : {table_name}	Lorsque vous fournissez un nom de table pour un enregistrement de configuration d'artefact qui existe pour un autre artefact.
Il existe un enregistrement de configuration portant le nom interne : {internal_name}	Lorsque vous fournissez un nom interne pour un enregistrement de configuration d'artefact qui existe pour un autre artefact.

Messages d'erreur dans les paramètres

Message d'erreur	Scénario
Contient une ou plusieurs adresse(s) e-mail non valide(s) : {adresses e-mail séparées par des virgules}.	Lorsque certaines adresses e-mail échouent à la validation.
Le groupe sélectionné de prestataires de localisation n'a pas de rôle localization_fulfiller.	Lorsque le groupe d'utilisateurs sélectionné ne dispose pas du rôle localization_fulfiller.
Le groupe d'approbateurs sélectionné pour le business n'a pas de rôle localization_fulfiller.	Lorsque le groupe d'utilisateurs sélectionné n'a pas le rôle localization_fulfiller.
Le groupe sélectionné d'approbateurs de traduction n'a pas de rôle localization_fulfiller.	Lorsque le groupe d'utilisateurs sélectionné ne dispose pas du rôle localization_fulfiller.

Traduction automatique

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

Messages d'erreur dans les paramètres (suite)

Message d'erreur	Scénario
Assurez-vous que la préférence de traduction correspondante pour votre option de traduction automatique est activée.	Lorsque l'option Traduire automatiquement est sélectionnée dans les préférences de workflow.
Le traducteur {Translator_name} n'est pas de version v3.	Lorsque la version de traduction correspondante n'est pas v3.
Le traducteur {Translator_name} n'a pas de flux secondaire de traduction configuré.	Lorsque le flux secondaire de traduction du traducteur correspondant est vide.
Le traducteur sélectionné n'est pas actif.	Lorsque la configuration du traducteur correspondante est inactive.
Aucune langue n'est disponible pour l'artefact sélectionné. Toutes les langues possibles ont été configurées dans d'autres enregistrements de paramètres de localisation.	Message d'avertissement lorsqu'aucune langue n'est disponible pour l'artefact sélectionné.
Un enregistrement de paramètre existe pour l'artefact - paire(s) de langues : {paire d'artefact et de langue}. Résolvez le(s) conflit(s) pour continuer.	Lorsqu'un utilisateur tente d'ajouter une langue ou un artefact dans les paramètres et que cet enregistrement existe dans un autre enregistrement.
La liste des destinataires par défaut contient une ou plusieurs adresses e-mail non valides : {comma_separated_email_adddresses}.	Lorsque les adresses e-mail fournies des destinataires ne sont pas valides.
{0} traducteur n'est pas actif.	Lorsque le traducteur n'est pas actif.

Messages d'erreur dans Demander des traductions

Message d'erreur	Scénario
Votre demande de traductions a échoué. Veuillez relancer la demande.	Lorsqu'une erreur se produit lors de la soumission de la demande de traduction.
Erreur lors de la demande de traductions pour l'élément d'artefact et la ou les paires de langues suivantes : {paire d'artefacts et de langue}. Réinitialisez la demande pour les paires répertoriées.	L'erreur s'affiche uniquement dans la vue de liste en cas d'erreur lors de la demande de traductions pour certaines paires de langues : {paire d'artefacts et de langue}.

Messages d'erreur dans l'interface utilisateur de comparaison

Message d'erreur	Scénario
Traduit automatiquement	
Échec de la traduction automatique à l'aide de {nom du traducteur}. {Motif de l'échec}. **Remarque :** Le motif est récupéré à partir de Traduction dynamique.	Ce message s'affiche dans deux scénarios : • Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison pour la traduction automatique. • Message enregistré dans le flux d'activité en cas d'échec de la traduction automatique du contenu.

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

Messages d'erreur dans l'interface utilisateur de comparaison (suite)

Message d'erreur	Scénario
Traduit automatiquement	
Échec de la traduction automatique à l'aide de {nom du traducteur}. Les traductions d'un ou de plusieurs champs ont échoué.	Ce message s'affiche dans deux scénarios : • Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison lorsque les traductions d'un ou de plusieurs champs échouent. • Message consigné dans le flux d'activité lorsque les traductions d'un ou de plusieurs champs échouent.
Échec de la traduction automatique.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel de traduction automatique.
Erreur lors de l'enregistrement du brouillon. Contactez votre administrateur système.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison lorsque le contenu demandé pour traduction n'est pas enregistré en tant que brouillon de message. Quel que soit le mode de traduction sélectionné pour traduire le contenu, le contenu est enregistré sous forme de brouillon pour conserver les modifications apportées par l'utilisateur, puis le processus de traduction est lancé.
Envoyer par e-mail	
Échec de l'envoi du fichier source par e-mail à : {adresses e-mail}.	Message consigné dans le flux d'activité lors de l'envoi du fichier source par e-mail échoue.
Échec de l'envoi de l'e-mail.	Ce message d'erreur s'affiche dans deux scénarios : • Le message d'erreur persiste et s'affiche dans l'interface utilisateur de comparaison lors de l'échec de l'envoi du fichier source par e-mail. • Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel d'envoi d'e-mail.
Voici les adresses e-mail non valides : {adresses e-mail non valides séparées par des virgules}, veuillez réessayer.	Lorsque l'une des adresses e-mail fournies est incorrecte lors de l'envoi par e-mail.
Envoyer à TMS	
Erreur lors de l'envoi de la tâche à {tms name} TMS pour la traduction. {Motif de l'échec}.	Ce message d'erreur s'affiche dans deux scénarios : • Message consigné dans le flux d'activité lors de l'envoi de contenu traduisible vers TMS Échec. • Le message d'erreur persiste et s'affiche dans l'interface utilisateur de comparaison lorsque l'envoi de contenu traduisible à TMS échoue.
Échec de l'envoi au TMS.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel d'envoi de contenu traduisible à TMS.

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

Messages d'erreur dans l'interface utilisateur de comparaison (suite)

Message d'erreur	Scénario
Traduit automatiquement	
Un enregistrement associé à {0} existe.	lorsque vous essayez de créer un autre TMS du même nom.
Récupération à partir du TMS	
Échec de l'extraction des traductions du TMS {tms name}. {Motif de l'échec}.	Cette erreur apparaît dans deux scénarios : • Message enregistré dans le flux d'activité lors de la récupération des traductions à partir de XTM TMS échoue. • Le message d'erreur persiste et s'affiche dans l'interface utilisateur de comparaison lorsque la récupération des traductions de XTM TMS échoue.
Échec de l'extraction des traductions du TMS {tms name}.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel de récupération des traductions de XTM TMS.
Exporter le fichier source	
Échec de l'exportation du fichier {CSV/XLIFF}. {Motif de l'échec}.	Ce message d'erreur s'affiche dans deux scénarios : • Le message d'erreur persiste et s'affiche dans l'interface utilisateur de comparaison lorsque l'exportation du fichier source pour les traductions échoue. • Le message consigné dans le flux d'activité lors de l'exportation du fichier source pour les traductions échoue.
Échec de l'exportation du fichier.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel d'exportation du fichier source à traduire.
Importer un fichier traduit	
Échec de l'importation des traductions à partir du fichier {CSV/XLIFF}. {Motif de l'échec}.	Ce message s'affiche dans deux scénarios : • Le message consigné dans le flux d'activité lors de l'importation du fichier traduit échoue. • Le message d'erreur persiste et s'affiche dans l'interface utilisateur de comparaison lors de l'échec de l'importation du fichier traduit.
Échec de l'importation.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel d'importation du fichier traduit.
Échec de la publication des traductions.	En cas d'échec de publication des traductions.
Enregistrer comme brouillon	
Erreur lors de la création du brouillon.	Lorsqu'une erreur se produit après avoir cliqué sur Enregistrer comme brouillon.
Approuver les traductions	
Erreur lors de la demande de changements.	Lorsqu'une erreur se produit alors qu'un approbateur demande des changements pour les traductions.

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

Messages d'erreur dans l'interface utilisateur de comparaison (suite)

Message d'erreur	Scénario
Traduit automatiquement	
Publier des traductions	
Erreur lors de la soumission des traductions.	lors de la publication de traductions ou lors de l'envoi de traductions pour approbation.

Messages d'erreur dans Insights

Message d'erreur	Scénario
La tâche de génération d'aperçus est déjà en cours d'exécution, veuillez réessayer ultérieurement	Lorsque vous tentez de générer l'enregistrement d'aperçus plusieurs fois.
Votre demande de traductions a échoué pour les aperçus sélectionnés. Cliquez ici pour afficher la liste des aperçus des demandes ayant échoué et pour relancer la demande.	Répertorie les enregistrements d'aperçus pour lesquels il n'a pas réussi à demander des traductions.
L'option de localisation n'existe pas pour la table et la ou les paire(s) de langues suivante(s) : {paire de nom de table et de langue}. Décochez le(s) enregistrement(s) de la ou des paire(s) mentionnée(s) et soumettez à nouveau.	Répertorie la ou les paires de langues : {paire de nom de table et de langue} pour lesquelles un enregistrement de paramètres n'existe pas.

Localisation de système

La localisation permet aux administrateurs d'accueillir des utilisateurs de différents pays, de différentes langues et devises, au sein d'une même instance.

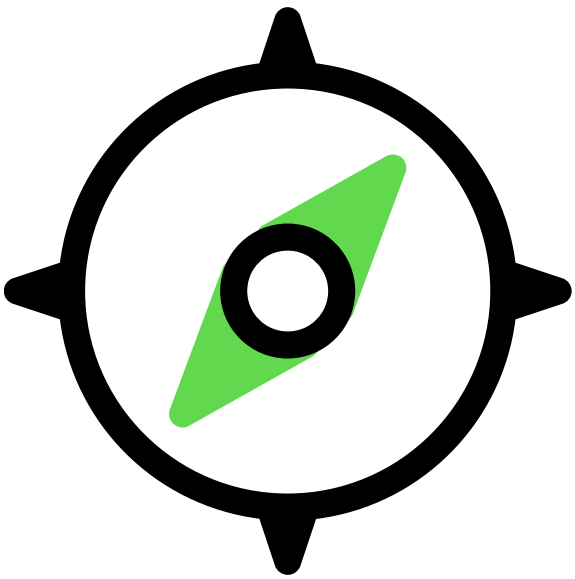
Traduction automatique

© 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.

servicenow

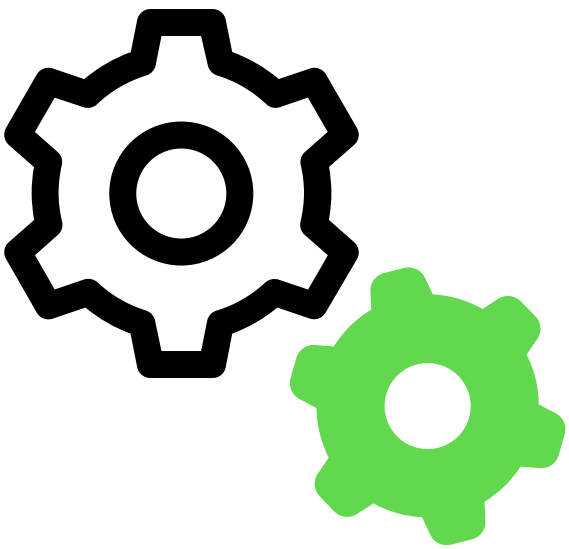
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment localiser une instance pour différents utilisateurs.

Configurer



Configurez les langues, les paramètres régionaux, les régions et les emplacements d'une instance.

Traduire du contenu personnalisé



Traduire du contenu créé ou modifié sur une instance.

Traduire dans une nouvelle langue

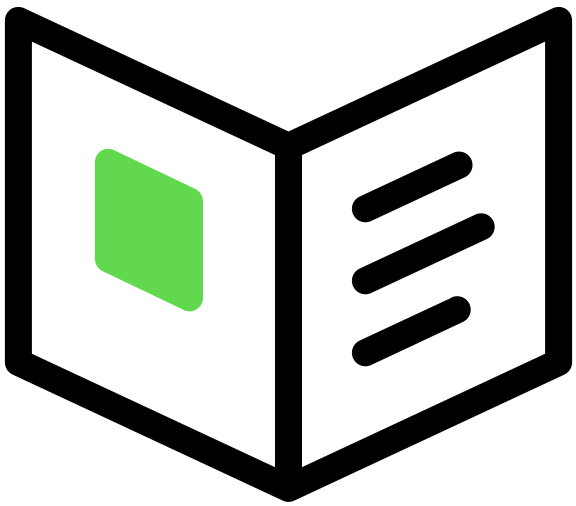


Traduisez une instance vers une langue sans module d'extension de langue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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



Obtenez des détails sur les propriétés, les tables et bien plus encore.

Dépannage et demande d'aide

- Localisation dans le ServiceNow Customer Success Center
- Série d’experts en localisation dans ServiceNow University
- Guide numérique pour la localisation sur :ServiceNow® Site Developer ServiceNow Localisation d’application
- Internationalisation et localisation dans la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration de la localisation de système

Découvrez la prise en charge de la ServiceNow localisation d’instances dans le cadre de votre stratégie de globalisation.

Vue d’ensemble de la localisation de système

La localisation est le processus qui consiste à rendre une instance spécifique à une région ou à un paramètre régional donné sans impact sur les fonctionnalités.

La localisation du système inclut les paramètres de langue et de paramètres régionaux d’une instance et est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut (com.glide.i18n.core). Des traductions pour plusieurs langues sont disponibles via des modules d’extension linguistiques d’internationalisation supplémentaires (I18N) (par exemple, com.snc.i18n.spanish). Ces modules d’extension de langue installent le module d’extension I18N : Internationalization (com.glide.i18n), qui fournit les éléments nécessaires à la traduction d’une instance.

Langues et traduction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modules d'extension de langue I18N contiennent des traductions du contenu de la chaîne d'interface utilisateur qui ServiceNow est fourni par défaut dans votre instance. Chaque fois que vous avez des chaînes d'interface utilisateur personnalisées que vous souhaitez traduire, vous devez identifier et traduire ces chaînes manuellement. En outre, vous pouvez créer des traductions pour les langues pour lesquelles ServiceNow il n'y a pas de module d'extension.

Remarque :
L'utilisation de l'application Infrastructure de localisation est recommandée pour la traduction dans une langue non prise en charge ou pour la traduction de grandes quantités de contenu de chaîne d'interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge.

Paramètres régionaux, emplacements et régions

Les paramètres régionaux permettent d'afficher correctement les dates, les heures et les devises en fonction de votre emplacement. En outre, vous pouvez configurer les emplacements pour identifier les utilisateurs, les actifs, les incidents, etc. sur l'instance. Configurez les régions pour organiser les langues dans les sélecteurs de langue.

Avantages de la localisation de système

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez les traductions du contenu de la chaîne d'interface utilisateur du système de base.	• Prise en charge de l'internationalisation linguistique • Activer une langue	Administrateurs
Affichez les dates, les heures et les devises dans une instance en fonction de l'emplacement des utilisateurs.	Configurer les paramètres régionaux	
Traduisez le contenu de la chaîne d'interface utilisateur que vous créez ou modifiez.	Traduire du contenu personnalisé	

Applications connexes

Infrastructure de localisation

L'utilisation de l'application Infrastructure de localisation est recommandée pour la traduction dans une langue non prise en charge ou pour la traduction de grandes quantités de contenu de chaîne d'interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge. Infrastructure de localisation prend également en charge l'utilisation Traduction dynamique pour la traduction en direct des champs de formulaire, la traduction d'articles de la base de connaissances et l'intégration avec des services de traduction tiers.

Gestion de la traduction pour Gestion des connaissances

La traduction d'articles de la base de connaissances utilise un système distinct qui s'appuie sur le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization. Si ce module d'extension n'est pas activé, la traduction des articles de la base de connaissances se rabat sur la localisation de système, les traductions étant conservées dans la table Texte traduit [sys_translated_text].

Prise en charge de l'internationalisation linguistique

La ServiceNow plateforme prend en charge plusieurs langues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 prise en charge des langues est disponible lorsqu'au moins un module d'extension de langue a été activé (comme décrit à la section Activer une langue.

Lorsqu'un utilisateur se connecte, la langue de la session d'instance est déterminée par la logique suivante :

1. Si la sélection de la langue à la connexion est activée, cette langue est utilisée.
2. Si ce n'est pas le cas, la préférence de langue sélectionnée à l'aide du sélecteur de langue dans la barre d'en-tête est utilisée.
3. Si ce n'est pas le cas, le paramètre de langue de la table Utilisateur [sys_user] est utilisé.
4. Si aucune des réponses ci-dessus n'est vraie, la langue système par défaut est utilisée.

Vous pouvez également activer l'utilisation d'une langue de secours si une traduction n'est pas disponible dans la langue préférée, comme décrit à la section Définir une langue de secours.

Certaines parties du système ne sont pas traduites et restent dans la langue utilisée pour les créer :

- Champs de journal
- Titres des rapports
- N'importe quel champ qui stocke du texte de forme libre

En outre, les noms de modules d'extension et les noms de spoke ne sont pas traduits. La version anglaise des plugins et des noms de spoke est toujours conservée, même lorsqu'ils sont utilisés dans d'autres contextes. Cependant, les noms des fonctionnalités sont traduits.

À compter de la Washington DC version, les nouveaux noms de produits et d'applications sont localisés dans toutes les langues prises en charge. Les noms des produits et applications existants sont localisés de manière incrémentielle.

FAQ

Question	Réponse
Les champs que j'ai créés ou modifiés moi-même seront-ils traduits ?	Le Now Platform ne réalise pas de traductions. ServiceNow Fournit uniquement des traductions de chaînes créées par l'entreprise elle-même. Lorsque vous créez un champ, un message ou tout autre contenu textuel de l'interface utilisateur, traduisez ce contenu manuellement.
Je ne vois pas les champs de journal traduits.	Les tables de traduction ne sont pas fournies pour les champs de chaîne définis par l'utilisateur, tels que la brève description, les commentaires supplémentaires et les titres de rapport. Ces champs ne peuvent s'afficher que dans la langue dans laquelle ils ont été créés.

Information associée

Localisation des chaînes d'interface utilisateur traduisibles

Langue spécifique de l'utilisateur

Plusieurs choix s'offrent à l'utilisateur pour identifier la langue à utiliser pour l'instance, comme décrit ici.

Pour activer les langues spécifiques à l'utilisateur, activez d'abord les modules d'extension I18N Translation pour les langues souhaitées.

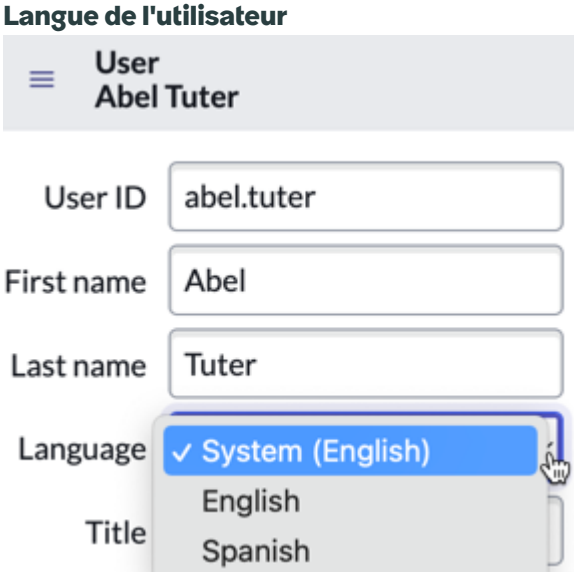
Traduction automatique

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

- *Sélecteur de langue lors de la connexion :* Si la langue spécifique de l'utilisateur est activée, les utilisateurs voient une liste de choix sur la page de connexion pour sélectionner leur langue. Pour contrôler l'affichage de la liste de choix sur la page de connexion, accédez à **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur** et utilisez la propriété *Afficher la zone de sélection de la langue sur la page de connexion pour permettre à l'utilisateur de spécifier la langue dans laquelle il souhaite se connecter*.
- *Sélecteur de langue dans le menu utilisateur (interface utilisateur Next Experience) :* Les utilisateurs peuvent sélectionner leur langue à partir du menu utilisateur en accédant à **Préférences** > **Langue et région**. Le menu utilisateur se trouve dans le Next Experience Navigation unifiée.
- *Sélecteur de langue dans la fenêtre Paramètres du système (interface utilisateur principale) :* les utilisateurs peuvent sélectionner leur langue dans l'onglet Général de la fenêtre Paramètres du système. Accédez à cette fenêtre en cliquant sur l'icône d'engrenage sur le côté droit de la bannière.
- *Paramètre de langue dans la table utilisateur :* Si certains de vos utilisateurs ont besoin d'une langue différente en plus de la langue globale, vous pouvez leur spécifier une langue dans **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**. Si le champ **Langue** n'est pas déjà présent dans le formulaire, vous pouvez configurer le formulaire et l'ajouter.

Le champ **Langue** de la table Utilisateur [sys_user] remplace la langue globale par défaut pour les sessions de cet utilisateur.

Langue de l'utilisateur



Remarque :
La définition de la langue de l'utilisateur invité système définit la langue à la fois de la page de connexion et de tous les utilisateurs sans rôle d'utilisateur.

Localisation des champs de devise et de prix

Vous pouvez localiser les devises pour les prix et les options des éléments.

Les champs Devise standard affichent le même prix dans différentes devises en fonction de la langue de l'utilisateur. Un champ de prix est similaire à un champ de devise, mais avec des fonctionnalités spéciales pour la conversion et l'affichage.

Le système a le concept d'une devise de référence basée sur les paramètres régionaux de l'instance. Toutes les valeurs de devise sont automatiquement converties en devise de référence avant l'agrégation ou la conversion. Ne modifiez pas le paramètre régional global une fois que vous avez des données dans le système. La modification du 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.

régional global après l'ajout de données au système peut entraîner un calcul et un affichage incorrects des agrégations. Pour en savoir plus sur la configuration des paramètres régionaux de l'instance, reportez-vous à la section Configurer les paramètres régionaux.

Information associée

- Administration des devises
- Champs de prix
- Valeurs de devise par défaut dans les scripts

Traduction de la base de connaissances

La base de connaissances dispose de son propre système de gestion de la traduction. Toutefois, lorsque cette option est désactivée, les articles de la base de connaissances utilisent des champs translated_html pour le contenu traduit.

Lorsque l'un des modules d'extension d'internationalisation (I18N) est activé, le module d'extension Internationalisation de Gestion des connaissances est activé. Ce module d'extension permet aux auteurs d'articles de la base de connaissances de créer des articles spécifiques à la langue, de traduire des articles et d'y accéder. Pour plus d'informations sur l'internationalisation de Knowledge Management, consultez Gestion de la traduction dans la documentation Knowledge Management.

Si le module d'extension Internationalisation de Knowledge Management est désactivé, les articles de la base de connaissances utilisent des champs translated_html pour le contenu des articles. Ce type de champ affiche la traduction en fonction de la langue de l'utilisateur, si plusieurs traductions sont stockées. Pour en savoir plus sur l'utilisation de translated_html champs, reportez-vous à Traduction des champs de texte.

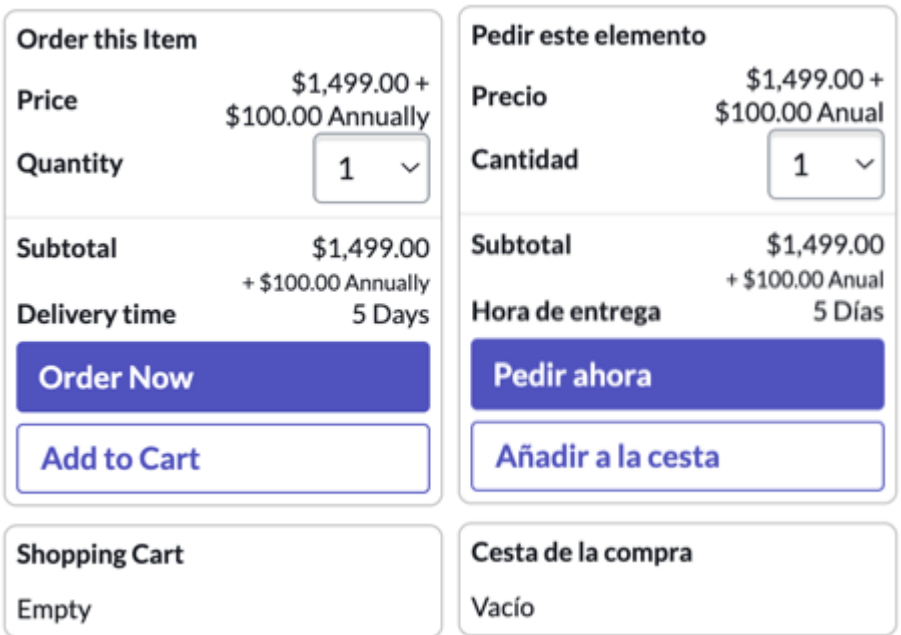
Traduction des étiquettes de panier de Service Catalog

Vous pouvez spécifier des étiquettes spécifiques à la langue dans ces écrans de Service Catalog : Panier, Modifier le panier et Libérer (y compris les workflows et les approbations).

Le texte des étiquettes est stocké dans la table Messages [sys_ui_message]. Les enregistrements de messages localisés pour ces étiquettes sont inclus dans les modules d'extension de langue I18N Internationalization. L'application est globale. Vous pouvez ajouter un enregistrement pour une langue non prise en charge ou modifier un enregistrement existant. Si vous modifiez un enregistrement existant, exportez-le vers une autre application, modifiez-le dans cette application, puis importez-le de nouveau. Dans le cas contraire, vos modifications risquent d'être écrasées lorsque votre instance est zbootée ou mise à jour. Pour plus d'informations sur l'exportation d'enregistrements de traduction, reportez-vous à la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction.

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

Étiquettes des paniers Service Catalog



Configuration de la localisation du système

Configurez les paramètres régionaux, les langues, les régions et les emplacements nécessaires pour répondre aux besoins de vos utilisateurs.

Vue d'ensemble de la configuration

La liste suivante est une vue d'ensemble de haut niveau du workflow pour commencer à localiser une instance. Toutefois, il peut être préférable d'effectuer ces étapes dans un ordre différent.

1. Définir les paramètres régionaux de l'instance

   Par défaut, les paramètres régionaux de l'instance sont les États-Unis (en. États-Unis). Vous devez définir les paramètres régionaux de l'instance avant qu'un système ne soit mis en production et ne pas les modifier par la suite.

2. Activer une langue

   Activez l'un des modules d'extension de langue d'internationalisation ServiceNow® (I18N) pour obtenir des traductions des chaînes d'interface utilisateur du système de base dans les langues dont vos utilisateurs ont besoin. L'anglais américain est la langue par défaut et n'a pas besoin d'être activé.

3. Définir la langue par défaut pour une instance

   Sélectionnez une langue par défaut pour une instance si celle-ci doit être une langue autre que l'anglais américain.

4. Définir une langue de secours

   Spécifiez la langue de secours pour une autre langue de sorte que si le texte de l'interface utilisateur n'est pas traduit dans une langue, le texte s'affiche dans la langue de secours à la place. Par défaut, si une chaîne d'interface utilisateur n'est pas traduite dans la langue préférée d'une session d'instance, elle s'affiche en anglais.

5. Configurer les emplacements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 emplacements que votre organisation prend en charge pour identifier plus facilement les utilisateurs, les actifs, les incidents et plus encore par emplacement.

6. Créer des régions pour la sélection de la langue dans les portails

   Mappez les langues aux régions pour organiser le sélecteur de langue pour les utilisateurs invités.

7. Assurez-vous que les choix traduits s'affichent pour les applications ajoutées par les modules d'extension

   Si vous activez d'autres modules d'extension d'application après avoir activé des modules d'extension de langue, les choix traduits dans les listes peuvent ne pas s'afficher pour les applications ou fonctionnalités installées par leurs modules d'extension. Assurez-vous que les choix traduits s'affichent pour ces applications en activant les enregistrements de choix traduits après que les enregistrements de choix en anglais correspondants ont été ajoutés par les modules d'extension.

Après avoir configuré votre instance à l'aide des options de localisation et des langues prises en charge, vous devrez peut-être traduire du contenu personnalisé ou traduire l'instance dans une langue non prise en charge. Pour plus d'informations, consultez Traduire du contenu personnalisé et Traduire vers une langue non prise en charge.

Configurer les paramètres régionaux

Spécifiez un paramètre régional pour une instance afin que les informations telles que les dates, les heures et les devises s'affichent correctement en fonction de votre emplacement.

Par défaut, le système de base utilise le formatage standard américain. Par exemple, la devise par défaut est le signe du dollar américain ($) affiché avec deux décimales : 100,00 $. En personnalisant vos paramètres régionaux, vous pouvez faire en sorte que des éléments tels que la devise apparaissent comme vous le souhaitez. Par exemple, en France, vous voudrez peut-être voir 100,00 € au lieu de 100,00 $.

Définir les paramètres régionaux de l'instance

Définissez les paramètres régionaux de l'instance à l'aide d'un code régional.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez définir les paramètres régionaux de l'instance avant qu'un système ne passe en production et ne pas les modifier après leur mise en production. Si les paramètres régionaux d'un utilisateur doivent être modifiés, mettez à jour le champ **Code de pays** sur l'enregistrement utilisateur.

Important :
La valeur de cette propriété détermine la devise par défaut du système, ou devise de référence, dans laquelle tous les prix sont automatiquement convertis avant que d'autres sommes ou conversions ne soient effectuées. La modification de cette propriété après qu'un champ de prix ou de devise a reçu une valeur (pour les éléments de Service Catalog, les actifs, les tâches de projet...) peut entraîner une conversion incorrecte ou des prix dont la somme est incorrecte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Propriétés système** > **Localisation de système**.
2. Entrez le code local à utiliser sous Code local à utiliser pour **la localisation. Le format est [code de langue]. [code du pays] (p. ex. en. GB pour la Grande-Bretagne fr.FR pour la France, de.DE pour l'Allemagne, ou ja. JP pour le Japon).**

Paramètres régionaux communs

Pays	Code local
États-Unis	fr. NOUS
Grande-bretagne	fr. GO
France	fr.FR
Allemagne	de.DE
Japon	Ja. JP

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Activer une langue

Par défaut, la langue prise en charge par la plateforme est l'anglais américain. Vous pouvez activer les modules d'extension pour d'autres langues prises en charge si vous disposez du rôle admin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules d'extension suivants sont actuellement disponibles :

- I18N : Traductions en arabe
- I18N : Traductions en portugais (Brésil)
- I18N : Traductions en tchèque
- I18N : Traductions en néerlandais
- I18N : Traductions en finnois
- I18N : Traductions en français (Canada)
- I18N : Traductions en français
- I18N : Traductions en allemand
- I18N : Traductions en hébreu
- I18N : Traductions en hongrois
- I18N : Traductions en italien
- I18N : Traductions en japonais
- I18N : Traductions en coréen
- I18N : Traductions en norvégien
- I18N : Traductions en polonais
- I18N : Traductions en portugais

Traduction automatique

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

- I18N : Traductions en russe
- I18N : Traductions en chinois simplifié
- I18N : Traductions en espagnol
- I18N : Traductions en suédois
- I18N : Traductions en thaï
- I18N : Traductions en chinois traditionnel
- I18N : Traductions en turc

De plus, le plugin I18N : Internationalization (com.glide.i18n) fournit les éléments nécessaires à la traduction d'une instance sans qu'aucune traduction ne soit préchargée. Ce module d'extension est utile pour traduire une instance dans une langue autre que celles listées ci-dessus. Pour plus d'informations sur l'utilisation du module d'extension I18N : Internationalization pour traduire une instance, reportez-vous à la section Traduire vers une langue non prise en charge.

Remarque :

- L'activation des modules d'extension d'internationalisation pour l'une des langues disponibles active automatiquement le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalisation Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2).
- Les noms des produits et des applications sont conservés en anglais dans les modules d'extension de localisation. Les noms des fonctionnalités sont traduits.

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>.

Définir la langue par défaut pour une instance

Modifiez la langue qui s'affiche par défaut pour une instance.

Avant de commencer
Activez les langues dont vos utilisateurs ont besoin. Pour plus d'informations, consultez la section Activer une langue pour connaître les langues prises en charge ou Traduire vers une langue non prise en charge pour les traductions personnalisées.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

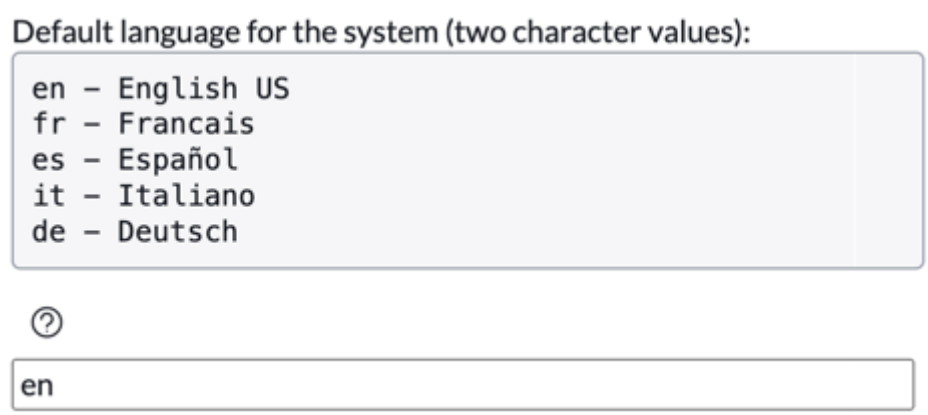
Cette propriété définit la langue que les utilisateurs ayant un rôle voient si une langue n'est pas spécifiée dans leur enregistrement utilisateur. Les utilisateurs sans rôle voient la langue de l'invité par défaut, comme décrit à la section Langue spécifique de l'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Localisation de système**.
2. Dans le champ **Langue par défaut du système (valeurs à deux caractères),** entrez un code de langue à deux caractères.

   Vous pouvez définir la langue par défaut sur n'importe quelle langue active sur l'instance. Les codes de langue et les langues suivants sont des exemples de valeurs possibles.

   Langue par défaut

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir une langue de secours

Définissez une langue de secours à utiliser lorsque le texte de l'interface utilisateur n'est pas traduit dans la langue préférée de l'utilisateur pour répondre aux besoins linguistiques de vos utilisateurs.

Avant de commencer

Activez les langues dont vos utilisateurs ont besoin. Pour plus d'informations, consultez la section Activer une langue pour connaître les langues prises en charge ou Traduire vers une langue non prise en charge pour les traductions personnalisées.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, si une chaîne d'interface utilisateur n'est pas traduite dans la langue préférée d'une session d'instance, elle s'affiche en anglais. La définition des langues de secours crée une hiérarchie à trois niveaux dans laquelle une langue intermédiaire est utilisée avant l'anglais par défaut. Définir une langue de secours signifie également que vous n'avez pas besoin d'ajouter de traductions personnalisées pour les chaînes d'interface utilisateur appropriées dans la langue de secours et que les utilisateurs obtiennent des chaînes d'interface utilisateur dans les langues qui leur conviennent le mieux.

Par exemple, vous pouvez définir la langue de secours de l'espagnol mexicain sur l'espagnol. Si une chaîne d'interface utilisateur n'est pas traduite en espagnol mexicain, elle s'affiche en espagnol à la place. Si aucune traduction en espagnol n'est disponible non plus, la chaîne de l'interface utilisateur s'affiche en anglais. En tant qu'administrateur, 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.

devez fournir des traductions personnalisées des chaînes d'interface utilisateur en espagnol mexicain uniquement lorsque la traduction diffère de la traduction espagnole.

Remarque :
Pour désactiver les langues de secours et toujours revenir à l'anglais, ajoutez la `glide_i18n.language_fallback_enabled` propriété à la table Propriétés système [sys_properties] et définissez sa valeur sur `faux` .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Localisation de système** > **Langues**.
2. Dans la table Langues [sys_language], sélectionnez le nom d'une langue active.
3. Dans le champ **Retour** de l'enregistrement de langue, sélectionnez le nom de la langue de secours. Vous pouvez sélectionner uniquement une langue active comme langue de secours. Vous ne pouvez pas définir l'anglais comme langue de secours, car il s'agit de la langue de secours par défaut.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les emplacements

Si votre organisation prend en charge plusieurs emplacements distincts, vous pouvez configurer ces emplacements dans la plateforme pour faciliter l'identification des utilisateurs, des actifs et des incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans Application Navigator, accédez à **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Emplacements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Emplacement, saisissez le nom de l'emplacement, son adresse, son contact et d'autres détails sur l'emplacement.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouvel emplacement est disponible en tant que référence partout où vous pouvez en spécifier un.

Créer des régions pour la sélection de la langue dans les portails

Créez des régions pour regrouper les langues dans le sélecteur de langue dans les en-têtes du portail.

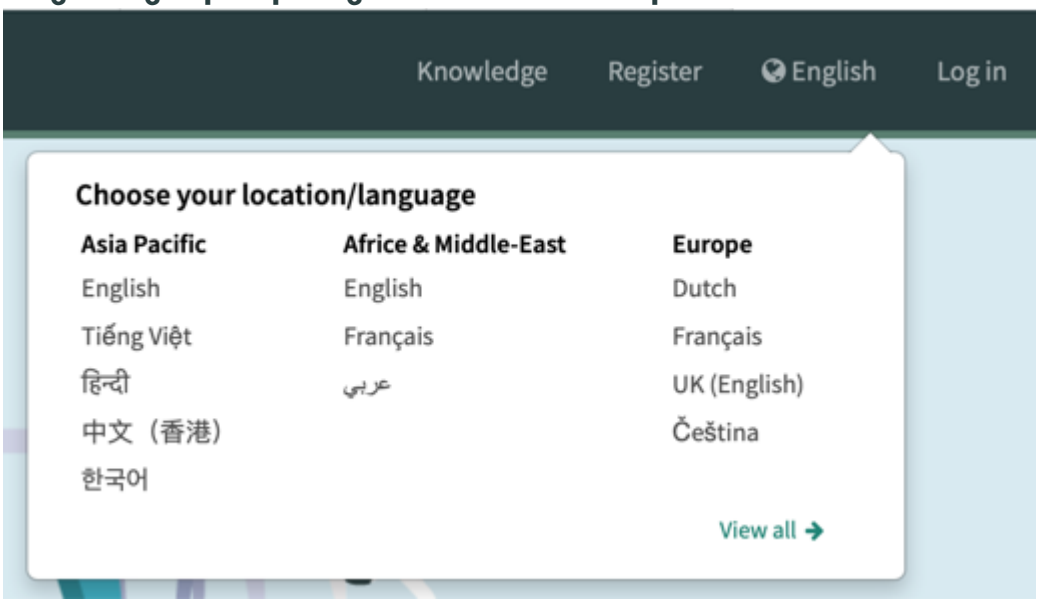
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans les en-têtes du portail, le sélecteur de langue affiche la sélection de langue actuelle de l'utilisateur et un menu de langues parmi lesquelles l'utilisateur peut choisir. Si des langues sont affectées à des régions, les langues s'affichent en fonction des groupes de régions configurés.

Traduction automatique

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

Langues regroupées par région dans un en-tête de portail



Pour plus d'informations sur le sélecteur de langue dans les en-têtes du portail, reportez-vous à Enable a language selector in portal headers .

Procédure

1. Créez des régions.
   a. Accédez à la **Localisation de système** > **Régions**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Région** , ajoutez un nom pour la région.
   d. Dans le champ **Ordre** , attribuez une valeur numérique en multiples de centaines pour la région.
   L'ordre contrôle l'emplacement des régions dans le sélecteur de langue, la région ayant l'ordre le plus bas à gauche et la région ayant l'ordre le plus élevé à droite.
   e. Sélectionnez **Envoyer**.
   f. Répétez ces étapes pour créer d'autres régions.
2. Affectez des langues à des régions.
   a. Accédez à la **Localisation de système** > **Régions de langue**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Région** , sélectionnez une région dans la liste.
   d. Dans le champ **Langue** , sélectionnez une langue à affecter à la région dans la liste.
   e. Sélectionnez **Envoyer**.
   f. Répétez ces étapes pour affecter d'autres langues aux régions.

Traduction automatique

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

Assurez-vous que les choix traduits s'affichent pour les applications ajoutées par les modules d'extension

Assurez-vous que les choix traduits s'affichent pour les applications en activant les enregistrements de choix traduits après que les enregistrements de choix en anglais correspondants ont été ajoutés par les modules d'extension.

Avant de commencer

Vous devez avoir activé une langue, puis un module d'extension qui inclut les enregistrements de choix d'anglais correspondants. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue et Activer un module d'extension.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous activez des modules d'extension après avoir activé des langues, les choix traduits dans les listes peuvent ne pas s'afficher pour les applications ou fonctionnalités installées par les modules d'extension. Les enregistrements de choix traduits installés par un module d'extension de langue qui n'ont pas déjà d'enregistrements en anglais correspondants dans la table Choix [sys_choice] sont définis sur **Inactif** par défaut. Si vous activez ultérieurement les modules d'extension qui incluent ces enregistrements de choix en anglais correspondants, vous devez rendre ces enregistrements actifs pour afficher les choix traduits pour toutes les applications ou fonctionnalités installées avec le module d'extension.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Localisation de système** > **Langues**.
2. Dans la table Langues [sys_language], sélectionnez le nom d'une langue active.

   Vous pouvez sélectionner n'importe quelle langue, car ce processus met à jour les enregistrements de choix pour toutes les langues.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez Réparer les **enregistrements de sys_choice non anglais**.
4. Dans la réparation des choix non anglais ? , sélectionnez **Oui**.
   Une tâche qui fait correspondre le champ **Inactif** de tous les enregistrements de choix traduits à leurs enregistrements de choix anglais correspondants s'exécute 15 minutes après que vous avez fait ce choix.

Résultats

Les traductions de tous les choix avec des enregistrements de choix en anglais correspondants s'affichent pour les applications ou fonctionnalités installées avec des modules d'extension.

Traduire du contenu personnalisé

Traduisez le contenu que vous créez ou modifiez dans une langue prise en charge ou ajoutez une langue non prise en charge.

Remarque :
L'utilisation de l'application Infrastructure de localisation est recommandée pour la traduction dans une langue non prise en charge ou pour la traduction de grandes quantités de contenu de chaîne d'interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation.

ServiceNow fournit des traductions des chaînes d'interface utilisateur du système de base dans les langues prises en charge via les modules d'extension de langue d'internationalisation (I18N). Pour les Now Platform® applications que vous créez et les

Traduction automatique

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

modifications que vous apportez au contenu, vous devez fournir vos propres traductions. Vous pouvez également fournir des traductions dans des langues non prises en charge pour lesquelles ServiceNow aucune traduction n'est fournie. Le Now Platform ne fournit aucune aptitude de traduction automatique.

La méthode de traduction dépend du contenu que vous traduisez. Répétez le processus de traduction chaque fois que vous modifiez ou mettez à jour du contenu.

Méthodes de traduction et cas d'utilisation

Qu'est-ce qui a besoin d'être	Approche à adopter	Ressources
Étiquettes de champs dans une table pour une application créée par le client	**1.** Créez des versions en anglais pour tous les champs de la table. **2.** Recherchez les enregistrements de la table dans l'application. **3.** Ouvrez la table de traduction des étiquettes de champ. **4.** Exportez les enregistrements, traduisez les champs appropriés, définissez le champ de langue et réimportez via un jeu d'importation.	• Exporter et modifier des enregistrements de traduction • Vous pouvez également suivre la procédure de traduction des étiquettes individuelles au format Traduire une étiquette de champ.
HTML dans une page d'interface utilisateur d'une application créée par le client	**1.** Créez la version anglaise. Lors de la création du HTML dans le formulaire Page d'interface utilisateur, enveloppez tout texte traduisible dans les appels `gs.getMessage` . **2.** Créez un enregistrement Message [sys_ui_message] pour chaque message en anglais avec une paire clé/valeur correspondante. **3.** Créez des enregistrements de message supplémentaires pour chaque message pour chaque autre langue.	Traduire un message de script client
Éléments de Service Catalog	**1.** Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Localisation de système** et définissez **le préfixe de traduction Afficher sur les**	• Pour activer les préfixes de traduction, reportez-vous à Déboguer les traductions.

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

Méthodes de traduction et cas d'utilisation (suite)

Qu'est-ce qui a besoin d'être	Approche à adopter	Ressources
	chaînes traduisibles sur **Oui**. **2.** Créez l'élément en anglais. **3.** Remplacez la langue préférée par une autre langue. **4.** Traduisez tous les éléments traduisibles, maintenant identifiés par un préfixe de traduction. **5.** Enregistrez l'enregistrement.	• Pour les champs de texte traduisibles, qui sont courants dans les éléments de Service Catalog, reportez-vous à Traduction des champs de texte.
Widget Service Portal	**1.** Créez la version anglaise. Externalisez tout texte traduisible en l'entourant de `${}` wrappers. **2.** Créez un enregistrement Message [sys_ui_message] pour chaque texte anglais traduisible avec une paire clé/valeur correspondante. **3.** Créez des enregistrements de message supplémentaires pour chaque texte traduisible pour chaque autre langue.	• Traduire un message de script client • Internationaliser un widget dans la documentation de Service Portal • Pour obtenir des conseils non officiels, consultez la section Création de portails de services multilingues
Modifier une traduction fournie dans un module d'extension	**1.** Exportez les enregistrements à partir de la table de traduction. **2.** Modifiez-les en dehors de la table de traduction et réimportez-les. Ne modifiez pas directement les enregistrements, car vos modifications pourraient être remplacées lorsque vous mettez à niveau ou zdémarrez votre instance.	Exporter et modifier des enregistrements de traduction
Traduire une instance vers une langue non prise en charge	**1.** Créez un enregistrement Choix [sys_choice] pour cette langue. **2.** Ajoutez d'autres enregistrements de	Traduire vers une langue non prise en charge

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

Méthodes de traduction et cas d'utilisation (suite)

Qu'est-ce qui a besoin d'être	Approche à adopter	Ressources
	traduction via l'approche Exporter et importer un jeu de données.	
Textes de messagerie instantanée de support	La messagerie instantanée de support est principalement traduite via les modules d'extension de langue I18N. Si vous personnalisez des textes de messagerie instantanée de support, suivez la procédure pour les widgets du portail de services.	Internationaliser un widget dans la documentation de Service Portal
Notifications et enquêtes	La localisation de système ne couvre pas les notifications de plateforme ni les enquêtes. L'approche habituelle consiste à créer une version distincte de chaque enquête ou notification dans chaque langue et à utiliser des règles métier pour envoyer la version linguistique appropriée à l'utilisateur final approprié.	—

Localisation des chaînes d'interface utilisateur traduisibles

Localisez des chaînes individuelles non traduites pour fournir votre propre traduction des chaînes créées et modifiées par le client, telles que les noms de champs et les messages.

Les modules d'extension de langue d'internationalisation (I18N) contiennent uniquement des traductions du contenu de l'interface utilisateur qui ServiceNow est fourni par défaut dans votre instance. Si vous avez des chaînes d'interface utilisateur personnalisées que vous souhaitez traduire, vous pouvez identifier et traduire ces chaînes manuellement. Pour effectuer ces traductions, vous devez d'abord effectuer les actions suivantes :

- Identifiez les chaînes qui doivent être traduites.
- Identifiez les tables de traduction qui contiennent les chaînes.

Pour identifier les chaînes qui n'ont été traduites dans aucune langue ainsi que leurs tables de traduction, reportez-vous à la section Répertorier les éléments non traduits.

Si vous savez où une chaîne apparaît dans l'interface utilisateur et que vous n'avez qu'une petite quantité de contenu à traduire, envisagez d'utiliser la fonctionnalité de débogage pour identifier quelles chaînes sont traduisibles et leurs tables de traduction. Cette fonctionnalité se compose de préfixes qui apparaissent avant toutes les chaînes traduisibles et identifient la table de traduction dans laquelle se trouvent les chaînes. Pour plus d'informations, consultez Déboguer les traductions.

Répertorier les éléments non traduits

Obtenez une liste de toutes les chaînes d'interface utilisateur personnalisées qui n'ont été traduites dans aucune langue (en anglais uniquement) pour fournir vos propres traductions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure active les modules correspondant aux tables de traduction suivantes qui répertorient les enregistrements avec une version anglaise uniquement.

- Noms/Champs traduits
- Messages
- Étiquettes de champs
- Choix

Cette méthode de liste des éléments non traduits n'identifie pas les chaînes qui ont été traduites dans au moins une langue autre que l'anglais, mais qui n'ont pas de traductions dans d'autres langues.

Remarque :
Ce processus fonctionne mieux avec un petit nombre d'éléments non traduits. Pour plus d'informations sur les solutions de contournement pour un grand nombre d'éléments non traduits, consultez l'article Chargement inefficace des personnalisations pour System Localization -> Non-Translated Items [KB0813304] dans la base de connaissances Now Support.

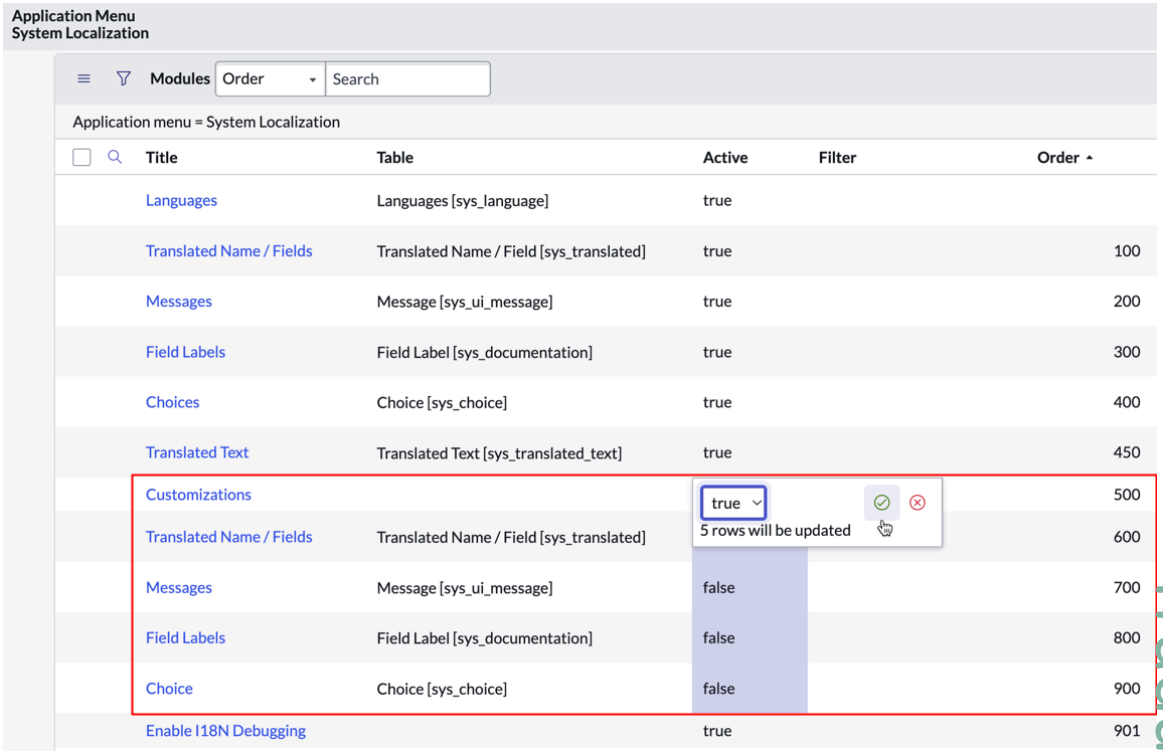
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Sélectionnez le menu de l'application **Localisation de système** .
3. Dans la liste **Modules** de l'enregistrement **de localisation de système** , mettez à jour les modules **Personnalisations**, **Nom/Champs traduits**, **Messages**, Étiquettes de **champ** et **Choix** pour définir le champ **Actif** sur **True** à l'aide de l'éditeur de liste.

   Lorsque la liste est triée par **ordre**, les modules apparaissent dans l'ordre de 500 à 900.

Traduction automatique

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

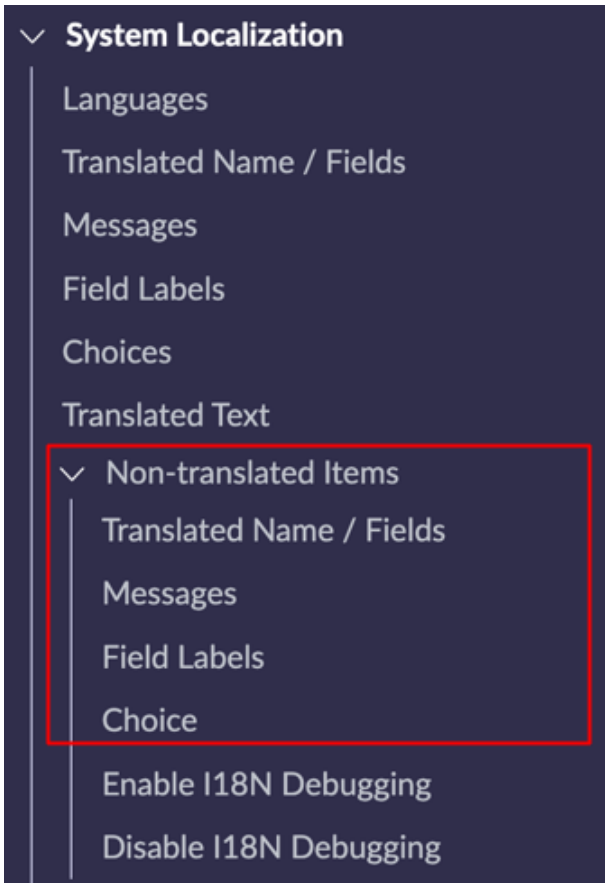


Remarque :
Au lieu **de Personnalisations**, votre liste peut afficher un enregistrement intitulé **Éléments non traduits**. Lorsque vous activez le module **Personnalisations** , le titre devient **Éléments non traduits**.

Une fois le navigateur d'applications actualisé, les modules apparaissent dans le navigateur de filtre sous **Éléments non traduits**.

Traduction automatique

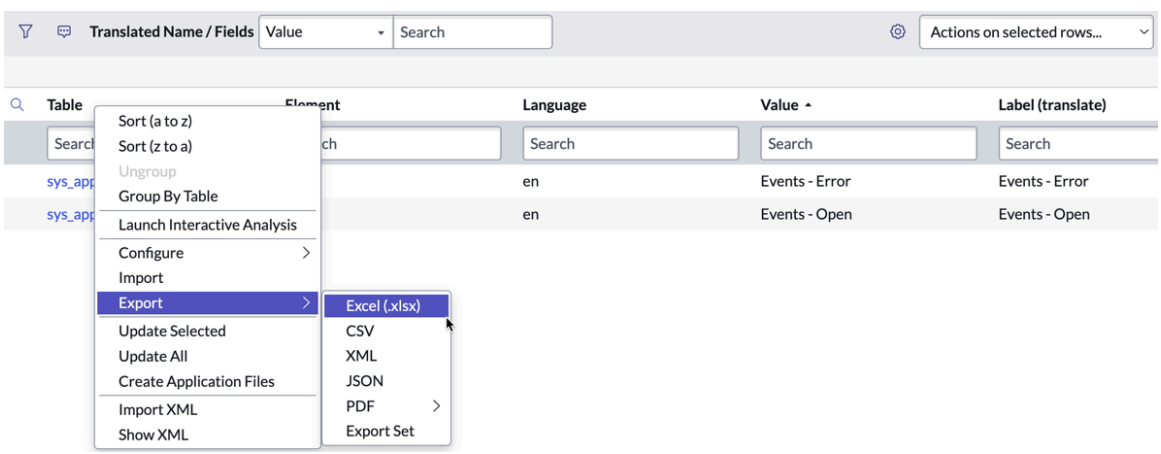
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



4. Dans le menu d'application, ouvrez chaque module et exportez leurs listes dans n'importe quel format pris en charge, tel qu'Excel Microsoft .

Example

Par exemple, sélectionnez **Éléments non traduits** > **Noms/champs traduits**, cliquez avec le bouton droit sur une colonne et exportez la liste.



Que faire ensuite

Vous pouvez traduire les champs dans une application externe et recharger les traductions en tant qu'ensemble de mises à jour. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction. Si vous avez un petit nombre de chaînes à traduire, vous pouvez les traduire individuellement. Pour plus d'informations, consultez Traduction des chaînes d'interface utilisateur individuelles.

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

Déboguer les traductions

Affichez quelles chaînes d'interface utilisateur sont traduisibles et leur table de traduction pour déboguer les traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir des préfixes de traduction pour qu'ils n'apparaissent que dans la session utilisateur en cours ou dans toutes les sessions.

Les préfixes de traduction sont mappés vers les tables de traduction comme suit.

Préfixes de traduction mappés à des tables

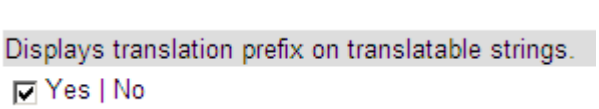
Préfixe	Table	Navigation
TRF (en anglais seulement)	Nom traduit/Champs [sys_translated]	**Localisation de système** > **Noms/champs traduits**
MSG	Messages [sys_ui_message]	**Localisation de système** > **Messages**
GMLD (en anglais seulement)	Étiquette de champ [sys_documentation]	**Localisation de système** > **Étiquettes de champs**
TRT	Texte traduit [sys_translated_text]	**Localisation de système** > **Texte traduit**
CHC	Choix [sys_choice]	**Localisation de système** > **Choix**

Remarque :
Certaines chaînes peuvent ne pas afficher de préfixes traduisibles. Dans ce cas, la chaîne n'est stockée dans aucune de ces tables. Voici quelques exemples de ce comportement :

- Texte incorporé dans les images, tel que les boutons du Catalogue de servicesfichier .
- Texte défini par des propriétés, par exemple le texte qui suit la bannière.

Procédure

1. Activer les préfixes de traduction sur les étiquettes de champ.
   - Pour activer les préfixes pour la session utilisateur actuelle, accédez à **Tous** > **Localisation de système** > **Activer le débogage I18N**.
   - Pour activer les préfixes pour toutes les sessions, accédez à **Tous** > **Propriétés système** > **Localisation de système** et définissez **le préfixe de traduction Afficher sur les chaînes traduisibles** sur **Oui**.

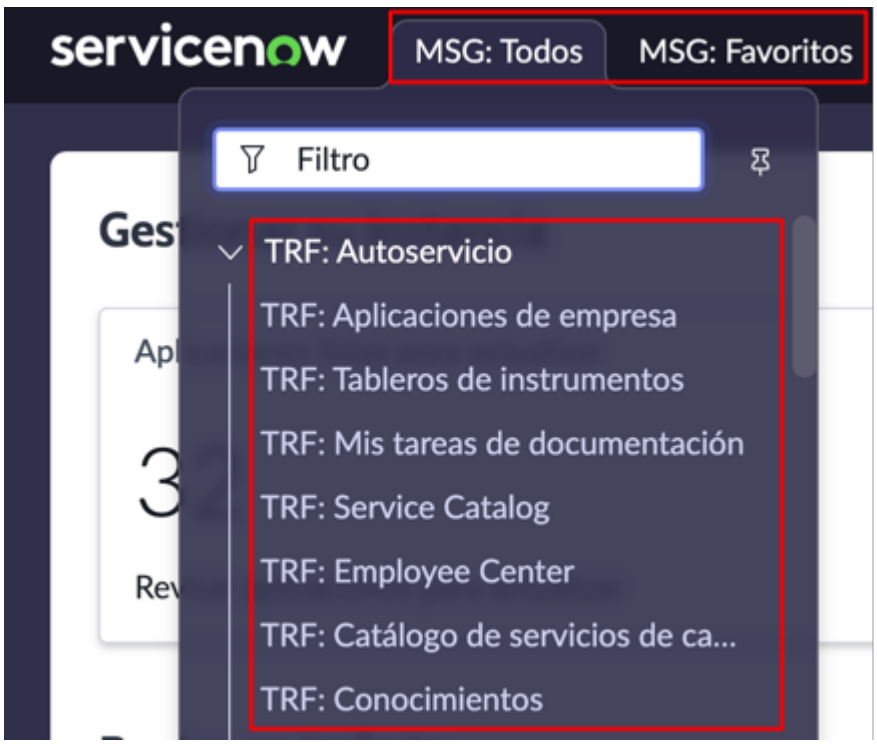


2. Actualisez la page ou remplacez la langue de votre utilisateur par l'une des langues autres que l'anglais installées sur votre instance pour afficher les préfixes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cette option est activée, les préfixes de traduction apparaissent avant les chaînes d'interface utilisateur traduisibles.



Que faire ensuite
Lorsque vous avez terminé le débogage, désactivez les préfixes de traduction.

- Pour désactiver les préfixes de la session utilisateur en cours, déconnectez-vous de la session ou accédez à **Tous** > **Localisation de système** > **Désactiver le débogage I18N**.
- Pour désactiver les préfixes pour toutes les sessions, accédez à **Tous** > **Propriétés système** > **Localisation de système** et définissez **le préfixe de traduction Afficher sur les chaînes traduisibles** sur **Non**.

Traduction des chaînes d'interface utilisateur individuelles

lorsque vous traduisez seulement quelques chaînes d'interface utilisateur, par exemple lorsque vous ajoutez des personnalisations à une instance traduite, utilisez la procédure qui s'applique au type de texte traduit.

Les chaînes d'interface utilisateur incluent des noms et des valeurs de champ, des noms de listes connexes et des messages.

Champs et listes connexes

Trois types de champs prennent en charge les chaînes traduites pour les champs et les noms de listes connexes :

Translated_field

Stocke les étiquettes de champ, les noms de listes connexes et certaines valeurs de champ. La valeur du translated_field remplace l'étiquette, le nom de la liste ou la valeur de champ lorsque l'utilisateur sélectionne la langue correspondante. Translated_field valeurs ont une relation un-à-plusieurs avec leurs clés associées. Par conséquent, plusieurs enregistrements peuvent référencer une valeur translated_field. Pour en savoir plus, consultez les rubriques 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.

- Traduire une étiquette de champ
- Traduire un nom de liste connexe
- Traduire une valeur de champ pour l'environnement classique

Translated_text

Stocke les valeurs de texte long en texte brut. La valeur du translated_text remplace le texte brut lorsque l'utilisateur sélectionne la langue correspondante. Translated_text valeurs ont une relation individuelle avec leurs clés associées. Par conséquent, un seul enregistrement peut faire référence à une valeur translated_text. Pour plus d'informations, consultez Traduction des champs de texte.

Translated_html

Stocke les valeurs de texte long en HTML. La valeur du translated_html remplace le HTML lorsque l'utilisateur sélectionne la langue correspondante. Translated_html valeurs ont une relation individuelle avec leurs clés associées. Par conséquent, un seul enregistrement peut faire référence à une valeur translated_html. Pour plus d'informations, consultez Traduction des champs de texte.

Les valeurs traduites sont stockées sous forme d'enregistrements distincts et affichent la valeur appropriée en fonction de la langue de l'utilisateur final. Pour déterminer le type de champ, cliquez avec le bouton droit sur le champ du formulaire, sélectionnez **Configurer le dictionnaire**, puis cochez le champ **Type** .

Messages

Les messages d'information, les messages de confirmation, les messages d'erreur et d'autres types de messages système sur la plate-forme peuvent être traduits. Les messages qui prennent en charge la traduction proviennent du code HTML d'une page d'interface utilisateur d'une application créée par le client ou Portail de services des messages de widget lorsque ces textes sont correctement encapsulés à la ligne. Lorsqu'un script client contient un appel getMessage ou qu'un script serveur contient un appel gs.getMessage , le système recherche une traduction dans la table Messages [sys_ui_message]. Pour plus d'informations, reportez-vous à Traduire un message de script client.

Traduire une étiquette de champ

Les étiquettes de champ sont les noms qui apparaissent sur les formulaires et les listes pour décrire le type d'informations qu'ils contiennent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante est plus adaptée pour traduire des étiquettes de champs individuelles, telles que celles ajoutées avec une personnalisation. Pour traduire un grand nombre d'étiquettes de champs, utilisez la procédure décrite à la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction.

Procédure

1. Accédez au champ du formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer l'étiquette**.
3. Dans le formulaire *Étiquette de champ* , remplacez le texte anglais par le texte de la langue cible dans les champs *Étiquette*, *Pluriel* et *Conseil* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Saisissez le code BCP 47 de la langue cible.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Insérer**.
   Sélectionner Insérer crée un nouvel enregistrement dans la table Étiquette de champ [sys_documentation] pour cette étiquette de champ dans la langue sélectionnée. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous Table d'étiquettes de champà .

Traduire une valeur de champ pour l'environnement classique

Les valeurs de champ correspondent aux entrées de texte utilisées pour les champs de type translated_field, tels que le champ *Titre* ou *Conseil* dans la table Module [sys_app_module].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante est particulièrement adaptée pour traduire les valeurs de champs individuels, tels que ceux ajoutés avec une personnalisation. Pour traduire un grand nombre de valeurs de champ, utilisez la procédure décrite à la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction.

Procédure

1. Utilisez le sélecteur de langue dans la barre d'en-tête pour passer à la langue cible souhaitée.
2. Accédez au champ du formulaire.
3. Mettez à jour la valeur du champ avec le texte traduit dans la langue cible (espagnol).



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

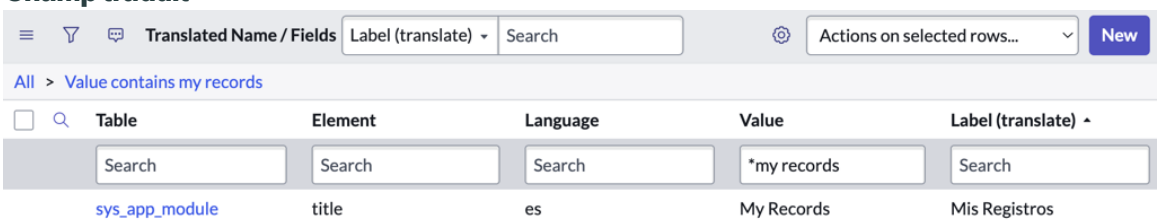
   Cela crée un nouvel enregistrement dans la table Nom traduit/Champ [sys_translated] pour la langue sélectionnée ou met à jour l'enregistrement existant si une traduction

Traduction automatique

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

existe déjà. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous Table de noms/champs traduitsà .

Champ traduit



Traduction des champs de texte

Traduisez de longs morceaux de texte dans la langue de l'utilisateur.

Les champs de texte traduit permettent au même champ d'afficher un contenu différent en fonction de la langue de l'utilisateur.

Il existe deux champs de texte traduit différents :

- Texte traduit : stocke les valeurs de texte long en texte brut.
- HTML traduit : stocke les valeurs de texte long en HTML.

Ces champs fonctionnent de la même manière que les champs texte et HTML normaux, hormis le fait qu'ils peuvent stocker plusieurs entrées dans plusieurs langues. L'utilisation la plus fréquente des champs de texte traduits concerne Catalogue de services les noms, les descriptions ou les variables.

Remarque :
La modification d'un champ HTML ou texte normal en un champ HTML ou texte traduit entraîne une légère perte de performances. Il est préférable de n'utiliser les champs traduits que si l'aptitude traduite est requise.

Pour le texte traduit et les champs HTML, le texte en anglais est stocké dans la table principale, mais les valeurs des autres langues sont stockées dans la table Texte traduit [sys_translated_text]. Chaque champ traduit de chaque ligne contient une ou plusieurs entrées dans la table Texte traduit : une par langue pour laquelle ServiceNow une traduction est fournie. Pour plus d'informations, consultez Table de textes traduits.

Remarque :
La traduction d'articles de la base de connaissances utilise un système distinct qui s'appuie sur le plug-in I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin. Si ce module d'extension n'est pas activé, la traduction d'article de la base de connaissances se rabat sur le système décrit ici, les traductions étant conservées dans la table Texte traduit [sys_translated_text]. Pour plus d'informations sur l'internationalisation de Knowledge Management, consultez la section Gestion de la traduction dans la documentation Knowledge Management.

Traduire un contenu de texte long

Traduisez le contenu du texte traduit et des champs HTML directement dans le formulaire où le contenu est spécifié.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la procédure suivante pour traduire le contenu des champs de texte créés par le client. Pour modifier les traductions de texte existantes, exportez les enregistrements à partir de la table Texte traduit et suivez la procédure dans Exporter et modifier des enregistrements de traduction.

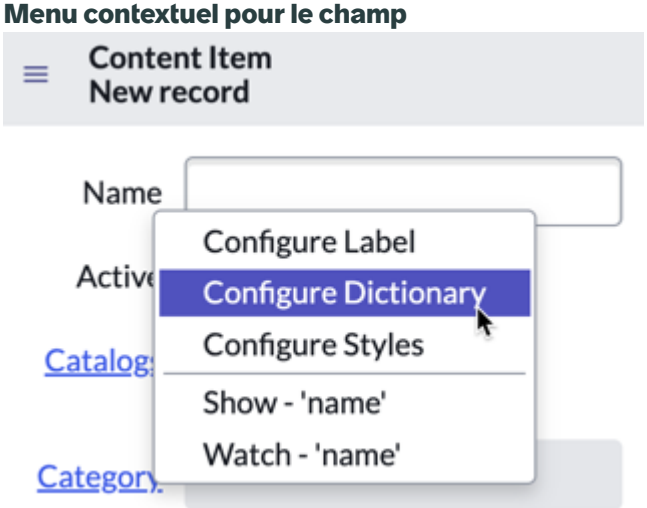
Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement avec le champ que vous souhaitez traduire.
2. Vérifiez que le champ dont vous souhaitez traduire le contenu est un champ translated_text ou translated_html.
   Les étapes suivantes sont un moyen possible de vérifier un type de champ :

   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

   Example
   Dans cet exemple, le menu contextuel a été ouvert pour le champ **Nom** d'un enregistrement dans la table Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer].

   Menu contextuel pour le champ

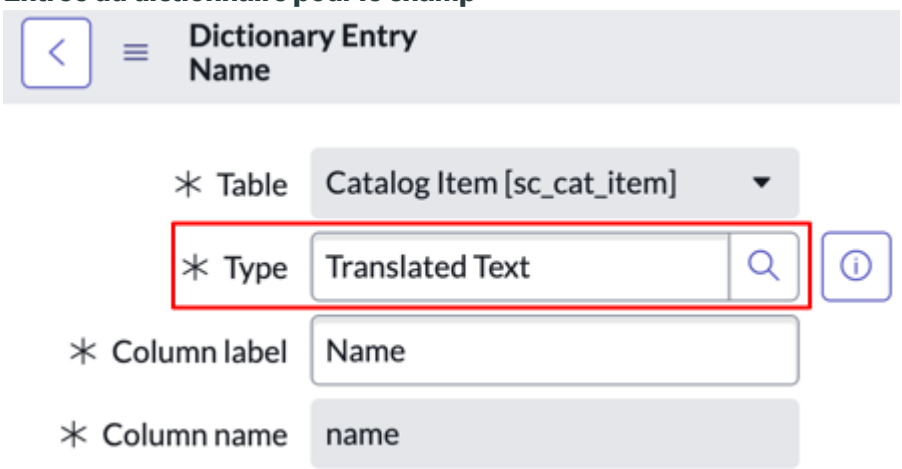
   b. Dans l'enregistrement **d'entrée de dictionnaire** qui s'ouvre, vérifiez que le champ **Type** est **Texte traduit** ou **HTML traduit.**

   Example
   Dans cet exemple, vous voyez que le champ **Nom** est du type **Texte traduit**.

Traduction automatique

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

Entrée du dictionnaire pour le champ



c. Revenez au formulaire.

3. Utilisez le sélecteur de langue pour passer à la langue souhaitée.
4. Dans le champ approprié, remplacez le texte anglais par le texte de la langue cible.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Un nouvel enregistrement est ajouté à la table Texte traduit [sys_translated_text] pour la langue active. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous Table de textes traduitsà .

Traduire un nom de liste connexe

Les listes connexes s'affichent au bas des formulaires. Vous pouvez traduire un nom de liste connexe en configurant le contrôle de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control

Procédure

1. Utilisez le sélecteur de langue pour passer à la langue souhaitée.
2. Accédez à la liste connexe sur le formulaire.
3. Ouvrez le contrôle de liste pour la liste connexe en exécutant l'action appropriée pour la version de liste.
4. Dans le formulaire Contrôle de la liste, remplacez *l'étiquette* existante par le texte de la langue cible.
5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Le système crée une nouvelle entrée dans la table Nom traduit/Champ [sys_translated] ou met à jour l'entrée existante pour cette langue. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous Table de noms/champs traduitsà .

Traduire un message de script client

Traduisez les messages utilisés par les scripts clients.

Avant de commencer

Créez un script client qui contient des messages. Pour plus d'informations sur la création de scripts clients, consultez Scripts clients .

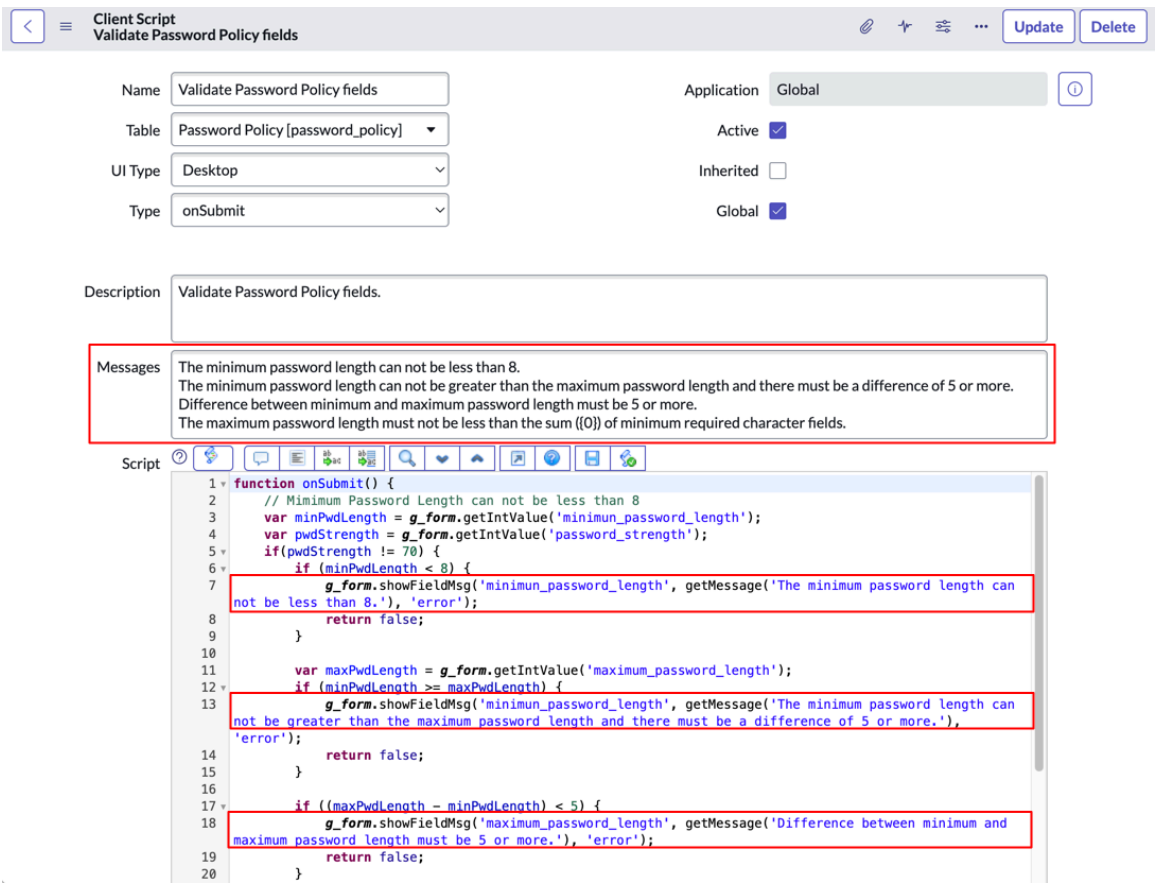
Traduction automatique

© 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.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scripts clients incluent un champ *Messages* sur plusieurs lignes, destiné aux chaînes de messages que le script client peut utiliser comme clé pour rechercher une alternative de message localisée à partir de la table Message [sys_ui_message]. Chaque clé de message d'un script client se trouve sur une ligne distincte dans le champ *Messages* . L'instance recherche une chaîne de message localisée chaque fois que le script client effectue un appel getMessage(msg) où la chaîne msg correspond à une clé dans le champ *Messages* du script client.



Par exemple, si vous ajoutez la chaîne `Veuillez renseigner le champ Motif` au champ *Messages* dans le script client, l'instance recherchera une chaîne localisée à partir de la table Message [sys_ui_message] chaque fois que le script client appellera :

`getMessage (« Veuillez renseigner le champ Motif »)`

Remarque :

Si vous créez un enregistrement dans la table Message [sys_ui_message] qui utilise une clé existante et la même langue, le message pour les références existantes utilisant la clé peut changer. Par exemple, si un enregistrement existe avec « Actualiser » pour la clé, « Anglais » pour la langue et « Actualiser » pour le message, et que vous créez un autre enregistrement avec la même clé et la même langue, mais un message différent « Actualiser l'écran », les chaînes d'interface utilisateur existantes utilisant la touche « Actualiser » afficheront le nouveau message « Actualiser l'écran ». Les enregistrements de cette table sont créés dans le champ d'application global et ne sont pas restreints par le champ 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.

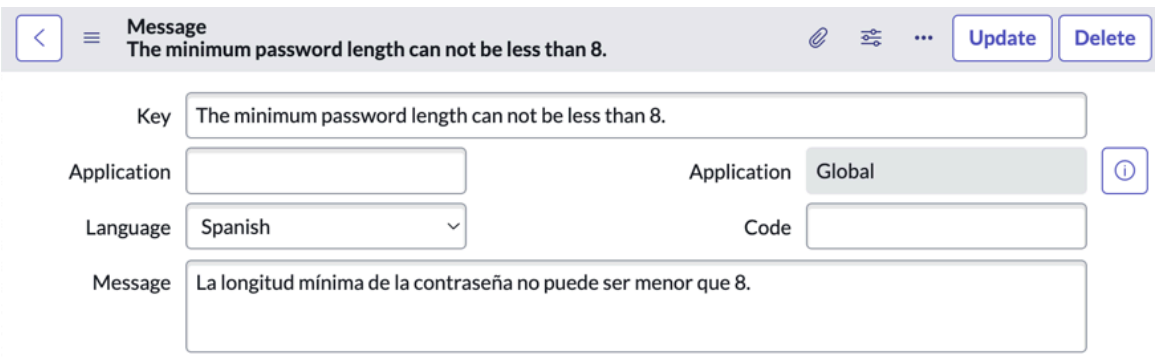
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Localisation de système** > **Messages**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs requis du formulaire.

Formulaire Message

Champ	Description
Clé	Identificateur interne unique de ce message.
Langue	Langue dans laquelle le message est traduit.
Message	Texte traduit que les utilisateurs voient.

Example



4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Un nouvel enregistrement est ajouté à la table Message [sys_ui_message] pour la chaîne de clé de message localisée. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous Table de messagesà .

Exporter et modifier des enregistrements de traduction

Exportez des enregistrements de traduction pour traduire dans d'autres langues dans votre environnement de traduction préféré et importez les enregistrements de traduction nouveaux ou modifiés via des jeux d'importation.

Avant de commencer

Remarque :
L'utilisation de l'application Infrastructure de localisation est recommandée pour la traduction dans une langue non prise en charge ou pour la traduction de grandes quantités de contenu de chaîne d'interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les cas suivants, traduisez les chaînes dans l'interface utilisateur en dehors de et Now Platform importez-les via des jeux d'importation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 disposez d'une quantité importante de composants d'interface utilisateur créés par le client et vous souhaitez traduire ces composants dans d'autres langues.
- Vous souhaitez modifier les traductions fournies dans les modules d'extension d'internationalisation ServiceNow .
- Vous souhaitez traduire une instance dans une langue qui n'est pas prise en charge par les modules d'extension d'internationalisation ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Traduire vers une langue non prise en charge.

Tous les éléments de chaînes d'interface utilisateur traduisibles sont stockés dans les enregistrements de la table de traduction. Le seul cas où vous traduisez l'interface utilisateur directement dans les enregistrements de traduction est lorsque vous avez une petite quantité de composants d'interface utilisateur créés par le client et que vous savez exactement où ils se trouvent. Pour plus d'informations sur les tables de traduction, consultez et Tables de traductionTraduction des chaînes d'interface utilisateur individuelles.

Procédure

1. Si vous traduisez des composants d'interface utilisateur créés par le client, recherchez les chaînes à traduire. Pour en savoir plus, reportez-vous Localisation des chaînes d'interface utilisateur traduisiblesà .
2. Exportez les enregistrements de table de traduction pertinents dans un format (tel qu'Excel) qui peut être facilement manipulé.
   Pour plus d'informations sur l'exportation d'une liste d'enregistrements, consultez Exportation de listes.
3. Dans le document exporté, traduisez les champs suivants de chaque ligne, en fonction de la table de traduction :

Table de traduction	Champs à traduire
Étiquettes de champs	Étiquette, Pluriel, Conseil
Nom/champ traduit	Étiquette (traduit)
Message	Message
Choix	Étiquette
Texte traduit	Valeur

4. À l'intérieur de chaque ligne, remplacez la colonne « Langue » par le code BCP 47 de la nouvelle langue. Dans les enregistrements Texte et message traduits, saisissez le nom complet de la langue au lieu du code BCP 47.
5. Enregistrez vos changements.

Que faire ensuite

Importez à nouveau le document traduit dans l'instance en tant que jeu d'importation.

Importer une traduction à partir d'une feuille de calcul Excel

L'application System Import Sets contient des tables d'importation et des cartes de transformation correspondantes pour faciliter l'importation de traductions à partir d'une feuille de calcul Excel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Ensembles d'importation système** > **Charger des données**.
2. Sélectionnez **Utiliser existant** et le nom de la **table** qui correspond au type de données importées, comme suit.
   - Pour les choix, sélectionnez la table [u_sys_choice].
   - Pour les étiquettes de champ, sélectionnez la table [u_sys_documentation].
   - Pour les noms et champs traduits, sélectionnez la table [u_sys_translated].
   - Pour les messages, sélectionnez la table [u_sys_ui_message].
   - Pour le texte traduit, sélectionnez la table [u_sys_translated_text].
3. Sélectionnez **Charger un fichier Excel**, puis cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner la feuille de calcul Excel source.
4. Si nécessaire, spécifiez la *fiche de travail* et le *numéro de ligne d'en-tête*.
5. Sélectionnez **Aller**.

   Les traductions sont maintenant disponibles dans la *table de jeux d'importation* appropriée.
6. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Nom de table** et examinez les informations importées pour vérifier que l'importation a réussi.
7. Pour transformer les données importées en table correspondante, accédez à **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Exécuter la transformation**.
8. Sélectionnez la carte de transformation appropriée, comme suit.

   Remarque :
   Assurez-vous de choisir une carte de transformation dont l'option **Exécuter la règle métier** est sélectionnée. Si cette option n'est pas sélectionnée pour la carte de transformation, toutes les traductions personnalisées dont vous disposez risquent d'être remplacées lors de la prochaine mise à niveau.

   - Pour les choix, sélectionnez la **carte de traduction Sys Choice**.
   - Pour les étiquettes de champ, sélectionnez la **carte de traduction de la documentation Sys**.
   - Pour les noms et les champs traduits, sélectionnez la **carte de traduction traduite par le système**.
   - Pour les messages, sélectionnez la **carte de traduction des messages de l'interface utilisateur système**.
   - Pour le texte traduit, sélectionnez la **carte de traduction de texte traduit par le système**.
9. Sélectionnez **Transformer**.

Traduire vers une langue non prise en charge

Traduisez l'interface d'une instance dans une langue pour laquelle ServiceNow aucun module d'extension d'internationalisation (I81N) ne est disponible.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Remarque :
L'utilisation de l'application Infrastructure de localisation est recommandée pour la traduction dans une langue non prise en charge ou pour la traduction de grandes quantités de contenu de chaîne d'interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation.

Contact Service et assistance client pour demander un fichier contenant des chaînes de caractères de l'interface en langue anglaise.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les éléments d'interface sont stockés sous forme de chaînes traduisibles dans les tables de traduction. Par défaut, ces tables de traduction contiennent uniquement des chaînes en anglais. Pour remplir ces tables avec des chaînes traduites dans une langue non prise en charge, suivez ce workflow. Pour plus d'informations sur les tables de traduction, reportez-vous à Tables de traduction.

Procédure

1. Créer un enregistrement de langue pour la langue non prise en charge.
2. Exportez et traduisez les chaînes que vous souhaitez traduire, comme décrit à la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction.
   Il y a un très grand nombre de chaînes traduisibles sur la plateforme. Il n'est probablement pas réaliste de les exporter tous et de les traduire manuellement. Envisagez d'exporter des sous-ensembles filtrés de chaînes à partir de chaque table, puis de les traduire.
3. Importez à nouveau le document traduit dans l'instance en tant que jeu d'importation, comme décrit à la section Importer une traduction à partir d'une feuille de calcul Excel.
4. Créer un choix de langue pour les utilisateurs pour sélectionner la nouvelle langue.

Créer un enregistrement de langue

Ajoutez un enregistrement pour une langue non fournie par un module d'extension d'internationalisation (I18N) auquel associer de nouvelles traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour traduire l'interface d'une instance dans une langue pour laquelle ServiceNow ne fournit pas de module d'extension d'internationalisation, vous devez créer un enregistrement de langue pour une nouvelle traduction dans la table Langues [sys_language]. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous Table des languesà .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Localisation de système** > **Langues**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Fournissez les informations sur la langue.
   - **Nom** : nom de la langue, par exemple, turc.
   - **ID** : Le code BCP 47 pour la langue, par exemple, tr.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du texte** : direction que l'instance doit utiliser pour afficher la langue : de gauche à droite ou de droite à gauche.
- **Actif** : option permettant d'activer la langue de l'instance.
- **Secours** : le nom d'une autre langue active à utiliser comme langue de secours. Pour plus d'informations sur les langues de secours, reportez-vous à Définir une langue de secours.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un choix de langue pour les utilisateurs

Autorisez les utilisateurs à sélectionner la langue comme option valide dans le sélecteur de langue ou dans un enregistrement utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez créer un enregistrement de choix pour une nouvelle traduction dans la table Choix [sys_choice]. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous Table des choixà .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Localisation de système** > **Choix**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Champs d'enregistrement de choix pour sélectionner la nouvelle langue

Champ	Ce qu'il faut saisir
Table	sys_user
Élément	preferred_language
Langue	Entrez un identifiant conforme à BCP 47 . L'identificateur peut contenir un code de langue ou un code de langue suivi d'un code de pays ou de région. Par exemple, *tr pour le* turc ou *es-MX* pour le Mexique espagnol.
Étiquette	Saisissez le nom de la nouvelle sélection de langue telle que vous souhaitez qu'elle apparaisse dans le sélecteur de langue. Par exemple, mongol.
Valeur	Entrez un identifiant conforme à BCP 47 . L'identificateur peut contenir un code de langue ou un code de langue suivi d'un code de pays ou de région. Par exemple, *tr pour le* turc ou *es-MX* pour le Mexique espagnol.
Séquence	Entrez un nombre pour déterminer l'ordre dans lequel l'option apparaît dans la liste de choix si vous ne souhaitez pas répertorier les choix par ordre alphabétique. Par exemple, 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.

Example
L'enregistrement suivant permet à un utilisateur qui utilise la localisation néerlandaise de son instance de changer de langue pour le mongol :

- **Table:** Utilisateur [sys_user]
- **Élément:** preferred_language
- **Langue :** nl
- **Étiquette:** Mongoolse
- **Valeur :** mn

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer une langue comme lecture de droite à gauche

Utilisez le champ Direction du texte pour configurer une langue qui se lit de droite à gauche, comme l'hébreu.

Avant de commencer
Activez les langues dont vos utilisateurs ont besoin. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La prise en charge de la langue s'écrivant de droite à gauche est disponible uniquement dans l'interface utilisateur principale et sur le flux en direct. Les autres interfaces utilisateur et applications, telles que l'éditeur de workflow graphique, la génération de rapports, le CMS, la messagerie instantanée et les sites de ServiceNow documentation, ne sont pas prises en charge.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Localisation de système** > **Langues**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez le **nom** de la langue, par exemple Hébreu.
4. Entrez le code BCP 47 pour la langue.

   Example
   Par exemple, en hébreu, `c'est lui`.
5. Dans le champ Direction du texte, sélectionnez **Droite à gauche**.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Référence de localisation de système

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les propriétés de configuration, les tables et bien plus encore.

Propriétés de localisation de système

Les propriétés de localisation de système configurent les paramètres de traduction, de devise et de paramètres régionaux sur l'instance pour les utilisateurs de plusieurs pays.

Certaines propriétés de localisation n'apparaissent qu'après l'activation du module d'extension I18N : Internationalization. Certaines propriétés sont disponibles sur 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.

page des propriétés de localisation de système, mais d'autres, moins utilisées, ne sont disponibles que depuis la table Propriétés système [sys_properties].

Accédez aux propriétés suivantes en naviguant jusqu'à **Tous** > **Propriétés système** > **Localisation de système**.

Propriété	Description
Afficher la zone de sélection de la langue dans la page de connexion, afin de permettre aux utilisateurs de spécifier la langue dans laquelle ils souhaitent se connecter. *glide.ui.login.language.select*	Active la sélection de la langue lors de la connexion. • **Options** : Oui | Non • **Valeur par défaut** : oui • **Dépendance** : le module d'extension I18N : Internationalization doit être actif
Langage découlant de la recherche de texte. *glide.ts.stemming_language*	Sélectionne la langue pour correspondre aux mots dérivés dans la recherche de texte. • **Options** : anglais, allemand et français • **Valeur par défaut** : anglais • **Dépendance** : le module d'extension I18N : Internationalization doit être actif • **Pour en savoir plus** : Zing fait correspondre les mots dérivés avec la radicalisation
Affiche un préfixe de traduction dans les chaînes traduisibles. *glide.ui.i18n_test*	Ajoute un préfixe de traduction aux champs traduisibles pour indiquer où trouver la chaîne à traduire. • **Options** : Oui | Non • **Valeur par défaut** : non • **Pour en savoir plus** : Déboguer les traductions
Utilisez un modèle de devise unique. Affichez toutes les devises dans le même code de devise, quels que soient les paramètres régionaux, le pays ou le code de langue de l'utilisateur. *glide.i18n.single_currency*	Activez le mode devise unique. • **Options** : Oui | Non • **Valeur par défaut** : non • **Pour en savoir plus** : Administration des devises
Langue par défaut du système (valeurs à deux caractères) *glide.sys.language*	• **Options** : en, fr, es, it, de • **Valeur par défaut** : 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.

Propriété	Description
Si vous utilisez le modèle de devise unique, affichez toutes les devises utilisant ce code de devise. Les codes de devise utilisent le format à trois lettres ISO 4217. *glide.i18n.single_currency.code*	• **Options** : Code de devise à trois lettres ISO 4217 • **Valeur par défaut** : USD • **Pour en savoir plus** : Administration des devises
Code local à utiliser pour la localisation. *glide.system.locale*	Détermine la devise par défaut du système dans laquelle tous les prix sont automatiquement convertis avant que d'autres sommes ou conversions ne soient effectuées. La modification de cette propriété après qu'une valeur a été attribuée à un champ de prix ou de devise peut entraîner une conversion incorrecte ou des prix dont la somme est incorrecte. • **Options** : [code de langue]. [code du pays] (par exemple, en. GB pour la Grande-Bretagne, fr.FR pour la France, de.DE pour l'Allemagne, ou ja. JP pour le Japon) • **Valeur par défaut** : Aucun • **Pour en savoir plus** : Paramètres régionaux **Remarque :** Ne modifiez pas cette valeur une fois qu'un système est entré en production. Si les paramètres régionaux d'un utilisateur doivent être modifiés, mettez à jour le champ « Code du pays » sur l'enregistrement utilisateur.
Dictionnaire de vérification orthographique à utiliser pour les utilisateurs anglais. *glide.spell.dictionary.en*	Définit le dictionnaire de vérification orthographique utilisé dans le système pour les utilisateurs anglais. • **Options** : portugais brésilien, néerlandais, anglais des États-Unis, anglais du Royaume-Uni, Français, allemand, italien, portugais, russe, espagnol et thaïlandais • **Valeur par défaut** : anglais américain • **Pour en savoir plus** : Paramètres régionaux

Accédez aux propriétés suivantes en saisissant sys_properties.list dans le filtre de navigation pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].

Propriété	Description
glide_i18n.language_fallback_enabled	Option permettant de définir des langues de secours pour l'instance. La définition des langues de secours crée une hiérarchie à trois niveaux dans laquelle une langue intermédiaire est utilisée avant la définition

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de l'anglais lorsque le texte de l'interface utilisateur n'est pas traduit dans la langue préférée de l'utilisateur. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • **Pour en savoir plus** : Définir une langue de secours

Tables de traduction

ServiceNow stocke les informations de traduction dans ces tables.

- Langues [sys_language]
- Nom / champ traduit [sys_translated]
- Messages [sys_ui_message]
- Étiquette de champ [sys_documentation]
- Choix [sys_choice]
- Texte traduit [sys_translated_text]

Pour voir quelle table contient une étiquette traduite spécifique, activez l'affichage des préfixes de traduction. Pour plus d'informations, consultez Déboguer les traductions.

Remarque :
La table Langues n'est disponible qu'après l'activation d'au moins un module d'extension I18N :Internationalization.

Information associée

Activer une langue

Table des langues

La table Langues [sys_language] contient une liste des langues pour lesquelles un texte traduit est disponible.

Pour activer la traduction dans une nouvelle langue, ajoutez un enregistrement à la table Langues. Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Nom : Nom de langue
- ID : code BCP 47 pour la langue
- Direction du texte : direction du texte dans cette langue
- Actif : indicateur indiquant si la langue a été activée (vrai) pour cette instance ou non (faux)
- Secours : nom de la langue que l'instance utilise si une traduction n'est pas disponible

Table des choix

La table Choix [sys_choice] contient du texte traduit pour les options qui apparaissent dans les listes de choix.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 principaux de cette table sont les suivants :

- Table : nom de la table à laquelle cette traduction s'applique.
- Élément : nom du champ pour lequel cette traduction est utilisée.
- Langue : code BCP 47 de la langue du choix traduit.
- Valeur : description anglaise de ce choix.
- Étiquette : texte traduit que les utilisateurs voient pour ce choix.

Liste de choix

Choices | Table | Search

Table	Element	Language	Value	Label
change_request	priority	es	1	1 - Crítica
change_request	priority	en	1	1 - Critical
change_request	priority	es	2	2 - Alta
change_request	priority	en	2	2 - High
change_request	priority	es	3	3 - Moderada
change_request	priority	en	3	3 - Moderate
change_request	priority	es	4	4 - Baja
change_request	priority	en	4	4 - Low

Choix traduits

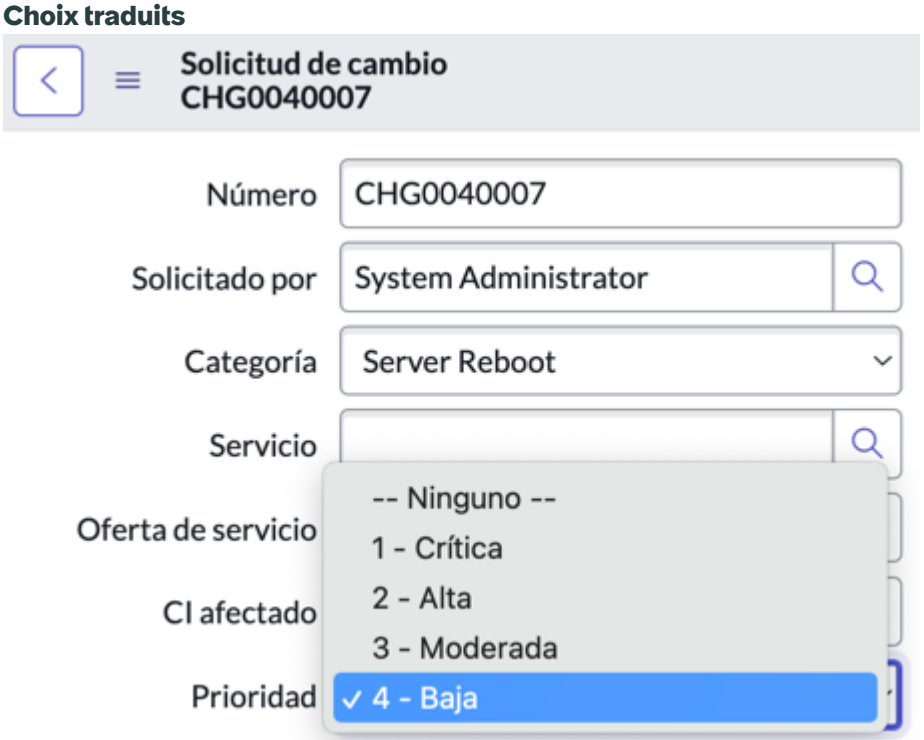


Table de noms/champs traduits

La table Nom traduit/Champs [sys_translated] stocke les valeurs traduites pour les champs de texte où le type de champ est translated_field (voir l'entrée de 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.

Cette option est disponible pour les champs de texte d'une longueur maximale de 255 caractères. Par exemple, les noms, les titres et les brèves descriptions. Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Table : nom de la table à laquelle cette traduction s'applique.
- Élément : nom du champ auquel cette traduction s'applique.
- Étiquette (traduire) : texte traduit que les utilisateurs voient dans les formulaires et les listes.
- Langue : code BCP 47 de la langue de ce texte traduit.
- Valeur : valeur en anglais qui entraîne l'affichage de ce texte traduit.

Table Noms/Champs traduits

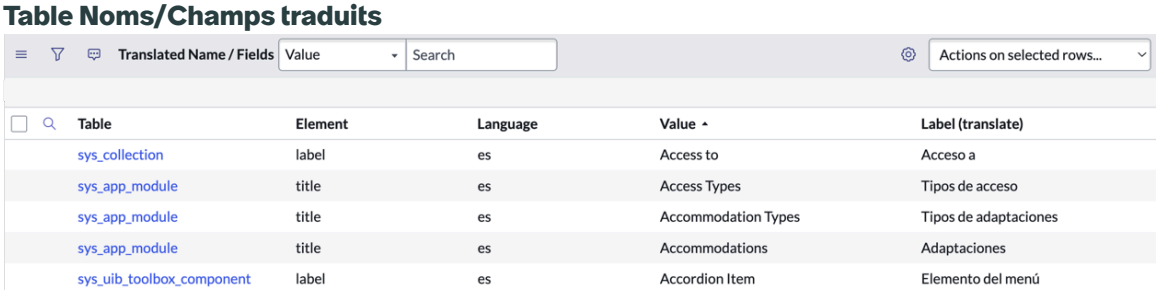


Table d'étiquettes de champ

La table Étiquette de champ [sys_documentation] stocke le texte des noms de table ainsi que les étiquettes singulier et pluriel pour chaque champ de la table.

Pour chaque nom de table et étiquette de champ, la table Étiquette de champ contient un enregistrement pour chaque langue installée. ServiceNow utilise les noms de table et de champ de cette table pour afficher les listes et les formulaires dans la langue appropriée. Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Table : nom de la table à laquelle cette traduction s'applique.
- Élément : nom du champ auquel cette traduction s'applique.
- Langue : code BCP 47 de la langue du texte traduit.
- Étiquette : texte traduit que les utilisateurs voient.
- Pluriel : pluriel de l'étiquette.
- Aide : réservé pour une utilisation ultérieure. Une icône de point d'interrogation (?) s'affiche à côté des étiquettes d'indication lorsque le mode d'accessibilité est activé.
- Astuce : texte qui s'affiche lorsque le curseur est posé sur le champ.
- URL : URL d'une page Web qui fournit des informations sur le champ. Lorsqu'une URL est fournie, le texte apparaît en bleu et souligné pour indiquer que l'étiquette est cliquable.

Traduction automatique

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

Étiquette de champ



Table	Element	Language	Label	Plural
incident	close_code	en	Resolution code	Resolution codes
incident	close_code	es	Código de resolución	Códigos de resolución
incident_fact_table	close_count	en	Close count	Close counts
incident_fact_table	close_count	es	Número de cierre	Número de cierres

Champ traduit

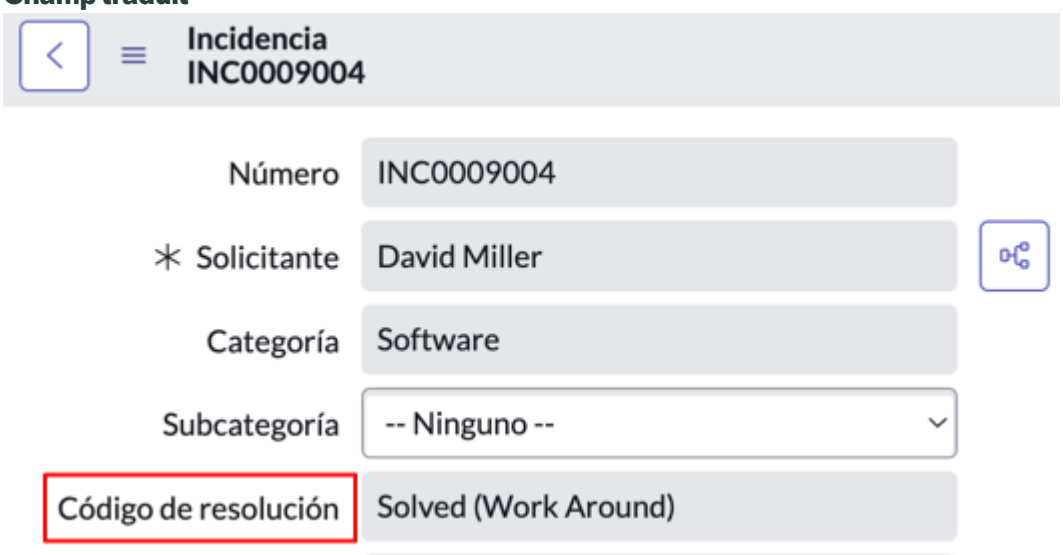


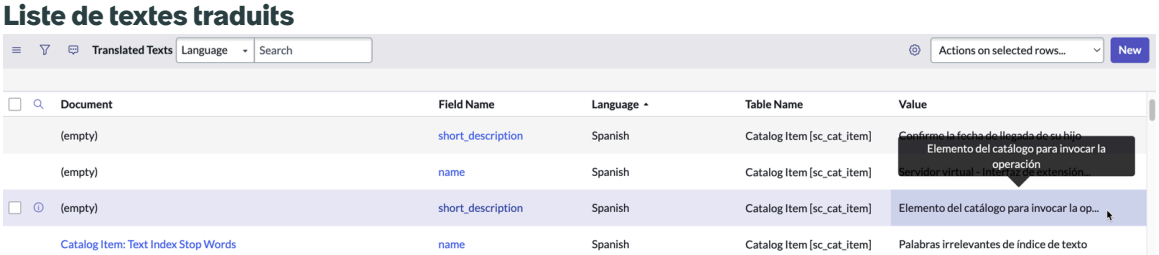
Table de textes traduits

La table Texte traduit [sys_translated_text] stocke les traductions des champs dont le type de champ est translated_text ou translated_html (voir l'entrée du dictionnaire).

Ce type de champ est généralement utilisé pour les champs de texte long, d'une longueur maximale de 65 000 caractères, tels que le nom de l'enquête et l'introduction. Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Document : identificateur interne de l'enregistrement auquel la traduction s'applique.
- Nom de champ : champ dans lequel ce texte traduit apparaît, par exemple, Notes de fermeture.
- Langue : langue dans laquelle le texte est traduit.
- Nom de table : table à laquelle cette traduction s'applique.
- Valeur : texte traduit que l'utilisateur voit.

Liste de textes traduits



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Traduction des champs de texte

Table de messages

La table Message [sys_ui_message] contient les traductions des messages d'information, des messages de confirmation, des messages d'erreur et d'autres types de messages système sur l'ensemble de la plateforme.

La table Message contient du texte traduisible personnalisé provenant des sources suivantes lorsque ces textes sont correctement renvoyés à la ligne :

- HTML dans une page d'interface utilisateur d'une application créée par le client
- Messages du widget Service Portal (y compris dans les enquêtes)

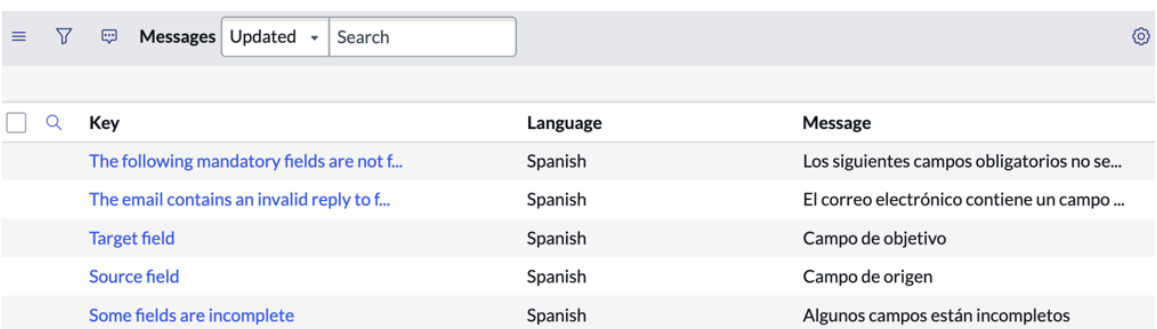
ServiceNow vérifie cette table pour le texte traduit lorsqu'un script client contient un appel getMessage ou qu'un script serveur contient un appel gs.getMessage . Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Clé : identificateur interne, sensible à la casse, unique de ce message.
- Langue : langue dans laquelle le message est traduit.
- Message : texte traduit que les utilisateurs voient.

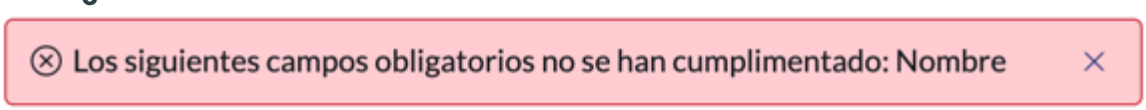
Remarque :
Si vous créez un enregistrement dans la table Message [sys_ui_message] qui utilise une clé existante et la même langue, le message pour les références existantes utilisant la clé peut changer. Par exemple, si un enregistrement existe avec « Actualiser » pour la clé, « Anglais » pour la langue et « Actualiser » pour le message, et que vous créez un autre enregistrement avec la même clé et la même langue, mais un message différent « Actualiser l'écran », les chaînes d'interface utilisateur existantes utilisant la touche « Actualiser » afficheront le nouveau message « Actualiser l'écran ». Les enregistrements de cette table sont créés dans le champ d'application global et ne sont pas restreints par le champ d'application.

Pour plus d'informations sur le contenu personnalisé traduisible dans la table Message, reportez-vous à la section Traduire du contenu personnalisé.

Liste de messages



Message traduit



Traducción dynamique

Vous pouvez traduire dynamiquement le texte saisi dans une application, tel qu'un texte saisi par l'utilisateur sur les formulaires, pour une expérience de localisation transparente.

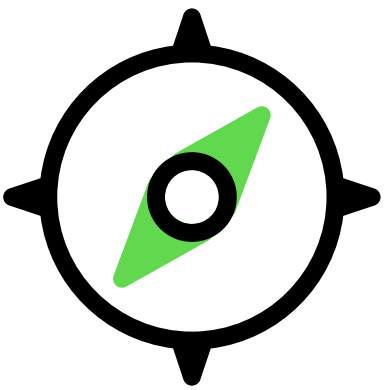
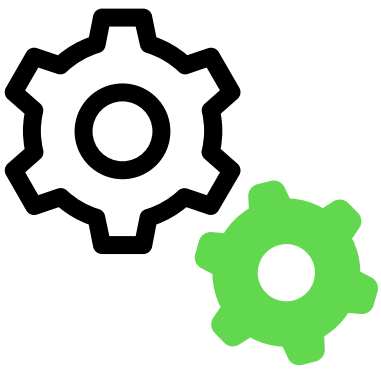
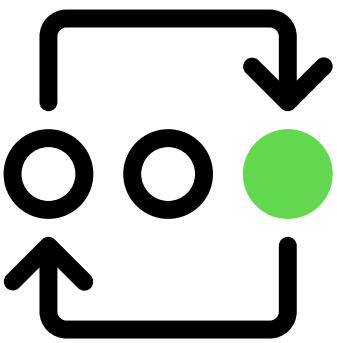
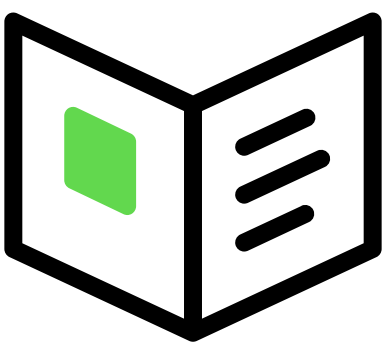
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de la traduction dynamique

Dynamic Translation vous permet de configurer la prise en charge de la localisation en temps réel sur l’ensemble de votre instance. Une fois ces paramètres configurés, vos agents seront en mesure de traduire rapidement et efficacement les champs de formulaire, les messages du Chat d’agent et les articles de la base de connaissances.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Explorez la traduction dynamique	Configurer Traduction dynamique	Intégration à des services de traduction tiers
Utiliser	**Référence**	
		
Utiliser Dynamic Translation dans votre instance	Référence pour les propriétés, les actions et les messages d’erreur de Traduction 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.

Dépannage et demande d'aide

- Lire des articles sur le site Now Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Traduction dynamique

En savoir plus sur Traduction dynamique, notamment l'activation de la traduction en direct des champs de formulaire, la traduction d'articles de la base de connaissances et l'intégration à des services de traduction tiers.

Vue d'ensemble de Traduction dynamique

Lorsque vous activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation), vous activez la Traduction dynamique traduction en direct sur l'ensemble de votre instance, y compris les formulaires, les flux d'activité et les messageries instantanées. Pour la traduction de texte, vous pouvez faire appel au prestataire de traduction disponible par défautif ou à un prestataire de traduction de votre choix.

Workflow Traduction dynamique

1. Procurez-vous un ServiceNow, Inc. abonnement professionnel ou supérieur, et inclut Traduction dynamique.
2. Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation). (pour en savoir plus, consultez Activer Traduction dynamique) ;
3. Inscrivez-vous et créez un compte auprès d'un prestataire de services de traduction. Par défaut, les fournisseurs de services de traduction suivants sont pris en charge :
   - Microsoft. Pour vous inscrire, consultez la documentation Microsoft.
   - Google. Pour vous inscrire, consultez le site Web de Google et le spoke Configurer Google Cloud Translator Service.
   - IBM. Pour vous inscrire, consultez le site Web d'IBM.

   Important :
   Le spoke IBM Watson Language Translator Service sera déconseillé dans une version ultérieure. Le spoke est toujours pris en charge dans cette version.

4. Configurez le Traduction dynamique cadre de travail du fournisseur de services de traduction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les fournisseurs de services de traduction par défaut, vous devez créer une connexion, spécifier les informations d'identification, puis activer la configuration de traducteur correspondante.
- Effectuez au moins une configuration de traducteur comme configuration par défaut pour la détection afin de détecter la langue du texte saisi par l'utilisateur.
- Définissez au moins une configuration de traducteur comme configuration par défaut pour la traduction afin d'activer l'expérience sur les formulaires et les Traduction dynamique flux d'activité.
- Traduction dynamique utilise les codes de langue ServiceNow® et prend en charge toutes les langues prises en charge par les prestataires de services de traduction.

  Remarque :
  Pour les langues où il existe une différence dans les codes de langue, consultez Créer un mappage de code de langue pour créer un enregistrement de mappage de code de langue et l'associer à l'enregistrement de configuration du traducteur.

Vous pouvez configurer votre instance pour utiliser les fournisseurs de services suivants.

- Microsoft. Pour en savoir plus sur les configurations de Microsoft, reportez-vous à la section Spoke Microsoft Azure Translator Service.
- Google. Pour plus d'informations sur les configurations de Google, consultez Spoke Google Cloud Translator Service.
- N'importe quel prestataire de services de traduction de votre choix. Pour en savoir plus sur les configurations, reportez-vous à la section Intégration à un fournisseur de service de traduction.
- IBM. Pour en savoir plus sur les configurations pour IBM, reportez-vous à la section Spoke IBM Watson Language Translator Service.

Remarque :
Le Traduction dynamique cadre de travail n'est disponible pour Google que lorsque le spoke Google Cloud Translator Service est installé dans ServiceNow Store.

Traduction dynamique avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Traduction en direct sur les formulaires	Traduction dynamique sur les formulaires et les flux d'activité	Agent
Traduction d'articles de la base de connaissances	Tâches de traduction dans les bases de connaissances	Agent
Définissez vos services de traduction préférés	Traduction dynamique spoke et l'intégration à des services tiers	Administrateur
Activer la traduction en temps réel pour plusieurs langues	DynamicTranslation API	Administrer

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

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Traduire du texte dans les conversations entre les utilisateurs finaux et les agents	Traduction dynamique pour Messagerie instantanée d'agent	Utilisateur final, agent

Configuration de Dynamic Translation

Activez et configurez Traduction dynamique pour l'intégrer aux services de traduction ServiceNow ou à un fournisseur tiers afin d'activer la traduction en direct du contenu généré par l'utilisateur dans l'ensemble du Now Platform.

Vue d'ensemble de la configuration

Activez la traduction dynamique et intégrez-la à votre fournisseur de service préféré.

Activer Traduction dynamique

Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) pour activer toutes les API requises.

Avant de commencer

Le module d'extension Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) doit être installé et activé.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Traduction dynamique module d'extension (com.glide.dynamic_translation) active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Traduction dynamique le module d'extension (com.glide.dynamic_translation)

Module d'extension	Description
Concepteur de flux : programme d'installation [com.glide.hub]	Prend en charge l'application Flow Designer.
Runtime du Centre d'intégration ServiceNow [com.glide.hub.integration.runtime]	Active l'exécution des actions et des flux du Centre d'intégration.
Étape d'action du Centre d'intégration ServiceNow : REST [com.glide.hub.action_step.rest]	Étape d'action : REST
Microsoft Azure Translator Service Spoke [com.glide.microsoft_translation_spoke]	Fournit des flux secondaires et des actions pour traduire dynamiquement le texte saisi par l'utilisateur et pour détecter la langue du texte à l'aide des services de traduction Microsoft.
IBM Watson Translator Service Spoke [com.glide.ibm_translation_spoke]	Fournit des flux secondaires et des actions pour traduire dynamiquement le texte saisi par l'utilisateur et pour détecter la langue du texte à l'aide des services de traduction IBM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Traduction dynamique le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) (suite)

Module d'extension	Description
Service de détection des langues ServiceNow : spoke [com.glide.language_detection_spoke]	Utilise ServiceNow® le service de détection de la langue pour fournir la possibilité de détecter la langue du texte donné.
Spoke Traduction dynamique [com.glide.dynamic_translation.spoke]	Fournit des actions qui permettent de traduire du ou des textes d'une langue à une ou plusieurs autres langues et de détecter la langue du texte donné.

Remarque :

- Si vous activez le module d'extension Microsoft Azure Translator Service Spoke alors que le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) est inactif, les flux secondaires et les actions du module d'extension Microsoft Azure Translator Service Spoke sont activés. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans d'autres flux et flux secondaires. Toutefois, vous ne pouvez pas appeler des API de traduction dynamique.
- Si vous activez le module d'extension IBM Watson Translator Service Spoke alors que le module d'extension Dynamic Translation est inactif, les flux secondaires et les actions du module d'extension IBM Watson Translator Service Spoke sont activés. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans d'autres flux et flux secondaires. Toutefois, vous ne pouvez pas appeler des API de traduction dynamique.

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)

Demande de séparation de domaine dans Traduction dynamique

Activez la prise en charge du Traduction dynamique cadre de travail dans des instances séparées par domaine.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

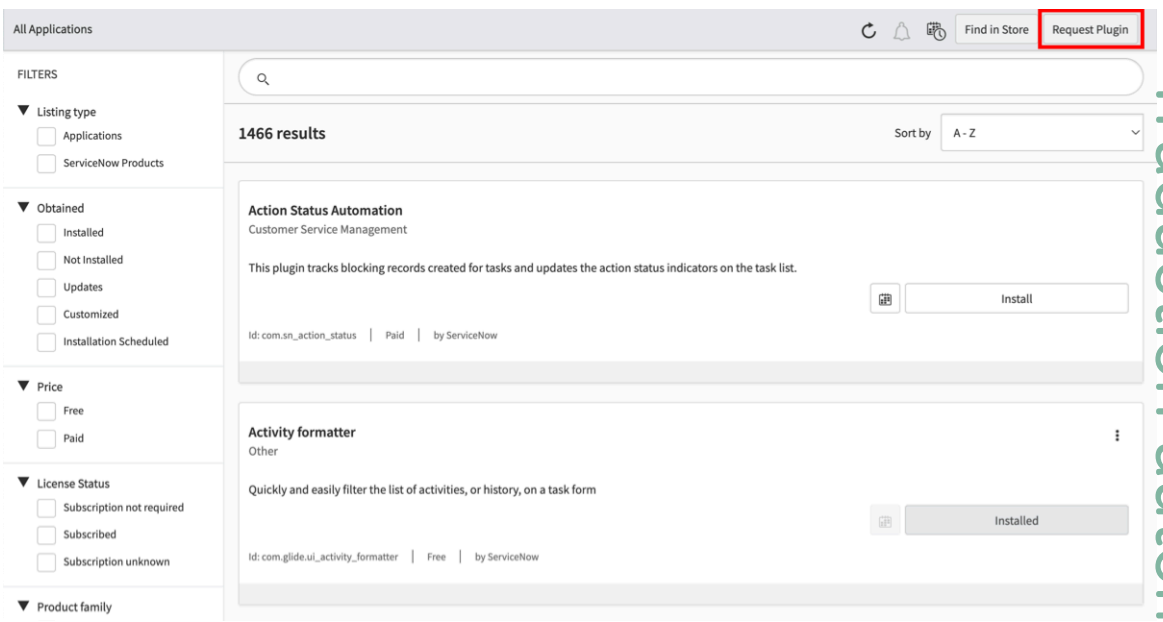
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

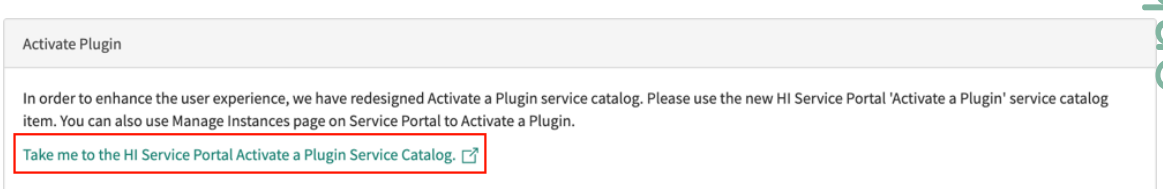
- Accéder directement au Now Support Service Catalog en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

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. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.

Traduction automatique

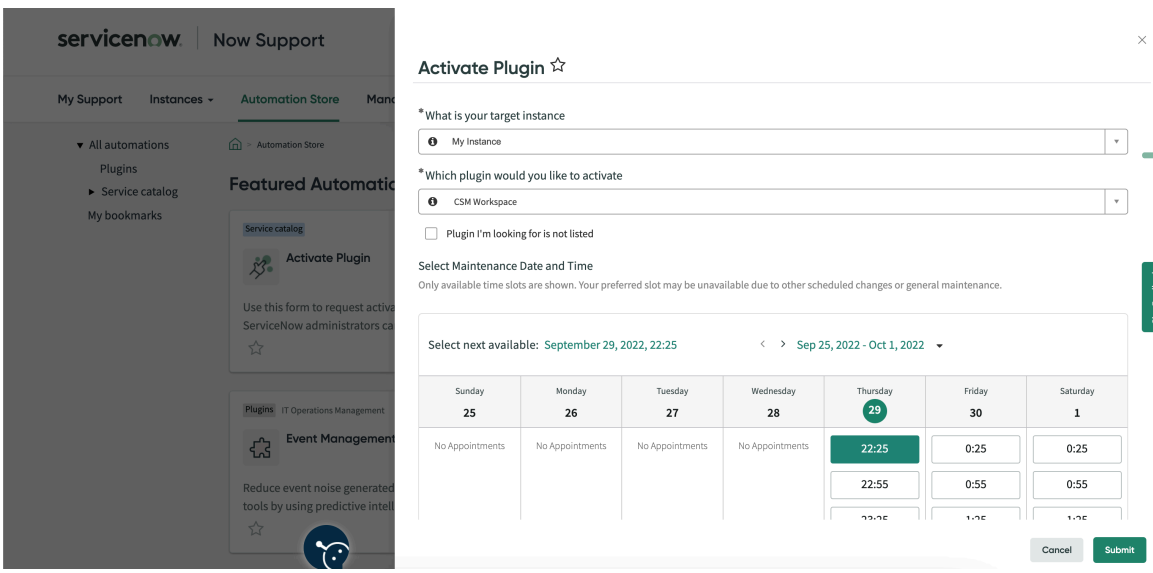
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
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**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (Washington DC)

Migrer vers la version v3 d'une configuration de traducteur

Implémentez le contrat avec des flux secondaires à l'aide d'objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie pour la traduction dynamique de texte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour une configuration de traducteur que vous avez ajoutée pour l'intégrer à un fournisseur de service de traduction de votre choix, implémentez des Hub d'intégration flux secondaires avec des objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie. Ces flux secondaires sont nécessaires pour interagir avec le fournisseur de service de traduction pour les tâches suivantes :

- Traduire le texte d'entrée
- Détecter la langue du texte d'entrée

Pour en savoir plus sur l'implémentation de ces flux secondaires, reportez-vous à la section Intégration à un fournisseur de service de traduction.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après une mise à niveau vers Washington DC, la version de toutes les configurations de traducteur disponibles par défaut, mais non personnalisées, est automatiquement mise à jour vers v3. Les flux secondaires correspondants ont des objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie.

Toutefois, vous devez migrer vers la version v3 pour les configurations de traducteur suivantes :

- Configurations des traducteurs disponibles par défaut, mais personnalisées dans New York
- Configuration du traducteur que vous avez ajoutée pour l'intégrer à un fournisseur de service de traduction de votre choix

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**.
2. Sélectionnez une configuration de traducteur.
3. Dans le formulaire Configuration du traducteur, mettez à jour ces champs.

Champs du formulaire Configuration du traducteur

Champ	Description
Actif	Active la configuration du traducteur à intégrer à Traduction dynamique.
Version	Version du contrat utilisée dans les flux secondaires. Sélectionnez **v3**.
Choisir un flux secondaire de traduction	Hub d'intégration Flux secondaire avec des objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie pour traduire le texte d'entrée. ○ Pour les configurations de traducteur disponibles par défaut mais personnalisées, sélectionnez Traduire le texte [translate_text_v3]. ○ Pour la configuration du traducteur que vous avez ajoutée pour l'intégrer au fournisseur de services de traduction de votre choix, sélectionnez le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	flux secondaire que vous avez implémenté avec des objets complexes. Le contrat prend désormais en charge plusieurs textes dans un seul appel de méthode.
Choisir un flux secondaire de détection	Hub d'intégration Flux secondaire avec des objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie pour détecter la langue du texte d'entrée. ○ Pour les configurations de traducteur disponibles par défaut mais personnalisées, sélectionnez Détecter la langue [detect_language_v3]. ○ Pour la configuration du traducteur que vous avez ajoutée pour l'intégrer au fournisseur de services de traduction de votre choix, sélectionnez le flux secondaire que vous avez implémenté avec des objets complexes. Le contrat prend désormais en charge plusieurs textes dans un seul appel de méthode.
Marquer comme valeur par défaut pour la traduction	Marque le traducteur comme configuration par défaut pour la traduction dynamique de texte.
Marquer comme valeur par défaut pour la détection	Marque le traducteur comme configuration par défaut pour détecter la langue du texte entré.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégration avec d'autres services de traduction

Intégrez des services de traduction tiers à votre instance pour permettre la traduction en direct du texte saisi par l'utilisateur avec le fournisseur de votre choix.

Une fois que vous avez configuré le spoke pour votre fournisseur de service de traduction préféré, vous pouvez l'intégrer directement à votre instance.

Service de traduction Microsoft Azure

Configurez une connexion et des informations d'identification avec le spoke Microsoft Azure Translator Service et activez la configuration du traducteur.

Google Cloud Translator Service

Créez des certificats Java KeyStore, des clés de signature JWT et un fournisseur JWT pour configurer le spoke Google Cloud Translator Service.

IBM Watson Translator Service

Configurez une connexion et des informations d'identification avec le spoke IBM Watson Translator Service et activez la configuration du traducteur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Intégration à un fournisseur de service de traduction

Intégrez-le au fournisseur de services de traduction de votre choix pour traduire le texte généré de manière dynamique.

Intégration à un fournisseur de service de traduction

Intégrez-le à n'importe quel fournisseur de service de traduction de votre choix pour traduire le texte généré dynamiquement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez des flux secondaires pour détecter la langue du texte d'entrée et traduisez le texte d'entrée à l'aide de flux secondaires, d'actions, de connexions et d'informations d'identification Hub d'intégration . Pour plus d'informations, consultez Flow Designer .

   a. Assurez-vous que le mappage des messages d'erreur est effectué pour mapper les codes d'erreur du fournisseur de service de traduction aux codes d'erreur et aux messages d'erreur standardisés pris en charge par ServiceNow.

   Codes et message d'erreur standard

Code d'erreur	Message d'erreur
40050	Code d'erreur pour renseigner les messages d'erreur du fournisseur de service de traduction au lieu de messages d'erreur standardisés.
40051	Une erreur inconnue s'est produite.
40052	La longueur maximale du texte (champ de « texte ») a été dépassée.
40053	La langue source n'est pas valide.
40054	La langue cible n'est pas valide
40055	La demande n'est pas autorisée car les informations d'identification sont manquantes ou invalides.
40056	Le texte ne peut pas être traduit dans les langues cibles.

   b. Assurez-vous que les champs d'entrée et de sortie sont au format suivant pour les flux secondaires.

   Remarque :
   Lorsque vous créez des flux secondaires, vous pouvez vous référer aux flux secondaires disponibles par défaut si nécessaire. Par exemple, Détecter la langue [detect_language_v3] et Traduire le texte vers plusieurs langues [translate_text_to_multiple_languages_v3].

Traduction automatique

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

Détecter le flux secondaire

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
Textes	Textes d'entrée dont la langue doit être détectée. Dans cette version, la version v3 prend en charge la Washington DC détection en bloc, c'est-à-dire la détection de plusieurs textes saisis dans une seule chaîne.	Array.String
Sorties		
détections	Informations sur le code et le score de confiance des langues détectées par le traducteur et leurs alternatives, codes d'erreur et messages d'erreur respectifs. ▪ Code : code de langue de la langue détectée, tel que spécifié par le fournisseur de services de traduction. ▪ Score de confiance : valeur qui indique le score de confiance envers le résultat. La valeur est comprise entre zéro et un. Une valeur faible indique un faible niveau de confiance. Par exemple, un texte en français avec un niveau de confiance de 0,93 `{ 'code' : 'fr',  'confidence' : '0.93'  }` Pour plus d'informations, reportez-vous à la section getDetectedLanguages de DynamicTranslation - Scoped.	Tableau.Objet. Chaque élément de l'objet est une valeur de chaîne.
statut	État de la demande.	Choix

Traduire le flux secondaire

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
Textes	Textes à traduire. Dans cette version, la version v3 prend en charge la Washington DC traduction en bloc, c'est-à-dire la traduction de plusieurs textes saisis dans une seule chaîne.	Array.String
target_languages	Tableau des codes de la langue vers laquelle le texte doit être traduit. Par exemple : `['fr','it']`	Chaîne de tableau. Chaque élément du tableau est une valeur de chaîne.
source_language	Code de langue du texte source. Par exemple :	Chaîne

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de champ	Description	Type
	en	
additional_parameters	Tableau de paramètres supplémentaires. Par exemple : [{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]	Tableau.Objet. Chaque élément du tableau est un objet avec des valeurs de chaîne.
Sorties		
traductions	Textes traduits dans les langues cibles spécifiées. Chaque élément du tableau est un objet contenant la langue cible et le texte traduit. Par exemple : [{'target_language':'fr', 'translated_text':'Bonjour'}, {'target_language':'it', 'translated_text':'ciao'}] Pour plus d'informations, reportez-vous à la section getTranslations de DynamicTranslation - Scoped.	Tableau.Objet. Chaque élément du tableau est un objet avec des valeurs de chaîne.
statut	État de la demande.	Choix

Remarque :
Assurez-vous que le champ **Exécuter en tant que** est défini sur **Utilisateur qui lance la session** dans les propriétés du flux.

2. Créez une configuration de traducteur et activez-la.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de traducteur.

Créer une configuration de traducteur

Configurez le Traduction dynamique cadre de travail du fournisseur de services de traduction de votre choix. Utilisez le cadre de travail pour traduire dynamiquement le texte saisi par l'utilisateur dans l'application.

Avant de commencer
Assurez-vous que le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) est activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**.

Remarque :
Par défaut, les configurations des traducteurs Google, IBM et Microsoft sont disponibles, et la configuration du traducteur pour la détection de la ServiceNow langue est disponible et active.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Configuration du traducteur

Champ	Description
Nom	Identificateur de la configuration du traducteur.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du traducteur.
Version	Version du contrat utilisée dans les flux secondaires. La valeur par défaut est v3 qui utilise des objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie des flux secondaires. **Remarque :** Les versions v1 et v2 n'acceptent qu'une seule chaîne et sont obsolètes. Utilisez la version v3 qui accepte plusieurs chaînes pour la traduction et la détection.
Préférences	
Choisir un flux secondaire de traduction	Flux secondaire du Centre d'intégration qui interagit avec le fournisseur de service de traduction pour traduire le texte de l'entrée.
Marquer comme valeur par défaut pour la traduction	Option permettant de marquer la configuration du traducteur comme configuration par défaut pour la traduction. Lorsqu'aucune configuration de traducteur n'est spécifiée lors de la traduction du texte, la configuration par défaut est utilisée. **Remarque :** ○ La configuration doit être active pour la définir par défaut. ○ Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule configuration par défaut pour la traduction.
Choisir un flux secondaire de détection	Flux secondaire du Centre d'intégration qui interagit avec le fournisseur de service de traduction pour détecter la langue du texte de l'entrée.
Marquer comme valeur par défaut pour la détection	Option permettant de marquer la configuration du traducteur comme configuration par défaut pour la détection. Lorsqu'aucune configuration de traducteur n'est spécifiée lors de la détection du texte, la configuration par défaut est utilisée. **Remarque :** ○ La configuration doit être active pour la définir par défaut. ○ Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule configuration par défaut pour la traduction.
Mappages de code de langues	
Mappages de code de langues	Codes de mappage des langues à associer à l'enregistrement de configuration du traducteur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Associez-le à l'enregistrement de configuration du traducteur en cliquant sur loupe et en sélectionnant le mappage de code de langue. **Remarque :** Seules les langues pour lesquelles le mappage de code de langue a été créé sont disponibles pour la sélection. Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul mappage de code de langue par langue. Pour créer un mappage de code de langue, reportez-vous à Créer un mappage de code de langue.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Google Cloud Translator Service Spoke

Fournit des flux secondaires et des actions permettant de traduire dynamiquement le texte saisi par l'utilisateur et de détecter la langue du texte à l'aide du service de traduction Google.

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 .

Abonnement

Ce spoke nécessite l'un des abonnements suivants :

- Tout ServiceNow abonnement professionnel ou supérieur, et comprenant Traduction dynamique.
- Hub d'intégration Abonnement. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble d'IntegrationHub .

Versions prises en charge

Version v3 de l'API Google Translate.

Champ d'application du spoke dans le cadre de travail de Dynamic Translation

Pour l'utiliser Spoke Google Cloud Translator Service dans le cadre de Traduction dynamique travail, assurez-vous que le spoke est installé et ServiceNow Store que le module d'extension Traduction dynamique est activé. Pour plus d'informations, consultez Traduction dynamique.

Flux de spokes

Ce spoke n'a pas d'échantillons de 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.

Flux secondaires du spoke

L'fournit Spoke Google Cloud Translator Service des flux secondaires à l'état Publié à intégrer au service de Google traduction. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans le cadre d'autres flux secondaires et flux.

Flux secondaire	Description
Détecter la langue	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties pour détecter la langue du texte de l'entrée.
Traduire le texte vers plusieurs langues	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties permettant de traduire le texte de l'entrée en plusieurs langues.

Actions du spoke

La Spoke Google Cloud Translator Service fournit des actions à intégrer au service de Google traduction. Les actions disponibles sont les suivantes :

Action	Description
Détecter la langue	Détecte la langue du texte de l'entrée.
Traduire le texte vers une seule langue	Traduit le texte de l'entrée dans une seule langue.
Traduire le texte vers plusieurs langues	Traduit le texte d'entrée en plusieurs langues.

Conditions relatives au compte Google

Vous devez Spoke Google Cloud Translator Service configurer votre compte Google Cloud pour générer un jeton OAuth 2.0 JWT Bearer Grant.

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

Hub d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'informations d'identification, ainsi que les informations d'identification OAuth. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion.

Ce spoke utilise l'enregistrement de l'alias GoogleTranslation (sn_google_trans.GoogleTranslation) pour autoriser des actions. Pour en savoir plus sur la configuration du spoke, consultez Configurer le Google spoke Cloud Translator Service.

Configurer le Google spoke Cloud Translator Service

Intégrez votre Google compte à 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.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Créez un compte de service sur Google Cloud, générez une clé de compte de service de type JSON et téléchargez-la. Pour en savoir plus sur la création de la clé de compte de service, consultez la documentation Google .
- Activez le service API Cloud Translation. Pour en savoir plus sur l'activation d'un service, consultez la documentation Google .

Créer un certificat Java KeyStore

Chiffrez les certificats de sécurité obtenus à partir de Google la création d'un fichier Java KeyStore (JKS).

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Téléchargez un fichier JSON contenant la clé du compte de service à partir de Google. Pour en savoir plus sur le téléchargement du fichier JSON, consultez la documentation Google . Voici un exemple de fichier JSON :


```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "primeval-nectar-242610",
  "private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOeny
u2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jJXohUdHkawuX+nQLWZkIbZYlZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\n5OQ
2bjHCgCTVFCbToKIH+VkMpS7LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI6dGJ
aOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTIrImyfnnD0RGR\npyKctHAC3wZ/rCE
5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NDrB1z+YQIGGOjIfINxBE\nQCE5GhiUF+XscfGdq30culF
oILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0ljp4t6fLw3k2o\noDsr+R
+XAgMBAAECggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UIpE\np5e0BOEt0E
modmuX/NkmMdJqmN8oUx3GkIULDvuWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftE
V34FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TIXAE6xU0G81auoL\nYII7pzVfcxDW5Of5VI5Au
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nHMny8+uhfCOr2JtTgpc4HUgqGKpA
LAUQvRZYmmlKqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nM7l8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1MF
lVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\n3T27KTA12aikQl0LORQHLbHZRexVD41WoRrQySSzU
vQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\n6WVQLwtSiNvItLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G7wXE
eau1+cm8+8N63ehFAW4\n7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+zSGPx
qcFqlXS+ghpQkT\nUPxe45aZdRuFUOUCWA9BIbMnlVHZUDnQpiIbfBJ9Tcs2/vBwLt2QjziZPb
nIlmkp\nqIF4t5edar8Z6vn0lWmeupAmlFqKN7GoopUD+RIto68BfSKIPczfGLtu3PxLEmgj\nRY
zY5HUTwwKBgCZ05zssCtjBmm9aYpayNMXU7DX/FjhmeEo4Olt4sEHUwTfAs3Y6\nThUGRf7
QsgG+o3u4AjQPF8tblCIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\nbWhSbmCgvPG
Ysj0Px+x5+cHdGInYuaDn3RznY7l/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nMMESNkD8ZD5324wn7T
kmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFJjZeSP2P\n8nnrkp4M3INgd4dCiGnANgsEg
q9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nHyRKQiv2bR8XMgYjXxiCc+wPTank9eLDd
4V79D8CgYEA6Eywngil5bVO5ksW9gyp\n0u5eieKMNYndPq5lyw1POyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7a
BpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6JG2aICw4vTWgQyRWLe4RxdoY
9gGKh8N844tUU7uN\nPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
  "client_email":
 "service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com",
  "client_id": "113255944370425109391",
  "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
  "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
  "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
```


Traduction automatique

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

```
 "client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-google-trans-v3%40primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}
```

Procédure

1. Dans le fichier JSON, effectuez les actions suivantes pour la valeur `private_key` .
   a. Décompressez les `caractères \n` .

      Conseil :
      Pour annuler l'échappement des caractères dans un fichier JSON, vous pouvez analyser une chaîne JSON dans un objet JavaScript.

   b. Stockez la clé privée dans un fichier avec l'extension .pem.
2. Dans le fichier JSON, effectuez les actions suivantes pour la valeur `client_x509_cert_url` .
   a. Ouvrez le lien spécifié pour `client_x509_cert_url`.
   b. Supprimez l'échappement des caractères `\n` du certificat associé à la private_key_id mentionnée dans le fichier JSON.
   c. Stockez la valeur du certificat dans un fichier avec l'extension .pem.
3. Utilisez la commande openssl pour créer un fichier PKCS 12 à l'aide des fichiers de clé privée et de certificat récemment créés.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key] -certfile [path to certificate ] -out testkeystore.p12
   ```

   Par exemple, si certificate.pem est le certificat et privatekey.pem est la clé privée :

   ```
   openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
   ```

   Un fichier PKCS 12, testkeystore.p12, est créé.
4. Spécifiez un mot de passe d'exportation ou un mot de passe de magasin de clé source.

   Remarque :
   Vous devez spécifier ce mot de passe lors de la création d'une clé JWT pour Spoke Google Cloud Translator Service.
5. Utilisez la commande keytool pour créer un fichier JKS à partir du fichier PKCS 12.

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore wso2carbon.jks -deststoretype JKS
   ```

   Remarque :
   testKeyStore.p12 est le fichier PKCS 12 et wso2carbon.jks est le fichier JKS.
6. Spécifiez un mot de passe de magasin de clés de destination.

   Remarque :
   Vous devez spécifier ce mot de passe lorsque vous joignez un certificat JKS à Spoke Google Cloud Translator 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.

Joindre un certificat Java KeyStore au spoke Google Cloud Translator Service

Activez l'authentification du client JWT en joignant un certificat Java KeyStore (JKS) valide à Spoke Google Cloud Translator Service.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Certificat Java KeyStore valide

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Certificats**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Identificateur du certificat.
Notification à l'expiration	Utilisateurs devant être notifiés lorsque le certificat expire.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.
Actif	Option permettant d'activer le certificat.
Type	Type du certificat. Sélectionnez **Java Key Store**.
Échéance en jours	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat. Utilisez le mot de passe du magasin de clés de destination spécifié lors de la création du certificat JKS. Pour plus d'informations sur ce mot de passe, reportez-vous à Créer un certificat Java KeyStore.
Description courte	Résumé du certificat.

4. Cliquez sur l'icône de gestion des pièces jointes ( ) et joignez un certificat JKS.
5. Pour valider le certificat JKS, cliquez sur **Valider les magasins/certificats**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une clé de signature JWT pour le spoke Google Cloud Translator Service

Affectez une clé de signature JSON Web Token (JWT) à votre certificat Java KeyStore.

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 **Tout** > **OAuth système** > **Clés JWT**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Clés JWT

Champ	Description
Nom	Identificateur de la clé de signature JWT.
Magasin de clés de signature	Certificat JKS valide pour lequel vous souhaitez affecter la clé.
ID de clé	ID de clé pour identifier quelle clé est utilisée lorsque plusieurs clés sont utilisées pour signer les jetons.
Algorithme de signature	Algorithme pour signer avec la clé.
Signature avec le mot de passe de clé	Mot de passe associé à la clé. Utilisez le mot de passe d'exportation ou le mot de passe du magasin de clés source spécifié lors de la création du certificat JKS. Pour plus d'informations sur ce mot de passe, reportez-vous à Créer un certificat Java KeyStore.
Actif	Option pour activer la clé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un fournisseur JWT pour le spoke Google Cloud Translator Service

Ajoutez un fournisseur JSON Web Token (JWT) à Spoke Google Cloud Translator Service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Fournisseurs JWT**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Fournisseur JWT

Champ	Description
Nom	Identificateur du fournisseur JWT.
Intervalle d'expiration (s)	Nombre de secondes qui indiquent la durée de vie du jeton du fournisseur JWT. Spécifiez 3600.
Configuration de la signature	Clé de signature JWT.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, 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.

5. Dans la liste connexe Réclamations standard, saisissez les valeurs de ces réclamations.

Réclamation

Nom de la réclamation	Valeur de réclamation
Aud	https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
Iss	`client_email` valeur du fichier JSON.

6. Dans la liste connexe Réclamations personnalisées, créez la réclamation de **périmètre** et saisissez sa valeur en tant que `https://www.googleapis.com/auth/cloud-translation`.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les informations d'identification pour l'alias GoogleTranslation

Autorisez les actions de Spoke Google Cloud Translator Service en configurant les informations d'identification Google OAuth 2.0.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez les informations d'identification Google OAuth 2.0.
3. Ouvrez l'enregistrement spécifié dans le champ **Profil de l'entité OAuth** .
4. Dans le champ **Fournisseur JWT** , spécifiez le fournisseur JWT que vous souhaitez utiliser.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Pour vérifier si un jeton d'accès OAuth est généré pour se connecter aux services de traduction de Google, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** des informations d'identification Google OAuth 2.0.

Configurer les attributs de connexion pour l'alias GoogleTranslation

Connectez-vous au service de traduction de Google en configurant la connexion Google. Fournissez des informations utilisées par les actions ou activités HTTP(s) pour vous connecter à ce service.

Avant de commencer
Rôle requis : connection_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Connexions**.
2. Ouvert pour l'enregistrement **pour Google**.
3. Dans la liste connexe Attributs du formulaire Connexion HTTP(S), renseignez les champs.

Traduction automatique

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

Champs du formulaire Connexion HTTP(S)

Champ	Valeur requise
emplacement	Emplacement du client. Si la valeur n'est pas spécifiée lors de la création d'un compte sur Google Cloud, spécifiez global.
project_id	Identificateur d'un projet. Spécifiez la *project_id* valeur du fichier JSON.
version	Version d'API pour laquelle les spokes connexes sont créés. La valeur par défaut est v3beta1. Étant donné que Google prend désormais en charge la version v3, vous pouvez remplacer cette valeur par v3.

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

Spoke Microsoft Azure Translator Service

Le spoke Microsoft Azure Translator Service fournit des flux secondaires et des actions pour traduire dynamiquement les textes saisis par l'utilisateur et pour détecter la langue des textes saisis par l'utilisateur à l'aide du service de traduction Microsoft. Traduction dynamique prend en charge la détection et la traduction d'un texte unique et de textes multiples.

Intégration Traduction dynamique au Microsoft Azure service de traduction.

Activation

Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) ou le Traduction dynamique module d'extension Microsoft Azure Translator Service Spoke (com.glide.microsoft_translation_spoke).

Abonnement

Ce spoke nécessite un ServiceNow abonnement Professional ou supérieur, et inclut Traduction dynamique.

Versions prises en charge

Version d'API v3.

Flux secondaires du spoke

Le spoke fournit des flux secondaires à l'état Publié à intégrer Microsoft au service de traduction. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans le cadre d'autres flux secondaires et flux.

Flux secondaires du spoke

Flux secondaire	Description
Détecter la langue [detect_language_v3]	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties pour détecter la langue du texte de l'entrée.
Traduire le texte [translate_text_v3]	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties permettant de traduire le texte de l'entrée en plusieurs langues.

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

Actions du spoke

Le spoke fournit des actions à intégrer aux Microsoft services de traduction.

Actions du spoke

Action	Description
Détecter la langue [detect_language_v3]	Détecte la langue du texte de l'entrée.
Traduire le texte [translate_text_v3]	Traduit le texte d'entrée en plusieurs langues.

Conditions requises pour le compte Microsoft

Assurez-vous d'être inscrit auprès de Microsoft et obtenez les informations d'identification. Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft .

Pour plus d'informations sur l'API Microsoft Translator Text, consultez la documentation Microsoft .

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

IntegrationHub utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, vous n'avez pas besoin de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification et de connexion .

Pour utiliser les alias de connexion de spoke, créez un enregistrement de connexion associé et un enregistrement d'informations d'identification pour chaque alias.

Ce spoke utilise l'alias MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke. MicrosoftTranslation) pour autoriser des actions.

Les exigences relatives à l'alias de connexion sont les suivantes.

- Type de connexion : HTTP
- URL de connexion : par exemple, https://api.cognitive.microsofttranslator.com.

> **Remarque :**
> L'URL fournie ici n'est qu'un exemple. Les clients de Microsoft Translation peuvent avoir besoin d'utiliser des URL d'API personnalisées ou des URL d'API de type réseau virtuel, même s'ils ne sont pas abonnés à un réseau virtuel. Les clients Microsoft qui utilisent des services de *traductionmultiservices* ou régionaux doivent également connaître leur attribut *Ocp-Apim-Subscription-Region*, et leur URL d'API peut contenir une référence régionale. Consultez votre portail Azure pour obtenir ces informations. Reportez-vous à la documentation Microsoft pour plus de détails.

Effectuez les tâches suivantes pour vous connecter aux services de traduction Microsoft et utilisez-les pour traduire votre texte de manière dynamique.

Créer des informations d'identification pour l'alias MicrosoftTranslation

Autorisez les actions du spoke Microsoft Azure Translator Service en créant des informations d'identification pour l'alias de connexion et d'informations d'identification MicrosoftTranslation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Informations d'identification de clé API**.
4. Renseignez les champs du formulaire Informations d'identification de clé API.

Clé API Champs du formulaire Informations d'identification

Champ	Description
Nom	Identificateur des informations d'identification.
Actif	Option permettant d'activer les informations d'identification en vue de leur utilisation.
S'applique à	MID Servers auxquels les informations d'identification sont applicables. Les options possibles sont les suivantes : ○ Tous les MID Servers de votre réseau. ○ MID Servers spécifiques. Dans ce cas, spécifiez les serveurs dans le champ **MID Servers** .
MID Servers	MID Servers spécifiques auxquels les informations d'identification sont applicables. Ce champ n'est affiché que lorsque vous sélectionnez **MID Servers spécifiques** pour le champ **S'applique à** .
Ordre	Séquence dans laquelle les informations d'identification sont appliquées.
Clé API	Code unique transmis à une API pour identifier la connexion.
Alias d'identification	Alias pour utiliser les informations d'identification.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une connexion pour l'alias MicrosoftTranslation

Connectez-vous au service de traduction Microsoft en créant une connexion. Fournissez des informations utilisées par les actions ou activités HTTP(s) pour vous connecter à ce service.

Avant de commencer
Assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre connexion. Le périmètre de l'application par défaut est **Microsoft Azure Translator Service Spoke**.

Rôle requis : connection_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez l'alias MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke. MicrosoftTranslation).
3. Dans l'onglet **Connexions**, 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.

4. Renseignez les champs du formulaire Connexion HTTP(S).

Champs du formulaire Connexion HTTP(S)

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion HTTP(s).
Informations d'identification	Enregistrement des informations d'identification utilisé pour autoriser la connexion.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias à associer à la connexion. L'utilisation d'un alias vous permet de mettre à jour l'enregistrement de connexion sans avoir à reconfigurer les actions ou les activités qui utilisent l'alias.
Actifs	Option pour activer la connexion.
Domaine	Domaine où la connexion est applicable.
Générateur d'URL	Option permettant au système de générer l'URL de connexion. Décochez cette case.
URL de connexion	URL de base pour se connecter au service de traduction de Microsoft. Par exemple, https://api.cognitive.microsofttranslator.com. **Remarque :** Cette URL n'est qu'un exemple. Les clients de Microsoft Translation peuvent avoir besoin d'utiliser des URL d'API personnalisées ou des URL d'API de type réseau virtuel, même s'ils ne sont pas abonnés à un réseau virtuel. Vérifiez votre portail Azure pour obtenir l'URL de votre API. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation Microsoft .
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un MID Server pour cette connexion.
Délai de connexion	Valeur du délai d'expiration, en millisecondes. Remplace la propriété globale pour cette utilisation.
Attributs	
Version	Version d'API pour laquelle les spokes connexes sont créés. La valeur par défaut est v3. Ne modifiez pas cette valeur.
Ocp-Apim-Subscription-Region	Valeur de la ressource de traducteur régional. Cette valeur est facultative lors de l'utilisation d'une ressource de traducteur globale. **Remarque :** Cette valeur est obligatoire pour les clients qui utilisent les ressources *de traducteur multiservices* ou *régionales* de Microsoft. Pour plus d'informations sur les régions prises en charge, consultez la documentation Microsoft .

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer la configuration de Microsoft Translator

Activez la configuration du Microsoft traducteur pour une Microsoft utilisation du service de traduction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**.
2. Sélectionnez **Microsoft**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Dans la section **Préférences** , choisissez un traducteur par défaut, soit pour la traduction, soit pour la détection, soit pour les deux.

Préférences

Champ	Description
Marquer comme valeur par défaut pour la traduction	Option permettant de marquer le traducteur comme traducteur par défaut pour la traduction.
Marquer comme valeur par défaut pour la détection	Option permettant de marquer le traducteur comme valeur par défaut pour la détection.

Remarque :
Effectuez au moins une configuration de traducteur comme configuration par défaut, que ce soit pour la traduction afin d'activer l'expérience sur les Traduction dynamique formulaires ou les flux d'activité.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Spoke IBM Watson Language Translator Service

Le spoke IBM Watson Language Translator Service fournit des flux secondaires et des actions pour traduire dynamiquement les textes saisis par l'utilisateur et pour détecter la langue des textes saisis par l'utilisateur à l'aide du service de traduction. Traduction dynamique prend en charge la IBM détection et la traduction d'un texte unique et de plusieurs textes.

Intégration Traduction dynamique au service de IBM traduction.

Important :
IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Activation

Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) ou le Traduction dynamique module d'extension IBM Watson Language Translator Service Spoke (com.glide.ibm_translation_spoke).

Abonnement

Ce spoke nécessite un ServiceNow abonnement Professional ou supérieur, et inclut Traduction dynamique.

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

Versions prises en charge

Version d'API v3.

Flux secondaires du spoke

Le spoke fournit des flux secondaires à l'état Publié à intégrer aux services de IBM traduction Watson. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans le cadre d'autres flux secondaires et flux.

Flux secondaires du spoke

Flux secondaire	Description
Détecter la langue [detect_language_v3]	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties pour détecter la langue du texte de l'entrée.
Traduire le texte [translate_text_v3]	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties permettant de traduire le texte de l'entrée en plusieurs langues.

Actions du spoke

Le spoke fournit des actions à intégrer aux IBM services de traduction.

Actions du spoke

Action	Description
Détecter la langue [detect_language_v3]	Détecte la langue du texte de l'entrée.
Traduire le texte [translate_text_v3]	Traduit le texte d'entrée en plusieurs langues.

Exigences de compte IBM

Assurez-vous que vous êtes inscrit auprès d'IBM et obtenez les informations d'identification. Pour plus d'informations, consultez la documentation IBM .

Pour plus d'informations sur l'API IBM Language Translator et l'avis d'obsolescence, consultez la documentation IBM .

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

IntegrationHub utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, vous n'avez pas besoin de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification et de connexion .

Pour utiliser les alias de connexion de spoke, créez un enregistrement de connexion associé et un enregistrement d'informations d'identification pour chaque alias.

Ce spoke utilise l'alias IBMTranslation (sn_ibm_trans_spoke. IBMTranslation) pour autoriser des actions.

Les exigences relatives à l'alias de connexion sont les 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.

- Type de connexion : HTTP
- URL de connexion : URL de base fournie par IBM pour se connecter au service de traduction. Les utilisateurs peuvent avoir une URL différente en fonction de leurs préférences géographiques.

Effectuez les tâches suivantes pour vous connecter aux services de traduction IBM Watson et utilisez-les pour traduire le texte généré dynamiquement.

Créer des informations d'identification pour l'alias IBMTranslation

Autorisez les actions du spoke IBM Watson Language Translator Service en créant des informations d'identification pour l'alias de connexion et d'informations d'identification IBM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Informations d'identification pour l'authentification de base**.
4. Renseignez les champs du formulaire Informations d'identification pour authentification de base.

Champs du formulaire Informations d'identification pour l'authentification de base

Champ	Description
Nom	Identificateur des informations d'identification.
Ordre	Séquence dans laquelle les informations d'identification sont appliquées.
Noms d'utilisateur	Nom d'utilisateur identifiant la connexion. Entrez `apikey`.
Mot de passe	Clé unique fournie par IBM pour confirmer la connexion.
Actif	Option permettant d'activer les informations d'identification en vue de leur utilisation.
Alias d'identification	Alias pour utiliser les informations d'identification.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une connexion pour l'alias IBMTranslation

Connectez-vous au service de traduction IBM en créant une connexion. Fournissez des informations utilisées par les actions ou activités HTTP(s) pour vous connecter à ce 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.

Avant de commencer

Rôle requis : connection_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez l'alias IBMTranslation (sn_ibm_trans_spoke. IBMTranslation).
3. Dans l'onglet **Connexions**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Connexion HTTP(S).

Champs du formulaire Connexion HTTP(S)

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion HTTP(s).
Informations d'identification	Enregistrement des informations d'identification utilisé pour autoriser la connexion.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias à associer à la connexion. L'utilisation d'un alias vous permet de mettre à jour l'enregistrement de connexion sans avoir à reconfigurer les actions ou les activités qui utilisent l'alias.
Actifs	Option pour activer la connexion.
Domaine	Domaine où la connexion est applicable.
Générateur d'URL	Option permettant au système de générer l'URL de connexion. Décochez cette case.
URL de connexion	URL de base fournie par IBM pour la connexion au service de traduction. Les utilisateurs peuvent avoir une URL différente en fonction de leurs préférences géographiques.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un MID Server pour cette connexion. Décochez cette case.
Attributs	
Se désabonner de l'apprentissage	Attribut pour spécifier si vos données peuvent être utilisées comme données de test par IBM pour entraîner ses modèles. Si la valeur est définie sur `true`, IBM n'utilise pas vos données pour aucune demande d'API. Par défaut, IBM les services consignent les demandes et leurs résultats.
Date de la version de l'API	Date de sortie de la version de l'API que vous souhaitez utiliser. La valeur par défaut est 2018-05-01. Ne modifiez pas cette 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.

Champ	Description
Version	Version d'API pour laquelle les spokes connexes sont créés. La valeur par défaut est v3. Ne modifiez pas cette valeur.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Activer la configuration d'IBM Translator

Activez la configuration du IBM traducteur pour une IBM utilisation du service de traduction.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**.
2. Sélectionnez **IBM**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Dans la section **Préférences** , choisissez un traducteur par défaut, soit pour la traduction, soit pour la détection, soit pour les deux.

Préférences

Champ	Description
Marquer comme valeur par défaut pour la traduction	Option permettant de marquer le traducteur comme traducteur par défaut pour la traduction.
Marquer comme valeur par défaut pour la détection	Option permettant de marquer le traducteur comme valeur par défaut pour la détection.

Remarque :
Définissez au moins une configuration de traducteur comme configuration par défaut pour la traduction afin d'activer l'expérience sur les formulaires et les Traduction dynamique flux d'activité.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduire avec Dynamic Translation

Traduisez le contenu généré par les utilisateurs en direct sur votre instance afin d'améliorer l'expérience de localisation de vos agents et utilisateurs finaux.

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

Après avoir activé le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation), vous pouvez faire appel à un prestataire de services de traduction pour effectuer les tâches suivantes :

- Traduire le texte saisi par l'utilisateur d'une langue source vers une langue cible
- Détecter la langue du texte d'entrée

Pour obtenir des informations sur l'activation de ce module d'extension, reportez-vous à la section Activer Traduction dynamique.

Après avoir activé le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation), vous pouvez faire appel à un prestataire de services de traduction pour effectuer les tâches suivantes :

- Traduire le texte saisi par l'utilisateur d'une langue source vers une langue cible
- Détecter la langue du texte d'entrée

Pour obtenir des informations sur l'activation de ce module d'extension, reportez-vous à la section Activer Traduction dynamique.

Cadre de travail de traduction dynamique par défaut

Par défaut, le module d'extension Dynamic Translation fournit le cadre de travail suivant Traduction dynamique pour Microsoftles fournisseurs de services de traduction , IBMet Google.

- Alias de connexion et d'informations d'identification et attributs de connexion correspondants.

  Remarque :
  Vous devez créer une connexion pour chaque fournisseur de service de traduction et spécifier les informations d'identification.

- Flux secondaires et actions du Centre d'intégration pour ces spokes.
  - Spoke Microsoft Azure Translator Service
  - Spoke Google Cloud Translator Service
  - Spoke IBM Watson Translator Service
- Configurations de traducteur

Remarque :
Le cadre de travail Traduction dynamique n'est disponible pour Google que lorsque le spoke Google Cloud Translator Service est installé dans ServiceNow Store.

Utiliser la traduction dynamique

Traduction dynamique sur les formulaires et les flux d'activité

Pour une expérience de localisation transparente sur les formulaires et les flux d'activité, vous pouvez traduire dynamiquement du texte en fonction de la langue préférée d'un utilisateur.

Traduction dynamique sur les formulaires

Vous pouvez traduire les valeurs de champ sur les formulaires sur et Now Platform les espaces de travail configurables. Pour plus d'informations sur Traduction dynamique la prise en

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

charge des espaces de travail configurables, voir Prise en charge de la traduction dynamique pour l'espace de travail configurable .

Pour activer la traduction dynamique au niveau du champ sur les formulaires de plateforme, consultez Activer la traduction dynamique pour un champ. Une fois la traduction dynamique activée, cliquez sur l'icône de traduction ( ) pour afficher ou masquer le contenu traduit.

Traduction dynamique dans les flux d'activité

Vous pouvez traduire des flux d'activité sur l'espace de travail configurable et le Now PlatformService Portal. Pour plus d'informations sur Traduction dynamique la prise en charge des espaces de travail configurables, voir Prise en charge de la traduction dynamique pour l'espace de travail configurable .

Utilisez les propriétés de traduction dynamique pour activer ou désactiver l'option de traduction dynamique des commentaires et des notes de travail dans le flux d'activité pour diverses tables, telles que les tickets, les tâches, les incidents, etc. La traduction dynamique est activée par défaut pour les commentaires et les notes de travail dans le flux d'activité pour toutes les tables. Lorsque cette option est activée, cliquez sur l'icône de traduction ( ) pour afficher ou masquer le contenu traduit pour chaque commentaire ou note de travail. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Dynamic Translation.

Limites de longueur pour les prestataires de services de traduction

Les limites de longueur pour les prestataires de services de traduction sont les suivantes :

- Pour Microsoft, le texte d'entrée à traduire ne peut pas comporter plus de 10 000 caractères, espaces compris. Et la limite du texte d'entrée pour la détection est de 50 000. Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft .
- Pour IBM, la taille du texte d'entrée ne peut pas dépasser 50 Ko. Pour plus d'informations, consultez la documentation IBM .

> **Important :**
> IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

- Pour Google, la longueur maximale recommandée de chaque demande est de 5 000 caractères. La taille maximale du texte d'entrée ne peut pas dépasser 30 000 points de code. Pour en savoir plus, consultez la documentation Google .

> **Remarque :**
> À partir de la Rome mise en production, vous pouvez utiliser Traduction dynamique sans le rôle snc-internal.

Activer la traduction dynamique pour un champ

Traduisez le texte généré dynamiquement pour un champ sur les formulaires de la plateforme en activant la traduction dynamique au niveau du champ. Vous pouvez traduire le texte en fonction de la langue préférée d'un utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Traduction dynamique prend en charge uniquement les types de champs suivants :

- Chaîne
- Chaîne (UTF-8 complet)
- Zone de texte de petite taille multiligne
- Texte large
- HTML

Remarque :

- Les limites de longueur pour les prestataires de services de traduction sont les suivantes :
  - Pour Microsoft, le texte d'entrée à traduire ne peut pas comporter plus de 10 000 caractères, espaces compris. Et la limite du texte d'entrée pour la détection est de 50 000. Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft.
  - Pour IBM, la taille du texte d'entrée ne peut pas dépasser 50 Ko. Pour plus d'informations, consultez la documentation IBM.

    Important :
    IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes.

  - Pour Google, la longueur maximale recommandée de chaque demande est de 5 000 caractères. La taille maximale du texte d'entrée ne peut pas dépasser 30 000 points de code. Pour en savoir plus, consultez la documentation Google.
- Vous ne pouvez pas traduire un champ sur Espace de travail d'agent les formulaires.

Procédure

1. Accédez à n'importe quel formulaire, par exemple, un formulaire Incident.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le champ requis, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Attributs.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut du dictionnaire.

Champs du formulaire Attribut du dictionnaire

Champ	Valeur
Attribut	Traduction dynamique activée
Valeur	true

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction dynamique pour un champ



Une icône s'affiche à côté du champ. L'utilisateur connecté peut cliquer sur cette icône pour traduire le texte dans sa langue préférée à l'aide du fournisseur de service de traduction par défaut spécifié dans les configurations de traducteur. Pour plus d'informations sur les messages d'erreur lors de la traduction, reportez-vous à la section Messages d'erreur dans Traduction dynamique.

Remarque :
Si vous n'avez pas de configuration de traducteur par défaut, vous ne pouvez pas afficher l'icône Traduire icône .

Vue d'ensemble de Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent

Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent (DTAC) traduit les conversations instantanées d'une langue à une autre. Cette traduction permet aux agents et aux demandeurs d'avoir des conversations instantanées les uns avec les autres sans avoir besoin d'une langue commune.

Vidéo de présentation de Dynamic Translation pour la messagerie instantanée d'agent

Par exemple, un demandeur qui ne parle que le français commence une conversation de messagerie instantanée avec un agent actif qui ne parle que l'anglais. Du point de vue du demandeur, toute la conversation est menée en français, tandis que du point de vue de l'agent, toute la conversation est menée en anglais.

DTAC permet aux équipes d'assistance interlocales et aux projets de fusion et d'acquisition d'économiser du temps et de l'argent en gérant de plus grands volumes de conversations instantanées provenant d'autres régions.

Remarque :

- DTAC est pris en charge sur Espace de travail d'agent, et non sur Support de Connexion.
- DTAC n'est actuellement pas pris en charge lorsque le pilote automatique est en cours. Lorsque le demandeur répond aux invites des rubriques de pilote automatique, ces réponses ne sont pas traduites pour l'agent, même si DTAC elle est activée pour cette conversation. Reportez-vous à la rubrique Pilote automatique de conversation pour plus d'informations.

Mode de fonctionnement de DTAC

DTAC utilise Traduction dynamique et un prestataire de services de traduction pour traduire les conversations de chat en temps réel. Les prestataires de services de traduction disponibles sont les suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 spoke Google Cloud Translator Service
- Service de traduction IBM
- Spoke Microsoft Azure Translator Service

Clients mobiles

DTAC est disponible pour les demandeurs sur le Chat d'agent sur mobile pour iOS et Android.

Limites linguistiques

Même si les modules d'extension I18N correspondants sont activés, DTAC il ne prend pas en charge les traductions suivantes :

- Portugais (Brésil)
- Français canadien

Prise en charge de la traduction limitée à une seule langue

DTAC ne peut prendre en charge que la traduction d'une langue à une autre. Par conséquent, les agents ou gestionnaires supplémentaires qui rejoignent les sessions de messagerie instantanée doivent parler la même langue que l'agent principal.

- Transferts de chat d'agent : les agents qui transfèrent une conversation de messagerie instantanée doivent tous les deux parler la même langue.
- Gestionnaires rejoignant la conversation de messagerie instantanée – Les gestionnaires qui rejoignent la conversation de messagerie instantanée pour surveiller ou assister les agents doivent parler la même langue que l'agent principal.

États de présence de l'agent

DTAC ne traduit pas les états de présence de l'agent.

Pièces jointes dans DTAC

Lors de l'insertion d'une pièce jointe dans une messagerie instantanée, DTAC le nom du fichier ou le contenu de la pièce jointe ne sont pas traduits.

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction

Commencez à traduire les articles une fois qu'ils sont publiés et affectés à la traduction.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).
- Activez la propriété `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Pour plus d'informations, consultez Gestion de la traduction .

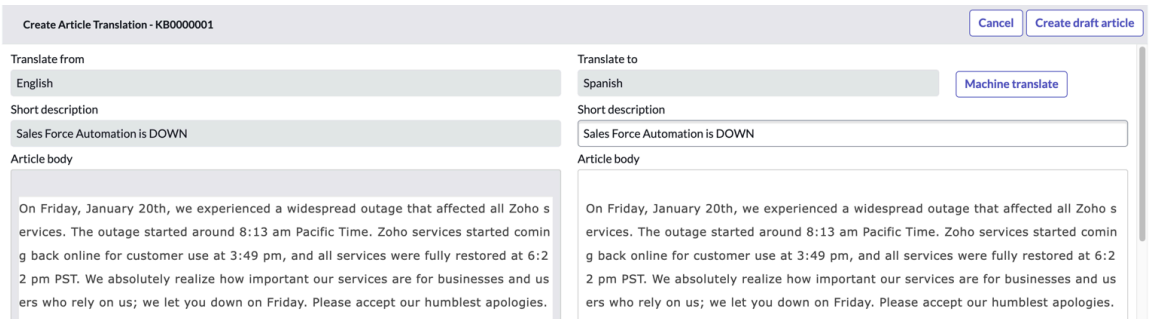
Rôle requis : admin, knowledge_admin ou knowledge

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connaissances** > **Gestion de la traduction** > **Mes tâches affectées**.
2. Sur la page Tâches de traduction des connaissances, sélectionnez l'une des tâches de traduction répertoriées qui vous sont affectées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Traduire**.
   Les volets **Traduire depuis** et **Traduire en** sont juxtaposés pour faciliter la comparaison, comme illustré dans la figure suivante.



4. Cliquez sur **Traduire automatiquement** pour traduire automatiquement vers les langues ciblées.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs configurent l'API de traduction, reportez-vous à la section Traduction dynamique.

5. Cliquez sur **Créer un brouillon d'article** pour créer un brouillon de l'article traduit.
   Si un article traduit existe déjà dans cette langue, une nouvelle version brouillon remplace le contenu traduit existant.
6. Cliquez sur **Publier**.

> **Remarque :**
> Par défaut, la version traduite est toujours créée en tant que v1.0 afin que la version parente reste la même pour toutes les versions traduites. Pour plus d'informations, consultez Articles de base de connaissances traduits Toujours afficher la version parent 1.0, quelle que soit la version utilisée pour la traduction .

Résultats

Le brouillon nouvellement créé est répertorié dans l'onglet **Versions traduites** .

DynamicTranslation API

Vous pouvez utiliser l'API `DynamicTranslation` pour traduire du texte en temps réel dans plusieurs langues en faisant appel à des prestataires de services de traduction.

Cette API est disponible dans le cadre des API serveur, des API clientes et des API du portail de services pour interagir avec les fournisseurs de services de traduction. Voir DynamicTranslation - Scoped et DynamicTranslation - Client .

Quel que soit le fournisseur de services de traduction, cette API fonctionne sur un ensemble standard d'entrées et de sorties, et affiche des codes et des messages d'erreur standard.

L'intégration à un fournisseur de service de traduction pour activer l'expérience Traduction dynamique présente quelques limites. Pour plus d'informations, consultez Limites de la traduction dynamique.

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

Limites de la prise en charge linguistique pour les prestataires de services de traduction

Toutes les traductions en langue source ne sont pas prises en charge par les prestataires de services de traduction.

Pour en savoir plus sur les traductions prises en charge par Microsoft, consultez la Microsoft documentation .

Pour plus d'informations sur les traductions prises en charge par IBM, consultez la IBM documentation relative aux langues identifiables et la IBM documentation relative aux modèles de traduction.

Important :
IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Pour en savoir plus sur les traductions prises en charge par Google, consultez la Google documentation .

Spoke Traduction dynamique

Le Traduction dynamique spoke fournit des actions permettant de traduire plusieurs textes d'une langue vers une ou plusieurs langues et de détecter la langue de plusieurs textes de manière transparente.

Les Traduction dynamique API sont accessibles sur l'ensemble de la ServiceNow plateforme via les points d'accès suivants :

- Serveur
- Client de la plateforme
- Client du portail

Dans cette Washington DC version, le Traduction dynamique spoke vous permet d'accéder aux Traduction dynamique API à partir du Concepteur de flux.

Le Traduction dynamique spoke est un module d'extension (com.glide.dynamic_translation.spoke) qui est disponible avec l'activation du module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).

Le Traduction dynamique spoke contient des actions créées correspondant aux Traduction dynamique API.

Les actions suivantes sont intégrées dans Traduction dynamique le spoke de la Washington DC version :

Traduction dynamique Actions de spoke et API

Nom de l'action	API
Détecter la langue	getDetectedLanguage()
Détecter les langues	getDetectedLanguages()

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dynamique Actions de spoke et API (suite)

Nom de l'action	API
Traduire le texte	getTranslation()
Traduire des textes	getTranslations()
Est une traduction dynamique activée	isDynamicTranslationEnabled()

Pour plus d'informations sur l'accès aux actions à partir de , reportez-vous à la Concepteur de fluxsection Accéder aux Traduction dynamique actions de spoke à partir de Concepteur de flux.

Accéder aux Traduction dynamique actions de spoke à partir de Concepteur de flux

Accédez aux Traduction dynamique actions du spoke à partir de pour Concepteur de flux détecter et traduire dynamiquement les textes donnés.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le spoke est activé avec Traduction dynamique le Traduction dynamique module d'extension (com.glide.dynamic_translation) et configurez le cadre de travail d'un Traduction dynamique fournisseur de service de traduction.
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Cliquez sur l'onglet **Actions**.
3. Recherchez les actions à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
   Vous pouvez rechercher les actions avec le nom du spoke. Par exemple, Traduction dynamique.
   Toutes les actions intégrées dans le Traduction dynamique spoke sont affichées.

   Pour plus d'informations, consultez Actions dans le Traduction dynamique spoke.

Spoke de détection de la langue

ServiceNow Le spoke Service de détection des langues fournit un flux secondaire unique et une action pour détecter la langue du texte donné à l'aide du ServiceNow service de détection des langues.

Le ServiceNow spoke Service de détection des langues est un service de détection des langues interne proposé par ServiceNow la plateforme dans la Washington DC version.

Le module d'extension ServiceNow spoke Service de détection des langues (com.glide.language_detection_spoke) est disponible avec l'activation du module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).

Abonnement

Ce spoke nécessite un ServiceNow abonnement Professional ou supérieur, et inclut Traduction dynamique.

Versions prises en charge

Version d'API v3.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 secondaire du spoke

Le spoke fournit le flux secondaire à l'état Publié à intégrer au service de détection des ServiceNow langues.

Flux secondaire du spoke

Flux secondaire	Description
Entrées	
Détecter la langue [detect_language_v3]	Détecte la langue des textes à l'aide ServiceNow du service de détection des langues.

Action de spoke

Le spoke fournit l'action à l'état Publié à intégrer au service de détection des ServiceNow langues.

Action de spoke

Flux secondaire	Description
Entrées	
Détecter la langue [detect_language_v3]	Détecte la langue des textes à l'aide ServiceNow du service de détection des langues.

Le ServiceNow service de détection des langues utilise les API suivantes Traduction dynamique pour détecter la langue des textes d'entrée :

- getDetectedLanguage : fournit du texte pour identifier les langues.
- getDetectedLanguages : fournit des textes pour identifier les langues.

Mappage du code de langue dans Traduction dynamique

Traduction dynamique vous permet d'ajouter un mappage entre les codes de langue et les ServiceNow® codes de langue utilisés par les fournisseurs de services de traduction.

- Vous pouvez créer un code de langue pour mapper le code de ServiceNow® langue.
- Vous pouvez afficher les enregistrements de mappage de code de langue par défaut dans la table Mappage de code de langue [sn_trans_commons_language_code_mapping].
- Vous pouvez associer le mappage de code de langue à un enregistrement de configuration de traducteur. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de traducteur.

Remarque :
Les mappages de code de langues sont créés et associés à Microsoft Azure Service de traduction, IBM Service de traducteur et Google Cloud Translator Service, qui sont pris en charge par défaut dans Traduction dynamique.

Pour ajouter un nouveau mappage de code de langue, reportez-vous à Créer un mappage de code de langue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 mappage de code de langue

Créez un mappage de code de langue pour mapper les codes de langue ServiceNow® avec les codes de langue des fournisseurs de services de traduction.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Traduction dynamique** > **Mappages de code de langues**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Mappage de code de langue

Champ	Description
Code de langue	Langue pour laquelle un enregistrement de mappage de ServiceNow® code de langue est en cours de création.
Code de langue mappé	Code de langue du fournisseur de service de traduction avec lequel le code de langue ServiceNow® est mappé.
Nom	Identificateur de la langue et code de mappage. Le nom est renseigné automatiquement à l'aide du code de langue et du code de langue mappé au format « code de langue -> code de langue mappé ». Par exemple, fq -> fr-CA. Les utilisateurs peuvent modifier les champs si nécessaire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Après avoir créé le mappage de code de langue, associez-le à une configuration de traducteur correspondante pour mapper le code de langue existant ServiceNow® .

Référence pour la traduction dynamique

Obtenez des détails sur Traduction dynamique Domain Separation, les propriétés, les actions, les limitations et les messages d'erreur.

Séparation de domaine et Traduction dynamique

Domain Separation est pris en charge dans Traduction dynamique les configurations de traducteur et est configuré pour s'appliquer à ces derniers. 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.

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

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 .

Informations sur l'activation

Vous devez activer le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer). Pour savoir comment demander l'activation du module d'extension, voir Demande de séparation de domaine dans Traduction dynamique.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Traduction dynamique

Un fournisseur de service avec des instances séparées par domaine peut implémenter le cadre de travail de traduction dynamique afin que les utilisateurs puissent utiliser les fournisseurs de services de traduction configurés dans les configurations de traducteur spécifiques à leur domaine. Les configurations de traducteur sont séparées par processus dans Traduction dynamique. Tous les fournisseurs de services de traduction configurés dans les configurations de traducteur du domaine parent sont disponibles dans les domaines enfants.

Une configuration de traducteur dans le domaine global est visible dans tous les autres domaines. Quel que soit le domaine, un utilisateur ne peut afficher que les configurations de traducteur configurées dans les domaines suivants :

- Domaine en cours
- Domaines parents
- Domaine global

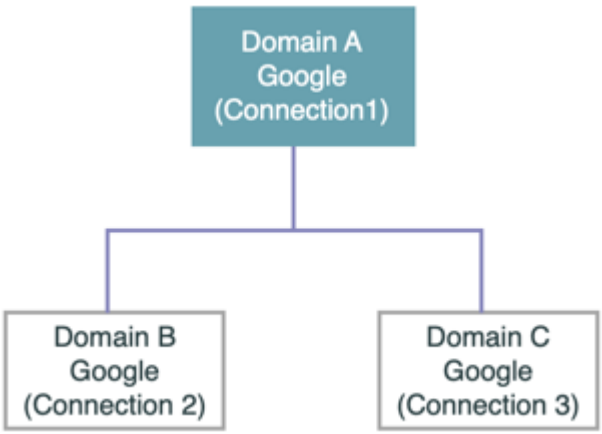
Remarque :
S'il existe plusieurs configurations de traducteur dans un domaine pour le même fournisseur de service de traduction, la configuration de traducteur du domaine actuel ou du domaine parent le plus proche est prise en compte pour la traduction dynamique.

En outre, différentes connexions peuvent être configurées pour le même alias de connexion et d'informations d'identification d'un fournisseur de service de traduction dans plusieurs domaines. Toutefois, les informations d'identification et les connexions sont séparées par données. Ainsi, une connexion configurée dans un domaine enfant est visible dans les domaines parents. Pour plus d'informations sur Domain Separation pour les connexions et les informations d'identification, consultez Domain Separation pour les informations d'identification et les connexions .

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

Imaginons par exemple le scénario suivant :

Connexions pour un prestataire de services de traduction dans plusieurs domaines



Différentes connexions sont configurées pour le même alias de connexion et d'informations d'identification de Google dans plusieurs domaines. Dans le domaine A, toutes les connexions suivantes sont visibles :

- Connexion1
- Connexion2
- Connexion3

Remarque :
Lorsque plusieurs connexions actives sont visibles pour le même alias de connexion et d'informations d'identification dans un domaine, la connexion avec l'ordre le plus élevé est prioritaire lorsque la case Prendre **en charge plusieurs connexions actives** est cochée.

Table séparée par domaine

Configuration du traducteur [sn_dt_translator_configuration].

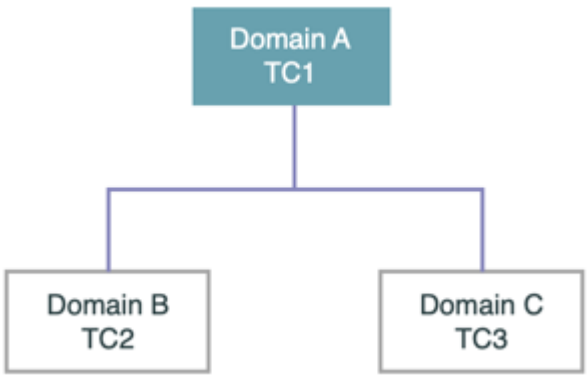
Configuration du traducteur par défaut pour un domaine

La configuration de traducteur par défaut du domaine actuel est toujours prise en compte pour la traduction dynamique. Si le domaine actuel n'a pas de configuration de traducteur par défaut, la configuration de traducteur par défaut disponible du parent le plus proche est prise en compte.

Un domaine peut avoir plusieurs configurations de traducteur par défaut. Dans ce cas également, la configuration de traducteur par défaut du domaine actuel est prise en compte pour la traduction dynamique. Par exemple, considérons le scénario suivant :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dans Dynamic Translation



Dans le domaine B, TC1 et TC2 sont visibles. À partir du domaine B, TC2 est d'abord défini comme configuration de traducteur par défaut. À partir du domaine A, TC1 est ensuite remplacé et défini comme configuration de traducteur par défaut. Il en résulte plusieurs configurations de traducteur par défaut dans le domaine B. Dans ce cas, dans le domaine B, TC2 est utilisé comme configuration de traducteur par défaut pour la traduction dynamique.

Remplacement d'une configuration de traducteur

Dans n'importe quel domaine, vous pouvez remplacer la configuration du traducteur de ce domaine ou du domaine parent. La configuration de traducteur remplacée d'un domaine parent est également visible dans les domaines enfants. Toutefois, la configuration de traducteur remplacée d'un domaine enfant n'est pas visible dans le domaine parent.

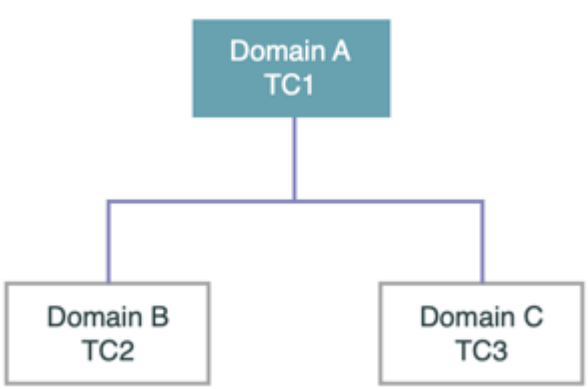
Une fois que vous avez remplacé une configuration de traducteur du même domaine, seule la configuration de traducteur remplacée est visible dans ce domaine.

Après avoir remplacé une configuration de traducteur d'un domaine parent, les scénarios suivants se produisent :

- Seule la configuration du traducteur remplacée est visible dans le domaine enfant.
- Le champ **Remplacements** de la configuration de traducteur remplacée fait référence à la configuration de traducteur d'origine du domaine parent.

Imaginons par exemple le scénario suivant :

Domain Separation dans Dynamic Translation



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 remplacer une configuration de traducteur TC1 à partir du domaine B. Après le remplacement, seule la configuration remplacée TC1 est disponible dans le domaine B et le champ **Remplacements** de TC1 fait référence à **TC1** du domaine parent.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Propriétés de Dynamic Translation

Utilisez les Traduction dynamique propriétés pour personnaliser, configurer et contrôler les fonctionnalités de traduction.

Accédez à la **Traduction dynamique** > **Propriétés** pour afficher et modifier ces propriétés.

Propriétés Traduction dynamique

Propriété	Description
Flux d'activité	
Tables de listes de blocs sn.dt.activity_stream.liste_de_blocs	Liste de tables (séparées par des virgules) pour lesquelles l'option de traduction du contenu est inactive sur le flux d'activité (notes de travail et commentaires). Par exemple, ces tables peuvent être utilisées pour les incidents, les tickets, etc. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
Tables de liste d'autorisation sn.dt.activity_stream.allow_list	Liste de tables (séparées par des virgules) pour lesquelles l'option de traduction du contenu est activée dans les flux d'activité (notes de travail et commentaires). Par exemple, ces tables peuvent être utilisées pour les incidents, les tickets, etc. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune

Actions dans le Traduction dynamique spoke

Les actions dans Traduction dynamique le Traduction dynamiqueConcepteur de fluxspoke sont conçues pour accéder aux API à partir du .

Traduction dynamique Actions de spoke

Action	Description
Détecter la langue [detect_language]	Détecte la langue du texte à l'aide du traducteur configuré.
Détecter les langues [detect_languages]	Détecte les langues de plusieurs textes à l'aide du traducteur configuré.
Est Traduction dynamique activé [is_dynamic_translation_enabled]	Vérifie si le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) est installé et configuré pour un fournisseur de service de traduction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dynamique Actions de spoke (suite)

Action	Description
	• Si l'entrée est vide, vérifie si un fournisseur de service de traduction par défaut est configuré. • Si un traducteur est fourni, vérifie si ce fournisseur de service de traduction est configuré.
Traduire le texte [translate_text]	Traduit le texte vers plusieurs langues à l'aide du fournisseur de service de traduction configuré. L'action peut traduire une chaîne de texte dans plusieurs langues cibles.
Traduire des textes [translate_texts]	Traduisez les textes vers plusieurs langues à l'aide du fournisseur de service de traduction. L'action peut traduire un tableau de textes dans plusieurs langues cibles.

Codes d'erreur standard

Lorsqu'une erreur se produit, les codes d'erreur sont renseignés avec le motif de l'erreur. Consultez les informations suivantes pour connaître les codes d'erreur standard qui s'affichent lorsque vous travaillez sur les actions de Traduction dynamique spoke correspondant aux Traduction dynamique API.

- Traduction dynamique -Portée
- Traduction dynamique -Client

Limites de la traduction dynamique

Vous devez tenir compte de quelques limites lorsque vous intégrez à un fournisseur de service de traduction pour activer l'expérience Traduction dynamique .

Limites de longueur pour les prestataires de services de traduction

Les limites de longueur pour les prestataires de services de traduction sont les suivantes :

- Pour Microsoft, le texte d'entrée à traduire ne peut pas comporter plus de 10 000 caractères, espaces compris. Et la limite du texte d'entrée pour la détection est de 50 000. Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft .
- Pour IBM, la taille du texte d'entrée ne peut pas dépasser 50 Ko. Pour plus d'informations, consultez la documentation IBM .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

- Pour Google, la longueur maximale recommandée de chaque demande est de 5 000 caractères. La taille maximale du texte d'entrée ne peut pas dépasser 30 000 points de code. Pour en savoir plus, consultez la documentation Google .

Limites de la prise en charge linguistique pour les prestataires de services de traduction

Toutes les traductions en langue source ne sont pas prises en charge par les prestataires de services de traduction.

Pour en savoir plus sur les traductions prises en charge par Microsoft, consultez la Microsoft documentation .

Pour plus d'informations sur les traductions prises en charge par IBM, consultez la IBM documentation relative aux langues identifiables et la IBM documentation relative aux modèles de traduction.

Important :
IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service pour IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Language Translator sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients. Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Pour en savoir plus sur les traductions prises en charge par Google, consultez la Google documentation .

Messages d'erreur dans Traduction dynamique

Vous devez être conscient de quelques scénarios d'erreur lors de l'utilisation Traduction dynamiquede .

Messages d'erreur sur les formulaires et les flux d'activité

Des messages d'erreur s'affichent lorsque le texte ne peut pas être traduit dynamiquement sur les flux d'activité de formulaires.

Formulaires et flux d'activité

Scénario	Message d'erreur
Le champ n'a aucune valeur.	Aucun texte à traduire.

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

Formulaires et flux d'activité (suite)

Scénario	Message d'erreur
Remarque : Ce scénario ne s'applique qu'aux champs du formulaire.	
Le texte à traduire est déjà dans la langue préférée de l'utilisateur connecté.	Ce contenu est rédigé dans votre langue préférée. Pas besoin de traduire.
Le texte ne peut pas être traduit dans la langue préférée de l'utilisateur par le fournisseur de service de traduction par défaut.	Le texte ne peut pas être traduit dans votre langue préférée.
Les informations d'identification configurées pour le fournisseur de service de traduction sous **Connexions et informations d'identification** ne sont pas valides.	Les informations d'identification sont manquantes ou non valides. Contactez votre administrateur.
Le texte à traduire a dépassé la longueur maximale prise en charge par le fournisseur de service de traduction par défaut.	Le texte a dépassé la longueur maximale.
Erreur lors de la traduction. Les raisons possibles sont les suivantes : • Les informations d'identification configurées pour le fournisseur de service de traduction dans le sous-module **Connexions et informations d'identification** sont manquantes. • La traduction a expiré. • Tout autre problème avec le prestataire de services de traduction. Par exemple, l'épuisement des informations d'identification pour plus de transactions.	Impossible de traduire.

Messages d'erreur sur la configuration du traducteur

Configuration du traducteur

Scénario	Message d'erreur
Lorsqu'aucun flux secondaire valide n'est associé à la configuration du traducteur.	Un flux secondaire de détection ou de traduction est requis pour une configuration de traducteur valide.
Lorsque plusieurs mappages de code de langue sont sélectionnés pour le même code de langue	Plusieurs mappages de code de langues ne peuvent pas être sélectionnés pour le(s) même(s) code(s) de langue : xx.

Intégrations de Now Platform

Intégrez des applications tierces dans le Now Platformfichier .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des applications tierces et à des sources de données

Connectez-vous à des services externes et configurez parfaitement votre entreprise via les Now Platformsystèmes . ServiceNow s'intègrent facilement à des applications tierces, à l'aide de technologies standard telles que SOAP, REST, WSDL et API, ainsi que de plusieurs autres telles que les services Web, JDBC, etc. Chargez des données externes à l'aide de fichiers XML, CSV, XLS et d'autres types de fichiers, via plusieurs sources de données, notamment HTTPS, FTPS et SCP. L'intégration entre les instances est encore plus facile, grâce aux points d'intégration partagés sur la plateforme.

Intégration à des applications tierces et à des sources de données

ServiceNow s'intègre à de nombreuses applications et sources de données tierces.

Les intégrations les plus courantes sont avec CMDB, Incident Management, Problem Management, Change Management, User Administration et Single Sign-on. Une variété de techniques peuvent être utilisées, notamment les services Web, JDBC, LDAP, Excel, CSV et Email, ainsi que toutes les technologies standard de l'industrie qui utilisent SOAP, REST ou WSDL. En outre, les intégrations d'API et de ligne de commande peuvent être effectuées à l'aide d'un MID Server. ServiceNow a effectué les intégrations suivantes avec des systèmes et plateformes d'entreprise.

Technologies

La ServiceNow plateforme est basée sur une architecture orientée services (SOA), dans laquelle tous les objets de données peuvent utiliser des services Web pour accéder à l'intégration bidirectionnelle au niveau des données. L'interface est également directe et dynamique car toutes les modifications apportées aux objets existants et tous les nouveaux objets sont automatiquement publiés en tant que Direct Web Service. Une création et une utilisation plus indirectes du service Web peuvent être réalisées via le service Web mappé où une carte de transformation est utilisée pour rassembler les données du service Web entrant dans les tables ciblées finales. Enfin, une technique avancée de service Web scripté est disponible pour définir des services Web basés sur des processus, où les données ne sont pas pertinentes, mais servent davantage de déclencheur pour un processus ou un composite d'actions qui s'exécutent sur le serveur.

De plus, la plateforme offre une interface riche pour le chargement de données externes à l'aide de jeux d'importation. Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez charger à partir de diverses sources de données telles que HTTPS, FTPS et SCP à l'aide de formats de fichier tels que les fichiers XML, CSV et Microsoft Excel XLS. Les informations peuvent également être extraites d'une source de données à l'aide d'une connexion JDBC directe, à condition que la connectivité réseau le permette.

Les informations peuvent être extraites de la plateforme vers une plateforme externe à l'aide d'un pilote ODBC .

Les formulaires, les listes et les rapports de la plateforme sont accessibles directement à l'aide d'une URL, ce qui facilite l'intégration au niveau de l'interface utilisateur entre deux ou plusieurs applications Web.

Une poignée de technologies d'authentification unique sont identifiées et mises en œuvre prêtes à l'emploi pour permettre une intégration rapide avec votre portail, cependant, la technique est personnalisable dans un script pour permettre une flexibilité dans les différents environnements SSO de nos 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.

Intégration entre instances ServiceNow

Parfois, vous devez effectuer une intégration spécifique entre votre instance et une autre ServiceNow instance. Les intégrations d'instance à instance se font en un clin d'œil, car tous les points d'intégration existent entre les deux instances.

Options d'intégration

Presque tous les ServiceNow clients obtiennent une valeur ajoutée en s'intégrant à des applications tierces.

ServiceNow Les clients disposent des options suivantes pour l'intégration à des applications tierces.

- Activez une ServiceNow intégration fournie.
- Installer une intégration certifiée à partir de ServiceNow Store .
- Installer une intégration à partir de Share .
- Contactez votre représentant commercial pour connaître les intégrations personnalisées disponibles.
- Créez votre propre intégration personnalisée à l'aide des interfaces d'intégration de la plateforme.

Remarque :
Les intégrations certifiées ont satisfait à un ensemble de critères de test d'interopérabilité, de sécurité et de performances définis par ServiceNow.

Intégrations fournies par ServiceNow

ServiceNow fournit de nombreuses intégrations dans le cadre de la plateforme.

Ces intégrations sont considérées comme faisant partie de la plateforme et sont fournies sans frais supplémentaires.

Intégrations fournies

Intégration	Type	Point d'intégration
Altiris (version 6.5)	MID Server	CMDB
Google Maps	Services Web	Varie
Recherche personnalisée Google	Services Web	Connaissances
Intégration — IBM Watson Conversation Service	Services Web	Varie
Microsoft SMS / SCCM	MID Server	CMDB
Verizon eBonding	Services Web	Incident

Configurer l'API Google Maps

Vous activez la fonctionnalité de géolocalisation à l'aide des entrées appropriées d'une Google licence Maps API for Business ou d'une Google clé API Maps JavaScript.

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

Vous pouvez générer des cartes à l'aide de JavaScript de base, et elles sont suffisamment flexibles pour afficher même les requêtes les plus compliquées. Ces cartes utilisent les fonctionnalités de mappage de clés API Maps API for Business ou Google JavaScript MapsGoogle, y compris divers types de liens vers les enregistrements de votre instance. L'utilisation de cette fonctionnalité nécessite l'installation du module d'extension Google Maps.

Page de carte



Procédure

1. Google Étant donné que les API Maps pour les licences Business ne sont plus disponibles à partir de Google, utilisez l'une des procédures suivantes selon que vous disposez ou non d'une licence.

   Remarque :
   Vous devez utiliser votre propre clé API JavaScript Google Maps et Google ne pas utiliser de Now Platform® clé générée.

   Pour en savoir plus sur Google Maps API for Business et Google la clé API Maps JavaScript, reportez-vous à https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Une fois que vous avez terminé et enregistré la configuration, créez des pages de carte ou utilisez les pages par défaut incluses avec le module d'extension.
   Les pages de carte définissent les données qui apparaissent sur la carte et l'apparence des liens. Pour obtenir un didacticiel sur l'affichage de tous les marqueurs associés à vos enregistrements, consultez l'article de blog Afficher les marqueurs de carte sur Google Maps à l'adresse .ServiceNow Community

Propriété	Description
google.maps.auto_close	Si vrai, ferme automatiquement une fenêtre d'informations sur la carte avant d'en ouvrir une nouvelle. ○ Type : vrai/faux ○ Valeur par défaut : true ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.client	ID client pour Google l'API Maps pour entreprise ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : gme-servicenow ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Clé privée pour Google API Maps for Business. Cette clé active la fonctionnalité de géolocalisation, qui localise précisément les utilisateurs dans le système, à l'aide des données de leurs équipements mobiles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : vide ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.version	Numéro de version de l'installation actuelle de Google Maps API for Business. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : numéro de la version actuelle ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.key	Google Clé API Maps API for Business ou Google Maps JavaScript liée à l'URL du serveur. Cette clé autorise l'utilisation de l'API Google Maps pour le développement. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : vide ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Latitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la position de départ affichée dans Google les cartes. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : 36.008522 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Longitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la position de départ affichée dans Google les pages Cartes. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : -95,221764 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.max_éléments	Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte. ◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 500 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.table	Table utilisée par la carte. La table nécessite les champs suivants : nom, longitude, latitude. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : cmn_location ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.zoom	Niveau de zoom de départ de la carte (1 étant le plus bas) ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : 4 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les configurations suivantes :

   a. Accédez à la **Propriétés système** > **Tous**.

   b. Définissez les valeurs des propriétés système suivantes :

Propriété système	Description
google.maps.refresh.latlong.duration	Nombre de jours après lesquels les détails de l'emplacement sont mis à jour. **Remarque :** La valeur maximale est 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Nombre maximal d'enregistrements dans une table qui peuvent être traités à l'aide de la tâche planifiée en une seule actualisation.

   c. Spécifiez les tables qui stockent les détails de l'emplacement dans la table Configuration de l'actualisation des coordonnées de la carte [cmn_coordinate_refresh_config].

   d. S'il n'existe aucun champ permettant de suivre la dernière récupération des coordonnées dans vos tables :

      i. Créez le champ **coordinates_retrieved_on** du type **Date/Heure** dans vos tables.

      ii. Assurez-vous que la valeur du champ qui suit l'heure à laquelle les coordonnées ont été récupérées pour la dernière fois est renseignée correctement dans la table Configuration de l'actualisation des coordonnées de la carte [cmn_coordinate_refresh_config]. Reportez-vous à l'exemple de script correctif `Mettre à jour les coordonnées mises à jour sur le champ` pour mettre à jour les valeurs dans le champ **coordinates_retrieved_on** .

   e. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   f. Ouvrez l'enregistrement **Actualiser les informations de latitude et de longitude des enregistrements**.

   g. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.

   h. Spécifiez la fréquence à laquelle les détails de l'emplacement doivent être actualisés en fournissant des détails de fréquence dans Intervalle **d'exécution** et **de répétition**.

      Remarque :
      Veillez à actualiser les détails de l'emplacement au moins une fois tous les 30 jours.

4. **Facultatif :** Pour accéder aux Google cartes à partir de l'instance ServiceNow en fonction de votre région, effectuez les configurations suivantes.

   a. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.

   b. Sélectionnez et affectez le **code de pays** approprié pour l'utilisateur 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.

Remarque :
Si le **code de pays** requis n'est pas disponible, ajoutez l'entrée du dictionnaire. Assurez-vous d'utiliser les codes pays ISO 3166-1. Par exemple, le code pays de Maroc est MA.

c. Accédez à la **Propriétés système** > **Google Maps**.

d. Cochez la case **Oui** de l'option **Activer cette propriété uniquement lorsque vous souhaitez modifier le comportement de Google Map en fonction d'une région. La région est remplie à partir de la valeur du champ « Code du pays » de l'utilisateur actuel dans sys_user enregistrement. La valeur du code pays sur l'enregistrement sys_user doit être conforme aux attentes du code régional de Google Map. La plupart des identificateurs de région Unicode sont identiques aux codes ISO 3166-1, à quelques exceptions notables. Vérifiez correctement les codes avant d'apporter des modifications.**

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Intégration de Microsoft SCCM

L'intégration Microsoft SCCM est une importation unidirectionnelle de données SCCM dans la ServiceNow Configuration Management Database (CMDB).

Les importations planifiées importent les données SCCM pertinentes dans l'instance ServiceNow à partir d'une base de données SQL Server et les mappent aux tables de la CMDB. Vous pouvez configurer une importation de données complète ou incrémentielle. L'importation est réalisée à l'aide d'une connexion JDBC via le MID Server. Grâce à cette intégration, la ServiceNow CMDB reste synchronisée avec la base de données SCCM SQLServer, de sorte que seules les données pertinentes sont importées de la base de données SCCM vers la CMDB. La base de données SCCM est considérée comme une source faisant autorité et n'est pas accessible.

Versions prises en charge

Le Microsoft module d'extension SCCM hérité est déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Recommandation pour tous les clients de migrer vers le nouveau Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Il s'agit des modules d'extension pour les versions SCCM actuellement prises en charge, qui prennent toutes en charge l'intelligence des actifs et le rapprochement des logiciels d'incrément :

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

Remarque :
Si vous mettez à niveau votre instance vers une version de la Now Platform qui ne fournit pas de prise en charge pour votre version de SCCM, vous pouvez continuer à utiliser cette version. Toutefois, toutes les nouvelles instances nécessitent l'utilisation d'une version SCCM prise en charge.

Le module d'extension Intégration - Microsoft SCCM 2016 (com.snc.integration.sccm2016) est compatible avec SCCM versions 1606, 1906, 1910 et 2002.

Traduction automatique

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

Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Pour importer des données SCCM dans la CMDB, vous pouvez utiliser Service Graph Connector for Microsoft SCCM au lieu d'utiliser le connecteur SCCM hérité.

L'utilisation du connecteur SCCM de graphe de services offre les avantages suivants :

- Adhésion au modèle de données CSDM (Common Service Data Model).
- Utilisez le moteur Identification et réconciliation (IRE) pour éviter les enregistrements en double.
- Prise en charge de la détection des logiciels supprimés et de la détection delta.
- Utilisation d'IntegrationHub ETL (2.2.1) qui facilite le mappage et la personnalisation des données.
- Performances accrues lors du traitement des données.

Pour plus d'informations sur la mise à jour de l'utilisation du module d'extension Connecteur Microsoft SCCM vers l'utilisation du connecteur Service Graph pour Microsoft SCCM, consultez Mettre à jour le module d'extension Microsoft SCCM 2016 pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Modules disponibles

- **Mise en place** :
  - Configurez les sources de données.
  - Spécifiez les paramètres du serveur de base de données et le MID Server.
  - Testez la configuration.
- **Importation planifiée** : planifiez l'importation ou exécutez l'importation immédiatement.
- **Sources de données** : liste des sources de données préconfigurées définissant la base de données CMDB externe.
- **Progression** : journal de progression des importations planifiées.
- **Historique des transformations** : journal des transformations effectuées par les importations planifiées.
- **Identification** CI : Identificateurs utilisés par SCCM pour faire correspondre les données du jeu d'importation avec la CMDB.
- **Données du jeu d'importation** : tables qui stockent les données SCCM importées.
- **Services Web** : liste des services Web utilisés pour ajouter ou supprimer des champs dans les cartes de transformation.

Renseignements sur les actifs

Asset Intelligence est une fonctionnalité SCCM qui permet de filtrer, normaliser et nettoyer les enregistrements logiciels. Lorsqu'elle est activée, elle renseigne les données logicielles normalisées dans une table distincte de la base de données SCCM. Vous pouvez cibler cette table distincte au lieu de la table de données logicielles brutes. Lorsque vous importez des enregistrements logiciels dans la CMDB avec cette fonctionnalité activée, vous obtenez un ensemble de données logicielles plus propre. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez activer les importations planifiées SCCM Asset Intelligence dans l'instance ServiceNow cible, ainsi que dans la base de données SCCM 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.

Activer un module d'extension Microsoft SCCM pris en charge

Les modules d'extension SCCM peuvent être activés par un administrateur et nécessitent les modules d'extension Integration - JDBC et CI Identification. Ces modules d'extension dépendants sont activés automatiquement avec l'activation SCCM.

Avant de commencer

Pour obtenir la liste complète des modules d'extension qui doivent être activés, reportez-vous à la section Activer les importations planifiées de SCCM Asset Intelligence.

Rôle requis : admin

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>.

Processus d'importation de données SCCM et tables sources

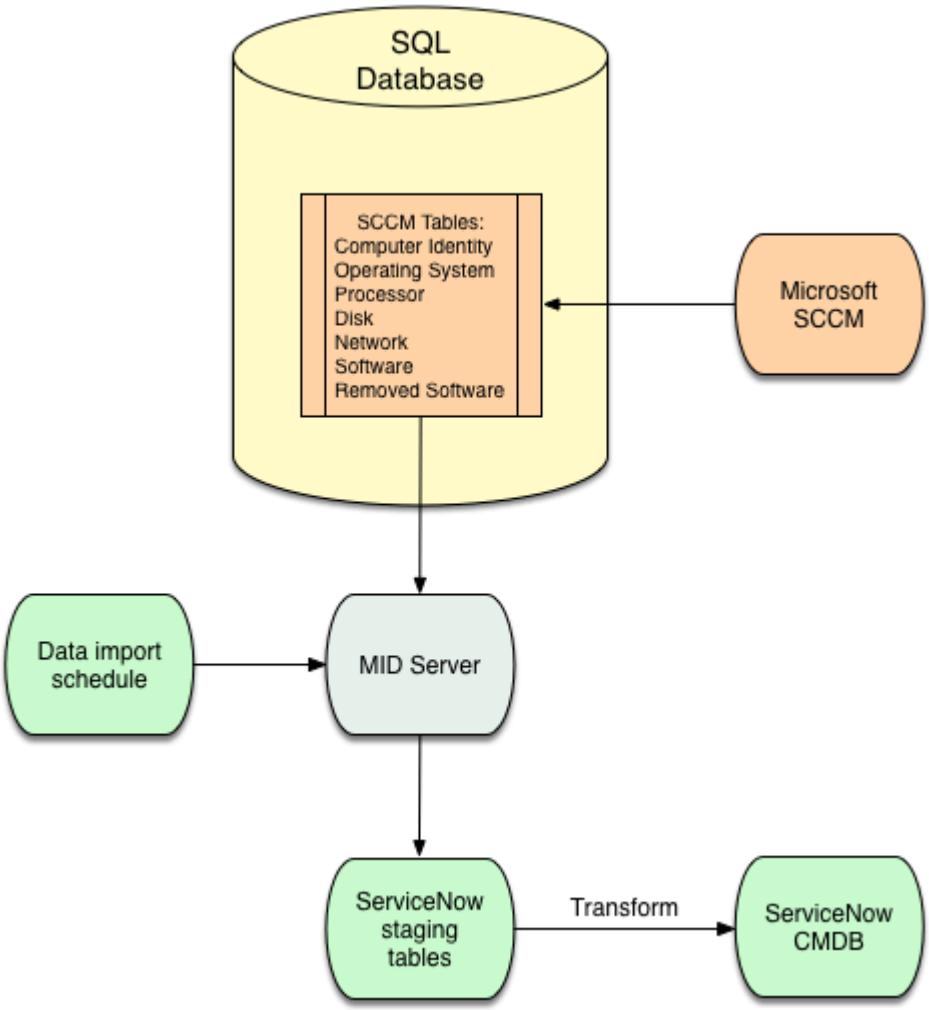
Les Microsoft versions SCCM supportées dans la ServiceNow® plateforme offrent des fonctionnalités identiques et les mêmes données importées.

Processus d'importation de données

1. Un calendrier appelé **Système SCCM <*version*> L'importation** détermine le moment où les tables SCCM sont importées dans l'instance ServiceNow® . Les importations peuvent être exécutées immédiatement ou planifiées pour s'exécuter à intervalles définis.
2. Un MID Server récupère les données SCCM et les importe dans les tables intermédiaires de l'instance.
3. Les transformations s'exécutent sur les données des tables intermédiaires et mappent les données SCCM aux champs existants dans la CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 SCCM importées

Cette table affiche les tables sources SCCM, les tables intermédiaires de jeu d'importation correspondantes dans l'instance ServiceNow® et les tables cibles dans la CMDB.

Table SCCM	Table intermédiaire	Table CMDB
• v_GS_Computer_System • v_GS_Workstation_Status • v_GS_System • v_GS_PC_Bios • v_GS_Operating_System • v_GS_Computer_System_Product • v_GS_System_Enclosure • v_GS_Baseboard	SCCM <*version*> Identité d'ordinateur [imp_sccm<*version*>_computer_id]	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
v_GS_Disk	SCCM <*version*> Disque [imp_sccm<*version*>_disk]	Disque [cmdb_ci_disk]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 SCCM	Table intermédiaire	Table CMDB
v_GS_Network_Adapter_Configuration	SCCM <*version*> Réseau [imp_sccm<*version*>_network]	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
v_GS_Operating_System	SCCM <*version*> Système d'exploitation [imp_sccm<*version*>_os]	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
v_GS_Processor	SCCM <*version*> Processeur [imp_sccm<*version*>_processor]	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
• v_GS_Add_Remove_Programs • v_GS_Add_Remove_Programs_64	SCCM <*version*> Logiciel [imp_sccm<*version*>_software]	• Logiciel [cmdb_ci_spkg] • Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (lorsque Gestion des actifs logiciels est activé*)

*Pour plus d'informations sur Software Asset Management et comment l'activer, consultez Demander Software Asset Management .

Sources de données SCCM

L'intégration ServiceNow® SCCM utilise des sources de données JDBC pour importer des données logicielles à partir de la base de données SCCM. Chaque source de données contient les détails de connexion de la base de données SCCM et nomme le MID Server que l'instance utilisera pour importer les données. Les transformations qui mappent les champs SCCM à la CMDB sont définies dans une liste connexe dans chaque enregistrement de source de données.

Cartes de transformation

Les cartes de transformation sont accessibles à partir de la liste connexe **Transformations** dans chaque enregistrement de source de données. Les champs sources de SCCM et les champs cibles de la CMDB sont répertoriés dans la liste **connexe Cartes de champs** de chaque enregistrement Carte de transformation de table. L'intégration SCCM utilise l'utilitaire de carte de transformation fourni avec la ServiceNow® plateforme. Pour obtenir des instructions sur la modification ou la création d'une carte de transformation, reportez-vous à la rubrique Cartes de transformation .

L'intégration SCCM fournit deux cartes de transformation pour les importations incrémentielles de logiciels. Une seule carte de transformation peut être activée (**active**) à la fois.

- **Importation incrémentielle** : activée par défaut. Cette carte doit être configurée comme **Active** lorsque ServiceNow® Software Asset Management n'est pas activé sur l'instance.
- **Importation incrémentielle (SAM activé)** : si le module d'extension Software Asset Management est activé, définissez cette transformation sur **Actif**

Remarque :
Pour forcer une importation complète unique de toutes les données logicielles à partir de la base de données SCCM, effacez la valeur du champ**Date/Heure de la dernière exécution** sur la source de données. L'exécution de cette opération peut prendre beaucoup de temps, c'est pourquoi la méthode la plus efficace consiste à utiliser une transformation incrémentielle après la première importation complète.

Traduction automatique

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

Transformation de l'utilisateur affecté

Le script de transformation de l'identité de l'ordinateur SCCM <version> tente de définir le champ **Affecté à** dans l'enregistrement CMDB en recherchant le nom de l'utilisateur dans la table source SCCM et en comparant la valeur avec le champ correspondant dans la table ServiceNow sys_user. Si une correspondance est trouvée, cet utilisateur est affecté à l'enregistrement. Si aucune correspondance **n'est** trouvée, le champ Affecté à est laissé vide. Le champ correspondant est contrôlé par la *glide.discovery.assigned_user_match_field* propriété système, qui est définie sur **user_name** par défaut.

Identificateurs

L'intégration SCCM utilise l'identification de CI pour mettre à jour les CI créés à partir de données importées de SCCM avec un ID de ressource. L'identificateur Règles de matériel renvoie l'ID de ressource d'un ordinateur à partir de SCCM et le stocke dans la table Source [sys_object_source]. Lors de la première importation des ID de ressources, soit à partir de SCCM, soit Détectionà partir de , la table [sys_object_source] est remplie avec les ID de chaque CI qu'elle identifie. Dans les importations suivantes, si un ID entrant correspond à celui d'un CI existant, IRE (moteur Identification et rapprochement) met à jour les informations pour ce CI dans la CMDB. Si l'ID de ressource entrante ne correspond pas à celui d'un CI existant, IRE crée un nouveau CI et le renseigne avec l'ID de ressource.

Pour plus d'informations sur Identification et réconciliation CMDB et IRE, consultez Identification et réconciliation CMDB .

Les mises à niveau à partir des versions antérieures à Geneva conservent toujours les identificateurs hérités, mais vous pouvez passer aux nouveaux identificateurs à l'aide de la propriété glide.discovery.use_cmdb_identifiers. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez ajouter cette propriété manuellement et la définir sur true pour utiliser les nouveaux identificateurs. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir de Geneva, cette propriété est disponible dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour conserver cette fonctionnalité dans les identificateurs hérités personnalisés, convertissez-les au nouveau format de règles d'identificateur CMDB avant d'activer cette propriété. Le système ne reconfigure pas automatiquement vos identificateurs personnalisés pour le nouveau cadre de travail.

Scripts

Les scripts de remplissage de données renseignent les données connexes dans la CMDB pour chaque CI cible détecté par l'identificateur de la règle de matériel.

Logiciel

L'intégration Microsoft SCCM rapproche le nombre de packages logiciels dans les enregistrements d'un CI et supprime une instance logicielle de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] si le package logiciel est désinstallé du CI. Dans le cas d'une importation logicielle complète, la transformation remplit les tables Logiciel [cmdb_ci_spkg] et Instance logicielle [cmdb_software_instance]. Si le module d'extension Software Asset Management est activé, la transformation remplit la table Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install].

Remarque :
Les données de table importées de SCCM doivent contenir des données complètes pour le CI. L'instance part du principe que l'importation représente toutes les relations existantes et ajuste la CMDB en conséquence. Les données partielles reçues des tables SCCM peuvent entraîner la suppression de relations actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'intégration SCCM et planifier une importation

L'importation de données à partir de SCCM nécessite une connexion à la base de Microsoft données SCCM via une source de données JDBC et un calendrier qui indique au MID Server quand extraire les données.

Avant de commencer

Vous devez disposer des informations d'identification nécessaires pour interroger le serveur SQL Server qui contient la base de données SCCM. Créez un compte SQL Server afin de vous connecter à la base de données SCCM sur le MID Server pour utiliser les sources de données.

Connectez-vous à votre serveur SCCM SQL Server et configurez les éléments suivants :

1. Créez un nom d'utilisateur de connexion et un mot de passe pour l'authentification SQL Server.
2. Choisissez la base de données SCCM à laquelle ServiceNow les sources de données se connecteront.
3. Affectez l'adhésion au rôle « db_datareader » au nouvel utilisateur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système utilise les détails de la connexion à la base de données que vous créez au cours de cette procédure pour configurer automatiquement les sources de données SCCM par défaut.

Remarque :
Si vous souhaitez configurer la source de données JDBC pour s'authentifier sur votre base de données SQL Server à l'aide de l'utilisateur du service MID Server Windows, cochez la case **Utiliser l'authentification intégrée** sur chacune des sources de données existantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégration : Microsoft SCCM <*version*>** > **Configuration**.
2. Renseignez les champs requis pour configurer la connexion à la base de données SCCM SQL. Assurez-vous d'inclure un MID Server valide qui a accès au serveur de base de données SQL.

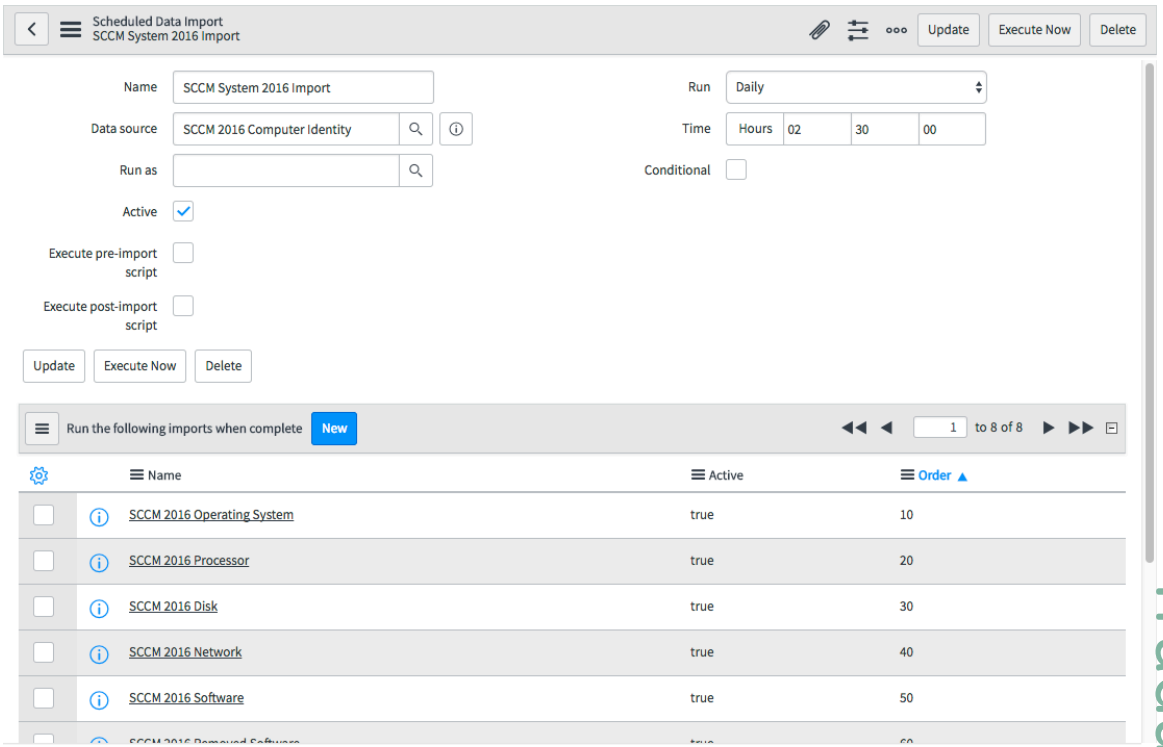
Configuration de l'importation de données SCCM



3. Sous Liens connexes, cliquez sur Tester les **connexions aux sources de données** pour tester la connexion à la base de données SCCM.
4. Si la source de données se connecte à la base de données SCCM, accédez à **Intégration : Microsoft SCCM** > **Importation planifiée**.
   Le formulaire Importation planifiée des données s'affiche pour votre version de l'intégration SCCM. La source de données Computer Identity s'exécute en premier. Les autres sources de données répertoriées sur le formulaire s'exécutent par séquence, en fonction de leur ordre 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.



5. Sélectionnez un intervalle de calendrier (jour, semaine, etc.) dans le champ **Exécuter** et spécifiez l'heure de la journée à laquelle l'importation doit s'exécuter.
   Votre sélection affiche des champs supplémentaires requis pour terminer la planification.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour planifier l'importation ou cliquez sur **Exécuter maintenant** pour effectuer l'importation immédiatement.

   Une fois que l'instance a importé des données à l'aide de la source de données **Computer Identity <*version*> SCCM** , les autres sources de données s'exécutent dans l'ordre configuré pour récupérer les données SCCM restantes.

Activer les importations planifiées de SCCM Asset Intelligence

Pour empêcher les importations de logiciels en double, activez l'importation planifiée Asset Intelligence (AI) ou non AI.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous de limiter la fréquence d'importation de logiciels pour qu'elle ne soit pas supérieure à la fréquence du nettoyage de table qui suit les logiciels supprimés dans le SCCM.
Asset Intelligence est pris en charge dans les modules d'extension SCCM suivants :

- Intégration : Microsoft SCCM 2007
- Intégration : Microsoft SCCM 2012 v2
- Intégration : Microsoft SCCM 2016

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Pour améliorer les performances de votre importation SCCM initiale, vous pouvez empêcher le système d'effectuer une vérification par rapport aux logiciels supprimés avant la date d'importation. Accédez à la **Intégration : Microsoft SCCM <version>** > **Sources de données** > **SCCM <version> Logiciels supprimés** et saisissez la date actuelle dans le champ **DateHeure de la dernière exécution** , au format **aaaa-mm-jj 00 :00 :00.0**. Ce champ est renseigné automatiquement pour chaque exécution ultérieure de la source de données logicielle supprimée, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de modifier la valeur après l'importation initiale.

Procédure

1. Accédez au **Ensembles d'importation système** > **Administration** > **Importations planifiées**.
2. Définissez **Actif** sur **faux** pour ces calendriers d'importation de données :
   - Logiciel SCCM <version>
   - SCCM <version> Logiciels supprimés
3. Définissez **Actif** sur **vrai** pour ces calendriers d'importation de données :
   - Logiciel SCCM <version> (avec IA)
   - SCCM <version> Logiciels supprimés (avec AI)

Information associée

Configurer l'intégration SCCM et planifier une importation

Mettre à niveau la version d'intégration SCCM

Si vous utilisez une version antérieure d'un module d'extension System Center Configuration Manager (SCCM), vous pouvez basculer vers une version ultérieure pour profiter de nouvelles fonctionnalités.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les intégrations SCCM ServiceNow sont autonomes et peuvent exister de façon indépendante. Elles utilisent chacune leurs propres tables de jeux d'importation, sources de données et cartes de transformation. Toutefois, toutes les intégrations SCCM transformeront les données en mêmes tables au sein de la CMDB ServiceNow. Pour éviter que les données ne soient remplacées par une autre source :

- Utilisez une intégration SCCM et désactivez toutes les autres importations planifiées SCCM.
- Effectuez une importation complète pour vider la table cmdb_software_instance, la table cmdb_sam_sw_install et d'autres tables des anciennes données SCCM.

Remarque :
Il est possible de configurer chaque module d'extension pour l'intégrer à SCCM 2007 ou 2012, car le mécanisme de l'intégration est en fait le même, c'est-à-dire qu'il consiste à tirer parti des importations Java Database Connectivity (JDBC). Toutefois, une source de données doit être modifiée si elle est utilisée pour une version SCCM pour laquelle elle n'a pas été écrite. Utilisez la version du module d'extension qui correspond à la version SCCM à laquelle la source de données est destinée.

Pour modifier l'intégration SCCM :

Traduction automatique

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

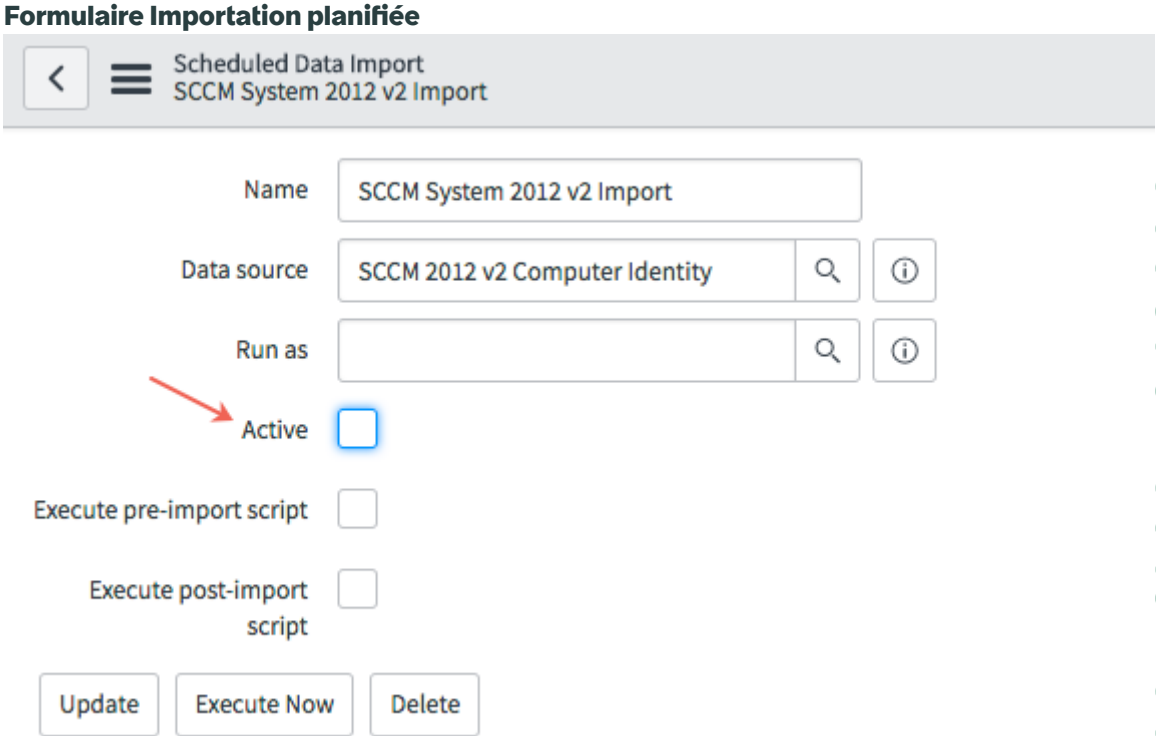
- Désactivez l'intégration actuelle en désactivant le calendrier d'importation SCCM.
- Activez le nouveau module d'extension SCCM.
- Réimportez tous les enregistrements logiciels lorsque vous passez à une intégration qui prend en charge les importations incrémentielles de logiciels supprimés.

Pour désactiver le calendrier d'importation SCCM :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégration : Microsoft SCCM 20xx** > **Importation planifiée**.
2. Décochez la case **Actif**.

Formulaire Importation planifiée



3. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.
4. Pour activer le nouveau module d'extension SCCM, accédez à **Définition du système** > **Modules d'extension**.
5. Recherchez ***SCCM** pour voir tous les modules d'extension d'intégration SCCM disponibles.
6. Activez le module d'extension.

Information associée

Processus d'importation de données SCCM et tables sources

Migrer l'intégration de Verizon eBonding vers un système de production

Cette rubrique décrit les tâches requises pour passer l'intégration Verizon eBonding d'un environnement de développement/test à un environnement de production.

Ce processus nécessite une coordination avec le responsable d'implémentation Verizon qui vous a été assigné.

Traduction automatique

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

Tâches générales

Les travaux suivants peuvent être effectués à tout moment :

- Obtenez un mot de passe SOAP de production auprès de Verizon. Votre ID d'utilisateur Verizon SOAP est le même que celui utilisé pour le courtier de test Verizon.
- Créez un utilisateur d'intégration pour Verizon dans l'instance ServiceNow de production. Utilisez le même nom d'utilisateur et le même mot de passe que ceux qui ont été créés pour l'instance de développement, afin que la communication entre Verizon et ServiceNow soit correctement authentifiée.

Migrer vers un environnement de production

Effectuez ces tâches dans l'ordre.

- Tâche 1 : demandez le module d'extension Verizon eBonding pour l'instance de production. Lorsque le module d'extension est installé, la seule modification immédiate de l'interface utilisateur est un champ **de catégorie** supplémentaire nommé **VZ eBonding**. Tous les déclencheurs de l'intégration dépendent de la catégorie définie sur **VZ eBonding**. L'activation du module d'extension sur l'instance de production ne devrait pas affecter vos utilisateurs. Si vous souhaitez prendre des précautions supplémentaires, désactivez la catégorie **VZ eBonding** de la liste lorsque le module d'extension est activé pour l'instance.
- Tâche 2 : configurer le certificat et le magasin de clés Verizon. Copiez ces fichiers directement à partir de l'instance de développement ou régénérez-les afin de disposer de versions distinctes pour les instances de développement et de production.
- Tâche 3 : configurez les propriétés d'intégration pour qu'elles fonctionnent avec le système Verizon eBonding de production. Il s'agit de l'ID utilisateur, du mot de passe et d'autres propriétés fournies par votre représentant Verizon.
- Tâche 4 : Modifier toutes les fonctions de message SOAP de Verizon eBroker pour utiliser le point de terminaison SOAP de production de Verizon. Dans la plupart des cas, l'URL du point de terminaison sera : https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0. Vérifiez cette URL auprès du spécialiste d'implémentation Verizon.
  - Dans la liste connexe **Fonctions de message SOAP** , cliquez sur chaque fonction, désactivez la case à cocher **Verrouiller** et entrez le point de terminaison de production.
  - Configurez la liste connexe **Fonctions de message SOAP** et ajoutez la colonne de **point de terminaison SOAP** . Dans la vue de listes **Fonctions de message SOAP** , déverrouillez et mettez à jour le point de terminaison pour tous les enregistrements en Modifiez plusieurs enregistrements dans une liste à l'aide de l'éditeur de liste .
- Tâche 5 : appliquer les personnalisations éventuelles. Si les personnalisations de l'intégration dans le système de développement ont été capturées dans un ensemble de mises à jour, appliquez cet ensemble de mises à jour au système de production.
- Tâche 6 : fournir à Verizon le point de terminaison SOAP de production. Le point de terminaison SOAP doit ressembler à quelque chose comme ceci : https://yourproductioninstance.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL.
- Tâche 7 : Coordonnez une présentation de la production avec votre représentant Verizon pour effectuer des tests de base.

⚠ Avertissement :
Ne créez pas de tickets de test par rapport au système de production sans travailler avec l'équipe Verizon. Tous les tickets créés sont traités comme de vrais tickets.

Traduction automatique

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

Hérité : intégration d'Altiris 2.0

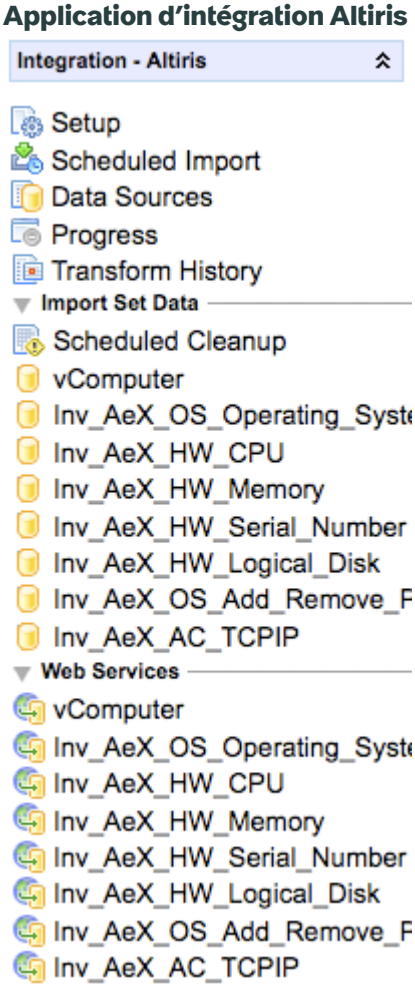
L'intégration d'Altiris est déconseillée dans la version Istanbul.

L'intégration d'Altiris est une importation unidirectionnelle des données Altiris dans ServiceNow la CMDB (Configuration Management Database). L'intégration permet de maintenir la CMDB à jour avec la ServiceNow base de données Altiris SQLServer.

Importation de données

Les données pertinentes sont importées de la base de données Altiris vers la CMDB. La base de données Altiris n'est pas écrite, elle est considérée comme une source faisant autorité. L'importation est réalisée à l'aide d'une connexion JDBC via le MID Server .

Application d'intégration Altiris



Les informations extraites d'Altiris comprennent :

- Matériel PC (modèle, fabricant, mémoire, vitesse d'horloge, nombre de processeurs, etc.)
- Informations sur le système d'exploitation (nom, service pack)
- Imprimantes
- Informations sur les disques (physiques, réseau et logiques)
- Réseau (adresse IP, masque réseau)

Modules de configuration et d'exploitation

L'activation de cette intégration créera l'application Integration - Altiris.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les modules de configuration et opérationnels pour cette intégration.

Module	Description

Configuration	• Configurer les sources de données à partir d'un seul formulaire
	  ○ Fournir l'adresse IP du serveur de base de données
	  ○ Fournir le nom de la base de données
	  ○ Fournissez l'ID utilisateur et le mot de passe de la base de données (ils devront être créés côté base de données SQL, consultez cet article pour obtenir de l'aide sur cette étape : http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx
	  ○ Recherchez et sélectionnez le MID Server
	• Spécifier les paramètres du serveur de base de données et le MID Server
	• Tester la configuration

Importation planifiée	Planifier immédiatement l'exécution de l'importation ou de l'importation
Sources de données	Une liste des sources de données préconfigurées définissant la base de données CMDB externe
Progression	Liste historique de la progression des importations planifiées
Historique de transformation	Liste historique des transformations effectuées pendant les importations planifiées

⚠ Avertissement :
Si vous avez activé une intégration existante de la version précédente :

1. L'activation du module d'extension 2.0 n'ajoute ni ne « supprime » quoi que ce soit de l'intégration existante.
2. Si vous passez de l'ancienne intégration à la nouvelle, il faut tenir compte des personnalisations déjà effectuées, par exemple. Mapper des améliorations ou utiliser différentes valeurs de coalescence, celles-ci devront être réimplémentées.
3. Les deux plugins peuvent s'exécuter en même temps, à condition que les données fusionnent de la même manière, jusqu'à ce qu'il n'y ait plus besoin de l'ancien plugin, auquel cas il peut être désactivé.

Versions prises en charge

L'intégration Altiris ne prend en charge que la version 6.5 d'Altiris. L'intégration n'a pas actuellement la version 7.0 d'Altiris.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du jeu d'importation héritées pour Altiris

Découvrez les noms des modules affichés par les données du jeu d'importation Altiris.

La section Données du jeu d'importation Altiris affiche une liste des tables de jeux d'importation utilisées pour contenir les données récupérées à l'aide de JDBC pour interroger la base de données Altiris. Les noms des modules (d'où les tables de jeux d'importation vers lesquelles ils pointent) correspondent aux noms de tables et à la structure d'Altiris à partir desquels ils se chargent.

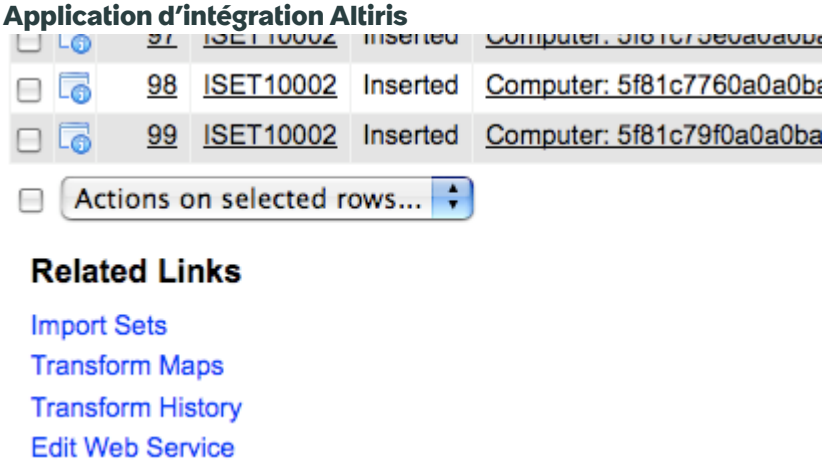
Noms des modules

Remarque :
La fonctionnalité décrite ici nécessite le module d'extension Integration - Altiris 2.0.

- Nettoyage planifié (configurer un calendrier pour nettoyer/supprimer les données du jeu d'importation qui ont déjà été transformées)
- Ordinateur virtuel
- Inv_AeX_OS_Operating_System
- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Memory
- Inv_AeX_HW_Serial_Number
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Add_Remove_Programs
- Inv_AeX_AC_TCPIP

Lors de l'affichage de chacune de ces listes de tables, vous trouverez à la fin de la liste des liens vers d'autres fonctions opérationnelles du jeu d'importation.

Application d'intégration Altiris



- Jeux d'importation
- Cartes de transformation
- **Historique de transformation** : journal des opérations d'importation terminées (où un jeu d'importation a été transformé en table).
- Jeux d'importation de services 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.

Information associée

Hérité : tables de jeux d'importation de services Web pour Altiris

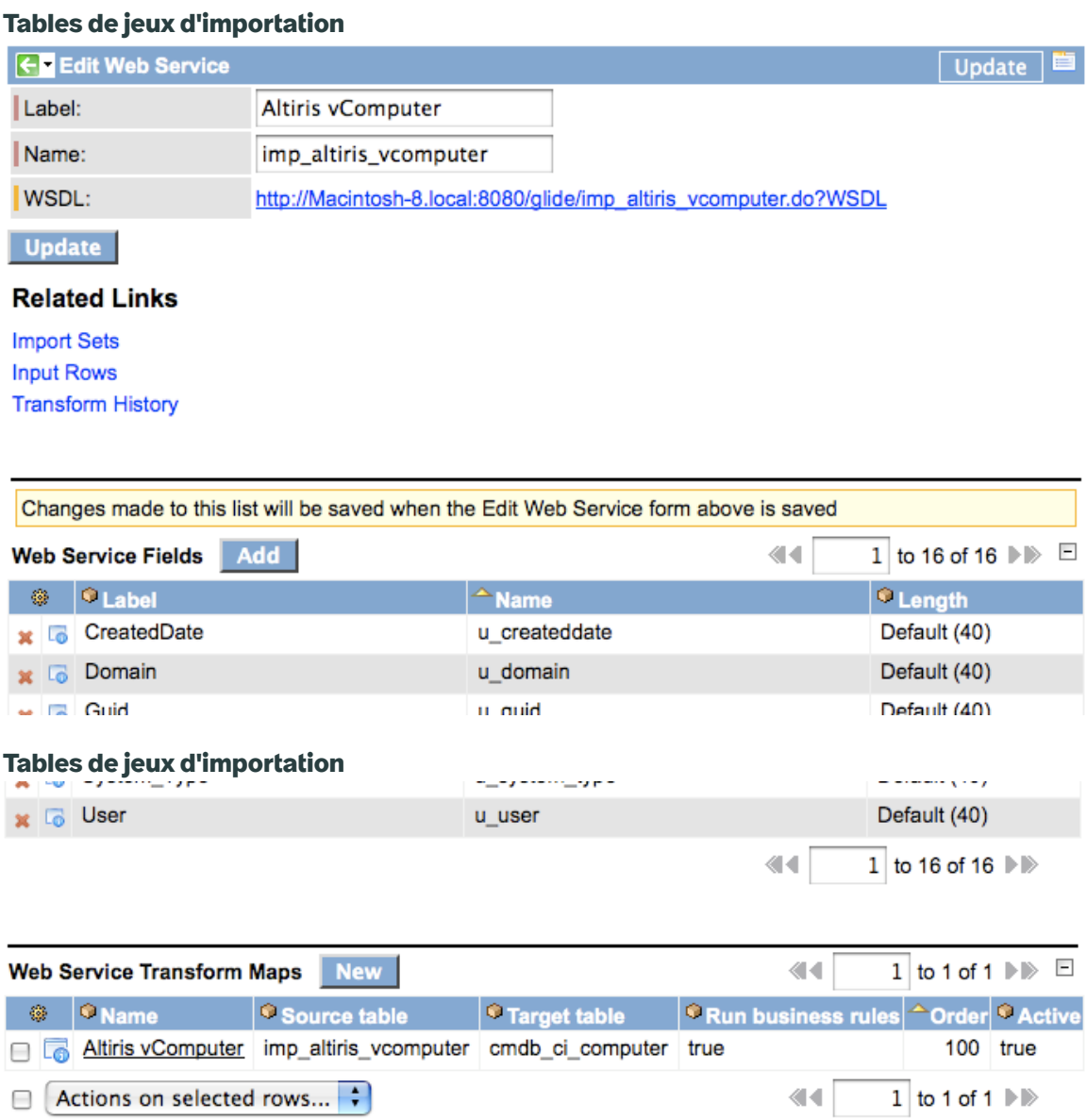
Hérité : intégration d'Altiris 2.0

Hérité : tables de jeux d'importation de services Web pour Altiris

Cette rubrique répertorie les modules qui définissent les tables de jeux d'importation de services Web, c'est-à-dire le schéma des tables de jeux d'importation qui reçoivent l'importation JDBC.

À partir de chaque service Web, vous pouvez ajouter ou supprimer des champs et accéder aux cartes de transformation pour effectuer des modifications.

Remarque :
La fonctionnalité décrite ici nécessite le module d'extension Integration - Altiris 2.0.



Information associée

Données du jeu d'importation héritées pour Altiris

Hérité : intégration d'Altiris 2.0

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.

Interfaces d'intégration prises en charge

ServiceNow fournit un certain nombre d'interfaces pour pouvoir s'intégrer directement à la plate-forme. Ces interfaces sont considérées comme faisant partie de la plateforme et sont fournies sans frais supplémentaires.

Interfaces d'intégration prises en charge

Interface
E-mail
JDBC
JSONv2 Web Service
Intégration LDAP
SOAP Web Service
API REST
SAML
Authentification par jeton Digest
ODBC driver
Exportation de données
CTI
Sonde Syslog

Couplage téléphonie-informatique

Le couplage téléphonie-informatique (CTI) est effectué par le client CTI sur l'ordinateur de l'utilisateur qui envoie une URL à l'instance.

L'URL doit comporter les composants suivants :

1. L'URL de base. Par exemple : `https://<nom de l'instance>.service-now.com/cti.do ?` accède à l'instance et demande le traitement CTI.
2. Les paramètres identifient les parties du formulaire d'incident à afficher.
   - *`sysparm_caller_name`*=name où 'name' est le nom d'un utilisateur.
   - *`sysparm_caller_phone`*=phone où 'phone' est le numéro de téléphone de l'utilisateur. Un nom ou un numéro de téléphone doit être fourni si vous souhaitez identifier l'utilisateur participant à l'appel. D'autres paramètres peuvent être fournis pour identifier l'utilisateur, comme nous le verrons plus loin.
   - *`sysparm_task_id`*=taskID où « taskID » identifie un problème existant au sujet duquel l'appelant appelle.
   - *`sysparm_view`*=view où 'view' est le nom de la vue à utiliser pour afficher les données.
   - *`sysparm_xxxx`*=valeur où 'xxxx' est le nom d'un champ dans l'enregistrement 'incident' qui doit être renseigné avec la 'valeur' spécifiée. Par exemple, sysparm_priority=1 aurait pour conséquence que le champ Priorité serait défini sur 1 lorsque le nouvel écran d'incident sera affiché.
   - *`sysparm_cti_rule`*=name où 'name' est le nom d'une fonction à invoquer pour le traitement CTI plutôt que d'utiliser le script par défaut. La fonction doit être définie dans une entrée sys_script marquée client callable. Si la fonction doit insérer, mettre 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.

jour ou supprimer un ou plusieurs GlideRecord, elle doit appeler une fonction d'appel non cliente distincte pour effectuer la ou les mises à jour.

Remarque :
Bien que le script de traitement CTI ait été modifié pour être appelable par le client, le code implémentant la vue des tâches a été commenté. Vous devez implémenter une nouvelle fonction non appelable par le client pour le code qui exécute la `tâche.update().`

Remarque :
Pour qu'un script puisse être appelé par le client, vous devez cocher la case « Client pouvant être appelé » sur le formulaire qui s'affiche lorsque l'entrée sys_script est affichée. La case client-pouvant être appelé peut ne pas s'afficher par défaut. Pour afficher la case à cocher « client pouvant être appelé », vous devrez peut-être modifier les champs qui s'affichent sur le formulaire à l'aide de l'icône d'engrenage et du mécanisme de zone de liste double.

Les paramètres de l'URL sont disponibles pour la règle métier en tant que valeurs globales. Par exemple :

```
var name = sysparm_caller_name;
```

La règle métier que vous spécifiez doit renvoyer l'URL de l'écran contextuel et définir la variable globale « answer ».

Voici un exemple d'URL permettant d'afficher une capture d'écran pour l'utilisateur Don Goodliffe. https://<nom d'instance>.service-now.com/cti.do?sysparm_caller_name=Don%20Goodliffe Plusieurs paramètres sysparm peuvent être utilisés, séparés par des esperluettes (&).

CTI : script de traitement

Lorsque le `sysparm_cti_rule` paramètre n'est pas spécifié, le système utilise le script de traitement CTI pour fournir les fonctionnalités suivantes.

Le script de traitement CTI effectue les opérations suivantes :

1. Tente d'identifier l'utilisateur par la `sysparm_caller_name` valeur s'il a été fourni.
2. Si aucun utilisateur n'a été trouvé, le script tente d'identifier l'utilisateur par la `sysparm_caller_phone` valeur s'il a été fourni.
3. Si un utilisateur a été identifié, l'une des actions suivantes est effectuée
   a. Si l'utilisateur a des incidents ouverts, l'écran contextuel affiche des informations sur l'appelant actuel et tous les incidents ouverts de l'utilisateur.
   b. Si l'utilisateur n'a aucun incident ouvert, l'écran contextuel affiche un nouvel incident avec les informations fournies dans l'URL affichée.
4. Si un utilisateur n'a pas été identifié et qu'un taskID est donné et que le taskID existe, alors rien ne se passe. Le code permettant de gérer ce ticket est commenté. Si vous souhaitez que l'écran contextuel affiche les détails de la tâche, vous devez modifier le script de traitement CTI pour placer la fonctionnalité dans une fonction distincte non appelable par le client.

Intégration ServiceNow à votre intranet

Vous pouvez ajouter un ServiceNow lien de connexion à votre intranet.

Pour fournir ServiceNow du contenu à partir d'une page Web, consultez 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.

JDBCProbe

Une sonde JDBC s'exécute sur le MID Server pour interroger une base de données externe via [JDBC] et renvoie les résultats à ServiceNowServiceNow.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les sondes interagissent avec le MID Server via la file d'attente ECC. Par conséquent, la réponse d'une sonde JDBC est renvoyée sous la forme d'une charge utile XML dans un enregistrement de file d'attente ECC « d'entrée ». Par défaut, chaque charge utile de réponse contiendra jusqu'à 200 lignes renvoyées. Cette valeur peut être modifiée en définissant le paramètre *jdbcprobe_result_set_rows* de sonde sur le nombre souhaité.

Activation du module d'extension

Contact Service et assistance client pour activer le module **d'extension Integration - JDBC** (com.snc.integration.jdbc).

Procédure

1. Accédez à **Définition du système > Modules d'extension** .
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du module d'extension dans la liste et sélectionnez **Activer/Mettre à niveau**.

   Si le module d'extension dépend d'autres modules d'extension, ceux-ci et leur état d'activation sont répertoriés.
3. **Facultatif :** Cochez la case **Charger les données de démonstration** .

   (Optional) Certains modules d'extension incluent des données de démonstration, c'est-à-dire des exemples d'enregistrements conçus pour illustrer les fonctionnalités du module d'extension pour les cas d'utilisation courants. Le chargement des données de démonstration est une bonne politique lors de la première activation du module d'extension sur une instance de développement ou de test. Vous pouvez charger les données de démonstration après l'activation du module d'extension en répétant ce processus et en cochant la case.
4. Cliquez sur **Activer**.

Sonde JDBC directe

Une sonde JDBC directe spécifie tous les paramètres nécessaires dans la charge utile XML de la file d'attente ECC sortante .

Il s'agit d'une sonde autonome qui est découplée d'une source de données JDBC et qui n'est pas insérée dans un jeu d'importation . Le champ requis dans l'enregistrement File d'attente ECC pour une sonde JDBC directe est **Rubrique** et doit être égal à **JDBCProbe**. Le champ **Source** est réservé à la sys_id de l'enregistrement de source de données dans le cas d'une source de données JDBC.

Remarque :
Si la détection est ServiceNow activée sur votre plateforme, ajoutez le *skip_sensor* paramètre à la sonde pour éviter que les capteurs de détection ne la traitent, ce qui entraîne une erreur « Aucun capteur défini ».

XML Structure

Une sonde JDBC directe présente la structure de charge utile XML suivante :

Traduction automatique

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

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter name =
 "parameter_name" value = "parameter_value" />
 ...
 <parameter name = "work" ><select  ... >
    ...
  </select></parameter></parameters>
```

Information associée

JDBCProbe

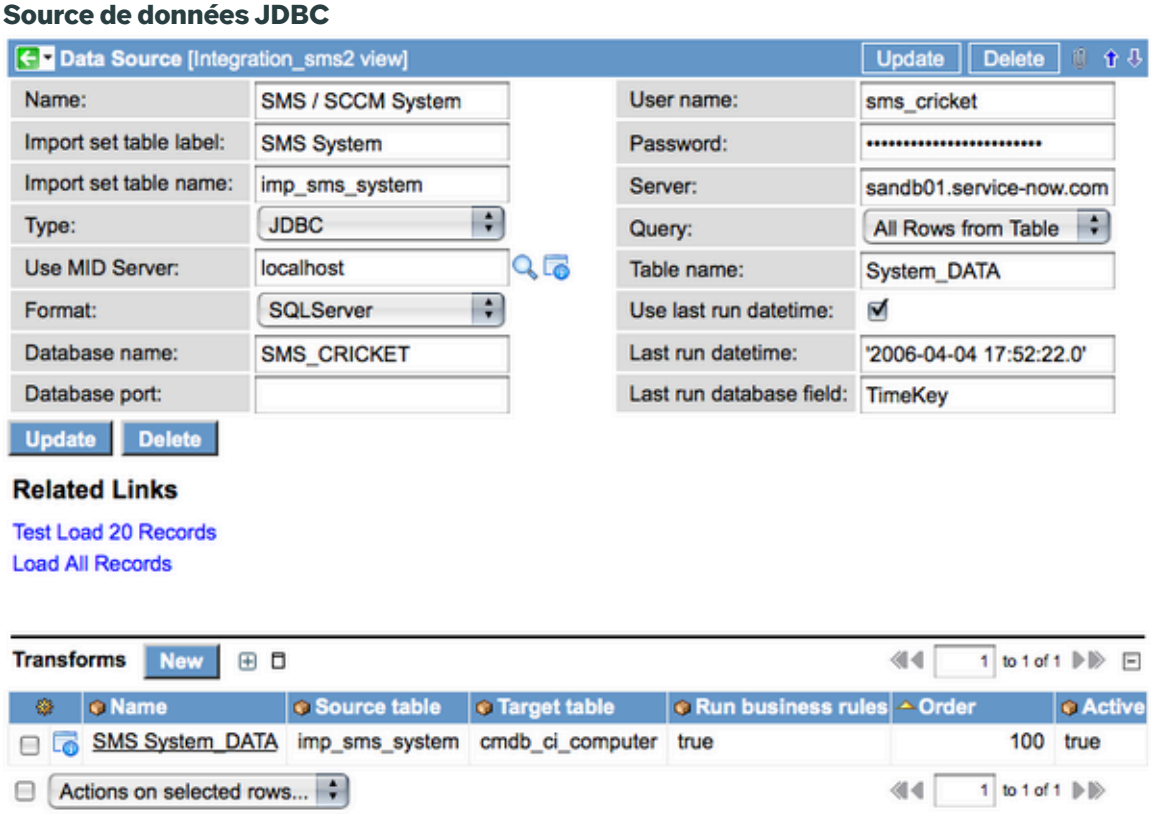
Sondes JDBC via la source de données

Les sondes JDBC sont exécutées via une source de données JDBC lorsqu'une importation est en cours d'exécution sur la source de données.

Une sonde JDBC de source de données JDBC est décrite par la rubrique JDBCProbe et l'sys_id de la source de données dans le champ Source de l'enregistrement de sortie File d'attente ECC.

L'enregistrement de la source de données ressemblerait à ceci

Source de données JDBC

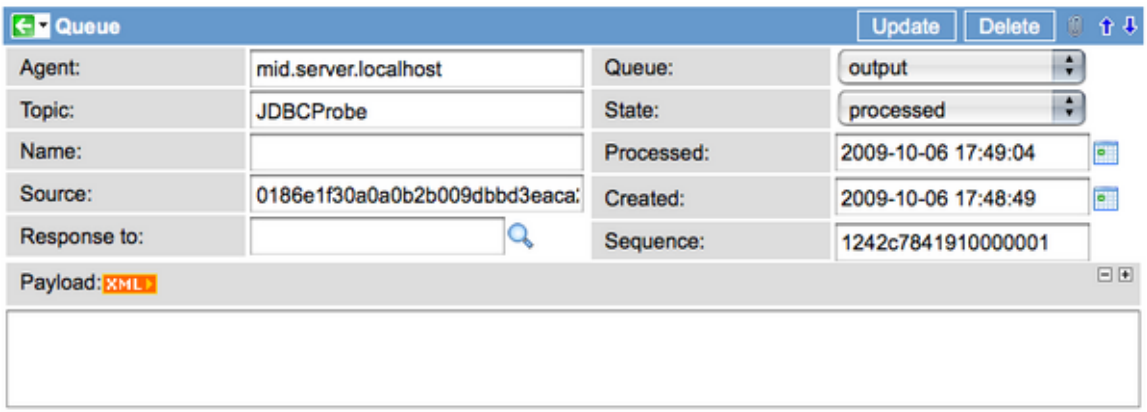


La sonde de sortie File d'attente ECC suivante sera créée lors du *chargement* à partir de la source de données.

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.

Sonde de source de données JDBC



Information associée

JDBCProbe

Sélectionner * Raccourci de la sonde JDBC

Vous pouvez également spécifier un *table_name* paramètre au lieu d'un élément de travail et la requête suivante peut être exécutée.

```
select * from <table_name>
```

Par exemple, en utilisant la charge utile XML suivante

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /><parameter
 name = "table_name" value = "System_DATA" /></parameters>
```

Comptage des lignes

Pour compter le nombre de lignes dans une table, vous pouvez indiquer une requête de type select count(*) en incluant le paramètre count_rows avec la valeur true.

Par exemple :

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /
><parameter name = "count_rows" value = "true" /><parameter name = "table_name" value =
 "System_DATA" /></parameters>
```

Charge utile XML de réponse résultante

```
<parameters>
 ...
 <result query = "SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row
id = "1" ><row_count class = "java.lang.Integer" length = "11" type = "4"
 >2312</row_count></row></result>
 ...
</parameters>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

JDBCProbe

Paramètres

Les paramètres suivants sont disponibles dans une sonde JDBC directe.

Paramètre	Description
jdbc_driver	Requis. Nom de classe Java du pilote JDBC à utiliser. Les pilotes actuellement pris en charge sont les suivants : • Oracle : oracle.jdbc.OracleDriver • Microsoft SQL Server : com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver • MySQL : com.mysql.jdbc.Driver

Exemple

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

Paramètre	Description
connection_string	Requis. Chaîne de connexion JDBC/URL pour définir la connexion ; contient généralement des informations sur le serveur de base de données et son nom, l'ID utilisateur et le mot de passe pour la connexion à la base de données. La syntaxe est spécifique au fournisseur, consultez les liens suivants pour référence : • Oracle : [jdbc :oracle :thin :<username/password>@<database>] • Microsoft SQL Server : [jdbc :sqlserver ://localhost ; utilisateur=MonNomd'Utilisateur ; mot de passe=***** ;] • MySQL - [jdbc :mysql ://localhost/database ?user=username %26password=passwd]

Exemple

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

Paramètre	Description
work	Nécessaire si vous n'utilisez pas le raccourci du *table_name* 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.

Paramètre	Description
	Élément parent d'un fragment XML décrivant la commande SQL à exécuter.

Exemple

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Paramètre	Description
query_timeout	Facultatif lors de la SÉLECTION. Nombre de secondes pendant lesquelles le pilote JDBC attendra l'achèvement d'une requête (SELECT). Zéro signifie qu'il n'y a pas de délai d'expiration. En cas de dépassement du délai d'expiration, l'intégration considère que le résultat JDBC est inaccessible et le place dans un état d'erreur.

Paramètre	Description
table_name	Facultatif (sauf obligatoire pendant count_rows == vrai). Autre méthode d'exécution d'une requête select * ; au lieu d'utiliser l'élément *work* . Équivalent à l'exécution de select * à partir de <table_name>.

Paramètre	Description
count_rows	Facultatif. Indique si une requête select count(*) doit renvoyer le nombre de lignes (vrai/faux). Le résultat du comptage sera retourné en tant qu'élément dans l'élément*row_count result*.

Paramètre	Description
query	Facultatif. Type de requête. Les choix possibles sont « Toutes les lignes de la table » ou « SQL spécifique ». S'il s'agit d'un « Specific SQL », le sql_statement devra spécifier l'instruction SQL.

Paramètre	Description
sql_statement	Facultatif. Utilisez une requête SQL spécifique. La présence de cet élément exécute une requête directe spécifiée dans l'attribut value.

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.

```
...
 select * from any_table where id = 123
 ...
```

Paramètre	Description
skip_sensor	Facultatif. Détermine si Discovery va tenter de traiter l'entrée ECC à partir de JDBCProbe. Valeur par défaut = vrai

Par exemple, pour interroger une table à l'aide d'une sonde JDBC directe, vous devez respecter les paramètres suivants :

- Nom de classe du pilote JDBC
- Chaîne de connexion JDBC
  - Serveur de base de données
  - Nom de base de données
  - Noms d'utilisateur
  - Mot de passe utilisateur
- Le nom de table

Formulaire File d'attente

Queue — Update — Delete

Agent:	mid.server.localocal	Queue:	output
Topic:	JDBCProbe	State:	processed
Name:		Processed:	2009-10-06 12:20:43
Source:		Created:	2009-10-06 12:20:41
Response to:		Sequence:	1242b4bda5e0000001

Payload: XML

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<parameters>
  <parameter name="jdbc_driver" value="com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver"/>
  <parameter name="connection_string" value="jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;user=sms_user;password=sms_password"/>
  <parameter name="work">
    <select table="System_DATA"/>
  </parameter>
</parameters>
```

Information associée

JDBCProbe

Utilisation de l'élément de travail

L'élément de travail code les instructions SQL à exécuter par la sonde.

Les éléments enfants de **travail** valides sont les suivants.

- sélectionner
- mettre à jour
- insérer
- 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.

SELECT

Récupérez les lignes de la table spécifiée dans la base de données spécifiée par la chaîne de connexion JDBC. Le travail **de sélection** le plus simple spécifie simplement le nom de la table et récupère tous les champs d'une ligne, par exemple :

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
 ...
```

Pour spécifier un critère de recherche, spécifiez l'attribut **where** sur l'élément **select** , par exemple :

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
 ...
```

Pour spécifier les champs que vous souhaitez renvoyer, incorporez les champs en tant qu'éléments enfants de l'élément **sélectionné** , par exemple :

```
 ...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Pour utiliser une instruction SQL directe, spécifiez-la dans le paramètre de **requête**

```
...
 <parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name = "sql_statement"
value = "select * from any_table where value='test'" />
 ...
```

METTRE À JOUR

Une **mise à jour** SQL peut être exécutée en spécifiant la **table**, la clause **Where** facultative et les éléments enfants requis pour les champs et leurs valeurs à mettre à jour.

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
 "ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></update></parameter>
...
```

INSÉRER

Une **insertion** SQL peut être exécutée en spécifiant la **table** ainsi que les éléments enfants requis pour les champs et leurs valeurs à insérer.

```
...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
```

Traduction automatique

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

```
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></insert></parameter>
...
```

DELETE

Une **suppression** SQL peut être exécutée en spécifiant la **table** et la clause **where** facultative.

```
...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where = "ServerName %= 'NCOMS'
 AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...
```

Information associée

JDBCProbe

Créer un moteur de recherche pour votre instance

ServiceNow Les fournisseurs de recherche vous permettent d'effectuer des recherches sur nos forums à partir de la barre de recherche d'IE et de Firefox.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Firefox 3.x, vous pouvez également attribuer un mot-clé à chaque moteur de recherche et y accéder depuis la barre d'adresse. Par exemple, affectez w au fournisseur de recherche du wiki et vous pourrez rechercher des règles métier sur le wiki en tapant : `w règles métier` dans la barre d'adresse.

Barre de recherche



Procédure

1. Créez un document de description opensearch.
   Vous pouvez consulter les normes OpenSearch pour plus de détails sur les attributs supplémentaires de ce document, tels que l'inclusion d'une icône.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
 <ShortName>Demo Search</ShortName>
 <Description>Demo Search provider</Description>
 <InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
 <Url type="text/html" template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?
 uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{searchTerms
}"/>
 </OpenSearchDescription>
```

2. Enregistrez le fichier sur un serveur Web avec l'extension XML.
   La méthode utilisée pour l'installation n'autorise pas les appels de fichiers locaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez une page html simple pour installer le fournisseur.

```
<a href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://yourServer/yourFile.xml');
" title="MySearch" name="ServiceNow Custom Search">Add ServiceNow Custom Search
Provider</a>
```

Vous pouvez essayer d'exécuter la commande JavaScript à partir de la zone d'emplacement du navigateur au lieu d'utiliser le fichier html. Cela fonctionne avec FF et non avec IE.

Sonde Syslog

La ServiceNow sonde Syslog utilise le MID Server pour transmettre les messages de journal d'une ServiceNow instance à un autre ordinateur, tel qu'un serveur de journaux dédié, à l'aide du protocole syslog sur un réseau IP.

Fonctionnement de la sonde Syslog

La sonde syslog est lancée par un ServiceNow script include (appelé Syslog) qui peut être invoqué à partir d'une Business Rule, d'un événement ou d'une activité Orchestration, et est lancée par un MID Server. Un serveur syslog ou tout serveur pouvant recevoir des messages à l'aide du protocole syslog doit être installé sur la machine destinataire (cible). En règle générale, un serveur de journaux dédié dans le réseau est configuré pour recevoir tous les messages syslog internes. Voici quelques produits qui acceptent les messages syslog :

- ArcSight (en anglais)
- Splunk
- Logique de connexion
- syslog-ng

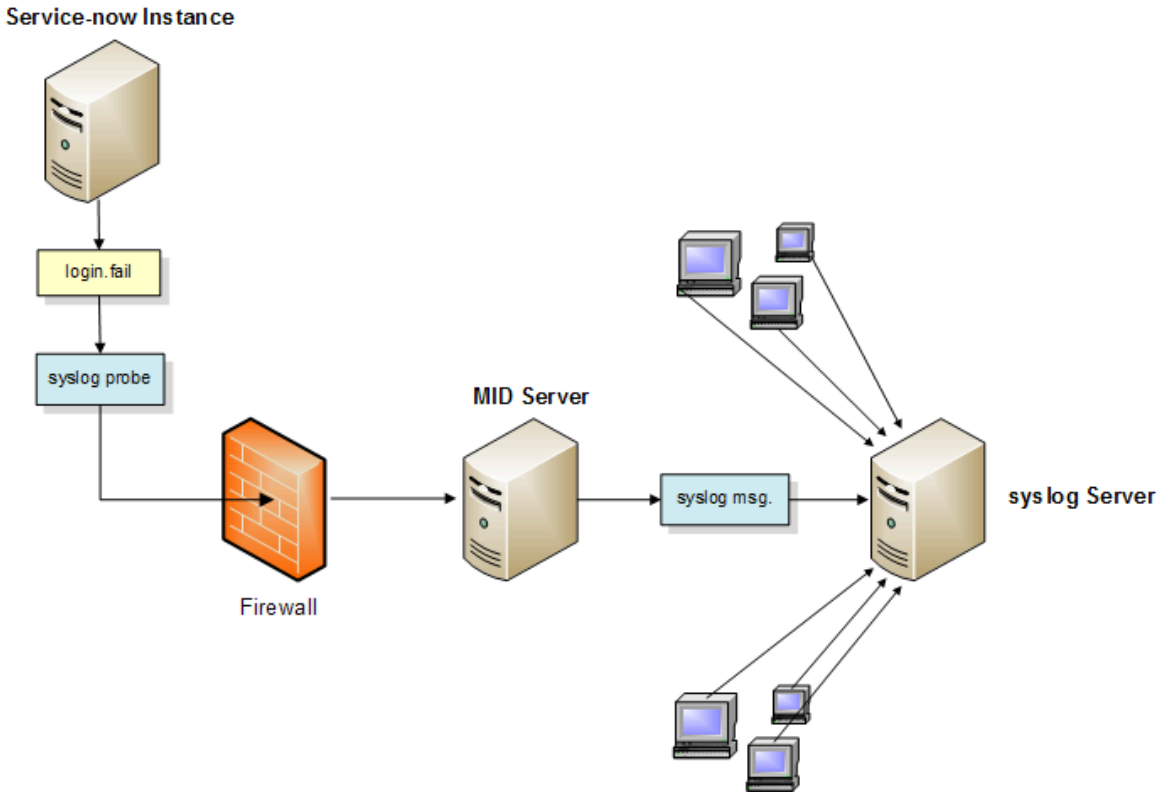
Exemple

ACME Corporation souhaite envoyer un message de journal de son ServiceNow instance à un serveur syslog ArcSight à l'intérieur de son pare-feu d'entreprise chaque fois que la connexion d'un utilisateur échoue. L'administrateur système utilise l'événement login.failed pour déclencher une règle métier qui appelle le script include Syslog chaque fois qu'une connexion échoue. Le MID Server d'Acme vérifie s'il y a du travail dans la file d'attente ECC et sélectionne la sonde syslog, qui contient l'entrée de journal. Le MID Server envoie ensuite le message de journal au serveur ArcSight, qui collecte les messages de journal de toutes les machines du réseau interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de sonde Syslog



Exemple de code

L'exemple de code suivant, inclus dans un événement ou une règle métier, appelle directement le script include Syslog et envoie un message syslog à un serveur syslog désigné :

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse', 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

Ce code effectue les opérations suivantes :

- Envoie le message du journal à l'installation **16**
- Définit la priorité sur **6** (informationnel)
- Envoie le message à votre serveur syslog
- Lance la sonde via le MID Server nommé « Eclipse »

Gérer les sessions d'intégration

Gérez l'accès à une instance en configurant la durée des sessions d'intégration avant leur expiration.

De la même manière que pour les sessions utilisateur, vous pouvez sécuriser votre instance en configurant le délai d'expiration d'une session d'intégration après une période d'inactivité et une durée de session active maximale. Par défaut, la session d'intégration expire uniquement après une minute d'inactivité.

Configurer une durée d'activité maximale pour les sessions d'intégration

Sécurisez votre instance en appliquant une durée maximale pour les sessions, quelle que soit l'activité d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les sessions n'expirent qu'après une période d'inactivité. L'application d'une durée de session active maximale met fin aux sessions, qu'une intégration ait été active récemment ou non. Le délai d'expiration de la session active doit être supérieur à la valeur configurée pour le délai d'expiration de la session inactive. Par exemple, si les sessions sont configurées pour expirer après 30 minutes d'inactivité, le délai d'expiration de la session active doit être supérieur à 30 minutes.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	glide.active.session.timeout.invalidate.session
Description	Spécifie si les sessions d'intégration peuvent être invalidées en configurant une durée de session active maximale.
Type	**vrai | faux**
Valeur	true

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste Propriétés système [sys_properties], ouvrez la *glide.integrations.active.session.life_span* propriété.
6. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nombre de minutes avant la fin des sessions d'intégration, quelle que soit l'activité de l'utilisateur.
   La valeur doit être supérieure à la valeur du délai d'expiration de la session d'intégration *glide.integration.session_timeout* inactive. Par défaut, le délai d'expiration de la session inactive pour les intégrations est d'une minute.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les intégrations sont déconnectées de l'instance après le délai spécifié et leurs informations d'identification doivent être saisies à nouveau pour accéder à l'instance. Ce paramètre permet de sécuriser une instance à l'aide d'intégrations, telles que l'API REST.

Information associée

Configurer une durée d'activité maximale pour les sessions utilisateur

Modifier le délai d'expiration de la session d'intégration après inactivité

Spécifiez le délai d'expiration des sessions d'intégration après une période d'inactivité.

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

Par défaut, après une minute d'inactivité, la plateforme met fin à une session d'intégration et déconnecte automatiquement l'utilisateur.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	glide.integration.session_timeout
Description	Définit le délai d'expiration de session inactive pour les sessions d'intégration, en minutes.
Type	**chaîne**
Valeur	Spécifiez le nombre de minutes.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Modifier le délai d'expiration de la session de l'utilisateur après inactivité

Domain Separation dans l'intégration d'applications tierces et de sources de données

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Domain separation et de l'intégration d'applications et de sources de données tierces. 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-Standard

Le niveau de séparation de domaine Basique-Standard est atteint grâce à la visibilité des données ainsi qu'à la conception de l'intégration.

Élémentaire

- Il existe une logique métier qui permet de garantir que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services d'application.
- Dans l'application, l'interface utilisateur, les clés de cache, la génération de rapports, les déploiements, les agrégations, etc. prennent tous en compte le domaine à l'heure d'exécution.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne correctement chez plusieurs locataires.

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.

- Inclut le niveau **Basique**
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de services. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients fournisseurs de services dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier MVP et les paramètres de données par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Vue d'ensemble

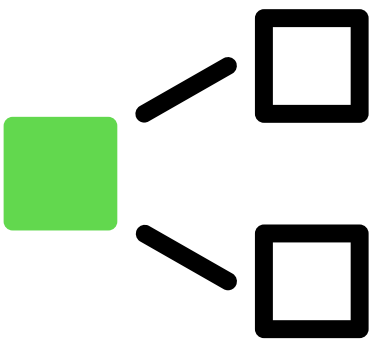
L'équipe doit définir quelques exemples avec des propriétés pilotées par les données. Il doit y avoir trois compartiments différents avec une description brève pour chacun d'eux

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

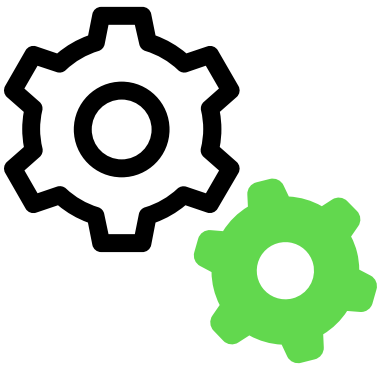
Notifications

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

Administration des e-mails	Notifications système	Notifications des fournisseurs
		
Avec les notifications par e-mail, utilisez les propriétés d'e-mail pour définir votre instance et configurer des comptes de messagerie	Configurer des alertes de notifications pour les changements d'enregistrement par e-mail, SMS, notification push ou application de messagerie	Envoyer des notifications directement aux destinataires via le fournisseur sur les canaux 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.

Client de messagerie	E-mail entrant	Préférences de notification
		
Envoyer un e-mail directement à partir de n’importe quel enregistrement, tel qu’un enregistrement d’incident, de demande de changement ou de problème	Configurez votre instance pour envoyer des réponses, créer des incidents ou mettre à jour automatiquement des enregistrements en réponse aux e-mails entrants	Avec les préférences de notification, vous pouvez gérer et choisir les notifications que vous souhaitez recevoir

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Administration des e-mails

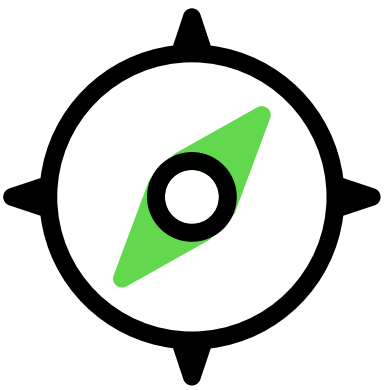
Toutes les notifications par e-mail utilisent les propriétés d’e-mail que vous définissez pour votre instance et les comptes de messagerie que vous configurez. Votre service de messagerie peut également affecter la transmission réussie des e-mails entrants et sortants.

Traduction automatique

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

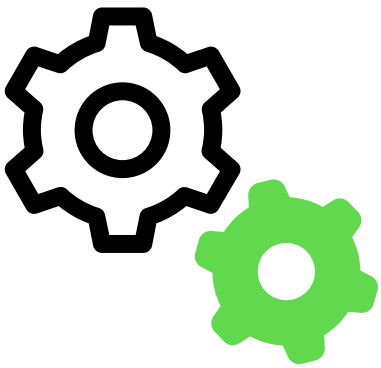
Premiers pas

Explorer



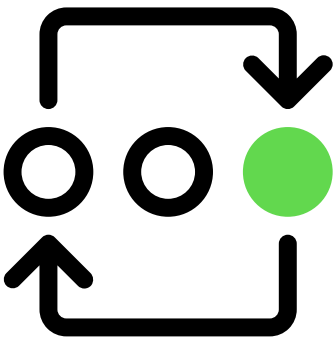
Explorer l’administration des e-mails

Configurer



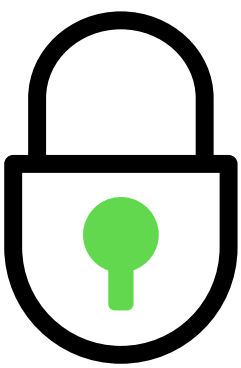
Configurer l’administration des e-mails

Comptes de messagerie



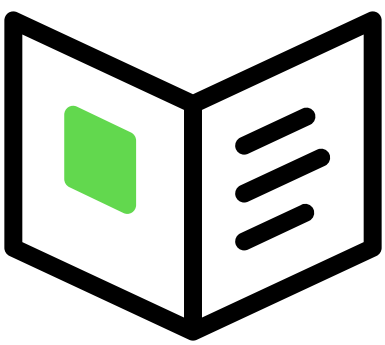
Créer, filtrer et gérer des comptes de messagerie

Chiffrement d’e-mail



S/MIME (Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions) est un protocole de chiffrement de bout en bout qui prend en charge la confidentialité, l’authenticité et l’intégrité des données

Référence



Références pour la limite de taille des e-mails et le rebond des e-mails

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance 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.

Explorer l’administration des e-mails

En savoir plus sur l’administration des e-mails.

Avantages de l’administration des e-mails

Avantage	Fonctionnalité
Définissez votre instance et les comptes de messagerie que vous configurez. Votre service de messagerie affecte la transmission réussie des e-mails entrants et sortants.	Administration des e-mails
Les e-mails peuvent être consultés dans le menu Boîtes aux lettres système, qui vous donne accès à la boîte de réception système, à la boîte d’envoi et à la boîte aux lettres envoyées.	Boîtes de réception système
Les comptes de messagerie stockent les détails de connexion et les informations d’identification que le système utilise pour accéder aux serveurs et services de messagerie externes.	Comptes de messagerie
Spécifiez les e-mails entrants à ignorer ou à déplacer vers une boîte aux lettres particulière.	Filtres d'e-mail
L’API de service de messagerie fournit un point de terminaison pour installer l’API de messagerie sur l’instance.	Service d’e-mail
Limitez l’envoi d’e-mails aux ID connus pour générer des rebonds conformément à RFC3463 et permettez aux administrateurs de contrôler les ID bloqués.	Gestion des rebonds d’e-mails

Administration des e-mails

Toutes les notifications par e-mail utilisent les propriétés d’e-mail que vous définissez pour votre instance et les comptes de messagerie que vous configurez. Votre service de messagerie peut également affecter la transmission réussie des e-mails entrants et sortants.

Comptes de messagerie

Les administrateurs de messagerie configurent des comptes de messagerie pour permettre au système de se connecter à des services de messagerie externes tels que les serveurs POP3, SMTP ou IMAP. Vous pouvez utiliser les comptes de ServiceNow messagerie fournis ou créer vos propres comptes pour vos propres services de messagerie.

Propriétés d'e-mail

Utilisez les propriétés d’e-mail pour configurer les paramètres des e-mails entrants et sortants. Les propriétés d’e-mail s’appliquent à tous les comptes de messagerie.

Restrictions de taille du service d’e-mail

Votre service de messagerie, que vous utilisiez une configuration de messagerie standard ServiceNow ou une autre configuration de messagerie, détermine la réussite de la transmission des e-mails entrants ou sortants en fonction d’une taille d’e-mail maximale. Une configuration d’e-mail se compose de votre instance, d’un serveur de messagerie et d’un client de messagerie.

Traduction automatique

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

- Configurations d'e-mail standard : pour les instances qui utilisent la configuration d'e-mail standard, les serveurs de ServiceNow messagerie ne peuvent pas envoyer ou recevoir d'e-mails de plus de 50 Mo environ (avant l'encodage), y compris l'en-tête de l'e-mail, le corps du texte et les pièces jointes. Les e-mails sont codés par un client de messagerie, ce qui augmente la taille totale des e-mails. La restriction de taille maximale ServiceNow du serveur de messagerie est de 75 Mo (après encodage). La limite de taille maximale de l'e-mail est appliquée, indépendamment des limites de taille configurées pour les pièces jointes.
- Autres configurations d'e-mail : si votre service de messagerie utilise un serveur appartenant à l'entreprise ou à un serveur tiers, la restriction de taille approximative de 50 Mo (y compris l'en-tête de l'e-mail, le corps du texte et les pièces jointes) peut toujours s'appliquer. Toutefois, votre service peut prendre en charge différentes tailles totales maximales de fichier pour les e-mails entrants et sortants. Consultez l'administrateur de messagerie de votre service de messagerie pour vérifier les limites de taille des e-mails.

Pour en savoir plus sur la façon dont le codage peut affecter la taille et la transmission des e-mails, voir KB0521772 .

Disponibilité du service d'e-mail

Le service de messagerie est intentionnellement arrêté sur les clones d'instance pour empêcher le renvoi d'e-mails déjà livrés. Les mises à niveau ne nécessitent plus d'interruption prolongée du service de messagerie. Les instances continuent de traiter les e-mails pendant une mise à niveau. Pour une explication possible des e-mails non délivrés, consultez ce billet de blog rédigé par un ServiceNow ingénieur du support technique dans le ServiceNow Community.

Pour obtenir des instructions sur la création et l'envoi d'e-mails personnalisés lorsque des événements se produisent sur l'instance, reportez-vous aux tâches de la section Notifications par SMS et par e-mail.

Communication d'instance à instance par e-mail

Utilisez des services Web pour communiquer entre deux instances.

Désigner des domaines de messagerie non approuvés et approuvés

À l'aide du Centre de sécurité de l'instance, vous pouvez surveiller les mesures des e-mails entrants bloqués et autorisés pour votre instance. Pour plus d'informations, consultez Désigner des domaines de messagerie non approuvés et approuvés .

Prochaines étapes après l'activation de l'e-mail

Après avoir activé la messagerie électronique sur votre instance, envisagez d'effectuer plusieurs de ces tâches importantes.

- Testez la configuration de l'e-mail en acheminant tous les e-mails vers un seul utilisateur (définissez la `glide.email.test.user` propriété).
- Passez en revue les catégories de notification de base de référence, les notifications par e-mail et les modèles pour déterminer s'ils répondent à vos besoins professionnels.
- Passez en revue les actions sur e-mail entrant de base pour déterminer si elles répondent à vos besoins professionnels.
- Déterminez si vous souhaitez utiliser des mises en page d'e-mail pour ajouter des éléments de contenu cohérents.

Traduction automatique

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

- Déterminez si vous souhaitez utiliser des filtres d'e-mail pour restreindre les e-mails reçus par l'instance.
- Déterminez si vous souhaitez implémenter une politique de conservation pour archiver et détruire les e-mails à certains intervalles.
- Déterminez le type de filigrane que les e-mails sortants utilisent pour associer des enregistrements à des messages électroniques.
- Déterminez si vous souhaitez créer des utilisateurs lorsque l'instance reçoit un e-mail d'un utilisateur non reconnu.
- Définissez la priorité du courrier sortant. Par défaut, l'instance envoie un e-mail avec une priorité de bloc (définissez la `glide.smtp.precedence_bulk` propriété).
- Envisagez d'empêcher les utilisateurs non approuvés de déclencher des actions entrantes afin d'empêcher les e-mails indésirables d'affecter votre instance.
- Implémentez un filtre anti-spam pour limiter les messages indésirables envoyés à vos adresses e-mail personnalisées.

Boîtes de réception système

Les e-mails peuvent être consultés dans le menu Boîtes aux lettres système, qui vous donne accès à la boîte de réception système, à la boîte d'envoi et à la boîte aux lettres envoyées.

Chacun fournit une vue filtrée des e-mails pour vous permettre de voir uniquement ce dont vous avez besoin à un moment donné, y compris les champs de liste applicables à chacun. Le menu des boîtes aux lettres système affiche votre état POP et SMTP actuel.

La boîte aux lettres système est hébergée par ServiceNow, qui ont seul accès aux boîtes aux lettres. Par défaut, dès que l'instance extrait un message électronique, celui-ci est supprimé du serveur de messagerie et stocké dans l'application dans la table E-mail [sys_email].

Pour plus d'informations sur les champs affichés dans la boîte aux lettres système, reportez-vous à la section Journal des e-mails système et boîtes aux lettres. Vous pouvez configurer la mise en page d'une boîte aux lettres système pour afficher tous les champs du journal d'e-mail, et pas seulement ceux qui sont affichés par défaut.

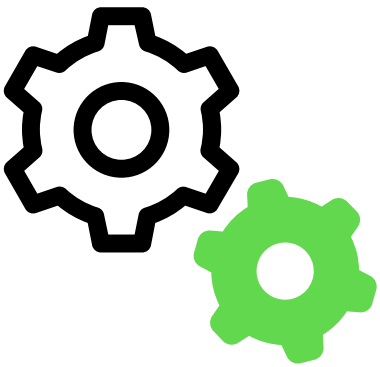
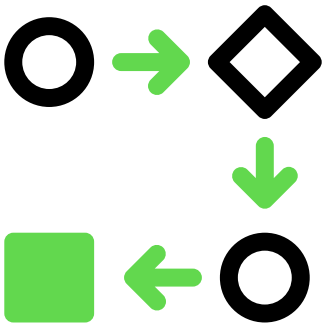
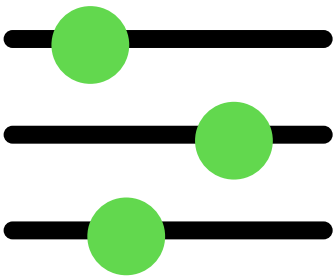
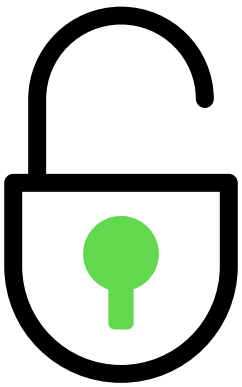
- **E-mails entrants** : tous les messages entrants sont placés dans la boîte de réception jusqu'à ce qu'ils soient traités. Une fois effacé, l'e-mail passe à l'état *Reçu* . Si l'e-mail correspond aux critères d'une action sur e-mail entrant, l'e-mail passe à *Traité*. Si ce n'est pas le cas, il est remplacé par *Prêt*. Si le système est redémarré pour une raison quelconque (par exemple, lors d'une mise à niveau du système), tous les messages entrants attendent sur le serveur de messagerie externe jusqu'à ce que le système puisse demander la livraison.
- **E-mails sortants** : tous les messages sortants sont placés dans la boîte d'envoi jusqu'à ce qu'ils soient traités. Une fois effacée, elle est déplacée vers *Envoyé* (si envoyé) ou *Ignoré* (non envoyé, comme dans le cas d'aucun destinataire valide). Si le système est redémarré pour une raison quelconque (par exemple lors d'une mise à niveau du système), tous les messages sortants sont placés dans la base de données de l'instance jusqu'à ce que le système soit en ligne, et le planificateur recherche les e-mails à distribuer.

Configurer l'administration des e-mails

Configurez la messagerie de base et avancée, configurez les propriétés de la messagerie, activez le filtre et les services de messagerie et permettez aux utilisateurs non administrateurs d'accéder aux API de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 base	Configuration avancée	Propriétés d'e-mail
		
Configuration de base de l’e-mail	Configuration avancée de l’e-mail	Configurer les paramètres des e-mails entrants et sortants
Activer	**Accès**	
		
Activer les filtres et les services de messagerie	Accorder aux utilisateurs non administrateurs l’accès à l’API d’e-mail	

Traduction automatique

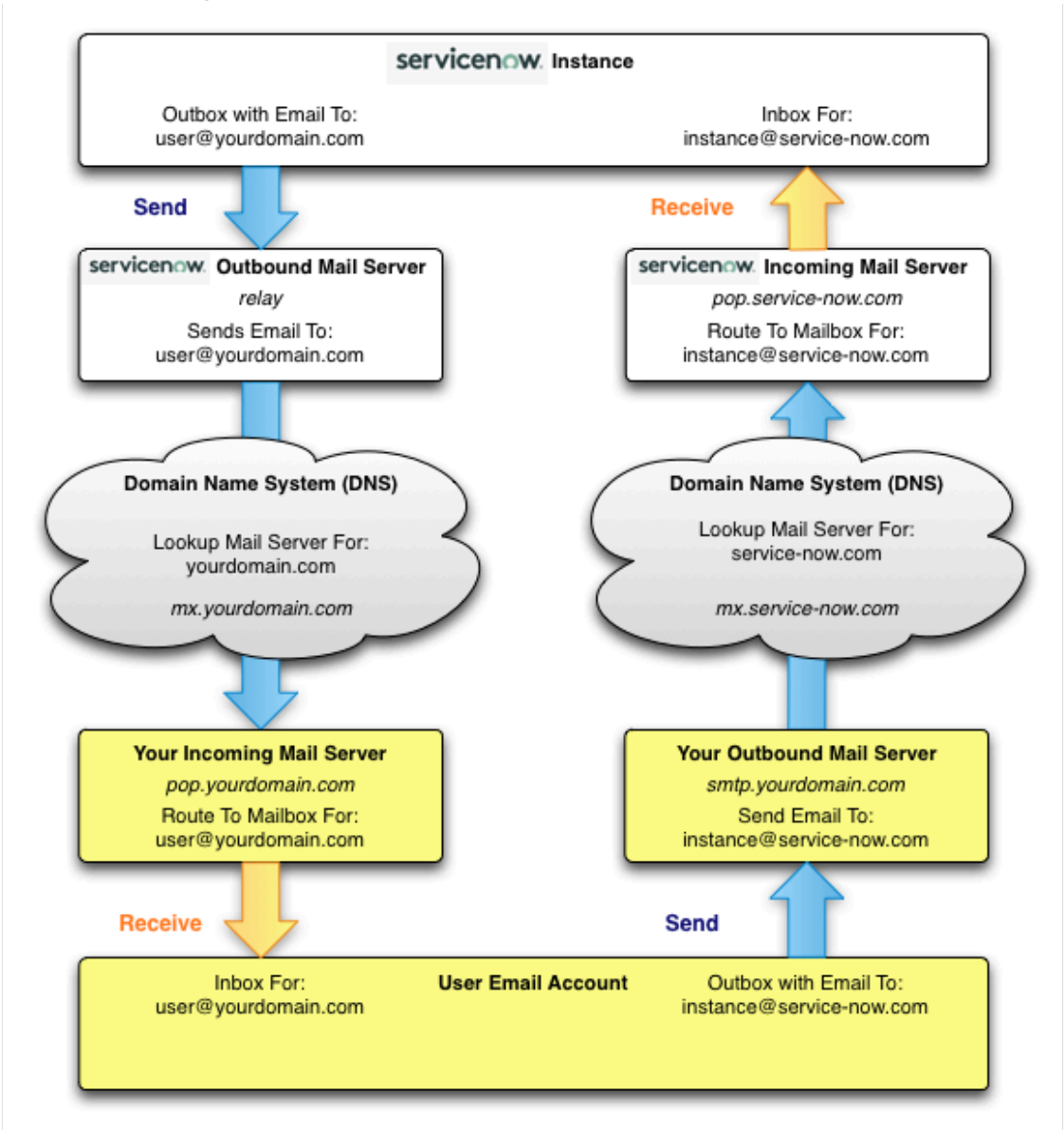
Configuration de base de l’e-mail

Toutes les instances de production peuvent envoyer et recevoir des e-mails à l’aide des ServiceNow ressources fournies. L’instance dispose de l’adresse e-mail de instance@service-now.com.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 page réseau pour la configuration standard de l'e-mail

Réseau de messagerie de base



Services et fonctionnalités de messagerie de base

- Serveurs de messagerie gérés par ServiceNow.
  - Chiffrez les e-mails avec le protocole TLS (Transport Layer Security) opportuniste s'il est pris en charge par vos serveurs de messagerie.

    Si vos serveurs de messagerie internes envoient et reçoivent des messages via un canal chiffré TLS, ServiceNow les serveurs de messagerie prennent en charge cette communication.
  - Fournissez une boîte aux lettres dédiée pour votre instance.
- Comptes de messagerie préconfigurés pour la connexion aux serveurs de ServiceNow messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 compte SMTP envoie un e-mail à votre serveur Mail Exchange (MX) principal à partir de l'adresse e-mail de votre instance de instance@service-now.com.
  - Un compte POP3 reçoit un e-mail envoyé à l'adresse e-mail de votre instance instance@service-now.com.
- Fonctionnalités de haute disponibilité des centres de ServiceNow données.
- Détection de spam pour les e-mails entrants.

Les administrateurs qui souhaitent utiliser les services de messagerie de base peuvent le faire en activant les propriétés d'e-mail pour l'envoi et la réception d'e-mails.

Activer l'e-mail de base

Activer l'utilisation ServiceNow de base de la messagerie : serveurs et comptes de messagerie fournis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**.
2. Configurez ces propriétés d'e-mail, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Descriptions des propriétés d'e-mail

Section Propriétés	Étiquette	Propriété système	Paramètre requis
Configuration des messages sortants	Envoi d'e-mail activé	glide.email.smtp.active	Oui
Configuration des messages entrants	Réception d'e-mail activée	glide.email.read.active	Oui

Configuration avancée de l'e-mail

Avec une configuration de messagerie avancée, vous pouvez utiliser votre propre serveur SMTP, votre serveur POP3 ou les deux.

La mise en place de votre propre environnement de messagerie peut être utile si vous souhaitez utiliser les aspects de filtrage, de conservation ou de conformité existants de votre architecture de messagerie interne. Vous pouvez configurer l'e-mail de plusieurs façons :

- Utilisez votre propre serveur SMTP pour transférer les e-mails vers les ServiceNow serveurs.
- Utilisez votre propre serveur SMTP pour envoyer des e-mails.
- Utilisez votre propre serveur POP3 pour recevoir des e-mails.
- Utilisez vos propres serveurs SMTP et POP3 pour envoyer et recevoir des e-mails.
- Utilisez un serveur SMTP compatible OAuth 2.0 pour envoyer des e-mails à partir d'un service tiers.
- Utilisez un serveur IMAP compatible OAuth 2.0 pour recevoir des e-mails d'un service tiers.

Les procédures suivantes supposent que vous avez activé les propriétés d'e-mail de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l’utilisation de votre propre serveur SMTP

Activez l’utilisation de votre propre serveur SMTP afin de pouvoir tirer parti des aspects de filtrage, de conservation ou de conformité existants de votre propre serveur SMTP tout en utilisant le ServiceNow serveur POP3.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Serveur de messagerie requis : SMTP
- Propriétés de base de l’e-mail : activé

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

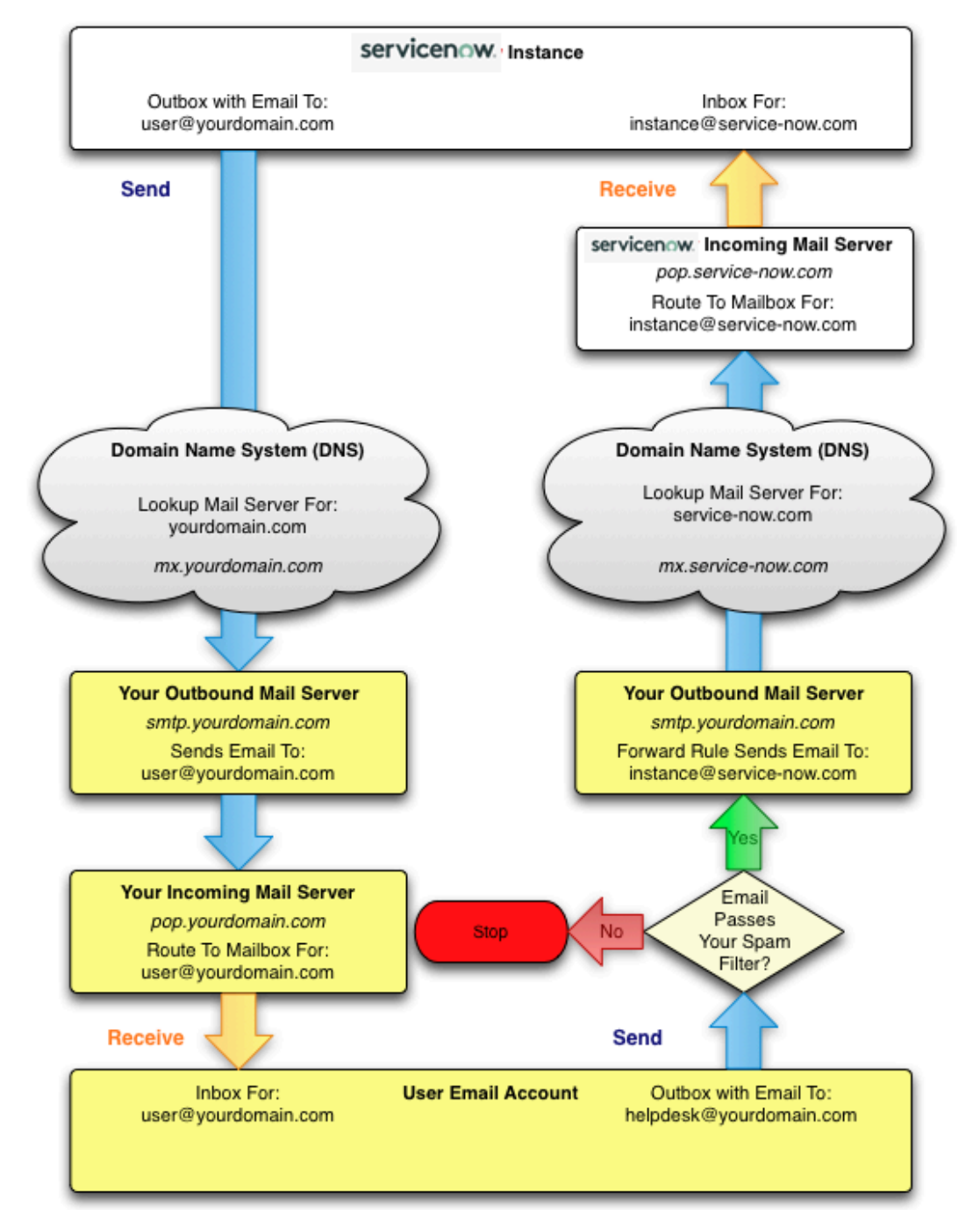
Vous pouvez combiner votre propre architecture de messagerie interne avec l’architecture de messagerie pour gérer les ServiceNow e-mails. Le diagramme suivant montre comment utiliser votre propre serveur SMTP en même temps que le ServiceNow serveur POP3.

Remarque :
Ne prend en charge qu’un seul compte SMTP actif à la fois (pour les e-mails sortants).

Traduction automatique

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

Envoi d'e-mails à l'aide de votre propre serveur SMTP

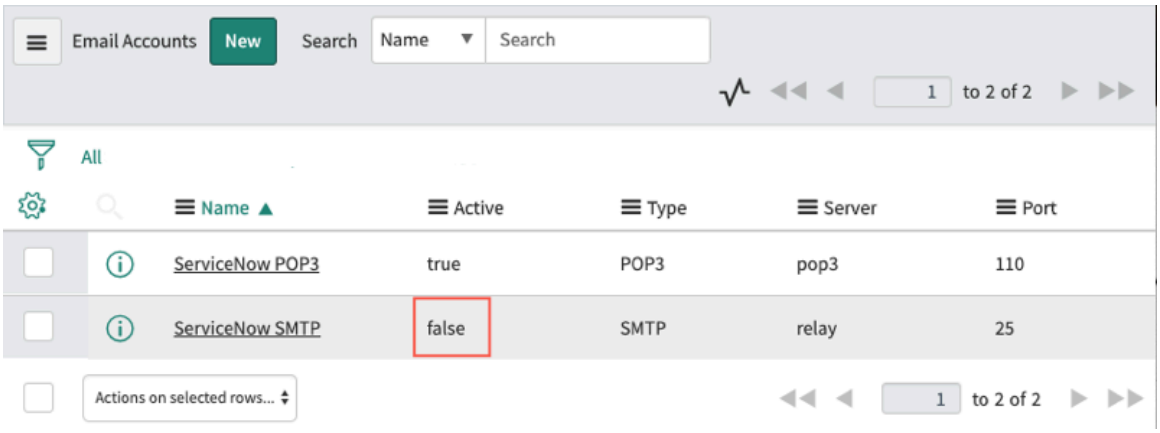


Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
   Le système affiche la liste des comptes de messagerie disponibles.
2. Recherchez l'enregistrement **pour ServiceNow SMTP** et remplacez **Actif** par **faux**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Nouveau**.
4. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur SMTP dont le **type** est **SMTP**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	Type de serveur de messagerie.
Authentification	Type d'authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ○ --Aucun-- ○ Mot de passe ○ OAUTH ○ OAuth 2.0
Serveur	Serveur distant auquel ce compte se connecte. Pour activer un serveur pour une installation locale, saisissez l'adresse complète (FQDN) du nœud (par exemple, `node.customerdomain`).
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur ou ID servant à authentifier une adresse e-mail.
Mot de passe	Mot de passe lorsque le type **d'authentification** est **Mot de passe**.
Sécurité de la connexion	Type de connexion sécurisée. Choisissez un paramètre : **Aucun** Aucun protocole sécurisé n'est utilisé. **STARTTLS** Met à niveau une connexion non sécurisée vers une connexion sécurisée à l'aide du protocole 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.

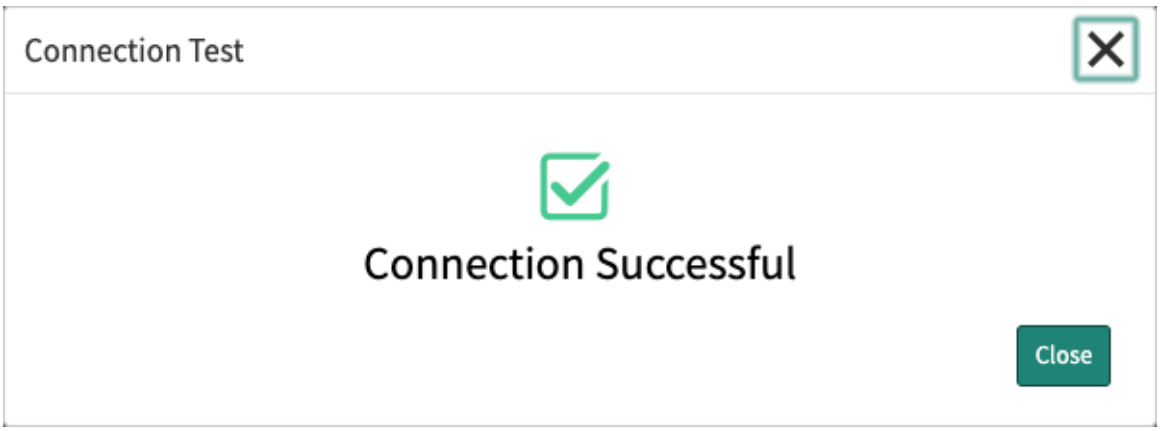
Champ	Description
	chiffrement SSL/TLS, si votre serveur de messagerie prend en charge TLS. **SSL/TLS** Connectez-vous à un port crypté SSL/TLS pour sécuriser la connexion. Les e-mails sont chiffrés entre l'instance ServiceNow et votre serveur de messagerie. **⚠ Avertissement :** La sélection d'un protocole moins sécurisé comme **STARTTLS** ou **None** peut exposer vos données. Pour mieux assurer la sécurité des données dans votre serveur de messagerie, sélectionnez **SSL/TLS.**
Port	Port TCP de connexion.
Filtre d'adresse du système	Filtre d'adresse système à appliquer au compte de messagerie. Si ce champ est laissé vide, le système utilise le filtre d'adresse système par défaut pour les e-mails entrants ou sortants. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'adresse du système.
Actif	Option pour activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur de la mise en service de ce compte par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n'est pas sélectionnée.
Activer la journalisation du débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez passer en revue les journaux de nœud en accédant à **Journaux système** > **Utilités** > **Navigateur de fichier journal de nœud**. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l'envoi d'e-mails.

6. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Test de la connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le compte de messagerie est valide, le système renvoie un message de réussite.



Que faire ensuite

Configurez le serveur SMTP dans votre architecture de messagerie interne pour transférer les e-mails de l'adresse e-mail personnalisée vers l'adresse e-mail de l'instance. Implémentez un filtre anti-spam sur l'adresse e-mail personnalisée.

Information associée

Créer un compte de messagerie

Activer l'utilisation de votre propre serveur POP3

Vous pouvez utiliser votre propre serveur POP3 pour stocker et recevoir des e-mails pour l'instance.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Serveur de messagerie requis : POP3
- Propriétés de base de l'e-mail : activé

Procédure

1. Sur votre serveur POP3, créez une boîte de réception pour votre instance qui dispose d'une adresse e-mail personnalisée.
   Par exemple, créez une boîte de réception pour service-desk@company.com.
2. Accédez à la **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
   Le système affiche la liste des comptes de messagerie disponibles.
3. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez pas recevoir l'e-mail envoyé dans la boîte aux lettres instance@service-now.com, recherchez l'enregistrement pour **ServiceNow POP3** et remplacez **Actif** par **faux**.
   Une instance peut recevoir des e-mails de plusieurs comptes POP3 en même temps. Laisser le compte **ServiceNow POP3** actif permet à l'instance de recevoir des e-mails envoyés à l'adresse e-mail par défaut.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche un formulaire Compte de messagerie vide.
5. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur POP3 dont le **type** est **POP3**.
6. 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.

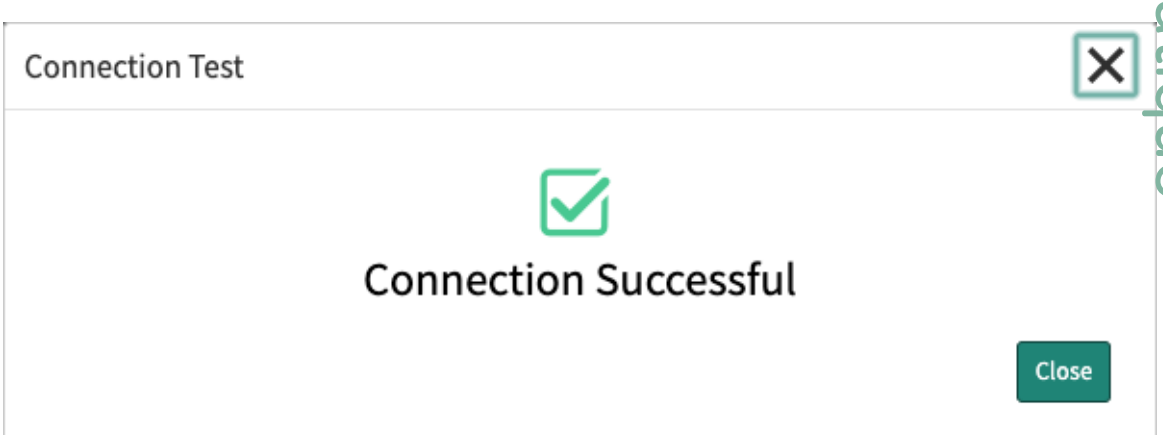
Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	Type de serveur de messagerie.
Authentification	Type d’authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l’une des options suivantes : ○ --Aucun-- ○ Mot de passe ○ OAUTH ○ OAuth 2.0
Serveur	Serveur distant auquel ce compte se connecte. Pour activer un serveur pour une installation sur site, saisissez l’adresse complète (FQDN) du nœud (par exemple, node.customerdomain).
Nom d'utilisateur	Nom d’utilisateur ou ID servant à authentifier une adresse e-mail.
Mot de passe	Mot de passe lorsque le type **d’authentification** est **Mot de passe**.
Sécurité de la connexion	Type de connexion sécurisée. Choisissez un paramètre : **Aucun** Aucun protocole sécurisé n’est utilisé. **STARTTLS** Met à niveau une connexion non sécurisée vers une connexion sécurisée à l’aide du protocole de chiffrement SSL/TLS, si votre serveur de messagerie prend en charge TLS. **SSL/TLS** Connectez-vous à un port crypté SSL/TLS pour sécuriser la connexion. Les e-mails sont chiffrés entre l’instance ServiceNow et votre serveur de messagerie. ⚠ **Avertissement :** La sélection d’un protocole moins sécurisé comme **STARTTLS** ou **None** peut exposer vos données. Pour mieux assurer la sécurité des données dans votre serveur de messagerie, sélectionnez **SSL/TLS.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Port	Port TCP de connexion.
Filtre d'adresse du système	Filtre d’adresse système à appliquer au compte de messagerie. Si ce champ est laissé vide, le système utilise le filtre d’adresse système par défaut pour les e-mails entrants ou sortants. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'adresse du système.
Actif	Option pour activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur de la mise en service de ce compte par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n’est pas sélectionnée.
Activer la journalisation du débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez passer en revue les journaux de nœud en accédant à **Journaux système** > **Utilités** > **Navigateur de fichier journal de nœud**. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l’envoi d’e-mails.

7. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Test de la connexion**.
   Si le compte de messagerie est valide, le système renvoie un message de réussite.

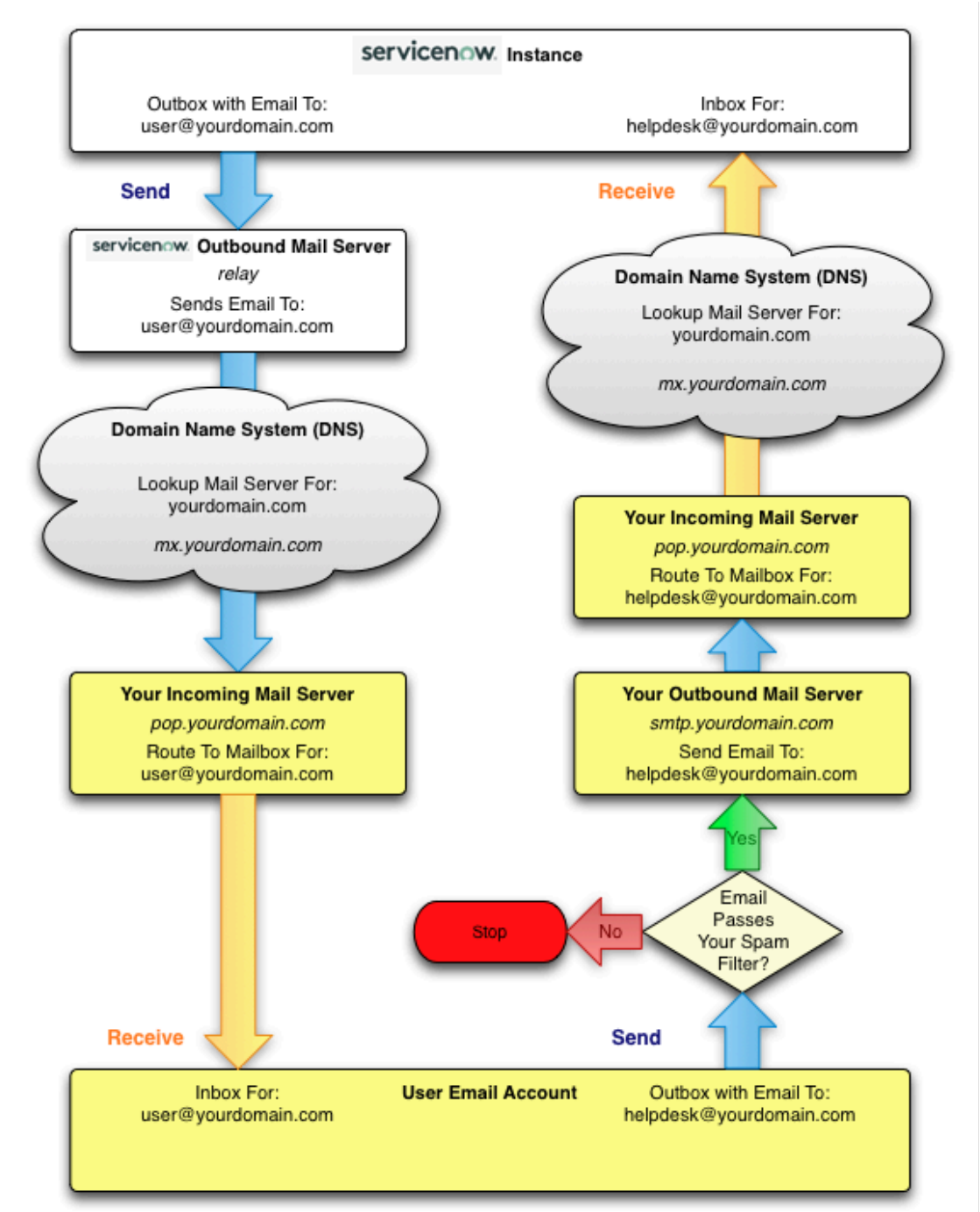


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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:

Recevoir des e-mails à l'aide de votre propre serveur POP3



Traduction automatique

Activer l'utilisation de vos propres serveurs SMTP et POP3

Vous pouvez utiliser vos propres serveurs SMTP et POP3 pour envoyer des e-mails à partir de l'instance et pour stocker et recevoir des e-mails pour l'instance.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Serveurs de messagerie requis :

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

- SMTP
- POP3

- Propriétés de base de l'e-mail : activé

Procédure

1. Sur votre serveur POP3, créez une boîte aux lettres pour votre instance.
   Par exemple, créez une boîte de réception pour `service-desk@company.com`.
2. Accédez à la **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
   Le système affiche la liste des comptes de messagerie disponibles.
3. Recherchez l'enregistrement **pour ServiceNow SMTP** et remplacez **Actif** par **faux**.
4. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez pas recevoir d'e-mails envoyés à la boîte aux lettres instance@service-now.com, recherchez l'enregistrement pour **ServiceNow POP3** et remplacez **Actif** par **faux**.
   Une instance peut recevoir des e-mails de plusieurs comptes POP3 en même temps. Si vous laissez le compte**ServiceNow POP3** actif, cela signifie que l'instance reçoit un e-mail envoyé à son adresse e-mail par défaut.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche un formulaire de compte de messagerie vide.
6. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur SMTP dont le **type** est **SMTP**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	Type de serveur de messagerie.
Authentification	Type d'authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ○ –-Aucun-- ○ Mot de passe ○ OAUTH ○ OAuth 2.0
Serveur	Serveur distant auquel ce compte se connecte. Pour activer un serveur pour une installation sur site, saisissez l'adresse complète (FQDN) du nœud (par exemple, `node.customerdomain`).
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur ou ID servant à authentifier une adresse e-mail.
Mot de passe	Mot de passe lorsque le type **d'authentification** est **Mot de passe**.
Sécurité de la connexion	Type de connexion sécurisée. Choisissez un paramètre : **Aucun**

Traduction automatique

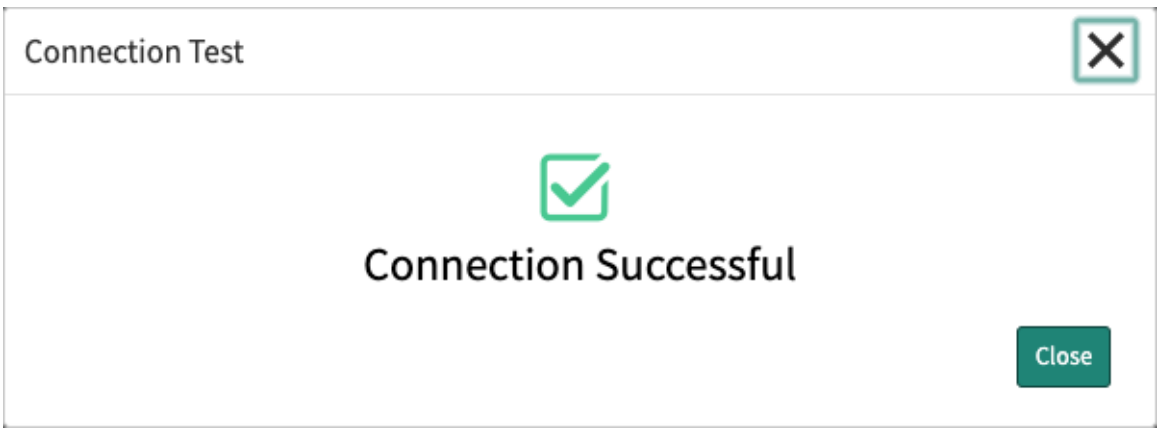
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Aucun protocole sécurisé n'est utilisé. **STARTTLS** Met à niveau une connexion non sécurisée vers une connexion sécurisée à l'aide du protocole de chiffrement SSL/TLS, si votre serveur de messagerie prend en charge TLS. **SSL/TLS** Connectez-vous à un port crypté SSL/TLS pour sécuriser la connexion. Les e-mails sont chiffrés entre l'instance ServiceNow et votre serveur de messagerie. **⚠ Avertissement :** La sélection d'un protocole moins sécurisé comme **STARTTLS** ou **None** peut exposer vos données. Pour mieux assurer la sécurité des données dans votre serveur de messagerie, sélectionnez **SSL/TLS.**
Port	Port TCP de connexion.
Filtre d'adresse du système	Filtre d'adresse système à appliquer au compte de messagerie. Si ce champ est laissé vide, le système utilise le filtre d'adresse système par défaut pour les e-mails entrants ou sortants. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'adresse du système.
Actif	Option pour activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur de la mise en service de ce compte par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n'est pas sélectionnée.
Activer la journalisation du débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez passer en revue les journaux de nœud en accédant à **Journaux système** > **Utilités** > **Navigateur de fichier journal de nœud**. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l'envoi d'e-mails.

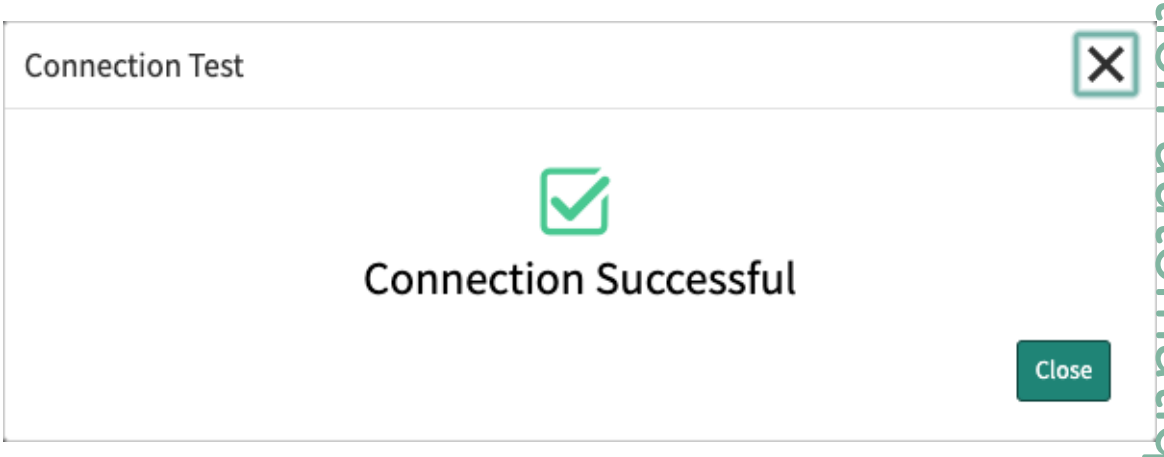
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Liens connexes**, cliquez sur **Test de la connexion**.
   Si le compte de messagerie est valide, le système renvoie un message de réussite.



9. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche un formulaire de compte de messagerie vide.
10. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur POP3 dont le **type** est **POP3**.
11. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Test de la connexion**.
    Si le compte de messagerie est valide, le système renvoie un message de réussite.

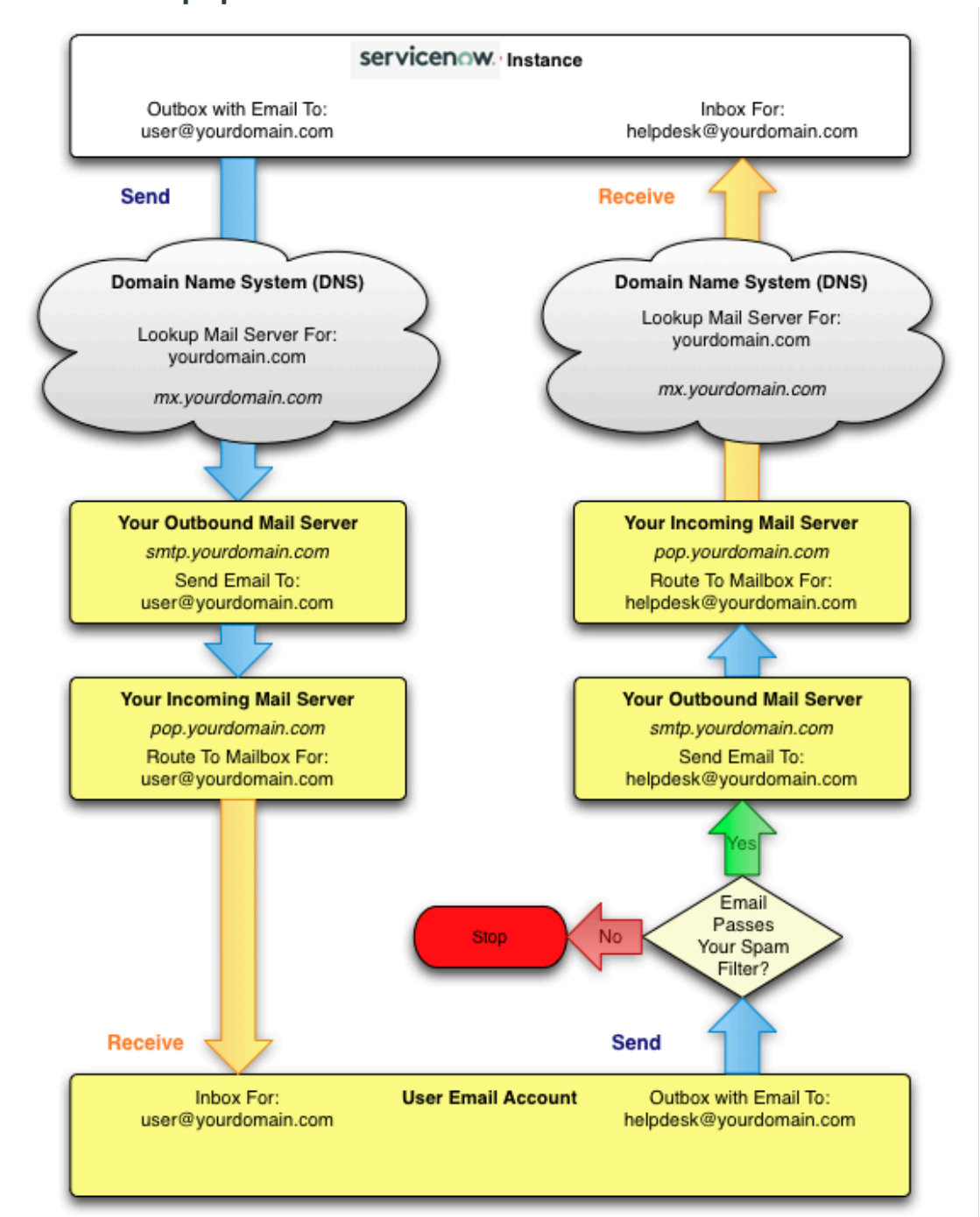


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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:

Utilisation de vos propres serveurs SMTP et POP3



Traduction automatique

Gestion des rebonds d'e-mails

Empêchez l'envoi d'e-mails à des adresses connues pour générer des rebonds en les surveillant et en les filtrant lors de l'envoi d'e-mails.

Rebond d'e-mail

Un rebond d'e-mail signifie la non-livraison de votre e-mail selon RFC3464. Lorsqu'un e-mail est rejeté, l'expéditeur reçoit un e-mail d'état de livraison contenant le motif du rejet et le code d'état associé. Pour plus d'informations sur ces codes d'état, consultez Codes d'état.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 adresse e-mail est bloquée lorsqu'elle a atteint un certain seuil d'e-mails rejetés. Le nombre par défaut pour bloquer les adresses e-mail rebondies est de 10.

Code d'état

La syntaxe des codes d'état est définie comme suit :

```
status-code = class "." subject "." detail

    class = "2"/"4"/"5"

    subject = 1*3digit

    detail = 1*3digit
```

Le premier sous-code indique si la tentative de livraison a réussi. Le deuxième sous-code indique la source probable d'éventuelles anomalies de livraison. Le troisième sous-code indique une condition d'erreur précise.

Example: Codes d'état

Code 5.1.1

Code	Résumé	Description
5.1.1	Mauvaise adresse de la boîte aux lettres de destination	La boîte de réception spécifiée dans l'adresse n'existe pas. Pour les noms d'e-mail, cela signifie que la partie de l'adresse à gauche du signe « @ » n'est pas valide.

Les codes d'état de blocage par défaut pour le rebond des e-mails sont 5.0.*, 5.1.* et 5.7.*, où les astérisques (*) peuvent être n'importe quel nombre de la série en fonction de la spécification du code d'état.

Information associée

Configurer l'état de l'adresse e-mail de rebond

Vérifier l'état des adresses e-mail rebondies

Configurer l'état de l'adresse e-mail de rebond

Configurez l'état d'une adresse e-mail rejetée en fonction du type, de la classe, de l'objet et des détails.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les codes d'état et les explications des composants, voir Codes d'état RFC. .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Statut de l'adresse e-mail de rebond**.
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. Sélectionnez **Type** et entrez la **classe**, le **sujet** et le **détail**.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Vérifier l'état des adresses e-mail rebondies

Authentification par e-mail OAuth

OAuth permet à votre instance de recevoir et d'envoyer des e-mails via un compte de messagerie tiers.

OAuth (Open Authentication) est une norme ouverte d'autorisation qui fournit aux administrateurs une méthode d'autorisation lors de la connexion aux serveurs IMAP entrants et SMTP sortants. OAuth permet à une instance de recevoir et d'envoyer des e-mails à partir d'un compte tiers, tel que Gmail, sans avoir à saisir les informations d'identification de ce compte.

L'implémentation d'OAuth 2.0 exige que vous obteniez un jeton d'accès et d'actualisation auprès de votre fournisseur de messagerie tiers pour chaque compte de messagerie tiers. Les jetons sont automatiquement enregistrés dans la base de données de l'instance. Ils autorisent toutes les communications par e-mail entre l'instance et le compte tiers autorisé. Une tâche planifiée vérifie régulièrement si les jetons d'accès à la messagerie sont valides. Si le jeton d'accès n'est pas valide, mais que le jeton d'actualisation l'est, l'instance régénère automatiquement un nouveau jeton d'accès.

La prise en charge d'OAuth 2.0 est disponible à partir de la version Geneva. L'implémentation OAuth prend uniquement en charge les comptes IMAP et SMTP. POP3 n'est pas pris en charge. OAuth 1.0 n'est plus pris en charge.

Remarque :
Les comptes de messagerie des clients configurés pour utiliser l'authentification OAuth 1.0 avec Gmail cessent de fonctionner depuis le 20 avril 2015. Consultez KB0546976 pour plus d'informations.

L'activation du module d'extension E-mail - La prise en charge OAuth pour IMAP et SMTP vous permet d'utiliser OAuth avec le courrier électronique. Si vous effectuez une mise à niveau vers Geneva ou des instances ultérieures et que vous utilisez déjà OAuth 1.0, activez à nouveau le module d'extension.

Remarque :
Pour configurer des comptes de messagerie SMTP et IMAP avec Microsoft Office 365 OAuth 2.0, consultez KB0816072 .

Consultez le didacticiel REST sortant avec le profil OAuth 2.0 - Intégration à l'API Google Contacts pour obtenir un exemple d'utilisation d'un profil OAuth 2.0 pour authentifier un message REST sortant avec Google afin de récupérer des informations de contact. Consultez également OAuth 2.0 pour en savoir plus sur la prise en charge d'OAuth 2.0 dans l'instance.

Activer le module d'extension d'authentification des e-mails OAuth

Vous pouvez activer le module d'extension Email :OAuth pour IMAP Microsoft Graph (Receiving) et SMTP (com.glide.email.oauth) si Notifications vous disposez du rôle admin.

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

Les éléments suivants sont installés avec Email :Prise en charge OAuth pour IMAP Microsoft Graph (réception) et SMTP :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le plug-in Email :OAuth pour IMAP Microsoft Graph (Receiving) et SMTP (com.glide.email.oauth) 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>.

Activer OAuth 2.0 pour les e-mails

La configuration d'OAuth 2.0 pour la messagerie nécessite l'obtention de jetons d'accès et d'actualisation auprès de votre fournisseur de messagerie.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Module d'extension requis : e-mail : prise en charge OAuth pour IMAP et SMTP

Procédure

1. Connectez-vous à votre compte de messagerie tiers, tel que Gmail, et activez OAuth 2.0.
2. Obtenez les informations suivantes à partir de votre compte de messagerie tiers :
   - ID client
   - Secret client
   - URL d'autorisation
   - URL de jeton
   - URL de redirection
   - URL de révocation du jeton
3. Accédez à la **OAuth système** > **Registre d'application**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Cliquez sur **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers** pour créer un enregistrement de registre d'application utilisé par e-mail.
6. Utilisez les informations que vous avez obtenues à partir de votre compte de messagerie tiers pour renseigner les champs du formulaire.
   Reportez-vous à la section Utiliser un fournisseur OAuth tiers pour obtenir des instructions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez l'enregistrement du registre d'application OAuth et ses enregistrements associés, Profil de l'entité OAuth et Périmètre de l'entité OAuth.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Accédez à la **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.

   Remarque :
   Les informations sur la sécurité des ports et des connexions sont fournies par le fournisseur.

   Le système affiche la liste des comptes de messagerie disponibles.
10. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez pas recevoir d'e-mails envoyés à l'adresse e-mail de l'instance par défaut, recherchez l'enregistrement **pour ServiceNow POP3** et remplacez **Actif** par **faux**.
    Le système peut recevoir des e-mails à partir de plusieurs comptes de messagerie POP3 et IMAP.
11. Recherchez les enregistrements pour **SMTP ServiceNow** et remplacez **Actif** par **faux**.
12. Cliquez sur **Nouveau**.
13. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur SMTP OAuth 2.0 dont le **type** est **SMTP**.
14. Pour **Authentication**, sélectionnez **OAuth 2.0**.
15. Pour **Profil OAuth**, sélectionnez l'enregistrement du registre d'application que vous avez créé.
16. Cliquez sur **Autoriser l'accès au compte de messagerie** pour obtenir les jetons d'accès et d'actualisation.

    Une autre fenêtre de navigateur s'ouvre pour vous demander d'autoriser l'accès au compte sur le compte de messagerie tiers.
17. Autorisez l'accès.

    Une fois l'autorisation réussie et les jetons enregistrés dans l'instance, le bouton **Autoriser l'accès au compte de messagerie** n'apparaît plus sur le formulaire Compte de messagerie.
18. Cliquez sur **Nouveau**.
19. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur IMAP OAuth 2.0 dont le **type** est **IMAP.**
    Utilisez les mêmes paramètres **d'authentification** et de **profil OAuth** que le compte de messagerie SMTP OAuth.

Filtres d'adresse du système

Empêchez votre système de communiquer avec des domaines et des adresses e-mail non approuvés.

Les filtres d'adresse système contrôlent qui peut communiquer avec votre instance par e-mail. Vous pouvez améliorer la sécurité des e-mails en filtrant les domaines et les adresses e-mail que vous trouvez suspects.

Par exemple, vous pouvez identifier `example.com` comme un domaine suspect. Vous pouvez arrêter de recevoir des e-mails de `example.com` en spécifiant le domaine dans un filtre d'adresse système. Vous pouvez également utiliser un autre filtre d'adresse système pour empêcher votre système d'envoyer des e-mails à `example.com`.

Il existe deux types de filtres d'adresse système :

Sortant

Traduction automatique

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

Contrôle les domaines et les adresses e-mail qui peuvent recevoir des e-mails de votre instance.

Entrant

Contrôle les domaines et les adresses e-mail qui peuvent envoyer des e-mails à votre instance.

Lors de la configuration des filtres d'adresse système, vous pouvez créer un filtre sortant par défaut et un filtre entrant par défaut. Un filtre sortant par défaut s'applique automatiquement à tous les comptes de messagerie SMTP actifs. Un filtre entrant par défaut s'applique automatiquement à tous les comptes de messagerie IMAP ou POP3 actifs.

Pour contrôler les expéditeurs et les destinataires d'un compte de messagerie spécifique, créez un filtre différent de celui par défaut, puis appliquez-le au compte.

Avant la configuration

Avant de configurer des filtres d'adresse système, envisagez de procéder comme suit :

- Surveillez vos e-mails pour identifier les domaines et adresses e-mail suspects.

  À l'aide du Centre de sécurité de l'instance, vous pouvez surveiller les mesures des e-mails entrants bloqués et autorisés pour votre instance. Pour plus d'informations, consultez Désigner des domaines de messagerie non approuvés et approuvés.

- Désignez une personne pour configurer les filtres d'adresse du système en lui attribuant le rôle email_account_admin.

Configuration des filtres d'adresse système

Pour configurer des filtres d'adresse système pour votre instance, procédez comme suit :

1. Définir des filtres d'adresse e-mail

   Spécifiez quels domaines et adresses e-mail sont autorisés ou interdits.

2. Créer un filtre d'adresse système

   Définissez comment les filtres d'adresse de messagerie s'appliquent aux e-mails entrants et sortants.

Étapes suivantes

Après avoir configuré les filtres d'adresse système, configurez les filtres d'e-mail pour ajouter une couche de sécurité. Les filtres d'e-mail vous permettent d'ignorer un e-mail entrant ou de le déplacer vers une boîte aux lettres particulière. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres d'e-mail, reportez-vous à Filtres d'e-mail.

Définir des filtres d'adresse e-mail

Spécifiez quels domaines et adresses e-mail sont autorisés ou interdits.

Avant de commencer

Rôle requis : email_account_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier deux types de filtres d'adresse e-mail :

- Liste d'autorisation : liste des domaines et des adresses e-mail autorisés
- Liste de refus : liste des domaines et des adresses e-mail non autorisés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 spécifier des exceptions aux domaines et aux adresses e-mail autorisés ou non autorisés.

Procédure

1. Accédez à la **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Filtres d'adresse e-mail**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez le **nom** du filtre d'adresse.
3. Sélectionnez le **type** de filtre :
   - Liste d'autorisation : autorise tous les domaines spécifiés. Tous les autres domaines ne sont pas autorisés.
   - Liste de refus : interdisez tous les domaines spécifiés. Tous les domaines qui ne correspondent pas aux domaines de la liste refusée sont autorisés.
4. Dans le champ **Domaines** :

   a. Cliquez sur l'icône de verrou pour la déverrouiller et accéder aux domaines contrôlés par ce filtre.

   b. Sélectionnez un domaine existant ou entrez un nouveau domaine :

   - Si le **type de** filtre est Liste d'autorisation, cliquez sur l'icône Rechercher. Sélectionnez les domaines pour lesquels toutes les adresses e-mail sont autorisées. Pour ajouter un nouveau domaine, cliquez sur **Nouveau**, saisissez le **domaine**, puis cliquez sur **Soumettre**.
   - Si le **type de** filtre est Liste de refus, cliquez sur l'icône Rechercher. Sélectionnez les domaines pour lesquels toutes les adresses e-mail sont interdites. Pour ajouter un nouveau domaine, cliquez sur **Nouveau**, saisissez le **domaine**, puis cliquez sur **Soumettre**.

   Remarque :
   Vous pouvez spécifier un caractère générique (*) dans le nom de domaine, par exemple`*.com`. Si vous créez une configuration d'e-mail comportant plusieurs filtres d'adresses e-mail, tous les filtres évaluent les adresses e-mail données. Les filtres déterminent si les adresses sont valides et si le message peut être envoyé en tant qu'e-mail sortant.

   Par défaut, le nombre maximal de domaines que vous pouvez associer à un filtre d'adresse e-mail est 100. Vous pouvez reconfigurer cette limite en définissant la *`glide.email_address_filter.max_domains`* propriété.

   c. Cliquez sur l'icône de verrouillage pour verrouiller le champ **Domaines** .

5. Spécifiez toutes les adresses e-mail qui sont des **exceptions** aux domaines spécifiés à l'étape 4.

   a. Cliquez sur l'icône de verrouillage pour ouvrir la table Exceptions de filtre d'adresse e-mail [sys_email_address_filt_except].

   b. Cliquez sur l'icône Rechercher pour choisir une adresse e-mail existante.

   c. Pour ajouter une nouvelle adresse e-mail, cliquez sur **Nouveau**, saisissez l'exception d'adresse e-mail, puis cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 spécifier un caractère générique (*) dans une exception d'adresse e-mail.

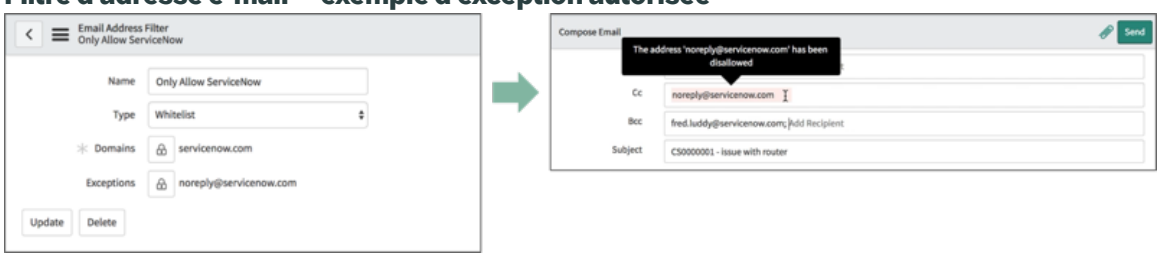
Par défaut, le nombre maximal d'exceptions que vous pouvez associer à un filtre d'adresse e-mail est 1 000. Vous pouvez reconfigurer cette limite en définissant la *glide.email_address_filter.max_exceptions* propriété.

d. Cliquez sur l'icône de verrou pour verrouiller le champ **Exceptions** .
L'exception est ajoutée à la table Exceptions de filtre d'adresse e-mail [sys_email_address_filt_except].

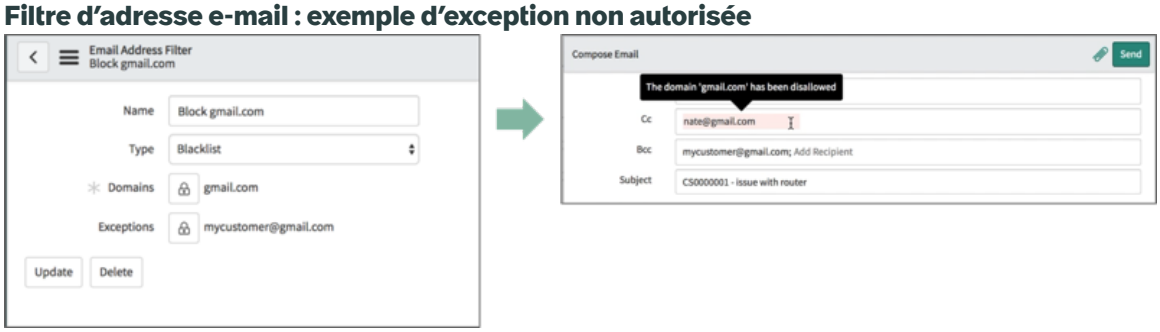
6. Cliquez sur **Envoyer**.
Le filtre d'adresse e-mail est ajouté à la table Filtres d'adresse e-mail [sys_email_address_filter].

Example:

Filtre d'adresse e-mail — exemple d'exception autorisée



Filtre d'adresse e-mail : exemple d'exception non autorisée



Que faire ensuite

Appliquez les filtres d'adresse e-mail à un filtre d'adresse système. Pour plus d'informations, consultez Créer un filtre d'adresse système.

Lecture des e-mails à l'aide de Microsoft Graph

Utilisez Microsoft Graph des points de terminaison pour lire les e-mails à partir de Microsoft Exchange Online.

Utilisation Microsoft de Graph avec ServiceNow

En plus des normes IMAP, SMTP et POP3, le prend en charge Microsoft Graph en tant que type d'e-mailNow Platform.

Les administrateurs de compte de messagerie, c'est-à-dire les utilisateurs dotés du rôle email_account_admin, peuvent configurer Now Platform pour lire les e-mails à partir d'un locataire Exchange Online à l'aide de Microsoft points de terminaison Graph en s'authentifiant avec un ID client et un secret client ou avec des certificats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’analyse antispam et anti-malware est gérée par compte et non ServiceNowpar Microsoft Graph .

Dans le formulaire **Compte de messagerie** , sélectionnez **Microsoft Graph (Recevoir)** dans le champ **Type** .

Activer l’e-mail : prise en charge du traitement des e-mails par Microsoft Graph API

Vous pouvez activer le module d’extension E-mail - Prise en charge du traitement des e-mails par Microsoft Graph API (glide.email.graph) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension E-mail - Prise en charge du traitement des e-mails par Microsoft Graph API (glide.email.graph) 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>.

Configurer un profil OAuth pour utiliser un ID client et un secret pour la génération de jetons

Configurez un profil OAuth à l’aide d’un ID client et d’un secret client pour créer un compte de messagerie à utiliser Microsoft Graph (recevoir) dans votre type de compte de messagerie.

Avant de commencer
Créez un compte Microsoft Azure pour configurer le profil OAuth.

Effectuez les étapes de configuration à l’aide de votre Microsoft Azure compte de développeur. Consultez la documentation du produit Microsoft Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d’applications personnalisées.

Rôle requis : admin et Microsoft Azure administrateur du portail

Procédure

1. Connectez-vous au portail d’inscription avec les Microsoft Azure informations d’identification de votre organisation.
   Pour plus d’informations, consultez la documentation du portail d’inscription Microsoft Azure.
2. Enregistrez une nouvelle application personnalisée en renseignant le nom de l’application, le type de compte pris en charge et l’URI de redirection, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Entrez l’URI de redirection au format suivant : https://<instance>/oauth_redirect.do.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 vue d’ensemble des informations de base de l’application s’affiche.

3. Copiez l’ID client dans un fichier texte.
   Vous utiliserez cet ID et la valeur de secret client générée dans les étapes suivantes pour inscrire l’application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. Vous utilisez l’ID d’application comme ID client lorsque vous connectez l’application à votre instance.
4. Activez l’autorisation **Mail.ReadWrite** .
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d’API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Sélectionnez la Microsoft Graph vignette.
   d. Sélectionnez **Autorisations d’application**.
   e. Dans le champ **Sélectionner les autorisations** , entrez Mail.ReadWrite.
   f. Cochez la case **Mail.ReadWrite** .
   g. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
5. Sélectionnez **Accorder le consentement de l’administrateur pour <nom de votre organisation>**.
6. Sélectionnez **Oui** pour confirmer.
7. Ajoutez un secret client.
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Sélectionnez **Nouveau secret client**.
   c. Fournissez une description et une date d’expiration, puis sélectionnez **Ajouter**.
8. Copiez la valeur (valeur secrète) dans un fichier texte.
9. Accédez à la **Vue d'ensemble** > **Points de terminaison** et copiez le **point de terminaison de jeton OAuth 2.0 (v2)** dans un fichier texte.

Enregistrer une application en tant que fournisseur OAuth

Utilisez les informations générées pendant Microsoft Azure la configuration du compte pour enregistrer une application en tant que fournisseur OAuth.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur **l’écran Quel type d’application OAuth** , sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Valeur requise
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon 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.

Champ	Valeur requise
ID client	ID de l'application que vous avez créée en Microsoft Azure.
Secret client	Le secret client que vous avez généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure. **Remarque :** Lors de l'utilisation de certificats, le **secret client** est une valeur factice.
Script de l'API OAuth	Nom du script de l'API OAuth. Pour plus d'informations, consultez Script d'API OAuth. **Remarque :** Cela n'est requis que lors de l'utilisation de certificats.
Type d'accord par défaut	Informations d'identification du client.
URL de jeton	URL de jeton copiée après la configuration du Microsoft Azure compte.
URL de redirection	`https://<instance>./oauth_redirect.do` **Remarque :** Cette URL doit être identique à l'URL dans Microsoft Azure.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Un enregistrement de profil d'entité OAuth est créé.
6. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, ajoutez des périmètres pour qu'ils correspondent aux autorisations que vous avez définies lors de la configuration de l'application.
7. Sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.
8. Entrez `Default` comme nom et `.default` comme périmètre OAuth.
9. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
10. Dans la liste incorporée Profils des entités OAuth, sélectionnez le profil créé par défaut.
11. Dans la liste incorporée Périmètres des entités OAuth, ajoutez une nouvelle ligne et sélectionnez le périmètre **par défaut** .
12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Créer un compte e-mail pour Microsoft Graph (recevoir) à l'aide du profil OAuth.

Configurer un profil OAuth pour utiliser des certificats pour l'authentification avec Microsoft Azure

Configurez un profil d'application OAuth pour vous authentifier à l'aide de certificats.

Avant de commencer

Créez un compte Microsoft Azure pour configurer le profil OAuth.

Effectuez les étapes de configuration à l'aide de votre Microsoft Azure compte de développeur. Consultez la documentation du produit Microsoft Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : admin et Microsoft Azure administrateur du portail

Procédure

1. Connectez-vous au profil d'inscription avec les Microsoft Azure informations d'identification de votre organisation.
   Pour plus d'informations, consultez la documentation du portail d'inscription Microsoft Azure.
2. Pour enregistrer une nouvelle application personnalisée, renseignez le nom de l'application, le type de compte pris en charge et l'URL de redirection, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Saisissez l'URL de redirection au format suivant : `https://<instance>/oauth_redirect.do`.

   Une vue d'ensemble des informations de base de l'application s'affiche.
3. Copiez l'ID client dans un fichier texte.
   Vous utiliserez cet ID et la valeur secrète générée au cours des étapes suivantes pour inscrire l'application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. Vous utilisez l'ID d'application comme ID client lorsque vous connectez l'application à ServiceNow.
4. Activez l'autorisation **Mail.ReadWrite** .
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Cliquez sur la mosaïque Microsoft Graph.
   d. Sélectionnez **Autorisations d'application**.
   e. Dans le champ **Sélectionner les autorisations** , entrez Mail.ReadWrite.
   f. Cochez la case **Mail.ReadWrite** .
   g. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
5. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour <nom de votre organisation>**.
6. Sélectionnez **Oui** pour confirmer.
7. Télécharger le certificat
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Sélectionnez **Télécharger le certificat**.
   c. Fournissez une description, une date de début et une date d'expiration, et téléchargez le certificat.
8. Copiez l'ID client et l'ID de répertoire dans un fichier texte.
9. Accédez à la **Vue d'ensemble** > **Points de terminaison** et copiez le **point de terminaison de jeton OAuth 2.0 (v2)** dans un fichier texte.

Que faire ensuite

Configurer un fournisseur JWT

Configurer un fournisseur JWT

Configurez un fournisseur JWT sur le Now Platform pour configurer un profil d'application OAuth à authentifier à l'aide de certificats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Chargez un certificat Java Key Store. Joignez un certificat JKS contenant le certificat téléchargé sur Microsoft Azure votre instance à utiliser lors de l'activation de l'authentification du client JWT. Pour plus d'informations, consultez Charger un certificat Java Key Store .

Créez une clé de signature JWT à affecter à votre certificat Java KeyStore (JKS). Pour plus d'informations, consultez Configurer une clé de signature JWT .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez un fournisseur JWT à votre ServiceNow instance et renseignez les valeurs de réclamation.

Nom de la réclamation	Valeur de réclamation
Aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Remarque :** L'ID de locataire est l'ID de répertoire copié à partir de Microsoft Azure.
Iss	ID client copié à partir de Microsoft Azure
sous-marin	ID client copié à partir de Microsoft Azure

Pour plus d'informations, consultez Créer un fournisseur JWT avec une clé de signature JWT .

2. Dans le menu d'enregistrement Fournisseur JWT, sélectionnez **Copier sys_id** et copiez l'sys_id du fournisseur JWT.

Que faire ensuite

Générer une empreinte SHA-1

Générer une empreinte SHA-1

Générez une empreinte SHA-1 à l'aide de l'sys_id du fournisseur JWT et de l'sys_id et de l'alias du certificat JKS à ajouter au script GraphCertificateOAuthTemplate.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Collez le script suivant pour générer la valeur d'empreinte SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-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.

```
gs.log(thumbprint);
```

3. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Que faire ensuite

Créer un script d'API OAuth

Créer un script d'API OAuth

Créez et dupliquez un script d'API OAuth pour le registre d'application.

Avant de commencer

Générez une empreinte SHA -1. Pour en savoir plus, voir Générer une empreinte SHA-1.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Sélectionnez et ouvrez **GraphCertificateOAuthTemplate**.
3. Dupliquez le script en changeant le nom dans le champ **Nom** , sélectionnez **Insérer et rester** dans le menu d'enregistrement.

   Remarque :
   Le nom doit commencer par **OAuth**.

   Le script est copié et créé avec un nom différent.
4. Dans le script, entrez l'sys_id du fournisseur JWT et l'empreinte SHA -1.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Enregistrer une application en tant que fournisseur OAuth.

Créer un compte e-mail pour Microsoft Graph (recevoir)

Créez un compte de messagerie pour lire des e-mails à partir d'Exchange Online à l'aide Microsoft de points de Microsoft terminaison graphiques.

Avant de commencer

Rôle requis : email_account_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'analyse antispam et anti-malware est gérée par compte et non par Microsoft Graph compte ServiceNow

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
2. 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.

Formulaire Comptes de messagerie

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	Microsoft Graph (recevoir).
Authentification	OAuth 2.0 : type d'authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie.
Adresse e-mail de la boîte de réception	Adresse de la boîte de réception pour la lecture des e-mails.
Profil OAuth	Profil OAuth configuré pendant le registre d'application.
Actif	Option pour activer le compte de messagerie.
Activer la sortie de débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l'envoi d'e-mails.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Sélectionnez le lien de test de la connexion en bas de l'écran pour tester le compte.

Envoyer un e-mail à l'aide du flux d'informations d'identification du client

Utilisez le flux d'informations d'identification du client pour envoyer des e-mails à partir de Microsoft Exchange Online.

Les administrateurs de compte de messagerie, c'est-à-dire les utilisateurs dotés du rôle email_account_admin, peuvent configurer Now Platform l'envoi d'e-mails à partir d'un Microsoft Exchange Online locataire. Les administrateurs de compte de messagerie peuvent utiliser SMTP en s'authentifiant à l'aide d'un ID client et d'un secret client ou à l'aide de certificats.

Activer le module d'extension de prise en charge OAuth

Vous pouvez activer le module d'extension Email :OAuth pour IMAP Microsoft Graph (Receiving) et SMTP (com.glide.email.oauth) si Notifications vous disposez du rôle admin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Email :Prise en charge OAuth pour IMAP Microsoft Graph (réception) et SMTP :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le plug-in Email :OAuth pour IMAP Microsoft Graph (Receiving) et SMTP (com.glide.email.oauth) à l'aide des critères de filtre et de la barre 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.

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>.

Configurer le flux d'informations d'identification du client pour SMTP OAuth2 à l'aide d'un ID client et d'un secret

Configurez les comptes de messagerie sortants dans une ServiceNow instance à l'aide d'un ID client et d'un secret.

Avant de commencer

Créez un compte Microsoft Azure pour configurer un profil OAuth.

Effectuez les étapes de configuration à l'aide de votre Microsoft Azure compte de développeur. Consultez la documentation du produit Microsoft Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications personnalisées.

Rôle requis : Microsoft Azure administrateur du portail et admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'inscription avec les Microsoft Azure informations d'identification de votre organisation.
   Pour plus d'informations, consultez la Microsoft Azure documentation du portail d'inscription .
2. Enregistrez une nouvelle application personnalisée en renseignant le nom de l'application, le type de compte pris en charge et l'URL de redirection, puis sélectionnez **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Saisissez l'URL de redirection au format suivant : `https://<instance>/oauth_redirect.do`.

   Une vue d'ensemble des informations de base de l'application s'affiche.
3. Copiez l'ID client dans un fichier texte.
   Vous utiliserez cet ID client et la valeur de secret client générée au cours des étapes suivantes pour inscrire l'application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. Vous utilisez l'ID d'application comme ID client lorsque vous connectez l'application à votre instance.
4. Activez le **protocole SMTP. Autorisation SendAsApp** .
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Sélectionnez la Microsoft Office 365 vignette.
   d. Sélectionnez **Autorisations d'application**.
   e. Dans le champ **Sélectionner les autorisations** , entrez `SMTP SendAsApp`.
   f. Cochez la case **SMTP SendAsApp** .
   g. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Accorder le consentement de l'administrateur pour <nom de votre organisation>**, puis sélectionnez **Oui** pour confirmer.
6. Ajoutez un secret client.
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Sélectionnez **Nouveau secret client**.
   c. Fournissez une description et une date d'expiration, puis sélectionnez **Ajouter**.
7. Copiez la valeur (valeur secrète) dans un fichier texte.
8. Enregistrer les principaux de service pour Microsoft Exchange utiliser PowerShell.
   a. Exécutez les commandes suivantes.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

   Pour plus d'informations, consultez Authentifier une connexion SMTP à l'aide d'OAuth
   b. Enregistrez le principal de service d'une Microsoft Azure AD application en exécutant la commande suivante.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

   Important :
   Pour la valeur OBJECT_ID, accédez à **Vue d'ensemble** > **Applications gérées dans le répertoire local** et copiez l'ID de l'objet.
   c. Ajoutez une autorisation à l'ID d'e-mail de l'utilisateur à l'aide de la commande suivante.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Accédez à la **Vue d'ensemble** > **Points de terminaison** et copiez le **point de terminaison de jeton OAuth 2.0 (v2)** dans un fichier texte.
   Vous utilisez le **point de terminaison de jeton OAuth 2.0 (v2)** lors de l'enregistrement d'un fournisseur OAuth. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer un fournisseur OAuth.

Que faire ensuite

Enregistrer un fournisseur OAuth

Enregistrer un fournisseur OAuth

Utilisez les informations générées pendant la configuration du Microsoft Azure compte pour enregistrer une application en tant que fournisseur OAuth.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur **l'écran Quel type d'application OAuth** , sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
ID client	ID de l'application que vous avez créée en Microsoft Azure.
Secret client	Le secret client généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure. **Remarque :** Lors de l'utilisation de certificats, le **secret client** est une valeur factice.
Script de l'API OAuth	Nom du script de l'API OAuth. Pour plus d'informations, consultez Script d'API OAuth. **Remarque :** Ce champ n'est requis que lors de l'utilisation de certificats.
Type d'accord par défaut	Informations d'identification du client
URL de jeton	URL de jeton que vous avez copiée après avoir configuré le Microsoft Azure compte.
URL de redirection	https://<instance>./oauth_redirect.do **Remarque :** Cette URL doit être identique à l'URL dans Microsoft Azure.

5. Sélectionnez l'en-tête du formulaire et maintenez-le enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris), puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Un enregistrement de profil d'entité OAuth est créé.
6. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, ajoutez des périmètres pour qu'ils correspondent aux autorisations que vous avez définies lors de la configuration de l'application.
7. Sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.
8. Entrez `smtp` comme nom et `https://outlook.office.365.com/.default` comme périmètre OAuth.
9. Sélectionnez l'en-tête du formulaire et maintenez-le enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris), puis sélectionnez **Enregistrer**.
10. Dans la liste incorporée Profils des entités OAuth, sélectionnez le profil créé par défaut.
11. Dans la liste incorporée Périmètres des entités OAuth, ajoutez une nouvelle ligne et sélectionnez le périmètre **SMTP** .
12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Utilisez le profil OAuth pour créer un compte de messagerie avec SMTP OAuth2.0. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un compte de messagerie avec SMTP OAuth2.0.

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.

Configurer le flux d'informations d'identification du client pour SMTP OAuth2 à l'aide de l'authentification basée sur certificat

Configurez un profil d'application OAuth pour vous authentifier à l'aide de certificats pour les e-mails sortants.

Avant de commencer

Créez un compte Microsoft Azure pour configurer un profil OAuth.

Effectuez les étapes de configuration à l'aide de votre Microsoft Azure compte de développeur. Consultez la documentation du produit Microsoft Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications personnalisées.

Rôle requis : Microsoft Azure administrateur du portail et admin

Procédure

1. Connectez-vous au profil d'inscription avec les Microsoft Azure informations d'identification de votre organisation.
   Pour plus d'informations, consultez la Microsoft Azure documentation du portail d'inscription .
2. Pour enregistrer une nouvelle application personnalisée, renseignez le nom de l'application, le type de compte pris en charge et l'URL de redirection, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Saisissez l'URL de redirection au format suivant : `https://<instance>/oauth_redirect.do`.

   Une vue d'ensemble des informations de base de l'application s'affiche.
3. Copiez l'ID client dans un fichier texte.
   Vous utiliserez cet ID client et la valeur secrète générée dans les étapes suivantes pour inscrire l'application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. Vous utilisez l'ID d'application comme ID client lorsque vous connectez l'application à ServiceNow.
4. Activez le **protocole SMTP. Autorisation SendAsApp** .
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Sélectionnez la Microsoft Office 365 vignette.
   d. Sélectionnez **Autorisations d'application**.
   e. Dans le champ **Sélectionner des autorisations** , entrez `SMTP. SendAsApp`.
   f. Sélectionnez le **protocole SMTP. Case à cocher SendAsApp** .
   g. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
5. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour <nom de l'organisation>**, puis sélectionnez **Oui** pour confirmer.
6. Téléchargez le certificat.
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Sélectionnez **Télécharger le certificat**.
   c. Fournissez une description, une date de début et une date d'expiration, puis chargez le certificat.
7. Copiez l'ID client et l'ID de répertoire dans un fichier texte.
8. Enregistrer les principaux de service pour Microsoft Exchange utiliser PowerShell.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Exécutez les commandes suivantes.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

Pour plus d'informations, consultez Authentifier une connexion SMTP à l'aide d'OAuth

b. Enregistrez le principal de service d'une Microsoft Azure AD application en exécutant la commande suivante.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

Important :
Pour la valeur OBJECT_ID, accédez à **Vue d'ensemble** > **Applications gérées dans le répertoire local** et copiez l'ID de l'objet.

c. Ajoutez une autorisation à l'ID d'e-mail de l'utilisateur à l'aide de la commande suivante.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Accédez à la **Vue d'ensemble** > **Points de terminaison** et copiez le **point de terminaison de jeton OAuth 2.0 (v2)** dans un fichier texte.
Vous utilisez le **point de terminaison de jeton OAuth 2.0 (v2)** lors de la configuration d'un fournisseur JWT. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur JWT.

Que faire ensuite

Configurer un fournisseur JWT

Configurer un fournisseur JWT

Configurez un fournisseur JWT sur le Now Platform pour configurer un profil d'application OAuth à authentifier à l'aide de certificats.

Avant de commencer

Chargez un certificat Java Key Store (JKS). Joignez un certificat JKS contenant le certificat téléchargé sur Microsoft Azure votre instance à utiliser lors de l'activation de l'authentification du client JWT. Pour plus d'informations, consultez Charger un certificat Java Key Store .

Créez une clé de signature JWT à affecter à votre certificat JKS. Pour plus d'informations, consultez Configurer une clé de signature JWT .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez un fournisseur JWT à votre ServiceNow instance et renseignez les valeurs de réclamation.

Nom de la réclamation	Valeur de réclamation
Aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de la réclamation	Valeur de réclamation
	Remarque : L'ID de locataire doit être remplacé par l'ID de répertoire copié à partir de Microsoft Azure.
Iss	ID client copié à partir de Microsoft Azure
sous-marin	ID client copié à partir de Microsoft Azure

Pour plus d'informations, consultez Créer un fournisseur JWT avec une clé de signature JWT .

2. Dans le menu d'enregistrement Fournisseur JWT, sélectionnez **Copier sys_id** et copiez l'sys_id du fournisseur JWT.

Que faire ensuite

Générer une empreinte SHA-1

Générer une empreinte SHA-1

Générez une empreinte SHA-1 à l'aide de l'sys_id du fournisseur JWT, de l'sys_id du certificat Java Key Store (JKS) et de l'alias du certificat JKS vers le script GraphCertificateOAuthTemplate.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Collez le script suivant pour générer la valeur d'empreinte SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Que faire ensuite

Créer un script d'API OAuth

Créer un script d'API OAuth

Créez et dupliquez un script d'API OAuth pour le registre d'application.

Avant de commencer

Générez une empreinte SHA-1. Pour plus d'informations, consultez Générer une empreinte SHA-1.

Générez un sys_id lorsque vous configurez un fournisseur JWT. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur JWT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Sélectionnez et ouvrez **EmailCertificateOAuthTemplate**.
3. Dupliquez le script en changeant le nom dans le champ **Nom** , sélectionnez **Insérer et rester** dans le menu d'enregistrement.

   Remarque :
   Le nom doit commencer par **OAuth** pour créer un script OAuth.

   Le script est copié et créé avec un nom différent.
4. Dans le script copié, entrez l'sys_id du fournisseur JWT et l'empreinte SHA-1.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Enregistrer un fournisseur OAuth.

Créer un compte de messagerie avec SMTP OAuth2.0

Créez un compte de messagerie à partir de Microsoft Exchange Online SMTP OAuth2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : email_account_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Comptes de messagerie

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	SMTP
Authentification	Sélectionnez **OAuth 2.0**. Type d'authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie.
Serveur	Serveur utilisé pour créer les comptes de messagerie.
Envoyer par e-mail l'étiquette d'utilisateur	Valeur d'affichage utilisée pour les messages sortants. Ce champ est réservé aux comptes de type SMTP.
Noms d'utilisateur	Nom d'utilisateur ou ID servant à authentifier une adresse e-mail. La valeur dans ce champ est également l'adresse **de l'expéditeur** lorsque l'instance envoie un e-mail. Si vous utilisez SMTP, la valeur doit être une adresse e-mail complète. La valeur du champ **De** peut remplacer ce champ pour les comptes SMTP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	L’adresse e-mail de l’expéditeur utilisée pour les notifications envoyées avec ce compte. Cette adresse est prioritaire sur le champ **Nom d’utilisateur** . Si rien n’est présent dans ce champ, le nom d’utilisateur est utilisé comme adresse de retour pour les notifications envoyées à partir de l’instance. **Remarque :** Cette valeur s’applique à SMTP uniquement.
Profil OAuth	Profil OAuth configuré pendant le registre d’application.
Sécurité de la connexion	Si votre serveur de messagerie prend en charge TLS, une connexion non sécurisée est mise à niveau vers une connexion sécurisée à l’aide du protocole de chiffrement SSL/TLS.
Port	Port TCP de connexion.
Actif	Option pour activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur de la mise en service de ce compte par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n’est pas sélectionnée.
Activer la sortie de débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l’envoi d’e-mails.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Testez la connexion en sélectionnant le lien **Test de la connexion** .

Propriétés d'e-mail

La page Propriétés de l’e-mail est l’endroit où vous pouvez configurer les paramètres des e-mails entrants et sortants.

Les propriétés d’e-mail sont disponibles à partir de l’un ou l’autre de ces modules :

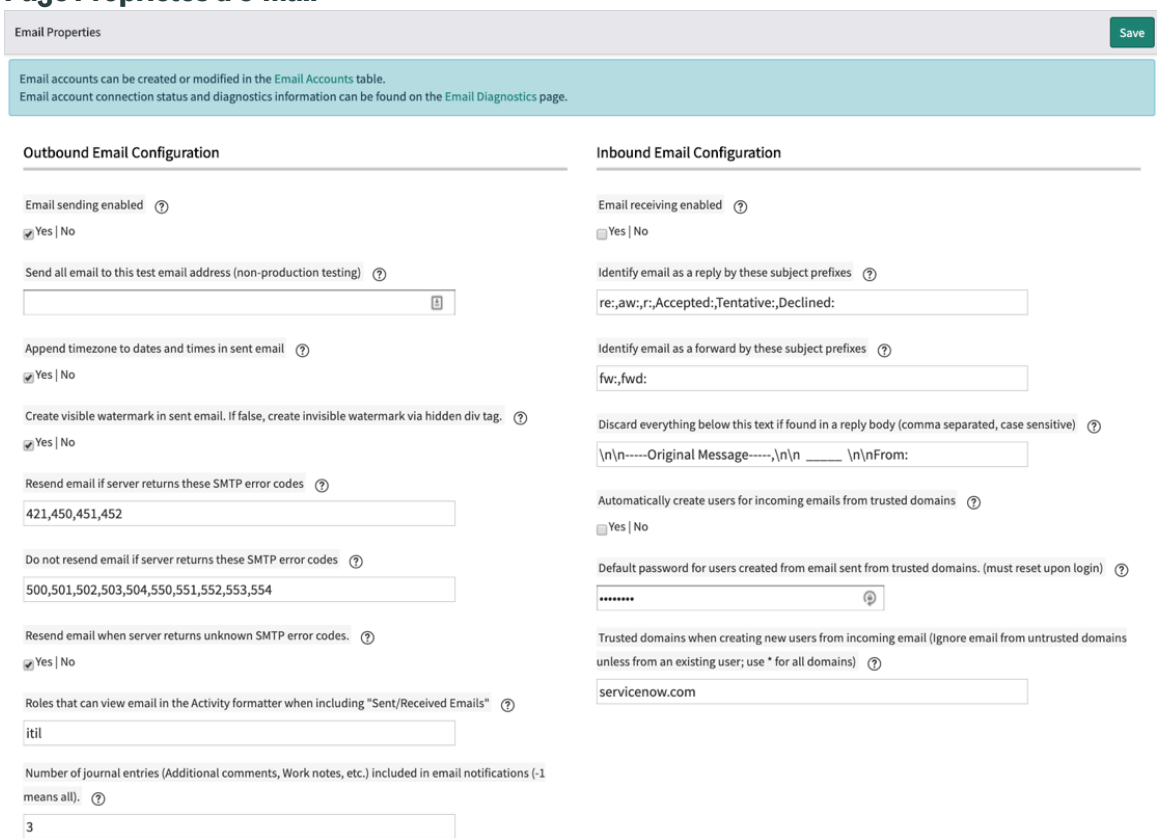
- **Boîtes de réception système** > **Propriétés d'e-mail**
- **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**

Étapes de dépannage à effectuer lorsqu’une instance ServiceNow ne reçoit pas d’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.

Page Propriétés d'e-mail



Les comptes de messagerie sont configurés dans **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie** Module. Pour plus d'informations et d'instructions, reportez-vous à Créer un compte de messagerie.

Les diagnostics par e-mail sont disponibles depuis le **Boîtes de réception système** > **Diagnostics d'e-mail** Module.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les propriétés de sécurité qui affectent le traitement des e-mails, consultez Authentification SMTP (obsolète) dans Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

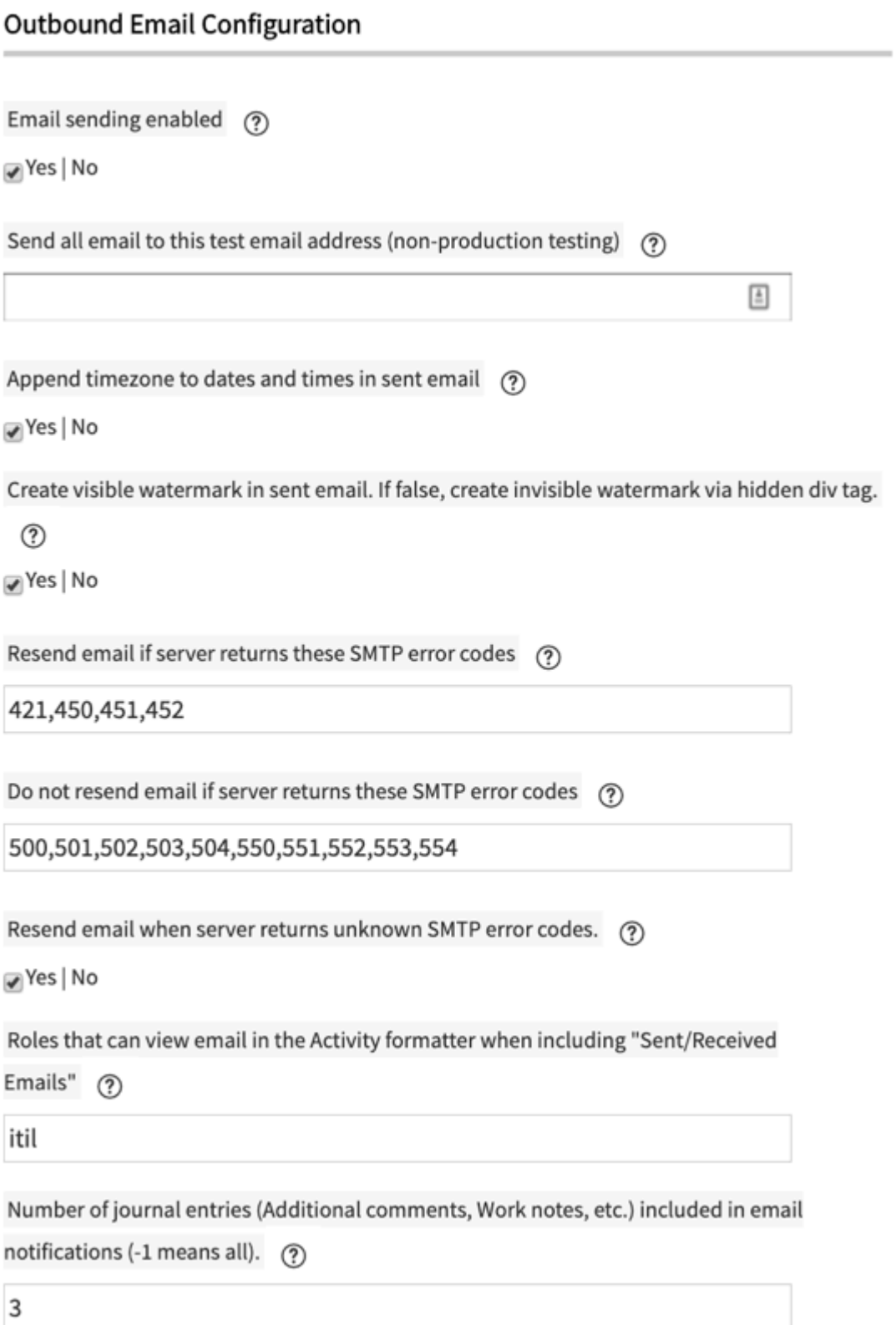
Configuration des messages sortants

La section **Configuration des messages sortants** de la page Propriétés d'e-mail contient des propriétés pour l'envoi d'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.

Configuration des e-mails sortants



Propriétés des messages sortants

Propriété	Étiquette	Description
`glide.email.smtp.active`	Envoi d'e-mail activé	Spécifie s'il faut activer ou désactiver le serveur de messagerie sortant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des messages sortants (suite)

Propriété	Étiquette	Description
		• Type : true | false • Valeur par défaut : true
glide.email.test.user	Envoyez tous les e-mails à cette adresse électronique de test (test non-production)	Spécifie la liste séparée par des virgules des adresses e-mail auxquelles l'instance envoie tous les messages e-mail. Généralement utilisé dans les instances de non-production à des fins de test. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
glide.email.append.timezone	Ajouter le fuseau horaire aux dates et heures dans les messages envoyés	Spécifie s'il faut ajouter le fuseau horaire du système à la date et aux valeurs de date/heure dans les e-mails sortants. Par exemple, 2010-07-02 04 :01 :14 PST. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
glide.email.watermark.visible	Créez un filigrane visible dans l'e-mail envoyé. Si faux, créez un filigrane invisible via une balise div masquée.	Indique si le filigrane dans les notifications par e-mail est visible (vrai) ou enveloppé dans une balise div masquée (faux). • Type : true | false • Valeur par défaut : false
glide.smtp.defer_retry_ids	Renvoyez un e-mail si le serveur retourne ces codes d'erreur SMTP	Spécifie la liste des codes d'erreur SMTP, séparés par des virgules, qui forcent l'instance à renvoyer un e-mail. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 421,450,451,452
glide.smtp.fail_message_ids	Ne pas renvoyer d'e-mail si le serveur retourne ces codes d'erreur SMTP	Spécifie la liste des codes d'erreur SMTP, séparés par des virgules, qui empêchent l'instance de renvoyer des e-mails. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
glide.smtp.default_retry	Renvoyez un e-mail quand le serveur retourne des codes d'erreur SMTP.	Active (vrai) ou désactive (faux) le renvoi d'e-mails lorsqu'un code d'erreur SMTP inconnu est rencontré. L'instance reconnaît uniquement les codes d'erreur SMTP définis dans la *glide.smtp.defer_retry_ids* 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.

Propriétés des messages sortants (suite)

Propriété	Étiquette	Description
		• Type : true | false • Valeur par défaut : true
glide.ui.activity.email_roles	Rôles qui peuvent afficher les e-mails dans le formateur d'activité lors de l'inclusion de « messages électroniques envoyés/reçus »	Spécifie la liste séparée par des virgules des rôles qui peuvent afficher les e-mails dans le formateur d'activité. • Type : chaîne • Valeur par défaut : ITIL
glide.email.journal.lines	Nombre d'entrées de journal (commentaires supplémentaires, notes de travail, etc.) incluses dans les notifications par e-mail (-1 signifie toutes).	Spécifie le nombre d'entrées d'un champ journal, tels que Commentaires supplémentaires ou Notes de travail, inclus dans les notifications par e-mail. Une valeur de -1 inclut toutes les écritures de journal. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • En savoir plus :Limiter le nombre d'entrées envoyées dans une notification

Configuration des messages entrants

La section **Configuration des messages entrants** de la page Propriétés d'e-mail contient des propriétés de contrôle des e-mails entrants.

Propriétés d'e-mail entrant

Propriété	Étiquette	Description
glide.email.read.active	Réception d'e-mail activée	Spécifie s'il faut activer ou désactiver le serveur de messagerie entrant. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
glide.email.reply_subject_prefix	Identifiez l'e-mail comme une réponse à l'aide de ces préfixes d'objet	Spécifie la liste de préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient une réponse par e-mail. • Type : chaîne • Valeur par défaut : re :,aw :,r :,Accepted :,Tentative :,Declined :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'e-mail entrant (suite)

Propriété	Étiquette	Description
		Remarque : La casse du préfixe de réponse dans l'e-mail, par exemple RE :, doit correspondre exactement à la casse des préfixes définis dans cette propriété. Si, par exemple, un e-mail contient le préfixe Re : et que seul RE : est défini dans la propriété, l'e-mail ne sera pas reconnu comme une réponse. Par conséquent, il est recommandé de définir plusieurs versions du préfixe, y compris des versions à casse mixte, telles que RE :, Re :, etc.
glide.email.forward_subject_prefix	Identifiez l'e-mail comme un transfert de courrier à l'aide de ces préfixes d'objet	Spécifie la liste de préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient un e-mail transféré. • Type : chaîne • Valeur par défaut : fw :,fwd : **Remarque :** La casse du préfixe de transfert dans l'e-mail, par exemple fw :, doit correspondre exactement à la casse des préfixes définis dans cette propriété. Si, par exemple, un e-mail contient le préfixe Fwd : et que seul fwd : est défini dans la propriété, l'e-mail ne sera pas reconnu comme un transfert. Par conséquent, il est recommandé de définir plusieurs versions du préfixe, y compris les versions à casse mixte, telles que FWD :, Fwd :, etc.
glide.pop3readerjob.create_caller	Créez automatiquement des utilisateurs pour les e-mails entrants à partir de domaines de confiance	Contrôle le comportement lorsqu'une instance reçoit un e-mail d'une adresse e-mail non associée à un enregistrement utilisateur. Si cette propriété est définie sur **vrai**, l'instance crée un nouvel enregistrement d'utilisateur pour l'adresse e-mail et place ce nouvel utilisateur dans le champ **Appelant** de tous les tickets créés. Si la propriété est définie sur **false**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'e-mail entrant (suite)

Propriété	Étiquette	Description
		l'instance place **l'invité** dans le champ **Appelant** de tous les tickets créés. • Type : true | false • Valeur par défaut : false • Informations complémentaires :Activation de la création automatique d'utilisateurs
`glide.user.default_password`	Mot de passe par défaut pour les utilisateurs créé à partir d'un e-mail envoyé à partir de domaines de confiance. (doit être réinitialisé lors de la connexion)	Spécifie le mot de passe des nouveaux utilisateurs créés à partir d'un e-mail entrant. Les utilisateurs doivent réinitialiser le mot de passe lors de la première connexion. • Type : chaîne • Valeur par défaut : mot de passe • Informations complémentaires :Activation de la création automatique d'utilisateurs
`glide.user.trusted_domain`	Domaines de confiance lors de la création d'utilisateurs à partir d'un e-mail entrant.	Liste séparée par des virgules des domaines de confiance pour lesquels l'instance crée automatiquement un utilisateur en fonction des e-mails entrants. Utilisez un astérisque (*) pour approuver tous les domaines. Si un e-mail ne provient pas d'un domaine de confiance, l'instance traite l'e-mail entrant en tant qu'« utilisateur invité », mais elle ne crée pas d'utilisateur invité dans l'instance. • Type : chaîne • Valeur par défaut : servicenow.com • Informations complémentaires :Activation de la création automatique d'utilisateurs

Propriétés de filtrage d'image d'e-mail

Utilisez les propriétés de filtrage d'image d'e-mail pour contrôler la façon dont les images d'e-mails entrants sont jointes à un enregistrement 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.

Lorsqu'un utilisateur envoie un e-mail au système, des images d'e-mail (telles que des logos ou des signatures électroniques) sont jointes à l'enregistrement cible par défaut. Ces images sont également visibles dans le flux d'activité de l'enregistrement cible. Le système réplique ensuite ces images, ce qui peut entraîner des doublons d'images jointes à l'enregistrement cible, ainsi que des doublons d'images dans le flux d'activité.

Pour filtrer les images à partir d'e-mails et réduire les doublons de pièces jointes aux enregistrements cibles, configurez les propriétés suivantes dans la table Propriétés système [sys_properties]. Utilisez ces propriétés pour :

- Spécifiez les tailles d'image d'e-mail éligibles au filtrage.
- Choisissez une action qui contrôle le comportement des pièces jointes d'image et la visibilité de l'image dans le flux d'activité.

Remarque :
Ces propriétés ne suppriment pas les pièces jointes. Vous pouvez vérifier les enregistrements de pièces jointes dans la table Pièces jointes [sys_attachment].

Propriétés de filtrage d'image d'e-mail

Nom	Description
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.minimum_size	Définit la taille minimale, en octets, pour les images d'e-mails entrants à joindre à l'enregistrement cible. Toute image en dessous de cette limite de taille est soumise au comportement de filtrage d'image que vous définissez dans la *glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.a* propriété. Pour désactiver complètement le filtrage d'image et joindre toutes les images d'e-mail à l'enregistrement cible, définissez la taille minimale en octets sur 0. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 0
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.action	Spécifie le comportement de filtrage d'image. **Remarque :** Quelle que soit l'action que vous sélectionnez, l'image est visible lorsque vous choisissez de **prévisualiser l'e-mail HTML** ou **d'afficher les détails de l'e-mail** dans le formateur d'activité. • Type : liste de choix ◦ AttachTarget : associe l'image à l'enregistrement cible. L'image est visible dans le formateur d'activité et dans la pièce jointe à l'enregistrement cible. ◦ Joindre un e-mail : joindre l'image à l'enregistrement d'e-mail. L'image n'est pas visible dans le formateur 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.

Propriétés de filtrage d'image d'e-mail (suite)

Nom	Description
	de l'enregistrement cible ni dans la pièce jointe à l'enregistrement cible. ○ JoinNone : ne joignez pas l'image à un enregistrement. Vous pouvez sélectionner cette option pour joindre l'image manuellement ultérieurement. • Valeur par défaut : JoinEmail

Information associée

Ajouter une propriété système

Propriétés de la synthèse d'e-mail

Plusieurs propriétés sont disponibles pour gérer les intervalles de synthèse pour les synthèses d'e-mails.

Les propriétés suivantes sont disponibles pour la fonctionnalité de synthèse d'e-mail.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés des intervalles de synthèse d'e-mail

Propriété	Description
glide.email.digest.default_interval	La sys_id de l'intervalle de synthèse d'e-mail par défaut disponible pour les utilisateurs. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 28d157e07f1332007f005212bdfa9116 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
glide.email.digest.max_intervalles	Nombre maximal d'intervalles de synthèse d'e-mail pouvant être définis. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 100 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties] • **Pour en savoir plus** : Pour en savoir plus sur les intervalles de synthèse, reportez-vous à Créer ou modifier des intervalles de synthèse d'e-mail.

Propriétés d'e-mail avancées

Utilisez les propriétés d'e-mail avancées pour affiner la façon dont votre instance envoie ou reçoit des e-mails.

Traduction automatique

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

Ajoutez ces propriétés à la table Propriétés système [sys_properties] avant de pouvoir les utiliser pour remplacer les valeurs par défaut.

com.glide.email.max_read

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 20

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

Indique s'il faut afficher le fuseau horaire d'un utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.cms.use_email_override_url

Force le système à utiliser la *glide.email.override.url* propriété, plutôt que la *glide.servlet.uri* propriété, lorsqu'une notification a un lien vers une page CMS dans une instance.

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

glide.email_address_filter.max_domains

Définit le nombre maximal de domaines pouvant être associés à un seul filtre d'adresse e-mail.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Définit le nombre maximal d'exceptions qui peuvent être associées à un seul filtre d'adresse e-mail.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000

glide.email.allow_duplicate_message_ids

Permet le stockage d'e-mails avec des ID de message en double et ajoute le message d'erreur « ID de message en double rencontré, boucle empêchée ».

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.email.append.timezone

Ajoute le fuseau horaire de l'utilisateur à toutes les valeurs de date et d'heure dans les messages électroniques sortants (par exemple, 2018-07-02 04 :01 :14 PST). Le fuseau horaire ne s'affiche pas si la propriété *glide.sys.time_format* système n'a pas de valeur « z ». Pour en savoir

Traduction automatique

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

plus sur la configuration du fuseau horaire dans les notifications par e-mail, reportez-vous à la section Fuseau horaire des notifications par e-mail.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.email.email_client.check_attachment_availability

Active une analyse système de chaque fichier qu'un utilisateur joint à un brouillon d'e-mail dans l'Email Client. Si un fichier est infecté par un virus, l'utilisateur ne peut pas envoyer l'e-mail avec le fichier joint. L'utilisateur doit supprimer la pièce jointe pour envoyer l'e-mail.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.email_with_no_target_visible_to_all

Les e-mails auxquels il manque un enregistrement cible ou dont l'enregistrement cible est l'e-mail sont visibles par n'importe quel utilisateur, quel que soit son rôle. En activant cette propriété sur false, l'utilisateur est restreint, sauf s'il a envoyé l'enregistrement ou s'il dispose du rôle administrateur.

- Type : true | false
- Valeur : false

glide.email.inbound.calendar_behavior

Spécifie comment le système stocke les données de calendrier, telles qu'une invitation ou une réponse à une invitation. Saisissez l'une des options suivantes (insensible à la casse) :

- Joindre : stockez les données de calendrier en tant que pièce jointe à l'enregistrement associé, tel que l'incident ou le changement qui déclenche une invitation.
- Ignorer : ignorer les données du calendrier.
- En ligne : stockez les données du calendrier sous forme de texte dans le champ Corps de l'e-mail.
- Type : chaîne
- Valeur par défaut : Joindre

glide.email.inbound.check_attachment_availability

Empêche les utilisateurs de télécharger et d'utiliser des fichiers infectés par des virus qui sont joints aux e-mails entrants.

Le système détecte les fichiers infectés dans un e-mail en vérifiant l'en-tête du ServiceNow virus. S'il existe plusieurs pièces jointes à un e-mail, le système analyse les fichiers via Analyse anti-virus . Toutes les pièces jointes infectées sont rendues inutilisables.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Traduction automatique

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

glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references

Précise si le code HTML de l'e-mail entrant doit être converti afin que les images de l'e-mail s'affichent dans l'aperçu HTML du corps de l'e-mail. Le système affiche les liens CID (ID de contenu) rompus à la place des images reçues lorsque cette propriété est désactivée. Le format dans lequel le système affiche l'image d'un e-mail dépend du paramètre de propriété au moment de la réception de l'e-mail, et non du paramètre de propriété actuel.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.inbound.generate.missing.html.part

Permet au système de générer du texte HTML pour les e-mails entrants qui ne contiennent qu'un message texte brut.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.inbound.generate.missing.text.part

Permet au système de générer du texte brut pour les e-mails entrants qui ne contiennent qu'un message HTML.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.inbound.max_attachment_count

Définit le nombre maximal de pièces jointes autorisées par e-mail entrant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.email.inbound.max_body_chars

Définit la taille maximale du corps du message en caractères autorisée par e-mail entrant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 524288

glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes

Définit la taille totale maximale des pièces jointes en octets autorisée par e-mail entrant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 18874368
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled

Traduction automatique

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

Définit l'e-mail comme reçu ignoré lorsqu'il remplit l'une des deux conditions suivantes :

- Le compte d'utilisateur (invité ou tout autre compte utilisé pour exécuter l'action sur e-mail entrant) est inactif.
- Le compte d'utilisateur (invité ou tout autre compte utilisé pour exécuter l'action sur e-mail entrant) est verrouillé et la propriété glide.pop3.process_locked_out est définie sur faux.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.mail_to

Spécifie l'adresse e-mail pour l'envoi des notifications qui utilisent la variable ${mailto :}.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : adresse e-mail SMTP active par défaut

glide.email.name_split

Spécifie le délimiteur utilisé entre les prénoms et les noms de famille dans une adresse e-mail. Par exemple, un délimiteur « . » (point) dans le john.smith@company.com d'adresse e-mail indique au système de rechercher un enregistrement d'utilisateur pour John Smith.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : point (.)

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Contrôle si un enregistrement de sys_mail généré par notification est enregistré même s'il n'y a pas de destinataires. Utilisée avec d'autres propriétés de journalisation des destinataires des notifications, cette propriété permet d'examiner les problèmes liés aux notifications.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.email.outbound.check_attachment_availability

Empêche les utilisateurs d'envoyer des e-mails contenant des fichiers infectés par des virus.

Si un e-mail sortant contient une pièce jointe précédemment marquée comme infectée via Analyse anti-virus, alors le système n'envoie pas l'e-mail. Un événement est créé pour indiquer que la pièce jointe à l'e-mail n'est pas disponible pour utilisation.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.outbound.header.auto_submitted

Stocke la valeur utilisée dans l'en-tête de l'e-mail sortant « Soumis automatiquement ». Effacez la valeur de la propriété pour supprimer l'en-tête « Soumis automatiquement » de tous les e-mails sortants. Certains filtres anti-spam signalent les e-mails générés automatiquement comme spam.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : chaîne
- Valeur par défaut : généré automatiquement

glide.email.outbound.max_attachment_count

Définit le nombre maximal de pièces jointes autorisées par e-mail sortant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.email.outbound.max_body_chars

Définit la taille maximale du corps du message en caractères autorisée par e-mail sortant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 524288

glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes

Définit la taille totale maximale des pièces jointes en octets autorisée par e-mail sortant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 18874368
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.email.override.url

Définit l'URL à utiliser dans les liens envoyés par e-mail à la place de l'URL d'instance. L'URL doit se terminer par nav_to.do. Un exemple de valeur est https://servicenow.customerdomain.com/production.nav_to.do. Cette propriété convient aux clients qui utilisent des URL de redirection personnalisées pour leurs instances.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : URL d'instance

glide.email.remove_illegal_address_quotes

Supprime les guillemets non valides d'une adresse e-mail entrante, ce qui permet à l'adresse e-mail entrante d'être acceptée comme valide. Par exemple, lorsque vous définissez la propriété sur vrai, l'adresse « john.doe@example.com » devient john.doe@example.com. Toutefois, seules les adresses qui sont formatées comme John Doe <'john.doe@example.com'> sont entièrement supprimées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.email.smtp.max_recipients

Spécifie le nombre maximal de destinataires que l'instance peut répertorier dans les lignes À :, CC :, Cci : combinées pour une seule notification par e-mail. Les notifications qui dépassent cette limite créent plutôt des notifications par e-mail en double adressées à un sous-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.

de la liste des destinataires. Chaque notification par e-mail a le même nombre maximal de destinataires.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email.smtp.max_send

Spécifie le nombre d'e-mails à envoyer via chaque nouvelle connexion SMTP. S'il y a plus d'e-mails à envoyer que la valeur spécifiée, l'instance établit une nouvelle connexion SMTP.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email.smtp.max_recipients_overall

Spécifie le nombre maximal global de destinataires auxquels un e-mail peut être envoyé. Spécifie le nombre maximal de destinataires que l'instance peut répertorier dans les lignes À :, CC :, Cci : pour une notification par e-mail unique.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 000

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Définit le nombre maximal de filtres d'e-mail qui peuvent être associés à un seul filtre d'adresse système.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Convertit le code XML des e-mails sortants et entrants affichés dans les commentaires en texte brut. Si la valeur est false, le système conserve le code XML.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging

Active ou désactive la journalisation de toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été exclu. Si la valeur est définie sur true, les propriétés suivantes traitant de l'exclusion de la journalisation sont activées. Si la valeur est false, les propriétés sont désactivées. Cette propriété ne peut pas supprimer les messages de journal générés par la *glide.email.test.user* propriété.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Consigne les destinataires qui sont exclus, car l'enregistrement de l'appareil de notification qu'ils ont choisi est marqué comme inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Consigne les destinataires qui sont exclus en fonction du champ **Calendrier** sur l'enregistrement Appareil de notification [cmn_notif_device] de l'appareil de notification choisi.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Consigne les destinataires qui sont exclus parce qu'ils ont initié l'événement de notification, tel que la mise à jour d'un enregistrement d'incident. La case à cocher **Envoyer au créateur de l'événement** est ensuite décochée sur l'enregistrement de notification.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Consigne les destinataires qui sont exclus parce que l'adresse e-mail de cet utilisateur n'est pas valide (par exemple, le @ est manquant ou vide).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Consigne les destinataires des invitations de calendrier qui sont exclus. Les destinataires sont exclus, car le champ **Intégration du calendrier** est défini sur **Aucun** sur l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Consigne les destinataires exclus parce que la case **Actif** est décochée sur l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Consigne les destinataires qui sont exclus parce que le champ **Notification** est défini sur **Désactivé** sur l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Traduction automatique

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

glide.notification.recipient.include_logging

Active ou désactive la journalisation de toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été inclus. Si la valeur est définie sur true, les propriétés suivantes traitant de l'inclusion de la journalisation sont activées. Si la valeur est false, les propriétés sont désactivées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

Enregistre les destinataires qui sont inclus car ils sont les délégués d'un autre utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Consigne les destinataires qui sont inclus parce qu'ils se trouvent dans les champs **parm1** ou **parm2** de l'enregistrement d'événement.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Journalise les destinataires spécifiés dans le **champ Utilisateurs/Groupes dans de** l'enregistrement de notification. Les recipient_fields sont des champs dans l'enregistrement cible qui contiennent un destinataire à ajouter. Par exemple, pour inclure un délégataire d'incident en tant que destinataire, définissez le champ **Utilisateurs/Groupes dans Champ** sur **Affecté à**.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.group_email

Consigne les utilisateurs qui sont inclus dans une notification envoyée à un groupe. La propriété consigne également les utilisateurs dans le champ **event parm1** ou **parm2** .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.manager

Consigne les destinataires qui gèrent un groupe de destinataires. La propriété consigne également les utilisateurs dans le champ **event parm1** ou **parm2** .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.membership

Traduction automatique

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

Consigne les destinataires qui font partie d'un groupe de destinataires de notification. La propriété consigne également les utilisateurs dans le champ **event parm1** ou **parm2** .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Consigne les destinataires qui sont inclus via le champ **Utilisateurs** de l'enregistrement de notification (recipient_users).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Enregistre les destinataires parce qu'ils sont abonnés via les préférences de notification de l'utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.pop3.parse_start

Spécifie le texte qui indique le début de la section du corps de l'e-mail. L'instance analyse les paires nom-valeur dans cette section pour définir ou mettre à jour des valeurs de champ lors du traitement des actions sur e-mail entrant.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

glide.pop3.parse_end

Texte indiquant la fin de la section du corps de l'e-mail dans laquelle l'instance doit analyser les paires nom-valeur pour mettre à jour les valeurs de champ lors du traitement des actions sur e-mail entrant.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

glide.smtp.dateformat

Spécifiez le format de date à utiliser pour les notifications par e-mail sortantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : format de date répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'expéditeur de l'e-mail [sys_user.date_format]

glide.smtp.precedence_bulk

Spécifie si l'e-mail sortant inclut l'en-tête « Priorité : en bloc ». Certains filtres anti-spam signalent les e-mails en masse comme spam. Définissez la valeur sur **faux** pour supprimer cet en-tête de l'e-mail sortant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.smtp.send_partial

Divise les e-mails sortants entre les destinataires valides et non valides. L'e-mail n'est envoyé qu'aux destinataires valides. Un nouvel e-mail contenant les destinataires non valides est créé à l'état **Prêt à être envoyé** et tente d'être envoyé à nouveau.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.smtp.timeformat

Spécifiez le format d'heure à utiliser pour les notifications par e-mail sortantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : format d'heure répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'expéditeur de l'e-mail [sys_user.time_format]

glide.ui.activity.email.use_display

Spécifie s'il faut afficher les adresses e-mail ou les ID d'utilisateur (valeur d'affichage de la table Utilisateur) dans les en-têtes d'e-mail. Si la valeur est vrai, l'instance recherche un enregistrement utilisateur avec une adresse e-mail correspondante. S'il ne trouve pas d'enregistrement utilisateur correspondant, il affiche l'adresse e-mail.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size

Spécifie la limite du volume de données qui peuvent être traitées via un simple clic de l'opération Développer tout ou getEmailBodies. Si la valeur limite est atteinte, l'utilisateur est informé que le seuil maximal alloué de texte d'e-mail a été atteint et que certains e-mails ne sont pas développés.

glide.ui.email_client.email_address.disambiguator

Définit les colonnes de la table Utilisateur [sys_user] que la liste de saisie semi-automatique affiche. Séparez chaque nom de colonne par un point-virgule (;).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : nom

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Spécifie le nombre maximal d'adresses à répertorier dans un enregistrement d'audit d'e-mail. Si le nombre d'adresses dépasse cette limite, l'instance tronque la liste après la valeur maximale et affiche un caractère de suspension (...).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 5

NotifyAffectedCI.max_rel_level

Traduction automatique

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

Définit une valeur utilisée par la règle métier **Notifications de CI affectées** . La règle métier informe les abonnés lorsque les tâches affectent les éléments de configuration (CI). La règle métier génère des notifications pour les CI parents jusqu'au niveau défini par cette propriété. Vous pouvez ajuster la valeur de la propriété en fonction de la complexité et de la profondeur de vos relations CI.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5

glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist

Limitez les pièces jointes dont l'extension de fichier est douteuse pour les e-mails entrants.

glide.email.smtp.claim.lookback.hrs

Définit la valeur par défaut de 24 heures. Tout e-mail datant de plus de 24 heures ne sera pas envoyé par le système. Cela empêche le système d'avoir un grand nombre d'e-mails envoyés à la fois ou si la boîte d'envoi a un grand nombre d'e-mails en attente d'envoi.

Définissez une valeur supérieure à 24 (heures) et augmentez-la par intervalles pour ne pas envoyer un grand nombre d'e-mails à la fois. En fonction de la taille de l'arriéré d'e-mails et de leur espacement dans le temps, vous voudrez peut-être commencer avec une valeur de 36 (1,5 jour), les laisser sortir, puis définir à nouveau la valeur à peut-être 48 (deux jours) et continuer à augmenter la valeur jusqu'à ce que tous les anciens e-mails soient envoyés.

- Type : nombre entier
- Valeur : 24

glide.email.outbound.static_translation.enabled

Active la propriété système pour la traduction statique des notifications pour l'application globale.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.translation.dynamic

Active la propriété système pour la traduction dynamique des notifications pour l'application globale.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : vrai

Activer l'administration des e-mails

Activez le filtre de messagerie et le service de messagerie.

Activer les filtres d'e-mail

Les administrateurs peuvent activer le module d'extension Email Filters (com.glide.email_filter).

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 **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

Créer un filtre d’e-mail

Activer le service d’e-mail

Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent activer le module d’extension Email Service (com.glide.email.service) pour activer l’API d’e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

Créer un filtre d’adresse système

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Accorder l’accès à l’API d’e-mail

Pour accorder aux utilisateurs non administrateurs l’accès à l’API de messagerie, les administrateurs doivent créer un contrôle d’accès et lui affecter un rôle spécial.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations, consultez API de messagerie .

Procédure
1. Élevez les privilèges à security_admin.
2. Accédez à la **Sécurité de système** > **Contrôle d'accès (ACL)**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez un contrôle d'accès pour la table E-mail [sys_email].

Valeurs du contrôle d'accès

Champ	Valeur
Type	record
Opération	créer
Remplacement admin	Sélectionné
Nom	sys_email
Demande un rôle	email_api_send

5. Affectez le rôle de email_api_send à l'utilisateur non administrateur.
6. Vérifiez que l'utilisateur non-administrateur dispose d'un accès en lecture à tous les enregistrements de la table cible de notification ou d'un accès en lecture à un enregistrement spécifique de la table.
   Par exemple, pour utiliser les notifications d'incident, l'utilisateur non-administrateur doit accéder à la table Incident. Vous pouvez accorder l'accès aux enregistrements de la façon suivante :
   - Octroi à l'utilisateur d'un rôle approprié, tel que le rôle ITIL.
   - Sélection d'un incident spécifique qui a été ouvert pour le compte de l'utilisateur.

Création d'un compte e-mail
Utilisez l'administrateur de messagerie pour créer des comptes de messagerie, un filtre de messagerie et un compte de messagerie pour Microsoft Graph.

Comptes de messagerie
Les comptes de messagerie stockent les détails de connexion et les informations d'identification que le système utilise pour accéder aux serveurs et services de messagerie externes.

Par défaut, les instances sont associées à des comptes de messagerie pour ServiceNow les serveurs SMTP et POP3 gérés afin d'envoyer et de recevoir des e-mails. Ces comptes ne peuvent pas être modifiés, mais peuvent être désactivés si vous ne souhaitez pas les utiliser. Pour vous connecter à d'autres serveurs et services de messagerie, vous devez leur créer des comptes de messagerie. Vous pouvez créer des comptes de messagerie pour les serveurs et les services qui utilisent les protocoles 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.

- SMTP
- POP3
- IMAP

Remarque :
Le système n'autorise qu'un seul compte de messagerie SMTP à être actif à la fois et envoie tous les e-mails via ce compte. Vous pouvez cependant recevoir des e-mails à partir de plusieurs comptes POP3 ou IMAP.

Le système stocke les comptes de messagerie individuels dans la table sys_email_account . Créez des comptes de messagerie distincts pour envoyer et recevoir des e-mails. Utilisez les propriétés d'e-mail pour définir comment le système traite la messagerie pour tous les comptes de messagerie.

Par défaut, le ServiceNow serveur POP3 fournit à chaque instance sa propre boîte aux lettres à l'adresse instance@service-now.com. De même, le ServiceNow serveur SMTP envoie des e-mails à partir de l'adresse instance@service-now.com. Pour créer une autre boîte aux lettres, mettez en service votre propre serveur POP3 ou IMAP et créez un compte de messagerie pour le serveur sur l'instance. Pour modifier l'adresse e-mail d'envoi, mettez à jour l'adresse dans le compte de messagerie que vous utilisez pour envoyer des e-mails.

Les e-mails reçus via un compte de serveur POP3 ou IMAP sont stockés dans la table E-mail [sys_email], puis supprimés du compte.

Remarque :
ServiceNow dispose d'un accès exclusif à un compte que vous configurez. Après avoir lu un e-mail à partir d'un compte POP ou IMAP que vous avez configuré, ServiceNow supprime l'e-mail du serveur.

Créer un compte de messagerie

Vous pouvez créer des comptes de messagerie en plus des comptes configurés pour vous.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Serveur de messagerie : un serveur de messagerie compatible
  - SMTP
  - POP3
  - IMAP

Avertissement :
Un serveur SMTP qui utilise une adresse IP localhost ou de bouclage (127.0.0.1) n'est pas accepté comme serveur de messagerie compatible. Pour plus d'informations, consultez KB0724199 .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Type de serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ○ POP3 ○ IMAP ○ SMTP **Remarque :** Le système ne peut utiliser qu'un seul compte SMTP actif à la fois.
Authentification	Type d'authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ○ --Aucun-- ○ Mot de passe ○ OAUTH ○ OAuth 2.0 Le module d'extension E-mail - Prise en charge OAuth pour IMAP et SMTP (com.glide.email.oauth) doit être actif pour que les options OAuth soient visibles.
Fournisseur OAuth	Enregistrement du registre d'application OAuth pour ce compte. Ce champ s'affiche si vous avez sélectionné **OAuth 2.0**.
Serveur	Serveur distant auquel ce compte se connecte. Pour activer un serveur pour une installation sur site, saisissez l'adresse complète (FQDN) du nœud (par exemple, `node.customerdomain`).
Actif	Option pour activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur de la mise en service de ce compte par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n'est pas sélectionnée.
Activer la sortie de débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez passer en revue les journaux de nœud en accédant à **Journaux système** > **Utilités** > **Navigateur de fichier journal de nœud**. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l'envoi d'e-mails.
Envoyer par e-mail l'étiquette d'utilisateur	Valeur d'affichage utilisée pour les messages sortants. Ce champ est réservé aux comptes de type SMTP.
Noms d'utilisateur	Nom d'utilisateur ou ID servant à authentifier une adresse e-mail. La valeur de ce champ est également l'adresse **de l'expéditeur** lorsque l'instance envoie un e-mail. Si vous utilisez SMTP, il doit s'agir d'une adresse e-mail complète. La valeur du champ **De** peut remplacer cette valeur (pour les comptes SMTP).

Traduction automatique

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

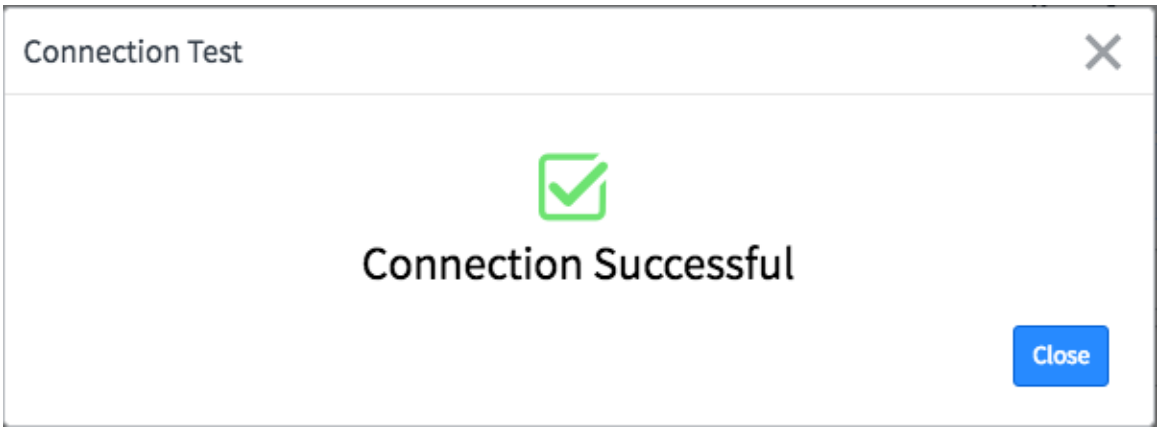
Champ	Description
	Remarque : L'adresse du champ **De** du formulaire de notification [sysevent_email_action] a priorité sur ce champ.
Mot de passe	Mot de passe lorsque le type **d'authentification** est **Mot de passe**. **Remarque :** Vous devrez peut-être augmenter la taille de ce champ pour accepter des mots de passe plus longs. Par défaut, la taille de ce champ est de 40 caractères.
De	(SMTP uniquement) Adresse de l'expéditeur utilisée pour les notifications envoyées avec ce compte. Cette adresse est prioritaire sur le champ **Nom d'utilisateur** . Si rien n'est présent dans ce champ, le nom d'utilisateur est utilisé comme adresse de retour pour les notifications envoyées à partir de l'instance.
Sécurité de la connexion	Type de connexion sécurisée. Choisissez un paramètre : **Aucun** Aucun protocole sécurisé n'est utilisé. **STARTTLS** Met à niveau une connexion non sécurisée vers une connexion sécurisée à l'aide du protocole de chiffrement SSL/TLS, si votre serveur de messagerie prend en charge TLS. **SSL/TLS** Connectez-vous à un port crypté SSL/TLS pour sécuriser la connexion. Les e-mails sont chiffrés entre l'instance ServiceNow et votre serveur de messagerie. **Avertissement :** La sélection d'un protocole moins sécurisé comme **STARTTLS** ou **None** peut exposer vos données. Pour mieux assurer la sécurité des données dans votre serveur de messagerie, sélectionnez **SSL/TLS.**
Port	Port TCP de connexion.
Filtre d'adresse du système	Filtre d'adresse système à appliquer au compte de messagerie. Si ce champ est laissé vide, le système utilise le filtre d'adresse système par défaut pour les e-mails entrants ou sortants. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'adresse du système.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Cliquez sur le lien de test de la connexion en bas de l'écran pour tester le compte SMTP, POP3 ou IMAP.

   Le système affiche une fenêtre contextuelle contenant les résultats du test de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le test réussit, cliquez sur **Fermer** pour revenir à l'enregistrement du compte de messagerie. Si le test échoue, cliquez sur **Afficher les journaux** pour afficher plus d'informations sur les résultats du test.

Résultats
Le système utilise le compte de messagerie pour envoyer ou recevoir des e-mails.

Que faire ensuite
Autorisez le système à envoyer ou à recevoir des e-mails.

Plusieurs lecteurs d'e-mails

Organisez les comptes de messagerie POP3/IMAP en groupes de comptes de messagerie (sous-ensembles de comptes de messagerie) qui peuvent être traités par plusieurs tâches de lecture d'e-mail. Pour améliorer les performances du traitement des comptes de messagerie entrants, vous pouvez ajouter progressivement des groupes de comptes de messagerie et, si nécessaire, des tâches de lecteur d'e-mail pour traiter simultanément les groupes de comptes de messagerie.

Fonctionnement du traitement des groupes de comptes de messagerie

Par défaut, la tâche de lecteur d'e-mail traite les comptes de messagerie POP3/IMAP en série, ce qui peut entraîner des durées de traitement plus longues lorsque vous avez de nombreux comptes de messagerie. Il peut également être difficile d'identifier les comptes de messagerie problématiques qui pourraient contribuer à ralentir les délais de traitement.

Pour réduire le temps de traitement des comptes de messagerie, vous pouvez créer un ou plusieurs groupes de comptes de messagerie qui contiennent des sous-ensembles de vos comptes de messagerie. L'organisation de vos comptes de messagerie en groupes permet à la tâche de lecteur d'e-mail par défaut de traiter chaque groupe de comptes de messagerie séparément. Après avoir créé un ou plusieurs groupes de comptes de messagerie, vous pouvez ajouter une autre tâche de lecteur d'e-mail pour traiter les groupes de comptes simultanément.

Utilisez la propriété système pour activer le `glide.email.inbound.account_group_processing` traitement des groupes de comptes de messagerie.

Pendant le traitement du groupe de comptes de messagerie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système stocke les comptes de messagerie dans la table Groupes de comptes de messagerie [sys_email_account_group].
- La tâche de lecteur d'e-mail par défaut s'exécute toutes les deux minutes. Le lecteur de l'e-mail choisit le groupe de comptes à traiter en fonction de l'état de traitement du groupe de comptes et de la date et de l'heure du dernier traitement du groupe.
  - État réclamé : si un groupe de comptes a un état revendiqué, le lecteur de l'e-mail traite le groupe de comptes. Si vous avez défini d'autres tâches de lecteur d'e-mail, aucune autre tâche de lecteur d'e-mail ne peut réclamer le groupe pour le traitement.
  - État Non réclamé : si un groupe de comptes n'est pas réclamé, le groupe de comptes est disponible pour être traité par le lecteur d'e-mail.
- La tâche de lecteur d'e-mail traite les comptes de messagerie contenus dans le groupe de comptes sélectionné.
- La tâche de lecteur d'e-mail choisit le prochain groupe de comptes disponible pour le traitement et continue de traiter ce groupe de comptes.

Vous pouvez surveiller le traitement de chaque groupe de comptes de messagerie à l'aide de la table Groupes de comptes de messagerie [sys_email_account_group]]. Chaque enregistrement de groupe de comptes inclut la durée de traitement (temps nécessaire au lecteur de l'e-mail pour traiter tous les comptes du groupe).

Après avoir vérifié les durées de traitement de vos groupes de comptes de messagerie, déterminez s'il convient d'apporter d'autres ajustements au traitement des groupes de comptes de messagerie. Par exemple, vous pouvez créer un autre groupe de comptes de messagerie ou créer une autre tâche de lecteur d'e-mail pour traiter vos groupes de comptes de messagerie en parallèle. Vous définissez des tâches supplémentaires de lecteur d'e-mail à l'aide de la table Calendrier [sys_trigger].

Configurer le traitement des groupes de comptes de messagerie

Pour configurer le traitement de groupe de comptes de messagerie, vous devez disposer du rôle email_account_admin ou admin.

1. **Créez des groupes de comptes de messagerie.**

   Définissez un ou plusieurs groupes de comptes de messagerie qui contiennent un sous-ensemble de vos comptes de messagerie POP3/IMAP. Votre système de base inclut un groupe de comptes de messagerie par défaut. Tous les comptes POP3/IMAP qui ne sont pas contenus dans un groupe de comptes de messagerie sont traités comme faisant partie du groupe de comptes de messagerie par défaut.

2. **Activer le traitement des groupes de comptes de messagerie**

   Accédez à sys_properties.list et localisez la `glide.email.inbound.account_group_processing` propriété système. Définissez la **Valeur** sur **vrai**. La tâche de lecteur d'e-mail commence à traiter les groupes de comptes de messagerie que vous avez créés.

3. **Surveillez le traitement des groupes de comptes de messagerie.**

   Vérifiez l'état de vos groupes de comptes de messagerie pour voir si le temps de traitement a été réduit. Déterminez si les groupes supplémentaires réduisent suffisamment le temps de traitement du compte ou envisagez d'ajouter une autre tâche de lecture d'e-mail pour réduire davantage le temps de traitement.

4. **Créez une tâche de lecteur d'e-mails.**

   Dans le cadre du traitement des groupes de comptes de messagerie, créez une tâche de lecteur d'e-mail pour traiter les groupes de comptes de messagerie simultanément, en plus de la tâche de lecteur d'e-mail 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.

Créer des groupes de comptes de messagerie

Définissez un groupe de comptes de messagerie qui contient un sous-ensemble de vos comptes de messagerie POP3/IMAP. La tâche de lecteur d'e-mail traite automatiquement chaque groupe de comptes de messagerie comme prévu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou email_account_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Groupes de comptes de messagerie** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez le formulaire.

Champ	Description
Nom	Le nom du groupe de comptes.
Comptes de messagerie	Un sous-ensemble de comptes de messagerie POP3/IMAP. Sélectionnez les comptes de messagerie qui composent le groupe. **Remarque :** Lorsque vous ajoutez un compte de messagerie à un groupe, il ne peut pas être réutilisé dans d'autres groupes de comptes.
Actif	Case à cocher qui active le groupe de comptes de messagerie pour le traitement. Les nouveaux groupes de comptes sont actifs par défaut.
Par défaut	Lecture seule. Case à cocher qui indique que le compte est le compte de messagerie par défaut.
État	Lecture seule. État de traitement du groupe de comptes de messagerie : Non réclamé ou Réclamé.
Réclamé par	Lecture seule. ID de la tâche de lecteur d'e-mail actuellement en cours.
Dernier traitement	Lecture seule. La dernière fois que la tâche de lecteur d'e-mail a traité ce groupe.
Durée de traitement	Lecture seule. Le temps nécessaire à une tâche de lecteur d'e-mail pour traiter le groupe de comptes.

3. Cliquez sur **Créer**.
   Le système met à jour la table Groupe de comptes de messagerie [sys_email_account_group] avec le nouveau groupe de comptes. Utilisez cette table pour surveiller le traitement des groupes de comptes de messagerie.

Que faire ensuite

- Vérifiez le traitement des groupes de comptes de messagerie.
- Déterminez si vous souhaitez continuer à affiner le traitement des comptes de messagerie. Vous pouvez ajouter un autre groupe de comptes de messagerie ou une autre tâche de lecteur d'e-mail pour traiter simultanément les groupes de comptes de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 traitement des groupes de comptes de messagerie

Activez la tâche de lecteur d'e-mail pour commencer à traiter vos groupes de comptes de messagerie afin de réduire le temps nécessaire au traitement des comptes de messagerie entrants.

Avant de commencer

Créer des groupes de comptes de messagerie.

Rôle requis : admin

Procédure

Ajoutez une propriété système avec les paramètres suivants :

- Nom : `glide.email.inbound.account_group_processing`
- Type : true | false
- Valeur : **true**

Que faire ensuite

Vérifiez l'état de vos groupes de comptes de messagerie pour voir si le temps de traitement a été réduit. Pour plus d'informations, consultez Surveiller les groupes de comptes de messagerie.

Pour réduire davantage le temps de traitement, envisagez de créer une autre tâche de lecteur d'e-mail pour traiter les comptes de messagerie entrants. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de lecteur d'e-mail.

Surveiller les groupes de comptes de messagerie

Utilisez la table Groupes de comptes de messagerie [sys_email_account] pour vérifier l'état des groupes de comptes de messagerie traités par les tâches de lecteur d'e-mail.

Avant de commencer

1. Créer des groupes de comptes de messagerie.
2. Activer le traitement des groupes de comptes de messagerie.

Rôle requis : email_account_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Groupes de comptes de messagerie**.
2. Passez en revue les détails de traitement pour chaque groupe de comptes :

Champ	Description
Nom	Le nom du groupe de comptes de messagerie.
Actif	L'état opérationnel du groupe de comptes de messagerie. La valeur true indique que le compte est activé pour le traitement des comptes de messagerie.
Réclamé par	L'ID de la tâche de lecteur d'e-mail si la tâche est en cours d'exécution sur le groupe de comptes.

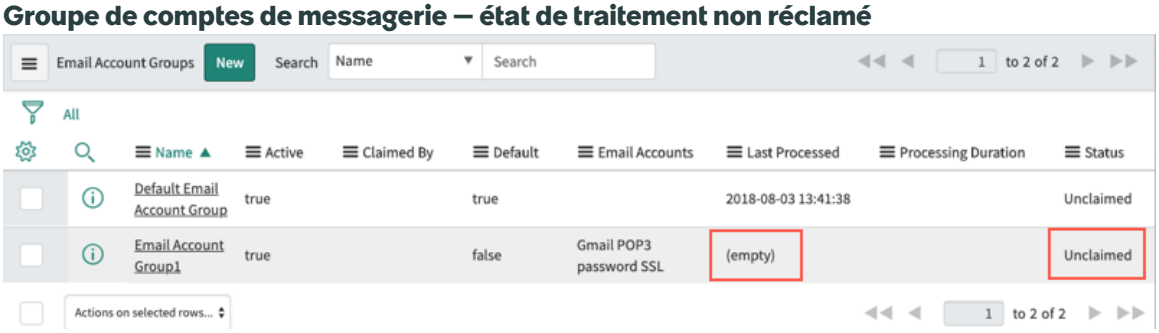
Traduction automatique

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

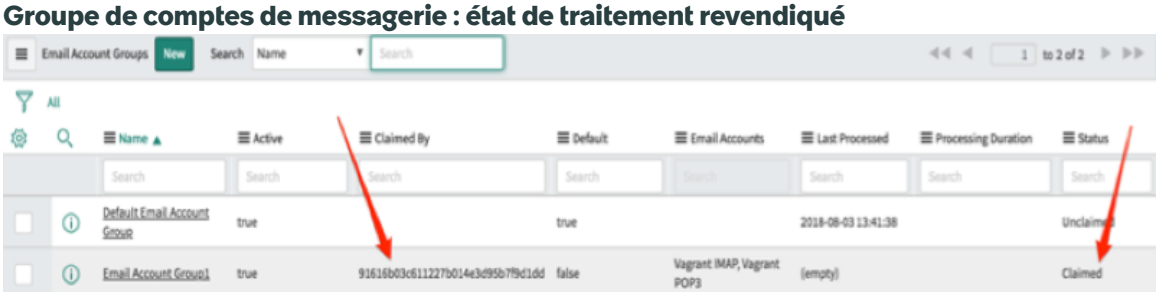
Champ	Description
Par défaut	Indicateur par défaut. La valeur true indique que le groupe de comptes de messagerie est le groupe par défaut.
Comptes de messagerie	Les noms des comptes de messagerie contenus dans le groupe de comptes de messagerie.
Dernier traitement	Le jour et l'heure du dernier traitement de ce groupe de comptes par la tâche de lecteur d'e-mail.
Durée de traitement	Durée (en heures, minutes, secondes) de traitement du groupe de comptes.
État	État de traitement du groupe de comptes de messagerie : ○ Non réclamé : le groupe de comptes est disponible pour être traité par la tâche de lecteur d'e-mail suivante. ○ Réclamé : une tâche de lecteur d'e-mail traite le groupe de comptes actuel.

Example:

Groupe de comptes de messagerie — état de traitement non réclamé



Groupe de comptes de messagerie : état de traitement revendiqué



Que faire ensuite

Si vous affinez vos comptes de messagerie, envisagez d'effectuer l'une des opérations suivantes :

- Créez un autre groupe de comptes de messagerie.
- Créez une autre tâche de lecteur d'e-mail pour traiter simultanément les groupes de comptes de messagerie.

Créer une tâche de lecteur d'e-mail

Si vous avez créé des groupes de comptes de messagerie pour affiner le traitement des comptes de messagerie entrants, vous pouvez créer une tâche de lecteur d'e-mail 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.

traiter ces groupes de comptes simultanément, en plus de la tâche de lecteur d'e-mail par défaut.

Avant de commencer

1. Créer des groupes de comptes de messagerie.
2. Activer le traitement des groupes de comptes de messagerie

Rôle requis : email_account_admin ou admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_trigger.list.
2. Dans la table sys_trigger, sélectionnez l'enregistrement de tâche Lecteur d'e-mail.
3. Dans le formulaire de tâche Lecteur d'e-mail :
   a. Saisissez un nom unique pour la tâche de lecteur d'e-mail à ajouter afin de la différencier de la tâche de lecture d'e-mail par défaut.
   b. Si nécessaire, modifiez l'intervalle de temps pour cette tâche de lecteur d'e-mail.
4. Dans le menu contextuel du formulaire, cliquez sur **Insérer**.
   Une autre tâche de lecteur d'e-mail est créée. Cette tâche s'exécute simultanément avec la tâche de lecteur d'e-mail par défaut pour traiter les groupes de comptes de messagerie.

Que faire ensuite

Surveillez le traitement des groupes de comptes de messagerie et déterminez si la tâche de lecteur supplémentaire réduit le temps de traitement. Si nécessaire, vous pouvez continuer à affiner le traitement des comptes de messagerie. Par exemple, vous pouvez envisager d'ajouter un autre groupe de comptes de messagerie.

Filtres d'e-mail

Spécifiez les e-mails entrants à ignorer ou à déplacer vers une boîte aux lettres particulière.

Lorsqu'un e-mail est *ignoré*, il est enregistré dans votre instance, mais n'est pas traité. Vous pouvez accéder à un e-mail ignoré en affichant son enregistrement E-mail [sys_email].

Le module d'extension Filtres d'e-mail (com.glide.email_filter) est actif par défaut pour les versions postérieures à Kingston, pour les versions antérieures à Kingston, il doit être activé ; pour plus d'informations, consultez Activer les filtres d'e-mail.

Filtres d'e-mail par défaut

Par défaut, les filtres suivants sont disponibles dans le **Boîtes de réception système** > **Filtres** Module:

Filtres d'e-mail par défaut

Filtre	Description
Ignorer VCAL	Ignore tous les e-mails contenant des demandes vCalendar. Ce filtre empêche les actions sur e-mail entrant de créer des enregistrements d'incidents inutiles lorsque l'instance reçoit une réponse à l'e-mail envoyé. Les demandes vCalendar dans les réponses par e-mail sont identifiées par le script include EmailUtils.
Ignorer l'en-tête	Ignore les e-mails contenant des en-têtes spécifiques. Ce filtre remplace la `glide.pop3.ignore_headers` 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.

Filtres d'e-mail par défaut (suite)

Filtre	Description
Ignorer l'expéditeur	Ignore les e-mails provenant d'expéditeurs spécifiques. Ce filtre remplace la `glide.pop3.ignore_senders` propriété. **Conseil :** Pour ignorer les e-mails provenant de domaines et d'adresses non approuvés, envisagez plutôt de configurer un filtre d'adresse système. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'adresse du système.
Ignorer l'objet	Ignore l'e-mail dont la ligne d'objet contient des termes ou des expressions spécifiques. Ce filtre remplace la `glide.pop3.ignore_subjects` propriété. Ce filtre peut ne pas s'appliquer aux e-mails provenant d'utilisateurs inconnus. Les utilisateurs inconnus peuvent être verrouillés.
Déplacer le courrier indésirable vers le dossier de courrier indésirable	Déplace les e-mails identifiés comme spam vers le dossier Courrier indésirable. Ce filtre vérifie la valeur de l'en-tête ServiceNow de courrier indésirable. Si l'en-tête est X-ServiceNow-Spam-Status :Yes, le filtre déplace l'e-mail vers le dossier Courrier indésirable

Remarque :
L'action de filtre doit être configurée pour indiquer comment le système doit réagir lorsque les conditions de ce filtre sont évaluées comme vraies. Les deux choix possibles dans le système de base sont : Marquer comme ignoré et Déplacer vers indésirable. Vous pouvez utiliser le script d'action pour effectuer des tâches d'e-mail supplémentaires.

Pour en savoir plus sur l'activation de la notation et du filtrage du courrier indésirable, consultez Notation et filtrage du courrier indésirable par e-mail (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Script include de filtre d'e-mail

Les filtres d'e-mail utilisent un script include appelé EmailUtils qui contient une fonction utilitaire simple permettant de déterminer si vCalendar se trouve dans le corps de l'e-mail de réponse. Les résultats de cette requête sont utilisés dans un script de condition dans le filtre *de messagerie Ignorer VCAL* .

Notation des spams et analyse antivirus

Chaque message envoyé via des serveurs de messagerie est évalué pour la probabilité d'être un spam. Sur la base de cette évaluation, l'instance ajoute des en-têtes à chaque message qui peuvent être utilisés pour le filtrage au sein de l'instance client à l'aide du module d'extension Email Filters.

Le système ajoute également l'en-tête X-ServiceNow-Virus :INFECTED à un e-mail qui contient une ou plusieurs pièces jointes infectées par un virus. Le système ignore l'e-mail.

La notation du courrier indésirable et l'analyse antivirus ne sont disponibles que pour les instances qui utilisent l'infrastructure de messagerie ServiceNow. Pour plus d'informations sur la notation et le filtrage du courrier indésirable, consultez KB0549426 .

Information associée

Créer un filtre d'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.

Créer un filtre d'e-mail

Vous pouvez créer des filtres d'e-mail pour appliquer un script d'action personnalisé ou filtrer des actions lorsque l'e-mail correspond aux conditions de votre filtre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Filtres**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom du filtre d'e-mail.
Application	Périmètre de l'application du filtre d'e-mail.
Ordre	Priorité que le filtre d'e-mail prend sur d'autres filtres pour la même table. Pour donner au filtre une priorité plus élevée par rapport à d'autres filtres, entrez un nombre inférieur.
Actif	Option permettant d'activer le filtre d'e-mail.
Description brève	Description de l'effet du filtre.
Conditions	Conditions pour définir les e-mails à filtrer.
Script de condition	Script pour définir les e-mails à filtrer. Utilisez ce script pour accéder à d'autres tables, variables ou méthodes. Par exemple, le script de condition pour le filtre Ignorer VCAL recherche les résultats du script include EmailUtils, qui détecte les pièces jointes vCalendar.
Script d'action	Script pour définir un comportement supplémentaire à exécuter lorsque la condition de filtre est évaluée sur vrai. Cela peut inclure une action d'e-mail non incluse dans les actions de filtre par défaut. Dans le système de base, le script d'action est utilisé pour générer la chaîne d'erreur publiée dans le journal d'e-mail (**Journaux système** > **E-mail**).

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête, puis choisissez **Enregistrer** dans le menu contextuel.

   La liste connexe *Filtrer les actions* s'affiche.

5. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe.
6. Sélectionnez la façon dont le système doit réagir lorsque les conditions de ce filtre sont évaluées comme vraies.

   Les deux choix possibles dans le système de base sont : *Marquer comme ignoré* et *Déplacer vers indésirable*. Vous pouvez utiliser le *script d'action* pour effectuer des tâches d'e-mail supplémentaires.

Remarque :
Avant de créer d'autres actions sur e-mail avec un script, consultez Actions sur e-mail entrant. À l'instar des règles métier, Inbound Email Actions utilise à la fois des conditions et des scripts, et peut fournir un certain nombre d'actions utiles sur les e-mails reçus par 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.

Service d'e-mail

L'API de service de messagerie fournit un point de terminaison pour installer l'API de messagerie sur l'instance.

Par défaut, *Email Service* permet uniquement aux utilisateurs administrateurs d'accéder à l'API de messagerie. Les administrateurs peuvent accorder l'accès à l'API de messagerie de la manière suivante :

1. Ajout d'un contrôle d'accès pour la création d'enregistrements dans la table E-mail [sys_email] liée au rôle email_api_send.
2. Affectation du rôle de email_api_send à l'utilisateur non administrateur.
3. Vérification que l'utilisateur non-administrateur dispose d'un accès en lecture à la table cible de notification. Par exemple, une notification par e-mail pour un incident nécessite un accès en lecture à la table Incident.

Les utilisateurs non administrateurs disposant du rôle email_api_send peuvent accéder à l'API *d'e-mail* à partir de l'explorateur d'API REST.

Créer un filtre d'adresse système

Définissez comment les filtres d'adresse de messagerie s'appliquent aux e-mails entrants et sortants.

Avant de commencer

Effectuez les étapes dans Définir des filtres d'adresse e-mail.

Rôle requis : email_account_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser une combinaison de filtres d'adresses e-mail de liste autorisée et de liste refusée dans un filtre d'adresse système.

Un filtre d'adresse système bloque un domaine ou une adresse qui apparaît uniquement sur les listes refusées et jamais sur les listes autorisées. Pour vous assurer qu'un filtre d'adresse système bloque efficacement un domaine ou une adresse donnés, vérifiez les points suivants :

- Le domaine ou l'adresse est inclus dans au moins une liste refusée
- Le domaine ou l'adresse n'est inclus dans aucune liste autorisée

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Filtres d'adresse du système**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du filtre d'adresse système.
Actif	Option permettant d'activer le filtre d'adresse du système.
Type	Type de filtre d'adresse du système. Sélectionnez l'une des options suivantes : **Sortant** Contrôlez les domaines et les adresses e-mail qui peuvent recevoir des e-mails de votre instance. 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.

Champ	Description
	si vous prévoyez d'utiliser le filtre d'adresse système pour un serveur SMTP. **Entrant** Contrôlez les domaines et les adresses e-mail qui peuvent envoyer des e-mails à votre instance. Sélectionnez cette option si vous prévoyez d'utiliser le filtre d'adresse système pour un serveur IMAP ou POP3.
Application	Périmètre de l'application du filtre d'adresse système.
Par défaut	Option permettant d'utiliser ce filtre d'adresse système comme filtre entrant ou sortant par défaut. Pour contrôler les expéditeurs et les destinataires d'un compte de messagerie spécifique, laissez ce champ décoché.
Description brève	Description du filtre d'adresse du système.
Filtres d'adresse e-mail	Filtres d'adresse e-mail à appliquer au filtre d'adresse système. Par défaut, le nombre maximal de filtres d'adresse e-mail que vous pouvez associer à un seul filtre d'adresse système est 100. Vous pouvez reconfigurer cette limite en définissant la *glide.email_system_address_filter.max_address_filters* propriété.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un filtre sortant par défaut s'applique automatiquement à tous les comptes de messagerie SMTP actifs. Un filtre entrant par défaut s'applique automatiquement à tous les comptes de messagerie IMAP ou POP3 actifs.

Pour un filtre autre que celui par défaut, l'étape suivante consiste à appliquer manuellement le filtre à un compte de messagerie. Pour plus d'informations sur l'application d'un filtre à un compte de messagerie, reportez-vous Créer un compte de messagerieà .

Chiffrement des e-mails - Protocole S/MIME

S/MIME (Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions) est un protocole de chiffrement de bout en bout pour l'envoi d'e-mails signés numériquement et chiffrés qui prennent en charge la confidentialité, l'authenticité et l'intégrité des données.

Introduction à S/MIME

Un administrateur disposant de privilèges peut activer et configurer S/MIME. La compréhension des éléments suivants est requise lors de l'utilisation de toutes les fonctionnalités de S/MIME :

- Signatures numériques et vérification de signature
- Chiffrement et déchiffrement des messages
- Clé publique
- Certificats numériques

Traduction automatique

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

Signatures numériques et vérification

Avec la signature numérique, S/MIME vérifie l'identité de l'expéditeur de l'e-mail. Cette vérification garantit les points suivants :

- Le message dans l'e-mail correspond au message exact envoyé par l'expéditeur.
- Le message est reçu de l'expéditeur approprié et non d'une personne se faisant passer pour l'expéditeur.

Chiffrement et déchiffrement des messages

S/MIME utilise le chiffrement pour protéger le contenu de l'e-mail, ce qui garantit que seul le destinataire peut déchiffrer le contenu. Le chiffrement crée des informations codées de sorte qu'elles ne peuvent pas être lues ou comprises tant qu'elles ne sont pas décodées et lisibles. Le chiffrement des messages contribue aux deux facteurs de sécurité clés que sont la confidentialité et l'intégrité des données.

Clé publique

S/MIME utilise des paires de clés et la cryptographie asymétrique. Une clé privée dans une paire de clés n'appartient qu'à l'expéditeur. Si la clé privée a été utilisée, le propriétaire de cette clé l'a utilisée.

La cryptographie à clé publique assure une communication sécurisée entre l'expéditeur et le destinataire. Les deux ont une paire de clés, l'une étant privée et l'autre publique.

Les clés publiques sont partagées entre l'expéditeur et le destinataire. Une clé publique est associée à une seule clé privée. La clé publique correspondante est utilisée pour identifier sa clé privée appariée et uniquement sa clé privée appariée. Une clé publique peut être utilisée par plusieurs destinataires.

Une paire de clés peut être utilisée pour

- Signer et vérifier une signature
- Chiffrer et déchiffrer le contenu d'un e-mail

Les signatures numériques et le chiffrement S/MIME nécessitent que chaque expéditeur et destinataire soit activé. Ils doivent également envoyer ou échanger des clés publiques par le biais de certificats numériques pour s'identifier les uns les autres.

Pour plus d'informations sur la gestion des clés et le module de cryprographie, reportez-vous à la section Key Management Framework Reference .

Certificats numériques

Les certificats numériques aident à fournir la clé publique dans la paire de clés. Un certificat numérique est un justificatif d'identité numérique qui fournit des informations sur l'identité, la validité et toute autre information requise. Les certificats numériques sont délivrés par une autorité de certification (CA) et ne sont valables que pour une période spécifique.

Remarque :
ServiceNow® ne fournit pas de certificats S/MIME pour ServiceNow les utilisateurs d'infrastructure de messagerie. Les utilisateurs doivent obtenir leurs certificats S/MIME émis auprès des fournisseurs de solutions de certificats S/MIME tiers.

Traduction automatique

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

E-mails sortants S/MIME

Signer les e-mails sortants

Le Now Platform utilise la clé privée de l'expéditeur (compte de messagerie de l'instance) et le destinataire utilise la clé publique pour vérifier les signatures.

Chiffrer les e-mails sortants

Ils Now Platform utilisent les clés publiques des destinataires pour chiffrer les e-mails et chaque destinataire utilise sa clé privée pour déchiffrer l'e-mail.

S/MIME pour les e-mails entrants

Vérification de signature pour les e-mails entrants

L'expéditeur utilise une clé privée pour signer l'e-mail et Now Platform utilise la clé publique de l'expéditeur pour vérifier la signature.

Décryptage des e-mails entrants

L'expéditeur utilise la clé publique pour chiffrer l'e-mail et utilise Now Platform la clé privée pour déchiffrer l'e-mail.

Activer l'e-mail S/MIME

Vous pouvez activer le module d'extension S/MIME Email (com.glide.email.smime) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension S/MIME Email (com.glide.email.smime) 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
Importer une paire de clés S/MIME

Configurer S/MIME pour l'e-mail

S/MIME est un protocole d'envoi d'e-mails signés numériquement et chiffrés afin d'en garantir la confidentialité, l'authenticité et l'intégrité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 S/MIME pour les messages sortants (signature et chiffrement)

Vous pouvez utiliser S/MIME pour les messages sortants aux fins suivantes :

- Signature numérique
- Chiffrement
- Signature numérique et chiffrement

Pour configurer S/MIME, l'administrateur doit disposer des éléments suivants :

- Rôles email_account_admin et sn_kmf.cryptographic_manager
- Paire de clés (clé privée et clé publique)
- Certificat CA
- Certificat d'e-mail

Chargez la paire de clés du compte de messagerie d'instance et les certificats d'e-mail, puis activez les propriétés S/MIME sortantes. Pour plus d'informations, consultez Activer S/MIME.

S'il y a plusieurs destinataires et que certains des destinataires n'ont pas de certificats valides, l'e-mail n'est envoyé qu'aux destinataires ayant un certificat valide.

Configurer S/MIME pour les messages entrants (vérification des signatures et déchiffrement)

S/MIME pour les messages entrants peut être utilisé pour les opérations suivantes :

- Vérification de signature
- Décryptage
- Vérification et déchiffrement de signature

Pour plus d'informations sur l'activation des propriétés S/MIME entrantes, reportez-vous à la section Activer S/MIME.

Si le système ne parvient pas à déchiffrer un message, aucune action entrante ne s'exécute sur l'e-mail et celui-ci passe à l'état reçu-ignoré.

Pour configurer le système de façon à ignorer les e-mails entrants signés si la signature ne peut pas être vérifiée ou n'est pas valide, les administrateurs peuvent créer le `email.inbound.smime.ignore_unverified_emails` et le définir sur vrai.

Pour plus d'informations sur la gestion des clés et le module de cryprographie, reportez-vous à la section Key Management Framework Reference .

Importer une paire de clés S/MIME

Importez une paire de clés S/MIME composée de la clé privée et du certificat pour signer les e-mails sortants ou déchiffrer les e-mails.

Avant de commencer
Rôle requis : email_account_admin et sn_kmf.cryptographic_manager

Chargez la paire de clés privée-publique correspondant au compte de messagerie de l'instance.

Vous devez disposer de l'alias de clé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 créez un fichier PKCS12, assurez-vous qu'il est créé avec un alias de clé.

Assurez-vous que le format de fichier est PKCS #12.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette vidéo vous montre comment effectuer la procédure suivante. Cette vidéo montre comment importer une paire de clés S/MIME

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
2. Sélectionnez le compte de messagerie.

   Remarque :
   La paire de clés est associée à l'adresse e-mail et non au compte de messagerie.

3. Sélectionnez le lien connexe **Importer la paire de clés SMIME** .
4. Sélectionnez l'onglet **Spécifications de chiffrement** et sélectionnez l'alias de clé.
   L'écran de définition de l'algorithme s'affiche.
5. Remplissez le formulaire Définition de l'algorithme.

Formulaire Définition d'algorithme

Champ	Description
Module de chiffrement	Lecture seule. Le nom du module de chiffrement sélectionné s'affiche.
Objectif de chiffrement	Objectif de chiffrement SMIME
Algorithme	Type d'algorithme utilisé pour atteindre l'objectif de chiffrement. L'algorithme contrôle également l'origine de la clé. S'ajuste automatiquement en fonction de l'objectif de chiffrement sélectionné.
Inscrire le module pour l'échange de ressources	Permet aux clones ou aux copies de sauvegarde d'obtenir leurs propres clés uniques. **Remarque :** Ne cochez pas la case.

6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Dans l'écran **Définition du cycle de vie** , sélectionnez un cycle de vie clé dans la colonne S'applique à.

Champs du cycle de vie de la clé

S'applique à	Clé sélectionnée à laquelle le cycle de vie s'applique.
Pour le champ	Contrôle de la clé à laquelle le cycle de vie s'applique.
Type	Indiquez si l'évaluation du cycle de vie de la clé est une valeur relative, une valeur absolue ou aucune.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 valeur relative dépend d'autres entrées de données dans le système, telles que la génération, l'activation et la désactivation de clés. La valeur absolue est une valeur exacte, telle qu'une date.
Valeur par défaut du cycle de vie	Lecture seule. Affiche une valeur si définie.
Ordre	Entrez la séquence dans laquelle traiter l'état du cycle de vie de la clé pour la spécification de chiffrement.
Durée relative	Nombre d'années, de mois ou de jours de validité de la clé.
Type de durée relative	Durée du cycle de vie : années, mois ou jours.
Opération relative	**Avant** ou **après**.
Relatif à	Champ auquel la durée est relative. S'affiche si une durée relative ou une opération est sélectionnée.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Sélectionnez **Suivant**.
10. Sur l'écran Origine de la clé, dans le champ **Origine** , sélectionnez **Importer à partir de PKCS12** et entrez l'alias de la clé dans le champ **Alias de la clé** .
11. Sélectionnez **Suivant**.
12. Dans l'écran Création de clé, sélectionnez **Importer la clé**.
13. Dans la boîte de dialogue Importer un magasin de clés/certificat, fournissez le mot de passe du magasin de clés et importez le magasin de clés/certificat.
    a. Indiquez le mot de passe dans le champ **Saisir le mot de passe du magasin de clés** .
    b. Dans le champ **Importer un magasin de clés/certificat** , sélectionnez **Parcourir** et sélectionnez le certificat à importer.
    c. Sélectionnez **OK**.
14. Sélectionnez l'onglet **Clés de module** pour afficher les clés.

    Les informations sécurisées pour les clés seront stockées dans l'onglet Clés de module avec la clé privée et la clé publique. **L'état du cycle de vie de la clé** est défini sur **Actif**.

Charger un certificat d'autorité de certification

Chargez un certificat CA (autorité de certification) numérique pour valider les certificats d'e-mail pour une communication sécurisée.

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** > **Notification système** > **SMIME** > **Certificat CA**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'icône de pièce jointe pour charger le certificat d'autorité de certification.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Descriptions
Nom	Nom unique du certificat d'autorité de certification.
Type	Type de certificat d'autorité de certification.
Notification d'échéance	Option pour activer l'expiration.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours d'envoi d'un avertissement avant la date d'expiration.
Actif	Option permettant d'activer le certificat d'autorité de certification.
Description brève	Description du certificat d'autorité de certification.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Charger un certificat d'e-mail.

Charger un certificat d'e-mail

Chargez un certificat d'e-mail pour valider une signature pour un e-mail entrant ou chiffrer un e-mail sortant, ou les deux pour une communication sécurisée.

Avant de commencer

- Pour activer la signature dans l'instance, chargez la paire de clés privée-publique correspondant au compte de messagerie de l'instance.
- Pour activer le chiffrement dans l'instance et envoyer un e-mail chiffré à l'adresse e-mail d'un destinataire, chargez la clé/le certificat public correspondant à l'adresse e-mail du destinataire.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **SMIME** > **Certificat d'e-mail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'icône de pièce jointe pour charger le certificat d'e-mail.
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 Certificat d'e-mail S/MIME

Champs	Descriptions
E-mail	Adresse e-mail pour l'envoi de l'e-mail.
Notification d'échéance	Cochez la case pour activer l'expiration.
Notification à l'expiration	Ajoutez-vous pour être averti avant l'expiration.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours avant la date d'expiration pour envoyer l'avertissement.
Actif	Case à cocher pour activer le certificat d'e-mail.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe clé pour protéger le fichier PKCS #12.
Description brève	Description de ce certificat d'e-mail.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

ActiverActiver S/MIME.

Activer S/MIME

Configurez les paramètres S/MIME pour les e-mails entrants et sortants.

Activer S/MIME pour les e-mails entrants et sortants

Vous pouvez accéder aux propriétés d'e-mail à partir du module **Boîtes aux lettres système** ou **Propriétés système** .

Configuration de S/MIME en sortie

Pour le chiffrement, vous devez charger le certificat d'e-mail pour les destinataires au format PEM et les certificats d'autorité de certification pour l'autorité émettrice. Pour plus d'informations, consultez Charger un certificat d'e-mail et Charger un certificat d'autorité de certification.

Pour la signer, vous devez charger la paire de clés du compte de messagerie au format P12. Pour plus d'informations, consultez Importer une paire de clés S/MIME.

Propriétés de configuration de S/MIME en sortie

Configuration	Propriété connexe
Signez numériquement vos e-mails sortants.	email.outbound.smime.signing.enabled
Envoyez un certificat public dans l'e-mail sortant.	email.outbound.smime.signing.send_public_cert
Chiffrez le contenu et les pièces jointes des messages.	e-mail.sortant.smime.encryption.enabled
Algorithme de chiffrement. Sélectionnez **AES-CBC** ou **AES-GCM**.	e-mail.sortant.smime.encryption.algo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de configuration de S/MIME en sortie (suite)

Configuration	Propriété connexe
Remarque : Avant de sélectionner AES-GCM, vérifiez si GCM est pris en charge par le client pour S/MIME.	

Configuration de S/MIME en entrée

Pour le déchiffrement, vous devez charger le certificat d'e-mail pour les destinataires au format PEM et les certificats d'autorité de certification pour l'autorité émettrice. Pour plus d'informations, consultez Charger un certificat d'e-mail et Charger un certificat d'autorité de certification.

Pour la vérification de la signature, vous devez charger la paire de clés du compte de messagerie au format P12. Pour plus d'informations, consultez Importer une paire de clés S/MIME.

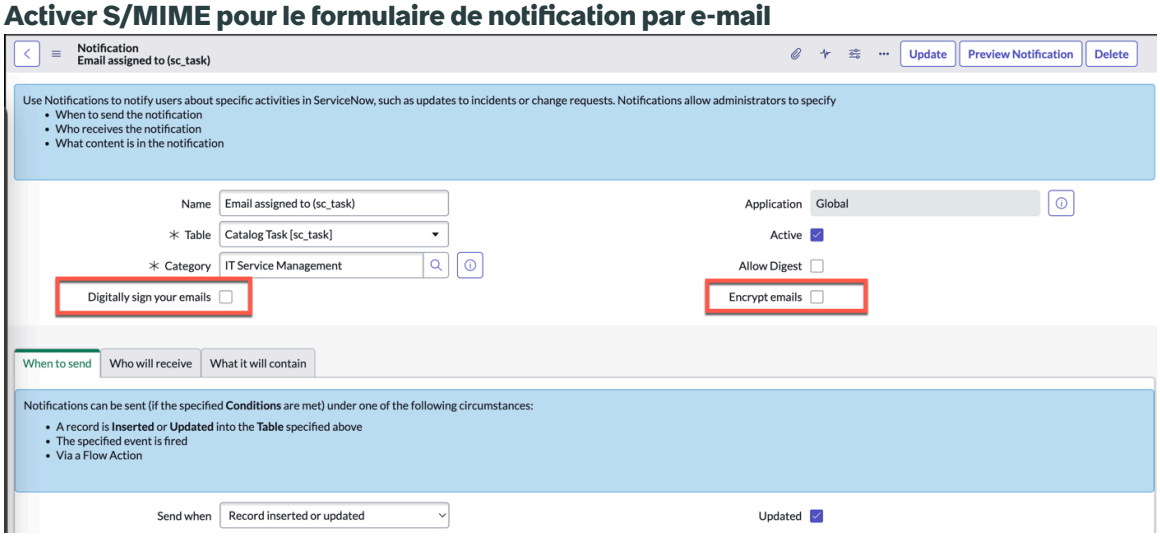
Propriétés de configuration de S/MIME en entrée

Configuration	Propriété connexe
Vérifiez la signature pour les e-mails entrants.	email.outbound.smime.verify_sign
Déchiffrez les e-mails entrants.	e-mail.sortant.smime.decrypt

Activer S/MIME pour le formulaire de notification par e-mail

Pour signer numériquement ou chiffrer vos e-mails, accédez à **Tous** > **E-mail** > **Notifications**, cliquez sur **Nouveau** et cochez **la case Signer numériquement vos e-mails pour signer numériquement les e-mails** et la case à cocher **Chiffrer les e-mails** pour le chiffrement des e-mails.

Activer S/MIME pour le formulaire de notification par e-mail



Pour plus d'informations, consultez Créer une notification par e-mail.

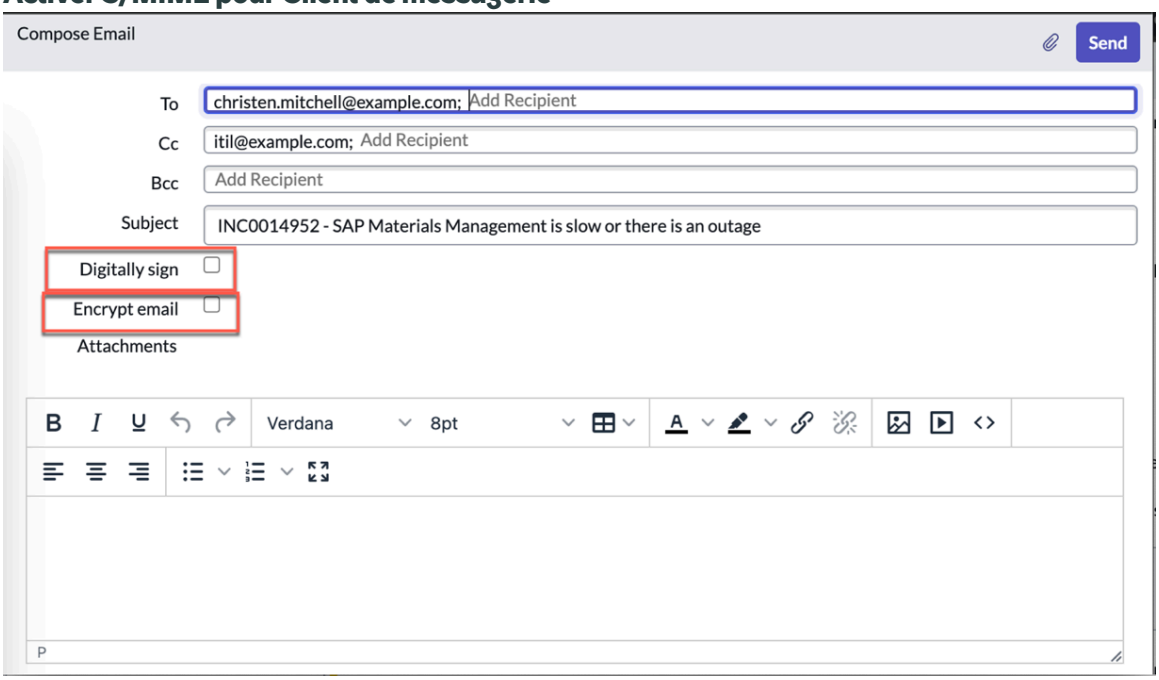
Traduction automatique

© 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.

Activer S/MIME pour Client de messagerie

Dans le formulaire de composition d'e-mail, cochez **la case Signer numériquement vos e-mails pour signer numériquement les** e-mails et la case à cocher **Chiffrer les e-mails** pour le chiffrement des e-mails.

Activer S/MIME pour Client de messagerie



Administrateur d'e-mail de référence

Limites de taille des e-mails

Pour éviter les problèmes avec les messages électroniques volumineux, le système applique des limites configurées selon la taille maximale autorisée du corps du message, la taille totale du fichier de pièce jointe et le nombre de pièces jointes par e-mail.

Un e-mail ou une pièce jointe qui dépasse la capacité du système peut ne pas être traité comme prévu. Pour vous assurer que vos e-mails et pièces jointes sont traités comme prévu, vous pouvez configurer des propriétés qui limitent la taille des e-mails et des pièces jointes.

Propriétés de limite de taille du corps du message

Ajoutez des propriétés pour contrôler la taille maximale du corps de l'e-mail autorisée pour les messages électroniques entrants et sortants.

Propriétés

Par défaut, le système traite jusqu'à 524 000 caractères dans le **corps** de l'e-mail et **les champs body_text** .

Vous pouvez ajouter et configurer des propriétés `glide.email.inbound.max_body_chars` système et `glide.email.outbound.max_body_chars` augmenter ou réduire les limites de taille du corps de l'e-mail. Le système tronque le corps de l'e-mail lorsqu'il dépasse la limite configurée. Par exemple, si vous configurez la limite de taille du corps du `glide.email.inbound.max_body_chars` message à 1 000 caractères, mais que vous recevez un e-mail entrant de 2 000 caractères, le système tronque le corps de l'e-mail à 1 000 caractères.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de limite de taille du corps du message

Nom	Description
glide.email.inbound.max_body_chars	Définit la taille maximale du corps du message en caractères autorisée par e-mail entrant. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 524288
glide.email.outbound.max_body_chars	Définit la taille maximale du corps du message en caractères autorisée par e-mail sortant. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 524288

Remarque :
Une autre propriété, *com.glide.attachment.max_size*, définit la taille de fichier maximale autorisée pour n'importe quelle pièce jointe dans le système et remplace toutes les valeurs plus grandes de et *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes.glide.email.inbound.max_total_at*

Traitement du corps de l'e-mail entrant

Pour les e-mails entrants, le système applique la taille maximale du corps définie par la *glide.email.inbound.max_body_chars* propriété. Lorsque la taille du corps dépasse la valeur configurée :

- Le système n'exécute pas d'actions sur e-mail entrant qui seraient autrement déclenchées par l'e-mail.
- Le système tronque le corps du texte sur le formulaire d'e-mail.
- Le système consigne un avertissement et définit le champ de chaîne d'erreur sur le formulaire d'e-mail. Le message de journal d'un tel e-mail peut ressembler à ceci : E-mail défini sur recevoir ignoré car sa taille dépasse la valeur définie dans *glide.email.inbound.max_body_chars*.

Traitement du corps de l'e-mail sortant

Pour les e-mails sortants, le système applique la taille maximale du corps définie par la *glide.email.outbound.max_body_chars* propriété. Lorsque la taille du corps dépasse la valeur configurée :

- Le système n'envoie pas l'e-mail.
- Le système tronque le corps du texte sur le formulaire d'e-mail.
- Le système consigne un avertissement et définit le champ de chaîne d'erreur sur le formulaire d'e-mail. Le message de journal d'un tel e-mail peut ressembler à ceci : E-mail défini sur envoyer ignoré car sa taille dépasse la valeur définie dans *glide.email.outbound.max_body_chars*. 1337 caractère(s) ont été tronqué(s) à partir du champ du corps.

Information associée

Propriétés d'e-mail 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.

Propriétés de limite de pièce jointe

Plusieurs propriétés contrôlent les limites de pièces jointes aux e-mails.

Pour afficher l'état de toutes les pièces jointes d'e-mail, accédez à la table Pièces jointes d'e-mail [sys_email_attachment].

Propriétés

Toutes les propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. La définition de l'une des propriétés suivantes sur une valeur excessivement élevée peut entraîner des problèmes de performances.

Propriétés de limite de pièce jointe

Nom	Description
glide.email.inbound.max_attachment_count	Définit le nombre maximal de pièces jointes autorisées par e-mail entrant. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Pour en savoir plus : Traitement des pièces jointes des e-mails entrants
glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes	Définit la taille totale maximale des pièces jointes en octets autorisée par e-mail entrant. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 18874368 • Pour en savoir plus : Traitement des pièces jointes des e-mails entrants
glide.email.outbound.max_attachment_count	Définit le nombre maximal de pièces jointes autorisées par e-mail sortant. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • En savoir plus : Traitement des pièces jointes d'e-mails sortants
glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes	Définit la taille totale maximale des pièces jointes en octets autorisée 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.

Propriétés de limite de pièce jointe (suite)

Nom	Description
	sortant. Pour envoyer un e-mail, le système doit encoder le contenu de l'e-mail. Ce processus peut augmenter considérablement la taille de l'e-mail, y compris les éventuelles pièces jointes. Il est préférable de définir cette propriété sur une valeur bien inférieure à la taille maximale de l'e-mail. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 18874368 • En savoir plus : Traitement des pièces jointes d'e-mails sortants

Remarque :
Une autre propriété, `com.glide.attachment.max_size`, définit la taille de fichier maximale autorisée pour n'importe quelle pièce jointe dans le système et remplace toutes les valeurs plus grandes de et `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes.glide.email.inbound.max_total_at`

Traitement des pièces jointes des e-mails entrants

Pour les e-mails entrants, le système applique le nombre maximal et la taille maximale des pièces jointes, tels que définis par les `glide.email.inbound.max_attachment_count` propriétés et `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` . Lorsque la pièce jointe d'un e-mail entrant dépasse l'une de ces valeurs, la pièce jointe est ignorée. Un enregistrement contenant le nom du fichier ignoré et la raison de son abandon est créé dans la table Pièces jointes d'e-mail [sys_email_attachment]. Le fichier ignoré reste dans l'enregistrement d'e-mail [sys_email]. L'ordre dans lequel le système traite les pièces jointes détermine les pièces jointes qui sont ignorées. Cet ordre peut ne pas être cohérent d'un e-mail à l'autre.

Lorsqu'une pièce jointe d'e-mail entrant est ignorée, le système déclenche également l'événement `inbound.email_attachments.discarded` . Vous pouvez utiliser l'événement pour déclencher une notification qui alerte l'expéditeur de l'e-mail. Pour obtenir un exemple de notification qui peut être déclenchée par l'événement, consultez la notification inactive « Pièce(s) jointe(s) d'e-mail de démonstration ignorées ».

Les pièces jointes des e-mails entrants ne peuvent pas être jointes à l'enregistrement cible s'il existe une pièce jointe identique.

Traitement des pièces jointes d'e-mails sortants

Pour les e-mails sortants, le système applique le nombre maximal et la taille maximale des pièces jointes, tels que définis par les `glide.email.outbound.max_attachment_count` propriétés et `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes` . Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'e-mail sont créés à partir de différentes sources et peuvent dépasser les limites de pièces jointes configurées.

Les e-mails prêts à être envoyés à partir de la table E-mail [sys_email] sont soumis aux limites de pièces jointes sortantes. Les e-mails qui dépassent l'une ou l'autre de ces limites déclenchent un avertissement dans le journal système de messagerie et sont envoyés avec des pièces jointes jusqu'au nombre maximal ou à la taille totale du fichier.

Le message de journal d'un tel e-mail peut ressembler à ceci : Taille maximale combinée des pièces jointes dépassée. (max :15728640 octets). Un ou plusieurs enregistrements de pièces jointes ignorés.

E-mails pour les notifications, les rapports planifiés et les tables exportées

Les notifications peuvent être définies pour inclure toutes les pièces jointes de l'enregistrement qui déclenche la notification. Si les pièces jointes dépassent l'une ou l'autre des limites de pièces jointes d'e-mail sortant, le système exclut les pièces jointes excédentaires de l'e-mail et génère un message d'avertissement.

Les rapports peuvent être programmés pour être distribués par e-mail sous forme de pièces jointes. Les rapports volumineux peuvent dépasser la limite de taille des pièces jointes sortantes. Dans ce cas, le système envoie l'e-mail du rapport planifié sans le rapport joint et consigne un message d'avertissement. Pour éviter ce problème, envoyez des liens vers des rapports volumineux au lieu d'envoyer les rapports sous forme de pièces jointes.

Si un utilisateur tente d'exporter de nombreux enregistrements d'une liste qui dépasse un seuil d'avertissement configuré, une boîte de dialogue offre la possibilité d'envoyer par e-mail les enregistrements exportés en tant que pièce jointe. Si la pièce jointe dépasse la limite de taille des pièces jointes sortantes, le système envoie l'e-mail sans la liste d'enregistrements exportée en pièce jointe et consigne un message d'avertissement.

Vérifier l'état des adresses e-mail rebondies

Choisissez l'enregistrement d'adresse e-mail que vous souhaitez modifier et mettez à jour le champ État selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journaux système** > **Adresses de rebonds d'e-mails**.
2. À partir de l'état de l'adresse e-mail, sélectionnez l'état et choisissez l'état souhaité pour bloquer ou débloquer l'adresse e-mail

> **Important :**
> Avant de modifier l'état, expliquez la raison de l'échec de cette adresse e-mail spécifique.

3. Sélectionnez l'icône de confirmation ( ) pour confirmer l'état.

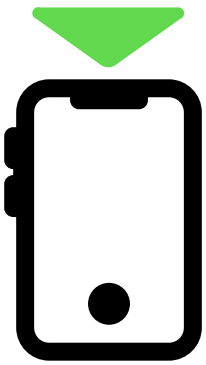
Notifications système

Configurez des notifications pour alerter les utilisateurs des changements d'enregistrement susceptibles de les concerner. Vous pouvez avertir les utilisateurs par e-mail, SMS, notification push ou application de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Notifications par SMS et par e-mail	Notifications push	Notifications dans les applications de messagerie
		
Utiliser les notifications par e-mail pour envoyer aux utilisateurs sélectionnés des notifications par SMS ou par e-mail dans le système	Notifications push vers les équipements mobiles	Utilisez l'application Now Actions pour configurer les applications de messagerie pour votre instance

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Notifications par SMS et par e-mail

Utilisez les notifications par e-mail pour envoyer aux utilisateurs sélectionnés des notifications par e-mail ou par SMS au sujet d'activités spécifiques dans le système, telles que les mises à jour des incidents ou les demandes de changement.

Les notifications par e-mail permettent aux administrateurs de spécifier :

- Quand envoyer la notification
- Qui reçoit la notification
- Quel est le contenu de la notification
- Indique si la notification peut être transmise dans une synthèse d'e-mail et, le cas échéant, le contenu de la synthèse

D'autres options de notification par e-mail sont disponibles. Les utilisateurs peuvent s'abonner aux notifications, et les administrateurs peuvent rendre certaines notifications obligatoires.

Les administrateurs ont également la possibilité de convertir les notifications par e-mail existantes au format HTML enrichi. Ce format offre plusieurs avantages, notamment :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contenu HTML brut est converti au format WYSIWYG.
- Le contenu peut être modifié dans un éditeur HTML riche en fonctionnalités.
- Les scripts d'e-mail sont condensés en une seule ligne facile à lire, qui peut être réutilisée dans plusieurs notifications par e-mail.
- Pour éviter les liens rompus, les éléments, tels que les images et les incidents, qui sont liés à des URL relatives à une instance sont convertis en liens absolus. Par exemple, si un incident est lié à l'aide d'une URL relative, le lien est converti en lien absolu.

Remarque :
Le format HTML enrichi est la valeur par défaut pour toutes les nouvelles notifications par e-mail.

Remarque :
Les instances ne peuvent pas envoyer ni recevoir d'e-mails chiffrés. Le système supprime le corps de l'e-mail chiffré, car il ne peut pas traiter le contenu chiffré en texte brut ou en HTML.

Une notification par e-mail peut également être envoyée sous forme de notification par SMS si le destinataire s'est abonné à la notification sur un canal SMS. Le système utilise la ligne d'objet de la notification par e-mail et la convertit en message SMS. Si l'administrateur ne souhaite pas utiliser l'objet de la notification par e-mail pour la notification par SMS, il peut définir un autre message SMS dans le formulaire de modèle d'e-mail ou le formulaire de notification par e-mail. Pour plus d'informations, consultez Créer une notification par e-mail.

Pour plus d'informations sur la création d'un canal SMS, consultez Créer des canaux de notification.

Pour plus d'informations sur la configuration de la notification par SMS, consultez KB0712569 .

Si vous souhaitez modifier la façon dont l'instance traite les e-mails entrants, consultez Actions sur e-mail entrant. Pour obtenir des exemples de messages que le système affiche, lorsque Journal des e-mails système et boîtes aux lettres les notifications ou les actions sur e-mail entrant ne sont pas traitées.

Créer des catégories de notification

Vous pouvez créer des catégories de notification pour identifier et regrouper les notifications connexes répertoriées dans les paramètres de notification pour vos utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant d'ajouter de nouvelles catégories, passez en revue les catégories de notification système de base dans la table Catégories de notification [sys_notification_category] pour déterminer si vous avez besoin d'une nouvelle catégorie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Catégories de notification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le **nom** de la catégorie pour identifier la famille de notifications.
   Fournissez un nom de catégorie significatif pour vos utilisateurs, afin qu'ils puissent facilement trouver leurs notifications dans la catégorie appropriée dans leurs paramètres de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Saisissez une **brève description** pour identifier la catégorie.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le système ajoute la nouvelle catégorie à la table Catégories de notification [sys_notification_category]. Après avoir créé au moins une notification active qui utilise la nouvelle catégorie, la catégorie et la notification sont répertoriées dans les paramètres de notification pour les utilisateurs (onglet **Notifications** dans la fenêtre Paramètres système).

Créer une notification par e-mail

La création d'une notification par e-mail implique de spécifier certaines informations : à quel moment envoyer la notification, son destinataire, son contenu et si elle peut être transmise dans une synthèse d'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Tenez compte des aspects suivants lorsque vous créez ou mettez à jour une notification :

- Les destinataires des notifications doivent être des utilisateurs actifs et avoir une adresse e-mail valide définie.

  Les membres de groupes ou les utilisateurs ServiceNow doivent être définis en tant qu'utilisateurs actifs dans la table Utilisateur [sys_user]. Ils doivent également avoir une adresse e-mail valide définie pour leur canal principal (appareil) dans la table Appareil de notification [cmn_notif_device]. Si les utilisateurs n'ont pas de profil actif ni d'adresse e-mail valide, ils ne recevront pas de notifications.

- Les destinataires des notifications doivent avoir les préférences de notification appropriées activées.

  Si l'abonnement à la notification est possible, chaque membre de groupe ou utilisateur ServiceNow doit avoir la notification et les canaux (appareils) de la notification activés dans ses préférences de notification. Les administrateurs peuvent emprunter l'identité des utilisateurs pour examiner et configurer leurs préférences de notification.

- Pour que votre notification par e-mail soit également envoyée sous forme de notification par SMS, les destinataires doivent s'abonner à la notification sur un canal SMS. Pour plus d'informations sur la création d'un canal SMS, consultez Créer des canaux de notification.
- Après avoir créé ou mis à jour la notification, utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour l'examiner. Par exemple, vous pouvez tester des liens que vous avez peut-être ajoutés et vérifier les destinataires des notifications. Pour plus de détails, voir Prévisualiser les notifications par e-mail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les onglets suivants du formulaire Notification pour configurer une notification par e-mail :

- **Quand envoyer** : conditions requises pour envoyer la notification.
- **Qui recevra** : destinataires de la notification.
- **Ce qu'il contiendra** : contenu de la notification.
- **Ce que le résumé contiendra** : contenu de la synthèse d'e-mail si la notification peut être transmise dans une synthèse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ne voyez pas tous les champs sur le formulaire, basculez sur la vue **avancée**.

Regardez la vidéo pour en savoir plus sur les actions pouvant être effectuées par l'instance en réponse aux messages des utilisateurs. Elle explique également comment créer ou modifier les notifications par e-mail envoyées aux utilisateurs.

Configurer les actions sur e-mail entrant et les notifications par e-mail

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs en haut du formulaire de notification comme il convient.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour la notification par e-mail. Les noms descriptifs simplifient l'identification du thème de la notification par e-mail. Par exemple, Incident ouvert et non affecté.
Table	Sélectionnez la table de base de données à associer à la notification, par exemple Incident [incident]. **Important :** Ne sélectionnez pas la table Tâche [task]. Cette table permet de développer d'autres tables. Les notifications qui s'exécutent directement sur la table Tâche ne sont pas prises en charge. **Remarque :** Seules les tables et les vues de la base de données se trouvant dans le même périmètre de l'application s'affichent dans la liste.
Type	Sélectionnez le type de notification que vous créez : E-MAIL ou Invitation à une réunion.
Actifs	Cochez la case pour activer la notification par e-mail.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle cette notification appartient. Une catégorie identifie et regroupe les notifications connexes. Cette notification, si elle est active et s'il est possible de s'y abonner, est répertoriée dans la **catégorie** sélectionnée dans les préférences de notification de chaque utilisateur (onglet **Notifications** dans la fenêtre Paramètres du système). **Remarque :** Ne laissez pas la catégorie définie sur **Sans catégorie**, car les utilisateurs peuvent ne pas réussir à trouver la notification dans leur liste de notifications. Si vous avez besoin d'une nouvelle catégorie, consultez Créer des catégories de notification.
Autoriser la synthèse	Cochez la case si une synthèse d'e-mail doit être créée pour la notification. Si la case est cochée, l'onglet **Ce que le résumé contiendra** est affiché pour créer le contenu de la synthèse.
Description	Tapez une description pour cette notification.

4. Renseignez les champs de l'onglet **Quand 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.

Remarque :
Si le même déclencheur génère plusieurs notifications, le système n'envoie qu'une notification. Le système considère que toutes les autres notifications, même si elles ont un objet et un corps différents, sont des doublons. La règle métier Ignore Duplicates contrôle cette fonctionnalité.

Champ	Description
Moment d'envoi	Sélectionnez les conditions d'envoi de la notification : ○ Quand un enregistrement est inséré ou mis à jour. ○ Quand un événement particulier est déclenché. ○ Étape Quand Notification dans Flow Designer
Poids	[Requis] Définissez une valeur numérique pour la priorité des notifications en doublon. Les notifications qui ont la même table cible et les mêmes destinataires sont considérées comme des doublons si les pondérations sont différentes. Si les poids sont identiques, une évaluation supplémentaire est effectuée pour vérifier si le sujet et le corps (à l'exception du filigrane) sont identiques pour être considérés comme une notification en double. Lorsqu'il y a des notifications en double, le système envoie uniquement la notification avec le poids le plus élevé. Toutes les autres notifications sont déplacées de la boîte d'envoi vers la boîte aux lettres ignorée. Avec la valeur par défaut définie sur 0, le système envoie toujours la notification (en supposant que les conditions sont remplies). Imaginons qu'un agent du Service Desk ajoute un commentaire à un incident et qu'il le ferme peu de temps après. Par défaut, ces actions déclenchent à la fois les notifications d'incident commenté et d'incident fermé. Toutefois, les deux notifications proviennent de la table Incident et notifient également l'appelant de l'incident. Le système envoie uniquement la notification avec le poids le plus élevé, qui correspond, dans notre exemple, à la notification d'incident fermé. **Remarque :** La tâche planifiée Expéditeur SMTP détermine la fréquence d'envoi des e-mails. Par défaut, cette tâche s'exécute toutes les minutes.
Conditions	Utilisez le Créateur de condition pour sélectionner les conditions d'envoi de cette notification. Par exemple, sélectionnez **Priorité** > **supérieur à** > **3 - Modéré** pour envoyer les notifications des incidents avec une priorité élevée et critique uniquement.
Inséré	Cochez la case pour activer la notification par e-mail quand un enregistrement est inséré. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
Mises à jour	Cochez la case pour activer la notification par e-mail quand un enregistrement est mis à jour. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
Nom d'événement	Sélectionnez l'événement qui déclenche cette notification. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Événement déclenché**.
Condition avancée	Créez un script pour effectuer certaines actions, comme l'envoi d'une notification basée sur l'enregistrement d'e-mail actuel, le changement des valeurs du champ ou la modification des propriétés 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.

Champ	Description
	Le script de condition avancée doit retourner **Vrai** ou définir une variable de réponse globale sur **Vrai** pour envoyer la notification. Le script de condition avancée utilise les variables globales suivantes : ◦ `current` : contient l'enregistrement actuel de la table à laquelle la notification est liée. ◦ `event` : contient l'événement qui a déclenché la notification. **Remarque :** Le champ **Condition avancée** est défini en plus des autres conditions que vous définissez sur la notification. La condition et la condition avancée doivent être définies sur Vrai pour envoyer la notification.

5. Renseignez les champs de l'onglet **Qui recevra** .

L'exemple suivant montre la vue par défaut de l'onglet. La vue avancée contient d'autres champs (reportez-vous à la table).

Conseil :
Envisagez de limiter la liste de destinataires des notifications à 1 000 utilisateurs. Par défaut, si une notification compte plus de 100 destinataires prévus, le système crée plusieurs messages de notification avec 100 destinataires maximum chacun. Si vous souhaitez modifier la limite des destinataires, définissez la propriété système `glide.email.smtp.max_recipients`.

Champ	Description
Utilisateurs	Sélectionnez les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification par e-mail. Vous pouvez rechercher des utilisateurs avec l'icône de recherche de référence ou ajouter manuellement leurs adresses e-mail. Cette liste d'utilisateurs est statique.
Utilisateurs/ groupes dans champs	Sélectionnez des champs de l'enregistrement cible qui font référence aux tables Utilisateur [sys_user] ou Groupe [sys_user_group]. Le système envoie la notification aux utilisateurs ou aux groupes dans chacun des champs que vous sélectionnez. Par exemple, si une notification utilise la table Incident [incident], vous pouvez sélectionner le champ **Ouvert par** pour envoyer la notification aux utilisateurs ou groupes qui ont ouvert l'incident. Cette liste d'utilisateurs ou de groupes est variable et dépend des valeurs de l'enregistrement de la tâche associée. Vous pouvez également sélectionner un champ qui inclut une chaîne d'adresse e-mail pour envoyer une notification à cette adresse. **Remarque :** Vous pouvez remonter pas à pas jusqu'aux valeurs dans les champs de référence en cliquant sur le signe Plus du sélecteur de champ et en sélectionnant le champ associé. Si vous envoyez la notification à un utilisateur avec un enregistrement inactif dans la table Utilisateur [sys_user], le système n'envoie pas la notification à cet utilisateur.
Groupes	Sélectionnez les groupes à qui vous souhaitez envoyer la notification par e-mail. Vous pouvez rechercher des groupes à l'aide de l'icône de recherche de référence ou en saisissant manuellement le nom du groupe. Cette liste de groupes est statique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 membres du groupe reçoivent uniquement des notifications individuelles si l'option **Inclut des membres** est sélectionnée dans l'enregistrement de groupe.
Exclure des délégués	Sélectionnez cette option pour empêcher l'instance d'envoyer des notifications par e-mail aux délégués des utilisateurs et aux membres des groupes que vous avez sélectionnés.
Envoyer au créateur de l'événement	Cochez cette case pour envoyer la notification à la personne qui a effectué l'action à l'origine du processus de notification si cette personne est également un destinataire. Si le créateur de l'événement n'est pas spécifié dans l'un des champs de destinataire, celui-ci ne reçoit pas de notification, quel que soit le paramètre défini dans ce champ. Pour les nouvelles notifications, cette option est sélectionnée par défaut. Si vous souhaitez savoir pourquoi vous ne recevez peut-être pas certaines notifications par e-mail, consultez le billet de blog Dépannage des notifications par e-mail - Envoi au créateur de l'événement par un ServiceNow ingénieur du support technique dans le ServiceNow Community.
L'événement parm 1 contient un destinataire	Cochez cette case si le paramètre d'événement 1 contient un ou plusieurs destinataires de notification (dans une liste d'éléments séparés par des virgules). Ce champ est uniquement visible lorsque le champ **Quand envoyer** est défini sur **Événement déclenché**.
L'événement parm 2 contient un destinataire	Cochez cette case si le paramètre d'événement 2 contient un ou plusieurs destinataires de notification (dans une liste d'éléments séparés par des virgules). Ce champ est uniquement visible lorsque le champ **Quand envoyer** est défini sur **Événement déclenché**.
Inscription possible	Cochez cette case pour permettre à tous les utilisateurs de s'abonner à cette notification. Consultez Notifications basées sur l'abonnement pour plus d'informations. **Remarque :** Si l'enregistrement contient des données sensibles ou protégées, envisagez de restreindre la liste des destinataires aux utilisateurs et aux groupes qui ont habituellement accès à ces informations. De plus, n'activez pas l'option **Inscription possible**. Vous pouvez également configurer le contenu de notification afin que les données privées ou sensibles ne soient pas exposées. Par exemple, vous pouvez insérer un lien vers l'enregistrement associé ; ainsi, les détails ne sont pas révélés dans la notification.

Le système n'exclut pas de destinataires en fonction des contrôles d'accès. Les destinataires peuvent recevoir un e-mail au sujet d'enregistrements auxquels ils n'ont pas habituellement accès dans l'interface utilisateur. Par exemple, des demandeurs peuvent recevoir des e-mails au sujet d'incidents et de demandes de catalogue ouverts en leur nom, même s'ils n'ont normalement pas accès à ces enregistrements. Si une notification inclut les détails de l'enregistrement, vérifiez que tous les destinataires ont besoin de ces détails.

Remarque :
Par défaut, le système n'envoie pas de notifications par e-mail à lui-même. Par exemple, une notification par e-mail de instanceABC@service-now.com n'est pas envoyée à instanceABC@service-now.com. Le système empêche ce comportement pour éviter de créer des boucles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Remplissez les champs de **l'onglet Ce qu'il contiendra** .
   L'exemple suivant montre la vue par défaut de l'onglet. La vue avancée contient d'autres champs (reportez-vous à la table).

Champ	Description
Modèle d'e-mail	Si vous souhaitez réutiliser le contenu existant, sélectionnez un modèle d'e-mail pour ajouter du contenu à la notification par e-mail. Vous pouvez uniquement sélectionner un modèle d'e-mail qui répond à l'une des conditions suivantes : ◦ partage le même périmètre et la même table que la notification ; ◦ partage le même périmètre, mais n'a pas de table spécifiée ; ◦ partage la même table et se trouve dans le périmètre global.
Objet	Entrez la ligne d'objet de l'e-mail. L'objet peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. S'il est vide, le système utilise la valeur **Objet** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle. Si vos destinataires s'abonnent à la notification par e-mail sur un canal SMS, le système envoie l'objet de la notification par e-mail sous forme de message SMS. Pour envoyer un message SMS différent, renseignez le champ **SMS alternatif** sur le formulaire de modèle d'e-mail ou le formulaire de notification par e-mail.
Message HTML	Entrez le contenu du message de notification par e-mail. Le message peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. Les variables sont mappées aux noms des colonnes disponibles dans la table de notification, ses tables parentes et tables de référence. Utilisez des variables pour inclure des valeurs d'un enregistrement de la table, telles qu'une brève description d'incident ou des commentaires et des notes de travail. Le champ **Message HTML** est uniquement visible si vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **HTML uniquement**. S'il est vide, le système utilise la valeur **Message HTML** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle. Pour éviter d'ajouter des éléments `<p>` et `<div>` supplémentaires à vos notifications par e-mail, consultez le billet de blog Interlignes supplémentaires avec balises de paragraphe dans le client de messagerie rédigé par un employé de ServiceNow dans la ServiceNow Community.
SMS alternatif	Entrez le message de notification à envoyer à un appareil SMS. Le message SMS alternatif est limité à 140 caractères. S'il est vide, le système utilise la valeur **SMS alternatif** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ne renseignez pas le champ **SMS alternatif** sur ce formulaire ou le modèle d'e-mail, le système utilise l'objet de notification par e-mail en tant que message SMS.
Importance	Définissez l'importance de l'e-mail sur faible ou élevée.
Type de contenu	Sélectionnez le type de contenu de la notification par e-mail : ○ HTML et texte brut ○ HTML uniquement ○ Texte brut uniquement Par défaut, l'option **HTML uniquement** est activée.
Inclure les pièces jointes	Cochez cette case pour envoyer toutes les pièces jointes de l'enregistrement de déclenchement en tant que pièces jointes d'e-mail.
Omettre le filigrane	Utilisez cette case pour appliquer ou supprimer le filigrane joint à chaque e-mail. Si l'e-mail ne contient pas de filigrane, le système examine les conditions des actions entrantes pour créer ou mettre à jour les enregistrements de tâches. Pour obtenir plus d'informations et découvrir une autre méthode permettant de masquer les filigranes, consultez Filigranes sur les e-mails de notification.
Texte du message	Entrez le message de notification à envoyer en texte brut. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut uniquement**. S'il est vide, le système utilise la valeur **Texte du message** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle.
De	Entrez l'adresse e-mail que la notification par e-mail doit utiliser dans le champ De. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse peut nécessiter une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails. C'est par exemple le cas lors de l'utilisation d'enregistrements Sender Policy Framework (SPF) pour la détection du courrier indésirable.
Répondre à	Entrez l'adresse e-mail que les utilisateurs doivent utiliser pour répondre à la notification par e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. Vous ne pouvez pas ajouter plusieurs adresses e-mail dans ce champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Message push uniquement	Sélectionnez cette option pour envoyer cette notification uniquement sous forme de notification push à un équipement mobile. La fonctionnalité Notification push doit être active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Messages push	Associez un ou plusieurs messages push à cette notification. La fonctionnalité Notification push doit être active. **Remarque :** Le message push et la notification doivent être destinés à la même table.

7. Si vous avez coché la case **Autoriser la synthèse**, renseignez les champs de l'onglet **Ce que le résumé contiendra** pour créer le contenu de la synthèse d'e-mail de la notification.
L'exemple suivant montre la vue par défaut de l'onglet. La vue avancée contient d'autres champs (reportez-vous à la table).

Champ	Description
Modèle de synthèse	Si vous souhaitez réutiliser le contenu existant, comme les en-têtes ou les pieds de page, sélectionnez un modèle d'e-mail pour ajouter du contenu à la synthèse d'e-mail.
Objet de synthèse	Entrez la ligne d'objet de la synthèse d'e-mail. L'objet peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. S'il est vide, le système utilise la valeur **Objet** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle.
HTML de synthèse	Entrez le contenu récurrent pour la synthèse d'e-mail. Le contenu de la synthèse peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. Les variables sont mappées aux noms des colonnes disponibles dans la table de notification, ses tables parentes et tables de référence. Utilisez des variables pour inclure des valeurs d'un enregistrement de la table, telles qu'une brève description d'incident ou des commentaires et des notes de travail. Pour éviter d'ajouter des éléments `<p>` et `<div>` supplémentaires à votre synthèse d'e-mail, consultez le billet de blog Interlignes supplémentaires avec balises de paragraphe dans le client de messagerie rédigé par un employé de ServiceNow dans la ServiceNow Community.
Séparateur de synthèse (HTML)	Utilisez la ligne pour séparer chaque élément résumé dans la synthèse.
Synthèse à partir de	Entrez l'adresse e-mail à utiliser dans le champ De pour la synthèse d'e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Réponse de synthèse à	Entrez l'adresse e-mail que les utilisateurs doivent utiliser pour répondre à la synthèse d'e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le 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.

Champ	Description
	de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Texte de synthèse	Entrez le contenu récurrent de la synthèse d'e-mail à envoyer en texte brut. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut uniquement**.
Séparateur de synthèse (texte)	[Facultatif] Utilisez le caractère de tiret en tant que ligne pour séparer chaque élément résumé dans la synthèse. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut uniquement**.

Lorsque vous enregistrez ou mettez à jour la notification, l'option **Synthèse**d'e-mail est disponible pour la notification dans les paramètres de notification de vos utilisateurs.

8. Lorsque vous avez fini de créer la notification, cliquez sur **Envoyer**. Ou, si vous avez terminé de modifier la notification, cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour vérifier votre notification. Par exemple, vous pouvez voir :

- le mode d'affichage des champs **Objet** et **Message** ;
- les utilisateurs qui recevront ou non la notification, y compris les raisons pour lesquelles ils ne la recevront pas.

Convertir les notifications par e-mail héritées en HTML enrichi

Par défaut, les nouvelles notifications par e-mail sont créées au format HTML enrichi. Mais vous pouvez également convertir les notifications héritées en HTML enrichi.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sur l'écran de la liste **Notifications par e-mail** , cliquez sur le nom de la notification par e-mail que vous souhaitez convertir.
3. Cliquez sur **l'onglet Ce qu'il contiendra** .
4. Cliquez sur **Basculer vers l'éditeur HTML enrichi.**

Le système copie tout code HTML brut du champ **Message** et le convertit en HTML enrichi dans le champ **Message HTML** . En outre, tous les scripts d'e-mail contenus dans le corps sont automatiquement enregistrés dans la table Script d'e-mail [sys_script_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.

et sont remplacés dans le corps de la notification par une balise de script intégrée. Cela rend le corps de la notification plus facile à lire.

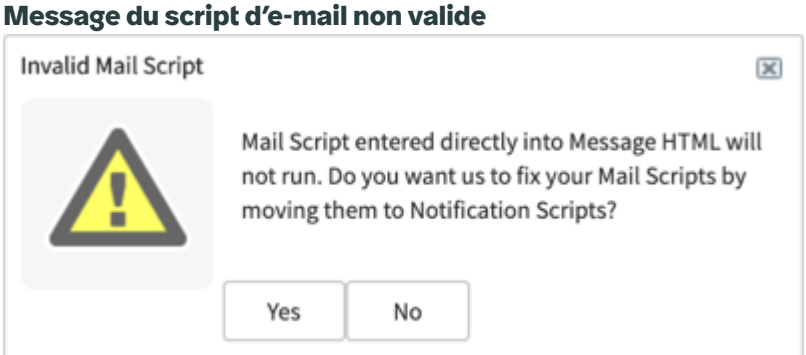
Remarque :
La chaîne « div » en bas de l'écran indique l'emplacement de votre curseur dans le champ **Message HTML** . Dans ce cas, le curseur se trouve sur une ligne contenant une balise HTML `<div>` .

Que faire ensuite
Lorsque vous convertissez une notification par e-mail créée dans une version antérieure à Eureka en HTML enrichi, les scripts d'e-mail sont automatiquement déplacés vers la table Email Script [sys_script_email] et une balise de script incorporée portant le nom du script est automatiquement insérée dans le corps de la notification.

Lors de la création de nouvelles notifications par e-mail, écrivez des scripts d'e-mail à l'aide de **Notification système** > **E-mail** > **Scripts d'e-mail de notification**. Lorsque les scripts sont terminés, ajoutez une balise de script incorporée `${mail_script :script name}` dans le corps de la notification par e-mail. Il est donc facile d'utiliser les mêmes scripts dans plusieurs notifications par e-mail. Tout ce dont vous avez besoin pour copier-coller d'une notification à l'autre est la balise de script intégrée.

Si vous saisissez manuellement un script d'e-mail, `c'est-à-dire` tout texte délimité par <mail_script> </mail_script> dans le corps d'une notification ou d'un modèle d'e-mail nouveau ou converti qui est enregistré dans l'enregistrement, un message vous demande si le script d'e-mail doit être converti.

Message du script d'e-mail non valide



Dans de nombreux cas, un script d'e-mail non converti ne parvient pas à s'exécuter à partir de l'éditeur HTML. Si vous sélectionnez **Oui**, le script est ajouté à la table Script d'e-mail [sys_script_email] et est automatiquement remplacé dans le corps par une balise de script intégrée. Vous pouvez afficher les scripts d'e-mail dans leur forme d'origine en ouvrant la notification par e-mail et en cliquant sur le lien connexe **Afficher les scripts de notification** .

Contrôler la visibilité des enregistrements d'e-mail générés par les notifications

Définissez des conditions qui restreignent l'accès en lecture aux enregistrements d'e-mails cibles contenant des informations sensibles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la table Restriction d'accès à l'e-mail [email_access_restriction] pour définir les conditions qui contrôlent l'accès en lecture à un enregistrement d'e-mail généré par une notification contenant des informations sensibles. Ces conditions sont traitées par l'ACL du système de base pour la table E-mail [sys_email].
Lorsque vous spécifiez des conditions pour restreindre l'accès à une notification, les enregistrements d'e-mail ne sont visibles que par les utilisateurs qui correspondent aux conditions spécifiées pour la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Notification système** > **Restriction d'accès aux e-mails**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Notification	Choisissez la notification qui génère l'enregistrement d'e-mail qui doit être restreint.
Application	Affiche le périmètre de l'application.
Table	Affiche la table cible de la notification que vous avez sélectionnée.
Condition	Utilisez le créateur de condition pour déterminer qui peut accéder à l'enregistrement d'e-mail. Les conditions doivent être évaluées sur vrai pour permettre l'accès en lecture à l'enregistrement d'e-mail.
Description	Entrez une brève description de la restriction d'accès en lecture.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Conditions avancées pour les notifications par e-mail

Utilisez une condition avancée pour envoyer une notification basée sur l'enregistrement d'e-mail actuel, en changeant les valeurs de champ ou les propriétés système.

Pour envoyer une notification à l'aide d'une condition avancée, vous pouvez :

- Appeler une fonction qui renvoie une valeur, ou
- Définir la `réponse` de variable globale à l'aide d'un script

Par exemple, dans le code suivant, vous appelez une fonction pour empêcher le système d'envoyer une notification par e-mail si l'expéditeur d'une demande en libre-service est membre du groupe XYZ :

```
(function() {
  var groupMember = gs.getUser();
  return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

Vous pouvez également scripter la même condition avancée à l'aide de la variable `de réponse` :

```
var groupMember = gs.getUser();
  if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
    answer = false;
  } else {
    answer = true;
  };
```

Notez que le script doit définir la variable de `réponse` sur **vrai** pour envoyer la notification. Si vous ne scriptez aucune condition, la valeur de la `réponse` est égale à la dernière valeur que vous définissez pour la variable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter une condition basée sur un script dans le champ **Condition avancée** en configurant le formulaire de notification par e-mail et en ajoutant le champ. Vous pouvez accéder au champ dans la vue **Avancé** sans configurer le formulaire.

Le script de condition avancée utilise les variables globales de règle métier suivantes :

- actuel : contient l'enregistrement actuel de la table à laquelle la notification est liée.
- événement : contient l'événement qui a déclenché la notification.

Remarque :
Le champ **Condition avancée** est défini en plus des autres conditions que vous définissez sur la notification. **La condition** et la **condition avancée** doivent être définies sur true pour pouvoir envoyer la notification.

Information associée

Créer une notification par e-mail

Modifier le contenu HTML dans une notification par e-mail

Pour plus de contrôle sur le contenu d'une notification par e-mail, vous pouvez modifier le code HTML sous-jacent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez un enregistrement de notification par e-mail.
3. Sur le formulaire, ouvrez **l'onglet Ce qu'il contiendra** .
4. Dans le champ **Message HTML** , cliquez sur l'icône du code source ( ) pour ouvrir l'éditeur de code source HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Apportez les modifications nécessaires au code HTML.
6. Dans la fenêtre, cliquez sur **OK**.
7. Sur le formulaire, cliquez sur **Mettre à jour**.

Documenter les pièces jointes à une notification par e-mail

Vous pouvez joindre des documents et des rapports aux notifications par e-mail en les scriptant ou en les liant à l'ID système de l'enregistrement.

Vous pouvez inclure toutes les pièces jointes de l'enregistrement source à la notification. Par exemple, si une mise à jour d'incident génère une notification, vous pouvez inclure toutes les pièces jointes de l'enregistrement d'incident à la notification. Pour inclure toutes les pièces jointes de l'enregistrement source, accédez à **Vue avancée** et cochez la case pour **Inclure les pièces jointes** sous **l'onglet Que contiendra-t-il** . Les messages électroniques, y compris les pièces jointes, ne peuvent pas dépasser la taille maximale de l'e-mail. Cette taille inclut l'encodage MIME. Pour en savoir plus sur l'encodage MIME, reportez-vous à la section Restrictions de taille du service d'e-mail.

Joindre des documents avec un scripting

À l'aide du scripting, vous pouvez joindre des documents en les liant ou en joignant différents types de rapports en spécifiant leur ID dans le 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.

Lien vers une pièce jointe

Vous pouvez ajouter une pièce jointe à une notification en créant un lien vers l'enregistrement de pièce jointe dans le message de la notification. En cliquant sur le lien, les destinataires de l'e-mail se connectent à l'instance pour afficher l'enregistrement de pièce jointe.

La liaison aux enregistrements de pièces jointes de cette manière nécessite l'utilisation d'un script de notification par e-mail. Par exemple :

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' + now_GR. sys_id + '">' +
 now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

Joindre des rapports à l'aide de l'ID système

Vous pouvez également joindre divers types de rapports, notamment des jauges, des tableaux de bord et des graphiques, à une notification. Les scripts destinés à joindre ces rapports utilisent la syntaxe suivante :

```
${report:X:Y}
```

où :

X est le type de rapport que vous souhaitez joindre (reportID, gaugeID, dashboardID ou chartID).

Y est l'ID système du rapport, de la jauge, du tableau de bord ou du graphique à joindre.

Par exemple :

- ${report :reportID :<abc123>}
- ${report :gaugeID :<abc123>}
- ${report :dashboardID :<abc123>}
- ${report :chartID :<abc123>}

Remarque :
Les rapports sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux ne peuvent pas être joints aux notifications par e-mail.

Sauts de ligne dans les notifications par e-mail et le HTML enrichi

Le HTML enrichi offre un contrôle supplémentaire sur les sauts de ligne dans vos modèles et notifications par e-mail.

Pour fournir un contrôle sur les sauts de ligne, une case à cocher **Nouveau ligne en HTML** est disponible dans le formulaire **Envoyer le script par e-mail** .

Cocher la case **Nouvelles lignes en HTML** indique que la méthode de gestion des sauts de ligne dans les versions antérieures est conservée pour les notifications par e-mail et les modèles. Lorsqu'une notification par e-mail ou un modèle est converti en HTML enrichi, la case **Nouvelles lignes en HTML** est automatiquement cochée.

Pour les nouveaux scripts d'e-mail, ajoutez des sauts de ligne HTML corrects aux instructions template.print().

Si une notification par e-mail ou un modèle n'est pas converti en HTML enrichi, les nouvelles lignes sont automatiquement enveloppées avec les mêmes que les versions précédentes. Les anciens scripts de messagerie fonctionnent toujours. Cependant,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'administrateur ne bénéficie pas des avantages de travailler dans le format HTML enrichi et n'a pas autant de contrôle sur le formatage HTML exact.

Sauts de ligne HTML dans les nouveaux scripts

Lors de l'écriture de nouveaux scripts, insérez des sauts de ligne HTML explicites et effacez les **sauts de ligne en HTML** Case à cocher afin qu'aucune balise HTML ne soit injectée lors de la génération de notifications par e-mail. Pour les notifications et les modèles existants, remplacez les appels de fonction JavaScript template.print(« \n ») par template.print(«
 »). Ce remplacement vous permet de mieux contrôler le formatage HTML de vos notifications par e-mail.

Prévisualiser les notifications par e-mail

Vous pouvez prévisualiser l'apparence des notifications avant d'activer l'instance pour les envoyer.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher un aperçu des deux types de notifications tel que spécifié par le champ **Quand d'envoi** sur le formulaire de notification :

- **Enregistrement inséré ou mis à jour** : un changement apporté à l'enregistrement dans l'instance déclenche la notification.
- **L'événement est déclenché** : un événement, tel que l'expiration d'un certificat ou une action sur e-mail entrant, déclenche la notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification ou créez-en une.
   Vous devez enregistrer l'enregistrement avant de pouvoir afficher l'aperçu avec précision.
3. Cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** dans l'en-tête du formulaire.
4. Dans la fenêtre Aperçu de la notification, vérifiez que la notification fonctionne comme prévu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Prévisualiser les enregistrements de cette source de répartition	Le type d'événement qui déclenche la notification. Cette liste s'affiche si vous prévisualisez une notification déclenchée par un événement. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Événement généré** : prévisualisez la notification avec un événement générique créé par l'outil de prévisualisation. Cela ne génère pas réellement d'enregistrement d'événement. ○ **Événement existant** : aperçu avec un enregistrement d'événement existant dans l'instance. Si vous sélectionnez cette option, sélectionnez l'événement dans le champ **Enregistrement d'événement** .
Enregistrement d'événement	Un événement existant pour prévisualiser une notification créée par l'événement. Cette option s'affiche si vous sélectionnez **Événement existant** comme type d'événement (pour les notifications déclenchées par l'événement uniquement).
Créateur de l'événement	L'utilisateur déclenchant la notification pour l'aperçu. Le créateur de l'événement est défini par défaut sur l'utilisateur qui a cliqué sur **Afficher l'aperçu de la notification**. Vous pouvez modifier le créateur au besoin. Vous pouvez modifier l'enregistrement d'aperçu selon vos besoins pour voir les changements dans le contenu de la notification.
Enregistrement précédent	Enregistrement déclenchant la notification pour l'aperçu. Par défaut, l'enregistrement d'aperçu est l'un des enregistrements de la table spécifiée dans le champ **Table** du formulaire de notification par e-mail. Vous pouvez modifier l'enregistrement d'aperçu selon vos besoins pour voir les changements dans le contenu de la notification.
Utilisateurs	Les utilisateurs qui recevront la notification, comme spécifié dans la section **Qui recevra** du formulaire Notification par e-mail : ○ Tous les utilisateurs que vous spécifiez sur le formulaire s'affichent, mais seuls les utilisateurs qui recevront réellement la notification avec les paramètres d'aperçu actuels apparaissent en texte noir. ○ Les utilisateurs spécifiés, mais qui, pour une raison ou une autre, ne recevront pas la notification s'affichent en rouge barré. Placez le pointeur de la souris sur l'un de ces noms pour voir la raison pour laquelle l'utilisateur ne recevra pas la notification. Par exemple, cela peut être dû au fait que les paramètres de notification de l'utilisateur sont désactivés.
Sujet et corps	Le contenu de la notification tel que défini par le modèle. Les sections **Objet** et **Corps** de l'aperçu affichent le contenu dans les champs **Objet** et **Message** correspondants sur le modèle. Si le modèle inclut un lien vers l'enregistrement qui a déclenché la notification, le lien **Afficher un aperçu de l'enregistrement** est utilisé. Cliquez sur le lien pour accéder à cet 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.

5. Une fois que vous avez examiné la notification, quittez la fenêtre d'aperçu.
6. Apportez les modifications nécessaires à la notification ou au modèle, le cas échéant.

Fuseau horaire des notifications par e-mail

Une propriété système contrôle le fuseau horaire utilisé par l'instance pour la date et l'horodatage d'un message.

La date et l'heure d'une notification utilisent le fuseau horaire du système, et non le fuseau horaire d'un destinataire. La propriété d'e-mail glide.email.append.timezone détermine s'il est nécessaire d'ajouter le fuseau horaire. Si vrai, le fuseau horaire du système de l'instance est ajouté à tous les champs Date/Heure dans les messages électroniques sortants (par exemple, 2018-07-02 04 :01 :14 PST).

Spécifier d'autres adresses e-mail sortantes pour les notifications

Par défaut, le système envoie toutes les notifications par e-mail sortantes à partir de l'adresse e-mail par défaut de l'instance, mais vous pouvez spécifier une autre adresse.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les organisations qui ont besoin d'envoyer des e-mails à partir d'adresses e-mail spécifiques, par exemple à partir de plusieurs centres de services, ou qui souhaitent envoyer des notifications dans différentes langues, la plateforme prend en charge la configuration de plusieurs adresses sortantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez un enregistrement de notification existant pour l'événement souhaité, par exemple **Incident fermé**.
3. Créez une copie de cette notification pour chaque adresse e-mail sortante.
4. Ouvrez l'une des copies de notification, puis cliquez sur le lien connexe Vue **avancée** .
5. Dans la section **Ce qu'il contiendra** , ajoutez une adresse e-mail différente de l'adresse d'instance par défaut dans le champ De.
   Pour plus d'informations sur la construction de l'adresse De, reportez-vous à la section 3.6.2 de la RFC 2822 .
6. Ajoutez une adresse e-mail différente**de l'adresse** de l'expéditeur au champ **Répondre à** si vous souhaitez que les réponses à cette notification soient envoyées à une adresse différente.

   Le système recherche une adresse dans le champ **De** . Si ce champ est vide, le système utilise l'adresse par défaut de l'instance. Si le champ **Répondre à** est vide, toutes les réponses sont envoyées à l'adresse à partir de laquelle la notification a été envoyée. Si le champ **Répondre à** contient une adresse e-mail, le système envoie toutes les réponses à la notification à cette adresse.
7. Créez des conditions mutuellement exclusives pour les notifications du même type, de sorte que seule la notification souhaitée soit envoyée lorsque l'événement est déclenché.

   Par exemple, si la **valeur de la société** est spécifiée, la notification provient d'une adresse e-mail unique saisie dans le champ **De** .
8. 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.

Spécifier une adresse e-mail sortante pour une langue particulière

Vous pouvez spécifier une adresse e-mail différente pour chaque langue prise en charge par votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez ou copiez un enregistrement de notification pour l'événement souhaité.
2. Dans la section **Ce qu'elle contiendra** , saisissez une nouvelle adresse e-mail dans le champ **De** .
3. Créez **l'objet** et le **contenu du message** dans la langue souhaitée.
4. Dans la section **Quand envoyer** , créez une condition comme suit :
   a. Dans la liste des champs de **condition** , sélectionnez **Afficher les champs connexes** en bas de la liste de choix.
   b. Dans la liste de choix des **champs connexes**, sélectionnez le champ qui identifie le destinataire.

      Par exemple, sélectionnez **Appelant** > **Utilisateur** champs pour envoyer la notification à l'utilisateur qui a appelé un incident, ou **Affecté à** > **Utilisateur** Champs pour envoyer la notification à l'utilisateur auquel un incident est affecté.
   c. Dans la liste de choix des champs utilisateur, sélectionnez **Langue**.
   d. Sélectionnez l'opérateur **is** .
   e. Remplissez la condition en sélectionnant la langue de l'utilisateur souhaité.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Toutes les notifications relatives à cet événement proviennent de l'adresse e-mail spécifiée et sont envoyées dans la langue du destinataire.

Variables de notification

Utilisez les variables de notification pour afficher des informations dynamiques dans le corps d'une notification, telles qu'une valeur de champ, un lien vers un enregistrement ou un lien vers les préférences système.

Syntaxe

Spécifiez une variable de notification à l'aide de cette syntaxe :

```
${variable-name+variable-parameters}
```

La *`variable-name`* portion est toujours requise. Toutes les variables de notification ne prennent pas en charge la partie *`variable-paramètres`* . Lorsqu'ils sont disponibles, la plupart des paramètres variables sont facultatifs. Consultez la liste des variables de notification disponibles pour connaître les noms de variables et les paramètres disponibles.

Variables disponibles

Le système fournit les variables de notification 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.

Variables de notification disponibles

Variable	Description	Paramètres disponibles
${nom-champ}	Affichez la valeur du champ spécifié.	Aucun
${nom-champ-image}	Affichez une image associée à un enregistrement. Cette variable est généralement utilisée avec HTML pour spécifier la source d'un élément d'image.	Aucun
• ${URI} • ${URI_REF}	Affichez un lien vers l'enregistrement actuel. • *URI*: Le texte du lien est le mot LINK. • *URI_REF*: le texte du lien est la valeur d'affichage de l'enregistrement. **Remarque :** Ces variables ne s'appliquent pas aux enregistrements dans Espace de travail. Pour créer un lien vers un enregistrement dans Espace de travail, créez un script d'e-mail qui imprime une URL vers une notification. Pour plus d'informations, consultez Liaison à un enregistrement dans Espace de travail.	N'importe quel paramètre d'URL valide *sysparm*. Par exemple : • sysparm_scriptlet • sysparm_view
• ${champ-référence.URI} • ${champ-référence.URI_REF}	Affichez un lien vers l'enregistrement répertorié dans un champ de référence. • *URI*: Le texte du lien est le mot LINK • *URI_REF*: le texte du lien est la valeur d'affichage de l'enregistrement.	N'importe quel paramètre d'URL valide *sysparm*. Par exemple : • sysparm_scriptlet • sysparm_view
${CMS_URI}	Affichez un lien vers l'enregistrement spécifié dans une page CMS.	*<CMS-site>/<CMS-page>*: chemin d'accès relatif requis à la page CMS.
${notification :corps}	Affichez le corps d'un modèle d'e-mail ou d'une notification par e-mail. Utilisez cette variable de notification pour spécifier où afficher le contenu du corps dans une mise en page d'e-mail.	Aucun
${mail_script :nom-script}	Exécutez le script d'e-mail spécifié.	Aucun
${NOTIF_UNSUB}	Afficher un lien pour se désabonner de cette notification.	*link_text*: spécifiez le texte à afficher sous forme de lien entre guillemets.
${NOTIF_PREFS}	Affichez un lien pour définir les préférences de notification.	*link_text*: spécifiez le texte à afficher sous forme de lien entre guillemets.
${comments :n}	Affichez les commentaires les plus récents qui ont été faits sur l'enregistrement cible.	Tout nombre supérieur à 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.

Variables de notification disponibles (suite)

Variable	Description	Paramètres disponibles
	Le nombre de commentaires à afficher est n. Par exemple, ${comments :3} affiche les trois derniers commentaires qui ont été faits à l'enregistrement. Pour afficher tous les commentaires, utilisez la variable ${comments}.	
${comments_and_work_notes :n}	Affichez les commentaires et les notes de travail les plus récents qui ont été faits sur l'enregistrement cible. Le nombre de commentaires et de notes de travail à afficher est n. Par exemple, ${comments_and_work_notes :3} affiche les trois derniers commentaires et notes de travail qui ont été apportés à l'enregistrement. Pour afficher tous les commentaires et notes de travail, utilisez la variable ${comments_and_work_notes}.	Tout nombre supérieur à 0.

Exemples

Consultez les exemples suivants pour découvrir comment chaque variable de notification est restituée dans la sortie :

Variable	Exemple
${nom-champ}	Source : Incident ${number} - commentaires ajoutés Sortie : INC1000001 d'incident - commentaires ajoutés
${nom-champ-image}	Source:

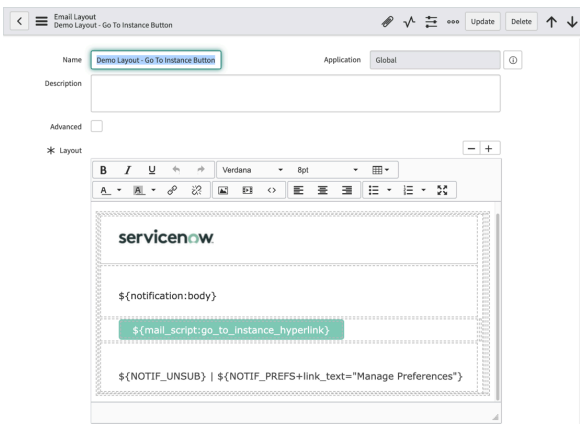
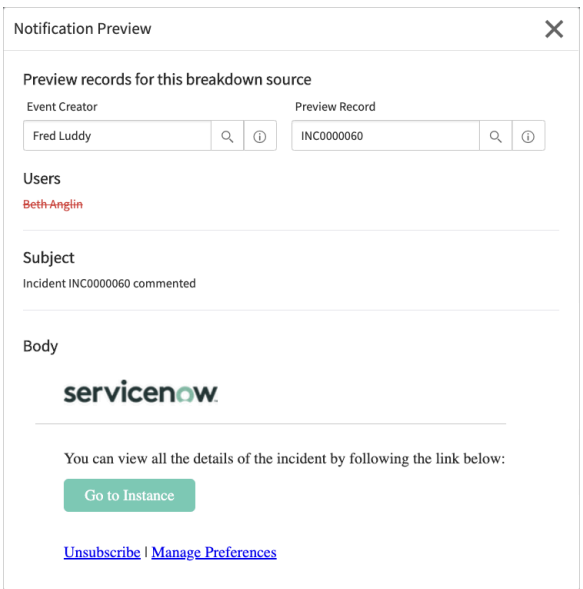
Traduction automatique

© 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.

Variable	Exemple
	 Sortie :
• ${URI} • ${URI_REF}	${URI} Source : cliquez ici pour afficher l'incident : ${URI} ${URI} Sortie : Click here to view incident: LINK ${URI_REF} Source : cliquez ici pour afficher l'incident : ${URI_REF} ${URI_REF} Sortie : Click here to view incident: INC0000055
• ${champ-référence. URI} • ${champ-référence. URI_REF}	Source : Click here to view Incident: ${URI_REF} Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF} Click here to view Incident: INC0010002 Click here to view Related Problem: PRB0040001
${CMS_URI}	Source : ${CMS_URI+ess/incident_detail} Sortie : un lien vers une page CMS cible telle que https://<nom d'instance>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56

Traduction automatique

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

Variable	Exemple
${notification :corps}	Source : 
${mail_script :nom-script}	
${NOTIF_UNSUB}	
${NOTIF_PREFS}	Sortie : 

Liens vers des enregistrements dans les notifications par e-mail

L'ajout *`${URI}`* du paramètre à un corps ou à un modèle d'e-mail sortant crée un lien vers un enregistrement spécifique.

Lorsqu'un utilisateur clique sur le mot LINK, l'instance invite l'utilisateur à se connecter s'il n'est pas déjà connecté, puis redirige l'utilisateur vers l'enregistrement spécifié dans l'URI.

Lien affiché par le paramètre ${URI}

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

Le paramètre ${URI} a une extension appelée format ${URI+} pour spécifier des arguments supplémentaires dans le lien de l'e-mail, tels que les termes sysparm, en plus de l'URI créé automatiquement. Par exemple (ajout d'un espace pour améliorer la lisibilité) :

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 exemple exécute JavaScript :

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

Lorsque la condition de

```
current.assigned_to.nil()
```

est satisfait. En outre, le script définit la vue sur `incident_active`.

Liaison à un enregistrement dans Espace de travail

Les variables `${URI}` et `${URI_REF}` ne s'appliquent pas aux enregistrements dans Espace de travail. Pour créer un lien vers un enregistrement dans Espace de travail, créez un script d'e-mail et référencez-le dans votre notification. Pour plus d'informations sur l'utilisation des scripts de messagerie, reportez-vous à JavaScript dans les e-mails.

Le script d'e-mail que vous créez doit imprimer une URL vers la notification. L'URL doit avoir le format suivant :

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

L'exemple de script suivant montre la logique qu'un script d'e-mail doit inclure pour créer un lien vers un enregistrement dans Espace de travail.

```
// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the notification
 var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
'/now/workspace/agent/record/'+ current.getTableName() + '/' + current.sys_id + '">' +
current.number + '</a>';
 template.print(agentURL + "<br />");
```

Activer les liens vers les enregistrements

L'ajout du paramètre spécial *`${URI}`* au corps ou au modèle d'un e-mail sortant crée un lien vers un enregistrement spécifique.

Lorsqu'un utilisateur clique sur le mot **LINK,** l'instance invite l'utilisateur à se connecter s'il n'est pas déjà connecté, puis redirige l'utilisateur vers l'enregistrement spécifié dans l'URI.

Notification par e-mail de l'URI

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

Le *`${URI}`* paramètre dispose d'une extension appelée format *`${URI+}`* permettant de spécifier des arguments supplémentaires dans le lien de l'e-mail, tels que les termes sysparm, en plus de l'URI créé automatiquement. Par exemple (ajout d'un espace pour améliorer la lisibilité) :

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Cet exemple exécute JavaScript :

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la condition de

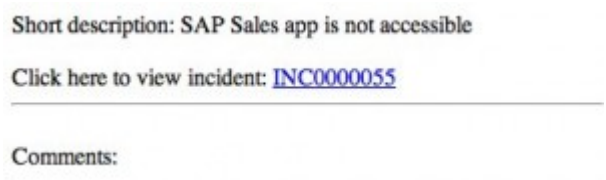
```
current.assigned_to.nil()
```

est satisfait. En outre, le script définit la vue sur *incident_active*.

Modifier le texte du lien

Pour afficher la valeur d'affichage de l'enregistrement sous la forme du texte du lien au lieu du mot LINK, utilisez le paramètre ${URI_REF} au lieu du paramètre ${URI}.

URI_REF notification par e-mail



Par exemple, si l'URL affiche un enregistrement d'incident, le texte du lien correspond au numéro d'incident, qui correspond à la valeur d'affichage des incidents. Si l'URL affiche un enregistrement utilisateur, le texte du lien est le nom d'utilisateur.

Lier aux enregistrements connexes

Une notification peut être liée à un enregistrement connexe en spécifiant un champ de référence devant les *${URI}* paramètres ou *${URI_REF}* .

Formatez le lien d'enregistrement connexe comme suit :

- ${<champ de référence qui contient l'enregistrement connexe que vous souhaitez afficher>. URI}
- ${<champ de référence qui contient l'enregistrement connexe que vous souhaitez afficher>. URI_REF}

Par exemple :

Enregistrements associés

Enregistrement connexe vers lequel fournir un lien	Table d'enregistrement de notification	Champ de référence	Échantillons
Enregistrement de tâche connexe à approuver à partir d'une notification d'approbation	Approbation [sysapproval_approver]	Approbation pour [sysapproval]	• ${sysapproval. URI} • ${sysapproval. URI_REF}
Enregistrement de problème associé dans une notification d'incident	Incident	Problème [problem_id]	• ${problem_id.URI} • ${problem_id.URI_REF}

Par exemple, le modèle de notification suivant produit les liens d'e-mail dans l'image ci-dessous :

```
Click here to view Incident: ${URI_REF}
Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'enregistrement connexe

Click here to view Incident: INC0010002
Click here to view Related Problem: PRB0040001

Liens de page de contenu dans les notifications par e-mail

Des liens vers les pages CMS peuvent être placés dans les notifications pour faciliter l'accès des pages au lecteur.

Le lien prend le format suivant : *${CMS_URI+<site>/<page>}*.

Par exemple, pour lier le destinataire de l'e-mail à une page appelée Incident dans le site de contenu ESS, avec l'incident actuel comme document cible, utilisez le format suivant : *${CMS_URI+ess/incident_detail}*

L'URL d'e-mail qui en résulte est au format suivant : https:// <nom d'instance>.service-now.com/ess/incident_detail.do? sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56

Désabonnement aux e-mails

Les administrateurs peuvent ajouter des liens de désabonnement aux notifications afin que les utilisateurs cessent de recevoir certains messages électroniques.

Remarque :
Les notifications système de base incluent des liens de désabonnement et de préférences de notification.

Le système propose deux types de macros pour créer des liens de désabonnement.

- Un lien de désabonnement qui crée un message électronique vers l'instance.
- Un lien de désabonnement qui ouvre les préférences de notification pour l'utilisateur sur l'instance.

Macros de désabonnement disponibles

Type de désabonnement	Macro utilisée	Description	Paramètres disponibles
Se désabonner par e-mail (Non authentifié)	${NOTIF_UNSUB}	Le système génère un lien hypertexte HTML *mailto* . Lorsque les utilisateurs cliquent sur le lien, leur navigateur ou leur client de messagerie crée un e-mail de désabonnement préformaté vers l'instance.	*link_text*: spécifiez le texte à afficher sous forme de lien entre guillemets.
Se désabonner par préférences de notification (Authentifié)	${NOTIF_PREFS}	Le système génère un lien d'instance directement vers les préférences de notification pour ce type de notification.	*link_text*: spécifiez le texte à afficher sous forme de lien entre guillemets.

Les administrateurs peuvent ajouter des macros de désabonnement à n'importe quel type d'enregistrement de notification, par exemple :

- Mises en page des e-mails
- Modèles d'e-mail
- Notifications 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.

Se désabonner par e-mail

Se désabonner en un clic : désabonnez-vous des notifications par e-mail à l'aide d'une approche en un clic. Vous pouvez vous désabonner directement des e-mails de notification de formulaire en sélectionnant **Unsubscribe** à côté de l'adresse e-mail. Unedemande de désabonnement est envoyée et un e-mail pré-formaté est automatiquement envoyé.

Se désabonner avec un e-mail pré-formaté : le désabonnement par e-mail requiert que le client de messagerie ou le navigateur de l'utilisateur crée un e-mail pré-formaté contenant ces éléments.

- Le champ **À** contient l'adresse e-mail de l'instance.
- **L'objet** commence par la chaîne `Se désabonner de`.
- Le **corps** a une chaîne JSON avec une paire nom-valeur et une valeur de *`Unsubscribe`* tableau qui contient deux autres paires nom-valeur.
  - Le *`notification_id`* paramètre spécifie l'ID système de la notification dont l'utilisateur souhaite se désabonner.
  - Le *`unsub_token`* paramètre spécifie un ID d'instance que le système utilise pour vérifier que l'e-mail provient d'une ServiceNow instance.

Remarque :
Certains clients de messagerie et navigateurs Web, tels que GMail sur Chrome, nécessitent une configuration client supplémentaire pour prendre en charge les hyperliens mailto. Les administrateurs peuvent proposer une autre méthode de désabonnement pour les utilisateurs dont le client de messagerie ou le navigateur ne prend pas en charge les liens mailto. Consultez RFC6068 pour plus d'informations sur le schéma de l'URI mailto.

L'action entrante **Se désabonner de la notification** traite l'e-mail et désabonne l'expéditeur de la notification répertoriée. Pour se désabonner par e-mail, les utilisateurs n'ont pas besoin de s'authentifier d'abord auprès de l'instance.

Remarque :
Pour les utilisateurs avec plusieurs adresses e-mail abonnées, lorsque vous vous êtes désabonné de l'adresse e-mail principale, cela vous désabonne automatiquement de toutes les autres adresses e-mail. La désinscription via des adresses e-mail secondaires n'est actuellement pas prise en charge et la demande ne sera pas satisfaite.

Se désabonner par préférences de notification

Pour se désabonner par préférences de notification, le navigateur de l'utilisateur doit accéder à la page des préférences de notification de l'instance. Une fois connecté, le système affiche les préférences de notification pour cette notification particulière.

Les utilisateurs peuvent définir des préférences pour cette notification, par exemple désactiver les notifications pour un appareil particulier. Les utilisateurs doivent enregistrer leurs préférences de notification pour que les modifications prennent effet.

Example: Liens de désabonnement

Cette mise en page d'e-mail ajoute plusieurs liens de désabonnement au bas de chaque notification par e-mail.

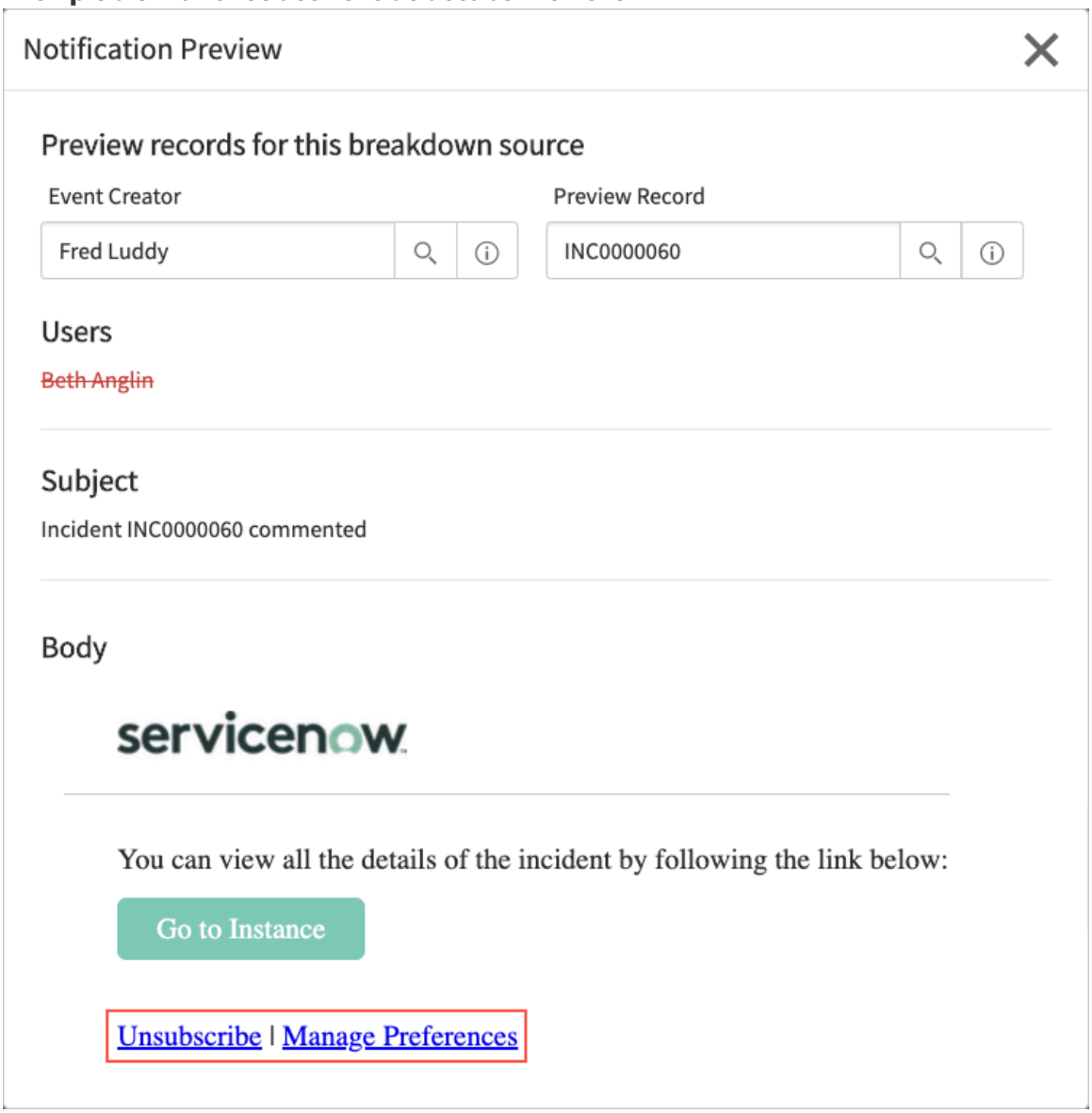
```
${NOTIF_UNSUB} from this notification by email or ${NOTIF_UNSUB+link_text="click
    here"}.
Manage your ${NOTIF_PREFS} or ${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}.
```

Traduction automatique

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

Lorsqu'ils sont affichés dans une notification par e-mail, les liens de désabonnement affichent uniquement le texte du lien.

Exemple d'e-mail avec des liens de désabonnement

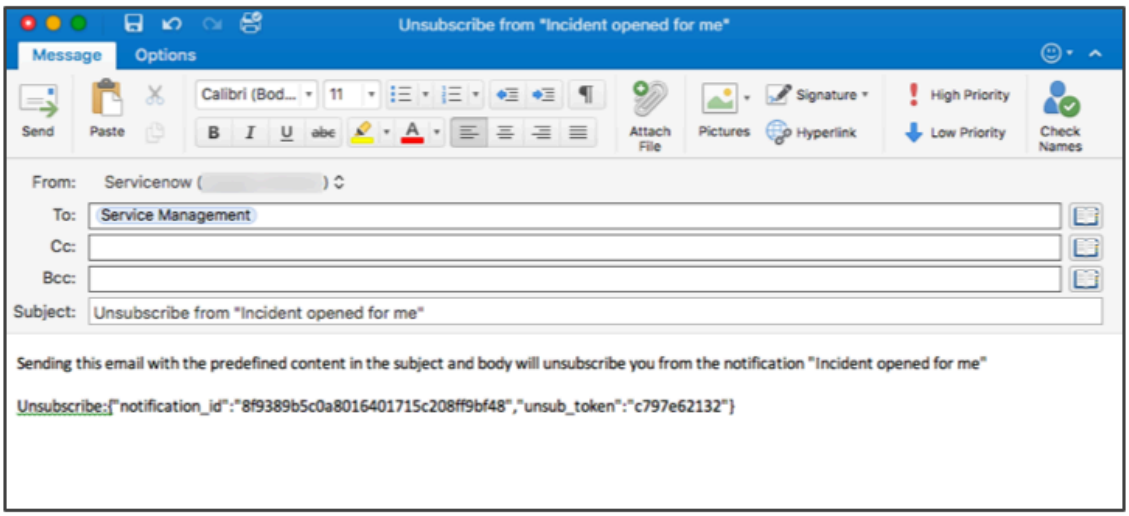


Si un utilisateur clique sur le lien **Se désabonner** , le client de messagerie crée un message semblable à celui-ci :

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.

Exemple de désabonnement par e-mail



Scripting pour les notifications par e-mail

Les scripts d'e-mail permettent d'intégrer des scripts de type règle métier dans un message électronique sortant.

Les scripts d'e-mail vous permettent de modifier dynamiquement la sortie d'e-mail de votre système en fonction de différents critères. Les scripts de messagerie vous permettent d'effectuer des tâches simples, telles que l'affichage des données d'incident, et complexes, telles que la création de requêtes de base de données avancées.

Vous pouvez ajouter une balise de script incorporée `${mail_script :script name}` au corps de la notification par e-mail ou du modèle, en remplaçant le *`nom du script`* par le nom du script que vous avez créé. Il est donc facile d'utiliser les mêmes scripts dans plusieurs notifications ou modèles d'e-mails.

Si vous saisissez manuellement un script d'e-mail délimité par `<mail_script>` et `</mail_script>` dans le corps d'une notification ou d'un modèle de notification par e-mail nouveau ou converti, puis que vous tentez d'enregistrer l'enregistrement, un message vous demande si le script d'e-mail doit être converti. Dans de nombreux cas, un script d'e-mail non converti ne parvient pas à s'exécuter à partir de l'éditeur HTML. Si vous sélectionnez **Oui**, le script est ajouté à la table Script d'e-mail [sys_script_email] et est automatiquement remplacé dans le corps par une balise de script intégrée (`${mail_script :script_name}`).

JavaScript dans les e-mails

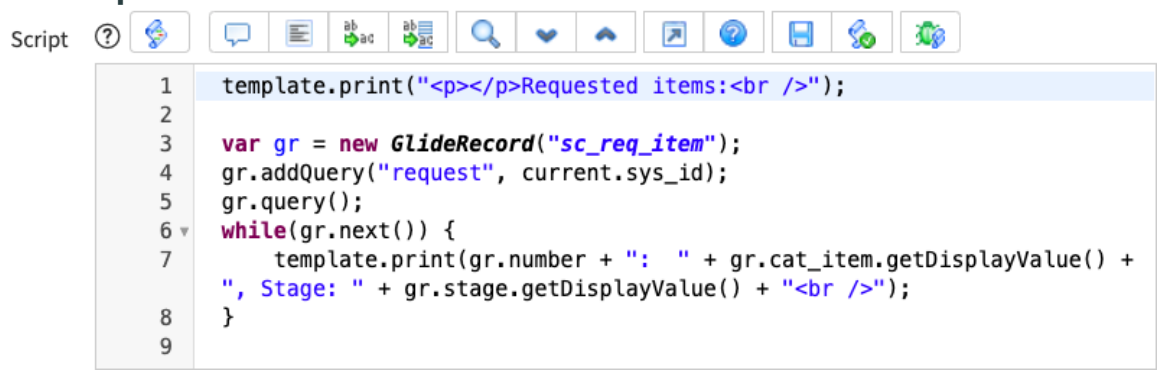
Créer des scripts d'e-mail dans **Notifications système** > **E-mail** > **Script d'e-mail de notification**et référez-vous à eux en utilisant `${mail_script :nom du script}` dans le champ de script.

Pour imprimer du texte dans le corps du message, utilisez la fonction *`template.print(« une 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.

JavaScript dans les modèles



Les *event.parm1* paramètres and *event.parm2* qui proviennent de l'événement d'origine peuvent également être utilisés.

Pour plus d'informations sur la création de scripts d'e-mail, consultez Scripts d'e-mail de notification sur le site développeur.

API de script d'e-mail

Certaines variables sont disponibles lors du traitement mail_script scripts.

Variables de script d'e-mail

Variable	Description d'objet
modèle	Gère l'impression à partir du script d'e-mail vers l'e-mail. template.print(« message ») ; Génère un message dans le corps de l'e-mail. template.space(« nombre d'espaces ») ; Génère des espaces dans le corps de l'e-mail.
email_action	Objet GlideRecord pour la notification par e-mail (sysevent_email_action).
event	Objet GlideRecord pour l'événement ayant déclenché la notification (sysevent).
E-mail	Objet d'e-mail sortant Méthodes disponibles : • addAddress(Type de chaîne, Adresse de chaîne, Nom d'affichage de la chaîne) : le type peut être cc ou bcc. • setFrom(adresse de la chaîne) : remplacer l'adresse de l'expéditeur. • setReplyTo(String address) : remplacer l'adresse de réponse. • setSubject(String subject) : remplace l'objet du message. • setBody(message de chaîne) : remplacer le corps du message. L'adresse e-mail transmise par setFrom et setReplyTo doit être dans un formulaire valide tel que helpdesk@sn.com ou Nom d'affichage <helpdesk@sn.com>. Si l'adresse e-mail inclut un « nom d'affichage », cette valeur remplace le nom d'affichage de 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.

Information associée

GlideEmailOutbound : API incluse dans le périmètre

Exemple de scripting pour les notifications par e-mail

Exemples de scripting pour les notifications par e-mail.

Exemples de scripting pour les notifications par e-mail

Une chaîne de texte simple est l'exemple le plus basique du fonctionnement d'un script de messagerie. Ce script affiche « Numéro d'incident - INC00001 ».

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

Des scripts plus avancés, comme celui-ci, peuvent être trouvés en parcourant les modèles d'e-mails du système de base.

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  template.print(now_GR.number + ":  " + now_GR.quantity + " X " +
 now_GR.cat_item.getDisplayValue()
                + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + " each <br />");
}
```

Pour modifier dynamiquement les valeurs de champ dans un e-mail, utilisez les fonctions suivantes dans <mail_script> syntaxe :

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new body");
...
```

L'utilisation de cette *instance_name* propriété garantit que la notification fonctionne toujours lorsqu'elle est migrée entre les instances.

```
dothis();

function dothis(){
   var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
   now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
   now_GR.query();while(now_GR.next()){
      template.print('Attachment: <a href="https://'+ gs.getProperty('instance_name')+'
         .service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
 now_GR.file_name+'</a>');}}
```

Vous pouvez spécifier les destinataires copiés et les destinataires en copie invisible à l'aide de l'objet e-mail dans un script d'e-mail.

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
   email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
   email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```

Voici un exemple de script pour *watch_list* ajouter des utilisateurs en tant que destinataires copiés.

Traduction automatique

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

```
if(!current.watch_list.nil()){
  //get watch list addresses and add to cc
  var watcherIds = current.watch_list.split(",");

  //get user records
  var user = new GlideRecord("sys_user");
  user.addQuery("sys_id", watcherIds);
  user.addQuery("notification",2);
  //email
  user.addQuery("email","!=","");
  user.query();

  while(user.next()){
    //add to cc list
    email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

Information associée

TemplatePrinter API

GlideEmailOutbound API

Scripts de pièces jointes utiles

Il s'agit d'une version interrogeable des scripts de pièces jointes utiles.

Avertissement :
La personnalisation décrite ici a été développée pour une utilisation dans des instances spécifiques, et n'est pas prise en charge par Now Support. Cette méthode est fournie telle quelle et doit être testée rigoureusement avant d'être implémentée. Publiez toutes les questions et commentaires concernant cette personnalisation dans notre forum communautaire.

Copier les pièces jointes d'un enregistrement à l'autre

Utilisez le script suivant pour copier une pièce jointe d'un enregistrement à un autre :

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id');
```

Remarque :
GlideSysAttachment.copy copie toutes les pièces jointes ; il ne peut pas sélectionner de pièces jointes spécifiques.

Supprimer les pièces jointes en double

Utilisez le script suivant dans une règle métier, une tâche planifiée ou un script en arrière-plan pour supprimer les pièces jointes en double situées dans la table Pièces jointes [sys_attachment] :

```
function fixDuplicateImages(){
 var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
 now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
 now_GR.orderBy('table_sys_id');
 now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
 now_GR.query();
 var lastID ='not_a_match';
 var lastFile ='not_a_match';
 while(now_GR.next()){
  var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile == now_GR.file_name);
  lastID = now_GR.table_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.

```
    lastFile = now_GR.file_name;
    gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' + now_GR.file_name + ' ' +
 now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
    if(isDuplicate)
      now_GR.deleteRecord();
  }
}
```

Afficher si les tâches ont des pièces jointes dans la vue de liste

Utilisez le script suivant dans une règle métier pour indiquer si les tâches ont des pièces jointes lorsqu'elles sont affichées dans la vue de liste d'enregistrements. Notez que le script a besoin d'un champ personnalisé dans la table A des pièces jointes [u_has_attachments].

```
checkAttachment();

function checkAttachment(){
  // if inserting then the task has an attachment
  if(current.operation()=='insert') {
    hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other attachments
    if(current.operation()=='delete') {
      var timeNow3 =new GlideDateTime();
      gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
      var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
      attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
      attachCount.addAggregate('COUNT');
      attachCount.query();
      var numAttachments ='0';

      // if no other attachments task does not have attachment
      if(attachCount.next()){
        numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
        if(numAttachments >0){
          hasAttachment ='true';
        } else {
          hasAttachment('false');
        }
        var timeNow4=new GlideDateTime();
        gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
      }

function hasAttachment(answer){
  var task = new GlideRecord('task');
  task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
  task.query();

  if(task.next()){
    task.u_has_attachment= answer;
    task.autoSysFields(false);  //Don't set the lastUpdatedTime or the Simultaneous Update
 Alert will likely get triggered
    task.setWorkflow(false);  //Don't allow other business rules to run, otherwise multiple
 notifications will likely be sent
    task.update();
  }
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Planifiez l'exécution de la règle métier après l'insertion/la suppression.

Lier à des pièces jointes dans une notification par e-mail

Utilisez le script suivant dans une notification par e-mail ou un modèle pour inclure des liens vers les pièces jointes :

```
printattachments();

function printattachments(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a
 href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id
='+ now_GR.sys_id+'">'+ now_GR.file_name+'</a>');
  }
}
```

Remarque :
Remplacez « instance_name » par le nom de votre instance.

Journalisation des pièces jointes

Chaque fois qu'un utilisateur télécharge une pièce jointe, l'action écrit un enregistrement d'événement *attachment.read* dans le journal des événements. Si vous le souhaitez, vous pouvez traiter ces événements avec une action des scripts ou une notification par e-mail. Cela peut être utile si vous voulez faire quelque chose lorsqu'une pièce jointe est lue. Par exemple, vous pouvez indiquer quand et par qui certaines pièces jointes sont téléchargées. Pour cette fonctionnalité, la variable *actuelle* doit pointer vers un enregistrement de sys_attachment et l'enregistrement d'événement doit utiliser les paramètres suivants :

- parm1 : nom du fichier
- parm2 : nom de la table

Notifications par e-mail de base de référence

Le système de base de référence fournit plusieurs notifications par e-mail.

Certains événements répertoriés dans cette table n'apparaissent pas dans une règle métier et sont déclenchés par d'autres conditions dans la plateforme. Certains événements sont codés en dur et ne sont pas configurables par l'utilisateur.

Remarque :
Le tableau ci-dessous n'est pas exhaustif. Les produits peuvent créer leurs propres 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.

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Invitation à prendre rendez-vous	Type : invitation à une réunion Ajoute une invitation à une réunion au calendrier du destinataire en envoyant un e-mail au format iCalendar	itil_appointment.inséré	Règle métier globale
Mise à jour de rendez-vous	Type : invitation à une réunion Met à jour une réunion existante dans le calendrier du destinataire en envoyant un e-mail au format iCalendar	itil_appointment.Mis à jour	Règle métier globale
Approbation rejetée	Type : E-MAIL Une approbation basée sur une tâche a été rejetée – inclut le nom de l'approbateur.	approval.rejected	Événements d'approbateur
Approbation rejetée par d'autres	Type : E-MAIL Une approbation basée sur une tâche a été rejetée – inclut le nom de l'approbateur.	approbation.refusée.par.autre	Événements d'approbation
Demande d'approbation	Type : E-MAIL Envoie un e-mail pour que le destinataire réponde avec une décision d'approbation. Dans l'e-mail d'approbation, le destinataire sélectionne un lien qui crée l'e-mail de réponse approprié. Ces e-mails proviennent uniquement d'approbations basées sur des tâches.	approbation.insérée	Changements d'approbateurs

Traduction automatique

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

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Approbation du catalogue rejetée	Type : E-MAIL Une demande du catalogue a été refusée – inclut le nom de l'approbateur.	demande.approbation.rejetée	Événements d'approbation
Demande d'approbation de catalogue	Type : E-MAIL Une demande de catalogue pour laquelle vous étiez un approbateur a été annulée.	Demande.Approbation.Annulée	Changements d'approbateurs
Demande d'approbation de catalogue	Type : E-MAIL Une demande de catalogue dont vous êtes un approbateur a été effectuée.	demande.approbation.insérée	Événements d'approbation
Certificat expiré	Type : E-MAIL Notification indiquant que le certificat X.509 a expiré.	certificat.expiré	Événements de certification
Certificat expirant	Type : E-MAIL Notification indiquant que le certificat X.509 expire dans N jours.	certificat.expiration en cours	Événements de certification
Changement approuvé	Type : E-MAIL Une demande de changement a été approuvée.	changement.approuvé	Événements de changement et événements de tâche
Changement qui m'est affecté	Type : E-MAIL Une demande de changement vous a été affectée.	changement.affecté	Événements 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.

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Changement affecté à mon groupe	Type : E-MAIL Une demande de changement a été affectée à votre groupe.	changement.affecté.au.groupe.	Événements de changement
Changement commenté (pour le délégataire)	Type : E-MAIL Un commentaire a été ajouté à une demande de changement. La personne affectée à la demande de changement reçoit une notification par e-mail.	change.commenté	Événements de changement
Changement commenté (non affecté)	Type : E-MAIL Un commentaire a été ajouté à une demande de changement. Le groupe d'affectation affecté à la demande de changement reçoit une notification par e-mail.	change.commenté	Événements de changement
Notification de changement	Type : E-MAIL Notification d'un changement dans l'étiquette des champs dans un formulaire.	label.notify	
Changement rejeté	Type : E-MAIL Une demande de changement a été rejetée.	changement.rejeté	Événements de changement et événements de tâche
Note de travail pour la tâche de changement (sans affectation)	Type : E-MAIL Une note de travail a été ajoutée à une tâche de changement. Le groupe d'affectation affecté à la tâche de changement reçoit une notification par e-mail.	change_task.note de travail	Événements de tâches 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.

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Note de travail sur la tâche de changement (pour le délégataire)	Type : E-MAIL Une note de travail a été ajoutée à une tâche de changement. La personne affectée à la tâche de changement reçoit une notification par e-mail.	change_task.note de travail	Événements de tâches de changement
Tâche de changement affectée à mon groupe	Type : E-MAIL Une tâche de changement a été affectée à votre groupe.	change_task.affectée.au.groupe*	Événements de tâches de changement
Tâche de changement qui m'est affectée	Type : E-MAIL Une tâche de changement vous a été affectée.	change_task.affecté	Événements de tâches de changement
Changement inscrit dans une note de travail (au délégataire)	Type : E-MAIL Une note de travail a été ajoutée à une demande de changement. La personne affectée à la demande de changement reçoit une notification par e-mail.	change.worknoté	Événements de changement
Changement inscrit dans une note de travail (sans affectation)	Type : E-MAIL Une note de travail a été ajoutée à une demande de changement. Le groupe d'affectation affecté à la demande de changement reçoit une notification par e-mail.	change.worknoté	Événements de changement
E-mail affecté à	Type : E-MAIL Un incident vous a été affecté (destinataire de l'e-mail).	incident.affecté	incident.événements
E-mail affecté à (sc_task)	Type : E-MAIL	sc_task.affectée.à.l'utilisateur	sc_task_events

Traduction automatique

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

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	Une tâche vous a été affectée (le destinataire de l'e-mail). **Remarque :** Cette notification par e-mail a été utilisée pour l'ancien système de notifications par e-mail du plan d'exécution. Pour utiliser cette notification par e-mail avec un workflow, le champ **work_start** doit être défini par le workflow à l'aide d'une activité Définir la valeur.		
E-mail affecté au groupe	Type : E-MAIL Un incident a été affecté à un groupe d'affectation dont vous êtes membre (le destinataire de l'e-mail).	incident.affecté.au.groupe.	Événements d'incident
E-mail affecté au groupe (sc_task)	Type : E-MAIL Une Catalogue de services tâche a été affectée à un groupe d'affectation dont vous êtes membre (le destinataire de l'e-mail).	sc_task.affecté.au.groupe*	sc_task_events
Incident fermé	Type : E-MAIL Un incident ouvert par vous (le destinataire de l'e-mail) a été fermé.	incident.updated	Événements d'incident
Incident commenté	Type : E-MAIL Un commentaire a été ajouté à un incident ouvert par vous (le destinataire de l'e-mail). Cette notification utilise un modèle pour un utilisateur	incident.commenté	Événements 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.

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	du libre-service employé (ESS).		
Incident commenté	Type : E-MAIL Des commentaires ont été ajoutés à un incident qui vous est affecté (le destinataire de l'e-mail). Cette notification utilise un modèle pour un utilisateur ITIL.	incident.commenté	Événements d'incident
Incident ouvert	Type : E-MAIL Un incident a été ouvert pour vous (le destinataire de l'e-mail) par quelqu'un d'autre. Cette notification utilise un modèle pour un utilisateur du libre-service employé (ESS).	incident.inséré	Événements d'incident
Incident ouvert et non affecté	Type : E-MAIL Un incident a été ouvert et n'est pas affecté. Cette notification utilise un modèle pour un utilisateur ITIL.	incident.inséré	Événements d'incident
Incident résolu	Type : E-MAIL Un incident que vous avez ouvert a été résolu et des commentaires sont requis pour déterminer si l'incident doit être fermé.	incident.updated	Événements d'incident
Connaissances fermées créées	Type : E-MAIL La soumission d'un contributeur a Base de connaissances été acceptée et un article a été créé.	kb.submission.closed_created	Événement de 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.

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Doublon fermé de la base de connaissances	Type : E-MAIL La soumission d'un contributeur à l'article Base de connaissances a été jugée être un doublon et aucun article n'a été créé.	kb.submission.closed_duplicate	Événement de la base de connaissances
Base de connaissances fermée non valide	Type : E-MAIL La soumission d'un contributeur au Base de connaissances a été jugée non valide (inutilisable).	kb.submission.closed_invalid	Événement de la base de connaissances
Notification du calendrier de changement	Type : invitation à une réunion Notifie les destinataires du calendrier pour une demande de changement et exporte le calendrier vers le Microsoft calendrier Outlook. L'e-mail est au format d'e-mail au format iCalendar.	changement.calendrier.notification	événements de changement
Notification de la suppression du calendrier de changement	Type : invitation à une réunion Informe les destinataires qu'un changement planifié a été fermé ou affecté à quelqu'un d'autre et supprime l'entrée du Microsoft calendrier Outlook. L'e-mail est au format d'e-mail au format iCalendar.	changer.calendrier.notifier.supprimer	événements de changement
Tâche de problème qui m'est affectée	Type : E-MAIL Une tâche de problème vous a été affectée.	problem_task.Affecté	Événements de tâches de problèmes
Tâche de problème	Type : E-MAIL	problem_task.affecté.au.groupe	Événements de tâches de 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.

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
affectée à mon groupe	Une tâche de problème a été affectée à votre groupe.		
Note de travail sur la tâche de problème (au délégataire)	Type : E-MAIL Une note de travail a été ajoutée à une tâche de problème. La personne affectée à la tâche de problème reçoit une notification par e-mail.	problem_task.note de travail	Événements de tâches de problèmes
Note de travail de la tâche de problème (non affectée)	Type : E-MAIL Une note de travail a été ajoutée à une tâche de problème. Le groupe d'affectation affecté à la tâche de problème reçoit une notification par e-mail.	problem_task.note de travail	Événements de tâches de problèmes
Note de travail du problème (pour le délégataire)	Type : E-MAIL Une note de travail a été ajoutée à un problème. La personne affectée au problème reçoit une notification par e-mail.	problem.worknote	Événements de problème
Note de travail du problème (non affecté)	Type : E-MAIL Une note de travail a été ajoutée à un problème. Le groupe d'affectation affecté au problème reçoit une notification par e-mail.	problem.worknote	Événements de problème
Rappel d'insertion	Type : invitation à une réunion Crée un rappel de calendrier concernant une tâche ouverte. L'e-mail est au format d'e-mail au format iCalendar.	rappel.notification	

Traduction automatique

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

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Rappel d'insertion	Type : invitation à une réunion Une tâche a été fermée ou supprimée. Cette notification supprime le rappel de tâche d'Outlook. L'e-mail est au format d'e-mail au format iCalendar.	rappel.notifier.supprimer	
E-mail d'insertion de rappel	Type : E-MAIL Envoie au destinataire un e-mail de rappel concernant une tâche spécifique.	reminder.notify.email	
Demande approuvée	Type : E-MAIL Une Catalogue de services demande, ouverte par le destinataire, a été approuvée.	sc_request.approuvé	sc_request événements
Demande affectée	Type : E-MAIL Une Catalogue de services demande a été affectée au destinataire.	sc_request.Affecté	sc_request événements
Demande terminée	Type : E-MAIL Une Catalogue de services demande, ouverte par le destinataire, a été traitée.	sc_request.Mis à jour	sc_request événements
Élément de demande affecté	Type : E-MAIL Un élément demandé par vous Catalogue de services a été affecté.	sc_req_item.Affecté	sc_request événements
Demander la livraison de l'élément	Type : E-MAIL Un élément demandé par Catalogue de services le	sc_req_item.livraison	sc_request événements

Traduction automatique

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

Descriptions de la notification par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	destinataire est en cours de livraison.		
Demande ouverte au nom de	Type : E-MAIL Une Catalogue de services demande a été ouverte au nom du destinataire.	sc_request.requested_for	sc_request événements
Réinitialiser le mot de passe	Type : E-MAIL Le mot de passe du destinataire a été réinitialisé comme demandé.	mot de passe réinitialisation	
Importation planifiée terminée	Type : E-MAIL Un jeu d'importation planifié a terminé.	scheduled_import_set.terminé	
Système mis à niveau	Type : E-MAIL Le système du destinataire a été mis à niveau.	system.upgraded	
Tâche approuvée	Type : E-MAIL Une tâche ITIL a été approuvée.	tâche.approuvé	Événements de changement et événements de tâche
Index de texte terminé	Type : E-MAIL Un index système planifié a été exécuté.	text_index.terminé	
Changement non planifié	Type : E-MAIL Un élément de configuration nommé a changé et aucune demande de changement active n'existe.	cmdb.unscheduled.change	

Remarque :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 notification : notifier un groupe d'affectation des mises à jour d'incidents de priorité 1

Informez les utilisateurs par e-mail en cas de mise à jour des incidents de priorité élevée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Envoyer des e-mails à un groupe d'affectation chaque fois qu'il y a des mises à jour d'un incident dont la **priorité** est **1 - Critique**. Incluez les informations d'intérêt pour les destinataires, telles que le numéro de l'incident, la catégorie, les délégataires et tous les commentaires qui ont été ajoutés à l'incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Sur le formulaire de notification par e-mail, saisissez les valeurs suivantes :

Champ	Valeur
Nom	Incident de priorité 1 mis à jour
Table	Incident [incident]
Actif	Sélectionné
Catégorie	Alerte d'incident
Moment d'envoi	Enregistrement inséré ou mis à jour
Inséré	Sélectionné
Mis à jour	Sélectionné
Conditions	[Priorité] [est] [1 - Critique] ET [Mise à jour][changements]
Utilisateurs/groupes dans champs	Groupe d'affectation
Objet	`Priority ${priority} Incident updated` **Remarque :** Dans cette notification, la variable ${priority} renvoie la valeur **1 - Critique**.

3. Dans le champ **Message HTML** , entrez le message et le script suivants :

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. Dans le menu contextuel du formulaire, 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.

5. Prévisualisez la notification par e-mail pour vous assurer qu'elle inclut toutes les informations nécessaires.

   a. Sur le formulaire de notifications, cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.

   b. Notez que l'e-mail inclut les informations suivantes :

   - Description brève
   - Un lien vers l'enregistrement d'incident
   - Numéro d'incident
   - Catégorie
   - Nom de l'utilisateur auquel l'incident est affecté
   - Groupe affecté à l'incident
   - Commentaires à partir de l'enregistrement d'incident

6. Testez que la notification par e-mail envoie à un groupe d'affectation lorsque son incident de priorité 1 est mis à jour.

   a. Créez un utilisateur qui a une adresse e-mail que vous pouvez surveiller, puis créez un groupe qui inclut l'utilisateur que vous avez créé.

   b. Accédez à la **Incident** > **Ouvert**, puis ouvrez un incident dont la **priorité** est **1 - Critique**.

   c. Dans le champ **Groupe d'affectation** , entrez le groupe que vous avez créé.

   d. Dans le menu contextuel du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.

   e. Ajoutez des commentaires au formulaire pour mettre à jour l'incident, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

   f. Vérifiez le compte de messagerie du membre utilisateur dans le groupe d'affectation.

Exemple de notification : délégataires de tâche de notification

Notifier les utilisateurs qui ont un enregistrement de tâche [task].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Configurez votre e-mail en tant qu'adresse e-mail de test. Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**, puis entrez votre adresse e-mail sous **Envoyer tous les e-mails à cette adresse e-mail de test**.

Procédure

1. Accédez à la **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Sur le formulaire, saisissez les valeurs suivantes :

Champ	Valeur
Nom	Tâche affectée
Table	Tâche [task]
Actif	Sélectionné
Catégorie	Sans catégorie
Moment d'envoi	Enregistrement inséré ou mis 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.

Champ	Valeur
Inséré	Sélectionné
Mis à jour	Sélectionné
Conditions	[Affecté à] [changements]
Utilisateurs/groupes dans champs	Affecté à
Objet	Tâche affectée

3. Dans le champ **Message HTML** , ajoutez un message à envoyer à la personne à qui la tâche est affectée.
4. Dans le menu contextuel du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour afficher une version fictive de l'e-mail système que vous avez créé, cliquez sur **Afficher l'aperçu** de la notification sur le formulaire de notification.
6. Testez la notification envoyée à un délégataire de tâche.
   a. Affectez des enregistrements de tâches.
   b. Consultez vos e-mails pour les notifications d'affectation.

Modèles d'e-mail

Les modèles d'e-mail permettent aux administrateurs de créer du contenu réutilisable pour la ligne d'objet et le corps du message des notifications par e-mail.

Les modèles fournissent des informations cohérentes sur des activités système spécifiques et améliorent l'efficacité de la création de plusieurs notifications par e-mail pour des actions similaires. Si nécessaire, vous pouvez apporter des modifications mineures instantanément à un e-mail qui utilise un modèle en remplaçant la ligne d'objet et le contenu du corps du message dans le formulaire de notification. Une pratique courante consiste à définir le corps du message dans un modèle et à créer de nouvelles lignes d'objet pour différents types de destinataires. Il n'y a pas de limite au nombre de modèles que vous pouvez créer.

Les modèles d'e-mails sont créés au format HTML enrichi, et les administrateurs ont la possibilité de convertir les modèles d'e-mails existants en HTML enrichi (à partir de la version Eureka). Ce format offre plusieurs avantages, notamment :

- Le contenu HTML brut est converti au format WYSIWYG.
- Le contenu peut être modifié dans un éditeur HTML riche en fonctionnalités.
- Les scripts d'e-mail sont condensés en une seule ligne facile à lire, qui peut être réutilisée dans plusieurs notifications par e-mail.
- Pour éviter les liens rompus, les images liées à l'aide d'URL relatives à une instance particulière sont converties en liens absolus.

Créer un modèle d'e-mail

Vous pouvez créer un modèle d'e-mail avec une mise en forme HTML enrichie, plutôt qu'en texte brut.

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** > **Notifications système** > **E-mail** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de formulaire (consultez la table).

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le modèle. Par exemple, `change.update.risk`.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Mise en page de l'e-mail	Si le corps du message du modèle doit être formaté à l'aide d'une mise en page d'e-mail prédéfinie, sélectionnez la mise en page.
Table	Sélectionnez le nom de la table concernée. Par exemple, **Demande de changement** [change_request].
Objet	Saisissez une ligne d'objet qui explique l'objectif de l'e-mail. Sélectionnez les variables appropriées pour la ligne d'objet dans les champs disponibles dans la table sélectionnée. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez que la variable apparaisse, puis cliquez sur le nom du champ dans la colonne **Sélectionner les variables** . Par exemple : `${sys_class_name} ${number} with ${risk} risk has been assigned to you.`
Message HTML	Entrez le contenu du modèle de message d'e-mail. Vous pouvez utiliser la barre d'outils de l'éditeur HTML pour formater le HTML et inclure des variables à partir de la colonne **Sélectionner des variables** . Les variables sont mappées aux noms des colonnes disponibles dans la table de notification, ses tables parentes et tables de référence. Utilisez des variables pour inclure des valeurs d'un enregistrement de la table, telles qu'une brève description d'incident ou des commentaires et des notes de travail. Remarques : ◦ Lorsqu'un modèle est appliqué à une notification, le contenu de ce champ est utilisé lorsque vous sélectionnez **HTML et texte brut** ou **HTML** dans le champ **Type de contenu** du formulaire de notification par e-mail. ◦ Vous ne pouvez pas utiliser de code HTML pour contrôler l'apparence du contenu dans la variable `${comments}` . ◦ Si vous souhaitez inclure un lien vers l'enregistrement qui a déclenché la notification, reportez-vous à la section Activer les liens vers les enregistrements.
Texte du message	Entrez le message de notification à envoyer en texte brut. **Remarque :** Lorsqu'un modèle est appliqué à une notification, le contenu de ce champ est utilisé lorsque vous sélectionnez **HTML et texte brut** ou **Texte** dans le champ **Type de contenu** du formulaire de 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.

Champ	Description
SMS alternatif	Créez un message différent à remettre à un appareil SMS. Saisissez un bref message, qui n'affiche que les informations les plus importantes. Si ce champ de message est vide, le contenu du champ **Texte du message** est utilisé pour le message SMS. **Remarque :** Le message de ce champ est utilisé lorsqu'il est envoyé à un appareil configuré en tant que SMS.

Information associée

Créer une mise en page d'e-mail

Appliquer un modèle à une notification par e-mail

Après avoir créé un modèle d'e-mail, vous pouvez l'appliquer à une notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez l'enregistrement de notification par e-mail qui doit utiliser le modèle.
3. Accédez à la section **Ce qu'il contiendra** .
4. Dans le champ **Modèle d'e-mail** , sélectionnez le modèle approprié.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Convertir un modèle d'e-mail en HTML enrichi

Si vous avez créé un modèle d'e-mail avant la version Eureka, vous pouvez le convertir en HTML enrichi.

Avant de commencer

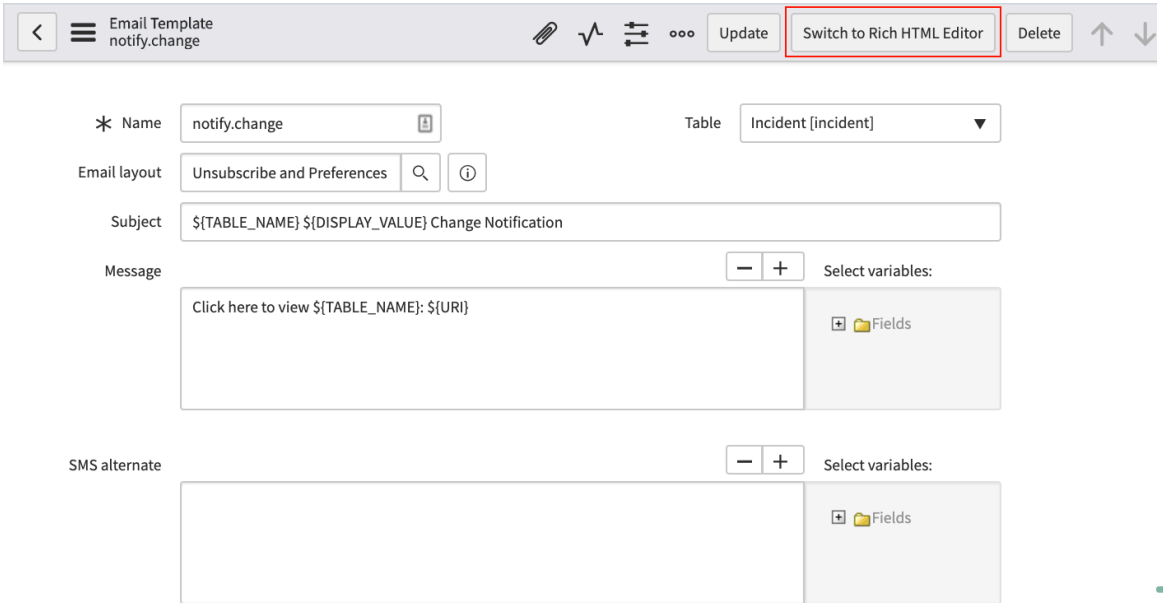
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **E-mail** > **Modèles**.
2. Ouvrez le modèle d'e-mail que vous souhaitez convertir.

Traduction automatique

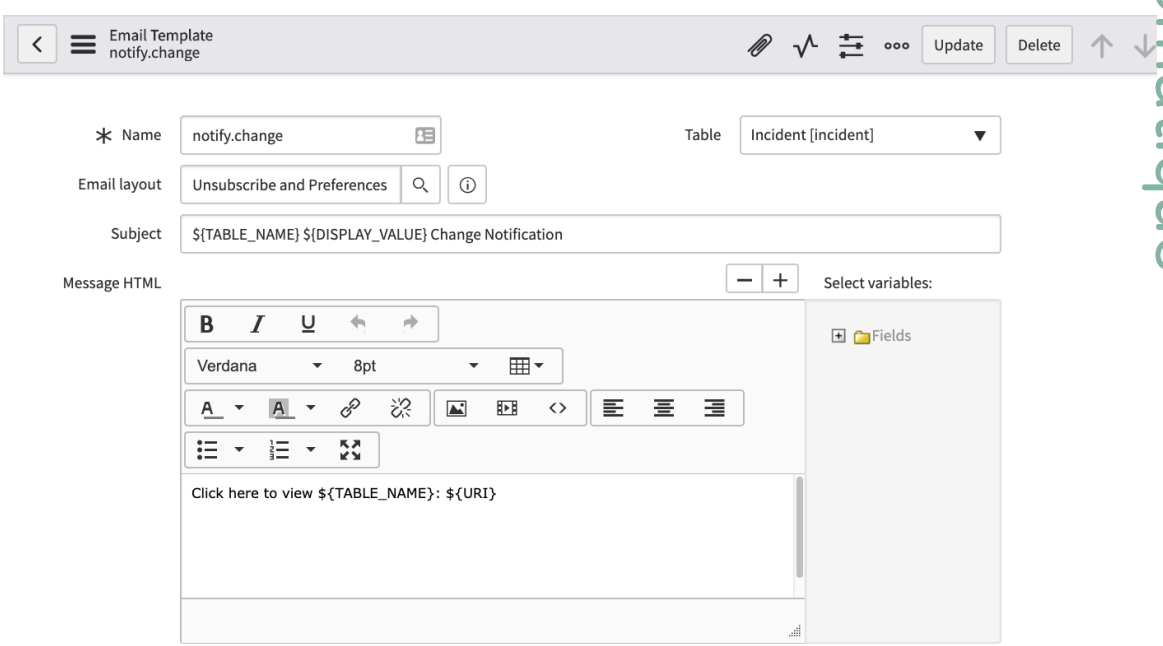
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



3. Cliquez sur **Basculer vers l'éditeur HTML enrichi.**

Lorsque le contenu est converti, les modifications suivantes sont apportées au contenu :

- Éditeur HTML : tout code HTML brut dans le champ **Message** est restitué sous forme de texte WYSIWYG dans le champ **Message HTML** . Le contenu peut être modifié dans un éditeur HTML riche en fonctionnalités.
- Scripts d'e-mail simplifiés : tous les scripts d'e-mail dans le corps sont automatiquement enregistrés dans la table Script d'e-mail [sys_script_email] et sont remplacés dans le corps de la notification par une balise de script intégrée. Cela rend le corps du modèle plus facile à lire et facilite la réutilisation des scripts dans plusieurs modèles d'e-mails.



4. Modifiez le texte du message, selon vos besoins, à l'aide de l'éditeur WYSIWYG ou en modifiant le code HTML sous-jacent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 lettre « P » en bas de l'écran indique l'emplacement de votre curseur dans le **message** Champ. Dans ce cas, le curseur se trouve sur une ligne contenant un attribut <HTML> étiquette.

Remarque :
Les modèles d'e-mail déjà mis en forme avec du HTML enrichi n'affichent pas le bouton **Basculer vers l'éditeur HTML enrichi** .

Example:
Que vous travailliez avec des modèles convertis à partir de versions antérieures ou que vous créiez de nouveaux modèles au format HTML enrichi, il est recommandé d'écrire des scripts d'e-mail dans **Notification système** > **E-mail** > **Scripts d'e-mail de notification**. Une fois les scripts terminés, une balise de script intégrée `${mail_script :script name}` doit être ajoutée au corps du modèle d'e-mail. Il est ainsi facile d'utiliser les mêmes scripts dans plusieurs modèles d'e-mails. Tout ce qui doit être copié et collé d'un modèle à l'autre est la balise de script intégrée.

Si vous saisissez manuellement un script d'e-mail dans le corps d'une notification ou d'un modèle de notification par e-mail nouveau ou converti, puis que vous tentez d'enregistrer l'enregistrement, un message vous demande si le script d'e-mail doit être converti. Souvent, les scripts d'e-mail non convertis ne s'exécutent pas à partir de l'éditeur HTML. Si vous sélectionnez **Oui**, le script est ajouté à la table Script d'e-mail [sys_script_email] et est automatiquement remplacé dans le corps par une balise de script intégrée.

Vous pouvez afficher les scripts d'e-mail dans leur forme d'origine en ouvrant le modèle d'e-mail et en cliquant sur le lien connexe **Afficher les scripts de notification** .

Construire un e-mail avec un modèle

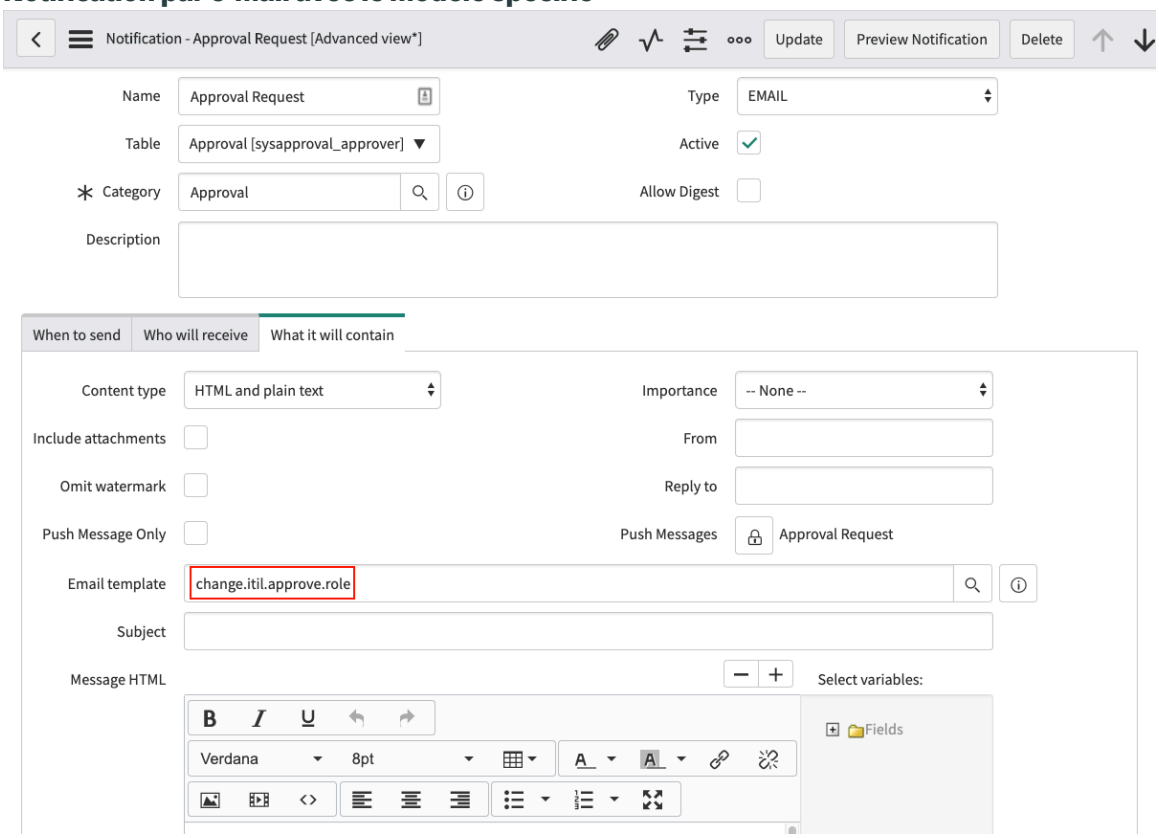
Les modèles d'e-mail fournissent une liste des champs des tables de base de données disponibles pour la construction d'un message électronique.

Un modèle d'e-mail peut inclure un lien de réponse automatique **mailto** , qui permet au destinataire de l'e-mail de simplement choisir un lien qui renvoie une réponse préformatée à l'instance. Par exemple, le modèle d'e-mail utilisé pour indiquer qu'une approbation est requise. L'exemple suivant montre l'e-mail de base :

Traduction automatique

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

Notification par e-mail avec le modèle spécifié



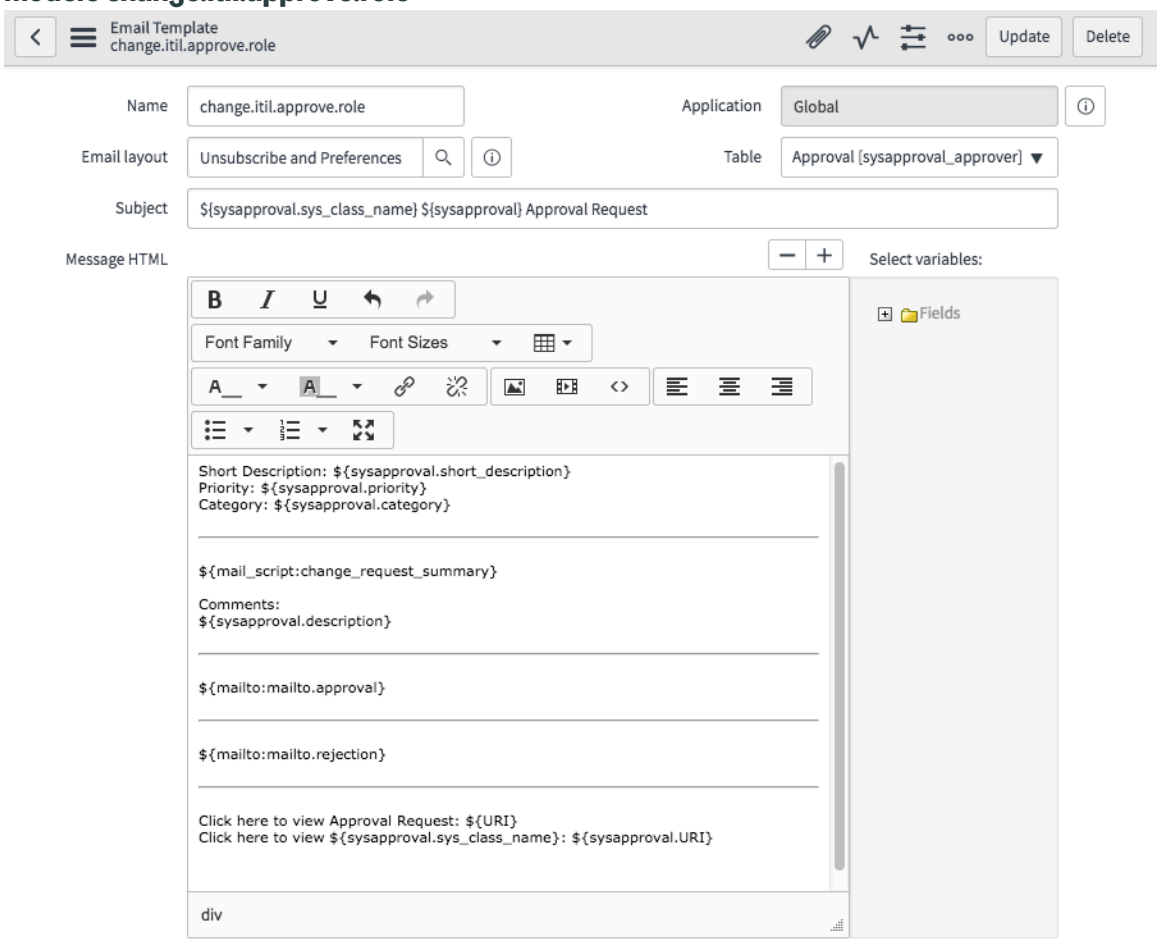
Dans ce cas, lorsqu'une demande d'approbation de changement est demandée, une mise à jour est effectuée sur la table sysapproval_approval . La règle métier « événements d'approbation » est ensuite exécutée, ce qui crée l'événement « approval.insert ». L'événement d'e-mail « Demande d'approbation » est défini pour traiter l'événement approval.inséré, et cet événement d'e-mail est défini pour utiliser le modèle d'e-mail change.itil.approve.role suivant. Notez que ce modèle a deux éléments mailto : spécifiés. Un pour « mailto.approval » et un pour « mailto.rejection ». Ce modèle d'e-mail crée une réponse automatique qui permet au destinataire de l'e-mail de cliquer simplement sur un lien dans l'e-mail pour approuver ou rejeter la demande de changement.

Voici à quoi ressemble **le modèle change.itil.approve.role** à l'aide de l'éditeur HTML enrichi :

Traduction automatique

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

modèle change.itil.approve.role



La liste de sélection sur la droite affiche les champs disponibles à partir de la table `sysapproval_approver` .

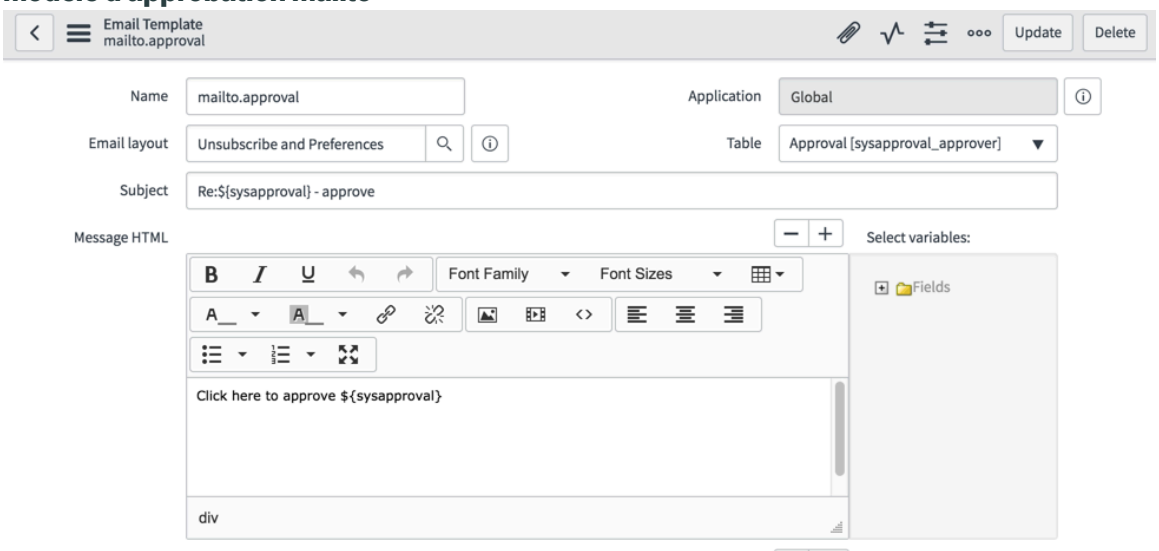
Notez que le modèle **change.itil.approve.role** utilise également une mise en page d'e-mail prédéfinie (Désabonnement et Préférences), qui fournit des liens permettant au destinataire de se désabonner des notifications d'approbation et de définir les préférences de notification.

Et voici le modèle **mailto.approval** :

Traduction automatique

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

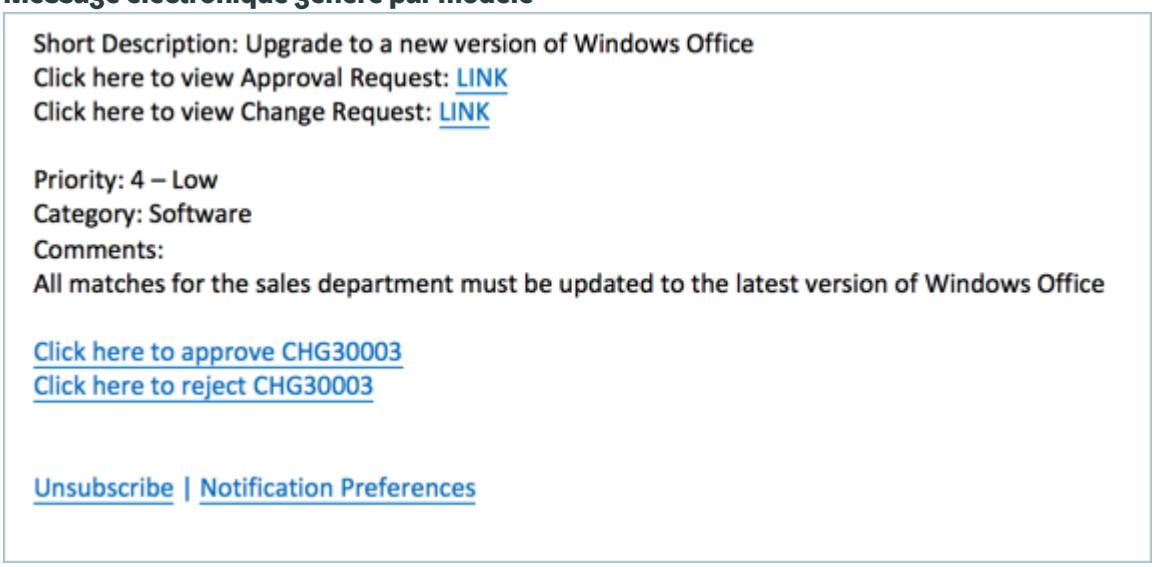
modèle d'approbation mailto



Remarque :
Si vous placez du texte sur les lignes qui suivent la ligne **Cliquez ici pour approuver ${sysapproval}** , ce texte constitue le corps réel de l'e-mail.

La combinaison de modèles utilisée générerait un e-mail similaire à l'exemple suivant :

Message électronique généré par modèle



Notez que le destinataire de l'e-mail peut utiliser les liens suivants dans l'e-mail :

- Lien permettant d'afficher tous les détails de la demande de changement
- Un lien pour afficher l'enregistrement d'approbation
- Un lien qui génère une réponse automatique par e-mail pour approuver le changement
- Lien qui génère une réponse automatique par e-mail pour rejeter le changement
- Un lien pour se désabonner des notifications d'approbation et un autre lien pour définir les préférences de notification

Information associée

Mises en page des e-mails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des lignes vides dans un modèle d'e-mail

Vous pouvez facilement ajouter des lignes vides dans un modèle d'e-mail à l'aide de balises HTML.

Une utilisation judicieuse de ces balises HTML peut rendre votre e-mail plus facile à lire.

- Vous pouvez l'utiliser **
** pour insérer un saut de ligne
- Vous pouvez envelopper les paragraphes dans ** des balises ... ** pour bien formater votre e-mail.

Intégration du calendrier

Avec les notifications par e-mail, vous pouvez utiliser des mappages d'importation et d'exportation pour exploiter les informations sur les enregistrements et les intégrer à Outlook ou à un autre calendrier.

Par exemple, une notification par e-mail peut créer un événement de calendrier basé sur les dates de début et de fin planifiées d'une demande de changement. Pour activer l'intégration à un calendrier, les variables iCalendar suivantes peuvent être ajoutées à un modèle de message d'e-mail et référencer le modèle d'e-mail à partir de la notification. Les variables doivent être ajoutées au champ **Texte du message** .

Variable	Description
${dtstart}	Date de démarrage
${dtend}	Date de fin
${emplacement}	Emplacement
${alarm_time}	Heure d'alerte ou de rappel

Par défaut, l'instance calcule la valeur des variables iCalendar à l'aide de cartes d'importation et d'exportation pour les tables Rendez-vous [itil_appointment] et Demande de changement [change_request]. L'instance utilise également des mappages d'importation et d'exportation pour d'autres tables, selon les modules d'extension que vous activez. Par exemple, si vous activez le module d'extension Incident (com.snc.incident), l'instance utilise les cartes d'importation et d'exportation de la table Incident [incident].

Chaque mappage d'importation et d'exportation peut spécifier un ensemble différent de champs iCalendar. Par exemple, la carte d'importation/exportation icalendar.change_request mappe uniquement deux champs iCalendar.

L'instance utilise la valeur **Nom externe** comme nom de variable dans le modèle d'e-mail. Par exemple, la carte d'importation/exportation icalendar.change_request définit les variables *dtstart* et *dtend* .

Nom externe	Nom de variable associée	Table	Champ mappé	Étiquette de champ
dtstart	*${dtstart}*	change_request	start_date	Date de début prévue
Dtend	*${dtend}*	change_request	end_date	Date de fin prévue

Mapper les champs de date aux variables iCalendar

Vous pouvez spécifier quels champs fournissent les informations de date dans les notifications d'invitation de calendrier en modifiant les mappages de champs des variables *dtstart* et *dtend* dans la carte d'importation/exportation pour l'invitation iCalendar.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_impex_map.list`.
2. Ouvrez une carte à modifier.
3. Dans la liste connexe Cartes de champs, cliquez sur le **champ mappé end_date** ou **start_date** pour modifier le mappage pour `dtstart` ou `dtend`, selon vos besoins.
4. Remplacez le champ **Base de données** par le champ que vous souhaitez utiliser pour définir la date de début ou de fin.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer des invitations iCalendar pour les tables personnalisées

Pour générer des invitations iCalendar qui utilisent des valeurs de champ à partir de tables personnalisées, créez une carte d'importation et d'exportation qui calcule les valeurs des champs iCalendar.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez la table et les champs personnalisés en utilisant le type **de champ Date/Heure** pour les champs qui mappent aux variables `${dtstart}` et `${dtend}` .
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_impex_map.list`.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Définissez les champs suivants :
   - **Nom** : utilisez la convention de nommage suivante : `icalendar.<table name>`. Par exemple, **icalendar.u_my_custom_table**.
   - **Table** : sélectionnez la table personnalisée que vous avez créée.
   - **Type** : sélectionnez **icalendar**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Cartes de champ.
7. Dans l'assistant de saisie de mappage, sélectionnez **Mappage à un champ de base de données**.
8. Créez des mappages de champs pour `dtstart` et `dtend`.

   Example
   Par exemple, mappez le **nom externe** `dtstart` au champ**u_meeting_start_time** dans u_my_custom_table.

   Remarque :
   Ces variables sont requises.

9. Cliquez sur **Envoyer**.
10. Créez des mappages de champs pour l'un des champs iCalendar suivants si nécessaire.

Traduction automatique

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

- dstart
- Dtend
- emplacement
- alarm_time

11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Voici des exemples de mappages de champs entre des variables iCalendar et des champs personnalisés dans une table personnalisée, u_my_custom_table :

Exemples de mappages de champs

Nom externe	Champ de base de données	Type	Carte
dtstart	u_meeting_start_time	champ	icalendar.u_my_custom_table
Dtend	u_meeting_end_time	champ	icalendar.u_my_custom_table

12. Créez un modèle d'e-mail qui définit les éléments à inclure dans l'invitation iCalendar.

a. Définissez le champ **Table** sur la table personnalisée que vous avez créée.

b. Dans le champ Texte du **message** , utilisez le format suivant pour définir l'invitation iCalendar.

```
BEGIN:VCALENDAR
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dtstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

Remarque :
Le script d'e-mail n'est pas autorisé ni traité dans les modèles d'e-mail d'invitation à une réunion.

Détails du modèle d'invitation iCalendar

Ligne de modèle iCalendar	Obligatoire?	Notes
BEGIN :VCALENDAR	Oui	
PRODID :-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//FR	Oui	
MODÈLE :2.0	Oui	
MÉTHODE :REQUÊTE	Oui	
BEGIN :VEVENT	Oui	

Traduction automatique

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

Ligne de modèle iCalendar	Obligatoire?	Notes
PARTICIPANT; RÔLE=REQ-PARTICIPANT ; RSVP=TRUE :MAILTO :${to}	Oui	La valeur ${to} contient les destinataires tels que définis dans la notification.
DTSTART :${dtstart}	Oui	Vous devez utiliser la carte d'importation et d'exportation pour mapper dtstart à un champ d'heure de début sur la table personnalisée.
DTEND :${dtend}	Oui	Vous devez utiliser la carte d'importation et d'exportation pour mapper la tendance à un champ d'heure de fin sur la table personnalisée.
UID :${sys_id}	Oui	Vous devez fournir le nom d'un champ qui identifie l'enregistrement de façon unique, tel que le sys_id ou le champ de numéro d'enregistrement.
DTSTAMP :${dtstamp}	Oui	
RÉSUMÉ :${u_meeting_summary}	Non	Pour inclure un résumé à partir d'un champ de texte sur la table personnalisée, fournissez le nom du champ, par exemple u_meeting_summary. La valeur du champ Résumé ne doit pas contenir de sauts de ligne. Vous n'avez pas besoin de créer un mappage de champs.
END :VEVENT	Oui	
END :VCALENDAR	Oui	

13. Créez une notification par e-mail pour déclencher l'invitation iCalendar et assurez-vous que les champs suivants sont définis en conséquence :

    - **Table** : sélectionnez la table personnalisée.
    - **Type** : sélectionnez **Invitation à une réunion**.
    - **Type de contenu** : sélectionnez **Texte brut** uniquement.
    - **Modèle d'e-mail** : sélectionnez le modèle que vous avez créé.

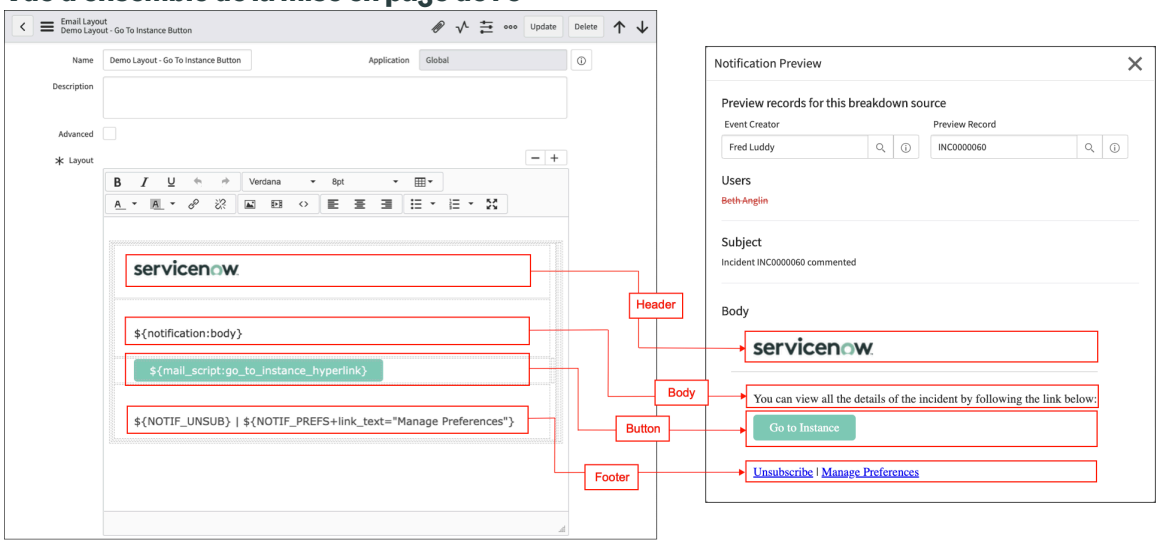
Mises en page des e-mails

Créez du contenu réutilisable pour le corps du message des modèles d'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.

Vue d'ensemble de la mise en page de l'e-



Les administrateurs peuvent utiliser les mises en page d'e-mail pour :

- Assurez-vous que toutes les notifications par e-mail ont une mise en page cohérente, par exemple toujours un en-tête, un corps et un pied de page.
- Affichez du contenu statique sur toutes les notifications par e-mail, comme un logo d'entreprise ou un arrière-plan.
- Déclarez les styles en ligne disponibles pour une utilisation dans le corps du message d'un modèle d'e-mail, tels que la définition d'une police, d'une taille et d'une couleur de texte.
- Fournissez aux utilisateurs des liens vers des actions de réponse courantes, telles que se désabonner d'une notification ou gérer les préférences de notification.

Remarque :
Pour afficher du contenu dynamique tel que des scripts d'e-mail, utilisez des modèles d'e-mail. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'e-mail.

Les mises en page d'e-mail insèrent des éléments HTML dans le corps du message des modèles d'e-mail. Tous les éléments de style que vous définissez dans la mise en page de l'e-mail sont disponibles pour le modèle d'e-mail. Les mises en page d'e-mail prennent en charge les feuilles de style dans ces formats.

- Feuilles de style internes définies dans un `<![CDATA[<style>élément ]]>` .
- Styles en ligne dans un attribut de `style` .

Par défaut, le système inclut plusieurs exemples de mises en page que les administrateurs peuvent utiliser pour créer leurs propres mises en page. Les administrateurs peuvent créer des mises en page d'e-mail à l'aide d'un éditeur HTML intégré ou en saisissant manuellement du code HTML. Le système stocke les enregistrements de mise en page d'e-mail dans la table Mise en page d'e-mail [sys_email_layout].

Remarque :
Si la notification ne contient aucun contenu provenant de l'enregistrement de notification ou du modèle, la mise en page ne sera pas appliquée.

Créer une mise en page d'e-mail

Créez une mise en page d'e-mail pour spécifier le contenu HTML que vous souhaitez afficher dans le corps d'un ou de plusieurs modèles d'e-mails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
- Enregistrement requis : enregistrement de modèle d'e-mail

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **E-mail** > **Mises en page**.
   Le système affiche la liste des mises en page d'e-mail existantes.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche un formulaire de mise en page d'e-mail vide.
3. Remplissez le formulaire.

Champs de mise en page d'e-mail

Champ	Description
Nom	Spécifiez un nom unique pour l'enregistrement.
Application	Répertorie l'application parente à laquelle cet enregistrement appartient.
Description	Spécifiez une description facultative de la mise en page.
Avancé	Indiquez si le champ **Mise en page avancée** doit être affiché ou non.
Disposition	Utilisez l'éditeur en ligne pour ajouter des éléments HTML. Le système affiche le code HTML à partir de ce champ dans le corps de n'importe quel modèle d'e-mail qui utilise la mise en page. Incluez des variables de notification pour afficher le contenu de l'enregistrement connexe. Pour en savoir plus sur les variables de notification, reportez-vous à Variables de notification. **Remarque :** L'éditeur formate automatiquement tout code HTML que vous saisissez à partir de la vue **Code source** .
Mise en page avancée	Utilisez ce champ pour saisir manuellement le code HTML. Le système affiche le code HTML à partir de ce champ dans le corps de n'importe quel modèle d'e-mail qui utilise la mise en page. **Remarque :** Pour entrer du texte dans ce champ, sélectionnez **Cliquez ici pour désactiver le surlignage de la syntaxe et le formatage du script**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée l'enregistrement de mise en page d'e-mail.
5. Accédez à la **Notification système** > **E-mail** > **Modèles**.
   Le système affiche la liste des modèles d'e-mail existants.
6. Sélectionnez le modèle d'e-mail que vous souhaitez utiliser comme mise en page d'e-mail.
   Le système affiche l'enregistrement du modèle d'e-mail.
7. Dans **Mise en page de l'e-mail**, sélectionnez la mise en page de l'e-mail que vous souhaitez utiliser pour mettre en forme le corps des e-mails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le modèle d'e-mail utilise la mise en page d'e-mail sélectionnée pour formater le corps des e-mails.

Conservation des e-mails

Vous pouvez archiver et éventuellement détruire les e-mails dont vous n'avez plus besoin ou si votre tableau E-mail est excessivement volumineux.

La conservation des e-mails est disponible à partir de la version Helsinki.

Modules d'extension d'archivage et de destruction d'e-mails

La fonctionnalité d'archivage et de destruction des e-mails utilise les modules d'extension d'archivage des données et de conservation des e-mails . Le module d'extension Archivage des données doit être actif pour archiver et détruire les enregistrements d'e-mails. Le module d'extension Conservation des e-mails fournit un ensemble de règles qui spécifient quand le système archive et détruit les enregistrements d'e-mail.

Remarque :
Le module d'extension Conservation des e-mails empêche également le système de supprimer les filigranes, qui sont nécessaires pour que les actions sur e-mail entrant continuent de fonctionner.

Le module d'extension Conservation des e-mails et les règles d'archivage et de destruction associées sont actifs par défaut sur les nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau, vous devez activer manuellement à la fois le module d'extension et les règles d'archivage et de destruction. ServiceNow vous recommande de passer en revue et d'approuver ces règles avant de les activer.

Si votre instance dispose déjà d'un processus de gestion des enregistrements d'e-mails, vous n'avez pas besoin d'activer le module d'extension Conservation des e-mails. Si vous souhaitez remplacer votre processus actuel par la conservation des e-mails, assurez-vous de désactiver le processus actuel avant d'activer les règles d'archivage et de destruction.

Archivage et destruction des enregistrements d'e-mails

L'archivage consiste à déplacer les enregistrements de la table E-mail [sys_email] vers la table Archiver les e-mails [ar_sys_email] lorsqu'ils dépassent la limite de temps fixée par la règle d'archivage. *Détruire* signifie supprimer les enregistrements de la table Archiver les e-mails lorsqu'ils dépassent la limite de temps de la règle de destruction.

Remarque :
Lorsqu'une règle de destruction supprime des enregistrements d'e-mail, les filigranes associés ne sont pas supprimés. Ils sont conservés pour garantir que vos actions sur e-mail entrant continuent de fonctionner.

Règles d'archivage et de destruction par défaut

Conservation des e-mails fournit les règles d'archivage des e-mails suivantes :

- **E-mails : ignorés et vieux de plus de 90 jours :** archive les enregistrements de messages électroniques qui ont été créés plus de 90 jours avant la date actuelle et qui sont de type **reçu-ignoré** ou **envoyé-ignoré.**
- **E-mails - Plus d'un an :** archive les enregistrements de messages électroniques qui ont été créés plus de 365 jours avant la date actuelle.

Conservation des e-mails fournit également cette règle de destruction des e-mails :

Traduction automatique

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

Archive d'e-mails - Plus d'un an : détruit les enregistrements d'e-mails qui ont été archivés pendant plus de 365 jours avant la date actuelle.

Avec ces paramètres par défaut, vos e-mails sont conservés sur l'instance pendant un total de deux ans : un an dans la table E-mail et un an dans la table Archive d'e-mails. À la fin de cette période, le système supprime les enregistrements d'e-mail expirés de la table Archive d'e-mail.

Remarque :
Par défaut, ces règles sont actives sur les nouvelles instances et inactives sur les mises à niveau. Lorsque vous les activez, le système exécute des règles d'archivage et de destruction.

Compatibilité avec d'autres implémentations de la gestion des enregistrements

Si vous utilisez déjà une autre méthode pour gérer les enregistrements d'e-mails, comme les nettoyeurs de table, vous n'avez pas besoin d'utiliser la fonctionnalité de conservation des e-mails. Pour éviter toute suppression d'enregistrement inattendue, ServiceNow nous vous recommandons d'éviter d'utiliser plusieurs processus de gestion des e-mails sur la même instance en même temps.

Remarque :
Pour obtenir de l'aide sur le remplacement de votre implémentation de gestion des enregistrements existante par la conservation des e-mails, contactez votre service professionnel ou votre représentant commercial.

Effets de l'archivage et de la suppression des enregistrements d'e-mail

Les actions sur e-mail entrant copient le corps d'un e-mail dans les notes de travail de l'enregistrement connexe. Si l'enregistrement de l'e-mail entrant est supprimé ultérieurement, la section E-mail reçu n'est plus visible dans les notes de travail, bien qu'elle contienne toujours une copie texte de l'e-mail.

Lorsque le système envoie un e-mail au sujet d'un enregistrement, le formateur d'activité affiche une section **E-mail envoyé** avec un lien vers l'e-mail. Si le système archive l'e-mail, le formateur d'activité supprime la section **E-mail envoyé** . Lorsque le système supprime l'e-mail, il n'est plus visible dans le formateur d'activité ni dans les notes de travail.

Remarque :
Définissez la durée d'archivage suffisamment longue pour que les utilisateurs puissent accéder aux e-mails envoyés via le formateur d'activité.

L'archivage des enregistrements d'e-mail modifie les méthodes disponibles dans le système pour identifier les e-mails entrants comme une réponse. Après l'archivage d'un enregistrement d'e-mail, le système ne peut plus utiliser le champ **En réponse à pour faire correspondre un e-mail** entrant à un enregistrement d'e-mail. Toutefois, le système peut toujours faire correspondre un e-mail entrant à un enregistrement existant à partir d'un numéro d'enregistrement ou d'un filigrane.

Activer le module d'extension Conservation des e-mails

Le module d'extension Conservation des e-mails fournit des règles d'archivage et de destruction des messages électroniques. Elle est activée par défaut pour les nouvelles instances, mais doit être activée pour les mises à niveau.

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 module d'extension Email Retention nécessite les modules d'extension suivants :

- Archivage des données
- Boîtes de réception système

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>.

Archiver les e-mails manuellement

Vous pouvez archiver les e-mails manuellement à la demande au lieu d'attendre que l'instance les archive en fonction d'une tâche planifiée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Conservation des e-mails fournit les règles d'archivage des e-mails suivantes :

- **E-mails : ignorés et vieux de plus de 90 jours :** archive les enregistrements de messages électroniques qui ont été créés plus de 90 jours avant la date actuelle et qui sont de type **reçu-ignoré** ou **envoyé-ignoré.**
- **E-mails - Plus d'un an :** archive les enregistrements de messages électroniques qui ont été créés plus de 365 jours avant la date actuelle.

Vous pouvez archiver manuellement les e-mails qui respectent ces règles d'archivage ou toutes les règles d'archivage supplémentaires que vous créez.

Remarque :
Un enregistrement d'archive doit être actif pour que l'instance puisse traiter les enregistrements avec lui.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Ouvrez la règle d'archivage des e-mails que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Recalculer l'estimation** pour voir combien d'enregistrements de la table E-mail [sys_email] vont être archivés.

Remarque :
L'estimation apparaît dans le champ **Estimation d'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.

4. Cliquez sur **Exécuter l'archivage maintenant**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également créer une règle d'archivage.

Filigranes sur les e-mails de notification

Par défaut, le système génère une étiquette de filigrane au bas de chaque e-mail de notification pour permettre la correspondance des e-mails entrants avec des enregistrements existants. Chaque filigrane comprend une chaîne aléatoire de 20 caractères qui le rend unique.

À partir de la version, le système génère automatiquement des filigranes aléatoires pour les e-mails de notification dans les Jakarta systèmes de base. La chaîne aléatoire de 20 caractères réduit la possibilité qu'un filigrane soit deviné ou qu'il corresponde par coïncidence au filigrane d'un e-mail provenant d'une autre instance.

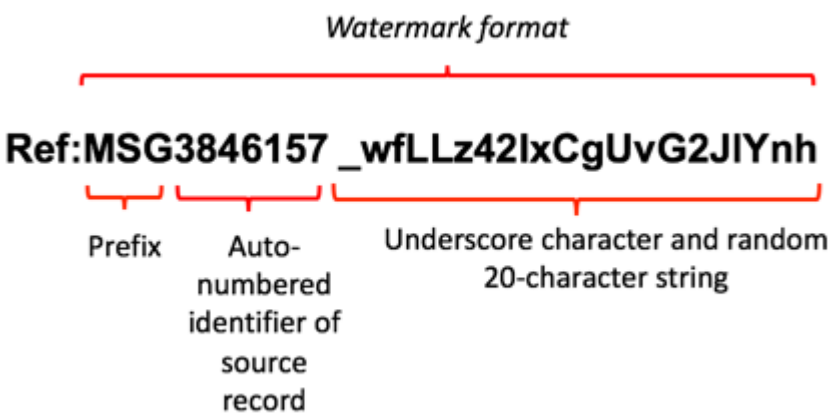
> **Remarque :**
> Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure Jakarta, la prise en charge des filigranes aléatoires est facultative et nécessite l'activation du module d'extension Prise en charge des filigranes aléatoires.

Format de filigrane

Le filigrane de l'e-mail commence toujours par « **Ref :** » pour identifier l'étiquette en tant que filigrane. Après cet identificateur, l'étiquette par défaut comporte 31 caractères et se compose des éléments suivants :

- Préfixe personnalisable : le préfixe par défaut est **MSG**.
- Identificateur numéroté automatiquement : chaîne numérique identifiant l'enregistrement source, tel que l'incident, le problème ou la demande de changement.
- Caractère de soulignement suivi d'une chaîne aléatoire de 20 caractères

Exemple de filigrane aléatoire



Lorsque les e-mails entrants sont traités, le système fait correspondre des filigranes aléatoires aux enregistrements sources appropriés.

Configuration du filigrane

Les filigranes sont toujours générés, mais vous pouvez les configurer 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.

- Créez un préfixe de filigrane personnalisé pour chaque instance afin d'éviter de déclencher accidentellement des événements dans la mauvaise instance.
- Avoir des caractères de préfixe personnalisés après MSG
- Être masqué globalement
- Être omis des e-mails individuels

Si les filigranes sont omis dans les notifications par e-mail, les actions sur e-mail entrant risquent de ne pas fonctionner correctement. Sans filigrane, le système traite les e-mails entrants comme décrit à la section Critères de correspondance entre l'e-mail et les actions entrantes.

Remarque :
Les clients de messagerie qui utilisent la version texte brut de l'e-mail affichent toujours le filigrane.

Créer un préfixe de filigrane personnalisé pour les notifications par e-mail

Par défaut, les notifications par e-mail utilisent le préfixe de filigrane **MSG**, mais vous pouvez créer un préfixe de filigrane personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notifications par e-mail transmises d'une instance à une autre peuvent être distinguées plus facilement par des préfixes différents pour chaque instance. Pour éviter de déclencher involontairement des événements dans la mauvaise instance, créez un préfixe de filigrane unique pour chaque instance.

Remarque :
N'utilisez pas les deux-points (:) dans les préfixes de filigrane personnalisés. Les deux-points sont un caractère réservé et peuvent entraîner l'ignorance du filigrane.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
2. Ouvrez l'enregistrement **MSG** dans la table Filigrane d'e-mail [sys_watermark].
3. Entrez le **préfixe** unique pour cette instance.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Votre filigrane personnalisé s'applique à toutes les nouvelles notifications par e-mail. Les notifications par e-mail qui existaient avant la création d'un filigrane personnalisé conservent les mêmes filigranes qu'auparavant.

Omettre un filigrane de notification par e-mail

Vous pouvez omettre les filigranes sur les notifications par e-mail si vous ne souhaitez pas que l'instance mette en correspondance la notification avec un enregistrement existant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez la notification par e-mail à 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.

3. Cliquez sur le lien connexe **Vue avancée** .
4. Dans la section **Ce qu'il contiendra** , cochez la case **Omettre le filigrane** .

Que faire ensuite

Lorsque l'e-mail entrant ne contient pas de filigrane, le système recherche un numéro d'enregistrement dans la ligne d'objet et le corps du message. Le système tente de faire correspondre tout numéro d'enregistrement qu'il trouve à un enregistrement existant. S'il existe un numéro d'enregistrement correspondant, le système met à jour l'enregistrement avec les valeurs contenues dans l'e-mail entrant. Pour vous assurer que les e-mails de réponse ne mettent pas à jour les enregistrements, supprimez la variable de numéro d'enregistrement `${number}` des champs **HTML Objet** et **Message** .

Masquer les filigranes d'e-mail globalement

Plutôt que d'omettre les filigranes, il est possible de masquer les filigranes pour une application globale à l'aide du balisage HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les filigranes ne peuvent être masqués que dans le message HTML pour l'application globale. La version texte du message, parce qu'elle n'a pas de balisage permettant d'afficher/masquer la sémantique, aura toujours le filigrane.

Procédure

1. Accédez à `sys_properties.list` dans Application **Navigator**.
2. Créez une propriété nommée `glide.email.watermark.visible` et définissez-la sur **faux**.

   Cela garantit que tous les filigranes sont masqués sur tous les messages électroniques. Cela ne peut pas se faire par e-mail.

Analyser un thread d'e-mail

Lorsqu'un e-mail est reçu, analysez le message le plus récent dans un thread d'e-mail en créant **des séparateurs de réponse par e-mail** à l'aide de chaînes spécifiées ou d'expressions régulières.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **E-mail** > **Séparateurs de réponses aux e-mails**.
   Une liste de séparateurs de réponses aux e-mails s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau séparateur de réponse aux e-mails.
3. Renseignez les champs du formulaire **Séparateur de réponse aux e-mails** .

Champs	Description
Nom	Nom du séparateur.
Application	Champ d'application du séparateur.
Actif	Option pour activer le séparateur.
Type	Type de séparateur.

Traduction automatique

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

Champs	Description
	○ Chaîne : recherche la chaîne spécifiée pour analyser un thread d'e-mail. ○ Regex : recherche l'expression régulière spécifiée pour analyser un thread d'e-mail. **Remarque :** L'évaluation du fil de discussion peut prendre du temps pour des expressions régulières complexes. Dans de tels cas, l'évaluation de l'expression régulière expire après 10 secondes et est ignorée pour cette expression régulière, et le traitement des e-mails se poursuit.
Ordre	Priorité du séparateur.
Séparateur	Valeur de séparateur basée sur la sélection du **type**.
Description brève	Description du séparateur.
Langue	Langue du séparateur de réponse. **Remarque :** Tous les clients de messagerie n'indiquent pas de langue, de sorte que tous les séparateurs de réponse actifs sont appliqués pour localiser un séparateur dans l'e-mail.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

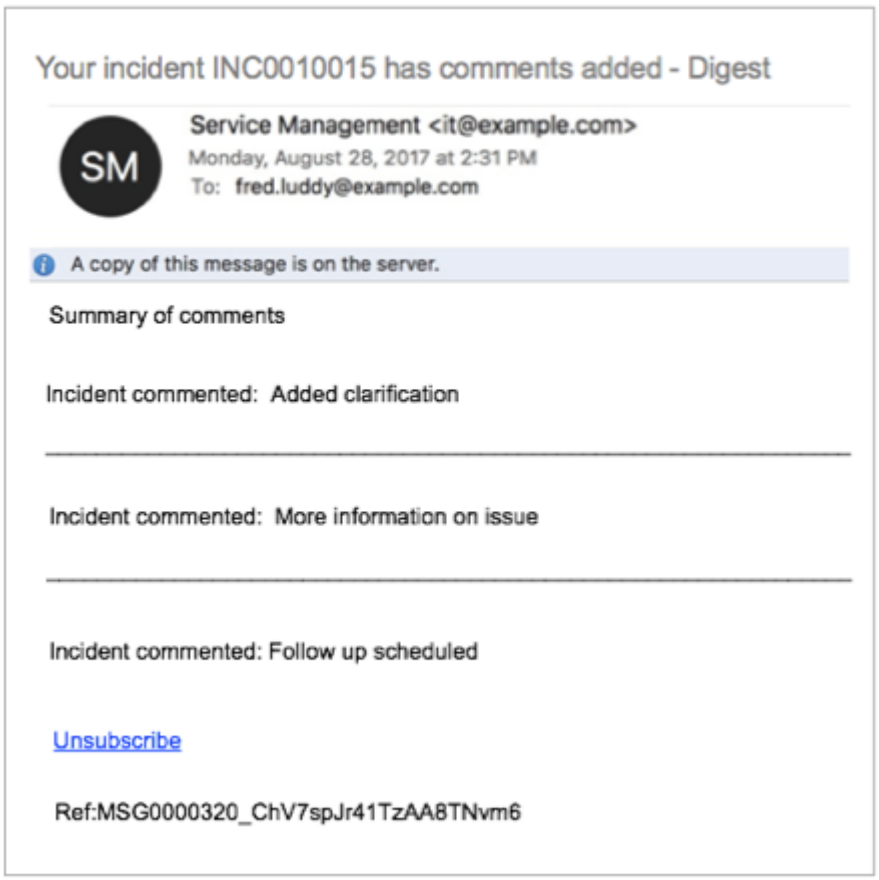
Synthèses d'e-mail

Une synthèse d'e-mail est un e-mail unique qui résume l'activité d'une notification sélectionnée et son enregistrement cible pendant un intervalle de temps spécifié. Vous pouvez activer une synthèse d'e-mail pour réduire le nombre de notifications reçues lorsque des mises à jour fréquentes de l'enregistrement associé se produisent dans un court laps de 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.

Exemple de synthèse d'e-mail



Remarque :
Les synthèses d'e-mail s'appliquent uniquement aux notifications par e-mail et ne sont pas prises en charge pour les messages SMS, les notifications push et les flux d'activité.

Fonctionnement des synthèses d'e-mails

Dans les instances nouvelles et mises à niveau, le module d'extension Email Digest (com.glide.email_digest) est activé par défaut. Votre instance doit utiliser l'interface Interface utilisateur principale , car la fonctionnalité de synthèse d'e-mail implique de définir les préférences de notification de l'utilisateur dans la fenêtre Paramètres système.

Les administrateurs déterminent quelles notifications peuvent être envoyées dans une synthèse d'e-mail et configurent le contenu de la synthèse pour ces notifications. Les administrateurs peuvent également contrôler les intervalles pour les synthèses. Un intervalle correspond à la durée pendant laquelle les notifications sont collectées pour la synthèse, par exemple quotidienne ou horaire.

Les utilisateurs activent la synthèse et sélectionnent l'intervalle de synthèse d'une notification spécifique dans leurs préférences de notification. Le système accumule les notifications qui seraient normalement envoyées pendant l'intervalle spécifié et les résume dans la synthèse d'e-mail.

Lors du traitement d'une synthèse d'e-mail, le 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.

- Stocke la configuration de synthèse de la notification dans la table Notifications [sysevent_email_action].
- Stocke temporairement le contenu de notification accumulé pour un utilisateur dans la table Parties de synthèse d'e-mail [sys_email_digest_part] et la table Utilisateurs de partie de synthèse d'e-mail [sys_email_digest_part_user].
- Exécute une tâche de synthèse d'e-mail toutes les 15 minutes pour vérifier quand une synthèse est prête à être envoyée à un utilisateur.

  Le système utilise l'intervalle de synthèse pour déterminer quand la synthèse est prête à être envoyée. L'intervalle de synthèse commence lorsque la première notification est déclenchée pour l'utilisateur et s'arrête à la fin de la période d'intervalle.

- Envoie la synthèse de l'e-mail à l'utilisateur peu de temps après la fin de l'intervalle de synthèse sélectionné.

  Par exemple, si un utilisateur sélectionne un intervalle de synthèse horaire et que la première notification est déclenchée à 08 h 15, l'intervalle commence à 08 h 15. Lorsque l'intervalle de synthèse se termine, le système génère la synthèse d'e-mail environ une heure plus tard, à environ 9 h 15 ou peu après, en fonction de l'exécution de la tâche de synthèse d'e-mail.

Configurer les synthèses d'e-mail

Procédure à suivre : administrateurs

1. Passez en revue les intervalles de synthèse du système de base et, si nécessaire, créez ou modifiez des intervalles.

   Les intervalles de synthèse du système de base sont de 1 jour (24 heures), d'une heure, toutes les quatre heures et de sept jours (hebdomadaire).

2. Déterminez les notifications par e-mail qui peuvent être fournies dans une synthèse et configurez le contenu de la synthèse d'e-mail pour ces notifications.

   Pour déterminer quelles notifications sont appropriées pour une synthèse d'e-mail, tenez compte du contenu et des intervalles de notification que vos utilisateurs peuvent sélectionner. Par exemple, les synthèses qui peuvent être générées chaque semaine peuvent être mieux adaptées aux notifications non urgentes.

Procédure à suivre — tous les utilisateurs

Pour une notification qui peut être envoyée sous la forme d'une synthèse d'e-mail, activez la synthèse d'e-mail dans vos préférences de notification (onglet **Notifications** de la fenêtre Paramètres système). Vous spécifiez également l'intervalle de temps pendant lequel les notifications sont cumulées.

Étape suivante

Si vous êtes un administrateur, commencez le processus de configuration de la synthèse en examinant les intervalles de synthèse des e-mails du système de base et créez ou modifiez ces intervalles.

Créer ou modifier des intervalles de synthèse d'e-mail

Les administrateurs peuvent créer ou modifier les intervalles de synthèse d'e-mail (durée) au cours desquels l'activité d'une notification sélectionnée est accumulée dans une synthèse d'e-mail. Les utilisateurs sélectionnent un intervalle de synthèse lorsqu'ils activent une synthèse d'e-mail dans leurs préférences de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant d'ajouter un intervalle de synthèse d'e-mail, passez en revue les intervalles de synthèse du système de base dans la table Intervalles de synthèse [sys_email_digest_interval]. Vous pouvez modifier les intervalles, y compris les intervalles du système de base, qui sont un jour (24 heures), une heure, toutes les quatre heures et sept jours (hebdomadaire).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Intervalles de synthèse**.

Action	Description
Pour ajouter un intervalle	Cliquez sur **Nouveau**.
Pour modifier un intervalle	Sélectionnez l'intervalle à modifier.

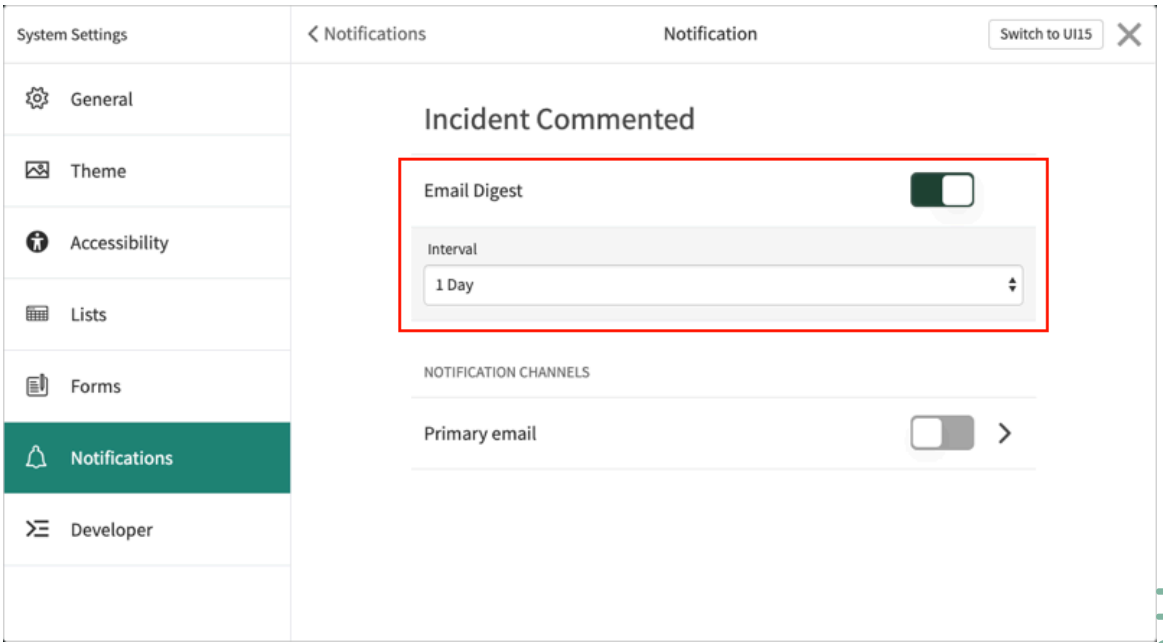
2. Saisissez les informations sur l'intervalle nouveau ou modifié :

Champ	Description
Nom	Nom de l'intervalle, qui décrit la durée de l'intervalle, par exemple : toutes les 2 heures.
Intervalle	Longueur de l'intervalle, soit le nombre de **jours** , soit **le nombre d'heures** (heures, minutes et secondes). La durée minimale autorisée est d'une heure et la durée maximale autorisée est de sept jours (une semaine).

3. Si vous avez créé un intervalle, cliquez sur **Soumettre** ou, si vous avez modifié un intervalle, cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le système met à jour la table Intervalles de synthèse [sys_email_digest_interval] avec l'intervalle nouveau ou modifié. L'intervalle de synthèse est répertorié en tant qu'option dans les préférences de notification (onglet **Notifications** de la fenêtre Paramètres système) lorsqu'un utilisateur active une synthèse de la notification. 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.



4. Pour supprimer un intervalle, sélectionnez-le dans la table Intervalles de synthèse [sys_email_digest_interval], puis cliquez sur **Supprimer**.

Remarque :
Si l'intervalle est utilisé, le système ne supprime pas l'intervalle.

Que faire ensuite

Déterminez les notifications par e-mail qui peuvent être fournies dans une synthèse et configurez le contenu de la synthèse d'e-mail pour ces notifications.

Information associée

Propriétés de la synthèse d'e-mail

Configurer les synthèses d'e-mail

Utilisez le formulaire Notification pour créer ou modifier le contenu d'une synthèse d'e-mail pour une notification. Vous pouvez également désactiver la synthèse d'e-mail pour une notification afin qu'elle ne soit plus disponible dans les préférences de notification de vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez ou mettez à jour une notification, utilisez l'onglet **Ce que le résumé contiendra** du formulaire Notification pour configurer la synthèse d'e-mail de la notification. Une fois que vous avez défini le contenu de la synthèse, l'option de synthèse de la notification est disponible dans les paramètres de notification de vos utilisateurs.

Traduction automatique

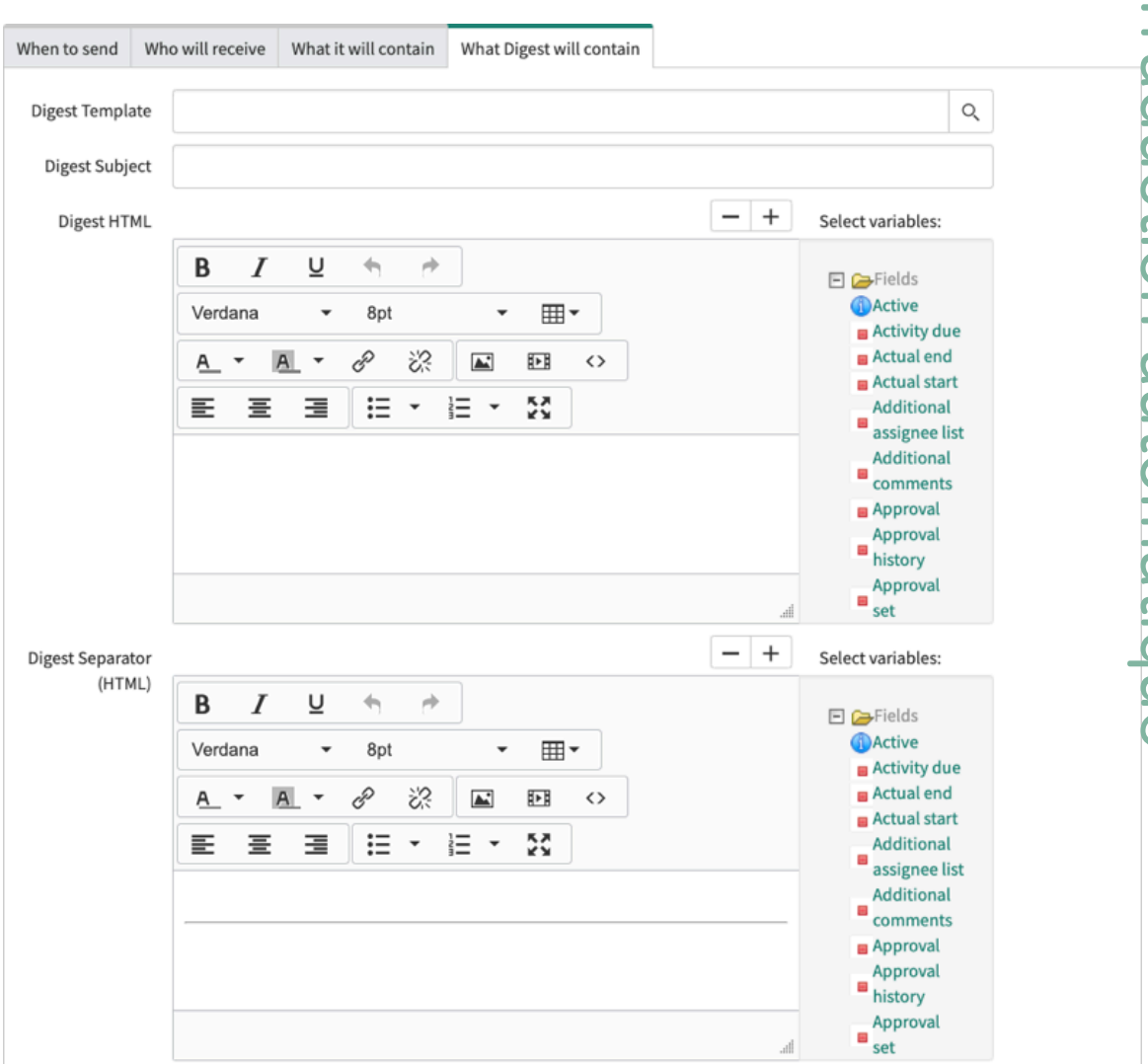
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.

Action	Description
Pour créer une notification	Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le formulaire de notification.
Pour modifier une notification	Sélectionnez la notification à modifier.

2. Dans le formulaire de notification, cochez la case **Autoriser la synthèse** pour afficher l'onglet **Ce que le résumé contiendra** et définir son contenu.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Ce que le résumé contiendra** .
   L'image montre la vue par défaut de l'onglet. La vue avancée contient d'autres champs (reportez-vous à la table).



Champ	Description
Modèle de synthèse	Si vous souhaitez réutiliser le contenu existant, comme les en-têtes ou les pieds de page, sélectionnez un modèle d'e-mail pour ajouter du contenu à la synthèse d'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
Objet de synthèse	Entrez la ligne d'objet de la synthèse d'e-mail. L'objet peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. S'il est vide, le système utilise la valeur **Objet** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle.
HTML de synthèse	Entrez le contenu récurrent pour la synthèse d'e-mail. Le contenu de la synthèse peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. Les variables sont mappées aux noms des colonnes disponibles dans la table de notification, ses tables parentes et tables de référence. Utilisez des variables pour inclure des valeurs d'un enregistrement de la table, telles qu'une brève description d'incident ou des commentaires et des notes de travail. Pour éviter d'ajouter des éléments `<p>` et `<div>` supplémentaires à votre synthèse d'e-mail, consultez le billet de blog Interlignes supplémentaires avec balises de paragraphe dans le client de messagerie rédigé par un employé de ServiceNow dans la ServiceNow Community.
Séparateur de synthèse (HTML)	Utilisez la ligne pour séparer chaque élément résumé dans la synthèse.
Synthèse à partir de	Entrez l'adresse e-mail à utiliser dans le champ De pour la synthèse d'e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Réponse de synthèse à	Entrez l'adresse e-mail que les utilisateurs doivent utiliser pour répondre à la synthèse d'e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Texte de synthèse	Entrez le contenu récurrent de la synthèse d'e-mail à envoyer en texte brut. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut uniquement**.
Séparateur de synthèse (texte)	[Facultatif] Utilisez le caractère de tiret en tant que ligne pour séparer chaque élément résumé dans la synthèse. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut 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.

4. Lorsque vous avez terminé de créer la notification, sélectionnez **Soumettre**.
   L'option **Résumé** d'e-mail s'affiche dans les paramètres de notification de vos utilisateurs.

   Remarque :
   Les destinataires d'e-mail identifiés dans l'onglet **Qui recevra** recevront recevront la synthèse après avoir activé la synthèse dans leurs préférences de notification. Si l'utilisateur n'est pas un destinataire désigné pour la notification, aucune synthèse n'est générée, même si la synthèse est activée pour une notification pour l'utilisateur. Dans ce cas, l'utilisateur reçoit les notifications réelles lorsqu'elles sont générées.

5. **Facultatif :** Pour désactiver la synthèse d'e-mail pour une notification, décochez la case **Autoriser la synthèse** et sélectionnez **Mettre à jour** lorsque vous avez terminé de modifier la notification.
   Lorsque vous désactivez le contenu de synthèse, l'option de synthèse n'est également plus disponible pour la notification et n'est pas répertoriée dans les préférences de notification pour vos utilisateurs. Si un utilisateur a précédemment activé l'option de synthèse pour la notification, le système arrête de collecter ces notifications pour une synthèse et ne génère pas la synthèse.

   Remarque :
   Si vous avez désactivé le résumé et que vous souhaitez le rendre à nouveau disponible, cochez la case **Autoriser le résumé** . Le système conserve le contenu de synthèse précédemment enregistré et l'affiche dans l'onglet **Ce que le résumé contiendra** .

Information associée

Synthèses d'e-mail

Créer ou modifier des intervalles de synthèse d'e-mail

Activer une synthèse d'e-mail dans Interface utilisateur principale

Activer la synthèse d'e-mail dans Next Experience

Réduisez le nombre de notifications par e-mail que vous recevez en activant les notifications de synthèse par e-mail. Une synthèse d'e-mail est un e-mail unique qui résume l'activité d'une notification sélectionnée et son enregistrement cible pendant un intervalle de temps spécifié.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les notifications ne permettent pas de les recevoir sous forme de synthèse d'e-mail. Seuls les administrateurs peuvent créer une option permettant d'activer la synthèse d'e-mail pour une notification sélectionnée.

Procédure

1. Dans le profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Sélectionnez **Notifications système**.
3. Développez la notification.
4. Activez la **synthèse d'e-mail** et sélectionnez l'intervalle de synthèse dans lequel vous souhaitez recevoir la communication de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 synthèse d'e-mail dans Interface utilisateur principale

Réduisez le nombre de notifications que vous recevez pour un enregistrement cible sélectionné pendant un intervalle de temps spécifié en activant une synthèse d'e-mail. La synthèse est un e-mail unique qui collecte les notifications individuelles pour un enregistrement ciblé généré pendant l'intervalle spécifié. La synthèse d'e-mail de deux enregistrements cibles différents ne sera pas regroupée dans un seul e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option de synthèse d'e-mail n'est disponible que si votre administrateur a configuré le contenu de synthèse d'e-mail pour cette notification.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage () dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Sélectionnez la notification :
   a. Dans la section Notifications par catégorie, cliquez sur la ligne ou la flèche vers la droite (**>**) de la catégorie que vous souhaitez afficher.
   b. Dans la liste des notifications pour la catégorie, cliquez sur la ligne ou la flèche vers la droite (**>**) en regard de la notification que vous souhaitez modifier.
3. Pour activer ou désactiver une synthèse d'e-mail pour la notification, si une synthèse d'e-mail est disponible :
   a. Cliquez sur le commutateur **Résumé d'e-mail** .
   La synthèse d'e-mail est activée lorsque le commutateur est vert et désactivée lorsque le commutateur est gris.
   b. Si vous avez activé la synthèse, sélectionnez **l'intervalle** (durée) au cours duquel les notifications sont accumulées.

      L'intervalle de synthèse commence par la première occurrence de l'activité de notification. Par exemple, si vous sélectionnez l'intervalle quotidien (1 jour) et que la première notification se produit à 07h00, le système commence à accumuler les notifications à 07h00 et s'arrête à 07h00 le lendemain.

   Peu de temps après la fin de l'intervalle, le système vous envoie la synthèse d'e-mail au lieu d'envoyer les notifications individuelles générées pendant l'intervalle de synthèse. Si vous avez désactivé la synthèse, le système arrête immédiatement d'accumuler les notifications pour la synthèse et n'envoie pas la synthèse par e-mail. Le système reprend l'envoi des notifications à mesure qu'elles sont générées.

Information associée

Appliquer les conditions de notification

Synthèses d'e-mail

Notifications par e-mail multilingues

Les notifications par e-mail multilingues vous permettent d'envoyer des notifications par e-mail dans la langue préférée du destinataire et de gérer facilement le contenu des notifications dans différentes langues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des notifications par e-mail

Vous pouvez personnaliser les notifications par e-mail pour les utilisateurs de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée. Par exemple, un destinataire dont la langue est définie sur Français recevra des e-mails de notification en Français, tandis qu'un demandeur allemand recevrait une notification en allemand.

Deux types de traductions sont disponibles pour les notifications par e-mail :

- Traduction statique

  Personnalisez les notifications par e-mail pour les destinataires de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée. Dans le cas des traductions statiques, la demande de traduction est envoyée à un traducteur.

- Traduction dynamique

  Personnalisez automatiquement les notifications par e-mail pour les utilisateurs de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée.

Vous pouvez également envoyer des e-mails à l'aide d'une combinaison de traduction statique et dynamique. Par exemple, si un e-mail doit être envoyé en anglais, en Français, en espagnol et en allemand et que les modèles traduits pour le Français et l'espagnol existent déjà, la traduction dynamique ne se produira que pour l'allemand.

Groupes

S'il n'y a pas d'ID d'e-mail de groupe, une notification déclenchée pour un groupe avec des destinataires multilingues peut envoyer un e-mail de groupe à différentes personnes ayant des préférences linguistiques différentes.

S'il existe un ID d'e-mail de groupe, un e-mail est envoyé dans une seule langue à tous les destinataires du groupe. La langue préférée du destinataire n'est pas prise en compte.

Modules d'extension de traduction des notifications par e-mail

Activez le module d'extension de traduction de notification Glide pour envoyer des e-mails multilingues basés sur la langue préférée du destinataire. Le module d'extension Localization Framework est activé par défaut, de même que le module d'extension de traduction des notifications Glide.

Activez le module d'extension de conservation des e-mails traduits pour archiver les e-mails.

Activer Glide Notification Translation

Vous pouvez activer le module d'extension Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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>.

Activer la rétention des e-mails traduits

Vous pouvez activer le module d’extension Translation Email Retention (com.glide.email_retention.translation) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d’extension Translated Email Retention (com.glide.email_retention.translation) 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>.

Traduction statique

Avec la traduction statique, vous pouvez personnaliser les notifications par e-mail pour les destinataires de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée.

À propos de la traduction statique pour les notifications par e-mail

Créez du contenu localisé pour les différents champs de contenu des notifications, des modèlesd’e-mail et des formulairesde mise en page d’e-mail à l’aide de la traduction statique après avoir activé le module d’extension de traduction.

Dans le cas d’une traduction statique, la demande de traduction est envoyée à un traducteur. Le traducteur fournit des traductions pour le contenu de la notification dans différentes langues.

Tous les champs des formulaires de notification ne sont pas traduisibles.

Traduction automatique

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

Champs à traduire

Nom de table	Champs à traduire
Notification par e-mail	Objet, message, message_html et message_text
Modèle d'e-mail	Objet, message, message_html et message_text
Mise en page de l'e-mail	Disposition

Remarque :

- Le contenu statique qui doit être traduit dans les scripts de courrier doit être présent à l'intérieur de **gs.getMessage()** et les traductions des chaînes doivent être disponibles dans la table Message [sys_ui_message].
- Vous pouvez arrêter la conversion des jetons en créant la *glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enabled* propriété système et en la définissant sur faux.

Infrastructure de localisation

Utiliser le Infrastructure de localisation paramètres pour demander des traductions pour les configurations d'artefacts suivantes :

- Configuration de la mise en page de l'e-mail
- Configuration des notifications par e-mail
- Configuration du modèle d'e-mail

Information associée

Demander la traduction d'une notification par e-mail, d'un modèle ou d'une mise en page

Activer la traduction statique

Activez la traduction statique des notifications pour l'application globale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété système, qui est glide.email.outbound.static_translation.enabled.
Application	Application de la propriété système. **Global** applique la propriété système à toutes les applications lorsque la propriété système est définie sur 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.

Champ	Description
Description	Description affichée dans la liste Propriétés système.
Choix	Description affichée dans la liste Propriétés système.
Type	Type de propriété système, vrai ou faux.
Valeur	Valeur du **type** sélectionné, qui doit être défini sur vrai.
Ignorer le cache	Option permettant d'ignorer le cache.
Privé	Option permettant de préserver la confidentialité de la propriété système.
Rôles de lecture	Rôles qui peuvent lire la propriété système.
Rôles d'écriture	Rôles qui peuvent modifier la propriété système.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Demander la traduction d'une notification par e-mail, d'un modèle ou d'une mise en page

Demander une traduction pour envoyer un e-mail dans la langue préférée du destinataire.

Avant de commencer

Une notification par e-mail doit exister. Pour plus d'informations, consultez Créer une notification par e-mail.

Le champ Infrastructure de localisation paramètres doit être configuré pour demander la traduction des configurations d'artefact et ajouter des langues.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les destinataires des notifications doivent être définis comme des utilisateurs actifs dans la table Utilisateur [sys_user] et avoir une adresse e-mail valide définie pour leur canal principal (appareil) dans la table Appareil de notification [cmn_notif_device].

Procédure

1. Accédez à l'élément d'e-mail pour lequel vous souhaitez demander une traduction.
   - Pour les notifications, accédez à **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**
   - Pour les modèles, accédez à **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Modèles**.
   - Pour les mises en page, accédez à **Tous** > **Politique système** > **E-mail** > **Mises en page**.
2. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez traduire dans la liste.
3. Sélectionnez **Demander une traduction** , puis sélectionnez les langues vers lesquelles traduire.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction dynamique

Grâce à la traduction dynamique, vous pouvez personnaliser automatiquement les notifications par e-mail pour les utilisateurs de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 propos de la traduction dynamique pour les notifications par e-mail

Les notifications de contenu dynamique sont spécifiques à l'utilisateur. Vous pouvez utiliser la traduction dynamique pour traduire automatiquement les notifications en fonction de la langue sélectionnée par le destinataire.

Par exemple, un demandeur dont la langue est définie sur Français recevra automatiquement des e-mails de notification en Français, tandis qu'un demandeur espagnol recevrait une notification en espagnol.

L'utilisation de la traduction dynamique implique les tâches suivantes :

1. Activer Traduction dynamique
2. Définir la propriété système pour la traduction dynamique
3. Activer la traduction dynamique

Une fois la traduction dynamique activée, vous pouvez envoyer des e-mails et afficher ou prévisualiser l'e-mail traduit dans les langues préférées des destinataires en accédant à l'onglet **Contenus d'e-mails traduits** .

> **Remarque :**
> La préférence linguistique des utilisateurs mentionnés dans les champs **Cc** et **Cci** n'est pas prise en compte.

Activer la traduction dynamique

Activez la traduction dynamique des notifications pour l'application globale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Activer la traduction dynamique

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété système, qui devrait être `glide.notifications.translation.dynamic`.
Application	Application de la propriété système. **Global** applique la propriété système à toutes les applications lorsque la propriété système est définie sur **vrai**.
Description	Description affichée dans la liste Propriétés système.
Choix	Description affichée dans la liste Propriétés système.
Type	Type de propriété système, qui devrait être **vrai | faux**.
Valeur	Valeur du **type** sélectionné, qui devrait être. `vrai`.
Ignorer le cache	Option permettant d'ignorer le cache.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Privé	Option permettant de préserver la confidentialité de la propriété système.
Rôles de lecture	Rôles qui peuvent lire la propriété système.
Rôles d'écriture	Rôles qui peuvent écrire la propriété système.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer la bannière de note pour les e-mails traduits

Configurez le contenu d'une bannière de note par e-mail traduite affichée en haut de la page pour afficher un message personnalisé au destinataire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Recherchez et sélectionnez les propriétés permettant de configurer et de personnaliser la bannière de note.

Propriété système	Description
`glide.email.translation.dynamic.note.html_body`	Ajoute le message en tant qu'en-tête pour le corps HTML de l'e-mail traduit.
`glide.email.translation.dynamic.note.text_body`	Ajoute le message au corps du texte du corps de l'e-mail traduit.
`glide.email.translation.dynamic.note.html_styles`	Applique des styles CSS à la note.

Remarque :
Si vous souhaitez désactiver la bannière de note, définissez la `glide.email.translation.dynamic.note.enabled` propriété système sur faux.

Activer la traduction dynamique pour les notifications par e-mail

Activez la traduction dynamique pour une notification afin d'envoyer des e-mails traduits dynamiquement aux destinataires dans leur langue préférée.

Avant de commencer
Une notification par e-mail doit exister. Pour plus d'informations, consultez Créer une notification par e-mail.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les destinataires des notifications doivent être définis comme des utilisateurs actifs dans la table Utilisateur [sys_user]. Ils doivent également avoir une adresse e-mail valide définie pour leur canal principal (appareil) dans la table Appareil de notification [cmn_notif_device].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez le nom de la notification par e-mail que vous souhaitez 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.

3. Sélectionnez **l'onglet Ce qu'il contiendra** .
4. Si **la vue avancée** est déjà sélectionnée, sélectionnez-la.
5. Cochez la case **Activer la traduction dynamique** .

Que faire ensuite

Prévisualiser les notifications par e-mail

Séparation de domaine et Notifications

L'application Notifications 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 : 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

Domain Separation est spécifiquement prise en charge dans les notifications, mais pas dans les comptes de messagerie. Les notifications ne sont pas séparées par données, mais elles sont séparées par processus. Les notifications sont également déclenchées par des actions spécifiques.

Remarque :
Les notifications basées sur un abonnement ne prennent pas en charge le domaine et ne peuvent pas prendre en charge les paramètres spécifiques au domaine.

Fonctionnement de Domain separation dans Notifications

Il existe deux composants de base entre Domain Separation et les notifications.

- Les notifications sont séparées par processus (et non par données).
- Les notifications sont déclenchées de deux manières principales :
  1. Lorsqu'un enregistrement est inséré ou mis à jour

     Les notifications avec des conditions correspondantes ET dans le même domaine et domaine global que l'enregistrement inséré/mis à jour sont traitées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Lorsqu'un événement défini dans la notification est déclenché
   a. Les événements ont généralement un enregistrement cible. Par exemple, l'événement [incident.inserted] fait référence à l'enregistrement d'incident inséré.
   b. Lorsqu'un événement est déclenché, les notifications configurées pour cet événement dans le même domaine et domaine global que l'enregistrement cible de l'événement sont traitées.

Domaines et comptes de messagerie

Domain Separation n'est pas pris en charge dans les comptes de messagerie pour les raisons suivantes :

1. Envoi d'e-mails : il n'y a qu'un seul expéditeur SMTP par compte. Il est interdit de fournir des domaines pour chaque compte, et ils ne sont pas configurables.
2. Pour recevoir des messages entrants : vous pouvez configurer plusieurs comptes de messagerie, mais vous ne pouvez pas définir de manière significative le domaine d'une action sur e-mail entrant. Les actions entrantes sont traitées dans le domaine de l'utilisateur qui a envoyé l'e-mail. Par exemple : User_A dans le domaine A envoie un e-mail à un compte de messagerie ServiceNow qui exécute l'action d'e-mail entrant « Créer un incident ». Le nouvel incident créé par l'action entrante qui en résulte se trouve dans le domaine A.

Pour en savoir plus, reportez-vous à Actions sur e-mail entrant.

Remarque :
Si le nombre de comptes de messagerie dépasse 20, la réception des e-mails ralentit.

Cas d'utilisation

Si une instance utilise le module d'extension Domain Separation et qu'une nouvelle notification par e-mail est définie pour un domaine qui a le même événement que la notification sur le domaine global, l'utilisateur reçoit deux e-mails pour le même événement.

Solution : définissez le champ [sys_overrides] sur la notification qui appartient au domaine afin qu'il remplace le paramètre global. Pour plus d'informations, consultez Administration déléguée .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

FAQ sur e-mail et e-mails de notification de dépannage

Des journaux et des diagnostics sont fournis pour aider à déterminer si les e-mails de notification sont envoyés et reçus avec succès, quels sont les problèmes et qui reçoit l'e-mail.

Les diagnostics permettent de surveiller l'intégrité globale du système et de résoudre les problèmes d'ordre général, comme la non-réception d'e-mail entrant. Les journaux aident à identifier les problèmes avec des e-mails individuels, et différents journaux sont utiles pour diagnostiquer différents types de 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.

Scénarios de vérification des journaux

Problème	Journal
Besoin de vérifier si un e-mail de notification individuel a été envoyé avec succès	Vérifiez la boîte aux lettres système **envoyée** pour cet e-mail. Vérifiez également la boîte aux lettres **système défaillante** pour les notifications d'échec.
Échec de l'envoi d'e-mail individuel	• Vérifiez le journal des messages de l'e-mail individuel. • Vérifiez le champ **Chaîne d'erreur** de l'enregistrement d'e-mail. ⚠ **Avertissement :** Certains serveurs de messagerie ne renvoient pas de chaînes d'erreur
E-mail non reçu par l'utilisateur final	• Consultez la boîte aux lettres du système **indésirable** pour les notifications concernant les e-mails renvoyés. Ces e-mails apparaissent également dans le journal des e-mails avec un **type** reçu-ignoré. • Vérifiez le champ **Chaîne d'erreur** de l'enregistrement d'e-mail. ⚠ **Avertissement :** Certains serveurs de messagerie ne renvoient pas de chaînes d'erreur • Vérifiez le journal des messages de l'e-mail individuel pour connaître les raisons pour lesquelles différents destinataires ont été inclus ou exclus.

Traduction automatique

FAQ sur les e-mails

FAQ sur les e-mails

Ressources de dépannage

Consultez les ressources suivantes sur la résolution des problèmes d'e-mails entrants et sortants.

Erreur ou symptôme	Solution
FAQ sur les e-mails entrants	Voir KB0957760 .
L'instance ne reçoit pas d'e-mail entrant	Voir Dépannage des e-mails entrants, ServiceNow KB0524472 et KB0520595 . Ces articles de la base de connaissances fournissent

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

Erreur ou symptôme	Solution
	également des liens vers une série de vidéos sur le dépannage des e-mails entrants.
L'instance n'envoie pas d'e-mail sortant	Voir Dépannage des e-mails sortants, ServiceNow KB0521382. Cet article de la base de connaissances fournit également des liens vers une série de vidéos sur le dépannage des e-mails sortants.
L'e-mail provenant d'Outlook génère un enregistrement d'incident vide contenant une pièce jointe nommée winmail.dat.	Configurez le client Outlook local ou le serveur Exchange pour qu'il n'envoie pas de données au format RTF (Rich Text Format) à l'instance.
Les e-mails sont configurés pour être de type envoi ignoré sans raison apparente	Voir KB0790932.
E-mails en double générés par l'instance	Consultez la section Dépannage des e-mails en double générés par l'instance, KB0529413.
Tâche de l'expéditeur SMTP bloquée	Voir Tâche de l'expéditeur SMTP bloquée > l'alerte de 30 minutes, KB0755061.
Échec de la connexion au smtp.office365.com	Voir KB0825391.
IMAP avec erreur OAuth Échec de l'authentification	Voir KB0963959.
Erreur de connexion du compte de messagerie POP sur le port sécurisé	Voir KB0829289.
Le traitement des e-mails entrants est des alertes bloquées	Voir KB0855277.
Tâche de lecteur d'e-mail/expéditeur SMTP bloquée	Voir KB0679998.
Tâche de lecteur d'e-mail bloquée/en cours d'exécution pendant plus de 2 heures d'alertes	Voir KB0755063.

Diagnostics d'e-mail

La page Diagnostics et connexion fournit des informations sur l'état actuel de votre configuration d'e-mail. Cette page inclut l'état des propriétés d'e-mail, des tâches planifiées et des connexions aux comptes de messagerie qui affectent la façon dont votre instance reçoit et envoie des e-mails.

Les informations de diagnostic d'e-mail peuvent vous aider à identifier les problèmes liés aux e-mails entrants et sortants. La vidéo suivante montre différentes étapes pour déterminer pourquoi votre instance ne reçoit pas d'e-mails entrants. L'une des étapes utilise des diagnostics d'e-mail pour vérifier l'état de la connexion de messagerie et la tâche planifiée du lecteur d'e-mail.

Étapes de dépannage à effectuer lorsqu'une instance ServiceNow ne reçoit pas d'e-mail

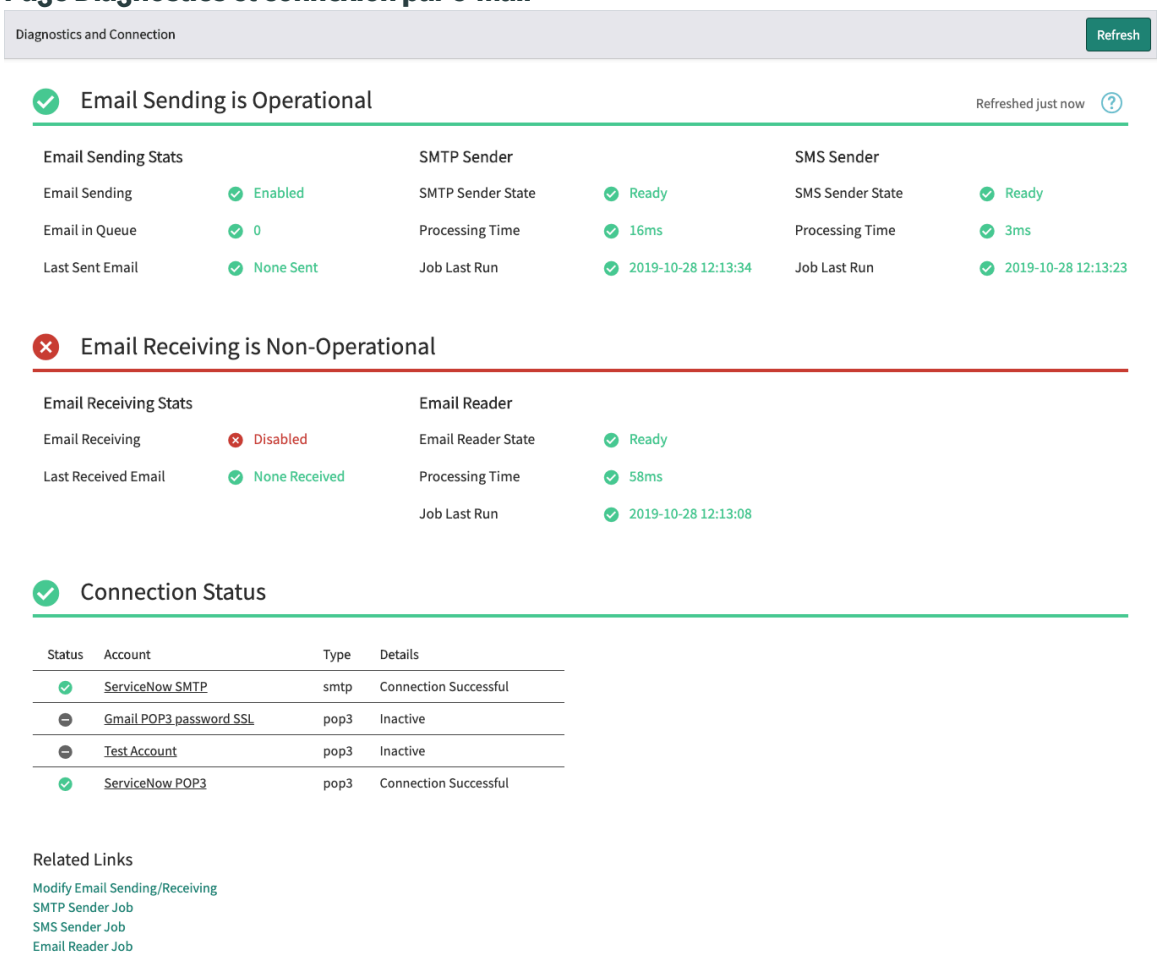
Accédez à la page Diagnostics et connexion à partir de l'un de ces modules :

- **Boîtes de réception système** > **Diagnostics d'e-mail**
- **Diagnostics du système** > **Diagnostics d'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.

Page Diagnostics et connexion par e-mail



Pour obtenir rapidement l'état d'un champ, pointez sur la coche verte ou l'icône X rouge. L'icône en forme de coche indique que l'élément est opérationnel ou intègre, tandis que l'icône X indique que l'élément n'est pas opérationnel ou se situe dans la plage attendue.

Diagnostics de messagerie

Diagnostic	Description
L'envoi d'e-mail est [État]	
Envoi d'e-mail	État de l'e-mail sortant comme **activé** ou **désactivé**. Pour modifier l'état, cliquez sur le lien connexe **Modifier l'envoi/la réception d'e-mail** et, dans le formulaire Propriétés de l'e-mail, mettez à jour la *`Email sending enabled`* propriété.
E-mail dans la file d'attente	Nombre d'e-mails prêts à être envoyés.
Dernier e-mail envoyé	Date et heure auxquelles le dernier e-mail a été envoyé.
État de l'expéditeur de SMTP	État actuel de la tâche Expéditeur SMTP, qui envoie des e-mails selon un calendrier récurrent. Par défaut, cette tâche s'exécute toutes les minutes.

Traduction automatique

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

Diagnostics de messagerie (suite)

Diagnostic	Description
	Pour mettre à jour l'état de l'expéditeur SMTP, cliquez sur le lien connexe **Tâche de l'expéditeur SMTP** et, dans la table Calendrier, ouvrez l'enregistrement de l'expéditeur SMTP à modifier.
Durée de traitement SMTP	Durée de la dernière exécution de la tâche de l'expéditeur SMTP. Cette valeur doit être inférieure à l'intervalle Expéditeur SMTP.
Dernière exécution de la tâche SMTP	Date et heure de la dernière exécution de la tâche de l'expéditeur SMTP.
État SMTP par défaut	Indique si la connexion SMTP a réussi, affichée uniquement si la fonctionnalité de comptes de messagerie est active. Cliquez sur **SMTP par défaut** pour modifier les paramètres de votre compte SMTP.
État de l'expéditeur de SMS	État actuel de la tâche **d'expéditeur de SMS** , qui envoie des notifications par SMS selon un calendrier récurrent. Par défaut, cette tâche s'exécute toutes les minutes. Pour mettre à jour la tâche d'expéditeur de SMS, cliquez sur le lien connexe **Tâche d'expéditeur de SMS** et, dans la table Calendrier, ouvrez l'enregistrement de l'expéditeur SMS à modifier.
Temps de traitement de l'expéditeur SMS	Durée de la dernière exécution de la tâche de **l'expéditeur SMS** . Cette valeur doit être inférieure à l'intervalle **Expéditeur SMS** .
Dernière exécution de la tâche de l'expéditeur SMS	Date et heure de la dernière exécution de la tâche de **l'expéditeur SMS** .
La réception d'e-mail est [État]	
Réception d'e-mail	État de l'e-mail entrant sur **Activé** ou **Désactivé**. Pour modifier l'état de réception d'e-mail, cliquez sur le lien connexe **Modifier l'envoi/la réception d'e-mail** et, dans le formulaire Propriétés d'e-mail, mettez à jour la *`Email receiving enabled`* propriété.
Dernier e-mail reçu	Date et heure auxquelles le dernier e-mail a été reçu.
État du lecteur de l'e-mail	État actuel de la tâche de lecteur d'e-mail, qui télécharge tous les e-mails en attente sur le serveur de messagerie et crée des événements email.read. Pour mettre à jour la tâche de l'état du lecteur d'e-mail, cliquez sur le lien connexe **Tâche de lecteur d'e-mail** et, dans la table Calendrier, ouvrez l'enregistrement du lecteur d'e-mail à modifier.
Temps de traitement du lecteur de l'e-mail	Durée de la dernière exécution de la tâche de lecteur. Cette valeur doit être plus courte que l'intervalle de lecture.

Traduction automatique

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

Diagnostics de messagerie (suite)

Diagnostic	Description
Dernière exécution du travail	Date et heure de la dernière exécution de la tâche de lecteur.
État de connexion	
{Comptes}	Résultat du test de la connexion aux comptes. La connexion est testée à chaque chargement de la page.

Information associée

Travaux planifiés

Journal des e-mails système et boîtes aux lettres

Le journal d'e-mails système enregistre tous les e-mails que l'instance crée ou reçoit. Les boîtes aux lettres système sont des vues filtrées de ce journal.

Chaque e-mail de notification que l'instance crée ou reçoit est enregistré dans un enregistrement d'e-mail [sys_email]. Vous pouvez accéder à un journal de ces enregistrements à l'adresse **Journaux système** > **E-mails**.

Les boîtes aux lettres système sont des vues filtrées de la table E-mails [sys_email]. L'instance affecte un enregistrement d'e-mail à une boîte aux lettres système en fonction des valeurs des champs **Type** et **État** . Pour plus d'informations, consultez Boîtes aux lettres système.

Les champs suivants peuvent être inclus dans la mise en page du journal système et de toutes les boîtes aux lettres système :

Journal d'e-mail

Champ	Description
Boîte de réception	La boîte de réception système qui répertorie cet enregistrement d'e-mail. L'instance définit la valeur de ce champ en fonction des valeurs des champs **Type** et **État** .
État	État actuel de l'e-mail (Erreur, Ignoré, Traité ou Prêt).
Type reçu	Type d'e-mail entrant (Aucun, Transférer, Nouveau ou Répondre).
Type	L'état de l'e-mail. Les choix possibles sont les suivants : • received : le serveur a reçu cet e-mail. • reçu - ignoré : le serveur a reçu cet e-mail, mais il a été ignoré par l'instance à des fins d'action sur e-mail entrant. En règle générale, ces e-mails sont soit des spams, soit des réponses automatiques. Pour plus d'informations, reportez-vous au champ de chaîne d'erreur. • send - failed : le serveur a tenté d'envoyer l'e-mail et a échoué. Pour plus d'informations, reportez-vous au champ de chaîne d'erreur. • send - ignored : le serveur a ignoré l'envoi de cet e-mail. En règle générale, il s'agit d'un e-mail qui a été généré, mais sans adresse e-mail du destinataire ou qui est un e-mail en double. Pour plus d'informations, reportez-vous au champ de chaîne d'erreur.

Traduction automatique

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

Journal d'e-mail (suite)

Champ	Description
	• send - ready : l'e-mail est prêt à être envoyé, mais n'a pas été envoyé par le serveur de messagerie. En règle générale, un e-mail ne reste dans cet état que pendant une courte période. • send - translation - ready : l'e-mail est généré lors de la traduction de l'e-mail et envoyé. En règle générale, un e-mail ne reste dans cet état que pendant une courte période. • sent : l'e-mail a été envoyé par l'instance sans erreur ni problème.
Cible	Référence d'ID de document à l'enregistrement si l'e-mail est généré par une insertion, une mise à jour ou la suppression d'un enregistrement particulier.
Utilisateur	Le nom de l'utilisateur, issu de l'enregistrement utilisateur, de l'instance à partir de laquelle la notification par e-mail a été envoyée. **Remarque :** Il s'agit d'un champ de chaîne.
Type de notification	Type de notification. Les choix possibles sont les suivants : • Aucun • SMS • SMTP
UID	L'ID unique de l'e-mail stocké sur le serveur.
Créé	La date et l'heure de l'activité de messagerie pour les paramètres régionaux de l'ordinateur exécutant l'instance.
Supprimé	Pour les e-mails entrants, indique si l'e-mail a été supprimé du serveur de messagerie.
Poids	Le poids de l'e-mail, qui détermine la priorité d'envoi par rapport aux autres notifications de la même table.
Importance	Une indication que l'e-mail a été envoyé avec un niveau d'importance modifié, tel qu'Urgent.
Événement et notification d'origine	Pour les e-mails générés par les notifications, une liste incorporée qui stocke l'événement et la notification qui ont créé l'e-mail.
Objet	L'objet de l'e-mail. Pour les notifications, vous créez le texte de l'objet dans **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
Message d'erreur	Chaîne d'erreur capturée à partir du serveur de messagerie pour déterminer pourquoi l'e-mail n'a pas été envoyé. Elle n'est consignée que si l'e-mail a échoué à l'état d'envoi.
Destinataires	Adresses e-mail des destinataires.
Corps	Le corps de l'e-mail, affiché dans le balisage HTML brut. Utilisez le lien connexe Afficher un aperçu du corps HTML pour afficher le corps du texte en tant que rendu HTML.
Type de contenu	Le type de contenu de 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.

Journal d'e-mail (suite)

Champ	Description
En-têtes	Tous les en-têtes incorporés dans l'e-mail.

Journaux de messages pour les e-mails individuels

Les entrées du journal d'e-mail pour un e-mail de notification individuel sont accessibles en tant que liste connexe dans l'enregistrement d'e-mail. Le champ **de chaîne d'erreur** dans l'enregistrement d'e-mail peut fournir des informations supplémentaires.

Chaque enregistrement d'e-mail contient une liste connexe **Journal d'e-mail** . Cette liste affiche les enregistrements d'entrée du journal d'e-mail [syslog_email]. À des fins de dépannage, les champs les plus utiles sont probablement **Niveau** et **Message**.

Pour diagnostiquer les problèmes liés aux e-mails sortants, examinez également le champ **Chaîne d'erreur** dans l'enregistrement d'e-mail. Cependant, tous les serveurs de messagerie de réception ne renvoient pas de chaîne d'erreur.

Remarque :
L'enregistrement d'entrée du journal d'e-mail n'est disponible que 7 jours après sa création.

Actions entrantes sur les e-mails reçus

Consultez ces journaux comme première étape pour diagnostiquer les problèmes avec les actions entrantes. Les journaux indiquent quelle action entrante s'est appliquée ou non et pour quelle raison.

Remarque :
Si une action entrante n'a mis à jour aucun champ sur l'enregistrement cible, le journal indique que l'action entrante a été ignorée.

Motifs d'inclusion ou d'exclusion des destinataires

Pour les notifications sortantes, le journal système de messagerie fournit les motifs d'inclusion ou d'exclusion des destinataires.

Chaque entrée de journal correspond à un motif d'inclusion ou d'exclusion. Par exemple, tous les utilisateurs exclus parce qu'ils sont inactifs apparaissent dans une seule entrée de journal.

Une série de propriétés système peut être utilisée pour affiner les informations à journaliser. Deux propriétés, `glide.notification.recipient.include_logging` et `glide.notification.recipient.exclude_logging`, contrôlent l'ensemble des journaux d'inclusion et d'exclusion des destinataires. Plusieurs autres propriétés vous permettent d'adapter les informations signalées dans les journaux pour répondre à vos besoins. Toutes les propriétés sont activées par défaut.

Notifications push

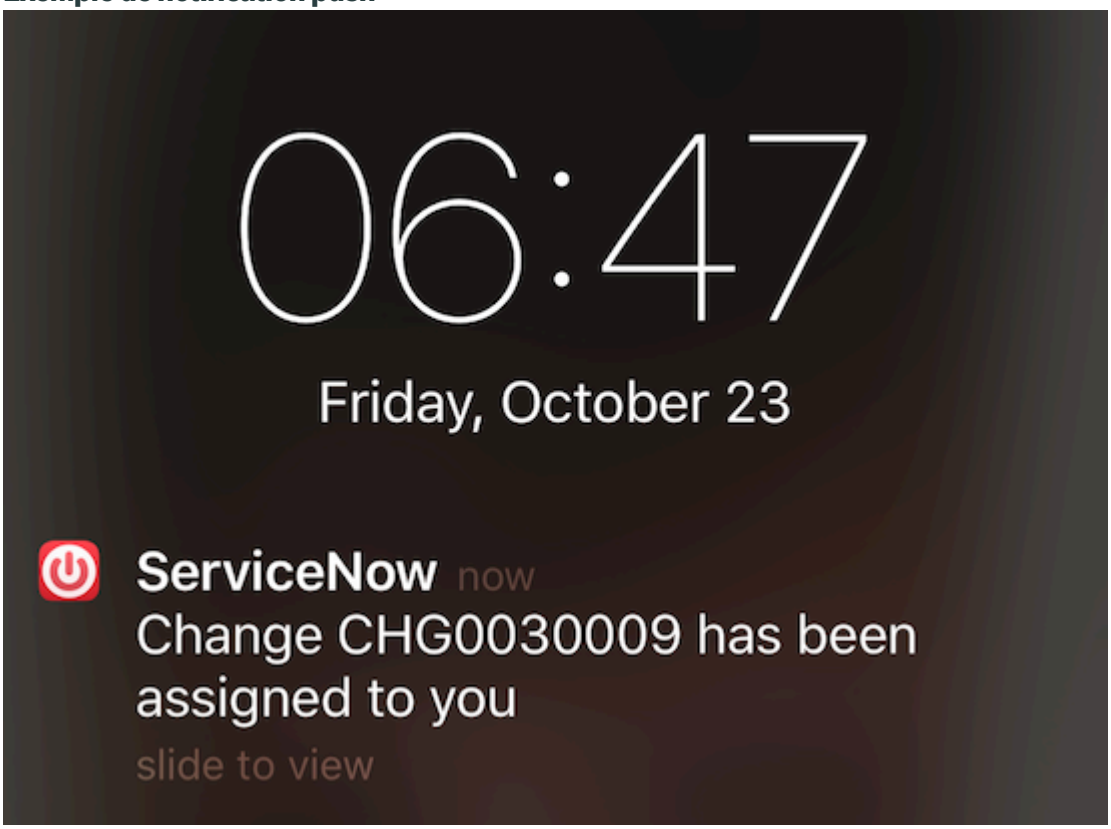
En plus d'envoyer des notifications par e-mail et par SMS, une instance peut envoyer des notifications push à des équipements mobiles.

Une notification push est un message texte qui apparaît sur l'équipement mobile d'un utilisateur pour l'alerter d'un élément important ou pour lui demander d'effectuer une action. Votre instance prend en charge les notifications push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 notification push



Utilisez les notifications push pour envoyer des messages aux utilisateurs lorsque certaines conditions sont déclenchées sur votre instance, telles que l'affectation d'un incident à l'utilisateur. Une notification push peut même demander une réponse, et l'instance peut traiter la réponse en agissant sur les enregistrements connexes. Par exemple, vous pouvez demander à l'instance d'envoyer une demande d'approbation pour un changement à un utilisateur. Vous pouvez autoriser l'utilisateur à approuver ou refuser le changement en cliquant sur un bouton de réponse de la notification push. La réponse de l'utilisateur peut alors mettre à jour l'état de l'enregistrement de changement.

Vous pouvez configurer les notifications push de la même manière que les notifications par e-mail et par SMS. Déterminer:

- À qui envoyer la notification
- quand il doit être envoyé
- Ce qu'il doit contenir

L'application mobile ServiceNow est disponible en tant que ServiceNow ClassicAgent mobile. Prend ServiceNow Classic en charge les notifications push par défaut, mais vous pouvez également développer votre propre application push et configurer votre instance pour lui envoyer des notifications push. Pour plus d'informations sur la configuration des notifications push dans Agent mobile, consultez Notifications push mobiles .

Configuration des notifications push

La configuration des notifications push diffère en fonction de l'application mobile ou push que vous souhaitez que vos utilisateurs utilisent. Pour une vue d'ensemble, voir : Configuration des notifications push avec une application push personnalisée pour ServiceNow Mobile les applications. Si vous créez votre propre application, vous devez comprendre le fonctionnement des notifications push et du système Apple Push Notification 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.

Pour plus d'informations, consultez la présentation d'APNs dans leGuide de programmation des notifications locales et distantes pour les développeurs Apple.

Important :
Apple ne garantit pas la livraison de toutes les notifications push. Consultez les informations sur la qualité de service (QoS) dans le Guide de programmation des notifications locales et distantes à l'intention des développeurs Apple.

Système de notification push

Le système de notification push implique plusieurs éléments clés qui permettent de gérer la livraison des messages push et des réponses aux notifications push.

Instance client

Votre instance ServiceNow.

Transmettre par push le proxy

Une instance qui collecte toutes les notifications push qui sont envoyées à l'application ServiceNow Classic mobile et les transmet aux ServiceNow applications pour Apple iOS ou Android. Si vous créez une application push personnalisée, vous n'utilisez pas le proxy push.

Fournisseur push

Le fournisseur des messages push, qui est le service de notification push Apple (APN) ou le service de messagerie dans le cloud Firebase (FCM), pour l'application mobile ou les ServiceNow Classic applications mobiles personnalisées.

Application push sur un équipement mobile

L'application, telle que l'application ServiceNow Classic mobile. Vous pouvez également créer et personnaliser votre propre application push.

Processus de notification push

Le processus de notification push est le suivant :

1. Une activité sur l'instance déclenche une notification push.
2. L'instance recherche la personne à qui envoyer la notification et vérifie les préférences de notification de l'utilisateur pour trouver ses paramètres d'appareil push.
3. L'instance envoie la notification push au service de notification push, c'est-à-dire au service Apple Push Notification (APNs) ou au service Firebase Cloud Messaging (FCM). Si vous utilisez l'application ServiceNow Classic Mobile, l'instance envoie la notification via une instance proxy push, qui transmet ensuite la notification aux APNs ou au service FCM.
4. Le service de notification push envoie la notification à l'application push de l'utilisateur. Lorsque l'instance envoie la notification au service de notification push, elle inclut le contenu du message, ainsi que le nom et l'ID de l'instance. Ces informations garantissent qu'une réponse à la notification est renvoyée à l'instance appropriée. Si l'utilisateur peut répondre à la notification, par exemple en envoyant une approbation à une demande de changement, la réponse est renvoyée via un message REST à l'instance.
5. L'instance identifie un script à exécuter pour gérer la réponse.
6. Le script effectue une action sur l'instance, notamment en marquant une demande de changement comme approuvée. S'il existe un JSON non valide ou si le script échoue, une réponse d'erreur est renvoyée à l'appareil.

Traduction automatique

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

Réponses aux notifications push

Avec les applications push personnalisées, vous pouvez demander à vos utilisateurs d'agir sur les enregistrements de l'instance en répondant à une notification push.

Les actions qu'ils peuvent effectuer sont définies dans un script que vous associez au message de notification. La réponse est envoyée à l'instance au format suivant :

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application Name}/action/{action}
```

Le nom de l'application est l'application push que l'utilisateur utilise. Le nom de l'application doit correspondre au nom de l'application dans la table Application push [sys_push_application]. L'action est l'ID système de l'action dans la table Actions de notifications push [sys_push_notif_act_script].

Activer les notifications push

Plusieurs modules d'extension doivent être activés pour utiliser les notifications push. Si le module d'extension Mobile UI (com.glide.ui.m) est actif, les modules d'extension de notification push sont automatiquement activés.

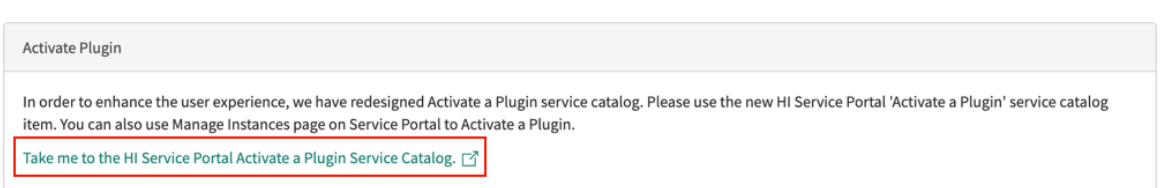
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont actifs sur votre instance :

- Notification push : fournit les composants et les API REST nécessaires pour envoyer des notifications push aux équipements mobiles.
- Module d'extension Notification System Push : ajoute la prise en charge des notifications push au système de notification existant.
- Commentaires push : gère les commentaires d'Apple sur lesquels les appareils ne sont plus valides afin qu'ils ne continuent pas à recevoir de notifications push.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire de demande sur Now Support.
3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. 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
Instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Nom du module d'extension à activer.
Précisez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez que ce module d'extension soit activé.	La date et l'heure doivent être au moins deux jours ouvrables après l'heure actuelle. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés fois deux 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**.
Motif/commentaires	Toute information qui serait utile pour le personnel ServiceNow qui doit activer le module d'extension. Par exemple, si vous avez besoin que le module d'extension soit activé à un moment spécifique et non pendant l'une des fenêtres d'activation par défaut, indiquez-le dans les commentaires.

7. Sélectionnez **Envoyer**.

Installé avec les notifications push

Plusieurs types de composants sont installés avec les modules d’extension de notifications push.

Tables installées avec les notifications push

Ces tables sont installées avec les notifications push.

Nom de table	Description
Applications push [sys_push_application]	Applications push enregistrées sur l’instance pour recevoir des messages push.
Inscriptions par défaut push [sys_push_notif_default_reg]	Contient toutes les notifications auxquelles les utilisateurs sont automatiquement abonnés pour une application push donnée. Vous pouvez ajouter des notifications à cette table dans la liste connexe Inscriptions par défaut push du formulaire Application push.
Commentaires push [sys_push_feedback]	Commentaire des APN qui indique à l’instance quels appareils push ne peuvent plus recevoir de messages push. Les commentaires sont traités soit sur l’instance même où vos notifications sont déclenchées, soit sur 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.

Nom de table	Description
	instance centrale qui utilise un appel REST pour indiquer à votre instance quelles applications push doivent être désactivées.
Définitions d'attributs de message push [sys_push_notif_msg_attr_def]	Définitions d'attributs utilisées pour la spécification du contenu du message push.
Valeurs d'attributs de message push [sys_push_notif_msg_attr_val]	Valeurs associées aux messages push.
Notifications push [sys_push_notification]	Notifications push que l'instance a tenté d'envoyer aux utilisateurs.
Actions de notification push [sys_push_notif_act_script]	Scripts d'action que l'instance utilise en réponse à un message push activable.
Installations de notifications push [sys_push_notif_app_install]	Les appareils avec des applications push sur lesquels les utilisateurs ont accepté de recevoir des notifications push. Cette table répertorie les enregistrements par jeton pour l'application push. L'instance utilise ces informations pour savoir à quel appareil push et à quelle application envoyer des notifications. Les enregistrements sont créés dans cette table lorsqu'un utilisateur se connecte sur une instance avec l'application push. La table Équipements mobiles [sys_mobile_devices], qui est installée avec le module d'extension d'interface utilisateur mobile, contient tous les appareils utilisateur qui se sont connectés à l'instance avec l'application ServiceNow mobile.
Messages de notification push [sys_push_notif_msg]	Messages personnalisés pour les notifications push. Ces messages peuvent être associés à une notification.
Contenu des messages de notification push [sys_push_notif_msg_content]	L'ensemble du contenu, y compris JSON, pour les messages push.
Plates-formes push [sys_push_platform]	Les plateformes prises en charge pour les notifications push et la taille maximale de la charge utile.

Règles métier installées avec les notifications push

Ces règles métier sont installées avec les notifications push.

Règle métier	Table	Description
Créer un appareil et des abonnements	Installation push [sys_push_notification_installation]	Crée automatiquement un équipement de notification dans les préférences de notification d'un utilisateur lorsque celui-ci enregistre une application Mobile auprès de l'instance.

Messages REST sortants installés avec les notifications push

Ces messages REST sortants sont installés avec les notifications push.

Traduction automatique

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

Message REST	Description
ServiceNowMobileApp Push	Message REST que vous pouvez utiliser avec votre application mobile iOS personnalisée.

Rôles installés avec les notifications push

Ces rôles sont installés avec les notifications push.

Rôle	Description
push_admin	Peut créer et modifier des notifications push.

Composants push installés avec les notifications push

Ces composants sont installés avec les notifications push.

Applications push installées avec les notifications push

Application push	Description
Application Push ServiceNow	L'enregistrement d'application push pour l'application ServiceNow ServiceNow mobile. **Remarque :** L'application ServiceNow Mobile abonne automatiquement les utilisateurs à plusieurs notifications push. Vous pouvez afficher la liste de ces notifications dans la liste connexe Inscriptions par défaut push sur l'enregistrement de l'application ServiceNowPushApp.

Contenu du message installé avec les notifications push

Contenu du message	Description
ConnectMessageContent	Charge utile des ServiceNow messages de connexion.
Approbation générique (arrière-plan)	Charge utile qui fournit une option d'approbation et de rejet à l'utilisateur qui reçoit le message push.
Approbation générique (premier plan)	Charge utile qui fournit une option d'approbation et de rejet à l'utilisateur qui reçoit le message push.
Charge utile de l'enregistrement générique	Charge utile générique que vous pouvez utiliser pour envoyer des messages push aux utilisateurs.

Actions de notification push installées avec les notifications push

Action de notification push	Description
Approbation - Approuver	Permet à un administrateur d'approuver une demande.
Approbation - Rejet	Permet à un administrateur de rejeter une demande.

Traduction automatique

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

Notifications push installées avec Notifications push

Notifications push	Table	Description
ConnectMessagePushNotification	Message Flux en direct [live_message]	Envoie une notification push lorsqu'un nouveau message Flux en direct est reçu

Propriétés des notifications push

Les notifications push fournissent plusieurs propriétés permettant de personnaliser la configuration.

Ajoutez ces propriétés à la table Propriétés système [sys_properties].

`glide.push.apns.version`

Contrôle la Apple version du service de notification push (APN) à utiliser dans votre instance. Vous pouvez utiliser APNs version 1 ou 2. Le système utilise APNs version 2 par défaut. Pour utiliser APNs version 1 à la place, définissez la valeur sur **1**.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2

`glide.push.debug`

Crée des entrées dans le journal système pour les erreurs de notification push.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

`glide.push.enabled`

Active ou désactive les notifications push.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

`glide.push.feedback.debug`

Crée des entrées dans le journal système pour les commentaires envoyés par les APN pour les applications push iOS personnalisées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

`glide.push.notification.ttl_seconds`

Spécifie le nombre de secondes après l'expiration d'une notification push en file d'attente. Une fois qu'une notification push est déclenchée, elle est mise en file d'attente et enfin traitée par une tâche planifiée. Si l'heure à laquelle la notification reste dans la file d'attente dépasse cette valeur, elle n'est pas envoyée. Consultez le journal des notifications push pour plus d'informations.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 21 600

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.

Configuration des notifications push avec l'application ServiceNow Mobile

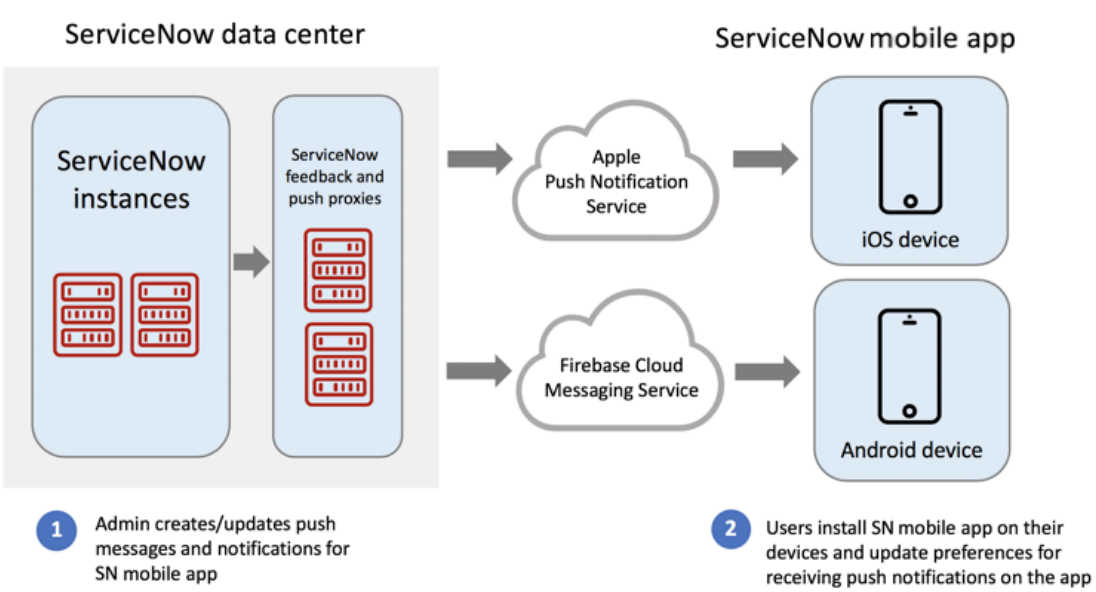
L'application ServiceNow Mobile active automatiquement les notifications push et configure les équipements mobiles pour les notifications push lorsque les utilisateurs se connectent initialement à l'instance.

Remarque :
Les notifications push avec l'application ServiceNow Mobile ne sont pas prises en charge dans les instances sur site.

La configuration des notifications push implique à la fois l'administrateur système et les utilisateurs.

- L'administrateur crée ou met à jour des notifications push pour l'application ServiceNow Mobile . L'administrateur n'a pas besoin de configurer les équipements mobiles pour les utilisateurs, ni de mettre à jour leurs préférences utilisateur pour recevoir des notifications push.
- Les utilisateurs installent le ServiceNow Mobile mobile sur leurs appareils mobiles iOS ou Android et définissent leurs préférences pour recevoir des notifications sur l'application ServiceNow Mobile .

Tâches de configuration des notifications push pour l'application ServiceNow Mobile



Procédure à suivre : administrateurs

Les administrateurs créent des notifications push, de la même façon que les notifications par e-mail. Une notification push comporte deux parties principales : le message push et la notification, qui inclut le message push.

Remarque :
Le message push et la notification doivent être destinés à la même table.

Créer le message push

Avant de créer une notification push, créez le message push avec le contenu réel du message (charge utile JSON) à inclure dans la notification push.

Créer la notification push qui inclut le message push

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la notification push qui inclut le message push et le contenu du message. Une notification push envoie spécifiquement le message push. Vous pouvez mettre à jour une notification de plateforme standard et l'utiliser comme notification push incluant le message push.

Ajouter la nouvelle notification push à la table Inscription par défaut push

Pour vous assurer qu'une nouvelle notification push est incluse et activée dans les préférences de notification de vos utilisateurs, enregistrez une nouvelle notification push dans la table Inscription push par défaut. La notification est répertoriée dans les préférences de notification de vos utilisateurs la prochaine fois qu'ils se connecteront à l'application ServiceNow Mobile .

Que faire : ServiceNow Mobile utilisateurs de l'application

Télécharger l'application ServiceNow Mobile

Installez l'application ServiceNow Mobile sur un appareil mobile iOS ou Android.

Accepter les notifications push

Après l'installation de l'application ServiceNow Mobile , les utilisateurs sont invités à accepter les notifications push. Lorsque l'instance reçoit le message d'acceptation de la notification push d'un utilisateur, elle crée un enregistrement dans la table Installations de notifications push [sys_push_notif_app_install]. L'instance utilise cet enregistrement pour identifier la combinaison appareil + application mobile nécessaire pour identifier un destinataire des notifications push.

L'appareil effectue ensuite les actions suivantes :

- Obtient un jeton qui identifie l'appareil.
- Déclenche la création de l'appareil dans les préférences de notification de l'utilisateur.

Se connecter à l'instance de la société à partir de l'application ServiceNow Mobile

La connexion abonne automatiquement les utilisateurs aux notifications spécifiques au push enregistrées dans la table Inscription par défaut push.

Mettre à jour les préférences de réception de notifications sur l'application ServiceNow Mobile

Les utilisateurs peuvent activer et désactiver via les **paramètres de notification** dans l'application ServiceNow Mobile . Ils peuvent définir des préférences de notification supplémentaires, telles que des conditions ou des filtres qui affectent la livraison des notifications, à l'aide de la fenêtre Paramètres système sur un navigateur de bureau ou mobile. Pour plus de détails, voir Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale.

Étapes suivantes

Si vous êtes un administrateur, examinez les notifications du système de base et déterminez si un nouveau contenu de message push et des notifications push sont nécessaires.

Créer un message push

Avant de créer une notification push, créez le message push avec le contenu réel de la notification.

Avant de commencer

Le module d'extension de notification push doit être actif. Le module d'extension est actif par défaut.

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 message push et la notification doivent être destinés à la même table.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Messages push** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire (consultez la table).
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs du formulaire Message de notification push

Champ	Description
Nom	Entrez un nom descriptif pour le message.
Application push	Sélectionnez l'application ServiceNow Mobile .
Contenu du message push	Sélectionnez le contenu JSON à inclure dans la charge utile de la notification push. **Remarque :** Pour obtenir des détails sur la définition des charges utiles qui contrôlent le comportement des notifications push, consultez KB0622333 . Par exemple, vous pouvez spécifier des paires de boutons prédéfinies (Oui/Non, Approuver/Rejeter, Accepter/Refuser) dans le contenu du message push.
Message	Saisissez le message. Vous pouvez ajouter des variables comme vous le feriez pour d'autres notifications. Tout message que vous saisissez ici remplace le message de la notification.
Liste connexe	
Valeurs d'attributs de message push	Facultatif. Sélectionnez les attributs qui s'appliquent à cette notification. Pour plus de détails, voir Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push.

Que faire ensuite
Configurez la notification push qui contient le message créé ou mettez à jour une notification push existante pour utiliser le message push.

Créer une notification à l'aide d'un message push
Les administrateurs d'e-mail peuvent créer une notification qui envoie spécifiquement une notification push.

Avant de commencer
Configurez le message push avant d'effectuer ces étapes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer un message push à une notification standard. Un message push spécifie le texte que le système envoie dans le cadre de la notification push à l'équipement 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Créer une notification push**.
2. Remplissez le formulaire de notification si nécessaire (voir Créer une notification par e-mail les descriptions des champs du formulaire.
3. Cliquez sur **l'onglet Ce qu'il contiendra** .
4. À côté de **Messages push**, cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez un message push.

   Remarque :
   Le message push et la notification doivent être destinés à la même table.

5. Si vous souhaitez que cette notification soit envoyée uniquement en tant que notification push et non en tant que tout autre type de notification, sélectionnez **Message push uniquement**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Si la notification échoue, l'utilisateur n'est pas informé. Si l'envoi du message échoue car il dépasse la charge utile maximale, l'instance consigne l'échec dans le journal système.

Que faire ensuite

Ajoutez la notification push à la table Inscriptions par défaut push afin que la notification push soit répertoriée dans les préférences de notification pour les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent ensuite sélectionner les notifications qu'ils souhaitent recevoir pour l'application ServiceNow Mobile .

Ajouter une notification push à la table Inscriptions par défaut push

Après avoir créé une nouvelle notification push, ajoutez-la à la table Inscription par défaut push. Les notifications push enregistrées dans cette table sont répertoriées et automatiquement activées dans les paramètres de notification des utilisateurs de votre ServiceNow Mobile application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Application push**.
2. Sélectionnez **l'application ServiceNow Mobile**.
3. Dans le formulaire Application push de l'application ServiceNow Mobile , sélectionnez l'onglet **Inscriptions par défaut push** , puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'enregistrement Nouvelle inscription par défaut push, sélectionnez la notification à inscrire.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La prochaine fois que les utilisateurs se connecteront à leur instance, la nouvelle notification push sera incluse dans leur liste de notifications.

Configuration des notifications push avec une application push personnalisée pour ServiceNow Mobile les applications

Si vous utilisez votre propre application mobile ou push personnalisée, vous devez configurer l'utilisation et configurer les contenus push.

La configuration d'une infrastructure de notifications push qui utilise une application push personnalisée implique un administrateur push (également appelé développeur d'application

Traduction automatique

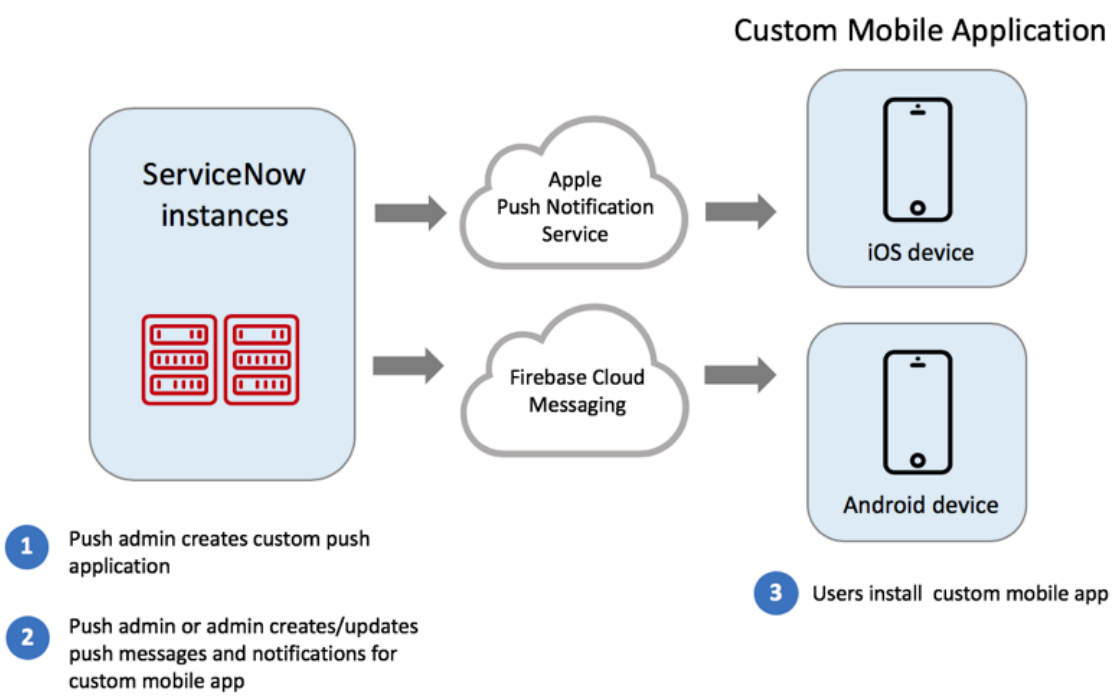
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

push ou développeur d'application mobile) et un administrateur système. Lorsque les administrateurs push créent une application push personnalisée, ils configurent également l'application, son contenu de message push (générateurs de charge utile) et ses attributs facultatifs, tels que les scripts d'action push. L'administrateur crée et met à jour les notifications push pour l'application push personnalisée. Une fois que les utilisateurs ont installé l'application push personnalisée et se sont connectés à leur instance à partir de leur équipement mobile, le système crée automatiquement un appareil (canal) pour l'application personnalisée.

Remarque :
Ces instructions sont destinées aux utilisateurs qui développent leur propre application push personnalisée. Vous n'avez pas besoin de configurer l'application ServiceNow Mobile push.

Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile peut être trouvée à l'adresse Notifications push mobiles

Tâches de configuration des notifications push pour une application push personnalisée



Traduction automatique

Avant de commencer

Effectuez les étapes dans Activer les notifications push.

Affectez le rôle push_admin au développeur de l'application Mobile de votre organisation.

Procédure à suivre : administrateur push

Configurez des notifications push pour votre application push personnalisée. Ce processus diffère selon iOSAndroid les appareils.

1. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance

Chargez un certificat push sur votre instance afin de pouvoir l'utiliser ultérieurement pour connecter votre iOS appareil au système de notification push.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée

   Inscrivez votre application Mobile personnalisée auprès de votre instance pour recevoir des notifications push pour l'application. L'instance utilise cet enregistrement d'application push pour identifier la combinaison appareil + application push nécessaire pour déterminer un destinataire des notifications push.

3. Créer un contenu de message push

   Créez une charge utile de contenu JSON pour différents types de notifications push. Le contenu détermine comment une notification push apparaît sur l'application push et si l'utilisateur peut envoyer un message en réponse à la notification push. L'administrateur push peut créer des définitions d'attributs qui spécifient un script ou une chaîne d'action push par défaut, à utiliser dans le contenu du message push.

4. (Facultatif) Créer une définition d'attribut de message push

   Les définitions d'attributs de message push vous permettent de créer des propriétés réutilisables pour spécifier des contenus de messages push.

5. (Facultatif) Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push

   Vous pouvez créer des valeurs d'attribut qui remplacent les définitions d'attributs par défaut utilisées dans le contenu du message push.

6. (Facultatif) Créer une action push

   Une action push est un script côté serveur qui s'exécute lorsque l'instance reçoit une réponse à un message push activable.

Procédure à suivre : administrateur

Créez les messages push et les notifications push : l'administrateur crée les messages push, configure les notifications push pour l'application push personnalisée et, si vous le souhaitez, le contenu.

Étapes suivantes

Utilisez l'API d'installation push pour inscrire les utilisateurs à recevoir des notifications push. Pour plus d'informations, consultez API d'installation push .

Charger un certificat push dans votre instance

Chargez un certificat push sur votre instance afin de pouvoir l'utiliser ultérieurement pour connecter votre iOS appareil au système de notification push.

Avant de commencer

À l'aide de votre Apple environnement de développement, créez un certificat push et convertissez-le en fichier PKCS (.p12). Pour plus d'informations sur la génération du fichier .p12 avec le certificat et la clé privée requis, consultez Activer les notifications push et Communiquer avec les APN à l'aide d'un certificat TLS dans la Apple documentation.

Remarque :

Assurez-vous que votre certificat est un certificat push et non un certificat de développeur. En outre, si vous développez une application à des fins de test, assurez-vous de créer un certificat Sandbox. Si vous développez une application que vous prévoyez de lancer dans l'App Apple Store, assurez-vous de créer un certificat de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : push_admin ou admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile peut être trouvée à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un fichier PKCS (.p12) qui contient le certificat de développeur iPhone et la clé privée utilisée pour signer le certificat, vous devez charger le fichier sur votre instance. Le système utilise les informations contenues dans le fichier PKCS pour communiquer avec les APN.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Certificats**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :
   - Nom : entrez un nom de certificat.
   - Type : sélectionnez **PKCS12 Key Store**.
3. Joignez le fichier PKCS (.p12) à l'enregistrement.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée

Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée

Inscrivez votre application Mobile personnalisée auprès de votre instance pour recevoir des notifications push pour l'application.

Avant de commencer

Procédez comme suit :

1. Activer les notifications push
2. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile peut être trouvée à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications push sont spécifiques à l'application : elles sont envoyées à un type d'application mobile, quel que soit le nombre d'utilisateurs ayant installé cette application. Si vous développez votre propre application Mobile, vous devez la configurer en vue de son utilisation en créant un enregistrement dans la table Application push [sys_push_application]. Par défaut, ServiceNow Mobile les applications sont automatiquement configurées et prêtes à l'emploi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Application push**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'application push.
Nom	Nom de base de données de l'application push. Saisissez un nom qui n'inclut pas d'espaces.
Transmettre par push	Type de service push à activer pour l'application. Étant donné que vous configurez une application push personnalisée, sélectionnez **Direct**.
Commentaire	Type de commentaire push à utiliser pour l'application. Étant donné que les applications push personnalisées ne reçoivent pas de commentaires push, sélectionnez **Aucun**.
Apple	
Certificat	Certificat X.509 que vous avez créé sur le portail de Apple notifications. Le certificat permet à un appareil de communiquer avec les APN.
Certificat de bac à sable (sandbox)	Certificat de bac à sable que vous avez créé sur le portail de Apple notifications. Le certificat permet à un appareil de communiquer avec les APN.
ID de bundle APNS	Identifiant de lot inclus dans le certificat que vous avez créé sur le portail de Apple notifications. Le système remplit automatiquement ce champ une fois que vous avez spécifié un certificat.
Google	
Clé API	Clé API FCM obtenue à partir de Google laquelle vous avez reçu la Android notification push.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer un contenu de message push qui contient le contenu JSON dans la charge utile de la notification push.

Dans la liste connexe Inscriptions par défaut push, vous pouvez sélectionner les notifications que vous souhaitez abonner automatiquement pour les utilisateurs qui utilisent cette application. Les utilisateurs sont abonnés aux notifications actives uniquement.

Créer un contenu de message push

Le contenu du message push spécifie un contenu JSON supplémentaire dans la charge utile de notification push qui est envoyée au fournisseur push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Procédez comme suit :

1. Activer les notifications push
2. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance
3. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée

Vous devez savoir comment utiliser JSON avec des messages push.

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile peut être trouvée à l'adresse Notifications push mobiles

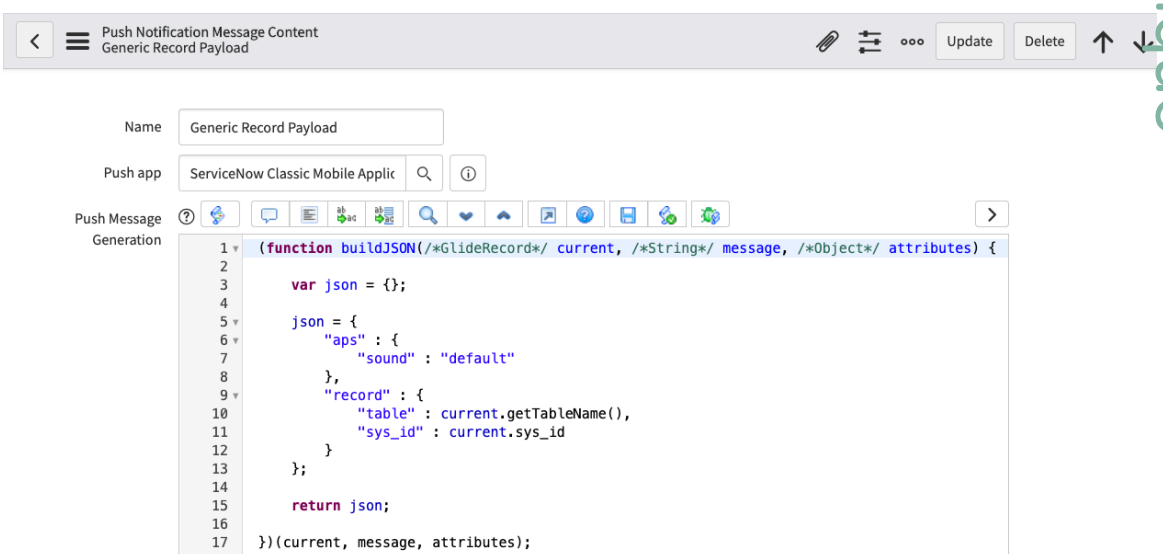
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu du message push définit le style de notification push qui peut être envoyé pour votre application personnalisée. Vous pouvez ajouter du contenu personnalisé, tel qu'une image, des icônes ou des boutons d'action pour que l'utilisateur réponde à la notification. Utilisez les variables suivantes dans le script :

- `actuel` : propriétés de l'enregistrement actuel.
- `Message` : message push envoyé en tant que corps de l'ensemble du contenu push.
- `Attributs` : objet des attributs de message push que vous définissez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Contenu du message push**.
2. Dans la table Contenu des messages de notification push, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Contenu du message des notifications push (voir le tableau).
4. 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.

Champs du formulaire Message de notification

Champ	Description
Nom	Entrez un nom descriptif pour le contenu du message.
Application push	Application push avec laquelle le contenu peut être utilisé.
Génération de messages push	Entrez un script qui détermine le contenu du message. Consultez les exemples de scripts.
Liste connexe	
Définitions d'attributs de message push	Sélectionnez les attributs qui s'appliquent à cette notification. Les attributs peuvent être une valeur ou une action. Ces attributs sont utilisés comme valeurs par défaut pour les éléments de contenu que vous créez dans le script de contenu. Toutefois, tous les attributs que vous créez avec le message push peuvent remplacer ces attributs. Consultez Créer une définition d'attribut de message push pour plus d'informations sur la création d'attributs.

Example:
Voici un exemple d'enregistrement de contenu qui crée une mise en page à deux boutons, l'un pour approuver un élément, comme une demande de changement, et l'autre pour la refuser.

```
var json = {
  "table" : current.getTableName(),
  "sys_id" : current.sys_id,
  "template" : {
    "type": "2 button",
    "button1" : {
      "title" : "Approve",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : {
        "response" : "approve"
      }
    },
    "button2" : {
      "title" : "Decline",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : { "response" : "decline"
      }
    }
  }
};
json;
```

Que faire ensuite

Définissez un attribut de message push pour spécifier un script ou une chaîne d'action push par défaut que vous pouvez utiliser dans le contenu du message push.

Créer une définition d'attribut de message push

Les définitions d'attributs de message push vous permettent de créer des propriétés réutilisables pour spécifier des contenus de messages push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

1. Activer les notifications push
2. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance
3. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée
4. Créer un contenu de message push

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile peut être trouvée à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez une définition d'attribut pour spécifier une chaîne ou un script d'action push par défaut que vous pourrez ensuite utiliser dans le contenu du message push.

Vous pouvez remplacer ces attributs en créant n'importe quelle valeur d'attribut de message push.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Contenu du message push**.
2. Sélectionnez un enregistrement de contenu ou un enregistrement de script.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Définitions d'attributs de message push.
4. Renseignez les champs du formulaire (consultez la table).
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs du formulaire Définition d'attribut de message push

Champ	Description
Nom d'attribut	Saisissez un nom descriptif pour la mise en page.
Type d'attribut	Sélectionnez le type d'attribut : ○ **Action** : action à effectuer sur l'instance, telle que définie par un script. ○ **Chaîne** : chaîne arbitraire à envoyer dans le cadre du contenu du message. La chaîne peut spécifier des éléments comme une étiquette de bouton dans le message.
Script par défaut	Sélectionnez le script d'action mobile qui indique à l'instance ce qu'elle doit faire lorsqu'elle reçoit une réponse de la notification push. Cette option s'affiche si vous sélectionnez **Action** pour le **type**.
Valeur par défaut	Spécifiez une valeur de chaîne arbitraire à placer dans l'attribut utilisé par le contenu du message. Par exemple, la chaîne peut spécifier une étiquette de bouton. Cette option s'affiche si vous sélectionnez **Chaîne** pour le **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.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez remplacer les définitions d'attributs par défaut, reportez-vous à la section Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push.

Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push

Les valeurs d'attribut sont associées aux messages push afin de fournir un moyen pour le message d'inclure certains types d'informations dans la notification push.

Avant de commencer

Procédez comme suit :

1. Activer les notifications push
2. iOS(uniquement)Charger un certificat push dans votre instance
3. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée
4. Créer un contenu de message push
5. Créer une définition d'attribut de message push

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile peut être trouvée à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces valeurs d'attributs de message push remplacent les valeurs que vous définissez dans une définition d'attribut sur le formulaire Contenu push.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Messages push**.
2. Sélectionnez un message.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Valeurs d'attribut de message push.
4. Renseignez les champs du formulaire (consultez la table).
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs du formulaire Valeurs d'attribut de message push

Champ	Description
Attribut	Sélectionnez une définition d'attribut de message push.
Valeur/ Action	Entrez la valeur de l'attribut ou sélectionnez l'action push. Ce champ devient Valeur ou Action selon le type d'attribut que vous sélectionnez dans le champ Attribut.

Que faire ensuite

(Facultatif) Créez une action push pour effectuer une action sur l'instance.

Créer une action push

Une action push est un script côté serveur qui s'exécute lorsque l'instance reçoit une réponse à un message push activable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Procédez comme suit :

1. Activer les notifications push
2. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance
3. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée
4. Créer un contenu de message push
5. Créer une définition d'attribut de message push
6. Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile peut être trouvée à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez une action push pour effectuer une action sur l'instance. Par exemple, vous pouvez avoir un message push activable qui permet à l'utilisateur d'approuver une demande de changement. L'action qui gère la réponse doit mettre à jour le champ **Approbation** sur l'enregistrement de demande de changement pertinent.

Vous pouvez utiliser des variables globales ou, éventuellement, des variables actuelles et des paramètres transmis via le contenu JSON.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Action push**.
2. Renseignez les champs de formulaire (consultez la table).
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs du formulaire Action de notification push

Champ	Description
Nom	Entrez un nom descriptif pour l'action.
Script	Entrez le script.

Remettre en file d'attente les messages de notification push ayant échoué

L'envoi de notifications push peut échouer pour diverses raisons. Vous pouvez afficher les messages ayant échoué et les remettre en file d'attente pour les envoyer si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
L'instance ne peut garantir ou confirmer la remise du message push. Pour plus d'informations sur la façon dont Apple gère les notifications push, consultez le Guide de programmation des notifications locales et distantes pour les développeurs Apple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 messages peuvent également ne pas être envoyés pour plusieurs raisons, telles qu'une file d'attente de messages importante ou un autre problème avec l'instance. Vous pouvez utiliser une propriété système pour contrôler la durée de mise en file d'attente d'une notification push par l'instance après son déclenchement.

La taille de la charge utile du message de notification push est limitée par le fournisseur :

- Apple iOS : 2 048 octets
- Google : 4 096 octets

Votre instance n'envoie pas de messages push dépassant cette limite. Les journaux système enregistrent tous les messages ayant échoué. Pour en savoir plus sur les limites de charge utile d'Apple, consultez le Guide de programmation des notifications locales et à distance à l'intention des développeurs Apple.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journaux système** > **Notifications push**.
   Par défaut, les messages créés aujourd'hui s'affichent. Vous pouvez modifier le filtre si nécessaire. La colonne Type peut avoir les valeurs suivantes :
   - **échec** : le message n'a pas pu être envoyé.
   - **en attente** : le message est mis en file d'attente pour traitement.
   - **réussite** : le message a été envoyé avec succès, bien qu'il ne soit pas nécessairement reçu par l'équipement mobile.
2. Replacez tous les messages ayant échoué dans la file d'attente pour qu'ils soient renvoyés en cochant les cases situées en regard des messages ayant échoué, puis en sélectionnant **Re-mettre en file d'attente les notifications push ayant échoué** dans la liste de choix.
3. Si certaines notifications push continuent d'échouer, envisagez d'augmenter la valeur de la `glide.push.notification.ttl_seconds` propriété.
   Consultez Propriétés des notifications push pour plus d'informations.

Conservation des notifications push

Vous pouvez archiver et éventuellement détruire les notifications push dont vous n'avez plus besoin ou si votre tableau de notifications push est excessivement volumineux.

La conservation des notifications push est disponible à partir de la version Jakarta.

Modules d'extension d'archivage et de destruction des notifications push

La fonctionnalité d'archivage et de destruction des notifications push utilise les modules d'extension Data Archiving et Push Retention (rétention push). Le module d'extension Archivage des données doit être actif pour archiver et détruire les enregistrements de notification push. Le module d'extension Rétention push fournit un ensemble de règles qui spécifient quand le système archive et détruit les enregistrements de notification push.

Dans les nouvelles instances, le module d'extension Push Retention et les règles d'archivage et de destruction associées sont actifs par défaut. Sur les instances mises à niveau, vous devez activer manuellement à la fois le module d'extension et les règles d'archivage et de destruction. Assurez-vous de vérifier et d'approuver les règles d'archivage et de destruction avant de les activer.

Si votre instance dispose déjà d'un processus de gestion des enregistrements de notification push, vous n'avez pas besoin d'activer le module d'extension Rétention push. 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 souhaitez remplacer votre processus actuel par Push Conservation, assurez-vous de désactiver le processus actuel avant d'activer les règles d'archivage et de destruction.

Archivage et destruction des enregistrements de notification push

L'archivage consiste à déplacer les enregistrements de la table Notification push [sys_push_notification] vers la table Notification push Archive [ar_sys_push notification] lorsqu'ils dépassent la limite de temps de la règle d'archivage. Détruire signifie supprimer les enregistrements de la table Archive des notifications push lorsqu'ils dépassent la limite de temps de la règle de destruction.

Règles d'archivage et de destruction par défaut

La rétention push fournit les règles d'archivage push suivantes :

- **Notification push - Plus d'un an :** archive les enregistrements de notification push qui ont été créés plus de 365 jours avant la date actuelle.
- **Archive de notification push - Plus d'un an :** détruit les enregistrements de notification push qui ont été archivés pendant plus de 365 jours avant la date actuelle.

Avec ces paramètres par défaut, vos messages sont conservés sur l'instance pendant un total de deux ans : un an dans la table Notification push et un an dans la table Archive de notification push. À la fin de la période, le système supprime les enregistrements de notification expirés de la table Archive de notification push.

Remarque :
Par défaut, ces règles sont actives sur les nouvelles instances et inactives sur les mises à niveau. Lorsque vous les activez, le système exécute des règles d'archivage et de destruction.

Compatibilité avec d'autres implémentations de la gestion des enregistrements

Si vous utilisez déjà une autre méthode de gestion des enregistrements de notification push, comme les nettoyeurs de table, vous n'avez pas besoin d'utiliser la fonctionnalité de rétention push. Pour éviter toute suppression d'enregistrement intempestive, évitez d'utiliser plusieurs processus de gestion des notifications push sur la même instance en même temps.

Remarque :
Pour obtenir de l'aide pour remplacer votre implémentation de gestion des enregistrements existante par la conservation des notifications push, contactez votre service professionnel ou votre représentant commercial.

Activer le module d'extension Push Retention

Le module d'extension Rétention push (com.glide.push_retention) fournit la politique de conservation pour les notifications push, afin que vous puissiez spécifier quand le système archive et détruit les enregistrements de notifications push.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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)

Archiver manuellement les notifications push

Vous pouvez archiver manuellement les notifications push à la demande au lieu d'attendre que l'instance les archive en fonction d'une tâche planifiée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La rétention push fournit les règles d'archivage des notifications push suivantes :

- **Notification push - Plus d'un an :** archive les enregistrements de notification push qui ont été créés plus de 365 jours avant la date actuelle.
- **Archive de notification push - Plus d'un an :** détruit les enregistrements de notification push qui ont été archivés pendant plus de 365 jours avant la date actuelle.

Vous pouvez archiver manuellement les messages de notification push qui respectent les règles d'archivage et de destruction par défaut ou toute règle d'archivage supplémentaire que vous créez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Ouvrez la règle d'archivage des notifications push, par exemple Notification push - Plus d'un an
3. Cliquez sur **Recalculer l'estimation** pour voir combien d'enregistrements de la table Notification push [sys_push_notification] vont être archivés.
   L'estimation apparaît dans le champ **Estimation d'enregistrement** .
4. Cliquez sur **Exécuter l'archivage maintenant**.

Notifications dans les applications de messagerie

Permettez aux utilisateurs de recevoir leurs ServiceNow notifications de plateforme dans les applications de messagerie Slack ou Microsoft Teams. Utilisez l'application Now Actions pour configurer les applications de messagerie pour votre instance.

Configuration de l'administrateur

Pour activer ServiceNow les notifications dans Slack ou Microsoft Teams, vous devez être administrateur des deux ServiceNow applications et de l'application tierce.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. **Demande Hub d'intégration**

   Les Slack spokes et Microsoft Teams nécessitent un abonnement de démarrage à Hub d'intégration. Pour activer Hub d'intégration et afficher les types d'abonnements disponibles, consultez Demander un Hub d'intégration module d'extension .

2. **Demander le module d'extension Messaging Notification**

   Pour activer cette fonctionnalité, demandez le module d'extension Messaging Notification (com.glide.notification.messaging) via le système HI Customer Service. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

3. **Installer l'application de messagerie Now Actions pour Slack ou Microsoft Teams**

   En tant qu'administrateur pour les deux ServiceNow applications et l'application tierce, recherchez et installez l'application Now Actions. Installez l'application pour ServiceNow associer l'application à votre instance.

   Remarque :
   Le propriétaire principal d'un espace de travail Slack ou d'une organisation possède et gère l'application. Pour éviter de perdre l'accès administrateur à l'espace de travail ou à l'organisation, transférez la propriété principale avant tout changement d'administration. Si vous transférez la propriété principale, mettez à jour la charge utile JSON pour l'installation de Slack sur la page Intégration de notification. Pour plus d'informations sur la modification de l'installation Slack, consultez Installer l'application de messagerie Now Actions.

   Si l'application Now Actions est désinstallée, l'espace de travail ou l'équipe s'affiche comme inactif dans la page Intégration de notification. Pour afficher la page Intégration des notifications, accédez à **Notification système** > **Messages** > **Configuration de l'intégration de la messagerie**.

4. **Configurer le contenu du message**

   Créez un message dans la table Contenu du message [messaging_content] que vous pouvez utiliser dans plusieurs notifications. Les messages peuvent être informatifs ou demander une action à un utilisateur Slack ou Teams individuel. Par exemple, le message de demande d'approbation comprend des boutons Approuver et Rejeter pour effectuer l'action associée dans ServiceNow. Seuls les utilisateurs ayant lié leur compte Slack ou Teams à leur ServiceNow compte peuvent effectuer une action à ServiceNow partir de l'application tierce.

5. **Créez une notification de messagerie**

   Les notifications définissent quand un message est envoyé, à qui il est envoyé et ce qu'il contient. Pour envoyer une notification à Slack ou Teams, ajoutez un enregistrement de contenu de messagerie à la notification et configurez le canal de messagerie de notification. Les notifications nécessitant une action doivent être envoyées à des utilisateurs individuels et non à des groupes.

Remarque :
La tâche de synchronisation des canaux de messages peut synchroniser plus de 1 000 canaux à l'aide de la pagination.

Configuration de l'utilisateur

Pour activer les notifications individuelles ServiceNow dans Slack ou Microsoft Teams, et pour agir sur les notifications, configurez les paramètres de votre système et associez vos comptes d'utilisateur.

Liez votre ServiceNow compte d'utilisateur à votre Slack compte OR Microsoft Teams

Traduction automatique

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

Liez votre ServiceNow compte à votre compte Slack ou Teams pour effectuer une action sur ServiceNow les notifications depuis Slack ou Teams. Si vous n'associez pas de comptes, vous pouvez toujours recevoir des notifications au sein des canaux de groupe. Toutefois, vous ne pouvez pas approuver ServiceNow des demandes ou effectuer d'actions sur les notifications depuis Slack ou Teams.

Configurer les paramètres du système

Chaque utilisateur peut activer ServiceNow les notifications dans une application tierce en configurant le canal de communication dans ses paramètres système. Abonnez-vous pour recevoir des demandes d'approbation et d'autres notifications exploitables dans des canaux tiers.

Canaux de notification

Dans ServiceNow, un canal de notification est une méthode ou un dispositif de réception de notifications. Par exemple, dans le système de base, vous pouvez choisir de recevoir des notifications par e-mail ou par SMS. Si les applications de messagerie sont activées sur votre instance, vous pouvez activer les notifications à Slack et Teams à l'aide des canaux de notification dans les paramètres de votre système.

Actions et événements

La table Actions de message [messaging_observer_handler] traite les événements du canal de communication, tels que l'ajout ou la suppression d'un canal Slack, pour maintenir la synchronisation de l'instance et de l'application tierce. Seuls les développeurs créant des applications Slack ou Teams doivent ajouter des actions à cette table. Enregistrez les nouvelles actions auprès de l'instance via la table Registre des événements de message [messaging_observable]. Pour supprimer une action du système de base, effacez le marqueur actif plutôt que de supprimer l'enregistrement.

Connexion

Les journaux de messages entrants et sortants contiennent des informations sur les actions, les événements et les activités entre ServiceNow l'application tierce et celle-ci. Utilisez les journaux pour identifier le contenu, l'état et l'origine des communications à destination et en provenance de votre instance.

Demander le module d'extension Messaging Notification

Pour activer cette fonctionnalité, demandez le module d'extension Messaging Notification (com.glide.notification.messaging) via le système HI Customer Service. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons de demander un module d'extension :

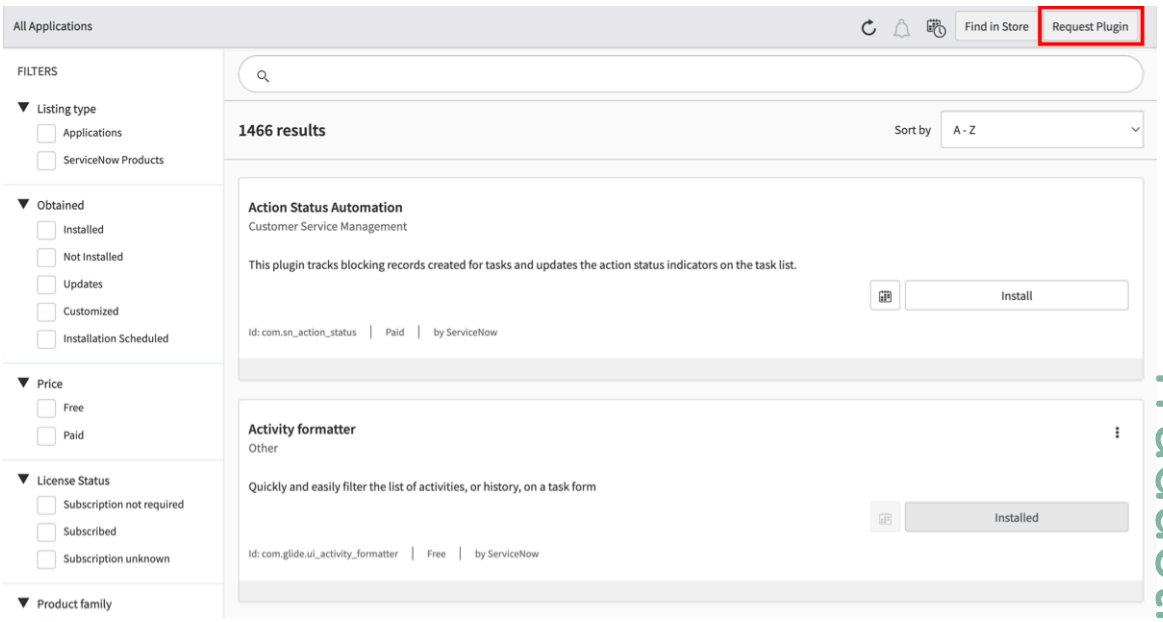
- Accéder directement au Now Support Service Catalog en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Traduction automatique

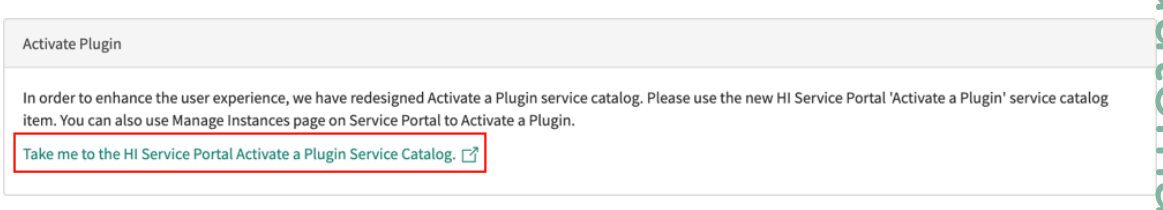
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. 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. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

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

Traduction automatique

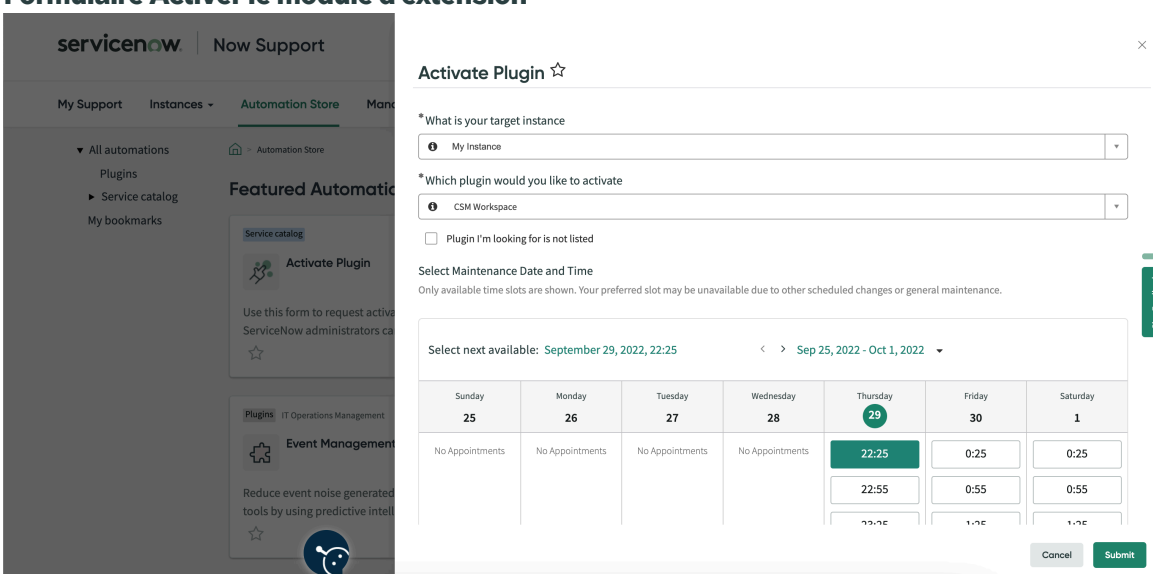
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Remarque : Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
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**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. 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.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'application de messagerie Now Actions

En tant qu'administrateur pour les deux ServiceNow applications et l'application tierce, recherchez et installez l'application Now Actions. Installez l'application pour ServiceNow associer l'application à votre instance.

Avant de commencer

Pour activer cette fonctionnalité, demandez le module d'extension Messaging Notification (com.glide.notification.messaging) via le système HI Customer Service. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs. Pour en savoir plus, consultez Demander le module d'extension Messaging Notification.

Rôles requis :

- Administrateur ou messaging_admin dans ServiceNow
- Administrateur pour Slack ou Teams

Installer l'application de messagerie Now Actions pour Slack

Installez l'application de messagerie Now Actions à partir du répertoire d'applications Slack et associez-la à votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Installez l'application Now Actions à partir du répertoire d'application Slack.

a. Recherchez et installez l'application Now Actions dans le répertoire de l'application Slack.

b. Cliquez sur Autoriser lorsque vous y êtes invité.

c. Facultatif : Saisissez un nom, une description d'application et une icône personnalisés.

d. Configurez votre adresse Web Now Actions.
Il s'agit de l'URL de base pour votre instance.

Example
Par exemple, https://<instance_name>.service-now.com/.

e. Copiez la configuration JSON trouvée dans la section **Ajouter vos informations d'identification Slack à votre application pour l'utiliser** dans les étapes ultérieures.

2. Associez votre application Slack à votre instance.

a. Accédez à **la notification système** # configuration de **l'intégration de la messagerie**.

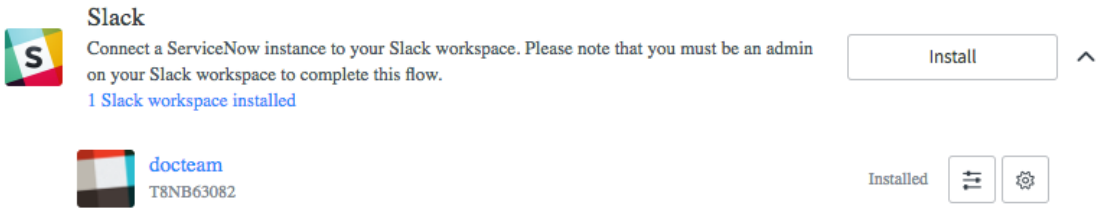
b. Cliquez sur le bouton **Installer** à côté de Slack.

c. Dans la fenêtre contextuelle Configuration JSON, collez la configuration JSON que vous avez copiée lors des étapes précédentes.

3. Vérifiez la vérification de l'installation.
L'espace de travail Slack doit apparaître sous l'en-tête Slack sur la page Intégration de notification.

Traduction automatique

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



Pendant l'installation, l'instance se synchronise avec tous les canaux Slack publics de l'espace de travail. Les nouveaux canaux publics ajoutés après l'installation se synchroniseront automatiquement avec l'instance. Vous pouvez naviguer jusqu'à **Notification système** > **Canaux de messagerie** sur votre instance pour vérifier que le nouveau canal apparaît sur l'instance.

Que faire ensuite

Pour mettre à jour l'application après l'installation, utilisez les icônes **Configurer la charge utile JSON** et les **paramètres sur Slack** sur la page Intégration des notifications. Vous pouvez afficher la charge utile JSON, afficher les informations d'identification de l'application, modifier l'apparence de l'application ou supprimer l'application.

Installer l'application de messagerie Now Actions pour Microsoft Teams

Associez l'application de messagerie Now Actions à votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Associez votre Microsoft Teams application à votre instance.

   a. Accédez à **la notification système** # configuration de **l'intégration de la messagerie**.

   b. Cliquez sur le bouton **Installer** en regard de Microsoft Teams.

   c. Lorsqu'un message contextuel s'affiche pour confirmer la redirection vers Microsoft Teams laquelle vérifier votre identité, cliquez sur **OK**.

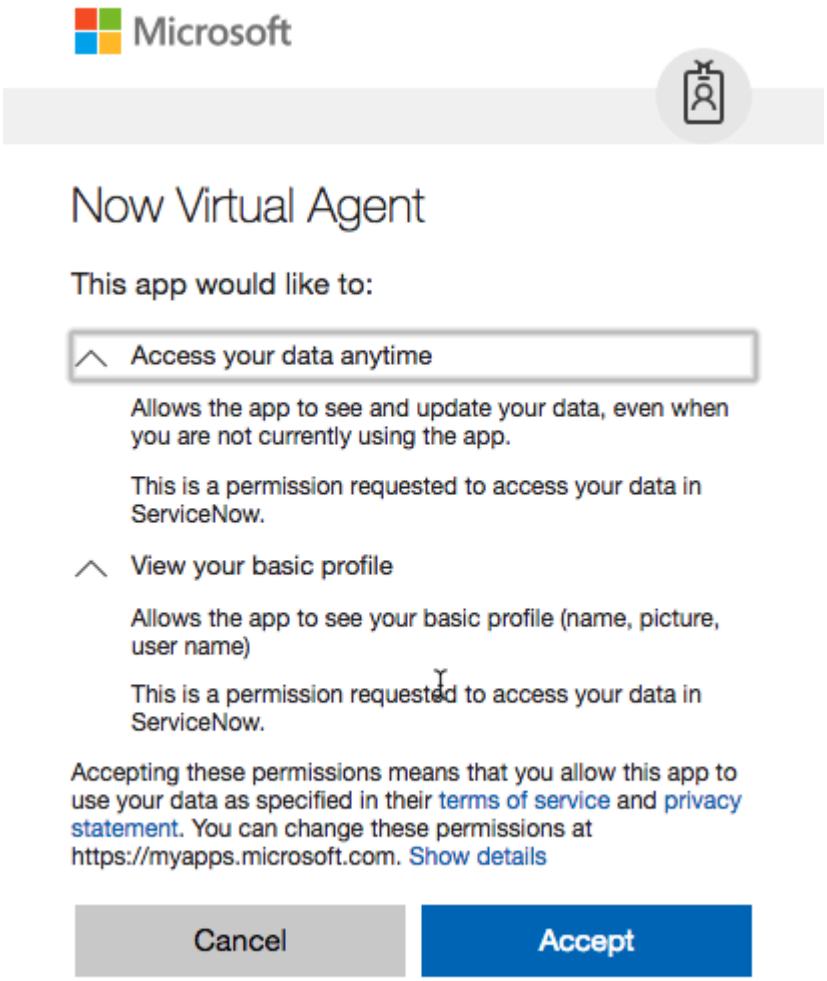


   d. Lorsque vous y êtes invité, connectez-vous Microsoft Teams avec votre compte administrateur Teams.

   e. Cliquez sur *Accepter* pour accepter les autorisations de l'application.

Traduction automatique

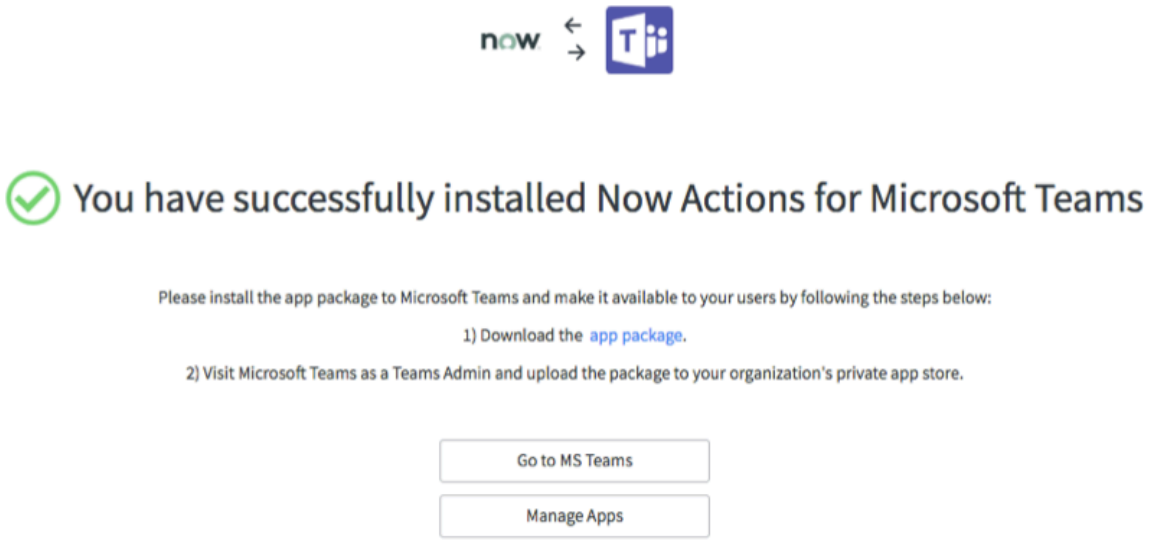
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



f. Si l'espace de travail sélectionné a déjà été affecté, cliquez sur **Remplacer** pour changer l'espace de travail ou cliquez sur **Annuler** pour laisser l'affectation actuelle en place.
Après authentification, l'installation commencera en arrière-plan. Une fois l'installation terminée, un message de confirmation de l'installation 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.



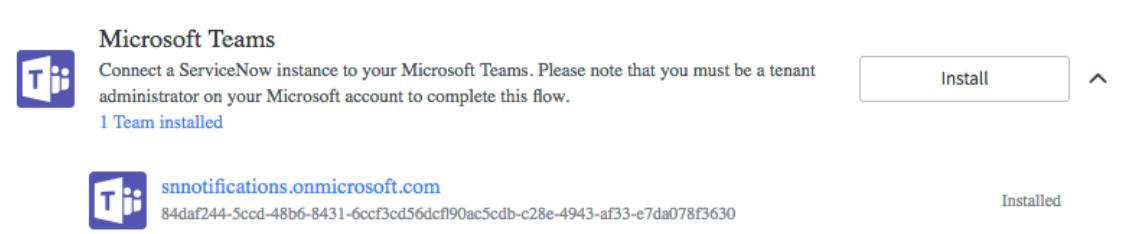
g. Cliquez sur le lien du **package d'application** pour accéder à un article de la base de connaissances KB0690098, qui contient le package d'application pour Microsoft Teams.

h. Suivez les étapes de l'article pour rendre ce package disponible pour vos Microsoft Teams utilisateurs.

2. Vérifiez la vérification de l'installation.

Pendant l'installation, l'instance se synchronise avec tous les canaux Teams publics. Pour ajouter des chaînes créées après l'installation, ouvrez Microsoft Teams et @mention l'application à partir du nouveau canal. Vous pouvez naviguer jusqu'à **Notification système** > **Canaux de messagerie** sur votre instance pour vérifier que le nouveau canal apparaît sur l'instance.

La nouvelle équipe doit apparaître sous l'en-tête Équipes sur la page Intégration des notifications.



Que faire ensuite

Pour recevoir une ServiceNow notification dans Microsoft Teams, créez un message et une notification. Consultez Configurer le contenu du message et Créer une notification de messagerie.

Configurer le contenu du message

Créez un message dans la table Contenu du message [messaging_content] que vous pouvez utiliser dans plusieurs notifications. Les messages peuvent être informatifs ou demander une action à un utilisateur Slack ou Teams individuel. Par exemple, le message de demande d'approbation comprend des boutons Approuver et Rejeter pour effectuer l'action associée dans ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou messaging_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 permettre aux utilisateurs d'effectuer des actions dans Slack ou Teams, utilisez le type de message Boutons et définissez un comportement scripté. Seuls les utilisateurs ayant lié leur compte Slack ou Teams à leur ServiceNow compte peuvent effectuer une action à ServiceNow partir de l'application tierce.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Contenu de la messagerie**.
2. Ouvrez un enregistrement de notification existant ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement.
3. Renseignez ou modifiez les champs comme il convient.

Champs du contenu de la messagerie

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le message.
Type	Sélectionnez un type de message. ◦ **Simple** : envoyez un message d'information à l'ensemble d'une équipe ou d'un canal Slack. ◦ **Boutons** : envoyez un message à un utilisateur individuel dans Slack ou Teams et définissez le comportement souhaité dans le champ **Script** . Associer des boutons dans le message à des actions dans ServiceNow. Utilisez la demande d'approbation comme exemple.
Table cible	Pour utiliser le contenu de l'enregistrement dans votre message, sélectionnez la table appropriée. **Remarque :** Les notifications en cours d'exécution sur la table Tâche [task] ne sont pas prises en charge. Utilisez plutôt une table étendue à partir de la tâche.
Champs	Sélectionnez les champs de la **table cible** qui apparaissent dans un message simple. La modification de l'ordre des champs modifie l'ordre d'affichage dans la notification.
En-tête de message	Saisissez le texte à afficher en haut du message.
Message	Saisissez le contenu du message. Utilisez les variables de notification pour inclure des informations dynamiques dans votre message. Par exemple, utilisez `Incident ${number}` pour inclure le numéro d'incident dans le message. Pour connaître les variables disponibles, reportez-vous à la section Variables de notification.
Boutons	Sélectionnez ou créez des boutons à utiliser sur le formulaire. Après avoir sélectionné ou créé un bouton, vous devez définir son comportement dans le champ **Script** . Visible uniquement lorsque vous sélectionnez Boutons dans le champ **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.

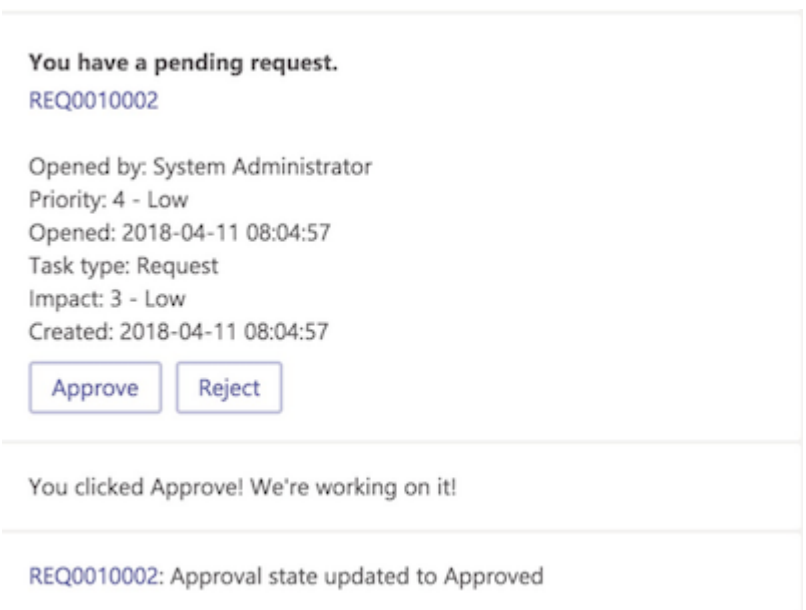
Champ	Description

Script	Ce champ n'est visible que lorsque l'option Boutons est sélectionnée dans le champ **Type** .
	
	Entrez un script pour définir ce qui se passe dans votre instance lorsqu'un utilisateur sélectionne un bouton dans Slack ou Microsoft Teams. Utilisez la méthode `actions.get` pour renvoyer le nom du bouton sélectionné par l'utilisateur.
	`if (actions.get('button') == 'Approve') {`
	`  target.state = 'approved';`
	`  target.update();`
	`}`
	
	Dans cet exemple, le script s'exécute sous condition lorsque le bouton « Approuver » est sélectionné.
	
	Utilisez la méthode `sn_notification. Messaging.send` pour envoyer des informations à la fenêtre de messagerie.
	`var content = new GlideRecord("messaging_content");`
	`content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4"));`
	`sn_notification.Messaging.send(application, userId, content, target);`
	
	Dans cet exemple, le script stocke un enregistrement de contenu de message dans la variable `de contenu` . Il publie ensuite un message à partir de cet enregistrement de contenu de message.

Application	Sélectionnez le périmètre de l'application pour cette notification.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Cet exemple montre la sortie d'un message dans Microsoft Teams. Ce message est de type boutons, qui affiche des boutons et effectue des actions scriptées en fonction de la sélection de l'utilisateur. Dans ce cas, le script utilise la `sn_notification. Messaging.send`pour afficher le changement d'état de l'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.

Que faire ensuite

Utilisez le message dans une notification. Pour en savoir plus sur la création de notifications, reportez-vous à Créer une notification de messagerie.

Créer une notification de messagerie

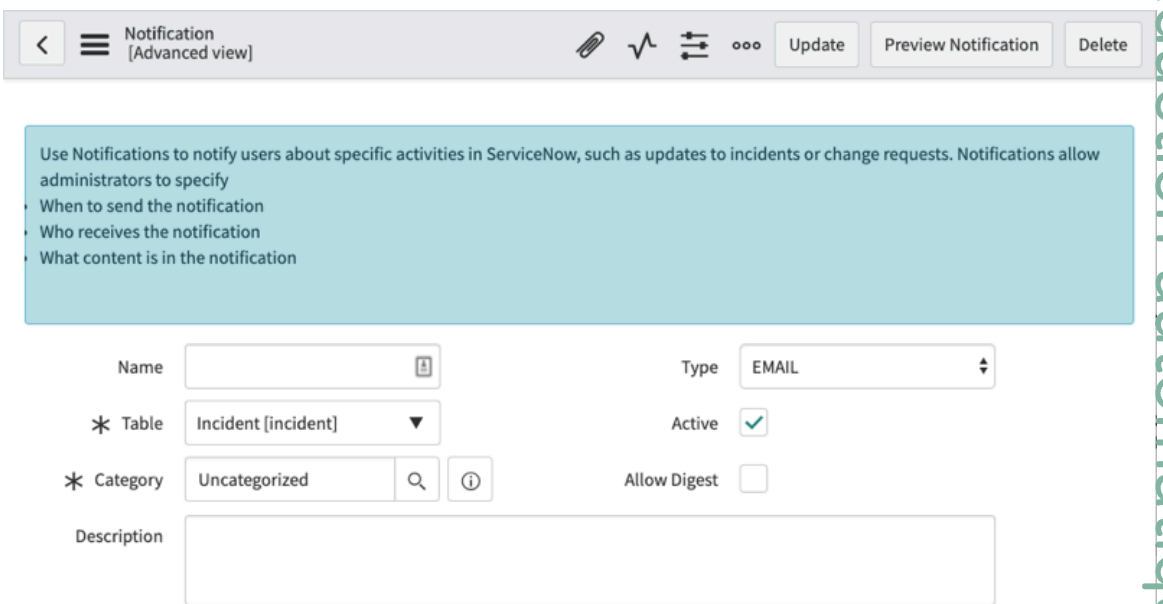
Les notifications définissent quand un message est envoyé, à qui il est envoyé et ce qu'il contient. Pour envoyer une notification à Slack ou Teams, ajoutez un enregistrement de contenu de messagerie à la notification et configurez le canal de messagerie de notification. Les notifications nécessitant une action doivent être envoyées à des utilisateurs individuels et non à des groupes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Messages** > **Notifications de messagerie**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez ou modifiez les champs comme il convient.



Champs de notification de messagerie

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour la notification. Utilisez des noms descriptifs pour vous assurer que les utilisateurs sont en mesure de distinguer facilement les notifications.
Table	Sélectionnez une table pour déclencher le message. Il doit s'agir d'une vue de table ou de base de données dans le même périmètre de l'application. **Remarque :** Les notifications en cours d'exécution sur la table Tâche [task] ne sont pas prises en charge. Utilisez plutôt une table étendue à partir de la tâche.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour la notification. Une catégorie regroupe les notifications connexes dans 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.

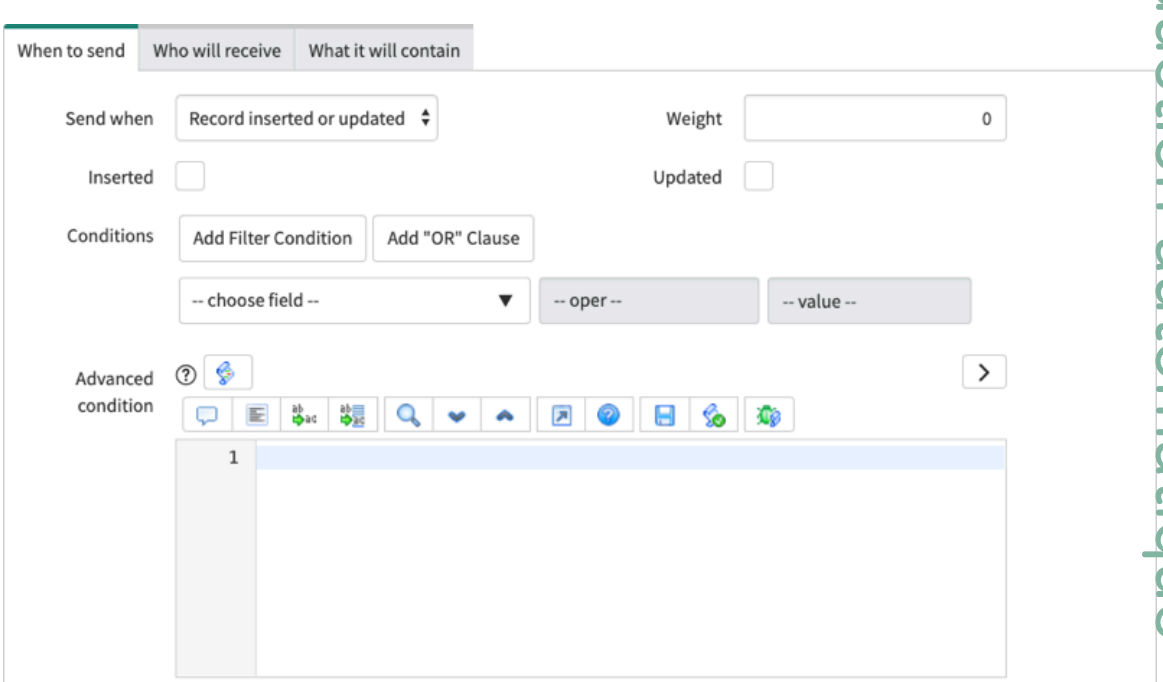
Champ	Description
	Remarque : Ne laissez pas la catégorie Sans **catégorie,** car les utilisateurs peuvent ne pas être en mesure de trouver la notification dans leur liste de notifications.
Description	Entrez une description pour cette notification.

Remarque :
Les enregistrements de notification sont partagés entre la messagerie, les e-mails et les notifications push. Certains champs du formulaire ne sont pas pertinents pour les enregistrements de notification de messagerie. Laissez les champs non décrits ici à leur valeur par défaut.

4. Cliquez sur**Vue avancée** sous **Liens connexes** pour changer la vue avancée.

Remarque :
Basculer vers la vue avancée enregistre l'enregistrement actuel.

5. Ouvrez **l'onglet Quand envoyer** et remplissez le formulaire.



Remarque :
Si le même déclencheur génère plusieurs notifications, le système n'envoie qu'une notification. Le système considère que toutes les autres notifications, même si elles ont un objet et un corps différents, sont des doublons. La règle métier Ignore Duplicates contrôle cette fonctionnalité.

Champ	Description
Moment d'envoi	Sélectionnez les conditions d'envoi de la notification : ○ Quand un enregistrement est inséré ou mis à jour. ○ Quand un événement particulier est déclenché. ○ Étape Quand Notification dans Flow Designer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Poids	Définissez une valeur numérique pour la priorité de notification par rapport à d'autres notifications ayant la même table cible et les mêmes destinataires. Le système envoie uniquement la notification avec le poids le plus élevé. Avec la valeur par défaut définie sur 0, le système envoie toujours la notification (en supposant que les conditions sont remplies).
Conditions	Utilisez le créateur de condition pour sélectionner les conditions d'envoi de cette notification. Par exemple, sélectionnez **Priorité** > **supérieur à** > **3 – Modéré** pour envoyer la notification uniquement pour les incidents de priorité élevée et critique.
Inséré	Cochez la case pour activer la notification de messagerie lorsqu'un enregistrement est inséré. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
Mis à jour	Cochez la case pour activer la notification de messagerie lorsqu'un enregistrement est mis à jour. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
Nom d'événement	Sélectionnez l'événement qui déclenche cette notification. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Événement déclenché**.
Condition avancée	Créez un script pour définir d'autres conditions de filtre, comme l'envoi d'une notification basée sur l'enregistrement de messagerie actuel, la modification des valeurs de champ ou la modification des propriétés système. Le script de condition avancée doit retourner **Vrai** ou définir une variable de réponse globale sur **Vrai** pour envoyer la notification. Le script de condition avancée utilise les variables globales suivantes : ◦ *current* : contient l'enregistrement actuel de la table à laquelle la notification est liée. ◦ *event* : contient l'événement qui a déclenché la notification. **Remarque :** Le champ **Condition avancée** est défini en plus des autres conditions que vous définissez sur la notification. La condition et la condition avancée doivent être définies sur Vrai pour envoyer la notification.

6. Ouvrez l'onglet **Qui recevra** et remplissez ou modifiez les champs suivants.

Champ	Description
Canaux de messagerie	Sélectionnez les canaux de messagerie pour recevoir la notification de messagerie. Remplissez ce champ uniquement si vous créez une notification simple à envoyer à un canal. Les notifications simples utilisent un enregistrement de contenu de messagerie de type **Simple**.
Utilisateurs	Sélectionnez les utilisateurs qui recevront la notification de messagerie. Remplissez ce champ uniquement si vous créez une notification qui nécessite une action de l'utilisateur. Les notifications qui nécessitent une action de l'utilisateur utilisent un enregistrement de contenu de messagerie de type **boutons**.
Utilisateurs/ groupes dans champs	Sélectionnez les utilisateurs ou les groupes des champs de référence. Par exemple, si une notification utilise la table Incident [incident], vous pouvez sélectionner des utilisateurs ou des groupes de champs d'incidents comme **Ouvert par** et **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	Description
	Remarque : Vous pouvez remonter pas à pas jusqu'aux valeurs dans les champs de référence en cliquant sur le signe Plus du sélecteur de champ et en sélectionnant le champ associé. Si vous envoyez la notification à un utilisateur avec un enregistrement inactif dans la table Utilisateur [sys_user], le système n'envoie pas la notification à cet utilisateur.
Groupes	Sélectionnez les groupes qui recevront la notification de messagerie. Vous pouvez rechercher des groupes à l'aide de l'icône de recherche de référence ou en saisissant manuellement le nom du groupe. Cette liste de groupes est statique.
Envoyer au créateur de l'événement	Cochez cette case pour envoyer la notification à la personne qui a effectué l'action à l'origine du processus de notification si cette personne est également un destinataire. Si le créateur de l'événement n'est pas spécifié dans l'un des champs de destinataire, celui-ci ne reçoit pas de notification, quel que soit le paramètre défini dans ce champ. Pour les nouvelles notifications, cette option est sélectionnée par défaut.
L'événement parm 1 contient un destinataire	Cochez cette case si le paramètre d'événement 1 contient un ou plusieurs destinataires de notification (dans une liste d'éléments séparés par des virgules). Ce champ est uniquement visible lorsque le champ **Quand envoyer** est défini sur **Événement déclenché**.
L'événement parm 2 contient un destinataire	Cochez cette case si le paramètre d'événement 2 contient un ou plusieurs destinataires de notification (dans une liste d'éléments séparés par des virgules). Ce champ est uniquement visible lorsque le champ **Quand envoyer** est défini sur **Événement déclenché**.

7. Ouvrez l'onglet **Ce qu'il contiendra** et remplissez ou modifiez les champs suivants.

Champ	Description
Contenu de la messagerie	Sélectionnez un enregistrement de contenu de messagerie à utiliser dans cette notification.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Lier votre ServiceNow compte d'utilisateur à votre compte Slack ou MS Teams pour Now Actions

Liez votre ServiceNow compte à votre compte Slack ou Teams pour effectuer une action sur ServiceNow les notifications depuis Slack ou Teams. Si vous n'associez pas de comptes, vous pouvez toujours recevoir des notifications au sein des canaux de groupe. Toutefois, vous ne pouvez pas approuver ServiceNow des demandes ou effectuer d'actions sur les notifications depuis Slack ou Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

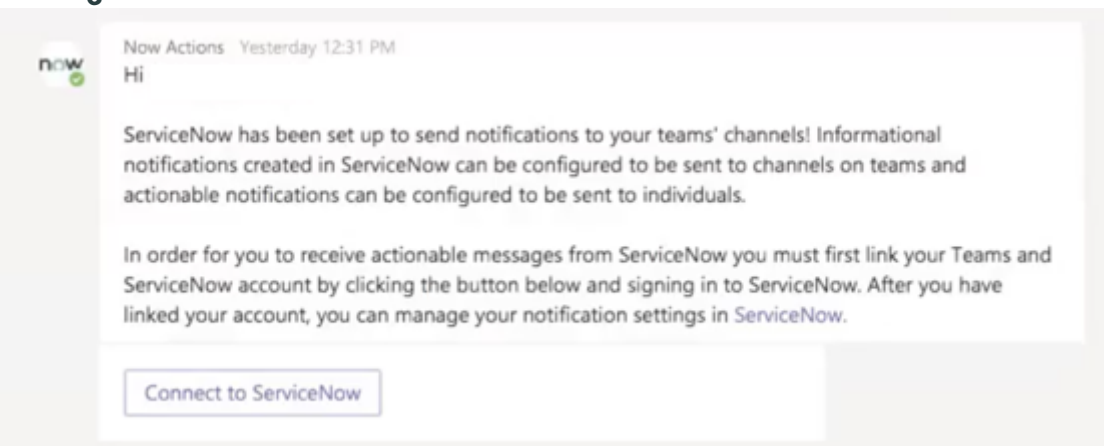
1. Ouvrez l'application Slack ou Teams
2. Accédez au bot Now Actions, qui se trouve dans le panneau de gauche de Slack sous Applications, et dans le panneau de gauche de Teams dans l'onglet **Messagerie instantanée** .

Traduction automatique

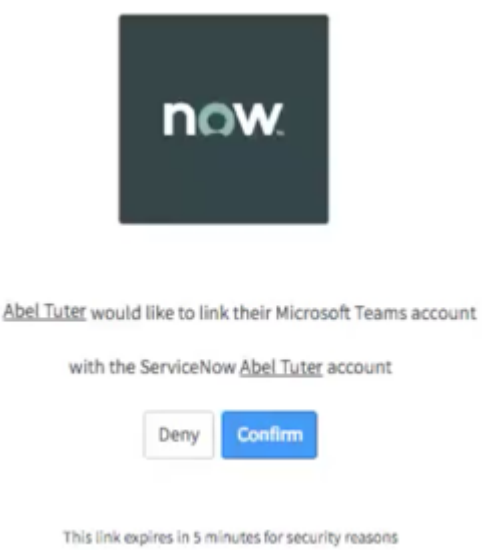
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

3. Démarrez une conversation avec le bot Now Actions.
   Le bot présente alors un lien pour s'authentifier.

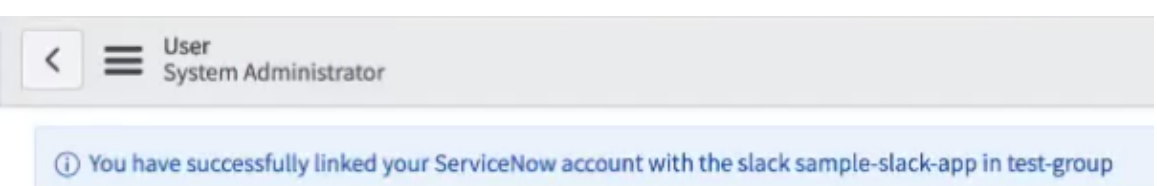
Message d'authentification



4. Cliquez sur le lien **Se connecter à ServiceNow** .
   Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre et invite l'utilisateur à refuser ou confirmer la connexion entre votre compte Slack ou Teams et votre ServiceNow compte. Ce lien expirera cinq minutes après son affichage.
5. Cliquez sur **Confirmer** pour lier les comptes.



6. Après confirmation, vous êtes dirigé vers l'enregistrement utilisateur de l'instance.
   Un message de confirmation s'affiche en haut de l'écran.



Configurer les paramètres du système

Configurez les paramètres système de votre instance pour définir l'expérience d'interface utilisateur que vous 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser les paramètres généraux, le thème, l'accessibilité, les listes, les formulaires, les notifications et les outils de développement. Vous pouvez également basculer l'interface utilisateur de votre instance vers une version précédente.

Procédure
1. Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Notifications**.
2. Sélectionnez l'onglet **Général** et modifiez les paramètres de votre système.

Onglet	Paramètre système
Général : paramètres généraux de votre instance.	**Interface utilisateur compacte** : option permettant d'afficher une interface utilisateur compacte.
	Date/heure de la liste compacte : option permettant d'afficher la date et l'heure d'une liste compacte.
	Raccourcis clavier activés : option permettant d'activer les raccourcis clavier.
	Page d'accueil : option permettant de sélectionner des **pagesd'accueil ou des tableaux de bord pour la page d'accueil de** votre instance. **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 .
	Date/Heure : sélectionnez **Calendrier**, **Auparavant** ou **les deux**.
	Fuseau horaire : fuseau horaire affiché dans votre instance.
	Version imprimable : version imprimable d'une notification.
Thème : combinaison de couleurs pour votre instance.	Option permettant de sélectionner une combinaison de couleurs pour 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.

Onglet	Paramètre système	
Accessibilité : fonctionnalités d'accessibilité pour votre instance.	**Modèles de visualisation de données activés** : option permettant d'activer les modèles de visualisation de données.	
	Accessibilité activée : option permettant d'activer l'accessibilité. Activez **l'accessibilité** pour activer/désactiver ces fonctionnalités.	**Afficher les info-bulles sur les formulaires** : option permettant d'afficher les info-bulles sur les formulaires. Des info-bulles s'affichent lorsque vous pointez sur un élément d'interface utilisateur.
		Afficher le format de date et d'heure dans une étiquette de champ : option permettant d'afficher le format de date et d'heure dans les étiquettes de champ.
		Afficher les info-bulles d'aperçu d'enregistrement sur les éléments de zone de liste double si disponible : option permettant d'afficher les info-bulles d'aperçu d'enregistrement sur les éléments de zone de sélection si disponible. Des info-bulles s'affichent lorsque vous pointez sur un élément d'interface utilisateur.
Listes : préférences de liste pour votre instance.	**Renvoyer le texte plus long à la ligne dans les colonnes de liste** : option permettant de renvoyer le texte à la ligne dans les colonnes de liste.	
Formulaires : préférences de formulaire pour votre instance.	**Formulaires à onglets** : option permettant d'activer les formulaires à onglets.	
	Chargement de la liste connexe : sélectionnez **Avec le formulaire**, **Après le chargement du formulaire** ou **Sur demande**.	
Notifications : paramètres de notification pour votre instance.	**Autoriser les notifications** : option permettant d'activer les notifications. Pour recevoir des notifications pour les messages de type Simple, activez le canal de notification. Vous n'avez pas besoin d'activer/de désactiver les notifications individuelles. Pour en savoir plus sur les types de messages, reportez-vous à la section Configurer le contenu du message. **Remarque :** Vous ne pouvez activer les notifications que dans les canaux de notification auxquels vous avez l'autorisation d'accéder.	
	Créer un canal : sélectionnez cette option pour configurer un canal.	
	E-mail primaire	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Paramètre système
	○ Option pour recevoir des notifications par e-mail dans votre adresse e-mail principale. ○ Configurez votre adresse e-mail principale en cliquant sur l'icône de configuration (
	Créer des notifications personnelles : sélectionnez cette option pour configurer une notification personnelle. Sélectionnez une notification parente dans la liste et cliquez sur l'icône de configuration (Des notifications enfants s'affichent pour chaque entrée. Activer/ désactiver une notification.
Développeur : outils de développement pour votre instance.	**Application** : Application de votre instance. Définissez s'il n'est pas **défini sur Global**.
	Afficher le sélecteur d'application dans l'en-tête : option permettant d'afficher le sélecteur d'application dans l'en-tête de votre instance.
	Ensemble de mises à jour : ensemble de mises à jour pour votre instance. Sélectionnez un ensemble de mises à jour s'il est autre que**Global**.
	Afficher le sélecteur d'ensemble de mises à jour dans l'en-tête : option permettant d'afficher le sélecteur d'ensemble de mises à jour dans l'en-tête de votre instance.
	Journal JavaScript et observateur de champ : option permettant d'afficher le journal JavaScript et l'observateur de champ.
	Inspecteur de page d'Infrastructure de tests automatisés : option permettant d'afficher l'inspecteur de page d'Infrastructure de tests automatisés.

Dissocier votre ServiceNow compte d'utilisateur de votre compte ou de votre Slack compte MS Teams pour Now Actions

Séparez votre ServiceNow compte de votre compte Slack ou MS Teams pour ne plus recevoir de notifications exploitables ServiceNow dans Slack ou Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous dissociez votre compte d'une application de messagerie Now Actions, vous devez également désactiver le canal de messagerie correspondant dans vos préférences de notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les comptes liés**.
3. Sur la page Comptes liés, cochez la case de sélection de l'intégration de messagerie à dissocier.
4. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées...**, puis cliquez sur **Supprimer le lien du compte**.
   Votre ServiceNow compte est dissocié de l'intégration de messagerie Now Actions (le lien est inactif).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Même si vous avez dissocié votre compte, vous recevez toujours des notifications dans tous les canaux de groupe auxquels vous appartenez.

5. Désactivez le canal de messagerie dans vos préférences de notification.
   a. Sélectionnez l'icône d'engrenage dans la bannière pour accéder à la fenêtre Paramètres du système.
   b. Sous Canaux de notification, désactivez le canal de messagerie approprié.

Remarque :
Si vous souhaitez associer à nouveau votre ServiceNow compte, suivez les étapes de la section Lier votre ServiceNow compte d'utilisateur à votre compte Slack ou MS Teams pour Now Actions.

Configurer des notifications pour une application personnalisée Slack

Envoyez ServiceNow des notifications aux utilisateurs via votre propre Slack bot.

Avant de commencer

- Demande Hub d'intégration
- Demander le module d'extension Messaging Notification
- Créer une application personnalisée pour Slack

Rôle requis : admin ou messaging_admin

Procédure

1. Créez un fichier JSON pour votre application personnalisée Slack .

   Assurez-vous que votre fichier JSON correspond à l'exemple de format suivant :

```
{
"bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
"scope" : "bot,channels:read",
"client_id" : "294380102274.335446283495",
"client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
"verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
"app_id" : "A9VD48BEK",
"access_token" :
 "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c852809d",
"bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
"team_id" : "T8NB63082",
"team_name" : "sn-notif-ext-test",
"user_id" : "U8P706QFQ",
"bot_username": "empdmyers1snnotifext"
}
```

   Pour obtenir l'ID de l'utilisateur de bot, copiez l'ID de membre de l'utilisateur de bot dans l'application Slack .

   Le champ d'application est toujours `bot,channels :read`.

   Pour obtenir l'ID client, le secret client et le jeton de vérification, consultez la page Informations de base de votre Slack espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'ID de l'application, copiez l'identificateur à 9 caractères à partir de l'URL de l'application dans votre Slack espace de travail.

Pour obtenir le jeton d'accès et le jeton d'accès de l'agent, consultez la page OAuth et autorisations dans votre Slack espace de travail.

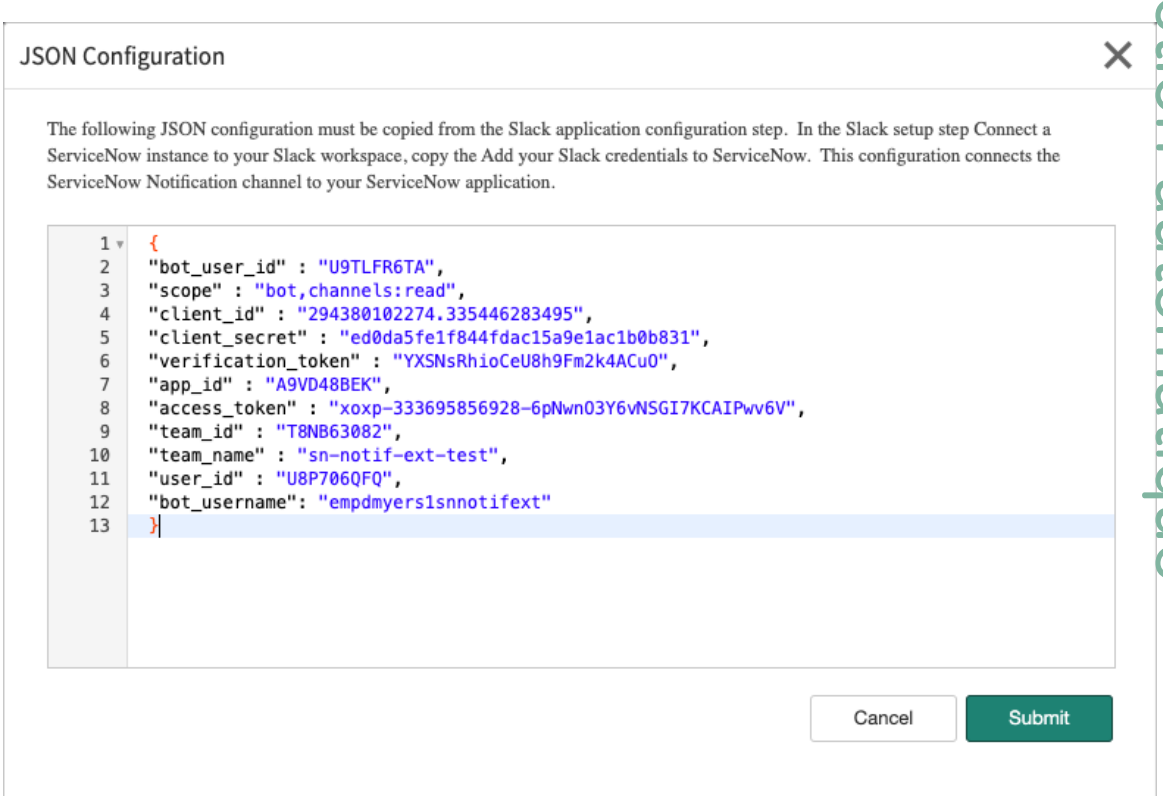
Pour obtenir l'ID d'équipe, affichez le code source HTML de votre Slack page d'espace de travail.

Le nom de l'équipe est le même que celui de votre sous-domaine dans votre Slack espace de travail.

Pour obtenir l'ID d'utilisateur, copiez l'ID de membre de votre propre compte dans l'application Slack .

Le nom d'utilisateur de l'agent est le nom que vous avez attribué à l'utilisateur de l'agent dans Slack.

2. Dans votre ServiceNow instance, accédez à **Notification système** > **Messages** > **Configuration de l'intégration de la messagerie**.
3. À côté de la Slack liste, cliquez sur **Installer**.
4. Dans la fenêtre Configuration JSON, collez le fichier JSON que vous avez créé à l'étape 1.

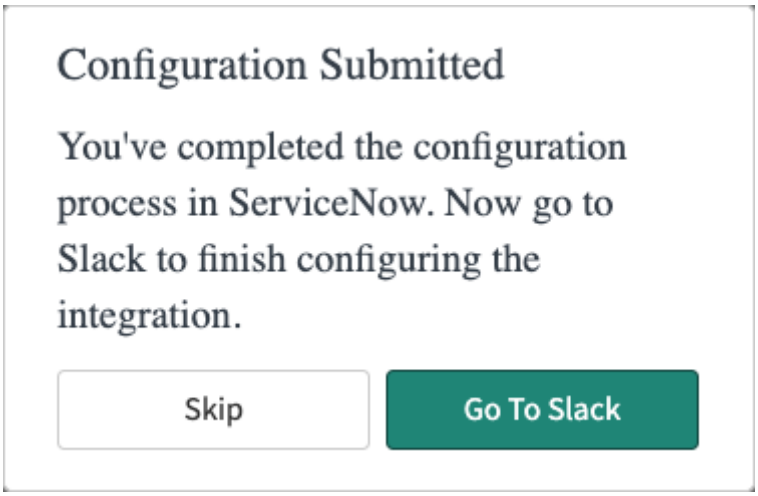


5. Cliquez sur **Envoyer**.

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.

6. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Ignorer**.



Résultats

Le système crée automatiquement un canal de notification pour votre application personnalisée Slack .

Que faire ensuite

- Liez ServiceNow des comptes d'utilisateurs à votre application personnalisée Slack afin que les utilisateurs puissent agir sur les notifications envoyées par votre Slack bot.
- Pour chaque compte d'utilisateur que vous associez, activez le canal de notification à l'aide des paramètres système.
- Créez des notifications pour votre application personnalisée Slack en suivant les étapes de Créer une notification de messagerie et Configurer le contenu du message.

Information associée

Slack Documentation relative à l'API

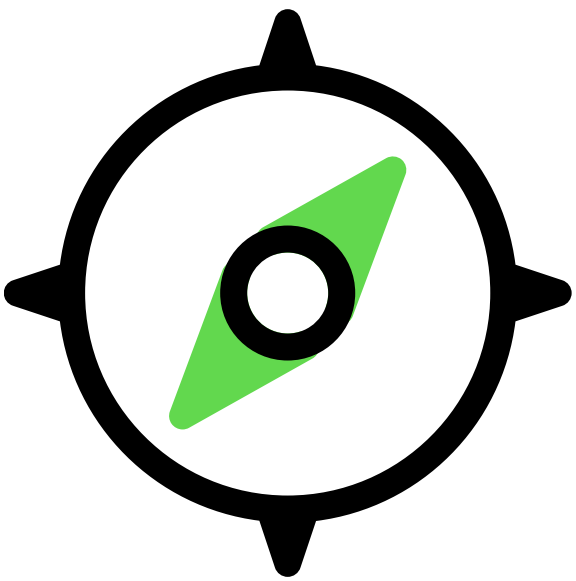
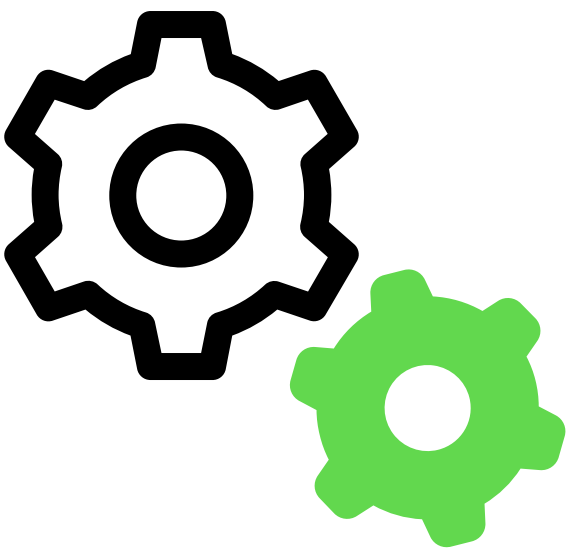
Notifications des fournisseurs

Envoyez des notifications directement aux destinataires via le fournisseur sur les canaux pris en charge. Les notifications peuvent être de simples messages à examiner ou des messages activables avec des boutons que les utilisateurs peuvent sélectionner pour effectuer certaines 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.

Premiers pas

Explorer	Créer
	
Explorer et en savoir plus sur les notifications des fournisseurs	Créer des notifications de fournisseur

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Notification au fournisseur

Envoyez des notifications directement aux destinataires via le fournisseur sur les canaux pris en charge. Les notifications peuvent être de simples messages à examiner ou des messages activables avec des boutons que les utilisateurs peuvent sélectionner pour effectuer certaines actions.

Termes importants

Fournisseur

Un fournisseur est une implémentation qui envoie des notifications aux destinations d'un canal spécifique.

Canal

Un canal représente un mécanisme de communication particulier avec un destinataire.

Type de destination

Un type de destination représente une manière logique de catégoriser une destination pour le canal sous-jacent et est requis pour envoyer via un canal, ainsi que pour définir une préférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le comportement **d'adhésion automatique** aux notifications pour un type de destination.

Destination

Une destination est une information de contact spécifique d'un destinataire pour un canal. Elle comprend un type de destination et un identificateur approprié pour une utilisation dans le canal.

Le type de destination envoyé par défaut est défini sur vrai ou faux lors de l'installation de l'adaptateur. Cela détermine si le type de destination est opt-in ou opt-out.

- Si « Envoyer » est défini par défaut sur vrai, les notifications sont envoyées aux destinataires qui n'ont pas explicitement choisi de recevoir une notification sur le type de destination ou s'ils s'y sont désabonnés.
- Si « Envoyer » est défini par défaut sur false, les notifications ne sont pas remises aux destinataires qui n'ont pas explicitement choisi de recevoir la notification sur le type de destination.

Priorité de la préférence de destination

Les notifications sont envoyées aux destinations qui respectent la priorité de préférence suivante :

1. Préférence de notification du destinataire
2. Préférence de destination du destinataire
3. Type de destination : envoyer par défaut. Vous avez également la possibilité de modifier le comportement **d'opt-in automatique** pour un type de destination.

Remarque :
Les groupes ne sont pas pris en charge en tant que destinataires.

Contenu courant d'une notification

Fournissez un contenu de notification commun afin que différents canaux de notification puissent utiliser le même contenu générique.

Notification recevable

Permettez aux administrateurs du fournisseur de définir une notification exploitable et de l'envoyer aux utilisateurs. Vous pouvez également activer les actions de réponse.

Remarque :
Une notification doit avoir soit un contenu commun, soit un contenu de fournisseur afin d'être remise aux destinataires.

Toutes les fonctionnalités mentionnées ci-dessus ne sont applicables qu'aux fournisseurs d'Agent virtuel et d'Espace de travail .

Créer une notification fournisseur

Créer et mettre à jour les notifications des fournisseurs, ajouter et implémenter des actions et personnaliser les notifications

Créer et mettre à jour une notification fournisseur pour tous les utilisateurs

Créez une notification dans le cadre de travail du fournisseur de notifications à envoyer aux utilisateurs système et non 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.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur du fournisseur de notifications et admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une notification.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de notification

Champs	Description
Nom	Nom de la notification.
Application	Champ d'application de l'enregistrement de notification.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle cette notification appartient. Une catégorie identifie et regroupe les notifications connexes. Cette notification, si elle est active et répertoriée dans la **catégorie** sélectionnée dans les préférences de notification de chaque utilisateur (onglet Notifications dans la fenêtre Paramètres système.
Actif	Option permettant d'activer la notification.
Déclenché par	Déclencheur utilisé dans l'enregistrement de notification. **Remarque :** Les options de ce champ dépendent de la table sélectionnée. Par exemple, si vous sélectionnez une table d'incidents, les options sont Événements ou Changement d'enregistrement.
Table	Nom de la table sur laquelle la notification est déclenchée.
Inséré	Condition pour déclencher la notification.
Mis à jour	Condition pour déclencher la notification.
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, vous devez sélectionner l'événement `incident.inactive` . Par défaut, cet événement est journalisé dans le système chaque fois qu'un incident est résolu ou fermé. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un événement qui partage la même table que la notification.

Traduction automatique

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

Champs	Description
	Ce champ s’affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclenché par** .
Conditions	Conditions supplémentaires pour déclencher la notification.
Utilisateurs	Noms des utilisateurs système disponibles.
Destinataires dans les champs	Champ dans la table actuellement sélectionnée qui contient les utilisateurs qui reçoivent une notification par e-mail. **Remarque :** Le champ **Destinataires dans les champs** sous Destinataires vous permet de choisir les utilisateurs système et non système auxquels vous pouvez envoyer des notifications.
L’utilisateur d’origine est-il inclus ?	Option permettant d’inclure l’utilisateur d’origine à inclure dans la notification.
L’événement Parm1 contient-il un ou des destinataires ?	Option permettant de sélectionner si Parm 1 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules.
L’événement Parm2 contient un ou plusieurs destinataires ?	Option permettant de sélectionner si Parm 2 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules.
Résoudre les destinataires Parm1 à partir de la table	Table utilisée pour résoudre la sys_id d’un destinataire Parm 1. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 1.
Résoudre les destinataires Parm2 à partir de la table	Table utilisée pour résoudre la sys_id d’un destinataire Parm 2. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm d’événement 2.
Condition d'événement avancée	Option permettant de sélectionner lorsque les destinataires proviennent de plus de 2 tables. Ces options sont des conditions dynamiques.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Ouvrez la notification récemment créée.
6. Mettez à jour le formulaire à l’aide de l’une des listes connexes 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.

Consultez Créer et ajouter des destinataires supplémentaires pour plus d'informations.

Remarque :
Tous les messages de validation donnés par les différents fournisseurs sont conservés. Les messages d'avertissement d'un fournisseur ne sont pas remplacés par les messages d'avertissement d'un autre fournisseur.

Créer et ajouter des destinataires supplémentaires

Mettez à jour le formulaire de notifications en ajoutant des destinataires supplémentaires à partir de la liste connexe Destinataires supplémentaires auxquels envoyer des notifications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et administrateur du fournisseur de notifications

Procédure

1. Cliquez sur la liste connexe Destinataires supplémentaires sur le formulaire de notification pour ajouter de nouveaux destinataires.

   Remarque :
   Un message d'erreur concernant l'ajout de contenu à la notification s'affiche. Consultez Créer du contenu commun et Créer du contenu par défaut pour créer du contenu pour une notification.

2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Destinataires supplémentaires pour ajouter des destinataires supplémentaires.
   Le formulaire Destinataires supplémentaires s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire Destinataires supplémentaires des notifications.

Champs	Description
Notification	Nom de la notification **Remarque :** Le nom de la notification est automatiquement renseigné et le champ **Table de destinataires** prend User[sys_user] comme valeur par défaut.
Application	Périmètre de l'enregistrement du destinataire
Table de destinataire	Nom de table du destinataire **Remarque :** Vous pouvez également sélectionner une table d'utilisateurs non système.
Actif	Option pour activer la notification
Destinataires statiques	Noms des destinataires statiques de la notification
Conditions dynamiques	Conditions de filtre dynamiques pour 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.

Champs	Description
	Remarque : Cliquez sur le bouton d'actualisation en regard du lien de condition de correspondance d'enregistrements pour mettre à jour le nombre exact d'enregistrements correspondant à la dernière condition de filtre. Par défaut, il affiche le nombre total d'enregistrements dans la table actuelle. Un seul enregistrement actif peut être ajouté pour une table de destinataires particulière. Si vous souhaitez ajouter un autre enregistrement pour la table des destinataires, vous devez désactiver l'enregistrement actuel.

Remarque :
Pour une table de destinataires, nous pouvons utiliser soit des destinataires statiques, soit des conditions dynamiques.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer du contenu par défaut dans un fournisseur

Créez et utilisez le contenu par défaut pour une notification qui n'a pas de fournisseur de contenu ou dont certains champs ne sont pas présents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_notification_content.list dans le navigateur de gauche.
   Une liste du **contenu de la notification** s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau contenu du fournisseur**.

Remarque :
Le contenu partagé et le contenu du fournisseur peuvent être des contenus par défaut. Le contenu du fournisseur a été pris en compte pour cet exemple.

3. Sélectionnez le type de contenu de notification que vous souhaitez créer.
4. Remplissez le formulaire **Contenu** de la notification pour le type que vous avez sélectionné à l'étape précédente.

Remarque :
Le champ **par défaut n'est** visible que si le champ **Notifications** n'est pas présent.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un nouveau contenu par défaut a été créé.
6. Accédez à **Fournisseurs de notifications** et sélectionnez l'un des fournisseurs.
   Le formulaire **Fournisseurs de notifications** pour le fournisseur sélectionné 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.

7. Cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Contenu par défaut** pour sélectionner le contenu par défaut.

   Remarque :
   Le **contenu par défaut** est associé à un fournisseur via le champ **Contenu par défaut** .

   Le modal **Sélectionner le document** s'ouvre.

8. Sélectionnez le contenu par défaut dans le champ **Document** .
   Vous pouvez sélectionner le contenu par défaut récemment créé ou tout contenu précédent.

9. **Enregistrez** les changements.

Créer des notifications personnalisées dans Next Experience

Fournissez un meilleur contexte et de meilleures informations sur le travail des utilisateurs en créant du contenu personnalisé pour les notifications intégrées au produit dans Next Experience.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des notifications avec un titre et un contenu de message personnalisés pour vos applications et cas d'utilisation. Next Experience Les notifications s'affichent sous forme de bannières toast et dans le menu Notifications.

Remarque :
Next Experience Les notifications ne sont pas prises en charge dans la version héritée Espace de travail d'agentde .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Application	Périmètre de l'application de la notification.
Actif	Option permettant d'activer la notification. La notification est active par défaut.
Quand envoyer	
Répétition	Action système qui déclenche la notification. Vous pouvez envoyer la notification après la modification d'un enregistrement ou après le déclenchement d'un événement.
Inséré	Option permettant d'envoyer la notification après l'insertion d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Enregistrer un changement** dans le champ **Déclencheur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Mis à jour	Option permettant d'envoyer la notification après la mise à jour d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Enregistrer un changement** dans le champ **Déclencheur** .
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, vous devez sélectionner l'événement *`incident.inactive`* . Par défaut, cet événement est journalisé dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un événement qui partage la même table que la notification. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclencheur** .
Table	Table sur laquelle recevoir des notifications.
Conditions	Filtrez pour spécifier les enregistrements de table pour lesquels les utilisateurs reçoivent des notifications. Par exemple, pour envoyer des notifications sur des incidents de priorité absolue, vous devez sélectionner **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définir les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Qui recevra	
Utilisateurs	Utilisateurs qui reçoivent la notification. **Remarque :** Les notifications dans les canaux de messagerie ne sont envoyées qu'aux utilisateurs disposant ServiceNow d'un compte (profils sys_user). Les consommateurs et les contacts clients sont considérés comme des invités et ne peuvent pas recevoir de notifications dans les canaux de messagerie.
Destinataires répertoriés dans les champs	Champs d'enregistrement qui incluent les utilisateurs qui reçoivent la notification. Par exemple, pour envoyer la notification au délégataire de l'enregistrement, sélectionnez **Affecté à**. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez une table.
Inclure la personne dont l'action a déclenché la notification	Option permettant d'inclure l'utilisateur qui a modifié l'enregistrement ou déclenché l'événement.
Destinataire(s) répertorié(s) dans l'événement parm1	Option permettant de sélectionner si Parm 1 contient une liste d'sys_ids séparés par des virgules. Pour plus d'informations, consultez Événements classiques .
Destinataire(s) répertorié(s) dans	Option permettant de sélectionner si Parm 2 contient une liste de sys_ids 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.

Champ	Description
l'événement parm2 (en savoir plus)	
Table contenant les destinataires de l'événement parm1	Table utilisée pour résoudre la sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 1.
Table contenant les destinataires de l'événement parm1	Table utilisée pour résoudre la sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 2.
Condition d'événement avancée	Option permettant de sélectionner lorsque les destinataires proviennent de plus de deux tables. Il s'agit de conditions dynamiques.

4. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez l'onglet **Contenu,** puis Nouveau **contenu du fournisseur**.
6. Sélectionnez **Next Experience** en tant que fournisseur de contenu.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de contenu Next Experience de notification

Champ	Description
Nom	Un nom interne pour le contenu de la notification.
Notification	Le déclencheur de notification qui envoie le contenu de la notification.
Actif	Option permettant d'envoyer ou non la notification lorsqu'elle est déclenchée.
Table	Table sur laquelle recevoir des notifications.
Routage	Itinéraire Next Experience
En-tête du message	Texte d'en-tête en haut du message. Dans la liste Sélectionner des variables, vous pouvez sélectionner des variables pour inclure l'en-tête de votre message.
Message	Texte secondaire du message qui suit l'en-tête. Dans la liste Sélectionner des variables, vous pouvez sélectionner des variables pour inclure le corps de votre message.

Example

L'exemple suivant montre les valeurs d'une notification avec un contenu personnalisé qui fait référence au nombre et à la brève description d'un incident.

Champ	Valeur
Nom	Contenu de mise à jour de l'enregistrement d'incident
Notification	Enregistrements 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.

Champ	Valeur
Actif	VRAI
En-tête du message	${number} modifié
Message	Brève description : ${short_description}

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Lorsqu'elle est déclenchée, les utilisateurs configurés pour recevoir les notifications voient les notifications avec du contenu personnalisé sous forme de bannières et dans le menu Notifications du Next Experience Navigation unifiée.

La table Boîte de réception de notification d'interface utilisateur [ui_notification_inbox] répertorie toutes les notifications envoyées et leurs destinataires.

Trouble?

Si les utilisateurs reçoivent des notifications en double, vérifiez que le déclencheur de notification n'a qu'un seul fournisseur de contenu. Si la notification dispose à la fois d'un fournisseur de contenu et d'un Next Experience fournisseur de contenu Workspace, supprimez le fournisseur de contenu Workspace du déclencheur de notification pour envoyer uniquement la Next Experience notification avec du contenu personnalisé.

Implémentation d'une action de notification avec un script

Utilisez le champ **Script** dans le formulaire Action de notification pour mettre à jour et implémenter une action de notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
   Une liste de notifications s'affiche.
2. Sélectionnez une notification existante.
3. Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe Actions de notification.
4. Ouvrez le formulaire Action de notification et choisissez parmi les options suivantes pour accéder au formulaire Action de notification :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 action de notification n'existe sous la liste connexe Actions de notification, procédez comme suit.
  a. Cliquez sur **Nouvelle action du fournisseur** sous la liste connexe Actions de notification.
  b. Sélectionnez le type d'action de notification que vous souhaitez créer à partir de l'assistant Action de notification.

  > **Remarque :**
  > Action pouvant contenir des scripts, Action de flux et Agent virtuel sont les seuls types d'actions de notification disponibles.

- S'il existe une action de notification, sélectionnez-en une dans la liste sous la liste connexe Actions de notification.

Le formulaire Action de notification s'affiche.

5. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.

Champs	Description
Nom	Nom de la notification exploitable.
Application	Champ d'application de l'enregistrement de notification exploitable.
Notification	Nom de la notification contenant l'enregistrement de notification exploitable.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement d'invite actionnable.
Script	Script pour implémenter la notification activable.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Sélectionner les options d'action de notification du fournisseur

Activez les définitions de notification du fournisseur pour accepter des actions telles que des actions pouvant contenir des scripts, des actions de flux et Virtual Agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
   Une liste de notifications s'affiche.
2. Sélectionnez une notification existante.
3. Faites défiler la page jusqu'aux listes connexes.
4. Sélectionnez la liste connexe Actions.
5. Cliquez sur **Nouvelle action du fournisseur**.
   L'assistant d'action de notification s'affiche.
6. Sélectionnez l'un des types d'actions de notification suivants que vous souhaitez créer à partir de l'assistant Action de notification.

Traduction automatique

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

- Action des scripts
- Action de flux
- Agent virtuel

Créer une action de notification pouvant contenir des scripts

Sélectionnez **Action pouvant contenir des scripts** dans l'assistant Action de notification pour créer une action de notification pouvant contenir des scripts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez sélectionner les options d'action de notification du fournisseur.

Procédure

1. Sélectionnez **Action pouvant contenir des scripts**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l'action de notification.
Application	Champ d'application de l'enregistrement de l'action de notification.
Notification	Nom de la notification contenant l'enregistrement d'action de notification.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de l'action de notification.
Script	Script pour implémenter l'action de notification.
Confirmation	Message de confirmation après la sélection d'une action dans une notification.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une action de notification de flux

Sélectionnez **Action de flux** dans l'assistant Action de notification pour créer une action de notification de flux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez **Action de flux**.
2. 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.

Champs	Description
Nom	Nom de l'action de notification.
Notification	Nom de la notification contenant l'enregistrement d'action de notification.
Async	Option permettant d'exécuter le flux ou l'action configuré de manière asynchrone.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de l'action de notification.
Choisir un flux ou une action	Option permettant de sélectionner Flux ou Action. Consultez Flow Designer pour plus d'informations. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner Flux ou Action, mais pas les deux.
Entrées	Script utilisé pour la création de l'action de notification de flux. **Remarque :** Le script renvoie le JSON des paires clé-valeur, qui est transmis comme entrée lors de l'exécution du flux ou de l'action configuré.
Confirmation	Message de confirmation après la sélection d'une action dans une notification.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des actions au contenu de la notification

Utilisez la liste connexe Lier les actions au contenu pour ajouter des actions au contenu de la notification, la sélection de la notification du fournisseur et l'ordre des actions d'un contenu actionnable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une notification, ou sélectionnez une notification existante.

   Remarque : Si la notification inclut une ou plusieurs actions, un message s'affiche pour vous rappeler de vous assurer que les actions sont associées au contenu.

3. Dans la section des listes connexes, sélectionnez la liste connexe Lier les actions au contenu.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un contenu actionnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du formulaire.

Formulaire Contenu actionnable

Champs	Description
Nom	Nom de l'ensemble d'actions.
Application	Champ d'application de la notification.
Notification	Nom de la notification.
Actions	Option permettant de sélectionner les actions. **Remarque :** Vous pouvez également définir l'ordre des actions d'un contenu actionnable.
Contenu	Option permettant de sélectionner le contenu à appliquer à l'action sélectionnée.
Actif	Option permettant d'activer l'ensemble d'actions.
Action(s) répertoriée(s) dans l'événement parm1	Option permettant de lier les actions à partir de l'événement parm1. Les actions doivent être sys_ids à partir de la table **sys_notification_action** .
Action(s) répertoriée(s) dans l'événement parm2	Option permettant de lier des actions à partir de l'événement parm2. Les actions doivent être sys_ids à partir de la table **sys_notification_action** .

6. Sélectionnez **Envoyer**.

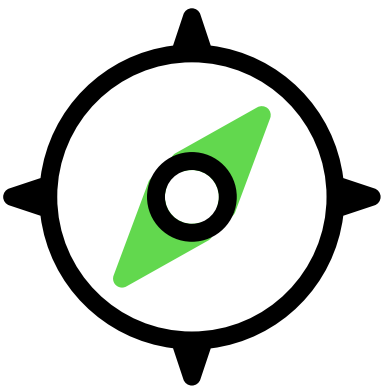
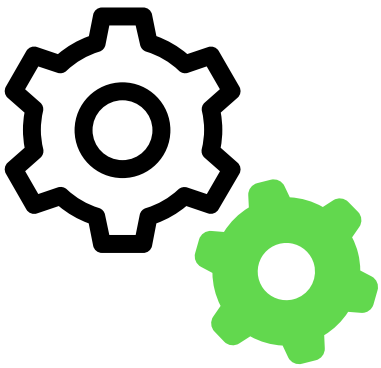
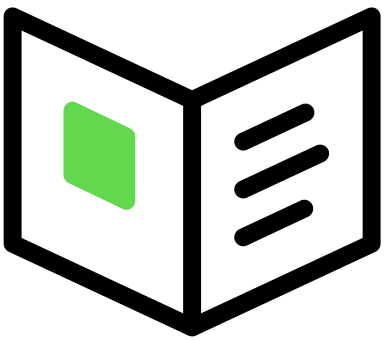
Client de messagerie

Envoyez un e-mail directement à partir de n'importe quel enregistrement, tel qu'un incident, une demande de changement ou un enregistrement de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Configurer	Composants installés
		
Explorer et apprendre à envoyer un e-mail directement à partir de n'importe quel enregistrement	Configurer et gérer le comportement de votre client de messagerie	Afficher les composants installés avec Client de messagerie

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Client de messagerie

Envoyez un e-mail directement à partir de n'importe quel enregistrement, tel qu'un incident, une demande de changement ou un enregistrement de problème.

Utiliser le client de messagerie

Vous pouvez utiliser Email Client à partir d'un formulaire ou de la vue d'enregistrement dans un espace de travail.

- Pour ouvrir Email Client à partir d'un formulaire, ouvrez un enregistrement et cliquez sur le menu Autres options ( ). Cliquez sur l'icône d'e-mail (icône).
- Pour ouvrir Email Client dans un espace de travail, ouvrez un enregistrement et cliquez sur l'icône de menu ( ). Cliquez sur **Composer un e-mail**.

L'Email Client ressemble à une interface de messagerie standard, qui contient une barre d'outils pour la mise en forme du texte et l'ajout de pièces jointes.

Le client de messagerie utilise le type de contenu partitionné/mixte et prend en charge le balisage HTML dans le corps du message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champ **Objet** du client de messagerie autorise un nombre de caractères supérieur au paramètre par défaut du champ **Objet** de la table E-mail [sys_email]. Si le texte d'objet du client est tronqué, augmentez la valeur **Longueur maximale** du champ **Objet** dans la table E-mail.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Email Client dans un espace de travail, consultez Communiquer par e-mail dans l'espace de travail .

Informations sur l'activation

Le client de messagerie est activé avec le module d'extension Client de messagerie (com.glide.email_client), qui est actif par défaut sur le Now Platform.

Email Client est activé par défaut dans la table d'incidents. Pour activer le client de messagerie pour une autre table, ajoutez l'attribut `email_client` de dictionnaire sur l'enregistrement de collection de la table. Pour plus d'informations, consultez Activer le client de messagerie pour une table.

Le client de messagerie est activé par défaut dans la table des changements.

Donnez aux utilisateurs l'accès au client de messagerie en leur affectant le rôle email_composer.

Plus de configuration

Vous pouvez configurer Client de messagerie en créant un enregistrement Configuration de Client de messagerie [sys_email_client_configuration]. Pour plus d'informations, consultez Configurations de client de messagerie.

Vous pouvez également créer des modèles de client de messagerie ou des messages rapides pour utiliser du contenu prédéfini dans les messages du client de messagerie. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un modèle de client de messagerie
- Composer des e-mails avec des messages rapides

Vous pouvez éventuellement donner aux utilisateurs la possibilité d'envoyer des messages du client de messagerie sous forme de messages texte SMS. Pour plus d'informations, consultez Activer la remise de SMS avec le client de messagerie.

Configurer Client de messagerie

Activez et configurez Client de messagerie.

Vue d'ensemble de la configuration

Activer le client de messagerie pour une table

Activez Email Client pour une table afin que les utilisateurs puissent envoyer des e-mails directement à partir de l'enregistrement de table.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le client de messagerie est activé par défaut sur la table Incident [incident]. Vous pouvez activer le client de messagerie pour une autre table en ajoutant l'attribut `email_client` de dictionnaire 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.

Remarque :
Cette option n'est pas héritée par les tables qui étendent la table actuelle. Par exemple, l'activation du client de messagerie dans la table Tâche ne l'active pas pour les tables Incident ou Problème.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement dans la table pour laquelle vous souhaitez activer le client de messagerie.
   Par exemple, pour activer le client de messagerie pour la table Problème [problem], accédez à **Problème** > **Ouvert**, puis ouvrez un enregistrement de problème.
2. Sur le formulaire, cliquez sur l'icône de menu (⋮), puis cliquez sur **Configurer** > **Dictionnaire**.
3. Dans la liste Entrées du dictionnaire, ouvrez le premier enregistrement.
   Le premier enregistrement a le type d'enregistrement **Collection** et n'a pas d'entrée pour **le nom de colonne**.
4. Sur le formulaire, dans la section Liens connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
5. Dans le champ **Attributs** , saisissez `email_client=true`.
   S'il existe d'autres valeurs dans le champ, séparez l'attribut par une virgule.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurations de client de messagerie

Utilisez les configurations de client de messagerie pour gérer le comportement de votre client de messagerie. Chaque configuration se compose de différents contrôles d'e-mail pour définir les destinataires d'e-mail et les adresses e-mail autorisés.

Dans les instances nouvelles et mises à niveau, le module de configuration d'Email Client est activé par défaut via le module d'extension Email Client (com.glide.email_client).

Remarque :
Si vous avez effectué une mise à niveau vers la Madrid version, une configuration de client de messagerie par défaut est créée automatiquement pendant la mise à niveau. Cette configuration d'e-mail par défaut est utilisée si vous ne définissez aucune autre configuration de client de messagerie. En outre, si vous avez précédemment défini certaines propriétés du client de messagerie pour contrôler la saisie semi-automatique des adresses e-mail, la désambiguïsation et l'affichage des adresses e-mail De et Répondre à, ces paramètres sont conservés dans la configuration par défaut du client de messagerie.

Fonctionnement des configurations de client de messagerie

Les configurations d'Email Client déterminent la façon dont votre client de messagerie se comporte, par exemple si l'adresse de l'expéditeur ou l'adresse de réponse doit être affichée. Une configuration s'applique à une table spécifique ServiceNow , ce qui vous permet de définir le comportement du client de messagerie pour un contexte, un objectif ou une application spécifique. Par exemple, si vous avez des utilisateurs de client de messagerie qui envoient des e-mails concernant les enregistrements de tickets du service client, vous pouvez créer une configuration qui applique des contrôles de client de messagerie spécifiques au service client. Vous pouvez également sélectionner les qualificateurs de destinataire d'Email Client pour contrôler les résultats de saisie semi-automatique des destinataires à partir d'une table sélectionnée, telle que la table Contact client.

Une configuration de client de messagerie se compose des composants suivants :

Qualificateurs des destinataires d'Email Client

Les qualificateurs de destinataires contrôlent les destinataires d'e-mail renvoyés dans les résultats de saisie semi-automatique pour les champs À, Cc et Cci du client de messagerie. 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.

fournir des qualificateurs supplémentaires affichés dans les résultats de saisie semi-automatique pour différencier les destinataires qui ont les mêmes noms et affiner les résultats.

Remarque :
Utilisez le champ **À est facultatif** dans le formulaire Configuration de Client de messagerie pour rendre le champ **À :** facultatif pour l'envoi d'un e-mail.

Client de messagerie Adresses d'expédition

Ce contrôle permet d'afficher les adresses de l'expéditeur et de l'adresse de réponse. Utilisez le modèle de client de messagerie pour créer un ensemble d'adresses d'expéditeur autorisées qui peuvent être utilisées lorsqu'un utilisateur envoie un e-mail avec le client de messagerie. Vous pouvez fournir une adresse De spécifique à utiliser dans le client de messagerie ou la masquer entièrement.

Gestion des pièces jointes d'Email Client

Par défaut, les pièces jointes envoyées à partir du client de messagerie sont jointes à l'enregistrement cible. Au lieu de cela, vous pouvez choisir de joindre des fichiers à l'enregistrement d'e-mail [sys_email] ou de définir des conditions qui définissent les pièces jointes du client de messagerie qui sont ajoutées à l'enregistrement cible. Pour afficher l'état de toutes les pièces jointes d'e-mail, accédez à la table Pièces jointes d'e-mail [sys_email_attachment].

Vous pouvez également utiliser un modèle de client de messagerie pour définir le contenu d'un message Client de messagerie et définir d'autres caractéristiques de message, telles qu'une configuration de l'expéditeur d'e-mail (De l'adresse).

Processus de configuration d'Email Client

Les utilisateurs dotés du rôle administrateur définissent et modifient les configurations du client de messagerie. Les utilisateurs disposant du rôle email_client_admin peuvent modifier les informations de configuration dans les tables sélectionnées.

1. **Créez les différents contrôles du client de messagerie qui peuvent être utilisés pour créer une configuration de client de messagerie.**
   - Définir les qualificateurs du destinataire d'Email Client
   - Définir Client de messagerie à partir des adresses
2. **Créer la configuration du client de messagerie.**

   Définissez une configuration de client de messagerie qui détermine le comportement de votre client de messagerie lorsque les utilisateurs créent un e-mail.

Définir les qualificateurs du destinataire d'Email Client

Créez une configuration qui contrôle la liste de saisie semi-automatique des destinataires affichée dans Client de messagerie.

Avant de commencer
Rôle requis : email_client_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez spécifier des qualificateurs de destinataires qui affichent des champs supplémentaires (à partir d'une table sélectionnée ServiceNow) dans la liste de saisie semi-automatique. Ces champs différencient les destinataires d'e-mail qui ont le même nom et prénom.

Utilisez les onglets suivants du formulaire Qualificateur du destinataire d'Email Client pour définir une configuration de 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.

- **Configuration d'affichage** : configurez le comportement de saisie semi-automatique des destinataires d'e-mail et sélectionnez éventuellement des champs supplémentaires pour différencier les destinataires qui ont le même nom. Les champs supplémentaires permettent de s'assurer que les utilisateurs sélectionnent le bon destinataire pour un e-mail.
- **Configuration** de la requête : spécifiez une condition ou un script qui interroge la table sélectionnée et filtre les résultats du destinataire renvoyés.

Vous pouvez définir différentes configurations de destinataires, qui peuvent être utilisées dans la configuration d'un client de messagerie.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Client de messagerie : qualificateur du destinataire** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs en haut du formulaire Qualificateur du destinataire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration du destinataire de Client de messagerie.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Table	Table ServiceNow dans laquelle rechercher les destinataires.
Description	Brève description de cette configuration de destinataire.

3. Renseignez les champs de l'onglet **Configuration d'affichage** pour contrôler l'affichage de saisie semi-automatique dans Client de messagerie.

Champ	Description
Adresses e-mail	Le champ de la table qui contient l'adresse e-mail du destinataire.
Nom d'affichage	Le champ de la table utilisé pour le nom du destinataire affiché.
Ordre	Ordre des résultats renvoyés par rapport aux autres qualificateurs de destinataires définis.
Champs d'affichage supplémentaires	Une liste de contenu permettant de choisir des champs supplémentaires dans la table à afficher dans la liste de saisie semi-automatique. Différencie les destinataires qui partagent le même nom.
Champs de recherche supplémentaires	Case à cocher permettant d'activer la recherche de champs supplémentaires. Développe les destinataires renvoyés dans la liste de saisie semi-automatique en interrogeant (recherche) les **champs d'affichage 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.

4. Renseignez les champs de l'onglet Configuration de la requête.

Champ	Description
Recherche de préfixe	Option permettant de trouver le destinataire souhaité à l'aide du préfixe. **Remarque :** La sélection de l'option **Recherche de préfixe** affiche le menu déroulant **Champ de nom de famille** avec des options permettant de filtrer le nom du destinataire.
Type	Sélectionnez la méthode de filtrage des destinataires renvoyés dans la liste de saisie semi-automatique : ○ Condition ○ Script
Conditions	Si vous avez sélectionné Condition pour le **type**, utilisez le créateur de condition pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour renvoyer les destinataires appropriés.

Script	Si vous avez sélectionné Script pour le **type**, entrez un script qui utilise ces variables pour renvoyer les destinataires appropriés :
	○ *recipientQuery* : GlideRecord pour la table interrogée.
	○ *targetRecord* : GlideRecord pour l'enregistrement cible à partir duquel le client de messagerie a été ouvert.
	
	Par exemple, cette recipientQuery est un GlideRecord qui représente la table Contact client. La variable targetRecord est un ticket du service client à partir duquel le client de messagerie a été ouvert. Cette requête limite les résultats de saisie semi-automatique du client de messagerie aux contacts qui appartiennent au même compte que le ticket Customer Service.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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**.
   La configuration du qualificateur de destinataire est ajoutée à la table Qualificateur de destinataire [sys_recipient_qualifier] et peut être utilisée dans la configuration d'un client de messagerie.

Définir Client de messagerie à partir des adresses

Définissez une adresse e-mail autorisée qui s'affiche dans l'Adresse de l'expéditeur d'un message envoyé à partir du client de messagerie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Client de messagerie : adresse initiale** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le **champ Nom d'affichage**, saisissez le nom à afficher dans le champ De du message du client de messagerie.
3. **Entrez une adresse e-mail** valide pour l'adresse de l'expéditeur dans le client de messagerie.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'Adresse de l'expéditeur est ajoutée à la table Adresse d'origine [sys_email_client_from_address] du client de messagerie.

Créer une configuration de client de messagerie

Définissez une configuration qui contrôle l'affichage et le comportement du client de messagerie en fonction d'une table sélectionnée ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : email_client_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration détermine les résultats de saisie semi-automatique des destinataires qui s'affichent, les adresses e-mail qui peuvent être saisies et un ensemble d'adresses d'expéditeur autorisées à utiliser lors de l'envoi d'un message avec le client.

Vous pouvez créer une configuration de client de messagerie par ServiceNow table.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Configuration de Client de messagerie** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration de client de messagerie.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Actif	Option qui indique que la configuration est active. La configuration est active par défaut.
Table	ServiceNow Table à laquelle cette configuration du client s'applique. Sélectionnez une table 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.

3. Dans la section Configuration du destinataire, sélectionnez **les qualificateurs de destinataires** à utiliser pour cette configuration client.

   a. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ).
   Par défaut, deux types de destinataires sont disponibles : les utilisateurs actifs avec des comptes de messagerie et les groupes actifs avec des comptes de messagerie.

   b. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez une configuration de destinataire dans la liste des configurations de destinataires disponibles.

   c. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) pour la verrouiller.

4. Dans la section Configuration d'affichage :

   a. Sélectionnez l'option **Afficher** l'expéditeur pour afficher l'adresse e-mail de l'expéditeur dans le client de messagerie ou décochez la case pour masquer l'adresse e-mail de l'expéditeur dans le client de messagerie.

   b. Sélectionnez l'option **Afficher le champ Répondre** pour afficher l'adresse de réponse dans le client de messagerie ou décochez la case pour masquer l'adresse de messagerie Répondre dans le client de messagerie.

5. Dans la section Gestion des pièces jointes, sélectionnez l'un des trois choix du champ **Action d'envoi de pièce jointe** .

6. Dans la section Configuration des filtres, sélectionnez **les filtres d'adresse e-mail** à appliquer au client de messagerie.

   a. Déverrouillez l'icône de verrouillage ( ).

   b. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez un ou plusieurs filtres d'adresse e-mail.

   c. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) pour verrouiller **les filtres d'adresse e-mail**.

   Chaque filtre que vous sélectionnez évalue une adresse e-mail donnée et détermine si l'adresse donnée peut être appliquée ou non à un e-mail sortant.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La configuration est ajoutée à la table Configuration de Client de messagerie [sys_email_client_configuration].

Activer la remise de SMS avec le client de messagerie

Offrez aux utilisateurs la possibilité d'envoyer un message client de messagerie sous forme de message texte SMS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la liste, recherchez et ouvrez l'enregistrement de la *`glide.email_client.show_sms_option`* propriété.

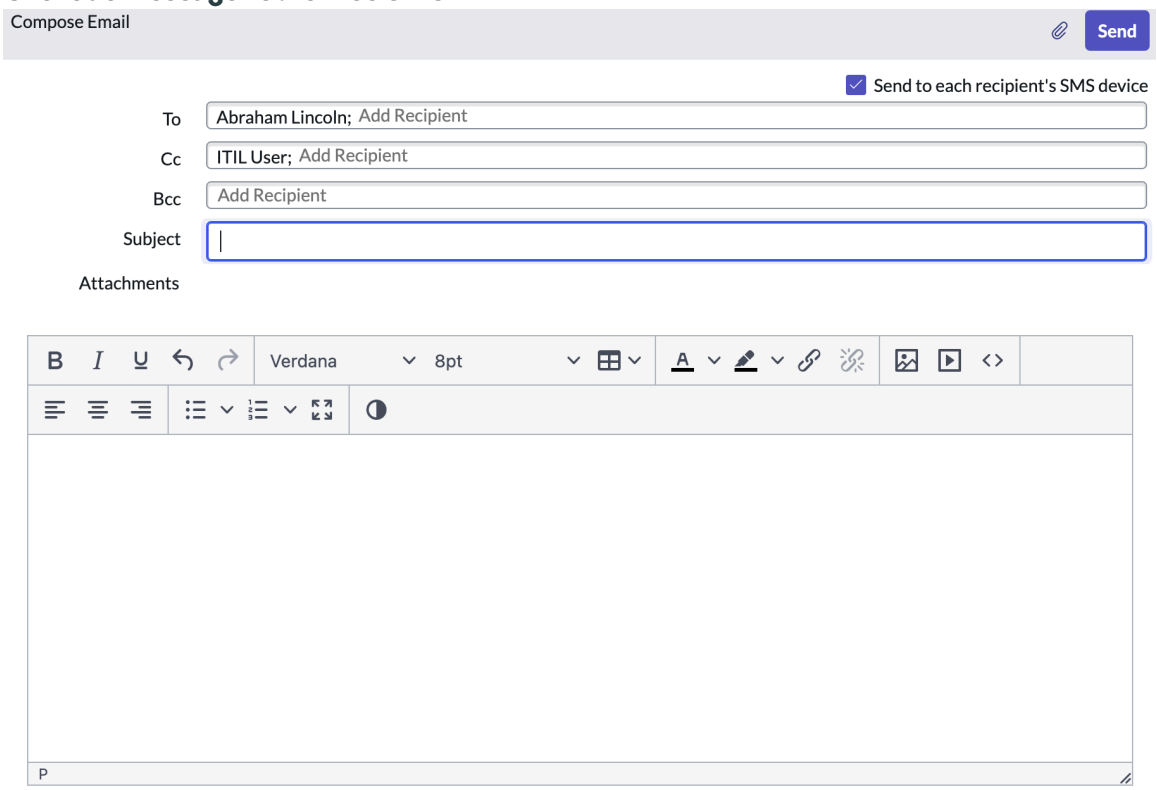
Traduction automatique

© 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.

3. Sur le formulaire, remplacez **la valeur** par **vrai**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Dans Client de messagerie, l'utilisateur peut choisir d'envoyer le message sous forme de SMS.

Client de messagerie : remise SMS



Si le destinataire ne possède pas d'appareil SMS enregistré, le client de messagerie envoie le message à l'appareil de messagerie principal.

Information associée

Ajouter une propriété système

Créer un modèle de client de messagerie

Créez un modèle différent pour chaque table qui utilise le client de messagerie afin de pré-remplir les données relatives aux destinataires et au contenu d'e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Email Client utilise ses propres modèles d'e-mail pour définir les valeurs par défaut des champs. Utilisez les sections suivantes du formulaire Modèle de client de messagerie pour créer un modèle 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.

- Contenu : le corps du message.
- Destinataires : adresses e-mail des utilisateurs qui reçoivent l'e-mail. Les adresses e-mail sont affichées dans les champs À, Cc et Cci du message.
- Configuration de l'expéditeur : méthode utilisée pour générer l'expéditeur de l'e-mail (Adresse e-mail d'envoi) du message.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de client de messagerie

Champ	Description
Nom	Nom du modèle unique.
Table	Table à laquelle le modèle s'applique. Activez le client de messagerie pour la même table.
Conditions	Conditions qui déterminent quand ce modèle client est utilisé. Utilisez le créateur de condition pour identifier l'enregistrement cible qui doit correspondre avant que ce modèle soit appliqué au client de messagerie.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Ordre d'exécution	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les conditions du modèle sont évaluées. Le modèle avec l'ordre d'exécution le plus bas est pris en compte.
Inclure la pièce jointe à partir de l'e-mail	Option permettant d'inclure les pièces jointes d'un e-mail aux modèles de réponse **replyall-received**, **reply-received**, **forward-sent**, **reply-sent**, **replyall-sent** et **forward-received** . **Remarque :** Cette option ne s'applique qu'aux e-mails de réponse dans un espace de travail configurable.

4. Dans l'onglet **Contenu** , renseignez les champs.

Onglet Contenu

Champ	Action
Objet	Saisissez une description de l'e-mail. **Remarque :** Le champ **Objet** du client de messagerie autorise un nombre de caractères supérieur au paramètre par défaut du champ **Objet** dans la table E-mail [sys_email]. Si le texte d'objet du client est tronqué, augmentez la valeur de **longueur maximale** du champ **Objet** dans la table E-mail.
Type de contenu	Sélectionnez le format du contenu du corps du message : **HTML** ou **texte brut**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Action
Corps HTML	Si vous avez sélectionné **HTML** pour le champ **Type de contenu** , saisissez le contenu du corps du message à l'aide de la barre d'outils de l'éditeur HTML pour mettre en forme le HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou saisissez manuellement les références des variables à l'aide de la syntaxe ${table_name.variable_name}. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable ${current_user}. **Remarque :** Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multilignes tels que ${description} et ${comments} dans le modèle du client de messagerie. Vous pouvez appeler un script d'e-mail en utilisant ${mail_script :nom du script} dans le champ **HTML du corps** .
Corps de texte	Si vous avez sélectionné du **texte brut** pour le champ **Type de contenu** , saisissez le texte ou le script d'e-mail que vous souhaitez voir apparaître dans le corps du message. Vous pouvez insérer un script d'e-mail dans le champ **Corps de texte** à l'aide de la syntaxe suivante : <mail_script> [code] </mail_script>

5. Dans l'onglet **Destinataires** , renseignez les champs.

Onglet Destinataires

Champ	Action
Pour	Saisissez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou uniquement des adresses e-mail. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **À** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules.
Cc	Saisissez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou uniquement des adresses e-mail. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **Cc** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que le champ **À** .
Cci	Saisissez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateur ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **Cci** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée 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.

Champ	Action
	Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que les champs **À** ou **Cc** .

6. Dans l'onglet **Configuration de l'expéditeur** , sélectionnez la méthode **Type de génération à partir de** pour déterminer comment l'expéditeur (Adresse de l'expéditeur) dans le message du client de messagerie est généré.
   Utilisez cette méthode uniquement si vous souhaitez une adresse De différente de celle définie dans votre compte de messagerie SMTP.
   - Aucun : l'adresse de l'expéditeur n'est pas générée dans le message du client de messagerie.
   - Compte de messagerie SMTP : utilisez l'adresse d'expédition du compte de messagerie SMTP de l'instance en tant qu'expéditeur.
   - Sélectionner dans la liste : choisissez parmi une liste d'adresses d'arrivée autorisées définie dans la table Client de messagerie à partir de l'adresse [sys_email_client_from_address].
   - Script : exécutez une requête GlideRecord sur le client de messagerie depuis la table Adresse [sys_email_client_from_address].

     Par exemple, le script suivant définit l'adresse de l'appelant en fonction de l'emplacement de l'appelant de l'incident :

     ```
     (function (fromAddressQuery, targetRecord) {
        // targetRecord is incident for this template
        var location = targetRecord.caller_id.country;

        if (location == 'us')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
        else if (location == 'japan')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
        else if (location == 'uk')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

     })(fromAddressQuery, targetRecord);
     ```

   - Texte : saisissez l'adresse e-mail De l'adresse à utiliser dans le client.

   Remarque :

   L'adresse e-mail de l'expéditeur n'apparaît pas dans le client de messagerie, sauf si vous configurez un client de messagerie pour afficher l'adresse de l'expéditeur. Pour plus d'informations sur la gestion du comportement d'un client de messagerie, reportez-vous à la section Configurations de client de messagerie.

   Si le domaine de l'adresse d'origine n'est pas le domaine du serveur de compte de messagerie SMTP, le propriétaire du domaine d'origine doit configurer l'enregistrement SPF pour le domaine. Le propriétaire modifie les paramètres de domaine pour permettre à l'instance d'envoyer un e-mail comme s'il provenait de ce domaine. Pour plus d'informations sur l'utilisation des enregistrements SPF, consultez ServiceNow KB0535456 .

7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le modèle est ajouté à la table Modèles de client de messagerie [sys_email_client_template].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Script includes

Appliquer un modèle de client de messagerie

Après avoir créé un modèle de client de messagerie, vous pouvez l'appliquer à un e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les étapes suivantes ne sont implémentées qu'après la création d'un modèle de client de messagerie

Procédure

1. Cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...) en haut du modèle pour appliquer le modèle à un e-mail.
2. Sélectionnez **E-mail**.
3. Remplissez les champs pour composer un e-mail.
   Voir Créer un modèle de client de messagerie pour plus de détails sur le champ.

Remarque :
Le corps de l'e-mail est rempli avec les détails de l'enregistrement d'incident. Si vous modifiez un ou plusieurs champs dans l'enregistrement d'incident et qu'ils ne sont pas enregistrés, les modifications non enregistrées apparaissent toujours dans le corps de l'e-mail.

Remarque :
2 000 caractères est la limite totale pour tous les changements dans l'enregistrement d'incident. Si certaines de vos modifications ne sont pas reflétées et sont tronquées dans le corps de l'e-mail, cela est dû au fait que la limite totale des modifications est supérieure à 2 000 caractères.

Créer un modèle de réponse Client de messagerie

Vous pouvez maintenant créer des modèles de réponse Email Client personnalisés qui prennent en charge les conditions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le modèle de client de messagerie est appliqué automatiquement dans Client de messagerie en fonction de la table, des conditions et de l'ordre d'exécution spécifiés.

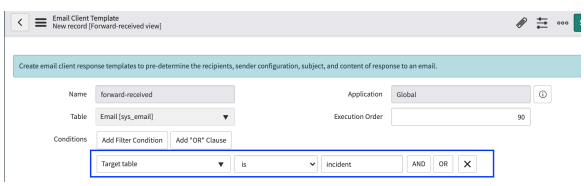
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
   Les options suivantes **s'affichent pour les options Modèle de réponse : Reçue** et **Modèle de réponse : Envoyée** .
2. Cliquez sur l'une des options disponibles pour créer un modèle pour l'option sélectionnée.
3. Renseignez les champs en haut du formulaire Modèle de client de messagerie.

Champ	Description
Nom	Nom de modèle renseigné automatiquement en fonction de l'option de modèle 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.

Champ	Description
	Remarque : Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Table	Nom de table renseigné automatiquement. **Remarque :** Il s'agit d'un champ en lecture seule, car pour les modèles de réponse, le nom de table est toujours sys_email.
Conditions	Conditions qui déterminent quand ce modèle de réponse client est utilisé. Utilisez le créateur de condition pour identifier l'enregistrement cible qui doit correspondre avant l'application de ce modèle. **Remarque :** Si les conditions ne sont pas true, le client de messagerie obtient le modèle par défaut. Sélectionnez le nom de la table cible dans les conditions auxquelles le modèle s'applique. Activez le modèle de réponse pour la même table. 
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Ordre d'exécution	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les conditions de modèle sont évaluées.

4. Remplissez les champs de l'onglet **Contenu** .

Champ	Description
Objet	Saisissez une description de l'e-mail. **Remarque :** Le champ **Objet** du client de messagerie autorise un nombre de caractères supérieur au paramètre par défaut du champ **Objet** de la table E-mail [sys_email]. Si le texte d'objet du client est tronqué, augmentez la valeur **Longueur maximale** du champ **Objet** dans la table E-mail.
Type de contenu	Sélectionnez le format du contenu du corps du message : HTML ou texte brut.
Corps HTML	Si vous avez sélectionné HTML comme **type de contenu**, saisissez le contenu du corps du message à l'aide de la barre d'outils de l'éditeur HTML pour mettre en forme le HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou saisissez manuellement les références des variables à l'aide de la syntaxe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_name.variable_name}. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable ${current_user}. **Remarque :** Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multilignes tels que ${description} et ${comments} dans le modèle du client de messagerie. Vous pouvez appeler un script d'e-mail en utilisant ${mail_script :nom du script} dans le champ **HTML du corps** .
Corps de texte	Si vous avez sélectionné du texte brut pour le **type Contenu**, saisissez le texte ou le script d'e-mail que vous souhaitez voir apparaître dans le corps du message. Vous pouvez insérer un script d'e-mail dans le champ **Corps de texte** à l'aide de la syntaxe suivante : <mail_script> [code] </mail_script>

5. Renseignez les champs de l'onglet **Destinataires** .

Champ	Description
Pour	Saisissez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateur ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **À** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules.
Cc	Saisissez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateur ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **Cc** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que le champ **À** .
Cci	Saisissez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateur ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **Cci** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que les champs **À** ou **Cc** .

6. Dans l'onglet **Configuration de l'expéditeur** , sélectionnez le **type de génération de l'expéditeur** pour déterminer comment l'expéditeur (Adresse de l'expéditeur) dans le message du client de messagerie est généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ce champ uniquement si vous souhaitez une adresse de l'expéditeur différente de celle définie dans votre compte de messagerie SMTP.

- Aucun : l'adresse de l'expéditeur n'est pas générée dans le message du client de messagerie.
- Compte de messagerie SMTP : utilisez l'adresse d'expédition du compte de messagerie SMTP de l'instance en tant qu'expéditeur.
- Sélectionner dans la liste : choisissez parmi une liste d'adresses d'arrivée autorisées définie dans la table Client de messagerie à partir de l'adresse [sys_email_client_from_address].
- Script : exécutez une requête GlideRecord sur le client de messagerie depuis la table Adresse [sys_email_client_from_address].

  Par exemple, le script suivant définit l'adresse de l'appelant en fonction de l'emplacement de l'appelant de l'incident :

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Texte : saisissez l'adresse e-mail De l'adresse à utiliser dans le client.

Remarque :
L'adresse e-mail de l'expéditeur n'apparaît pas dans le client de messagerie, sauf si vous configurez le client de messagerie pour afficher l'adresse de l'expéditeur. Pour plus d'informations sur la gestion du comportement d'un client de messagerie, reportez-vous à la section Configurations de client de messagerie.

Si le domaine de l'adresse d'origine n'est pas le domaine du serveur de compte de messagerie SMTP, le propriétaire du domaine d'origine doit configurer l'enregistrement SPF pour le domaine. Le propriétaire modifie les paramètres du domaine pour permettre à l'instance d'envoyer des e-mails comme s'ils provenaient de ce domaine. Pour plus de détails sur l'utilisation des enregistrements SPF, consultez ServiceNow KB0535456 .

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Composer des e-mails avec des messages rapides

Insérez du contenu prédéfini dans le corps du message des e-mails que vous envoyez à partir de Client de messagerie.

Utilisation des messages rapides

Dans Email Client, vous pouvez sélectionner un message rapide pour remplir le corps de l'e-mail avec le contenu spécifié dans le message rapide. Après avoir défini un ou plusieurs messages rapides, le sélecteur de message rapide apparaît dans le client de messagerie afin que vous puissiez créer un e-mail avec plusieurs messages rapides.

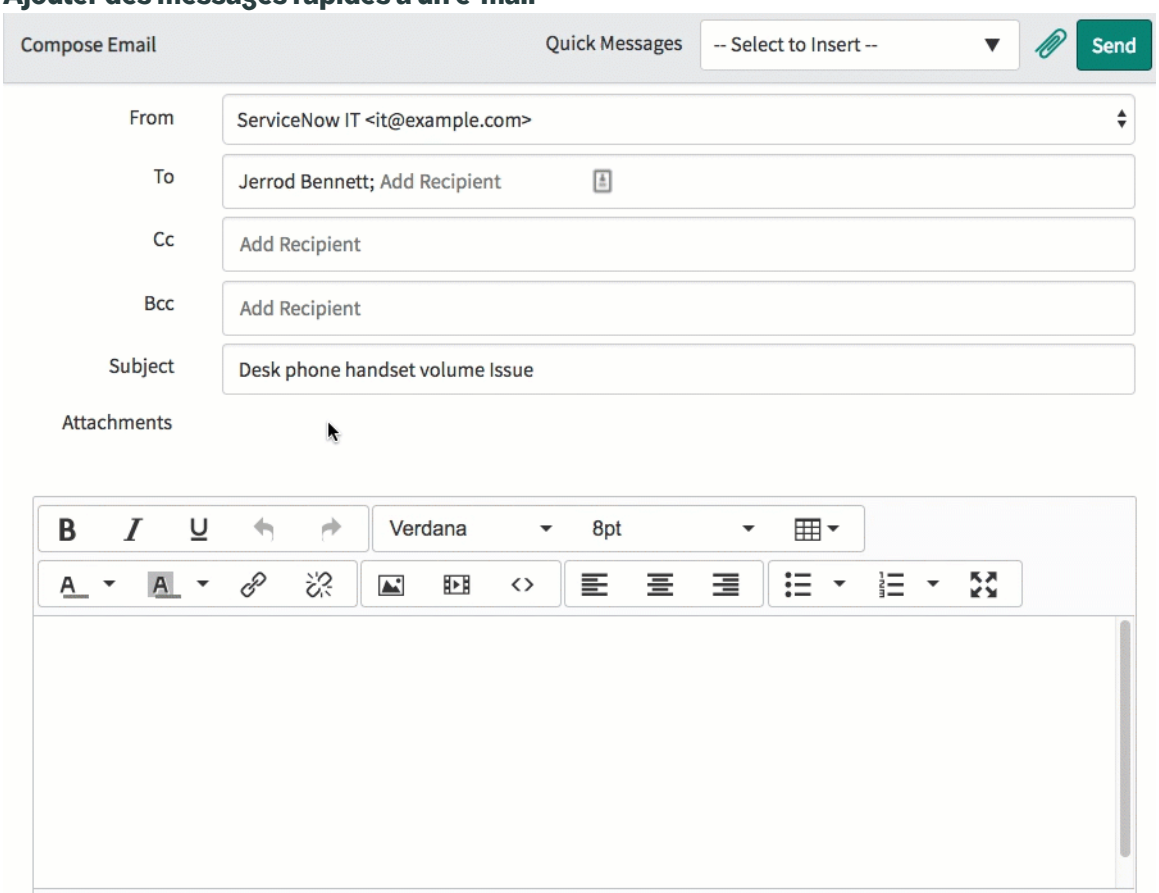
Traduction automatique

© 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.

Par défaut, le contenu du message rapide est inséré à l'emplacement du curseur. Il ne remplace pas le contenu que vous avez créé avant de sélectionner le message rapide. Pour remplacer le contenu du message par un message rapide, mettez en surbrillance le texte à remplacer, puis sélectionnez un message rapide.

Remarque :
Pour que le contenu d'un message rapide remplace tout le contenu existant dans un brouillon d'e-mail, définissez la `glide.email_client.quick_message.insert` propriété sur **false**.

Ajouter des messages rapides à un e-mail



Création de contenu de message rapide

Définissez des messages rapides en créant des enregistrements dans la table Messages prédéfinis de Client de messagerie [sys_email_canned_message].

Lorsque vous définissez un message rapide, vous pouvez ajouter l'un des types de contenu suivants dans le corps du message :

- Icônes
- Logos
- Images
- HTML texte enrichi
- Hyperliens
- Variables
- Toute autre construction HTML

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajoutez des pièces jointes au message rapide, elles ne sont pas envoyées dans le cadre de la distribution d'e-mails.

Affectez le rôle de email_client_quick_message_author aux directeurs commerciaux afin qu'ils puissent créer des messages rapides pour les utilisateurs de leur groupe et d'autres groupes.

Définition des conditions de message rapide

Lorsque vous définissez un message rapide, vous pouvez limiter sa disponibilité en fonction des éléments suivants :

- Utilisateur qui lance le client de messagerie
- Le groupe de l'utilisateur qui lance le client de messagerie
- Table de l'enregistrement à partir de laquelle vous lancez le client de messagerie
- Enregistrement cible à partir duquel vous lancez le client de messagerie

Par exemple, si vous désignez Beth Anglin comme utilisateur d'un certain message rapide, le message rapide est disponible dans le client de messagerie uniquement pour Beth Anglin.

Si vous associez un message rapide à la table Incident [incident], le message rapide n'est disponible dans Email Client qu'après le lancement à partir d'un enregistrement d'incident. Si vous spécifiez un enregistrement cible à partir de la table Incident pour le message rapide, le message rapide devient disponible dans le client de messagerie uniquement pour les enregistrements d'incidents correspondants.

Définir un message rapide

Créez du contenu prédéfini à ajouter dans Client de messagerie afin que les utilisateurs puissent écrire des e-mails de façon cohérente et efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_quick_message_author ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Messages rapides**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Titre	Nom qui apparaît dans le sélecteur de message rapide.
Actif	Option d'activation du message rapide. Lorsque cette option est sélectionnée, le message rapide est disponible dans le sélecteur de message rapide.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Utilisateur	Utilisateur ayant accès à ce message rapide. La sélection d'un utilisateur restreint l'accès à cet utilisateur uniquement. Laissez le champ vide pour n'avoir aucune restriction basée sur l'utilisateur.
Groupe	Groupe dont les membres ont accès à ce message rapide. La sélection d'un groupe restreint l'accès aux membres de ce groupe uniquement. Laissez le champ vide pour n'avoir aucune restriction basée sur le 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.

Champ	Description
Table	Table à laquelle le message rapide s'applique. Pour rendre le message rapide disponible pour toutes les tables, laissez vide.
Conditions	Enregistrement cible qui doit correspondre aux conditions avant que le message rapide n'apparaisse pour sélection dans le client de messagerie.
Corps	Contenu à insérer dans le champ **Texte du message** dans Client de messagerie. Par défaut, le champ prend en charge le format HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou saisissez manuellement les références des variables à l'aide de la syntaxe ${table_name.variable_name}. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable ${current_user}. Vous pouvez utiliser ces valeurs pour inclure une signature prédéfinie dans les réponses par e-mail des agents aux clients. **Remarque :** Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multilignes tels que ${description} et ${comments} dans le modèle du client de messagerie.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Composants installés avec Client de messagerie

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation des modules d'extension Email Client (com.glide.email_client) et Email Client Template (com.glide.email_client_template), notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les tables.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

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.

Tables installées

Table	Description
Configuration de Client de messagerie [sys_email_client_configuration]	Contrôles pour le client de messagerie. Il n'existe qu'un seul enregistrement de configuration de Client de messagerie pour chaque table qui utilise Client de messagerie.
Client de messagerie : adresse initiale [sys_email_client_from_address]	Adresses e-mail que les utilisateurs peuvent sélectionner comme adresse de l'expéditeur d'un message du client de messagerie.
Qualificateur du destinataire [sys_recipient_qualifier]	Adresses e-mail auxquelles les utilisateurs peuvent envoyer des messages du client de messagerie.
Modèle de client de messagerie [sys_email_client_template]	Modèles qui sont appliqués automatiquement aux messages du client de messagerie qualifié.

Traduction automatique

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

Administrateur du client de messagerie [email_client_admin]

Configure le client de messagerie pour qu'il réponde aux besoins de votre organisation et peut lire ou écrire des modèles de client de messagerie.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- email_client_quick_message_author
- email_client_template_write

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.

Compositeur d'e-mail [email_composer]

Crée les messages du client de messagerie et peut lire les modèles du client de messagerie.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : email_client_template_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Rôle de lecture seule pour les modèles de clients de messagerie [email_client_template_read]

Lit les modèles des clients de messagerie.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de lecture/écriture pour les modèles de clients de messagerie [email_client_template_write]

Lit et écrit les modèles des clients de messagerie.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : email_client_template_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Auteur du message rapide [email_client_quick_message_author]

Crée des messages rapides pour les utilisateurs de leur groupe.

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.

E-mail entrant

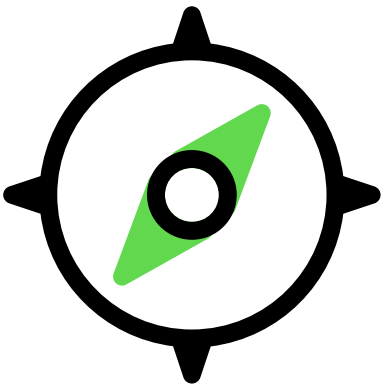
Gagnez du temps et évitez de répondre manuellement aux e-mails lorsque vous configurez votre instance pour envoyer des réponses, créer des incidents ou mettre à jour automatiquement les enregistrements en réponse aux e-mails entrants.

Traduction automatique

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

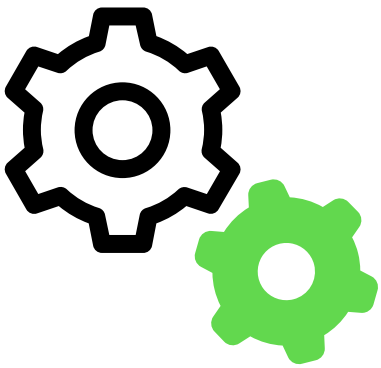
Premiers pas

Explorer



Explorer les réponses automatisées du système aux e-mails entrants

Configurer



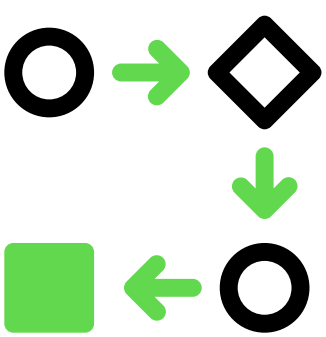
Configurer un ordre de traitement pour les actions sur e-mail entrant

Actions



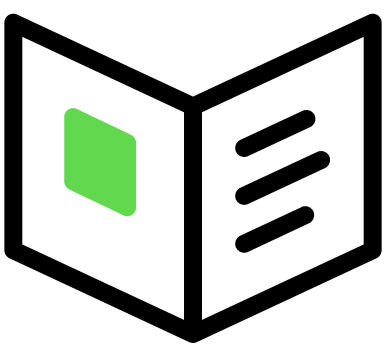
Exécutez des actions entrantes en comparant le type d'e-mail entrant et les conditions d'action entrantes

Utiliser



Traiter les actions sur e-mail entrant

Références et exemples



Voir des exemples d'actions sur e-mails entrants, d'intégration d'événements entrants et de détails sur les objets d'e-mail, la correspondance d'e-mails, l'emprunt d'identité d'un utilisateur et la redirection d'e-mails

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté 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.

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Automatisation des réponses système aux e-mails entrants

Gagnez du temps et évitez de répondre manuellement aux e-mails lorsque vous configurez votre instance pour envoyer des réponses, créer des incidents ou mettre à jour automatiquement les enregistrements en réponse aux e-mails entrants.

Vous pouvez définir les réponses système aux e-mails entrants de deux façons :

- Créer un flux d'e-mails entrants dans Concepteur de flux
- Scripter une action sur e-mail entrant

Déclencheur d'e-mail entrant dans Concepteur de flux

Avec le déclencheur d'e-mail entrant dans Concepteur de flux, vous pouvez créer des flux qui définissent les processus automatisés que votre instance prend lorsqu'elle reçoit un e-mail.

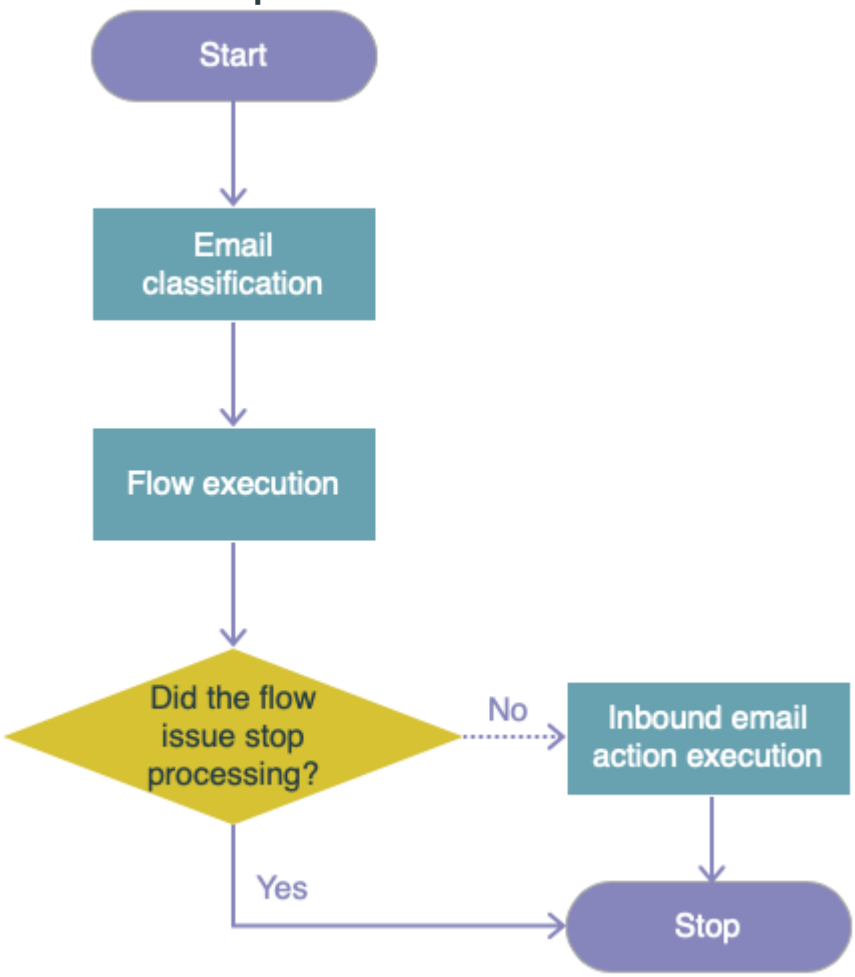
Les flux d'e-mails entrants sont prioritaires sur les actions sur les e-mails entrants. Si vous créez des flux avec des déclencheurs d'e-mails entrants, les e-mails sont d'abord traités par les déclencheurs d'e-mails entrants avant d'être traités par les actions sur e-mail entrant.

Le diagramme suivant montre l'ordre de traitement des e-mails entrants. Lorsqu'un e-mail est envoyé à votre instance, le système classe d'abord l'e-mail en tant que nouvel e-mail de réponse, de transfert ou de transfert. Ensuite, le système exécute l'e-mail entrant via un flux d'e-mails entrants. Si le traitement des problèmes de flux est interrompu, le traitement de l'e-mail est terminé. Si le flux n'émet pas l'arrêt du traitement, le système tente de faire correspondre l'e-mail à un autre flux d'e-mails entrants. Si, à un moment donné, l'e-mail ne correspond pas à un flux d'e-mails entrants, le système associe l'e-mail à une action d'e-mail entrant 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.

Ordre de traitement pour les e-mails entrants



Les avantages de l'automatisation des réponses système aux e-mails entrants sont les Concepteur de flux suivants :

- Fournit une interface simple et accessible qui utilise le langage naturel.
- Consolide les informations de configuration et d'exécution dans un environnement unique afin que les propriétaires et les développeurs de processus puissent créer, exploiter et résoudre les problèmes de flux à partir d'une interface unique.
- Réduit les coûts de mise à niveau, la logique sécurisée Now Platform par la mise à niveau remplaçant le script personnalisé complexe.
- Réduit les coûts de développement en fournissant une bibliothèque d'actions réutilisables.

Pour plus d'informations sur la création de flux d'e-mails entrants dans Concepteur de flux, consultez Flow Designer trigger types ou suivez les étapes décrites dans Create a flow with an inbound email trigger . Pour afficher ou gérer vos flux d'e-mails entrants, accédez à **Concepteur de flux** > **Flux d'e-mails entrants**.

Actions sur e-mail entrant

Définissez une action et un traitement d'e-mail entrant pour scripter la façon dont le système répond à un e-mail entrant.

Actions sur e-mail entrant

Définissez une action sur e-mail entrant pour scripter la façon dont le système répond à un e-mail entrant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 flux d'e-mails entrants sont prioritaires sur les actions sur les e-mails entrants. Si vous créez des flux avec des déclencheurs d'e-mails entrants, les e-mails sont d'abord traités par les déclencheurs d'e-mails entrants avant d'être traités par les actions sur e-mail entrant.

Les actions sur e-mail entrant sont similaires aux règles métier : elles utilisent toutes deux des conditions et des scripts qui agissent sur une table cible. Une action sur e-mail entrant recherche dans l'e-mail un filigrane qui l'associe à une tâche et vérifie d'autres conditions. Si les conditions sont remplies, le système effectue l'action sur e-mail entrant que vous configurez. Le système peut effectuer deux types d'actions :

- Action d'enregistrement : définition d'une valeur pour un champ dans la table cible.
- Réponse par e-mail : renvoi d'un e-mail à la source qui a déclenché l'action.

Par défaut, si un e-mail n'a pas de filigrane identifiable, une action sur e-mail entrant tente de créer un incident à partir du message. Si l'e-mail comporte un filigrane d'un incident existant, une action sur e-mail entrant met à jour l'incident existant en fonction du script de l'action.

Regardez cette vidéo de six minutes pour découvrir les actions pouvant être effectuées par l'instance en réponse aux messages des utilisateurs. Elle explique également comment créer ou modifier les notifications par e-mail envoyées aux utilisateurs. Configuration des actions sur e-mail entrant et des notifications par e-mail

Types de réception d'e-mails entrants

Le système classe tous les e-mails entrants dans l'un des trois types suivants : transférer, répondre ou nouveau.

Classifications des actions entrantes

Ordre	Type	Critère
1	Transférer	Le système classe un e-mail comme un transfert uniquement lorsqu'il répond à tous les critères suivants : • La *ligne d'objet* contient un préfixe de transfert reconnu, tel que **FW :**. • Le *corps de l'e-mail* contient une chaîne de transfert reconnue, telle que **De :**. Le système classifie tout e-mail qui répond à ces critères comme un transfert, même s'il contient un filigrane ou un numéro d'enregistrement qui le classifie autrement comme une réponse.
2	Répondre	Le système classe un e-mail comme une réponse lorsqu'il ne parvient pas à le faire correspondre au type de réception directe et qu'il répond à l'un des critères suivants :

Traduction automatique

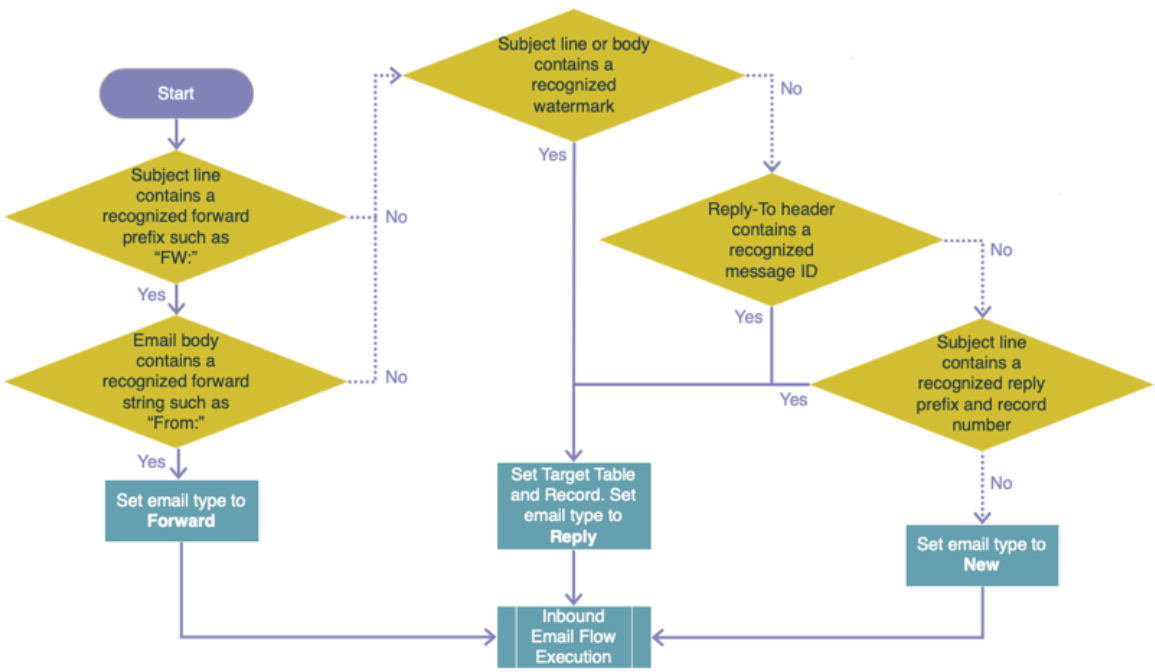
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Classifications des actions entrantes (suite)

Ordre	Type	Critère
		• La ligne d'objet ou le corps de l'e-mail contient un *filigrane* reconnu, tel que **Ref :MSG0000008**. • Il n'y a pas de filigrane et *l'en-tête Répondre à* contient un ID de message reconnu d'un e-mail avec un enregistrement cible. • Il n'y a pas de filigrane et la ligne d'objet contient un préfixe de réponse reconnu tel que **RE :** et un numéro d'enregistrement reconnu tel que **INC0005574**
3	Nouveau	Le système classe un e-mail comme nouveau lorsqu'il ne parvient pas à le mettre en correspondance avec les types de transfert et de réception de réponse.

Remarque :
À partir de Paris la version et au-delà, si le corps d'un e-mail comporte plusieurs filigranes, le dernier filigrane du corps de l'e-mail est pris en compte.

Déterminer le type d'e-mail entrant



Pièces jointes

Si un e-mail entrant contient une ou plusieurs pièces jointes d'e-mail, l'action sur e-mail entrant ajoute les pièces jointes au premier enregistrement que l'action 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.

Codage des caractères

- Si le codage des e-mails est ASCII-7 ou UTF-8, les actions sur e-mails entrants conservent le codage des caractères dans tous les enregistrements de tâches associés qu'elles produisent.
- Si le codage des e-mails est ISO-8859-1, l'action sur e-mail entrant tente de convertir l'e-mail vers Windows 1252.
- Inbound Email Actions convertit tous les autres codages (par exemple, Mac OS Roman) en texte brut, lisible ou non.

Consultez la Journal des e-mails système et boîtes aux lettres section pour obtenir des exemples de ce que vous pouvez voir si une action de notification ou d'e-mail entrant n'est pas traitée.

Remarque :
L'état de tous les e-mails entrants qui ont été exécutés sur Inbound Email Actions, même s'il n'y a aucune action correspondante, passe à **Traité.**

Séparation de domaine

Le système ignore le domaine dans lequel se trouve l'enregistrement de l'action sur e-mail entrant lorsqu'il crée un enregistrement basé sur l'action sur e-mail entrant. Conservez les actions entrantes dans le domaine global. Par exemple, si votre action sur e-mail entrant crée un incident, le système crée l'incident dans le même domaine que l'utilisateur dans le champ **Appelant** . Si cet utilisateur n'est pas dans la table Utilisateur [sys_user], l'incident se trouve dans le domaine global.

Information associée

Variables de notification

Filigranes sur les e-mails de notification

Traitement de l'action sur e-mail entrant

Le système détermine les actions entrantes à exécuter en comparant le type d'e-mail entrant et les conditions d'action entrante à l'e-mail entrant. Certaines propriétés permettent de définir les préfixes de réponse et de transfert dans les lignes d'objet des e-mails que votre instance reconnaît lors du traitement des e-mails entrants.

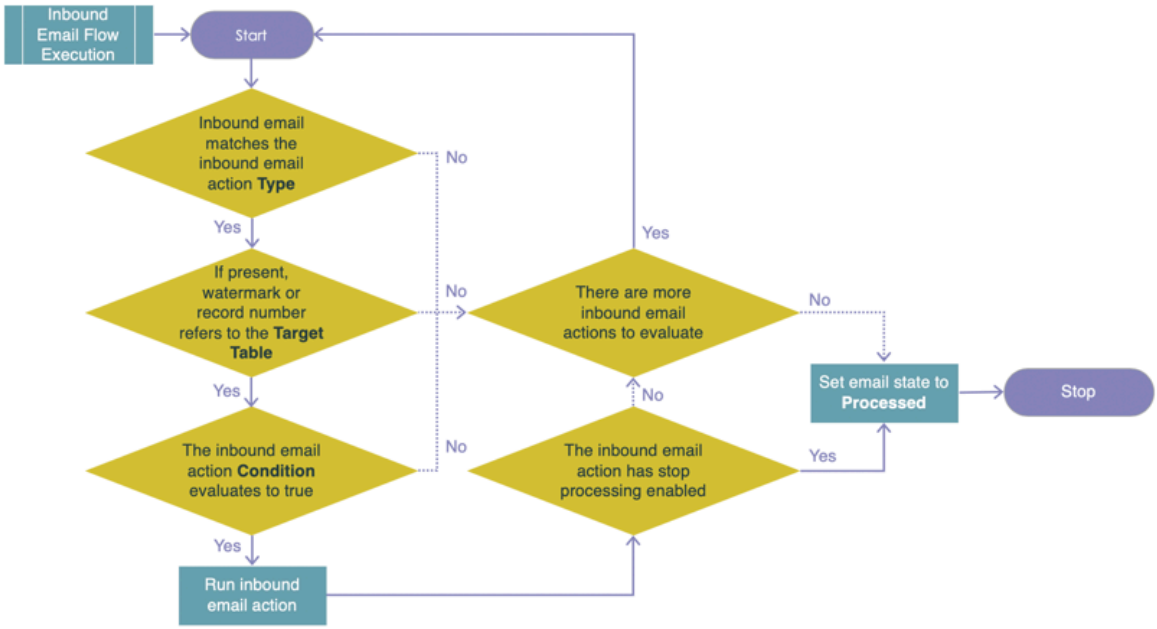
Remarque :
Les flux d'e-mails entrants sont prioritaires sur les actions sur les e-mails entrants. Si vous créez des flux avec des déclencheurs d'e-mails entrants, les e-mails sont d'abord traités par les déclencheurs d'e-mails entrants avant d'être traités par les actions sur e-mail entrant.

Le système suit ce flux de traitement pour déterminer s'il convient d'exécuter une action entrante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du traitement de l'action entrante



Le système exécute une action entrante uniquement dans les cas suivants :

- Le type d'e-mail entrant correspond au **type** d'action entrante.
- S'il est présent, le filigrane ou le numéro d'enregistrement fait référence à un enregistrement de la **table cible**.
- Les **conditions** d'action entrante sont évaluées comme vraies.

Si l'un de ces critères n'est pas rempli, le système ignore l'action entrante actuelle et évalue la prochaine action entrante active. Le système traite les actions entrantes de la valeur de **commande** la plus basse à la valeur de commande la plus élevée. Si l'option Arrêter le **traitement** est activée pour l'action entrante, le système met à jour **l'état** de l'enregistrement d'e-mail sur Traité après l'exécution du **script** d'action entrante.

La vidéo suivante illustre comment une condition d'action entrante empêche la création d'un incident.

Dépannage lorsque l'e-mail entrant n'est pas traité

Préfixes reconnus dans les lignes d'objet des e-mails

Préfixes de réponse aux e-mails

Lorsqu'aucun filigrane n'est présent ou que l'en-tête d'e-mail En réponse à est présent, l'instance reconnaît l'e-mail contenant un préfixe de la `glide.email.reply_subject_prefix` propriété comme étant un e-mail de réponse. Vous pouvez utiliser cette propriété pour définir des préfixes de réponse non standard dans votre système de messagerie.

Propriété	Description
glide.email.reply_subject_prefix	Spécifie la liste de préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient une réponse par e-mail. • Type : chaîne • Valeur par défaut : re :,aw :,r :,Accepted :,Tentative :,Declined :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : La casse du préfixe de réponse dans l'e-mail, par exemple RE :, doit correspondre exactement à la casse des préfixes définis dans cette propriété. Si, par exemple, un e-mail contient le préfixe Re : et que seul RE : est défini dans la propriété, l'e-mail ne sera pas reconnu comme une réponse. Par conséquent, il est recommandé de définir plusieurs versions du préfixe, y compris des versions à casse mixte, telles que RE :, Re :, etc.

Préfixes de transfert d'e-mail

Les e-mails contenant certains préfixes déclenchent le type d'action d'e-mail entrant. L'instance reconnaît tout e-mail dont la ligne d'objet contient un préfixe issu de la `glide.email.forward_subject_prefix` propriété comme étant un e-mail transféré. Les e-mails avec ces préfixes déclenchent des actions sur e-mail entrant de type transfert. Utilisez cette propriété pour définir des préfixes de transfert non standard dans votre système de messagerie ou pour que les transferts d'e-mails se comportent comme des réponses. Si la valeur de la propriété système est vide, le système utilise à nouveau les valeurs **fw :** et **fwd :**.

Propriété	Description
`glide.email.forward_subject_prefix`	Spécifie la liste de préfixes (séparés par des virgules) dans la ligne d'objet qui identifient un e-mail transféré. • Type : chaîne • Valeur par défaut : fw :,fwd : • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties] **Remarque :** Les préfixes ne sont pas sensibles à la casse.

Transferts d'e-mails sous forme de réponses

Des propriétés sont disponibles pour forcer les actions entrantes à traiter le courrier transféré comme un courrier répondu. Ces propriétés contrôlent le préfixe d'objet utilisé par les actions entrantes.

Propriété	Valeur requise
`glide.email.reply_subject_prefix`	re :,Re :,RE :,aw :,r :,fw :,fwd :,Fwd :,FWD :
`glide.email.forward_subject_prefix`	[tout texte qui n'est pas un préfixe de transfert]

Ces propriétés entraînent le traitement par l'action entrante Mettre à jour l'incident de tous les messages transférés et répondus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 *glide.email.forward_subject_prefix* propriété doit contenir du texte pour que l'e-mail transféré puisse être traité comme une réponse. Il peut s'agir de n'importe quel texte à l'exception d'un préfixe de transfert (c'est-à-dire, fw :,fwd :,Fwd :).

Mise en correspondance d'une adresse e-mail d'expéditeur à un utilisateur

L'instance associe l'adresse e-mail de l'expéditeur à un utilisateur actif dans la table Utilisateur [sys_user] à l'aide d'actions entrantes.

Lors du traitement d'un e-mail, l'instance définit l'utilisateur actuel sur l'utilisateur dont l'adresse e-mail correspond à **email.from**. Les actions entrantes peuvent alors référencer cet utilisateur actuel. Par exemple, l'action entrante du système de base Créer un incident définit la **caller_id** de l'incident sur la valeur renvoyée par `gs.getUserID()`.

Si plusieurs utilisateurs ont la même adresse e-mail, l'instance recherche d'abord un utilisateur actif avec cette adresse e-mail. L'instance ne correspond pas aux utilisateurs inactifs.

Remarque :
Chaque enregistrement utilisateur doit avoir une adresse e-mail unique afin que l'instance puisse faire correspondre de manière fiable l'e-mail au bon utilisateur.

S'il n'est pas possible d'avoir une adresse e-mail unique pour chaque utilisateur, affectez une adresse e-mail partagée à un seul utilisateur actif afin que l'instance corresponde toujours aux e-mails entrants de cette adresse à l'utilisateur actif.

Filigranes correspondants dans la ligne d'objet ou le corps

Les exemples suivants illustrent la façon dont l'instance fait correspondre des filigranes aléatoires dans une ligne d'objet ou un corps d'e-mail.

Remarque :
Pour les instances mises à niveau à partir d'une version antérieure à Jakarta, le système peut reconnaître les filigranes aléatoires et non aléatoires pendant une période de transition de filigrane.

Exemples de filigranes correspondants dans la ligne d'objet ou le corps

Contenu de la ligne d'objet ou du corps	Résultats correspondants
Réf :MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt	L'instance reconnaît cette chaîne comme un filigrane et recherche dans la table Filigranes MSG0000008_d'e-mail [sys_watermark] un enregistrement portant le numéro aLJc130zDhCVuh3spXmt. Si ce filigrane existe, l'instance fait correspondre l'e-mail à l'enregistrement associé. Si ce filigrane n'existe pas, le système traite les messages électroniques entrants conformément aux instructions de la section Critères de correspondance entre l'e-mail et les actions entrantes.
Réf :MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh	L'instance reconnaît cette chaîne comme un filigrane et recherche un enregistrement avec le numéro MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh dans la table Filigranes d'e-mail [sys_watermark]. Si ce filigrane existe, l'instance fait correspondre l'e-mail à l'enregistrement associé. Si ce filigrane n'existe pas, le système traite les messages électroniques entrants conformément 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.

Exemples de filigranes correspondants dans la ligne d'objet ou le corps (suite)

Contenu de la ligne d'objet ou du corps	Résultats correspondants
	instructions de la section Critères de correspondance entre l'e-mail et les actions entrantes.

Numéros d'enregistrement correspondants dans la ligne d'objet ou le corps

Les exemples suivants illustrent comment l'instance associe les numéros d'enregistrement de la ligne d'objet d'un e-mail à un enregistrement existant lorsqu'aucun filigrane n'est présent.

Exemples de correspondances de numéros d'enregistrement dans la ligne d'objet

Contenus de la ligne d'objet	Résultats correspondants
RE : Exemple INC0005574	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme une réponse et reconnaît le préfixe INC comme appartenant à la table Incident. L'instance recherche un INC0005574 d'enregistrement existant dans la table Incident. Si cet incident existe, l'e-mail est associé à cet incident. Si cet enregistrement d'incident n'existe pas, l'instance utilise l'action entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.
RE : Exemple « INC0005574 » RE : Exemple *INC0005574	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme une réponse, mais ne reconnaît pas le préfixe « INC » comme appartenant à la table Incident en raison du guillemet. La même erreur se produit pour tout caractère autre qu'un espace avant le numéro d'enregistrement. Au lieu de cela, l'instance utilise l'action entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.
RE : « Exemple INC0005574 » RE : Exemple INC0005574*	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme une réponse et reconnaît le préfixe INC comme appartenant à la table Incident. L'instance recherche dans la table Incident un enregistrement existant INC0005574 », qu'elle ne trouve pas en raison du guillemet. La même erreur se produit pour tout caractère autre qu'un espace à la fin du numéro d'enregistrement. Au lieu de cela, l'instance utilise l'action entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.
OBJET : CHG0008593 et INC000576	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme une réponse et reconnaît l'un des préfixes de numéro, mais pas les deux. Il n'existe aucun moyen de prédire le préfixe auquel l'instance correspond en premier. Quel que soit le préfixe correspondant, il recherche un enregistrement correspondant dans la table correspondante. Si l'enregistrement existe, l'e-mail est associé à la table. Si l'enregistrement n'existe pas, l'instance utilise l'action entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail. **Remarque :** L'instance ne prend pas en charge le traitement des e-mails comportant plusieurs chiffres dans la ligne d'objet, car il est impossible de prédire l'enregistrement auquel l'instance correspond en premier. Pour cette raison, n'incluez pas plus d'une variable $number dans vos 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.

Exemples de correspondances de numéros d'enregistrement dans la ligne d'objet (suite)

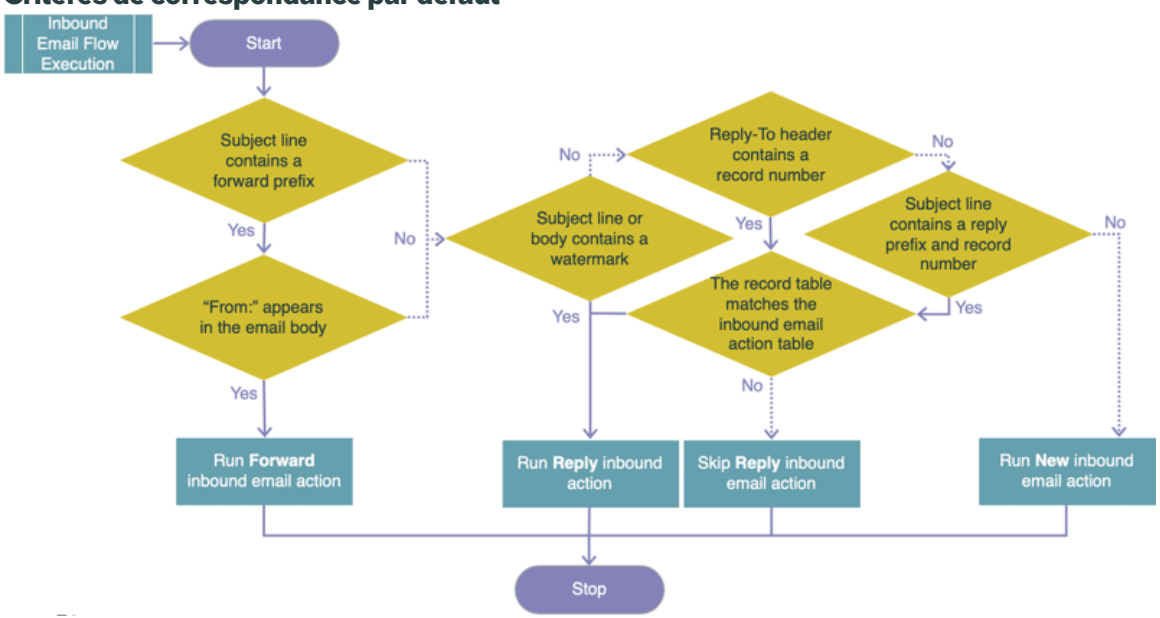
Contenus de la ligne d'objet	Résultats correspondants
FW : Exemple INC0005574	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme un transfert en raison du préfixe FW : . Elle utilise l'action entrante pour les e-mails transférés afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.
Exemple INC0005574	L'instance reconnaît cet objet comme un nouvel e-mail, car il ne contient pas de préfixe de réponse ou de transfert correspondant. Elle utilise l'action entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.

Critères de correspondance entre l'e-mail et les actions entrantes

Le système fait correspondre les e-mails entrants aux conditions des actions entrantes actives.

Les actions entrantes par défaut créent ou mettent à jour un enregistrement de tâche dans ces conditions.

Critères de correspondance par défaut

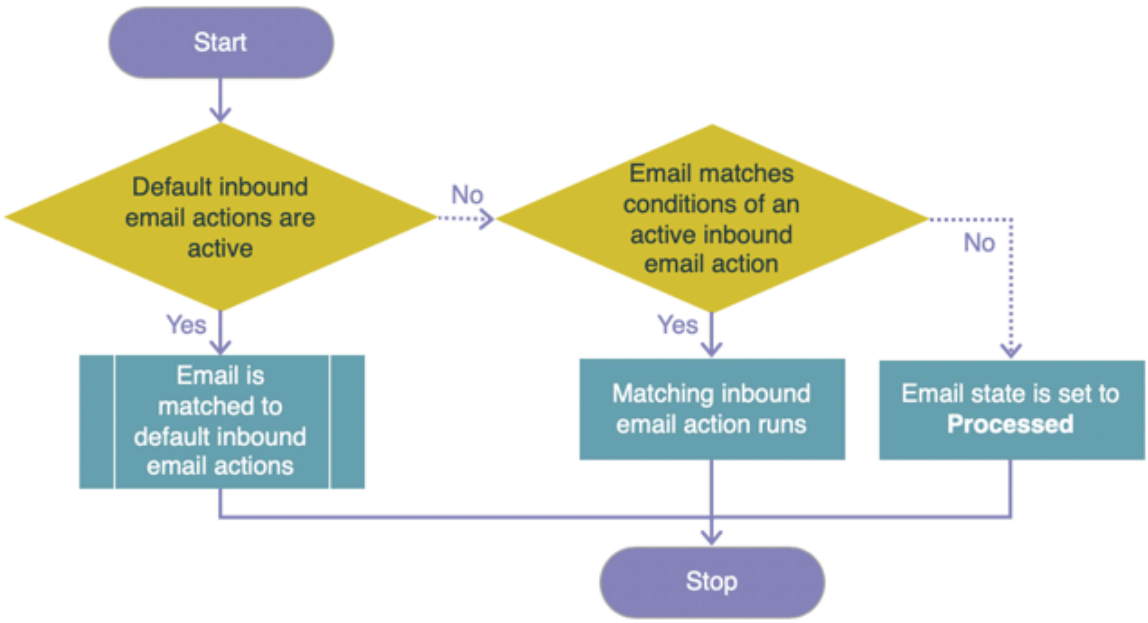


Si vous personnalisez ou désactivez les actions entrantes par défaut, le système vérifie les conditions des actions entrantes actives. Si le système ne trouve pas une action entrante avec des conditions correspondantes, il définit l'état sur **Traitée**.

Traduction automatique

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

Critères de correspondance personnalisés



Critère de type d'action entrante

Type d'action d'e-mail entrant	Critères de correspondance requis	Nom de l'action par défaut (table Incident)	Résultat de l'action par défaut
Transférer	L'e-mail contient les conditions suivantes : **1.** Objet commençant par un préfixe de transfert reconnu (même si un filigrane ou un en-tête En réponse à est présent). **2.** À partir de <e-mail de l'utilisateur> apparaît n'importe où dans le corps de l'e-mail.	Créer un incident (transféré)	Créer un enregistrement
Répondre	L'e-mail contient l'une des conditions suivantes et la table spécifiée dans l'e-mail correspond à la table de l'action entrante : **1.** Un filigrane valide qui correspond à un enregistrement existant. **2.** En-tête d'e-mail En réponse à (lorsqu'aucun filigrane n'est présent) qui correspond à un enregistrement existant. **3.** Ligne d'objet commençant par un préfixe de réponse reconnu (lorsqu'il n'y a pas de filigrane ni d'en-tête En réponse à) et un numéro d'enregistrement valide qui correspond à un enregistrement existant.	Mettre à jour l'incident (tiers)	Mettre à jour l'enregistrement existant
Nouveau	L'e-mail ne répond pas aux conditions d'une action de type Répondre ou Transférer sur e-mail entrant	Créer un incident	Créer un enregistrement

Si plusieurs actions entrantes sont disponibles pour un type particulier, l'instance utilise le champ Table pour faire correspondre l'e-mail à une table particulière. S'il existe également

Traduction automatique

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

plusieurs actions pour la table de l'action entrante, l'instance utilise le champ **Ordre** pour déterminer l'ordre dans lequel les actions s'exécutent.

Configurer Inbound Email Actions

Configurez un ordre de traitement pour les actions sur e-mail entrant et utilisez cet ordre pour gérer plusieurs filtres dans les actions sur e-mail entrant.

Activer le créateur automatique d'utilisateur

Un administrateur peut définir une propriété d'e-mail pour créer automatiquement des utilisateurs à partir d'un e-mail entrant. L'administrateur fournit une liste de domaines de confiance pour empêcher la création automatique d'utilisateurs non approuvés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez empêcher les e-mails d'utilisateurs extérieurs au domaine de votre entreprise de créer des incidents. Lorsqu'une instance reçoit un message et qu'il n'y a aucune adresse e-mail correspondante de la part de l'expéditeur, elle peut créer un utilisateur avec l'ID d'utilisateur [sys_user.user_name] défini sur l'adresse e-mail complète de l'expéditeur.

Les utilisateurs de votre instance doivent toujours disposer d'un accès en écriture et à la mise à jour des enregistrements qu'ils créent ou mettent à jour via Inbound Email Actions.

Remarque :

Pour en savoir plus sur cette propriété, qui affecte la création automatique d'e-mails, consultez Restreindre les `glide.user.trusted_domain`e-mails par domaine pour la création d'utilisateurs (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Création d'utilisateurs à partir d'un e-mail entrant

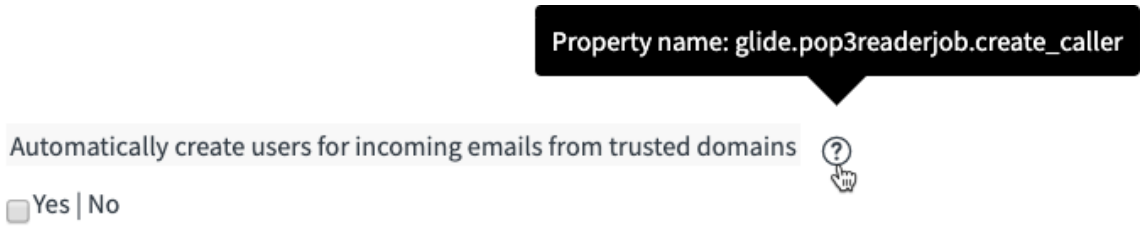
Valeur de la variable email.from	ID d'utilisateur Créé le	Adresses e-mail	Nom
new.user@company.com	new.user@company.com	new.user@company.com	Nouvel utilisateur
<new.user@company.com> « Nouvel utilisateur »	new.user@company.com	new.user@company.com	Nouvel utilisateur
« Utilisateur, Nouveau » <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	Nouvel utilisateur
<nuser@company.com> « Utilisateur »	nuser@company.com	nuser@company.com	Utilisateur

Procédure

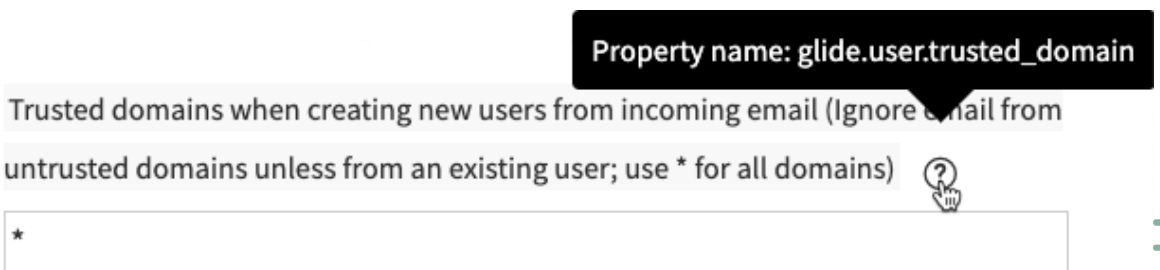
1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**.
2. Cochez la case Créer **automatiquement des utilisateurs pour les e-mails entrants à partir de domaines de confiance** (`glide.pop3readerjob.create_caller`).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste des domaines de confiance dans **Domaines de confiance pour la création d'utilisateurs à partir des e-mails entrants** (`glide.user.trusted_domain`).



Remarque :
La `glide.user.trusted_domain` propriété empêche la création d'utilisateurs si l'expéditeur ne provient pas d'un domaine de confiance. Toutefois, le système peut toujours traiter les actions entrantes pour les e-mails reçus à partir du domaine. Pour que le système ignore ces e-mails, configurez un filtre d'adresse système. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres d'adresses système, reportez-vous à la section Filtres d'adresse du système. Vous pouvez également empêcher les utilisateurs non approuvés de déclencher des actions entrantes en verrouillant l'utilisateur invité.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Effectuez les étapes suivantes pour verrouiller l'utilisateur invité.
   a. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et sélectionnez **l'invité** utilisateur.
   b. Sélectionnez le champ **Verrouillé** pour désactiver le compte invité.

Que faire ensuite

Lorsque la propriété `glide.pop3readerjob.create_caller` est définie sur `false`, l'instance exécute des actions entrantes provenant d'utilisateurs qui ne correspondent pas à un utilisateur existant en empruntant l'identité de l'utilisateur invité.

Si la propriété `glide.pop3readerjob.create_caller` est définie sur , mais qu'un `true`utilisateur a une adresse e-mail valide associée à un appareil non primaire, l'instance crée un nouvel enregistrement d'utilisateur pour cette adresse e-mail s'il n'y a pas d'adresse e-mail correspondante dans la table Utilisateurs [sys_user]. L'instance ne valide pas les adresses e-mail non primaires par rapport à la table Périphériques de notification [cmn_notif_device].

La méthode utilisée par l'instance pour créer des utilisateurs peut être mise à niveau pour utiliser l'adresse e-mail complète en activant le module d'extension de création automatique d'utilisateur par e-mail.

Le module d'extension définit la propriété `glide.email.create_userid_from_email` sur **true** par défaut. Après avoir activé le module d'extension, activez la création automatique d'utilisateur à partir de 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.

Remarque :
Le *glide.email.create_userid_from_email* système ne l'utilise pas lorsque l'enregistrement est créé à l'aide du créateur d'enregistrement ou créé manuellement.

Avertissement :
Examinez vos enregistrements d'utilisateurs existants pour rapprocher ceux qui contiennent des adresses e-mail identiques. Si vous activez le module d'extension avant de rapprocher les adresses e-mail, votre instance ne peut pas distinguer les utilisateurs ayant des adresses e-mail identiques et sélectionne au hasard l'un des utilisateurs avec l'adresse e-mail correspondante.

Définition des valeurs de champ à partir du corps de l'e-mail

Les valeurs d'un e-mail entrant peuvent définir des valeurs de champ dans un enregistrement de tâche.

Toute paire nom-valeur dans le corps d'un e-mail entrant est analysée en une paire variable/valeur dans le script d'e-mail entrant. La paire nom-valeur doit se trouver sur sa propre ligne. Notez que la plupart des clients de messagerie limitent le nombre de caractères autorisés par ligne et peuvent tronquer des paires nom :valeur trop longues.

Conseil :
Pour éviter toute analyse inattendue, assurez-vous que tous les noms dans les paires nom-valeur sont uniques.

Reportez-vous à la section Redirection des e-mails pour obtenir un exemple d'utilisation *setDisplayValue()* dans une action sur e-mail entrant.

Remarque :
L'action génère toujours un nom de variable en minuscules. En outre, cette fonctionnalité ne fonctionne pas sur les champs de référence.

Par exemple, si le corps d'un e-mail contient cette ligne :

```
Foo:bar
```

Le script d'e-mail entrant crée la variable *email.body.foo* avec la valeur **bar**. Vous pouvez utiliser ces variables pour créer des conditions telles que :

```
if(email.body.foo!=undefined){
  current.[field]=email.body.foo;}
```

Dans cet exemple, le script définit la valeur de *[field]* sur la **barre** de valeur.

Remarque :
Les espaces sont affichés sous forme de traits de soulignement lorsqu'une paire nom-valeur est analysée en une paire variable/valeur. Par exemple, si le corps d'un e-mail contient une ligne avec des espaces comme ma variable :données, le script d'e-mail entrant crée la variable *email.body.my_variable*. La valeur de la variable est **data**.

Spécifier l'ordre de traitement des e-mails entrants

Vous pouvez configurer un ordre de traitement pour les actions sur e-mail entrant et utiliser cet ordre pour gérer plusieurs filtres dans les actions sur e-mail entrant.

Le module d'extension Ordered Email Processing (com.glide.email_ordered_processing) est activé par défaut pour les nouvelles instances. Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent activer le module d'extension pour les instances mises à niveau. Le module d'extension ajoute la colonne **Ordre** à la table Règles [sysrule], que l'instance utilise pour déterminer quand traiter les e-mails. Les administrateurs peuvent également ajouter une commande à un script d'action qui interrompt le traitement après l'exécution du 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.

Configurer l'ordre de traitement

Configurez l'ordre de traitement des actions sur e-mail entrant pour les forcer à s'exécuter dans un ordre prescrit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **E-mail** > **Actions entrantes**.
2. Ouvrez une action entrante existante ou créez-en une.
3. Remplissez le formulaire et affectez un numéro d'ordre au champ **Ordre** pour établir quand cette règle entrante doit s'exécuter par rapport à d'autres règles.
   Si vous avez mis à niveau et activé le module d'extension, le champ **Ordre** peut être nommé **Ordre d'exécution**.

   Remarque :
   Assurez-vous que chaque action entrante a une valeur **d'ordre** unique pour vous assurer que le système arrête le traitement comme prévu. Si plusieurs actions entrantes ont la même valeur **d'ordre** , le système peut évaluer toutes les actions entrantes, même si l'une d'elles contient le script `event.state="stop_processing` ; ou si l'option **Arrêter le traitement** est sélectionnée.

4. Pour arrêter le traitement des règles lorsqu'une action sur e-mail entrant s'exécute avec succès : Ajoutez la ligne suivante au bas du script :
   - Cochez la case **Arrêter le traitement** .
   - Ajoutez la ligne suivante au bas du script **Actions** :

     ```
     event.state="stop_processing";
     ```

Gérer plusieurs filtres dans une action sur e-mail entrant

Utilisez l'ordre de processus et la commande *`stop_processing`* pour gérer plusieurs filtres dans les actions sur e-mail entrant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, vous pouvez créer de nouveaux enregistrements de problèmes lorsque `prb :` s'affiche dans la ligne d'objet et de nouvelles demandes de changement lorsque `chg :` s'affiche dans la ligne d'objet. Tous les autres e-mails sont utilisés pour créer un incident. Les actions sont définies comme suit :

Procédure

1. Créer une action avec une condition d'objet > commence par > `chg :` et la commande `event.state="stop_processing` » ; annexée au script.
2. Affectez à cette action une valeur d'ordre de `100`.
3. Créer une action avec une condition d'objet > commence par > `prb :` et la commande `event.state="stop_processing` » ; annexée au script.
4. Affectez à cette action une valeur d'ordre de `200`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez une action pour un incident sans condition et avec une valeur d'ordre de 300.

   Il n'est pas nécessaire d'ajouter la commande `stop_processing` au script pour l'action d'incident, sauf si vous souhaitez que le traitement s'arrête à cette règle pour éviter de poursuivre vers une autre action.

Résultats

Si une demande de changement ou un problème est créé, la commande `stop_processing` arrête le traitement et aucun enregistrement d'incident n'est créé. Si ni une demande de changement ni un problème ne sont créés, l'action sur e-mail entrant pour l'incident crée un enregistrement.

Utiliser les actions sur e-mail entrant

Créez des actions sur e-mail entrant et traitez à nouveau les e-mails reçus.

Créer une action sur e-mail entrant

Vous pouvez créer des actions sur e-mail entrant pour définir les actions que le système réalise lorsqu'un e-mail est reçu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **E-mail** > **Actions entrantes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs comme décrit dans la table suivante.

Remarque :
Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher tous les champs.

Champs du formulaire Actions sur e-mail entrant

Champ	Description
Quand exécuter	
Nom	Entrez un nom descriptif pour cette action sur e-mail.
Table cible	Sélectionnez la table dans laquelle l'action ajoute ou met à jour des enregistrements.
Type d'action	Sélectionnez le type d'action que l'instance réalise. Sélectionnez **Action d'enregistrement** pour modifier un enregistrement dans l'instance, ou sélectionnez **E-mail de réponse** pour que l'instance renvoie un e-mail à la source de l'e-mail entrant.
Actif	Cochez la case pour activer l'action sur e-mail entrant. Décochez la case pour empêcher l'action.
Arrêter le traitement	Cochez cette case pour empêcher le système d'exécuter des actions sur e-mails entrants supplémentaires après l'exécution de cette action.
Type	Sélectionnez le type de message requis pour exécuter l'action. L'action s'exécute uniquement si l'e-mail entrant correspond au type sélectionné. Les types 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.

Champ	Description
	○ *Nouveau* : e-mail qui n'est pas reconnu comme réponse ou transfert. ○ *Réponse* : e-mail avec un filigrane et un en-tête d'e-mail En réponse à, ou dont la ligne d'objet commence par un préfixe de réponse reconnu. ○ *Transfert* : e-mail dont la ligne d'objet commence par un préfixe de transfert reconnu, même si l'e-mail contient également un filigrane ou un en-tête En réponse à. **Remarque :** Par défaut, les e-mails entrants de type *Transfert* génèrent toujours de nouveaux incidents, indépendamment de la présence d'un filigrane. Si ce comportement ne correspond pas à votre logique business, vous pouvez modifier les préfixes de réponse et de transfert reconnus pour traiter les transferts comme des réponses.
Rôles requis	Spécifiez les rôles que l'expéditeur doit avoir pour que l'action entrante soit déclenchée.
Ordre	Entrez un nombre qui spécifie quand cette action entrante s'exécute par rapport aux autres actions entrantes qui utilisent la même table cible. L'instance traite d'abord l'action avec le numéro d'ordre le plus bas.
De	Sélectionnez l'utilisateur requis pour exécuter l'action. Si un utilisateur est sélectionné, l'action s'exécute uniquement lorsque l'expéditeur de l'e-mail correspond au nom d'utilisateur. Laissez le champ vide pour effectuer l'action pour tous les utilisateurs. **Remarque :** Si l'utilisateur sélectionné est archivé ou supprimé ultérieurement, la restriction est supprimée et tout le monde peut déclencher l'action sur e-mail entrant.
Condition	Spécifiez la condition qui doit être définie sur true pour que l'action entrante soit déclenchée. Créez une condition avec les listes de choix ou entrez une instruction qui détermine quand l'action sur e-mail entrant s'exécute. Par exemple : `email.subject. startsWith ( "chg:" )`
Actions	
Actions de champ	Ce champ s'affiche si le **type d'action** est **Action d'enregistrement**. Spécifiez comment les informations contenues dans l'e-mail sont insérées dans l'enregistrement. Par exemple, sélectionnez **[Créé par] [À partir de l'e-mail] [Expéditeur]** pour que, lorsque la demande est insérée, vous puissiez voir à qui elle est destinée.
E-mail de réponse	Ce champ s'affiche si le **type d'action** est **E-mail de réponse**. Composez l'e-mail à envoyer à la source qui a déclenché l'action sur e-mail entrant.
Script	Entrez le script que l'action exécute. En règle générale, ce script utilise les variables script include et e-mail des validateurs. Un modèle est fourni : `(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) {`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	// Implement email action here })(current, event, email, logger); Les objets suivants sont disponibles : ○ **current** : accédez à l'enregistrement auquel l'e-mail entrant fait référence. Par exemple, current.assigned_to accède à la personne affectée à la tâche. ○ **event** : accédez à l'un des paramètres de l'événement d'origine. Par exemple, event.parm1 accède au premier paramètre de l'événement et event.parm2 au deuxième. Consultez la section Événements pour plus d'informations. ○ **email** : accédez à l'enregistrement d'e-mail entrant actuel. Par exemple, email.subject accède au contenu dans la ligne d'objet de l'e-mail. Consultez Accéder aux variables d'objet d'e-mail pour plus d'informations. ○ **logger** : ajoutez un message au fichier journal avec la source définie sur email.<ID système de l'e-mail entrant>. Par exemple : logger.log ("quelques informations")
Description	
Description	Entrez une explication détaillée de la fonction de cette action sur e-mail entrant.
Autres champs	
Ordre	Entrez un nombre pour définir l'ordre dans lequel cette action d'e-mail doit être traitée. Les actions avec les numéros les plus bas sont traitées en premier. Le module d'extension Ordered Email Processing n'installe pas ce champ.

Retraiter les e-mails reçus

Lorsqu'un e-mail n'a pas été traité correctement, résolvez le problème sous-jacent, puis retraitez-le à nouveau. Vous pouvez traiter à nouveau les e-mails individuellement ou par lots.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Divers scénarios peuvent entraîner un traitement incorrect des e-mails. Après avoir pris des mesures correctives, traitez à nouveau les e-mails pour obtenir des enregistrements d'e-mail corrects. Deux des scénarios les plus courants sont les suivants :

- L'action entrante n'a pas pu se déclencher correctement. Après avoir mis à jour ou corrigé l'action entrante, traitez à nouveau les e-mails affectés pour créer les enregistrements appropriés.
- Des e-mails se sont accidentellement retrouvés sur une instance de développement, généralement en raison de la réutilisation du nom d'utilisateur ou du mot de passe d'une instance de production ou de test sur l'instance de développement. Dans ce cas, vous devez d'abord exporter les e-mails de l'instance de développement au format XML et les importer dans l'instance appropriée. Sur la bonne instance, retraitez les e-mails importés pour obtenir des enregistrements d'e-mail corrects.

Vous pouvez traiter à nouveau les e-mails avec les types reçu ou reçu-ignoré. Ces e-mails sont traités dans les boîtes aux lettres système **Received** et **Junk**, respectivement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les étapes suivantes uniquement après avoir résolu le problème sous-jacent. Cette procédure ne traite que les e-mails.

Procédure

1. Accédez à la boîte de **réception système** pertinente ou accédez à **Tous** > **Journaux système** > **E-mail**.
2. Décidez s'il faut traiter à nouveau les e-mails individuellement ou par lots.
   - Pour traiter à nouveau un e-mail individuel, ouvrez-le et cliquez sur **Retraiter un e-mail**.
   - Pour traiter à nouveau plusieurs e-mails à la fois, sélectionnez-les dans la boîte aux lettres ou le journal des e-mails et appliquez l'action **Retraiter les e-mails reçus** .

N'oubliez pas que vous ne pouvez traiter que les e-mails reçus ou ignorés .

Références E-mail entrant

Variables d'objets d'e-mail, emprunts d'identité d'utilisateurs et actions entrantes, ainsi que des exemples pour le traitement des actions sur e-mail entrant.

Accéder aux variables d'objet d'e-mail

Un script d'action sur e-mail entrant contient l'objet e-mail pour accéder à divers éléments d'un e-mail entrant via des variables. Vous pouvez utiliser la variable globale `sys_email` avec Inbound Email Actions.

Accéder aux objets d'e-mail avec des variables

Variable	Contenu
`email.to`	Contient une liste d'adresses e-mail séparées par des virgules dans les zones À : et Cc :.
`e-mail.direct`	Contient une liste d'adresses e-mail séparées par des virgules dans la zone À :.
`e-mail.copié`	Contient une liste d'adresses e-mail séparées par des virgules dans la zone Cc :.
`email.body_text`	Contient le corps de l'e-mail sous forme de chaîne de texte brut.
`email.body_html`	Contient le corps de l'e-mail sous forme de chaîne HTML.
`email.from`	Contient une adresse e-mail qui dépend des conditions suivantes : • Si l'adresse répertoriée dans le champ **En-têtes** d'e-mail correspond à **l'adresse e-mail** d'un utilisateur existant, cette variable contient l'adresse e-mail de l'utilisateur. • Si l'adresse répertoriée dans le champ **En-têtes** d'e-mail ne correspond pas à **l'adresse e-mail** d'un utilisateur existant, cette variable contient l'adresse répertoriée dans le champ **En-têtes** d'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.

Accéder aux objets d'e-mail avec des variables (suite)

Variable	Contenu
email.from_sys_id	Contient l'ID système de l'utilisateur qui a envoyé l'e-mail à l'instance.
email.origemail	Contient l'adresse de l'expéditeur de l'e-mail telle que répertoriée dans le champ **En-têtes** de l'e-mail.
objet e-mail.objet	Contient l'objet de l'e-mail sous forme de chaîne de texte brut.
e-mail.destinataires	Contient une liste d'adresses de destinataires séparées par des virgules sous forme de chaîne de texte brut, dans la zone À :.
email.recipients_array	Contient les adresses des destinataires sous forme de tableau.
email.content_type	Contient le type de contenu MIME de l'e-mail (par exemple, *text/plain ; charset="us-ascii »* ou *text/ html ; charset="us-ascii »).*
email.en-têtes	Contient des détails sur l'expéditeur, l'acheminement et le destinataire sous forme de chaîne de texte brut au format du client de messagerie d'envoi.
email.importance	Contient une indication de l'expéditeur sur l'importance d'un message. La valeur peut être **Haute**, **Faible** ou Vide.

Remarque :
L'instance est conforme à la norme RFC 2822 (format de message Internet), qui exige que plusieurs adresses e-mail d'un groupe soient séparées par des virgules et non par des points-virgules. L'instance peut définir les valeurs des variables *email.to*, *email.direct* et *email.cocopy* uniquement si les e-mails adressés aux groupes respectent le format RFC attendu.

Variables e-mail.destinataire entrant

Les variables des destinataires (*email.recipients*, *email.recipients-array*) permettent de traiter les e-mails entrants en fonction des destinataires de l'e-mail. Par exemple, vous pouvez créer un script pour traiter les e-mails en fonction des valeurs du tableau :

```
var rarray = email.recipients_array ; for ( var i = 0 ; i < rarray.length ; i ++ ) { var recipient = rarray [i ] ; // do something with it }
```

Variable sys_email

Cette variable vous permet d'accéder à l'enregistrement de sys_email reçu qui a déclenché l'action sur e-mail entrant. Il peut être utilisé pour référencer des champs sur l'enregistrement d'e-mail, tels que **uid**, **sys_id**, **content_type**, etc.

E-mail correspondant à l'utilisateur

Lorsque l'instance reçoit un message électronique, le système recherche un enregistrement utilisateur existant avec la même adresse e-mail que l'expéditeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 correspondance de l'e-mail avec les utilisateurs existants

Valeur de la variable email.from	ID d'utilisateur correspondant	Adresses e-mail	Nom
michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michaël Tossi
« Michaël Tossi » <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michaël Tossi
« Tossi, Michaël » <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michaël Tossi
<mtossi@company.com> « Tossi »	mtossi@company.com	mtossi@company.com	Tossi

Remarque :
Cette fonctionnalité nécessite l'activation du module d'extension Email Automatic User Creation.

Les scripts Inbound Email Action ne prennent plus en charge la méthode `gs.createUser()`. Utilisez les variables d'e-mail générées automatiquement ou les variables `gs. GetUserID()` à la place.

Emprunts d'identité et actions entrantes des utilisateurs

Lorsque l'instance reçoit un e-mail, elle peut effectuer diverses actions en empruntant l'identité de l'expéditeur.

Si l'expéditeur d'un e-mail entrant correspond à un utilisateur existant, l'instance emprunte l'identité de l'utilisateur correspondant pour effectuer toutes les actions sur e-mail entrant. Si l'expéditeur ne correspond pas à un utilisateur existant, l'instance emprunte l'identité de l'utilisateur invité pour effectuer toutes les actions sur e-mail entrant. Si l'utilisateur dont l'identité a été usurpée est verrouillé, l'action sur e-mail entrant échoue.

Remarque :
Si l'e-mail entrant provient d'un domaine non approuvé, l'instance emprunte l'identité de l'utilisateur invité, sauf si vous empêchez explicitement les utilisateurs de domaines non approuvés de déclencher des actions entrantes. Pour plus d'informations sur le filtrage des domaines, consultez Désigner des domaines de messagerie non approuvés et approuvés .

Autoriser les utilisateurs verrouillés à traiter les actions sur e-mail entrant

Une propriété est disponible pour permettre aux utilisateurs verrouillés de déclencher des actions entrantes. Par exemple, l'activation de la propriété peut permettre aux utilisateurs verrouillés de réinitialiser leur mot de passe et d'envoyer un e-mail à l'instance pour demander de l'aide.

Propriété permettant aux utilisateurs verrouillés de déclencher des actions sur e-mail entrant

Propriété	Description
`glide.pop3.process_locked_out`	Active (vrai) ou désactive (faux) la possibilité pour les utilisateurs verrouillés de déclencher des actions entrantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 permettant aux utilisateurs verrouillés de déclencher des actions sur e-mail entrant (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : false • Table Propriétés système [sys_properties]

⚠ Avertissement :
L'activation de cette propriété (`glide.pop3.process_locked_out`) permet également aux utilisateurs de domaines non approuvés de déclencher des actions entrantes. L'utilisateur doit toujours être actif.

Redirection de l'e-mail vers le compte POP3 de l'instance

Configurez d'autres boîtes aux lettres pour transférer des e-mails vers le compte POP3 de l'instance.

Par défaut, la *POP Reader* tâche planifiée vérifie les nouveaux e-mails toutes les deux minutes. Il se connecte au serveur de messagerie et au compte spécifiés dans les propriétés de messagerie. Ils *POP Reader* téléchargent tous les e-mails en attente sur le serveur de messagerie et créent *email.read* des événements. Une fois que l'instance a traité les événements, les actions sur e-mail entrant s'exécutent.

Il *POP Reader* affiche le nombre d'e-mails traités lors de la dernière exécution du lecteur. Le message indique le nombre d'e-mails traités par le lecteur ou `0 traité` si aucun e-mail n'était disponible. Le lecteur réinitialise l'état à chaque exécution.

Il n'est pas possible de spécifier plus d'un compte POP3 pour une instance, mais vous pouvez transférer d'autres boîtes aux lettres vers le compte POP3 désigné. Ce script peut être ajouté à l'action Créer un incident sur e-mail entrant pour différencier le contenu en fonction du destinataire d'origine, puis définir une valeur *assignment_group* .

Il peut y avoir plusieurs comptes POP3 actifs avec des adresses e-mail différentes, mais un seul compte POP3 d'instance.

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

Exemples d'actions sur e-mail entrant

Divers exemples d'actions sur e-mail entrant sont disponibles pour vous aider à créer vos propres actions sur e-mail entrant. Ces exemples montrent comment configurer Inbound Email Actions pour gérer les réponses aux e-mails, créer (consigner) un enregistrement de problème, demander un changement et mettre à jour un incident.

Exemple d'action sur e-mail entrant : gestion des réponses par e-mail

Cet exemple vous montre comment configurer Inbound Email Actions pour gérer les réponses renvoyées par les utilisateurs à l'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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action sur e-mail entrant analyse l'e-mail et répond à l'aide d'un script. Par défaut, un e-mail reçu par l'instance crée un nouvel incident et le corps de l'e-mail est ajouté à la zone de texte **Commentaires supplémentaires** . Des actions sur e-mail entrant plus raffinées peuvent créer des tickets d'incident avec plus de données, ce qui permet à l'équipe de gestion des incidents de gagner un temps précieux.

Normalement, lorsqu'un utilisateur répond à un e-mail envoyé par l'instance, l'action sur e-mail entrant fait correspondre le filigrane à un incident existant et met à jour l'incident plutôt que de créer un nouvel enregistrement. Toutefois, si le filigrane est manquant, cette action sur e-mail entrant tente de faire correspondre une réponse à l'incident d'origine.

Cette action d'e-mail entrant est répliquée sous la forme d'exemple de flux **Flux d'e-mails entrants Exemple : gestion des réponses** par Concepteur de flux e-mail. Pour afficher l'exemple de flux, accédez à **Concepteur de flux** > **Concepteur**.

Procédure

1. Accédez à la **Politique système** > **Actions entrantes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez le formulaire comme suit :

Valeurs des champs d'action entrante

Champ	Valeur
Nom	Mettre à jour l'incident
Type	Répondre
Table cible	Incident [incident]

3. Dans **Script**, entrez ce code.

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the first UserID that
 matches the From: email address

if (current.getTableName() == "incident") {
 current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" + email.body_text;

 if (email.body.assign != undefined)
  current.assigned_to = email.body.assign;

 if (email.body.priority != undefined && isNumeric(email.body.priority))
  current.priority = email.body.priority;

 if (email.body.category != undefined)
  current.category = email.body.category;

 if (email.body.short_description != undefined)
  current.short_description = email.body.short_description;

 current.update();
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'action sur e-mail entrant : consignation d'un problème

Cet exemple vous montre comment configurer Inbound Email Actions afin de créer un enregistrement de problème.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actions sur e-mail entrant permettent aux utilisateurs de consigner ou de mettre à jour les incidents d'une instance par e-mail. L'action sur e-mail entrant analyse l'e-mail et répond à l'aide d'un script.

Cette action sur e-mail entrant est répliquée sous Concepteur de flux la forme d'un exemple de flux **Flux d'e-mails entrants Exemple : consignation d'un problème**. Pour afficher l'exemple de flux, accédez à **Concepteur de flux** > **Concepteur**.

Procédure

1. Accédez à la **Politique système** > **Actions entrantes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez le formulaire comme suit :

Exemple d'action sur e-mail entrant : demande de changement

Cet exemple vous montre comment configurer Inbound Email Actions afin de créer un enregistrement de demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Inbound Email Actions permet aux utilisateurs de consigner ou de mettre à jour les incidents d'une instance par e-mail. L'action sur e-mail entrant analyse l'e-mail et répond à l'aide d'un script.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Actions entrantes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez le formulaire comme suit :

Valeurs définies automatiquement à partir de l'e-mail entrant

L'action entrante par défaut de la table Incident définit automatiquement les valeurs de champ suivantes lorsqu'elle reçoit un e-mail entrant.

Valeurs définies automatiquement à partir de l'e-mail entrant

Ensemble de valeurs de champ	Valeur utilisée à partir de l'e-mail entrant
current.caller_id	ID d'utilisateur du premier utilisateur dont l'adresse e-mail correspond à la variable email.from .
current.opened_by	ID d'utilisateur du premier utilisateur dont l'adresse e-mail correspond à la variable email.from .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 plusieurs utilisateurs ont la même adresse e-mail, l'instance recherche d'abord un utilisateur actif avec cette adresse e-mail. Dans la mesure du possible, utilisez des adresses e-mail uniques pour chaque enregistrement utilisateur. Dans le cas contraire, le fait de n'avoir qu'un seul utilisateur actif avec l'adresse e-mail partagée garantit que l'instance fait toujours correspondre les e-mails entrants de cette adresse à l'utilisateur actif.

Intégrer les événements entrants

Cet exemple illustre la création d'une notification à partir d'une demande JSON entrante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous aurez terminé, vous pourrez :

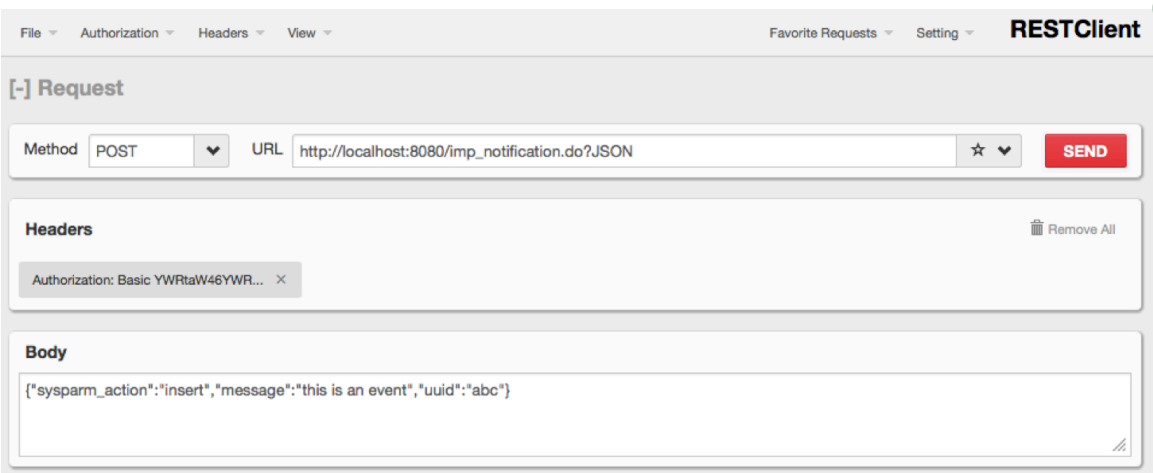
- Envoyer une demande JSON au jeu d'importation du service Web [imp_notification] avec le processeur JSON
- Créer un jeu d'importation dans la table [imp_notification] de l'instance à l'aide des données de la demande JSON

Les exemples d'étapes suivants supposent que vous disposez de votre propre instance de démonstration.

Procédure

1. Activez le module d'extension JSON Web Service.
2. Installez le plug-in RESTClient Firefox.
3. Ouvrez le RESTClient.
4. Créez la demande JSON suivante.
   - **Méthode** : *POST*
   - **URL** : http://<nom de l'instance>.service-now.com/imp_notification.do?JSON
   - **En-têtes** : Autorisation : De base
   - **Carrosserie** :

```
{"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"}
```



5. Cliquez sur **Envoyer**.

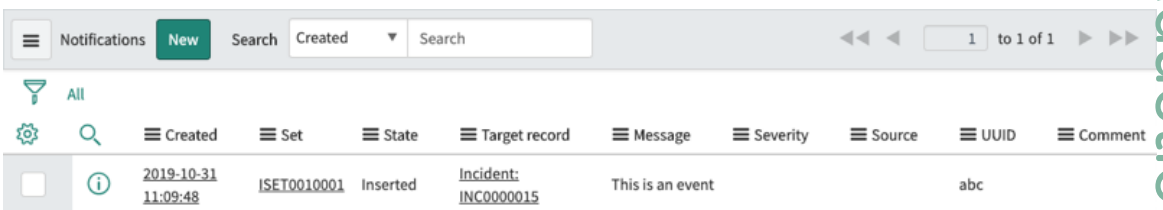
Traduction automatique

© 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.

6. Accédez à la **Réponse** > **Corps de la réponse (brute)**.
7. Vérifiez que l'instance renvoie une réponse avec un `sys_id`.



8. Connectez-vous à votre instance de développement.
9. Dans Filtre de navigation, saisissez `imp_notification.list`.
10. Vérifiez que la table des jeux d'importation contient un événement correspondant à votre demande JSON.



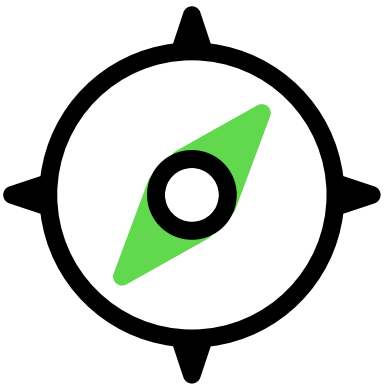
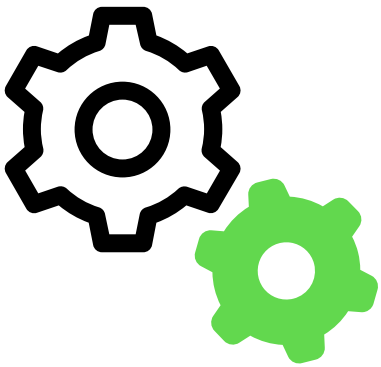
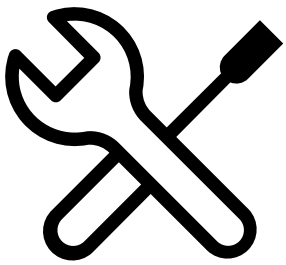
Préférences

Avec les préférences de notification, vous pouvez gérer et choisir les notifications que vous souhaitez recevoir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Préférences de notification dans Next Experience	Préférences de notification dans l'interface utilisateur principale
		
Découvrez les préférences et choisissez les notifications que vous souhaitez recevoir	Gérer et définir les préférences de notification, y compris les notifications et les canaux personnalisés	Définir les préférences de notification, y compris les abonnements et les canaux personnels

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Préférences de notification

Avec les préférences de notification, vous pouvez gérer et choisir les notifications que vous souhaitez recevoir.

Les préférences de notification vous permettent de définir des préférences globales, de rechercher des notifications, d'activer et de désactiver les notifications, et de personnaliser la façon dont vous recevez les notifications système.

Préférences de notification pour Next Experience

Vous pouvez gérer vos propres préférences de notification pour Next Experience, y compris les notifications personnelles et les canaux de réception de celles-ci. Avec **les préférences avancées** , la gestion des préférences de notification dans Next Experience est plus efficace et prend également en charge les notifications du fournisseur.

Pour plus d'informations, consultez Préférences système et de notification personnalisée et de canal de livraison dans Next Experience.

Traduction automatique

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

Préférences de notification pour Interface utilisateur principale

Dans , Interface utilisateur principalevous définissez les préférences de notification personnelles, y compris les abonnements personnels et les canaux pour les recevoir, via l'onglet **Notifications** de la fenêtre Paramètres système.

Remarque :
Pour passer à partir Interface utilisateur principale de l'interface Next Experience utilisateur, définissez la propriété `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` sur vrai.

Pour plus d'informations, consultez Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale.

Préférences système et de notification personnalisée et de canal de livraison dans Next Experience

Vous pouvez gérer et définir vos propres préférences de notification, y compris des notifications personnalisées et des canaux pour les recevoir.

Avec les préférences de notification, vous pouvez contrôler les notifications système et les notifications personnalisées que vous recevez, et appliquer des conditions pour restreindre la livraison des notifications et choisir la façon dont les notifications vous sont transmises.

Notifications système

Les notifications système vous informent des changements d'enregistrement susceptibles de vous concerner ou de vous intéresser. Vous pouvez recevoir des notifications par e-mail, SMS, notifications push ou applications de messagerie.

Les notifications système vous permettent d'effectuer les actions suivantes :

- Recherchez une notification système spécifique dans la liste de vos notifications pour pouvoir définir vos préférences pour cette notification.
- Définissez les préférences à un niveau global.
- Activez ou désactivez facilement toutes les notifications ou notifications individuelles.
- Ajoutez ou modifiez un calendrier de notification pour chaque canal de livraison système pour chaque notification système.
- Définissez un calendrier pour toutes les notifications, les notifications système individuelles ou les canaux de livraison.

  Pour plus d'informations, consultez Appliquer les conditions de notification

Notifications personnalisées

Une notification personnalisée est une notification système à laquelle vous pouvez vous abonner et que vous pouvez personnaliser en ajoutant des conditions.

Les notifications personnalisées vous permettent d'effectuer les actions suivantes :

- Créez et modifiez des notifications personnalisées, c'est-à-dire des abonnements aux notifications importantes pour vous.
- Définissez les préférences à un niveau global.
- Activez ou désactivez facilement toutes les notifications ou notifications individuelles.
- Activez ou désactivez les canaux de notification.

Traduction automatique

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

- Ajoutez ou modifiez un calendrier de notification pour chaque canal de livraison système pour chaque notification système.
- Définissez un calendrier pour toutes les notifications, les notifications système individuelles ou les canaux de livraison.

  Pour plus d'informations, consultez Appliquer les conditions de notification

Remarque :

Les notifications personnalisées pour Next Experience ne prennent pas en charge les notifications qui nécessitent un enregistrement affecté connexe. Pour ces notifications, vous devez définir la préférence dans le Interface utilisateur principalefichier . Pour plus d'informations, consultez Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale.

Remarque :
Les notifications basées sur un abonnement ne prennent pas en charge le domaine et ne peuvent pas prendre en charge les paramètres spécifiques au domaine.

Canaux de livraison

Canaux de livraison est une liste des canaux que vous avez choisis, tels que les e-mails, les SMS, la messagerie instantanée et les canaux vocaux, pour recevoir des notifications.

Avec les canaux de livraison, vous pouvez :

- Activez ou désactivez un canal particulier pour recevoir des notifications.
- Créez, modifiez ou supprimez des canaux de notification pour les messages instantanés, les e-mails, les SMS et les messages vocaux.

  Remarque :
  Seuls les administrateurs peuvent supprimer des canaux de la table de cmn_notif_device.

- Choisissez le mode de livraison des notifications.
- Définissez un calendrier pour l'enregistrement dans le canal et appliquez-le aux notifications que vous souhaitez recevoir.

Définir les préférences de notification

Affichez, activez et désactivez les paramètres généraux pour les préférences de notification et les canaux de livraison.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. À partir de votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications**.
2. Sélectionnez l'onglet **Général**.
3. Définissez des préférences de notification globales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les notifications système

Créez des notifications personnalisées, qui sont des abonnements aux notifications importantes pour vous, et appliquez des conditions qui contrôlent le contenu spécifique inclus dans votre notification personnalisée. Vous pouvez également activer ou désactiver les canaux de diffusion.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les notifications personnalisées ne Next Experience prennent pas en charge le paramètre de l'enregistrement affecté sur lequel la notification est basée. Pour les notifications qui nécessitent l'association d'un enregistrement affecté, reportez-vous à Créer des notifications personnelles.

Procédure

1. À partir de votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Sélectionnez l'onglet **Notifications personnalisées** .
3. Sélectionnez **Créer une notification**.
4. Sélectionnez la notification que vous souhaitez recevoir.
   a. Saisissez un nom pour la notification dans le champ **Nom de la notification personnelle** .
   b. Sélectionnez la notification système que vous souhaitez recevoir dans la liste déroulante **Notification** .
   c. Sélectionnez **Suivant**.
5. Sélectionnez parmi les canaux de livraison par lesquels vous souhaitez recevoir les notifications.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Définissez un calendrier ou des conditions de réception des notifications.
   a. Choisissez que les notifications ne soient envoyées que pendant les heures de travail en semaine en sélectionnant **du lundi au vendredi (9 h à 17 h).**
   b. **Facultatif :** Définissez un filtre avec autant de conditions que vous le souhaitez pour limiter les notifications que vous recevez.

   (Optional) Par exemple, vous pouvez choisir d'être notifié uniquement lorsqu'un plan de communication des incidents est créé pour un élément de configuration spécifique.

   Remarque :
   Toutes les conditions sont définies sur **[Actif][est][vrai]** par défaut.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier une notification

Modifiez une notification en établissant un calendrier ou en définissant des conditions pour contrôler les notifications que vous recevez.

Avant de commencer

Rôle requis : 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.

Procédure

1. À partir de votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Déterminez le type de notification que vous souhaitez modifier en sélectionnant l'onglet **Notifications système** ou **Notifications personnalisées** .
3. Accédez à la boîte de dialogue Ajouter/modifier une planification.
   - Dans l'onglet **Notifications système** , sélectionnez et développez la notification, puis sélectionnez **Planifier**.
   - Dans l'onglet **Notifications personnalisées** , sélectionnez **Planifier** dans l'entrée de notification.
4. Choisissez de recevoir les notifications 24 h/24 et 7 j/7 en **sélectionnant Aucun** ou uniquement pendant les heures de travail en semaine en sélectionnant **Du lundi au vendredi (de 9 h à 17 h)** dans le champ **Calendrier** .
5. **Facultatif :** Définissez un filtre avec autant de conditions que vous le souhaitez pour limiter les notifications que vous recevez.
   - Dans l'onglet **Notifications système** , cochez la case **Filtre avancé** et définissez le filtre dans le champ de **conditions** .
   - Dans l'onglet **Notifications personnalisées** , définissez le filtre dans le champ de **conditions** .

   (Optional) Par exemple, vous pouvez choisir d'être notifié uniquement lorsqu'un plan de communication des incidents est créé pour un élément de configuration spécifique.

   Remarque :
   Toutes les conditions sont définies sur **[Actif][est][vrai]** par défaut.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Supprimer une notification personnalisée

Supprimez les notifications personnalisées dont vous n'avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. À partir de votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Sélectionnez l'onglet **Notifications personnalisées** .
3. Dans l'entrée de notification, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Supprimer**.

Ajouter un nouveau canal de remise des notifications

Ajoutez de nouveaux canaux pour recevoir des notifications par e-mail, messagerie instantanée, SMS et voix, et définissez une planification pour le canal des notifications que vous souhaitez recevoir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Sélectionnez l'onglet **Canaux de livraison** .
3. Dans le type de canal de livraison concerné, sélectionnez **+Ajouter**.
4. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez l'entrée **Informations sur le canal** .
5. Saisissez un nom de canal et les détails pertinents.
6. Sélectionnez **Définir un calendrier** , puis sélectionnez un calendrier dans la liste déroulante **Calendrier**pour planifier des notifications pour le canal.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier un canal de livraison

Modifiez un e-mail, un message instantané, un SMS ou un canal vocal pour recevoir des notifications, et planifiez quand le canal peut recevoir des notifications.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans le profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Sélectionnez **Canaux de livraison**.
3. Développez le canal de livraison que vous souhaitez modifier.
4. Sélectionnez l'icône Actions pour le canal, puis sélectionnez **Modifier**.
5. Apportez les modifications au nom du canal, à l'adresse e-mail ou au calendrier.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale

Vous pouvez définir vos propres préférences de notification, y compris des abonnements personnels et des canaux pour les recevoir. Tous les utilisateurs peuvent définir ces préférences via l'onglet **Notifications** de la fenêtre Paramètres du système.

Avec l'onglet **Notifications** , vous pouvez :

- Recherchez une notification spécifique dans la liste de vos notifications.
- Utilisez un commutateur global pour activer ou désactiver toutes vos notifications.
- Activez ou désactivez un canal particulier pour la réception de notifications, et créez, modifiez ou supprimez des canaux.
- Contrôlez les notifications que vous recevez et appliquez des conditions pour restreindre la livraison des notifications.
- Créez des notifications personnelles, qui sont des abonnements aux notifications qui sont importantes pour vous.

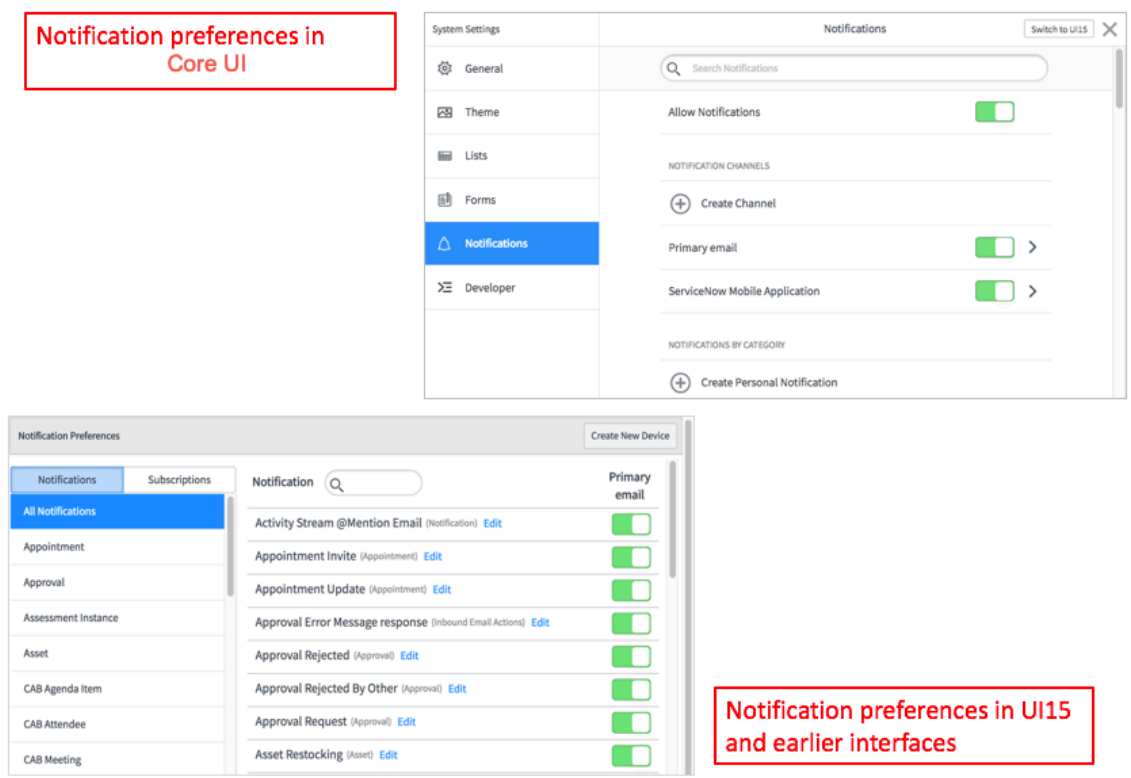
Traduction automatique

© 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.

Comparaison entre les préférences de notification dans les interfaces et Interface utilisateur principale les interfaces antérieures

Dans les instances nouvelles et mises à niveau qui utilisent l'interface Interface utilisateur principale , la fenêtre Paramètres du système est l'emplacement central pour gérer vos préférences de notification pour Next Experience. Le module d'extension Notification Preference User Interface (com.glide.notification.preference.ui) est activé par défaut.

Préférences de notification dans Interface utilisateur principale et UI15



Dans UI15 et les interfaces antérieures :

- Les utilisateurs définissent leurs préférences de notification via le lien **Préférences de notification** dans le formulaire Utilisateur (**Libre-service** > **Mes préférences de notification**).
- Les administrateurs ont créé les appareils des utilisateurs et défini les préférences de notification des utilisateurs via le lien **Préférences de notification** dans le formulaire Utilisateur, accessible via le module Administration des utilisateurs (**Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**).

Remarque :

Les administrateurs peuvent revenir à l'interface des préférences de notification UI15 en définissant la `glide.notification.preference.UI.enabled` propriété sur faux.

Gérer vos préférences de notification dans Interface utilisateur principale

Remarque :

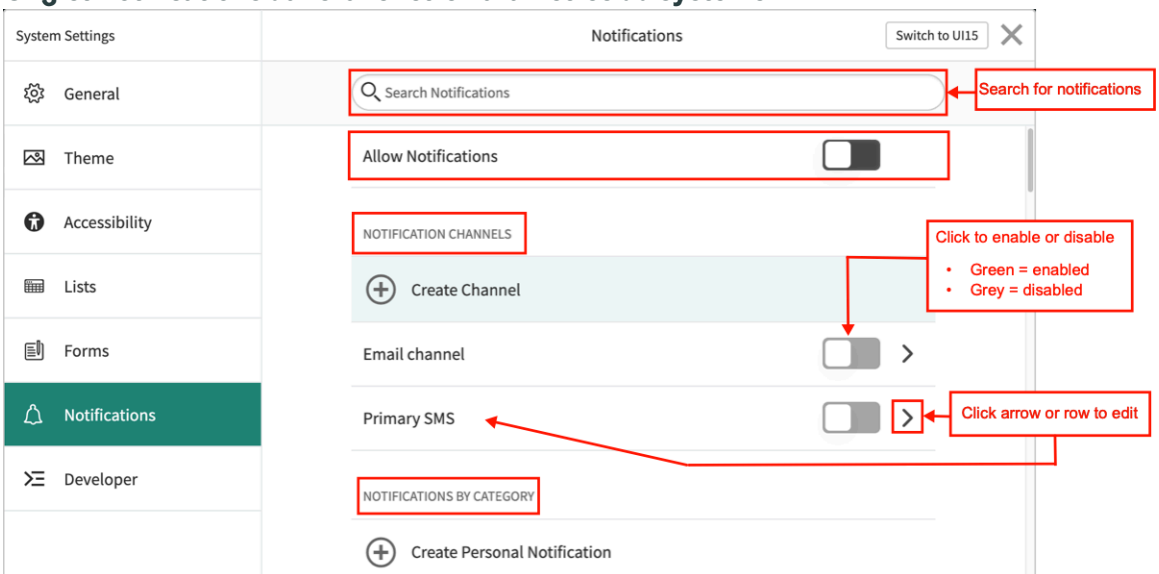
Pour passer à l'expéditeur Interface utilisateur principaleNext Experience, définissez la propriété `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` sur true.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 accéder à vos préférences de notification, cliquez sur l'icône d'engrenage ( ) dans la bannière, puis dans la fenêtre Paramètres du système, cliquez sur l'onglet **Notifications** . Vous pouvez également accéder aux paramètres système en accédant à **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.

Onglet Notifications dans la fenêtre Paramètres du système



Dans l'onglet **Notifications** , utilisez les paramètres du tableau suivant pour gérer vos notifications.

Paramètre	Description
Rechercher	Barre de recherche pour trouver des notifications. Pour trouver une notification : • Saisissez le nom de la notification que vous recherchez. Lorsque vous saisissez les trois premiers caractères, le système renvoie automatiquement une liste de notifications correspondant aux caractères saisis. • Saisissez deux astérisques pour renvoyer une liste de toutes les notifications par ordre alphabétique (les notifications ne sont pas organisées par catégorie).
Autoriser les notifications	Commutateur global pour activer ou désactiver toutes les notifications.
Canaux de notification	Liste de vos canaux de réception des notifications. Utilisez cette section pour : • Activez ou désactivez un canal à l'aide de son commutateur. Si vous désactivez un canal, les notifications ne sont pas livrées par ce canal. • Ajoutez des canaux à l'aide de l'option **Créer un canal** . • Modifiez les informations sur le canal. Cliquez sur la ligne du canal ou sur la flèche vers la droite (**>**) à côté du canal approprié pour le modifier ou le supprimer.
Notifications par catégorie	Liste des catégories de notification qui identifient et regroupent les notifications connexes. Chaque catégorie contient les notifications auxquelles vous pouvez vous abonner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

	Pour afficher les notifications dans une catégorie donnée, cliquez sur la ligne de catégorie ou sur la flèche vers la droite (**>**) en regard de la catégorie appropriée. Vous pouvez :
	• Modifiez les paramètres d'une notification :
	  ◦ Activez ou désactivez les canaux pour la notification sélectionnée.
	  ◦ Appliquez les conditions de notification, telles que les calendriers et les filtres, qui affectent la livraison de la notification.
	• Créez des notifications personnelles, qui sont des abonnements à des notifications spécifiques qui comptent pour vous.

Remarque :
Les notifications basées sur un abonnement ne prennent pas en charge le domaine et ne peuvent pas prendre en charge les paramètres spécifiques au domaine.

Notifications basées sur l'abonnement

Les notifications basées sur l'abonnement permettent aux utilisateurs de s'abonner de manière proactive aux éléments qui les intéressent et de se désabonner des messages qui ne sont pas obligatoires.

Les utilisateurs peuvent également spécifier des canaux de notification supplémentaires que chacune de leurs notifications peut être configurée pour utiliser.

Avant que les utilisateurs puissent gérer les notifications qui leur sont envoyées, les administrateurs doivent créer des notifications par e-mail auxquelles les utilisateurs peuvent s'abonner. Les administrateurs peuvent également rendre obligatoires les notifications basées sur un abonnement afin que les utilisateurs ne puissent pas s'en désabonner. Ensuite, les utilisateurs peuvent s'abonner ou se désabonner des notifications, et ajouter des calendriers et des filtres à l'abonnement pour limiter les notifications qui peuvent être reçues.

Les notifications dont l'abonnement est possible sont automatiquement disponibles dans les paramètres de notification de l'utilisateur. Les utilisateurs sont limités à un abonnement par notification.

Les administrateurs doivent créer des notifications basées sur un abonnement lorsqu'ils ne souhaitent pas spécifier les utilisateurs d'une notification et qu'ils veulent permettre aux utilisateurs de s'abonner à la notification de manière proactive.

Remarque :
Les notifications basées sur un abonnement ne prennent pas en charge le domaine et ne peuvent pas prendre en charge les paramètres spécifiques au domaine.

Plugin Abonnements 2.0

Le module d'extension Subscription Based Notifications 2.0 doit être actif pour utiliser des notifications auxquelles il est possible de s'abonner. Ce module d'extension est actif par défaut sur toutes les instances nouvelles et mises à niveau.

Le module d'extension installe la table Abonnement aux notifications [sys_notif_subscription], qui contient les abonnements des utilisateurs à toutes 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.

Abonnements et préférences de notification

Les utilisateurs peuvent s'abonner aux notifications qui leur sont proposées via leurs préférences de notification. Dans l'interface Interface utilisateur principale , tous les utilisateurs peuvent définir et modifier leurs préférences de notification via l'onglet **Notifications** de la fenêtre Paramètres du système.

Créer des notifications personnelles

Vous pouvez créer des notifications personnelles, qui sont des abonnements aux notifications importantes pour vous. Vous pouvez appliquer des conditions qui contrôlent le contenu spécifique inclus dans votre notification personnelle, et activer ou désactiver les canaux de diffusion.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une notification personnelle est une notification à laquelle vous pouvez vous abonner en ajoutant des conditions. Vous pouvez attribuer à la notification un nom significatif pour vous et filtrer les informations reçues dans cette notification.

Remarque :
Les utilisateurs sont limités à un abonnement par notification.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Cliquez sur **Créer une notification personnelle**.
3. Remplissez le formulaire Nouvelle notification personnelle (voir le tableau).

Champ	Description
Nom	Un nom descriptif pour votre notification personnelle. Utilisez un nom significatif pour la différencier des notifications système.
Notification	Notification à laquelle s'abonner. Vous pouvez vous abonner uniquement aux notifications configurées pour autoriser les abonnements. En fonction de la notification que vous sélectionnez, les champs **Table**, **Enregistrement affecté** et **Envoyer quand** sont affichés.
Table	Table de base de données à laquelle la notification est liée.
Enregistrement affecté	L'enregistrement spécifique sur lequel la notification est basée. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez une notification qui possède un enregistrement affecté (par exemple, une notification pour un enregistrement de problème qui possède plusieurs CI affectés). Cliquez sur l'icône de recherche, sélectionnez la table et le document (enregistrement) spécifique dans cette table, puis cliquez sur **OK**.
Moment d'envoi	Une autre condition doit être remplie pour envoyer la notification. Par exemple, vous pouvez créer un filtre dont les conditions envoient des notifications lorsqu'un incident avec une priorité de **1 - Critique** est ouvert pour un problème de réseau.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Dans l'exemple suivant, notez la catégorie dans laquelle le système a placé la notification personnelle.
   Le système crée la notification personnelle et l'ajoute à la catégorie de notification appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Activez ou désactivez les canaux pour votre notification personnelle.
6. Revenez à la liste des notifications pour la catégorie en cliquant sur la flèche arrière gauche (**<**) en haut du formulaire.
   Notez que vos notifications personnelles sont répertoriées au-dessus des notifications système dans la catégorie donnée.
7. Revenez en arrière en cliquant sur la flèche arrière gauche (**<**) en haut du formulaire ou en cliquant sur l'onglet **Notifications** .

Créer un fournisseur de service

Les administrateurs peuvent configurer les fournisseurs de services pour les appareils qui utilisent les SMS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs ont également la possibilité de configurer la façon dont le fournisseur de services d'un appareil affecte la construction de l'adresse e-mail de l'appareil.

Procédure

1. Accédez à la table Fournisseur de service de notification [cmn_notif_service_provider] en tapant `cmn_notif_service_provider.list` dans le filtre du navigateur d'application.
2. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire (consultez la table).
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Cliquez sur **Enregistrer** sur la page Préférences de notification.

Champs du formulaire Fournisseur de service de notification

Champ	Description
Nom	Nom configuré du fournisseur de service.
Type	Type d'appareil, en l'occurrence **SMS**.
Actif	Active ou désactive cet équipement de notification.
Notification avancée	Supprime toutes les options précédentes et affiche le champ **de script avancé** .
Script avancé	Utilisé pour les notifications personnalisées qui exécutent un script plutôt que de construire un SMS/e-mail traditionnel. Cela est généralement utilisé lorsque tous les messages SMS sortants doivent passer par un concentrateur SMS central, au lieu d'être envoyés directement de l'instance au fournisseur de SMS. Les utilisateurs avancés peuvent créer un script dans ce champ qui enverra une notification à un téléavertisseur numérique de style ancien qui ne peut pas recevoir de communications SMS. Ce champ est rarement utilisé et utilise des scripts avancés. Contactez votre représentant pour qu'il vous assiste avec tout script SMS avancé.
Construire l'adresse manuellement	Supprime les options de préfixe et de suffixe et affiche le champ de **script de construction** .
Script de construction	Vous permet de scripter la construction de l'adresse e-mail comme vous le feriez dans une règle métier. Par exemple, `abc + current.phone_number + def@text.att.net` construirait une adresse e-mail de abc2223334444def@text.att.net.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : Actuel est une référence à l'appareil, et non au fournisseur de services, d'où la variable `current.phone_number` qui utilise la valeur phone_number de l'appareil.
Préfixe de l'e-mail de fournisseur de SMS	Place le texte fourni avant le numéro de téléphone spécifié de l'appareil. Par exemple : PREFIX2223334444@text.att.net
Suffixe de l'e-mail de fournisseur de SMS	Place le texte fourni après le signe « @ » ; Par exemple : 2223334444@SUFFIX
Variables d'équipements de notification	Attributs facultatifs d'un appareil SMS utilisés dans le **script Avancé** d'un fournisseur de services SMS. Il est généralement utilisé pour transmettre des notifications par SMS à une technologie de distribution de SMS interne. Il s'agit d'une procédure de scripting avancée qui n'est pas nécessaire pour configurer des fournisseurs de SMS externes.

Sélectionner un fournisseur de service

Vous pouvez configurer la façon dont le fournisseur de services d'un appareil affecte la construction de l'adresse e-mail de l'appareil.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et ouvrez l'enregistrement de n'importe quel utilisateur.
2. Sous *Liens connexes*, cliquez sur **Préférences de notification**, puis sur un périphérique de notification par SMS.
3. Si aucun appareil SMS n'est présent, cliquez sur **Nouvel appareil** et configurez-en un.
4. Sélectionnez le fournisseur de service approprié, puis cliquez sur l'icône de référence pour le champ *Fournisseur de service* .
   Les fournisseurs de services sont enregistrés dans la table Fournisseur de service de notification [cmn_notif_service_provider]. Seuls les fournisseurs actifs sont visibles.

Scripting avancé des notifications par SMS

Vous pouvez utiliser ces objets et leurs attributs dans vos scripts de notification avancée dans le formulaire Fournisseur de service de notification par SMS.

Objets et attributs

Objet	Exemples d'attributs
current	• nombre.courant • current.assigned_to

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et attributs (suite)

Objet	Exemples d'attributs
	• entreprise.courant • état actuel
E-mail	• e-mail.notify • email.sourceTable • email.contentType • email.pièces jointes • email.HTML • email.dataVersionHeader • email. UID • email.allowSavingNoRecipientEmail • e-mail.destinataires • e-mail.ignorer • e-mail.enregistrer • email.en-têtes • email.sysID (en anglais) • email.attachmentLimits • e-mail.classe • e-mail.sysId • email.textBody • email.hashCode • poids e-mail. • email.equals • email.logEmail • email.reset • e-mail.attendre • corps d'e-mail • email. SMSText • e-mail.filigrane • email.textBodyLegacy • email.sourceHeader • objet e-mail.objet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et attributs (suite)

Objet	Exemples d'attributs
	• email.instance • email.importance
appareil	• device.service_provider • device.group • appareil.ordre • device.sys_id • device.sys_updated_by • device.sys_créée_par • device.primary_email • device.schedule • device.name • device.sys_created_on • device.email_address • device.active • device.phone_number • device.sys_nombre_de_mods • device.sys_updated_on • device.user • device.sys_meta • device.type

Traduction automatique

Rendre une notification obligatoire

Pour empêcher les utilisateurs de désactiver ou de supprimer un abonnement à une notification, rendez la notification obligatoire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous rendez une notification obligatoire, la notification est verrouillée dans les préférences de notification de l'utilisateur, ce qui empêche l'utilisateur de supprimer ou de se désabonner de la notification, de la filtrer ou de modifier le calendrier.

Les utilisateurs reçoivent des notifications obligatoires même s'ils désactivent les notifications.

Remarque :

Les notifications obligatoires s'appliquent uniquement à l'appareil principal de l'utilisateur. Vous ne pouvez pas rendre une notification obligatoire pour les appareils secondaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification appropriée.
3. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **obligatoire** .

   Remarque :
   Ce champ ne s'affiche pas par défaut.

   a. Cliquez sur l'icône du menu contextuel ( ) et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page du formulaire.**
   b. Sélectionnez le champ **obligatoire** et l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'il apparaisse.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cochez la case **Obligatoire**.

Lorsqu'un utilisateur vérifie ses préférences de notification, le bouton de contrôle de la notification obligatoire est activé et en lecture seule.

Forcer l'envoi d'une notification

Pour forcer l'envoi d'une notification aux utilisateurs spécifiés, activez la remise forcée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Forcer une notification signifie que les utilisateurs concernés reçoivent la notification, même s'ils ne se sont pas abonnés à la notification ou s'ils ont désactivé l'abonnement. En outre, les utilisateurs reçoivent la notification même si le champ **Notification** est défini sur **Désactiver**.

Remarque :
La livraison forcée s'applique uniquement à l'appareil principal de l'utilisateur. Vous ne pouvez pas forcer l'envoi d'une notification à des appareils secondaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification appropriée.
3. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **Forcer la livraison** .
4. Cochez la case **Forcer la livraison** .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Contrairement à l'utilisation de l'option **Obligatoire** , forcer la livraison ne verrouille pas la préférence de l'utilisateur et n'empêche pas celui-ci de se désabonner de la notification.

Créer un filtre de notification

Les filtres de notification permettent à un utilisateur de contrôler la remise des messages en créant des conditions spéciales sur plusieurs tables dans un seul filtre réutilisable.

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

Par exemple, vous pouvez créer un filtre qui contrôle la remise des messages lorsque les incidents, les problèmes et les demandes de changement actifs pour des problèmes de réseau atteignent un état critique. Pour Interface utilisateur principale, les filtres des notifications ou des canaux sont définis via l'onglet Notifications de la fenêtre Paramètres système. Pour plus de détails, voir Appliquer les conditions de notification.

Remarque :
Le système applique les conditions de filtre de l'utilisateur après évaluation des conditions de l'administrateur. Si les conditions de l'administrateur échouent, le système ignore les filtres de notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Filtres de notification** et créez un enregistrement.
2. Dans la liste connexe *Conditions de notification* du nouvel enregistrement, créez et soumettez les conditions de filtre sur une ou plusieurs tables.
3. Répétez cette procédure pour créer des conditions supplémentaires sur d'autres tables pour ce filtre.

Filtrer les notifications d'appareil à l'aide d'un calendrier

Vous pouvez associer des appareils, tels que des e-mails, des SMS et des messages vocaux, à des calendriers qui définissent quand les appareils peuvent et ne peuvent pas recevoir de notifications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications qui sont déclenchées en dehors des jours et heures planifiés pour l'appareil ne sont pas mises en file d'attente pour une livraison ultérieure. Par exemple, si un administrateur sélectionne le calendrier **Jours de la semaine** pour un appareil de messagerie, ce dernier reçoit des notifications par e-mail déclenchées entre le lundi et le vendredi. Si les notifications sont déclenchées le samedi, elles ne sont pas envoyées à l'appareil.

Procédure

1. Définir des calendriers selon les besoins à l'aide de **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**.
2. Ajoutez ou modifiez un appareil.
3. Configurez le formulaire Nouvel appareil pour l'administrateur système et ajoutez le champ **Calendrier** .
4. Dans le champ **Calendrier** , sélectionnez le calendrier pour l'appareil.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier la planification ou le filtre d'un message de notification existant

Vous pouvez mettre à jour un calendrier ou un filtre précédemment créé pour une notification par e-mail.

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
Pour modifier la planification ou le filtre d'un message de notification existant :

Procédure

1. Dans l'écran Préférences de notification, cliquez sur le message pour le modifier.
   Vous ne pouvez modifier aucun attribut d'un message obligatoire.
2. Apportez les modifications appropriées au formulaire.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer des canaux de notification

Vous pouvez ajouter des canaux pour recevoir vos notifications. Un canal de notification est un compte de messagerie ou un système de messagerie vocale auquel vous avez accès.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les canaux de notification incluent les adresses e-mail, les fournisseurs de services pour les messages SMS et les applications mobiles. Vous pouvez créer des canaux de notification vocale pour prendre en charge des applications telles que Notification.

Remarque :
Si vous utilisez l'application Mobile ou une ServiceNow application push personnalisée, vous n'avez pas besoin de créer de canal push pour votre équipement mobile. Le système crée automatiquement un canal pour l'application Mobile une fois que vous vous êtes connecté à votre instance à partir de votre équipement mobile.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Cliquez sur **Créer un canal**.
3. Renseignez les champs du formulaire Nouveau canal.

Champ	Description
Nom	Un nom descriptif pour le canal, tel que l'appareil ou le compte de messagerie.
Type	Type de canal : ○ **E-mail** : pour les e-mails. **Remarque :** Tous les utilisateurs disposant d'une adresse e-mail disposent d'un canal de messagerie principal, qui est créé automatiquement après l'envoi d'une notification. ○ SMS : pour **les messages SMS**. ○ **Voix** : pour les messages téléphoniques. Si vous utilisez l'application ServiceNow mobile ou une application push personnalisée, le système crée automatiquement un canal pour 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.

Champ	Description
	mobile une fois que vous vous êtes connecté à votre instance à partir de votre équipement mobile.
Adresse e-mail	L'adresse e-mail du canal.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone des messages SMS ou vocaux.
Fournisseur de service	Fournisseur de services pour les messages SMS.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le système crée et active le canal, puis l'ajoute à la liste des canaux de notification.

Que faire ensuite

Pour recevoir des notifications sur votre nouveau canal de notification, vous devez activer le canal pour les notifications individuelles. Une fois que vous avez activé le canal pour une notification, vous pouvez définir des conditions pour contrôler davantage les notifications que vous recevez sur le canal. Pour plus d'informations, consultez Appliquer les conditions de notification.

Modifier les canaux de notification

Vous pouvez mettre à jour les informations de canal pour vos notifications.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Dans la section Canaux de notification, cliquez sur la ligne du canal ou sur la flèche droite (**>**) en regard du nom du canal.
3. Dans le formulaire Modifier le canal, mettez à jour les champs (voir Créer des canaux de notification pour obtenir des descriptions des champs du formulaire).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le système met à jour et enregistre les informations du canal que vous avez modifiées.

Supprimer un canal de notification

Supprimez un canal de notification afin de ne plus recevoir de notifications via ce canal.

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. Cliquez sur l'icône d'engrenage () dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Dans la section Canaux de notification, cliquez sur la ligne du canal ou sur la flèche droite (**>**) en regard du nom du canal.
3. Dans le formulaire Modifier le canal, cliquez sur **Supprimer**.

Résultats

Le système supprime le canal de la liste des canaux de notification et ne transmet plus de notifications à ce canal.

Appliquer les conditions de notification

Vous pouvez définir diverses conditions et filtres pour contrôler les notifications que vous recevez. Vous pouvez également activer ou désactiver une synthèse d'e-mail et l'envoi de notifications individuelles par canal.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez choisir d'activer certaines fonctionnalités et de définir différentes conditions qui contrôlent les notifications que vous recevez. Vous pouvez :

- Activez ou désactivez une synthèse d'e-mail si une synthèse est disponible pour la notification. Une synthèse d'e-mail est un e-mail unique qui résume l'activité de la notification au cours d'un intervalle de temps que vous spécifiez. Les administrateurs configurent le contenu de la synthèse d'e-mail d'une notification.
- Activez ou désactivez un canal sur lequel la notification est reçue.
- Définissez des calendriers et des filtres préconfigurés qui déterminent quand vous recevez vos notifications.
- Définissez des conditions de filtre plus avancées pour limiter les notifications qui vous sont envoyées.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage () dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Sélectionnez la notification :
   a. Dans la section Notifications par catégorie, cliquez sur la ligne ou la flèche vers la droite (**>**) de la catégorie que vous souhaitez afficher.
   b. Dans la liste des notifications pour la catégorie, cliquez sur la ligne ou la flèche vers la droite (**>**) en regard de la notification que vous souhaitez modifier.
3. Pour activer ou désactiver une synthèse d'e-mail pour la notification, si une synthèse d'e-mail est disponible :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 commutateur **Résumé d'e-mail** .
La synthèse d'e-mail est activée lorsque le commutateur est vert et désactivée lorsque le commutateur est gris.

b. Si vous avez activé la synthèse, sélectionnez **l'intervalle** (durée) au cours duquel les notifications sont accumulées.

L'intervalle commence par la première occurrence de l'activité de notification au cours de l'intervalle spécifié. Par exemple, si vous avez sélectionné l'intervalle quotidien et que la première notification se produit à 07h00, le système commence à accumuler les notifications à 07h00 et s'arrête à 07h00 le lendemain. Peu après la fin de l'intervalle, le système envoie la synthèse d'e-mail au lieu d'envoyer les notifications individuelles qui ont été déclenchées pendant l'intervalle de synthèse. Si vous avez désactivé la synthèse, le système arrête immédiatement d'accumuler les notifications et n'envoie pas la synthèse d'e-mail.

4. Pour activer ou désactiver un canal sur lequel la notification est reçue, cliquez sur le commutateur du canal. La notification est activée lorsque le commutateur est vert et désactivée lorsque le commutateur est gris. Si vous avez précédemment désactivé un canal entier, vous ne pouvez pas activer ce canal pour la notification.
5. Pour définir d'autres critères pour l'envoi de notifications, cliquez sur la ligne ou la flèche vers la droite (**>**) en regard du canal de notification.

a. Remplissez le formulaire Conditions d'application (consultez le tableau).

Champ	Description
Programmation	Sélectionnez un calendrier qui détermine quand la notification peut et ne peut pas être reçue.
Filtre	Sélectionnez un filtre préconfiguré avec les critères qui déterminent quand la notification peut être envoyée. Par exemple, vous pouvez sélectionner un filtre dont les conditions envoient des notifications lorsqu'un incident avec une priorité de **1 - Critique** est ouvert pour un problème de réseau.
Filtre avancé	Cochez cette case pour utiliser le créateur de condition afin de créer des critères supplémentaires. Lorsque vous cochez la case, les champs **Table** et **Conditions** s'affichent.
Table	Sélectionnez la table de la notification. Par exemple, si vous avez sélectionné une notification liée à un incident, vous pouvez sélectionner la table Incident [incident].
Conditions	Définissez autant de conditions que nécessaire pour limiter les notifications que vous recevez. Par exemple, vous pouvez choisir d'être notifié uniquement lorsqu'un plan de communication des incidents est créé pour un élément de configuration spécifique.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.
Pour revenir en arrière, cliquez sur la flèche gauche (**<**) en haut de la fenêtre Notifications.

Gestion des états

State Management permet aux administrateurs de définir des modèles d'état et des transitions d'états qui contrôlent la façon dont un enregistrement est autorisé à passer d'une liste prédéfinie d'états.

Un exemple de transition d'état est lorsque le champ **État** d'une demande d'installations passe de l'état **Affecté** à l'état **Travail 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.

State Management est actif pour toutes les instances.

Qu'est-ce qu'un modèle d'état ?

Un modèle d'état est une liste d'états qui décrivent un workflow d'enregistrement attendu tout au long du cycle de vie de l'enregistrement. Les modèles d'état peuvent être définis pour n'importe quelle table qui étend la table de tâches. Les modèles d'état simplifient la définition des transitions d'états autorisées pour un type de tâche spécifique.

Dans la table Modèle d'état [sys_state_model], définissez le nom du modèle d'état et la table de tâches à laquelle le modèle d'état est appliqué. Utilisez le créateur de condition pour spécifier toutes les conditions d'application du modèle d'état aux enregistrements et toutes les conditions requises pour passer d'un état à l'autre.

Par exemple, vous pouvez définir un modèle d'état pour une nouvelle application personnalisée pour les réservations aériennes. L'application personnalisée dispose d'une table Demande de réservation [reservation_request] avec 4 états : **En attente**, **Confirmé**, **Terminé** et **Annulé**. Vous pouvez définir le modèle d'état pour cibler la table Demande de réservation, puis définir les transitions d'états pour chacun des 4 états. Lorsque vous activez le modèle d'état, la liste de choix pour le champ **État** inclut uniquement les choix autorisés par les conditions dans les transitions d'état.

Remarque :
State Management comprend des exemples de modèles d'état qui sont des copies des modèles d'état des demandes de changement normal, urgent et standard. Par défaut, ces exemples ne sont pas activés. Utilisez-les uniquement comme exemples pour développer un modèle d'état et des transitions pour une table de tâches qui n'en possède pas. N'activez pas ces exemples de modèles d'état pour les demandes de changement, puis apportez des modifications à ceux-ci. Cela interrompt les transitions existantes pour les demandes de changement.

Qu'est-ce qu'une transition d'état ?

Les transitions d'états sont une liste de conditions d'entrée ou de sortie de chaque état défini pour une table. Dans la table Transitions d'états [sys_state_transition], utilisez le créateur de condition pour créer une liste des conditions requises pour accéder à chaque état ou en sortir.

Pour empêcher les utilisateurs de choisir un état non valide, toute tentative de mise à jour de l'état d'un enregistrement est refusée si elle enfreint les transitions d'état, que la tentative soit effectuée via une entrée utilisateur, un script, une API Web telle que REST ou SOAP, ou toute autre source.

Les transitions d'états contrôlent la liste de choix du champ **État** de la table de tâches cibles et vous empêchent de choisir une valeur d'état qui n'adhère pas au processus sous-jacent ou qui ne répond pas aux conditions définies pour la transition.

Par exemple, si la condition d'entrée pour l'état **Terminé** est **État confirmé**, seuls les enregistrements à l'état Confirmé peuvent passer à l'état Terminé. Lorsqu'un enregistrement est à l'état Confirmé, le seul choix dans la liste de choix du champ **État** est **Terminé**.

Ajouter un modèle d'état et des transitions

Ajoutez un modèle d'état et des transitions pour spécifier les conditions de déplacement entre les états.

Avant de commencer

Rôle requis : state_model_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

Développez et testez votre modèle d'état dans une instance de non-production avant de le déployer dans l'instance de production.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des états** > **Modèles d'états**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs des modèles d'états

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour ce modèle d'état.
Table	Table à laquelle ce modèle d'état s'applique.
Application	La valeur par défaut est **Global**.
Ordre	Ordre dans lequel ce modèle d'état est évalué pour la table cible. Les modèles d'état sont évalués par ordre numérique, du nombre le plus bas au nombre le plus élevé. Laissez un espace entre les nombres afin de pouvoir insérer un nouveau modèle d'état ultérieurement, si nécessaire. Par exemple, saisissez 10 pour le premier modèle d'état à évaluer, 20 pour le modèle d'état suivant à évaluer, et ainsi de suite.
Actif	Indique que ce modèle d'état est activé. Décochez cette case jusqu'à ce que vous définissiez les transitions d'états pour le modèle d'état.
Description	Description de ce modèle d'état.
Condition	Créateur de condition qui définit les conditions d'application de ce modèle d'état aux enregistrements. Par exemple, vous pouvez ajouter la condition **Catégorie Réseau** versus **Catégorie Sécurité** s'il existe différents modèles d'état pour les demandes réseau et les demandes de sécurité.
Condition de sortie commune	Créateur de condition qui définit toute condition commune requise pour passer d'un état à un autre.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste **connexe Transitions d'états** s'affiche.
5. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Transitions d'états** .
6. 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.

Champs de transitions d'états

Champ	Description
Modèle d'état	Modèle d'état qui utilise cette transition d'état.
État	État des contrôles de cette transition, par exemple **Prêt** ou **En cours**.
Application	La valeur par défaut est **Global**.
Ordre	Ordre dans lequel cette transition d'état est évaluée. Les transitions d'états sont évaluées par ordre numérique, du nombre le plus bas au nombre le plus élevé. Par exemple, si le premier état prédéfini est **Nouveau**, attribuez à cet état le numéro d'ordre le plus bas afin que les conditions d'entrée et de sortie de l'état soient évaluées en premier. Laissez un espace entre les chiffres afin de pouvoir insérer une nouvelle transition d'état ultérieurement, si nécessaire. Par exemple, saisissez 10 pour la première transition d'état à évaluer, 20 pour la transition d'état suivante à évaluer, et ainsi de suite.
État final	Sélectionné s'il n'y a aucune transition à partir de cet état.
Description	Description de cette transition d'état. Par exemple, la **description** de l'état Évaluation peut être l'état Nouveau et le passage uniquement à l'état Évaluation.
Condition d'entrée	Créateur de condition qui définit les conditions pour entrer dans cet état.
Condition de sortie	Créateur de condition qui définit les conditions pour quitter cet état.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire Modèle d'état s'affiche à nouveau et la nouvelle transition est ajoutée à la liste connexe.
8. Continuez d'ajouter des transitions d'états pour les états restants.
9. Lorsque vous avez terminé d'ajouter des transitions d'états dans le formulaire de modèle d'état, cochez la case **Actif** et cliquez sur **Mettre à jour**.

Implémenter le flux de processus et les actions d'interface utilisateur avec un modèle d'état

Vous pouvez implémenter un flux de processus et des actions d'interface utilisateur avec un modèle d'état.

Traduction automatique

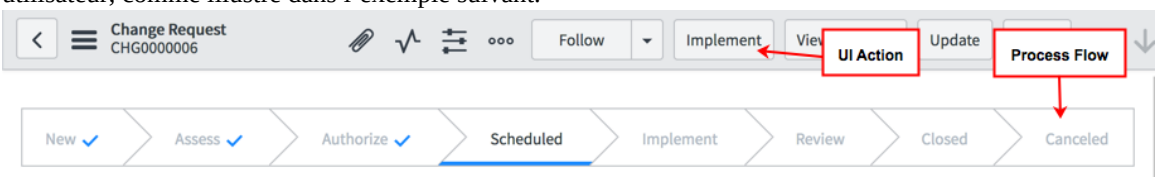
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer

Rôle requis : state_model_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles d'état permettent de limiter les choix de déplacement entre les états dans un formulaire. Si vous configurez uniquement un modèle d'état, les utilisateurs modifient manuellement les états dans le formulaire. Des étapes supplémentaires sont nécessaires pour ajouter le flux de processus ou les actions d'interface utilisateur, comme illustré dans l'exemple suivant.



Procédure

1. Vérifiez les choix pour le champ **État** de la table et assurez-vous que vous avez créé des transitions pour eux. Pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des choix de champs **d'état** , consultez Bonnes pratiques pour les valeurs de choix de champs d'état.
2. Après avoir créé le modèle d'état, définissez le flux de processus. Pour plus d'informations sur les flux de processus, consultez Formateur de flux de processus.
3. Définissez les actions d'interface utilisateur comme vous le souhaitez pour passer d'un état à l'autre. Pour plus d'informations sur les actions d'interface utilisateur, consultez Actions d'interface utilisateur.

Résultats

Une fois le modèle d'état activé, seules les transitions d'état définies sont incluses dans la liste de choix du champ **État** , et le flux de processus et les actions d'interface utilisateur sont implémentés.

Installé avec State Model

Plusieurs types de composants sont installés avec State Model.

Tables installées avec State Model

Le modèle d'état ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Modèle d'état [sys_state_model]	Définit le nom du modèle d'état et la table cible le modèle d'état. Définit également la condition d'application du modèle d'état aux enregistrements et toute condition commune pour passer d'un état à un autre.
Transition d'état [sys_state_transition]	Définit la façon dont chaque enregistrement de la table cible effectue la transition vers (la condition d'entrée) et/ou depuis (la condition de sortie) chaque état prédéfini pour cette table.

Rôles installés avec State Model

Le modèle d'état ajoute le rôle suivant.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

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

Administrateur de modèle d'état	Description	Contient des rôles
[state_model_admin]	Permet aux utilisateurs d'ajouter, de modifier et de supprimer des modèles d'état pour les tables de tâches.	Aucun

Administrateur de modèle d'état [state_model_admin]

Ajoutez, modifiez et supprimez des modèles d'état pour les tables de tâches.

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

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Script includes installés avec State Model

State Model ajoute le script include suivant.

Script include	Description
TableChoiceUtils	Classe d'utilitaire permettant d'obtenir la liste de choix d'un champ de table.

Scripts clients installés avec State Model

State Model ajoute le script client suivant.

Script client	Table	Description
Remplir les choix d'état	Transition d'état [sys_state_transition]	Renseigne les choix de champs **État** dans l'enregistrement ciblé.

Règles métier installées avec State Model

State Model ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Définir la valeur d'affichage pour l'état	Transition d'état [sys_state_transition]	Définit la valeur du champ **État** en fonction du modèle d'état de 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.

Règle métier	Table	Description
Définir la table pour choisir les choix	Transition d'état [sys_state_transition]	Met en cache la valeur du champ **État** de la première table de la hiérarchie à des fins de traitement ultérieur des règles.

Mesures

Cette mesure évalue l'efficacité des processus de gestion des services IT.

Par exemple, une mesure pourrait mesurer l'efficacité du processus de résolution des incidents en calculant le temps nécessaire à la résolution d'un incident.

Une mesure peut souvent être facilement obtenue à partir des données. Pour trouver le nombre d'incidents créés aujourd'hui, un rapport compte le nombre d'incidents dans la table d'incidents avec une date de création d'aujourd'hui. Toutefois, les mesures doivent être collectées au fur et à mesure que les données sont mises à jour. Par exemple, pour déterminer pendant combien de temps un incident a été affecté à un groupe donné, il faut collecter des informations sur les changements d'affectation et calculer la durée de chaque affectation.

Le module d'extension Metric fournit un moyen simple et déclaratif de définir des mesures. Une fois définies, les données de la mesure sont collectées et les instances de la mesure sont calculées et stockées. Par exemple, la mesure « Affecté à la durée » mesure la durée pendant laquelle un incident est affecté à une personne. Pour définir cette mesure, créez une définition de mesure du type « Durée de la valeur du champ » et sélectionnez le champ « Affecté à » dans la table Incident. Une instance de mesure est créée pour chaque affectation d'incident indiquant sa durée. Il devient plus facile de générer des rapports sur la durée des affectations d'incidents.

Vous pouvez générer des rapports sur une mesure à l'aide d'un Creating database views for reporting qui relie la mesure à la table sur laquelle elle est définie.

Pour installer le module d'extension Metric Definition (com.glide.metrics), accédez à **Définition du système** > **Modules d'extension**, recherchez Définition de mesure, puis cliquez sur **Installer**.

Définir une mesure

Créez une définition de mesure pour une table de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : metric_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mesures** > **Définitions**.

> **Important :**
> Ne confondez pas ces définitions de mesures avec les définitions de mesures de la fonctionnalité Évaluations. La fonctionnalité Évaluations concerne les questionnaires. Elle n'est pas liée à la fonctionnalité Mesures.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Définition de mesure, puis 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.

Remarque :
Dans le système de base, les mesures sont configurées pour fonctionner uniquement sur la table de tâches. Pour appliquer des mesures à cmdb_ci tables, dupliquez la règle métier d'événements de mesures qui s'exécute actuellement sur la table Tâche pour la table cmdb_ci. Sans les événements créés, aucun traitement de mesure ne peut avoir lieu.

Nouvelles définitions de mesures

Champ	Description
Numéro	Le système génère un numéro d'enregistrement unique pour la définition de mesure.
Nom	Saisissez un nom unique pour décrire les mesures collectées.
Table	Sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez collecter des mesures. Une mesure ne peut s'appliquer qu'à une seule table. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la définition de mesure
Champ	Sélectionnez la colonne de table que vous souhaitez surveiller pour les changements. Les mesures fonctionnent uniquement sur les champs audités. La création d'une mesure pour un champ non audité produit des mesures peu fiables. **Remarque :** Les champs commençant par « sys_ » ne fonctionneront pas pour une définition de mesure, à l'exception de « sys_domain ».
Type	Sélectionnez les valeurs générées par cette mesure. ○ **Durée** de la valeur du champ : ce type de mesure mesure la durée entre la définition de la valeur du champ spécifié et sa modification. Une mesure de durée de la valeur de champ peut éventuellement spécifier un script. Le script peut renvoyer une valeur de durée ou définir la variable de réponse sur faux pour arrêter le traitement de la mesure. Par exemple, les mesures d'incident de base de référence arrêtent de calculer la durée lorsque le champ Actif d'un incident est défini sur faux. Le script peut également effectuer toute autre action telle que la clôture de la durée d'autres mesures définies sur le même enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Exemple de script de durée de valeur de champ. ○ **Calcul de script** : ce type de mesure crée une instance de mesure à l'aide d'un script. Le script a accès à la ligne actuelle de la table (par exemple, un incident) et à la définition de mesure. Le script doit effectuer des calculs de mesures et insérer des données dans la table metric_instance. Il n'est pas nécessaire que le calcul aboutisse à une durée. Elle peut calculer n'importe quel type de valeur et la stocker dans la valeur de l'instance de mesure.
Pages de chronologie	Cochez cette case pour afficher la mesure sur une .
Actif	Cochez cette case pour surveiller les changements de cette mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Description	Spécifiez les données surveillées par la mesure et ses conditions. Une description correcte aide les autres administrateurs de mesures à comprendre l'objectif de votre mesure.
Script	Saisissez le script que la mesure doit exécuter pour calculer une durée ou effectuer un calcul sur la table metric_instance.

Exemple de script de durée de valeur de champ

Passez en revue la définition de mesure Incident ouvert existante pour voir comment vous pouvez créer votre propre mesure personnalisée.

Ce script fournit une valeur de durée ou arrête le traitement des durées (en définissant la variable de réponse sur *faux*) lorsqu'un incident est fermé.

```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
   // mi - MetricInstance
   // answer
   if (!current.active) {
   answer = false;
   mi.endDuration();
   gs.log("Closing field durations");
   closeDurations(mi.current);
   }

   function closeDurations(current) {
   var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
   gr.addQuery('id', current.sys_id);
   gr.addQuery('calculation_complete', false);
   gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
   gr.query();
   while (gr.next()) {
   gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
   var definition = new GlideRecord('metric_definition');
   definition.get(gr.definition);
   var mi = new MetricInstance(definition, current);
   mi.endDuration();
   }
   }
```

Instance de mesure

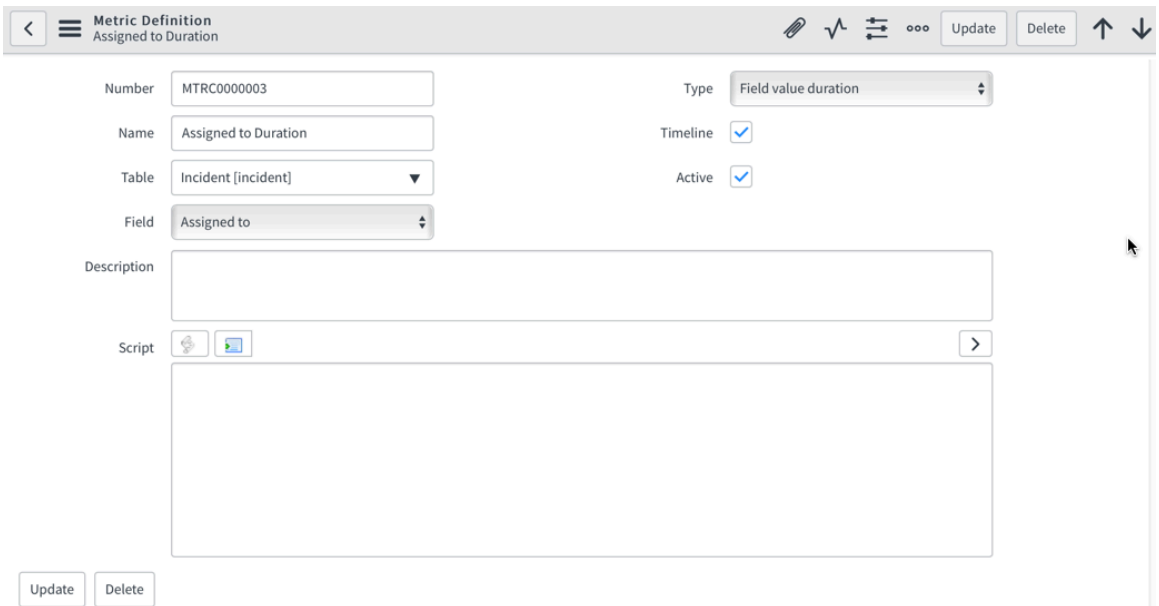
Une instance de mesure est un enregistrement de la table metric_instance. Un enregistrement contient une instance d'une mesure.

Les enregistrements d'instances de mesures sont créés et mis à jour de l'une des deux façons suivantes : 1) Si la mesure est une durée, le système remplit automatiquement la table d'instance de mesure avec les valeurs de durée. 2) Si la mesure est calculée à partir d'un script, le script lui-même doit renseigner la table metric_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.

Module d'extension Metric



Voici quelques-uns des champs notables de la table metric_instance :

-

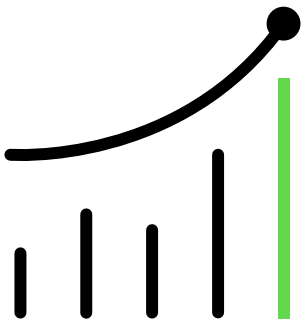
- **Définition de mesure** : la définition de mesure pour laquelle cette instance de mesure a été collectée.
- **Valeur** : pour une mesure « Durée de la valeur de champ », il s'agit de la valeur du champ de table pour lequel la durée est calculée. Par exemple, pour la mesure « Affecté à la durée », la valeur est le nom de la personne affectée à l'incident. Pour d'autres mesures, la valeur peut être n'importe quelle valeur calculée par la mesure.
- **ID** : identifie l'enregistrement spécifique pour lequel la mesure est collectée. Par exemple, l'incident spécifique.
- **Durée** : durée pour une mesure de durée de valeur de champ.

Maintenance et surveillance de la Now Platform

Assurez le bon fonctionnement de votre instance, améliorez les performances et détectez les problèmes avant qu'ils ne surviennent, le tout grâce à cette suite d'outils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Scan	Events	Performances de la plateforme
		
Identifiez les problèmes de santé potentiels et les possibilités d'amélioration des bonnes pratiques dans votre instance.	Obtenez une analyse approfondie de tous les affichages et événements basés sur l'utilisateur dans votre application.	Optimisez votre application avec les diagnostics et la surveillance des performances.

Instance Scan

Obtenez une analyse détaillée des configurations de votre instance et arrêtez les problèmes potentiels d'intégrité du système avant qu'ils ne surviennent. Utilisez ServiceNowà Instance Scan tout moment et assurez la stabilité du système, que vous développiez, publiiez ou mettiez à niveau votre application. Planifiez, exécutez et suivez les analyses, qu'il s'agisse de tests ponctuels ou de tests complets, et examinez les données qu'ils fournissent avec les tableaux de bord.

Consultez Instance Scan.

Events

Suivez chaque occurrence dans votre application, des chargements d'écran aux clics des utilisateurs. Analyse de l'expérience utilisateur fournit des graphiques et des tableaux détaillés pour chaque événement, afin de vous montrer où se déroule le plus d'activité dans votre application. Analysez les processus centraux de votre entreprise et améliorez l'efficacité et le workflow des utilisateurs.

Consultez Événements système.

Performances de la plateforme

Assurez l'optimisation et le bon fonctionnement de votre système. Utilisez des diagnostics pour suivre les temps de traitement et de réponse, les vitesses et les comportements du réseau, ainsi que les paramètres du navigateur. Surveillez les performances de la plateforme, définissez des quotas et contrôlez la bande passante du système pour garantir des opérations stables pour les utilisateurs, configurez des modules de test, etc.

Consultez Vue d'ensemble des performances 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.

Événements système

Les événements sont des enregistrements spéciaux que le système utilise pour consigner lorsque certaines conditions se produisent et pour prendre une action en réponse à ces conditions.

Le système utilise des règles métier pour surveiller les conditions système et générer des enregistrements d'événements dans la table Événement [sysevent], également appelée journal des événements ou file d'attente des événements.

Les règles métier génératrices d'événements utilisent généralement la logique de script suivante :

Si [certaines conditions sont vraies pour l'enregistrement actuel], alors [ajouter un événement spécifique à la file d'attente].

Par exemple, voici quelques-unes des conditions énoncées dans la règle métier **Événement d'incident** :

- Si un utilisateur ajoute un commentaire à un enregistrement d'incident, ajoutez un `incident.commented` événement.
- Si un utilisateur ajoute un enregistrement d'incident, ajoutez un `incident.inserted` événement.
- Si un utilisateur met à jour un enregistrement d'incident, ajoutez un `incident.updated` événement.

Les règles métier génératrices d'événements utilisent la méthode `eventQueue` GlideSystem pour insérer les enregistrements d'événements, qui contiennent généralement les informations suivantes :

Champs d'événement

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'événement. Les noms d'événement de base de référence incluent l'enregistrement affecté et l'action de déclenchement, par exemple `incident.commented`.
Parm1	Paramètre spécifique à l'événement que le système utilise pour transmettre les informations d'enregistrement à d'autres parties du système, par exemple un ID système d'enregistrement ou une valeur de champ.
Parm2	Paramètre spécifique à l'événement que le système utilise pour transmettre les informations d'enregistrement à d'autres parties du système, par exemple un ID système d'enregistrement ou une valeur de champ.
Table	Table à laquelle l'événement s'applique. Il s'agit de la même table sur laquelle la règle métier a été exécutée.
Instance	ID système de l'enregistrement auquel cet événement s'applique.

Les tâches planifiées lisent périodiquement la file d'attente des événements et la transmettent au gestionnaire approprié pour traitement. Le gestionnaire utilise les informations des enregistrements d'événements pour effectuer une action, par exemple :

- Exécuter une action de script
- Planifier une tâche
- Envoyer une notification

Traduction automatique

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

- Déclencher une activité de workflow
- Déclencher un moniteur d'inactivité

Par défaut, le système fournit des événements couvrant une vue étendue de l'activité de l'application. Si les événements existants ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez créer vos propres événements pour surveiller les changements spécifiques apportés aux enregistrements.

Pour la formation des développeurs, reportez-vous aux sections Exécutions de script planifiées et Objectifs d'événements sur la ServiceNow® Site Developerpage .

Traitement des événements pendant la mise à niveau de la plateforme

Déterminez quels événements doivent être traités lors d'une mise à niveau de plateforme en configurant les propriétés suivantes :

- **glide.event_processor.all_events_upgrade_safe** : défini sur **vrai** pour traiter tous les événements pendant la mise à niveau de la plateforme. Valeur par défaut = **faux**.
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events** : configurez une liste de noms d'événements séparés par des virgules pour indiquer que seuls les événements spécifiés sont traités. Valeur par défaut = <empty>.

  Cette propriété n'est pertinente que lorsque `glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false`.

Registre des événements

Le registre des événements répertorie les événements reconnus par le système. Utilisez les événements enregistrés pour automatiser d'autres activités, telles que les actions des scripts ou les notifications.

Après avoir créé un nouvel événement et une règle métier qui utilise l'événement, vous devez l'inscrire.

L'inscription permet à d'autres parties du système, telles que les notifications par SMS et par e-mail et les actions des scripts, de voir l'événement dans leur liste d'événements disponibles et de réagir à l'événement lorsqu'il se produit.

Information associée

Inscrire un événement

États des événements

L'état de l'événement décrit où se trouve l'événement dans son cycle de vie.

États des événements

État	Description
Prêt	Le système a créé l'événement et il se trouve dans la file d'attente en attente de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des événements (suite)

État	Description
Traité	L'événement s'est déroulé avec succès. Un événement ne déclenche pas nécessairement d'autres actions lorsqu'il est traité. Des fonctionnalités supplémentaires doivent utiliser l'événement.
Erreur	L'événement a rencontré une erreur lors du traitement. Cet état est souvent dû à des paramètres d'événement non valides. Le nouveau traitement de l'événement peut résoudre l'erreur.
Transféré	L'événement a été pivoté vers une autre partition de la table Événement [sysevent]. Lors de la rotation d'un événement, un enregistrement en double est créé dans une partition active à traiter. Une tâche planifiée traite l'événement lors de sa prochaine étape dans la file d'attente, mais il n'est pas possible de prédire quand cela se produira, car plusieurs événements peuvent devoir être traités avant. Par conséquent, vous pouvez traiter à nouveau l'événement. Consultez Retraiter un événement.

Journaux des événements

Le journal des événements enregistre tous les événements système qui se produisent dans le Now Platform.

Ce journal fournit les informations suivantes pour tous les événements qui se produisent :

Journal des événements

Champ	Description
Créé	Date et heure de l'événement pour les paramètres régionaux de l'ordinateur exécutant l'instance.
Nom	Nom de l'événement tel que répertorié dans le registre des événements.
URI	Requête HTTP qui a généré l'événement.
Parm1	Valeur spécifique à l'événement qui dépend de l'événement et du destinataire.
Parm2	Valeur spécifique à l'événement qui dépend de l'événement et du destinataire.
Table	Table de base de données utilisée pour cet événement.
Traité	Date et heure auxquelles l'événement a été traité Cette heure reflète les paramètres régionaux de l'ordinateur exécutant l'instance.
Délai de traitement	Temps nécessaire pour traiter cet événement, en millisecondes.
File d'attente	Nom de la file d'attente du processeur.

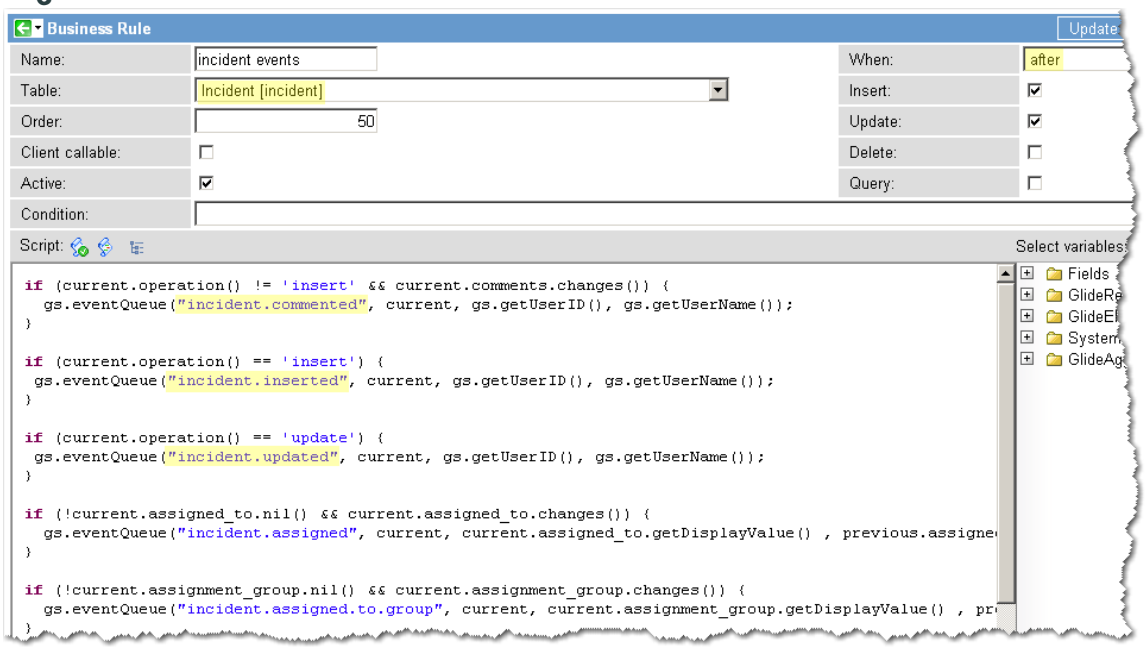
Règle métier des événements d'incident

La règle métier Événements d'incident est fournie avec le système et définit un certain nombre d'événements qui peuvent être déclenchés par différentes actions dans 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.

Règle métier des événements d'incident



Cette règle métier définit plusieurs événements, dont trois sont déclenchés après l'insertion ou la mise à jour d'un enregistrement dans la table Incident. Le premier script est :

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

La condition de ce script exige qu'un changement soit apporté au champ **Commentaires** dans un enregistrement d'incident existant (non inséré). Si cette condition est définie sur true, la plateforme ajoute l'événement incident.commented à la file d'attente d'événements.

La deuxième condition exige qu'un enregistrement soit inséré avant que l'événement ne soit ajouté à la file d'attente.

```
if (current.operation() =='insert') {
```

La troisième condition est vraie chaque fois que l'enregistrement d'incident est mis à jour (y compris les mises à jour du champ **Commentaires** , comme spécifié par le premier script).

```
if (current.operation() == 'update')
```

Ensuite, la partie de chaque script, la fonction `gs.eventQueue` , ajoute l'événement à la file d'attente des événements. Cette instruction utilise la syntaxe suivante, mise en valeur par des accolades :

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

La fonction `gs.eventQueue` prend les paramètres suivants :

Remarque :
Les gs. La fonction EventQueue fonctionne directement avec le backend et donc les règles métier qui sont appelées par gs. EventQueue() ne sont pas invoquées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 scripts de la règle métier des événements de changement

Plusieurs scripts sont disponibles dans la règle métier des événements de changement de base de référence.

Cette règle métier définit les événements qui se déclenchent après l'insertion ou la mise à jour d'une demande de changement.

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
 {
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
  }

  // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
  if (!previous.assigned_to.nil()) {
     if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
        (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
       gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
 previous.assigned_to);
     }
   }
  // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
  else if (!current.assigned_to.nil()) {
    if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
        (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
 current.assigned_to);
    }
  }
}
```

Actions des scripts

Vous pouvez utiliser des actions de script pour créer des scripts côté serveur qui exécutent diverses tâches, telles que la modification d'un élément de configuration (CI) ou 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.

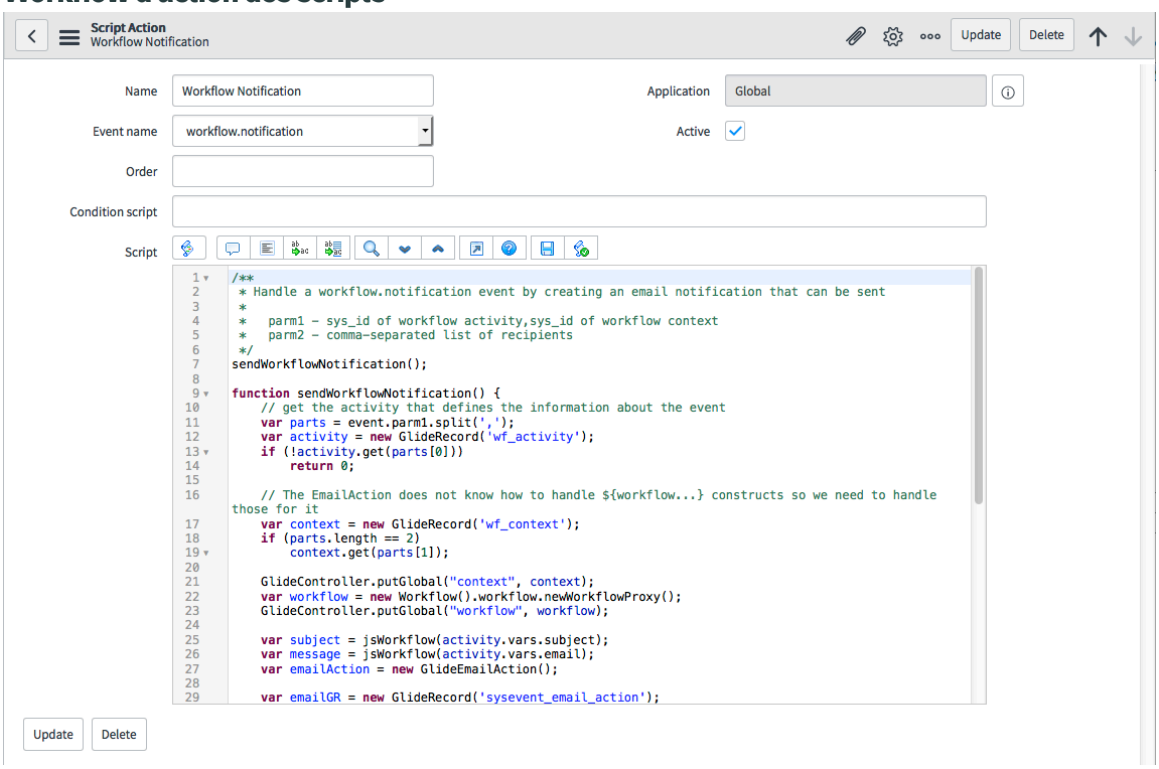
gestion des tentatives de connexion échouées. Les actions des scripts sont déclenchées uniquement par des événements.

Configuration

Pour créer une action de script, accédez à **Politique système** > **Événements** > **Actions des scripts** et cliquez sur **Nouveau**.

Voici un exemple d'action de script qui crée une notification par e-mail pour l'activité du workflow :

Workflow d'action des scripts



Événements mondiaux

Votre instance dispose d'une fonction globale appelée `global_events()` qui se déclenche à partir d'une règle métier lorsque certaines conditions se produisent.

Cette fonction se déclenche lorsque votre instance est :

- Insertion de nouveaux enregistrements
- Mise à jour des enregistrements existants
- Ajouter des commentaires à un enregistrement existant
- Affectation d'un enregistrement à un utilisateur
- Dépassement du minuteur inactif d'un enregistrement

Par exemple, si vous ajoutez le script global.events(current) à une règle métier sur la table `change_request` , l'instance configure automatiquement les événements suivants :

- change_request.inséré
- change_request.Mis 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.

- change_request.commenté
- change_ request.assigned
- change_ request.inactive

Créer un événement

Si vous ne trouvez pas d'événement existant, vous pouvez créer le vôtre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gs. La fonction EventQueue fonctionne directement avec le backend et donc les règles métier qui sont appelées par gs. EventQueue() ne sont pas invoquées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Événements** > **Registre**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Remplissage du formulaire d'inscription à l'événement

Champ	Description
Nom d'événement	Nom de votre nouvel événement.
Table	Table de base de données pour cet événement. **Remarque :** Seules les tables et les vues de base de données du même champ d'application que l'événement apparaissent sur la liste.
File d'attente	Nom de la file d'attente dans laquelle l'événement est placé lorsqu'il est déclenché. Utilisez uniquement des lettres minuscules, pas d'espace et pas de caractères spéciaux, à l'exception du trait de soulignement (_). Par exemple, my_queue. Consultez Using custom queues to process events .
Priorité	Ordre dans lequel les messages seront traités. Les valeurs inférieures ont une priorité plus élevée.
Accès pour l'appelant	Paramètres d'accès restreint pour l'appelant. ○ Restriction de l'appelant : les appels à la ressource doivent être approuvés manuellement. ○ Suivi de l'appelant : les appels à la ressource sont automatiquement approuvés.
Déclenché par	Nom de la règle métier qui exécute l'événement. Ce champ est fourni à titre de référence uniquement et n'est utilisé par aucun processus. Assurez-vous qu'il y a suffisamment d'informations pour localiser à nouveau votre événement.
Description	Brève description de l'objectif de l'événement.

3. Cliquez sur le lien connexe **Règles métier** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 créez un événement pour une table du système de base, sélectionnez la règle métier d'événement existante pour la table.

   Example
   Par exemple, sélectionnez la *`sc request events`* règle métier pour créer un événement de demande personnalisé.

5. Si vous mettez à jour une règle métier d'événement existante, ajoutez une nouvelle condition au **script**.

   Example
   L'exemple de script suivant ajoute un *`request.commented`* événement avec l'ID système de l'utilisateur comme parm1 et le nom d'utilisateur de l'utilisateur pour parm2.

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

6. Si vous créez un événement pour une table personnalisée, créez une règle métier qui s'exécute après les opérations de base de données.

   Example
   Par exemple, cette règle métier définit plusieurs événements pour une application personnalisée appelée Événements marketing.

Exemple de règle métier d'événement

Champ	Valeur
Nom	Événements des participants
Table	Participant [x_snc_marketing_ev_attendee]
Application	Événements marketing
Avancé	Sélectionné
Quand	après
Insérer	Sélectionné
Mettre à jour	Sélectionné
Supprimer	Sélectionné
Script	Ajoutez un script personnalisé qui : ○ Vérifie une ou plusieurs conditions sur l'enregistrement actuel. ○ Appelle la méthode gs.eventQueue() et spécifie un nom d'événement. Voir l'exemple de code.

Remarque :
Si vous ajoutez **des conditions de filtre**, des **conditions de rôle** ou une valeur **de condition** , vérifiez qu'il exécute la règle métier au moment prévu.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
      //Add event when attendee inserted
      if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
```

Traduction automatique

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

```
current.marketing_event, current.email);
	}
	//Add event when marketing event changes
	if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
		gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
previous.marketing_event, previous.email);
		gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
	}
	//Add event when attendee deleted
	if(current.operation() == 'delete') {
		gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
	    current.marketing_event, current.email);
}
})(current, previous);
```

7. Inscrivez l'événement.

Que faire ensuite

Créez une action de script ou une notification pour traiter l'événement.

Information associée

Inscrire un événement

Actions des scripts

Inscrire un événement

Vous pouvez enregistrer un événement pour une table spécifique et une règle métier qui déclenche l'événement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour enregistrer un événement, accédez à **Politique système** > **Événements** > **Registre**, puis cliquez sur **Nouveau**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Remplissage du formulaire d'inscription à l'événement

Champ	Description
Nom d'événement	Nom de votre nouvel événement.
Table	Table de base de données pour cet événement. **Remarque :** Seules les tables et les vues de base de données du même champ d'application que l'événement apparaissent sur la liste.
File d'attente	Nom de la file d'attente dans laquelle l'événement est placé lorsqu'il est déclenché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Utilisez uniquement des lettres minuscules, pas d'espace et pas de caractères spéciaux, à l'exception du trait de soulignement (_). Par exemple, my_queue. Consultez Using custom queues to process events .
Priorité	Ordre dans lequel les messages seront traités. Les valeurs inférieures ont une priorité plus élevée.
Accès pour l'appelant	Paramètres d'accès restreint pour l'appelant. ○ Restriction de l'appelant : les appels à la ressource doivent être approuvés manuellement. ○ Suivi de l'appelant : les appels à la ressource sont automatiquement approuvés.
Déclenché par	Nom de la règle métier qui exécute l'événement. Ce champ est fourni à titre de référence uniquement et n'est utilisé par aucun processus. Assurez-vous qu'il y a suffisamment d'informations pour localiser à nouveau votre événement.
Description	Brève description de l'objectif de l'événement.

Retraiter un événement

Vous pouvez déclencher à nouveau l'événement à des fins de test ou de diagnostic.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journaux système** > **Événements**.
2. Ouvrez un événement.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Retraiter l'événement**.
   L'événement retourne à la file d'attente de l'événement.

Transmettre les paramètres d'événement d'un workflow à une notification

Transmettez deux paramètres d'événement qui envoient des informations sur un enregistrement ou des enregistrements connexes d'un workflow à une notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Événements** > **Registre** et définissez un nouvel événement à appeler.
2. Créez l'étape d'activité qui appelle l'événement à partir de votre workflow et affectez les deux paramètres possibles.
   Ces paramètres peuvent être des références ou des champs de l'enregistrement qui ont déclenché le workflow, comme `current.number` le numéro d'élément de demande. Vous pouvez également remonter pas à pas vers les enregistrements d'autres tables. L'événement envoie ensuite les informations de paramètres à la notification qu'il déclenche.
3. Récupérez les paramètres de la notification avec des scripts d'e-mail à l'aide `event.parm1` de et `event.parm2`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:
Un autre exemple utilisant des ID système vous donne accès à tout élément de l'enregistrement qui a déclenché le workflow. Utilisez un script comme celui-ci pour envoyer des informations sur un changement ou une demande au personnel d'assistance, par exemple.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
  // Do something.
}
```

Information associée

Scripting pour les notifications par e-mail

Déplacer un événement

Accélérez le processus d'exécution en déplaçant les événements de priorité élevée de la file d'attente par défaut vers une file d'attente isolée en un seul clic.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Registre des événements**.
   Une liste des événements enregistrés s'affiche.
2. Sélectionnez l'événement que vous souhaitez déplacer.
   Le formulaire d'inscription à l'événement sélectionné s'affiche.
3. Sélectionnez **Déplacer vers la file d'attente par défaut** pour déplacer l'événement de la file d'attente actuelle et accélérer son exécution.

   Remarque :
   Si vous êtes actuellement dans la file d'attente par défaut, vous pourrez sélectionner l'option **Déplacer vers la file d'attente d'événements adaptatifs** .

   Le processeur ne peut exécuter qu'un seul événement à la fois. Ainsi, si vous déplacez un événement vers une file d'attente, il n'est exécuté que lorsque le processeur est disponible.

4. **Facultatif :** Accédez à la **Diagnostics du système** > **Statistiques** > **Événements adaptatifs** pour suivre le temps d'exécution moyen des événements.
   Vous pouvez sélectionner n'importe quel événement à évolution lente et modifier la file d'attente selon vos besoins. Vous pouvez également enregistrer un événement pour qu'il apparaisse sur la liste du registre des événements.

Traduction automatique

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

Surveiller les événements système et les tâches planifiées

Utilisez le module **Tableau de bord des tâches et événements système** pour surveiller le système de traitement des événements système et surveiller le système de traitement des travaux planifiés dans l'onglet Tableau de bord **des travaux planifiés** .

Vous devez installer l'application de tableau de bord pour afficher des informations sur les événements et les files d'attente. Consultez Comprendre votre tableau de bord des événements système pour plus d'informations. Il existe deux façons suivantes de représenter les informations sur les événements et les files d'attente dans le système de traitement des événements.

- Scores
  - Scores : vérifications de l'intégrité du traitement des événements
  - Scores : scores actuels
  - Scores : tendances
- Détails : consultez Détails - Configurer une alerte pour plus d'informations.

Pour afficher les détails des tâches terminées, sélectionnez l'onglet **Travaux planifiés** . Consultez Comprendre votre tableau de bord Tâches planifiées pour plus d'informations.

Consultez Rôles de tableau de bord Tâches et Événements système si vous souhaitez connaître les rôles requis pour accéder au tableau de bord Événements système et Tâches.

Rôles de tableau de bord Tâches et Événements système

Le tableau de bord Événements et Tâches est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur système [admin]

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

L'administrateur peut accéder à toutes les informations sur le tableau de bord d'événements et de tâches. Ils peuvent également configurer une alerte au niveau de l'instance.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

Traduction automatique

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

N°

Considérations particulières

Aucun.

Comprendre votre tableau de bord des événements système

Utilisez le tableau de bord Traitement des événements système pour définir les filtres afin d'afficher des informations sur les événements et les files d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Diagnostics du système** > **Statistiques** > **Tableau de bord Tâches et Événements système**.
   Le tableau de bord de surveillance d'événement s'affiche.
2. Sélectionnez la file d'attente et l'événement dont vous souhaitez afficher les informations.

   Remarque :
   Par défaut, la file d'attente par défaut est sélectionnée. Vous pouvez également sélectionner d'autres types de file d'attente et d'événement.

3. Définissez les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez afficher les informations sur les files d'attente et les événements.
4. Sélectionnez Appliquer pour appliquer le filtre défini à l'aide des étapes ci-dessus.

   Remarque :
   Vous pouvez également effacer le filtre à l'aide de la commande Effacer et effectuer de nouvelles sélections.

   Les sections Scores et Détails s'affichent en fonction de vos sélections.

Scores : vérifications de l'intégrité du traitement des événements

L'onglet Scores et affiche ce qui se passe dans le système de traitement des événements.

Champ	Description
Délégateurs actifs	Indique si un délégateur d'événement est activé. Le délégateur d'événement est responsable de la délégation des événements aux files d'attente qui utilisent la fonctionnalité d'événement délégué. En cliquant sur la carte, vous accéderez à la liste des délégataires. **Remarque :** Le nombre de délégateurs en vert est positif.
Processeurs actifs	Nombre de processeurs d'événements actifs dans le système d'événements. Cliquez sur la carte pour accéder à la liste des processeurs actifs (le cas échéant).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : Le nombre en rouge indique que le processeur doit être configuré.
Alertes de traitement des événements	Nombre d'alertes de traitement d'événement au cours des 5 dernières heures. Un clic sur la carte vous dirige vers la table Alertes d'événements qui contient toutes les alertes correspondantes
Tâches de traitement des événements en retard sur le calendrier	Nombre de travaux planifiés traitant des événements en retard

Scores : scores actuels

Utilisez la section Scores actuels pour consulter directement la table sys_event et afficher les états actuels des événements.

Champ	Description
Nombre total d'événements	Nombre total d'événements dans le système au cours de la période définie
Nombre total prêt	Nombre total d'événements prêts à être traités
Nombre total en cours de traitement	Total d'événements en cours de traitement
Nombre total traité	Total d'événements déjà traités
Nombre total d'erreurs	Total des erreurs dans les événements
Nombre total transféré	Total d'événements qui ont été transférés d'un graphique au suivant

Scores : tendances

Utilisez la section Tendances pour avoir une compréhension graphique basée sur des mesures des activités dans le système de traitement des événements.

Champ	Description
Tendance de délégation d'événements	Mesure collectée associée à la délégation d'événements
Tendance du processeur d'événements	Mesure collectée pour les différents processeurs d'événements
Tendance des événements	Mesure pour des événements spécifiques
Tendance du gestionnaire d'action des e-mails/scripts	Mesure collectée pour les gestionnaires d'événements

Détails - Configurer une alerte

Examinez les détails d'un ensemble d'alertes toutes les 15 minutes, principalement au niveau de l'instance. Par défaut, cinq alertes sont fournies avec l'application. Les alertes sont configurées en fonction d'un ensemble de conditions, notamment la file d'attente à laquelle elles 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Politique système** > **Événements** > **Configurer les alertes**.
   La table Configurations des alertes d'événements s'affiche.
2. Sélectionnez l'une des alertes disponibles pour apporter des changements aux conditions qui déclencheront une alerte.

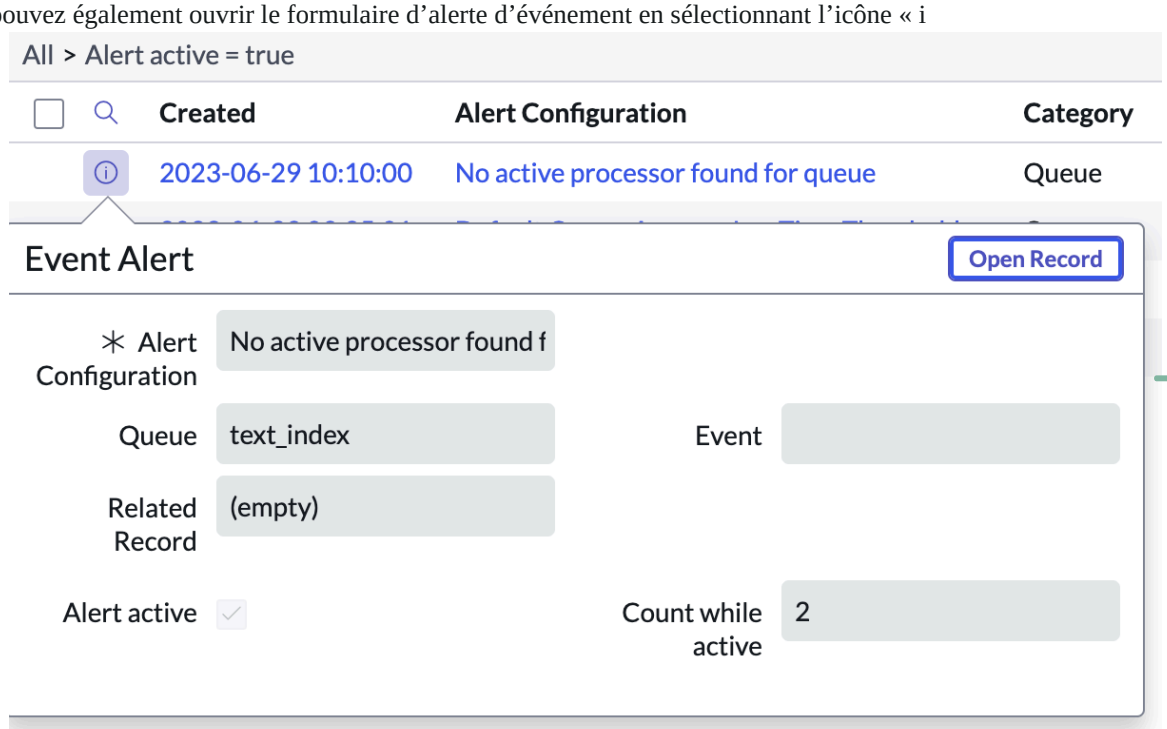
   Remarque :
   Vous recevez une notification dans l'icône de notification lorsque l'alerte est créée.

3. Accéder à **Tous** > **Politique système** > **Événements** > **Alertes**.
   La liste des alertes d'événements s'affiche.

   Remarque :
   Les conditions d'alerte sont validées toutes les 15 minutes environ.

4. Sélectionnez l'alerte que vous venez de mettre à jour.

   Remarque :
   Vous pouvez ouvrir le formulaire d'alerte d'événement pour l'alerte sélectionnée en sélectionnant la colonne Créée. Si vous sélectionnez la colonne Configuration d'alerte, le formulaire Configuration d'alerte d'événement pour l'alerte sélectionnée s'affiche. Vous pouvez également ouvrir le formulaire d'alerte d'événement en sélectionnant l'icône « i



».

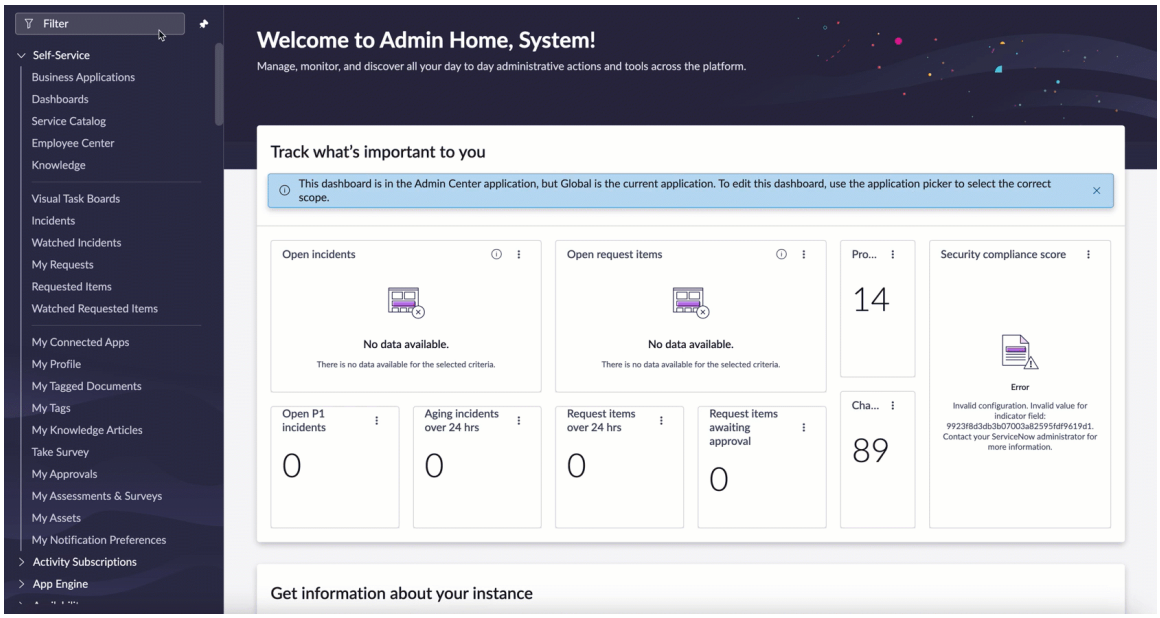
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Réinitialiser l'alerte** si la notification d'alerte n'est plus nécessaire.

Comprendre votre tableau de bord Tâches planifiées

Affichez les détails des tâches terminées en accédant aux vues de l'historique des tâches au niveau du nœud et au niveau de l'instance dans votre tableau de bord des travaux planifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 suivantes s'affichent sur le tableau de bord :

Champ	Description
Tâches en attente	Tâches qui seront bientôt exécutées.
Travaux en cours d'exécution	Tâches en cours d'exécution.
5 classifications principales des tâches par temps de traitement (ms)	Vue d'ensemble des tâches qui prennent le plus de temps. Vous pouvez cliquer sur n'importe quelle partie du diagramme à secteurs pour afficher plus de détails sur la tâche spécifique sélectionnée.
Temps de traitement total	Représentation graphique du temps de traitement des tâches. Si vous voulez connaître la raison d'un pic soudain dans le temps de traitement, vous pouvez le sélectionner sur les graphiques et il vous dirige vers la liste des tâches et leur temps de traitement.
Retard moyen	Représentation graphique du délai moyen pour démarrer la tâche planifiée.

Tables d'historique des tâches

Les tables d'historique des tâches fournissent des détails sur les performances des classifications de tâches. Vous pouvez afficher ces performances au niveau de l'instance ou au niveau du nœud. Les données reflétées correspondent à la fenêtre de 15 minutes la plus récente.

- Par nœud : la table Planifier les tendances de classification des tâches par nœud est la table la plus récente, car dès qu'une tâche est terminée, elle place les informations dans une file d'attente et la table de nœuds correspondante est mise à jour.
- Par instance : la table Tendances de classification des tâches planifiées reflète une vue agrégée du traitement des tâches sur tous les nœuds. Par conséquent, les données de cette table ont au moins 15 minutes de retard par rapport à la table Tendances de classification des tâches planifiées par nœud.

Ces tables comportent 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.

Champ	Description
Classification de tâche	
Nom du nœud	**Remarque :** Cette colonne n'est visible que dans la table Tendances de classification des tâches planifiées par nœuds
Compte d'exécutions	
Temps de traitement moyen	
Retard moyen	

Instance Scan

Utilisez cette fonction ServiceNow® Instance Scan pour interroger votre instance afin de rechercher des configurations qui indiquent des problèmes d'intégrité et identifier les opportunités de traitement des bonnes pratiques. Instance Scan vérifie vos configurations existantes et vous aide à éviter de créer des problèmes de configuration futurs. Instance Scan est un outil qui peut être utilisé dans le cadre de vos opérations de développement, de la gestion des mises en production, ainsi que des pré- et post-mises à niveau.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
En savoir plus sur Instance Scan les enregistrements et les composants.	Exécutez des analyses pour suivre l'intégrité de votre instance.	Utilisez Instance Scan le tableau de bord pour obtenir une représentation visuelle à l'échelle du système de l'intégrité de votre instance.

Explorer Instance Scan

Si vous débutez avec Instance Scan, lisez cette présentation pour découvrir ce que l'outil peut faire. Suivez le didacticiel pour créer des vérifications et exécuter des analyses qui utilisent la plupart des fonctionnalités de Instance Scan base.

Remarque :
Instance Scan ne prend pas entièrement en charge Domain Separation. Les résultats sont visiblement séparés par domaine en fonction du domaine de l'enregistrement source. Pour plus d'informations, consultez Domain Separation .

Instance Scan Enregistrement et composants

Vérifications

Les vérifications sont des règles ciblées singulières qui détectent les anomalies ou les opportunités dans une instance. Ces vérifications peuvent être effectuées sur des 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.

des enregistrements ou des métadonnées. Des vérifications sont définies pour identifier les vulnérabilités en matière de sécurité, de mise à niveau des bonnes pratiques, de gestion, d'expérience utilisateur et de performances. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Prise en main des chèques .

Résultats

Unrésultat n Instance Scan indique l'état et le type de l'analyse. Voir Résultats pour plus d'informations.

Résultats

Un résultat est une référence à un enregistrement qui a violé une règle à partir d'une vérification sur l'instance. Voir Résultats pour plus d'informations.

Tableau de bord

Le Instance Scan tableau de bord est une représentation visuelle à l'échelle du système de l'intégrité de votre instance. Le tableau de bord vous aide à gérer et à analyser les résultats de l'analyse complète par rapport à votre instance. Consultez le tableau de bord Instance Scan pour plus d'informations.

Règle de quota

Une règle de quota détermine le seuil d'exécution d'une analyse. La règle quota empêche l'instance d'exécuter des analyses longues. Par exemple, toute analyse s'exécutant au-delà du seuil défini par la règle de quota entraînera un échec. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Règles de quota .

Types d'analyses

Instance Scan traite les types d'analyses suivants.

Analyse complète

Exécutez une analyse pour l'ensemble de l'instance en sélectionnant **Exécuter l'analyse complète**. La mise en œuvre d'une analyse complète exécute toutes les vérifications actives présentes dans votre instance.

Balayage de points

Exécutez toutes les vérifications applicables par rapport à un seul enregistrement, ensemble de mises à jour ou une application en sélectionnant **Exécuter l'analyse de points**. Par exemple, si vous exécutez une analyse de points par rapport à une règle métier, seules les vérifications applicables à la table de règles métier s'exécutent, et seul l'enregistrement cible unique est analysé. Si vous exécutez une analyse d'ensemble de mises à jour ou une analyse d'application, tous les enregistrements associés à cet ensemble de mises à jour ou à cette application sont analysés. Pour plus d'informations, consultez Exécuter une analyse d'application et Exécuter une analyse d'ensemble de mises à jour .

Analyse de test

Exécutez une analyse de test pour vérifier si la vérification fonctionne comme prévu. L'analyse de test vous permet de tester une seule vérification au lieu d'une analyse complète en sélectionnant une seule vérification et en sélectionnant**Tester la vérification** sur le formulaire Vérification.

Rôles

Instance Scan a les rôles suivants.

scan_user

Le rôle scan_user peut exécuter différents types d'analyses et afficher les conclusions et les résultats.

scan_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.

Le rôle scan_admin a accès à tout ce qui se trouve dans l'instance Instance Scan . Il peut également créer et modifier des vérifications à l'exception de celles par défaut.

Introduction aux vérifications

Les vérifications sont des règles ciblées singulières qui détectent les anomalies ou les opportunités dans une instance. Ces vérifications peuvent être effectuées sur des tables, des enregistrements ou des métadonnées. Des vérifications sont définies pour identifier les vulnérabilités en matière de sécurité, de mise à niveau des bonnes pratiques, de gestion, d'expérience utilisateur et de performances.

Types de vérifications

Vous pouvez créer votre vérification en sélectionnant l'un de ces types.

Vérification de la table

Créez une vérification en sélectionnant **Créer une nouvelle table Vérifiez** si vous connaissez la table et les conditions spécifiques que vous souhaitez tester. Ce type de vérification n'est appliqué qu'à une seule table à la fois. Vous pouvez également inclure votre propre script pour des options plus complexes en sélectionnant l'option **Avancé** sur le formulaire.

Vérification par type de colonne

Récupérez tous les enregistrements contenant un type de champ de colonne spécifique à partir de toutes les tables d'une instance en sélectionnant **Créer une nouvelle vérification du type de colonne**. Le type de **vérification du type de colonne** implémente la règle que vous avez créée pour itérer tous les enregistrements correspondant au type de champ de colonne cible.

Vérification du script uniquement

Créez une vérification sans spécifier de type de table ou de colonne en sélectionnant **Créer une nouvelle vérification Script uniquement**. Vous pouvez vérifier les métadonnées, les configurations et exécuter des vérifications complexes en écrivant votre propre script.

Vérification Linter

Créez une vérification Linter pour identifier tous les problèmes dans un script. Lorsqu'une vérification linter est exécutée sur un enregistrement, une arborescence de syntaxe abstraite pour son code est générée. Vous pouvez utiliser l'arborescence de syntaxe abstraite pour analyser les problèmes liés au code.

Créer un chèque

Créez vos propres vérifications en mettant en œuvre la procédure suivante.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans le menu contextuel de Vérifications.
   La liste Intercepteur de vérification s'affiche.
3. Sélectionnez l'un des types de vérifications disponibles.
   Consultez Types de vérifications pour en savoir plus.

Remarque :
Si vous souhaitez mettre à jour une vérification existante, le champ **Version** s'incrémente de lui-même. La nouvelle version vous fournit un historique des changements. Vous pouvez également savoir quelle version particulière de la vérification a été exécutée avec une analyse donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 vérification du type de table

Créez une vérification en sélectionnant **Créer une nouvelle table Vérifiez** si vous connaissez la table et les conditions spécifiques que vous souhaitez tester. Ce type de vérification n'est appliqué qu'à une seule table à la fois. Vous pouvez également inclure votre propre script pour des options plus complexes en sélectionnant l'option **Avancé** sur le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_admin

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez terminer Créer un chèque.

Procédure

1. Sélectionnez **Créer une nouvelle vérification de table**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de vérification.
Application	Application qui possède l'enregistrement de vérification.
Catégorie	Catégorie de l'enregistrement de vérification.
Priorité	Priorité à laquelle les résultats doivent être résolus.
Version	Version actuelle de l'enregistrement de vérification. **Remarque :** Si vous souhaitez mettre à jour une vérification déjà existante, le champ **Version** s'incrémente de lui-même.
Actif	Option permettant d'activer cet enregistrement de vérification.
Description courte	Description obligatoire des enregistrements de vérification.
Description	Informations supplémentaires sur les enregistrements de vérification.
Détails de la résolution	Ligne directrice pour éviter que la coche ne se déclenche par rapport à une ou plusieurs tables.
Table	Table interrogée pour cette vérification.
Conditions	Conditions qui filtrent les enregistrements d'une table. Seuls les enregistrements qui répondent aux critères sont analysés.
Avancé	Option permettant d'exécuter le script défini sur chaque enregistrement correspondant à la condition et au contrôle lorsqu'un résultat est généré si **Avancé** est vrai. Si **Avancé** a la valeur false, un résultat est généré pour chaque enregistrement correspondant à la condition dans la table définie.

Traduction automatique

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

Champs	Description
URL de documentation	Lien vers la documentation pour les détails de vérification. **Remarque :** Un scan_user ne peut pas modifier le champ **URL de documentation** .
Condition d'exécution	Champ booléen qui détermine si la vérification doit être exécutée.
Table	Table à partir de laquelle les enregistrements seront analysés
Conditions	Conditions qui déterminent quels enregistrements seront exécutés
Script	Script qui s'exécute sur chaque enregistrement correspondant à la condition dans la table définie. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.

Créer une vérification du type de colonne

Récupérez tous les enregistrements contenant un type de champ de colonne spécifique à partir de toutes les tables d'une instance en sélectionnant **Créer une nouvelle vérification du type de colonne**. Le type de **vérification du type de colonne** implémente la règle que vous avez créée pour itérer tous les enregistrements correspondant au type de champ de colonne cible.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_admin

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez terminer Créer un chèque.

Procédure

1. Sélectionnez **Créer une nouvelle vérification du type de colonne**.
   Un formulaire de nouvel enregistrement s'affiche.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de vérification.
Application	Application qui possède l'enregistrement de vérification.
Catégorie	Catégorie de l'enregistrement de vérification.
Priorité	Priorité à laquelle les résultats doivent être résolus.
Version	Version actuelle de l'enregistrement de vérification.

Traduction automatique

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

Champs	Description
	Remarque : Si vous souhaitez mettre à jour une vérification déjà existante, le champ **Version** s'incrémente de lui-même.
Actif	Option permettant d'activer cet enregistrement de vérification.
Description courte	Description obligatoire des enregistrements de vérification.
Description	Informations supplémentaires sur les enregistrements de vérification.
Détails de la résolution	Ligne directrice pour éviter que la coche ne se déclenche par rapport à une ou plusieurs tables.
Type de colonne	Type de colonne interrogé pour cette vérification.
URL de documentation	Lien vers la documentation pour les détails de vérification. **Remarque :** Un scan_user ne peut pas modifier le champ **URL de documentation** .
Condition d'exécution	Champ booléen qui détermine si la vérification doit être exécutée.
Type de colonne	Type de colonnes qui s'exécuteront.
Script	Script qui s'exécute sur chaque enregistrement d'une table contenant un champ du type de colonne défini.

Créer une vérification de script uniquement

Créez une vérification sans spécifier de type de table ou de colonne en sélectionnant **Créer une nouvelle vérification Script uniquement**. Vous pouvez vérifier les métadonnées, les configurations et exécuter des vérifications complexes en écrivant votre propre script.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_admin

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez terminer Créer un chèque.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vérification du script uniquement ne s'exécute que pendant une analyse complète et ne s'exécute qu'une seule fois au cours d'une analyse.

Procédure

1. Sélectionnez **Créer une nouvelle vérification de script uniquement** dans la liste **Intercepteur de vérification** .
2. Renseignez les champs de ce 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.

Champs	Description
Nom	Nom de l’enregistrement de vérification.
Application	Application qui possède l’enregistrement de vérification.
Catégorie	Catégorie de l’enregistrement de vérification.
Priorité	Priorité à laquelle les résultats doivent être résolus.
Version	Version actuelle de l’enregistrement de vérification. **Remarque :** Si vous souhaitez mettre à jour une vérification déjà existante, le champ **Version** s’incrémente de lui-même.
Actif	Option permettant d’activer cet enregistrement de vérification.
Description courte	Description obligatoire des enregistrements de vérification.
Description	Informations supplémentaires sur les enregistrements de vérification.
Détails de la résolution	Ligne directrice pour éviter que la coche ne se déclenche par rapport à une ou plusieurs tables.
URL de documentation	Lien vers la documentation pour les détails de vérification. **Remarque :** Un scan_user ne peut pas modifier le champ **URL de documentation** .
Condition d'exécution	Champ booléen qui détermine si la vérification doit être exécutée.
Script	Option permettant d’écrire un script personnalisé pour générer des résultats.

Traduction automatique

Créer un contrôle Linter

Créez une vérification Linter pour identifier tous les problèmes dans un script. Lorsqu’une vérification linter est exécutée sur un enregistrement, une arborescence de syntaxe abstraite pour son code est générée. Vous pouvez utiliser l’arborescence de syntaxe abstraite pour analyser les problèmes liés au code.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_admin.

Avant d’effectuer cette tâche, vous devez terminer Créer un chèque.

Procédure

1. Sélectionnez **Créer une nouvelle vérification Linter**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 vérification Linter

Champs	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de vérification.
Application	Application qui possède l'enregistrement de vérification.
Catégorie	Catégorie de l'enregistrement de vérification.
Priorité	Priorité à laquelle les résultats doivent être résolus.
Version	Version actuelle de l'enregistrement de vérification. **Remarque :** Si vous souhaitez mettre à jour une vérification déjà existante, le champ **Version** s'incrémente de lui-même.
Actif	Option permettant d'activer cet enregistrement de vérification.
Description courte	Description obligatoire des enregistrements de vérification.
Description	Informations supplémentaires sur les enregistrements de vérification.
Détails de la résolution	Ligne directrice pour éviter que la coche ne se déclenche par rapport à une ou plusieurs tables.
URL de documentation	Lien vers la documentation pour les détails de vérification. **Remarque :** Un scan_user ne peut pas modifier le champ **URL de documentation** .
Condition d'exécution	Champ booléen qui détermine si la vérification doit être exécutée.
Script	Script qui s'exécute sur chaque enregistrement correspondant à la condition. Par défaut, ce champ dispose d'un objet moteur à utiliser. Cet objet moteur contient d'autres objets comme `engine.finding` que vous pouvez appeler `engine.finding.increment()` pour incrémenter manuellement le champ **Count** sur ce résultat spécifique. Un autre objet est `engine.current`, qui est le GlideRecord actuel que la vérification affiche lors de l'exécution. **Remarque :** Il s'agit d'une nouvelle version, alors qu'auparavant Quebec vous appeliez `directement recherche` et `courant` .

Traduction automatique

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

Scripts de vérification Linter avancés

Les scripts de vérification Linter vous aident à rédiger des vérifications qui recherchent des problèmes dans les scripts. Lorsqu'une vérification linter est exécutée sur un enregistrement, elle fournit une arborescence syntaxique abstraite pour son code. Vous pouvez utiliser cette arborescence de syntaxe abstraite pour analyser les problèmes liés au code, tels qu'un trop grand nombre d'instructions if imbriquées ou l'utilisation d'API lentes dans une boucle while.

Utilisation de la vérification Linter

Les vérifications Linter ont un objet unique à utiliser appelé `rootNode`. Il s'agit du nœud racine de l'arborescence de syntaxe abstraite (AST) analysée pour le script de l'enregistrement actuel. Cet objet a de nombreuses fonctions, mais la fonction de `visite` est la plus importante. La fonction `de visite` prend une fonction de rappel comme paramètre qui est appelée sur chaque nœud de l'arborescence. La fonction de rappel prend alors un nœud comme paramètre qui représente le nœud actuel lors de son itération. Vous pouvez retourner false à partir de la fonction de rappel pour arrêter l'itération de l'arborescence plus tôt, sinon elle continue à visiter chaque sous-nœud de l'arborescence du nœud sur lequel vous avez appelé `visite` .

Par exemple, si vous souhaitez rechercher une API obsolète appelée `badFunction()`. Vous pouvez écrire une vérification Linter avec un script dans l'exemple suivant :

```
(function(engine) {
 engine.rootNode.visit(function(node) {
  if (node.getTypeName() === "NAME" &&
    node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
    node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
   engine.finding.incrementWithNode(node);
  }
 });
})(engine);
```

Lorsque vous exécutez une analyse avec cette vérification Linter, elle vérifie chaque enregistrement de l'analyse avec un champ de script. Par exemple, si un enregistrement de cette analyse contient un script qui ressemble au suivant, l'analyse recherche un résultat pour cet enregistrement.

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
 return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extendsObject(Object, {
 badFunction: function() {
  // actually good
 }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```

Traduction automatique

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

Fonctions de nœud

Vous trouverez ci-dessous une liste des fonctions disponibles pour appeler l'objet node.

- `getRootNode()` : récupère le nœud racine de l'arborescence pour ce nœud
- `getParent()` : récupère le parent de ce nœud
- `getLineNo()` : récupère l'emplacement du numéro de ligne pour ce nœud
- `getColumnNo()` : obtenir l'emplacement du numéro de colonne pour ce nœud
- `toSource()` : récupère la source de ce nœud. La source est basée sur ce nœud et ses enfants
- `getTypeName()` : récupère le nom de type de nœud de ce nœud. Par exemple, un appel de fonction dans la source est tokenisé en tant que nœud avec le nom de type « CALL »

  Remarque :
  Les valeurs de `node.getTypeName()` proviennent de différents types de noeuds dans une arborescence syntaxique abstraite (AST). Les valeurs possibles proviennent de l'analyseur AST de Rhino lui-même.

- `getNameIdentifier()` : si le type de nœud de ce nœud est « NAME », renvoyez l'identificateur, qui est la valeur de chaîne du nom lui-même. Un nœud « NAME » représente un nom simple qui n'est pas un mot-clé, comme un nom de fonction ou un nom de variable.

  Remarque :
  Si ce nœud n'est pas un nœud NAME, le résultat est nul.

- `getAbsolutePosition()` : récupère la position absolue de ce nœud. La position absolue est le nombre de caractères entre le début du script et ce nœud
- `compareTo(other)` : compare ce noeud avec un autre noeud. Le nœud avec une position et une longueur absolues plus grandes sera le plus grand en comparaison. `autre` est un nœud à comparer avec ce nœud
- `visit(callbackFunction)` : visitez chaque nœud de la sous-arborescence à partir de ce nœud et exécutez la fonction de rappel donnée sur chaque nœud. `callbackFunction` est une fonction qui sera exécutée sur chaque nœud de la sous-arborescence de ce nœud. Cette fonction de rappel prend un LinterCheckAstNode comme paramètre qui sera le nœud visité
- `debugPrint()` : Retourne une représentation sous forme de chaîne de caractères de l'arbre syntaxique abstrait, à partir de ce nœud. Chaque ligne contient des informations sur un nœud, et l'indentation représente la relation hiérarchique entre les nœuds. Les informations contenues dans chaque ligne sont disposées comme suit

  1. Position absolue
  2. Nom du type de nœud
  3. Position par rapport au parent
  4. Longueur
  5. Identificateur de nom (s'il s'agit d'un nœud NAME)

Pour plus d'informations, consultez LinterCheckAstNode API - Scoped, Global .

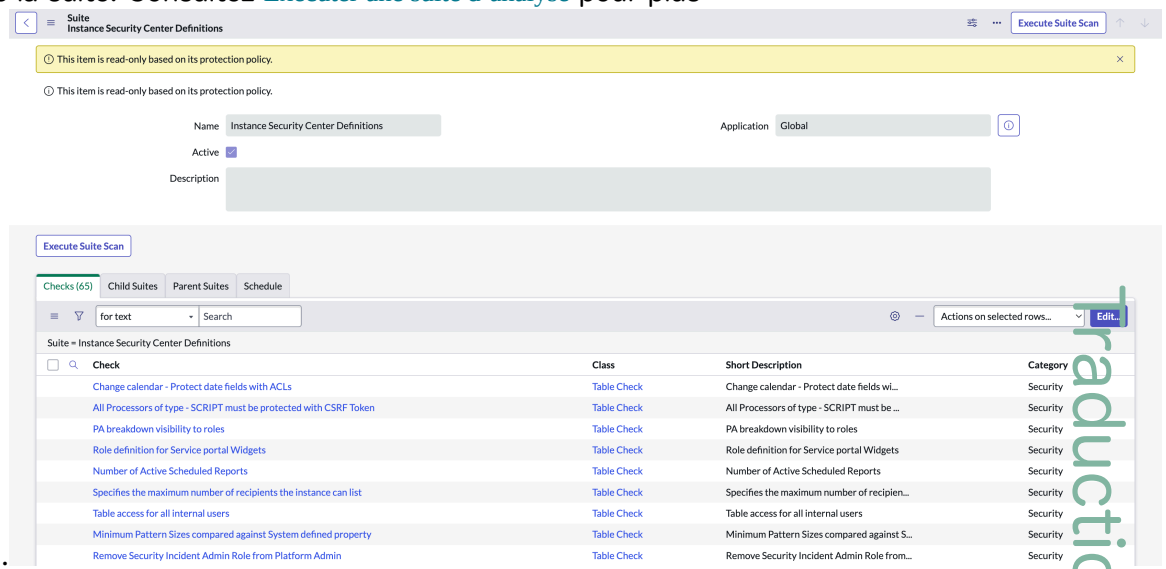
Traduction automatique

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

Gestion des suites

Une suite est un ensemble de vérifications et de suites individuelles qui peuvent être utilisées pour une analyse. Des suites peuvent être créées pour répondre à des besoins professionnels spécifiques. Toutes les suites enfants sont exécutées lorsqu'une suite parente est utilisée dans une analyse.

Accédez à la **Instance Scan** > **Suites**. Sélectionnez l'une des suites dans la liste. Sélectionnez **Exécuter l'analyse de la suite** pour exécuter une analyse de la suite. Consultez Exécuter une suite d'analyse pour plus d'informations.



> **Remarque :**
> Certaines ServiceNow suites fournies sont des suites protégées et les vérifications dans la suite ne sont pas modifiables. Par exemple, si vous avez une suite de l'App Store, la suite n'est pas modifiable. Vous ne pouvez pas ajouter de suite enfant à la suite non modifiable. Mais vous pouvez ajouter une suite parente, car cela n'affecte pas la suite.

Créer une suite de vérifications

Créez une suite de vérifications pour regrouper un groupe de vérifications dans une suite et exécutez-la.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Suites**.
   Une liste de suites s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une suite.
3. Renseignez les détails du nouvel enregistrement de suite.

Champs	Description
Nom	Nom de la suite
Application	Périmètre de la suite
Actif	Option permettant d'activer cette suite
Description	Informations sur la suite

traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Soumettre** pour créer une suite de vérifications.

> **Remarque :**
> Les suites que vous créez sont entièrement modifiables. Vous pouvez modifier les vérifications dans la suite, et ajouter des suites enfants et parentes.

Configurer Instance Scan

Exécutez les différents types d'analyses proposées Instance Scan pour contrôler l'intégrité de votre instance. Vous pouvez également planifier une analyse complète afin de garantir l'intégrité de votre instance, même sans session active.

> **Remarque :**
> Instance Scan analyse uniquement les enregistrements personnalisés, mais Point Scan analyse tous les enregistrements, y compris les enregistrements par défaut.

1. Exécuter des analyses : exécutez les différents types d'analyses disponibles en fonction de vos besoins.
2. Planifier les analyses : créez un calendrier pour déclencher régulièrement une analyse complète ou une analyse de suite, même lorsque vous n'avez pas de session active.
3. Surveiller les analyses : suivez l'état de progression des analyses exécutées et planifiées.
4. Examiner les analyses : examinez vos analyses exécutées avec les résultats et les composants de résultats.

Instance Scan rôles

Instance Scan est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Utilisateur Instance Scan [scan_user]

Le rôle scan_user peut exécuter différents types d'analyses et afficher les conclusions et les résultats.

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.

Administrateur Instance Scan [scan_admin]

Le rôle scan_admin a accès à tout ce qui se trouve dans l'instance Instance Scan. Il peut également créer et modifier des vérifications à l'exception de celles 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.

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

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Exécuter une analyse de points

Exécutez toutes les vérifications applicables par rapport à un seul enregistrement, ensemble de mises à jour ou une application en sélectionnant **Exécuter l'analyse de points**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, si vous exécutez une analyse de points par rapport à une règle métier, seules les vérifications applicables à la table de règles métier s'exécutent, et seul l'enregistrement cible unique est analysé. Si une analyse d'ensemble de mises à jour ou d'application est exécutée, tous les enregistrements associés à cette application ou ensemble de mises à jour sont analysés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
2. Accédez à l'enregistrement dans une table applicable pour l'analyse de points.

   Remarque :
   Le lien connexe **Exécuter l'analyse de points** s'affiche dans l'interface utilisateur uniquement pour les enregistrements applicables.

3. Faites défiler jusqu'à la section **Liens connexes** .
4. Sélectionnez les liens connexes **Exécuter l'analyse de points** .

   Remarque :
   Le lien connexe **Exécuter l'analyse de points** n'est disponible que si toutes les conditions suivantes sont vraies.

   - Vérifications disponibles applicables à l'enregistrement
   - L'utilisateur a un accès en lecture à l'enregistrement
   - L'enregistrement se trouve dans une table qui s'étend sys_metadata
   - Le rôle de l'utilisateur doit être scan_user
   - La propriété `glide.scan.enable_point_scan_ui_action` système ne doit pas être fausse

Le suivi de la progression s'affiche et affiche l'état de l'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.

5. Sélectionnez **Accéder au résultat**.
   L'enregistrement du résultat de l'analyse s'affiche.
6. Sélectionnez la liste connexe **Vérifications** pour examiner les résultats.
   Si vous souhaitez examiner les causes des défaillances, sélectionnez la liste connexe **Défaillances** .

Résultats
Une analyse de toutes les vérifications applicables par rapport à un seul enregistrement est exécutée.

Exécuter une analyse d'ensemble de mises à jour

Utilisez l'analyse de l'ensemble de mises à jour pour exécuter les vérifications applicables par rapport aux enregistrements affectés par l'ensemble de mises à jour.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
2. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour souhaité dans la liste.
3. Cliquez sur **Analyser l'ensemble de mises à jour** dans la liste **Liens connexes** .

Exécuter une analyse d'application

Analysez les fichiers installés d'une application ainsi que l'enregistrement d'application lui-même avec les vérifications applicables en exécutant une analyse d'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, si l'application installe une règle métier, les vérifications pertinentes pour sys_script table sont exécutées par rapport à cette règle métier. Pour déclencher une analyse d'application, accédez à l'enregistrement de l'application que vous souhaitez analyser et sélectionnez **l'action d'interface utilisateur du lien du formulaire Analyser la demande** .

Procédure
1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
   Une liste de tous les modules d'extension et applications disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez l'icône de menu de l'application souhaitée.
3. Sélectionnez **l'option Accéder à l'application** dans l'icône de menu.

> **Remarque :**
> **L'option Accéder à l'application s'affiche** uniquement si l'application sélectionnée n'est pas un module d'extension.

4. Sélectionnez **Analyser l'application** pour exécuter l'analyse de l'application.

Exécuter une analyse de test

Exécutez une analyse de test pour vérifier si la vérification fonctionne comme prévu. L'analyse de test vous permet de tester une seule vérification au lieu d'une analyse complète en sélectionnant une seule vérification et en sélectionnant**Tester la vérification** sur le formulaire Vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
   Une liste de vérifications s'affiche.
2. Ouvrez l'enregistrement de vérification que vous souhaitez tester dans la liste.
3. Pour démarrer le test, sélectionnez **Tester la vérification**.
   L'état de l'analyse apparaît dans le suivi de progression. Le module **Conclusions**du navigateur d'application affiche le nombre d'enregistrements trouvés lors de l'exécution du test de vérification.

Exécuter une analyse complète

Exécutez une analyse pour l'ensemble de l'instance en sélectionnant **Exécuter l'analyse complète**. La mise en œuvre d'une analyse complète exécute toutes les vérifications actives présentes dans votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
2. Pour exécuter toutes les vérifications actives dans votre instance, sélectionnez **Exécuter l'analyse complète**.
   Le suivi de la progression affiche l'état de l'analyse.



Remarque :
L'exécution simultanée de plusieurs scans complets n'est pas autorisée. Si deux vérifications ou plus se chevauchent pendant l'exécution de l'analyse complète, seule la première vérification réussit. La première vérification continue de s'exécuter tandis que les autres vérifications de chevauchement échouent immédiatement.

3. Pour trouver le **numéro de résultat** et le nombre de vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse complète, sélectionnez **Accéder au résultat**.
4. **Facultatif :** Dans la liste connexe, sélectionnez **Vérifications** pour afficher la liste de toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse complète.
5. **Facultatif :** Dans la liste connexe, sélectionnez **Erreurs** pour examiner les erreurs rencontrées pendant l'analyse complète.

Résultats
Une analyse de l'ensemble de l'instance est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une analyse complète

Créez un calendrier pour déclencher régulièrement une analyse complète, même lorsque vous n'avez pas de session active. Un calendrier crée une base de référence établie pour l'intégrité de l'instance et fournit une comparaison avec la configuration et l'intégrité de l'instance au fil du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
2. Sélectionnez **Planifier l'analyse complète**.
3. Renseignez les champs du formulaire Déclencher l'analyse complète.

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de vérification.
Actif	Option permettant d'exécuter l'analyse à une heure planifiée.
Application	Application à laquelle la tâche appartient.
Conditionnel	Option permettant de sélectionner les conditions dans lesquelles l'analyse s'exécute.
Exécuter	Liste utilisée pour sélectionner la planification de l'analyse complète.
Exécuter ce script	Sélection pour exécuter le script par défaut.
Mettre à jour	Script mis à jour pour l'analyse complète.
Exécuter maintenant	Script par défaut qui est exécuté pour l'analyse complète.
Supprimer	Le script est supprimé pour une analyse complète.

4. Pour exécuter l'analyse complète, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Une liste des résultats s'affiche.
5. Dans le navigateur d'application, sélectionnez **Résultats**.
   L'état de l'exécution est affiché avec le **numéro de résultat**.
6. Pour afficher la liste des résultats, sélectionnez le **numéro de résultat**.
7. **Facultatif :** Dans le navigateur d'application, sélectionnez **Tableau de bord** pour afficher des données relatives aux résultats.

Résultats

Un calendrier permettant de déclencher régulièrement une analyse complète, même sans session active, est créé.

Exécuter une suite d'analyse

Exécutez des suites de vérifications disponibles par rapport à une cible spécifique pour obtenir des résultats d'analyse ciblés en sélectionnant **Exécuter l'analyse de la suite**.

Avant de commencer

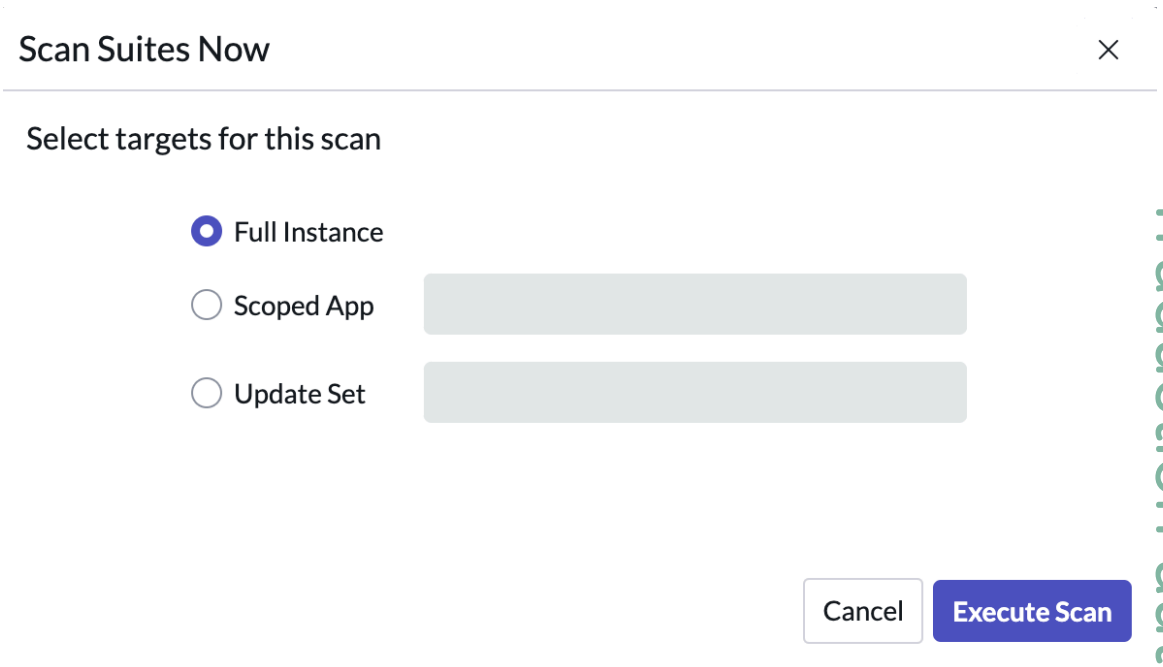
Rôle requis : admin.

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** > **Instance Scan** > **Suites**.
   Une liste de toutes les suites s'affiche.
2. Sélectionnez l'une des suites dans la liste.
   Le formulaire de la suite sélectionnée s'affiche.
3. Sélectionnez **Exécuter l'analyse de la suite**.
   Le modal **Analyser les suites maintenant** s'affiche.
4. Sélectionnez une cible pour l'analyse.



   - **Instance complète** : analyse tous les enregistrements disponibles dans l'instance.
   - **Application incluse dans le périmètre** : analyse les applications sélectionnées dans le périmètre. Vous pouvez sélectionner plusieurs applications incluses dans le périmètre.
   - **Ensemble de mises à jour** : analyse plusieurs ensembles de mises à jour.
5. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

Remarque :
Si un enregistrement est inactif, les vérifications ne génèrent pas de résultats pour cet enregistrement.

Planifier une analyse de la suite

Créez un calendrier pour déclencher régulièrement une analyse de suite, même lorsque vous n'avez pas de session active.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

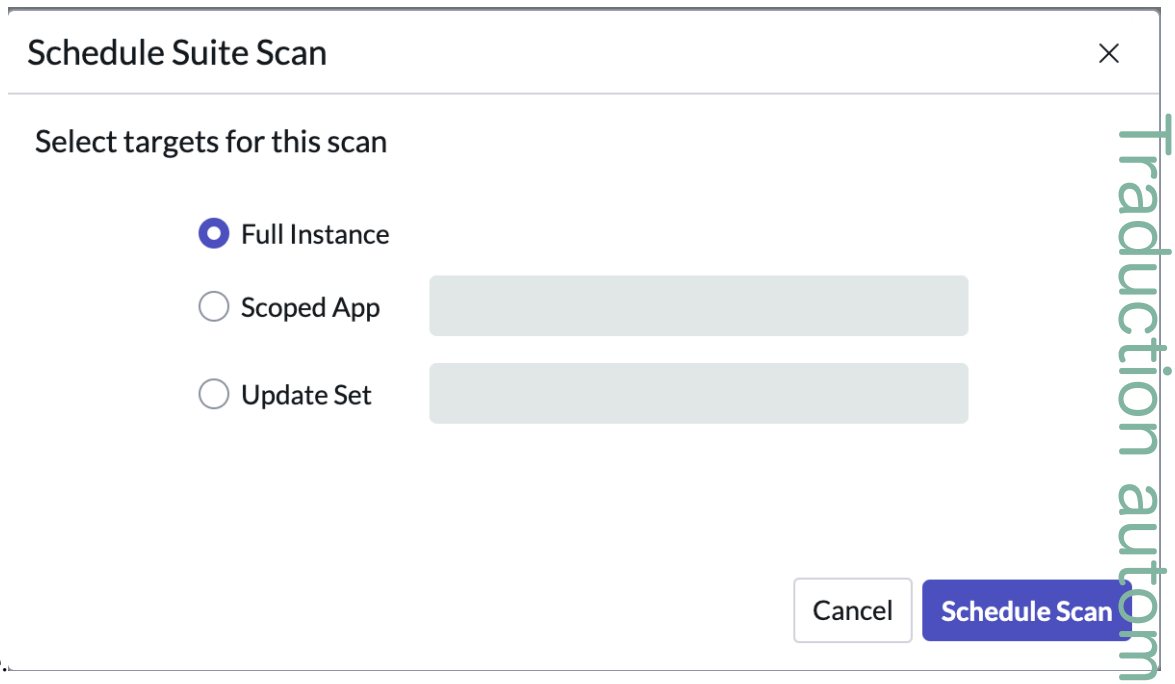
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Suites**.
   Une liste des suites s'affiche.
2. Sélectionnez une suite dans la liste pour planifier une analyse de la suite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 liste connexe Calendrier.
   Une liste des analyses planifiées s'affiche.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un calendrier pour l'analyse de la suite.
   Le modal **d'analyse de la suite de calendriers** s'affiche.
5. Sélectionnez une cible pour l'analyse.
   - **Instance complète** : analyse tous les enregistrements disponibles dans l'instance.
   - **Application incluse dans le périmètre** : analyse les applications sélectionnées dans le périmètre. Vous pouvez sélectionner plusieurs applications incluses dans le périmètre.
   - **Ensemble de mises à jour** : analyse plusieurs ensembles de mises à jour.
6. Sélectionnez **Planifier l'analyse**.



> **Remarque :**
> Si un enregistrement est inactif, les vérifications ne génèrent pas de résultats pour cet enregistrement.

Le formulaire **Analyse planifiée** s'affiche.

7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de vérification Linter

Champs	Description
Nom	Nom de l'analyse planifiée.
Application	Application qui contient l'enregistrement.
Combo	Référence un enregistrement qui contient une liste de sources et une liste de cibles d'analyse.
Exécuter	Fréquence à laquelle l'analyse doit être planifiée pour s'exécuter.

Traduction automatique

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

Champs	Description
	○ Quotidien : l'analyse est planifiée pour s'exécuter quotidiennement. Heure : l'heure à laquelle l'analyse est planifiée pour commencer quotidiennement. ○ Hebdomadaire : l'analyse est programmée pour s'exécuter chaque semaine. ▪ Jour : le jour de la semaine où l'analyse doit commencer chaque semaine. ▪ Heure : heure à laquelle l'analyse doit commencer. ○ Mensuel : l'analyse est planifiée pour s'exécuter tous les mois. ▪ Jour : le jour du mois où l'analyse doit commencer tous les mois. ▪ Heure : heure à laquelle l'analyse doit commencer. ○ Périodiquement : l'analyse est programmée pour être exécutée périodiquement. ▪ Début : la date et l'heure auxquelles l'analyse doit commencer. ▪ Intervalle de répétition : la date et l'heure auxquelles la répétition de l'analyse a été planifiée. ○ Une fois : la date et l'heure auxquelles l'analyse doit commencer. ○ Sur demande : l'exécution de l'analyse n'est pas planifiée et s'exécute uniquement manuellement lorsque l'option **Sur demande** est choisie pour le champ **Exécuter** . ○ Calendrier d'entreprise : heure du calendrier d'entreprise de l'utilisateur pour planifier l'exécution de l'analyse au début ou à la fin de cette période, en fonction de sa sélection.
Actif	Option pour activer l'enregistrement.
Conditionnel	Option permettant d'écrire votre propre condition de script, qui est toujours vérifiée avant l'exécution de l'analyse planifiée.
Exécuter en tant que	Rôle d'utilisateur utilisé pour exécuter l'analyse.
Exécuter en tant que tz	Fuseau horaire utilisé pour exécuter l'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.

8. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'analyse qui a été planifiée s'affiche sous la liste connexe Calendrier.

État de progression d'une analyse

Vous pouvez vérifier l'état de progression d'une analyse en consultant le suivi de la progression.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
   Une liste de vérifications s'affiche.
2. Exécutez l'analyse requise.
   Le suivi de la progression affiche l'état de l'exécution d'analyse. Vous pouvez fermer le suivi de la progression et l'afficher ultérieurement sans avoir à rester dans le modal pour que l'exécution se termine. Pour voir l'état plus tard, allez à **Résultats** dans le navigateur d'application. Sélectionnez l'enregistrement des résultats d'analyse requis pour examiner son état.
3. Pour afficher l'état de l'analyse, sélectionnez **Accéder au résultat**.
   Une fois l'analyse terminée, une liste des résultats s'affiche. Vous pouvez également trouver toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse en sélectionnantla liste connexe Vérifications. Si l'une des vérifications échoue, cliquez sur la liste connexe Échecs pour l'examiner. Si l'analyse complète prend un certain temps, vous pouvez vérifier l'état en sélectionnant **Résultats** dans le navigateur d'application.

Exécuter une analyse réactive

Exécutez une analyse réactive pour configurer une analyse qui s'exécute automatiquement en cas d'échec du suivi des exécutions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour de nombreux processus ayant échoué sur votre instance, vous pouvez trouver un enregistrement correspondant sur le suivi des exécutions. La fenêtre de progression affiche l'état du test. En cas d'échec d'un processus sur un suivi d'exécution, Instance Scan peut surveiller cette défaillance sur l'état de progression et exécuter une analyse automatiquement.
Le **type de déclencheur** du formulaire Déclencheur d'analyse doit correspondre au champ **Table source** sur l'enregistrement sys_execution_tracker du processus en échec pour activer la connexion entre les deux. Par exemple, si le test ayant échoué se trouve dans la liste Ensembles de mises à jour, vous pouvez définir le **type de déclencheur** sur sys_update_set. Cela permet à Instance Scan d'être connecté à l'échec du test du suivi de l'exécution.

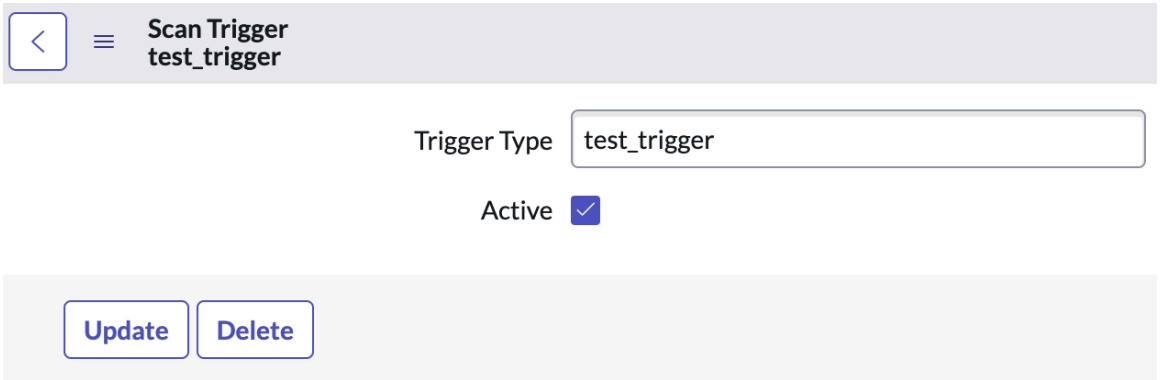
Procédure

1. Saisissez `scan_trigger_list.do` dans le filtre de navigation.
   Une liste des déclencheurs d'analyse s'affiche.
2. Sélectionnez le déclencheur requis dans la liste pour le mettre à jour.

Remarque :
Le **type de déclencheur** est basé sur les noms de tables. Vous pouvez également créer un type de déclencheur personnalisé dans vos codes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 réactive est maintenant configurée pour analyser automatiquement le suivi de l’exécution du processus ayant échoué qui apparaît dans la table des résultats de l’analyse.

Examen des scans

Une fois les analyses exécutées, vous pouvez les examiner avec les résultats et les composants de résultats.

- Résultats : un Instance Scan résultat indique l’état et le type d’analyse. Vous pouvez également afficher toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l’analyse et toutes les autres informations liées à l’analyse, telles que les erreurs et les journaux d’analyse. Utilisez le tableau de bord des résultats de l’analyse pour obtenir des informations détaillées sur une analyse exécutée.
- Résultats : un résultat est une référence à un enregistrement qui a violé une vérification qui a été utilisée dans une analyse. Vous pouvez également désactiver le son d’un résultat si vous ne souhaitez pas qu’un résultat soit signalé lors de la prochaine analyse.

Résultats

Un Instance Scan résultat indique l’état et le type d’analyse. Vous pouvez également afficher toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l’analyse et toutes les autres informations liées à l’analyse, telles que les erreurs et les journaux d’analyse.

Lorsque vous sélectionnez**Aller au résultat** dans le suivi de l’avancement d’une analyse, le résultat de l’analyse est identifié par un **numéro de résultat**. Sélectionnez **Tableau de bord des résultats** pour afficher les résultats de l’analyse.

Le champ **Type d’analyse** indique le type d’analyse qui a été exécuté. Le champ **État** affiche l’état de l’analyse qui peut être **En cours**, **Terminé** ou **Échoué**. Le champ **Temps d’exécution** indique la durée de l’analyse en millisecondes.

Le formulaire **Résultat de l’analyse** contient les listes connexes suivantes.

Résultats d'analyse

La liste connexe Conclusions de l’analyse répertorie toutes les conclusions rencontrées lors de l’exécution des vérifications.

Suites

La liste connexe Suites répertorie toutes les suites exécutées dans le cadre de l’analyse.

Vérifications

La liste connexe Vérification affiche toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l’analyse.

Échecs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Échecs répertorie toutes les vérifications ayant échoué pendant l'exécution de l'analyse. Il affiche également la raison de son échec sous la forme d'un message d'erreur.

Journal d'analyse

La liste connexe du journal d'analyse affiche les messages rencontrés pendant toute l'analyse.

Statistiques de l'analyse

La liste connexe Statistiques d'analyse s'affiche

Cible

La liste connexe Cible affiche toutes les cibles sur lesquelles les vérifications ont été exécutées.

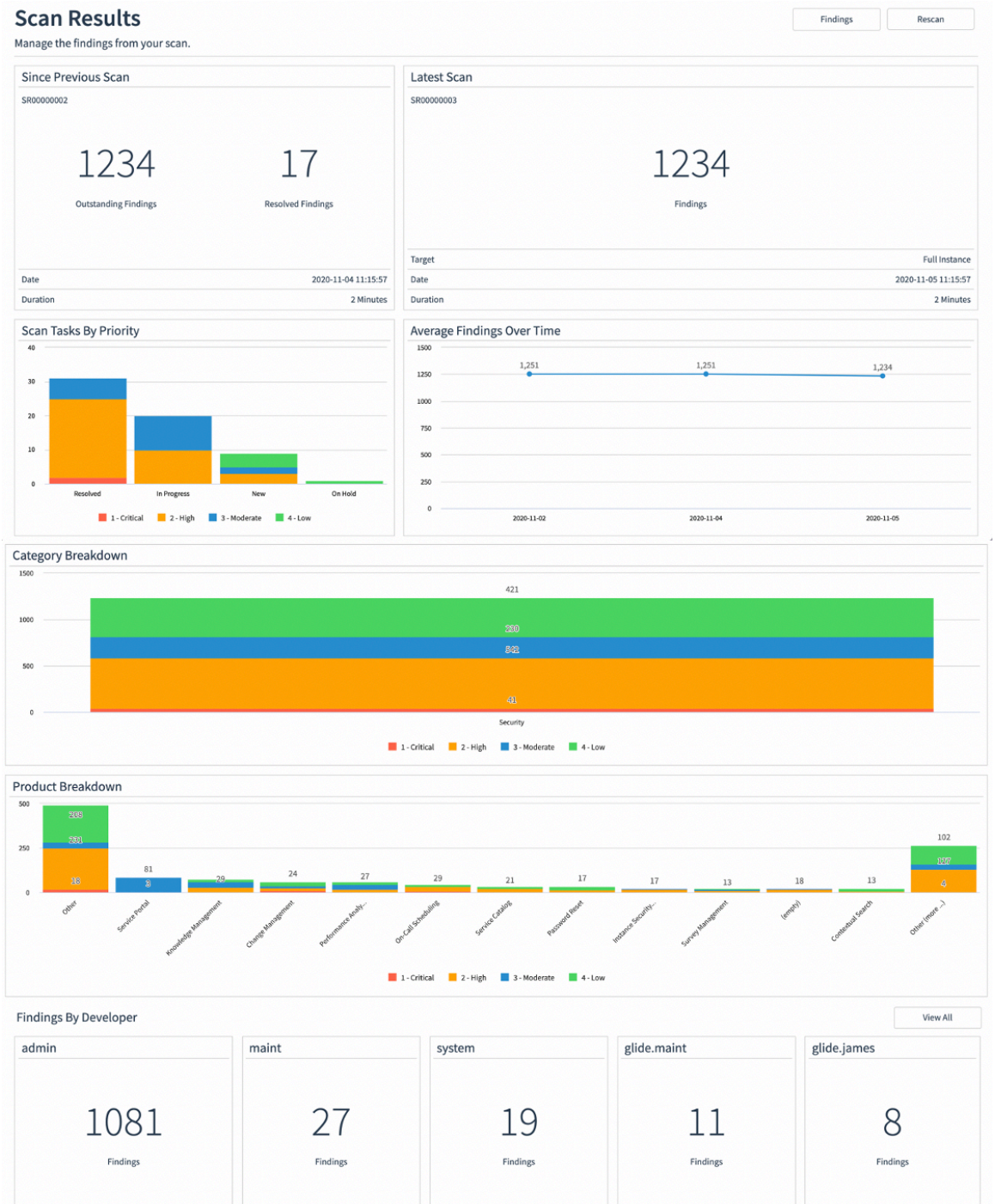
Résultats de l'analyse

Le tableau de bord des résultats de l'analyse vous aide à obtenir une vue d'ensemble de tous les détails d'une analyse exécutée.

Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Résultats**. Sélectionnez un résultat d'analyse dans la liste Résultats de l'analyse. Cliquez sur le lien Tableau de bord des résultats dans le formulaire Résultat de l'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.



Traduction automatique

Sélectionnez **Analyser de nouveau** pour exécuter à nouveau la même analyse. Si vous souhaitez afficher tous les résultats regroupés par vérifications, sélectionnez **Conclusions** dans le coin supérieur droit.

Champs	Description
Analyse précédente	Détails sur l’analyse précédente.

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

Champs	Description
	• Numéro du résultat : lien vers l'enregistrement du résultat de l'analyse précédente • Conclusions en suspens : total des conclusions dont l'état n'a pas été marqué comme résolu. • Résultats résolus : nombre total de résultats dont l'état a été marqué comme résolu. **Remarque :** Tous les résultats marqués comme résolus ne sont pas tous corrigés. Si un résultat n'a pas été corrigé et qu'il a été marqué comme Résolu, il s'ajoute quand même au nombre total de résultats. • Date : date et heure de début de l'analyse précédente • Durée : temps total nécessaire pour terminer l'analyse précédente

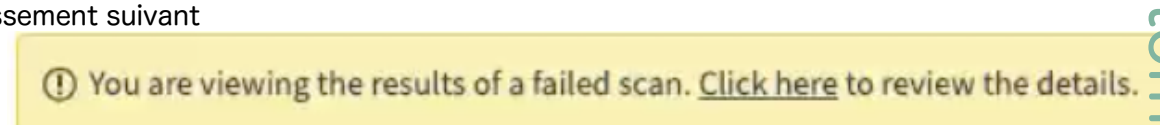
Dernière analyse	Détails sur l'analyse terminée récemment.
	• Numéro du résultat : lien vers le dernier enregistrement de résultat d'analyse
	• Résultats : nombre total de résultats trouvés dans la dernière analyse
	• Cible : cible par rapport à laquelle l'analyse est exécutée
	  ○ Instance complète : analyse tous les enregistrements disponibles dans l'instance
	  ○ Application incluse dans le périmètre : analyse les applications sélectionnées dans le périmètre. Vous pouvez sélectionner plusieurs applications incluses dans le périmètre.
	  ○ Ensemble de mises à jour : analyse plusieurs ensembles de mises à jour.
	• Date : date et heure de début de l'analyse
	• Durée : temps total nécessaire pour terminer l'analyse

Analyser les tâches par priorité	Tâches d'analyse triées par priorité. La priorité provient des vérifications auxquelles ces tâches appartiennent.

Traduction automatique

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

Champs	Description
	Remarque : Les états proviennent des états des tâches associées aux résultats.
Résultats moyens au fil du temps	Rapport du nombre moyen de résultats en une journée.
Répartition des catégories	Répartition par catégorie des vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse
Répartition des produits	Famille de produits de chacun des enregistrements de conclusions d'analyse. **Remarque :** Les enregistrements d'incidents n'ont pas de famille de produits.
Conclusions par développeur	Nom de l'utilisateur dont les changements ont généré les résultats. **Remarque :** Seuls les 5 premiers noms d'utilisateur apparaissent dans la liste. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher tous les résultats regroupés par utilisateurs.

Si une analyse est en cours et qu'au moins une des vérifications échoue, le message d'avertissement suivant s'affiche. 

Résultats

Un résultat est une référence à un enregistrement qui a violé une règle à partir d'une vérification sur l'instance. Vous pouvez trouver l'enregistrement source et le nombre de fois où il a déclenché des règles d'une vérification donnée.

Chaque résultat est propre à un résultat et chaque résultat est propre à une analyse qui a été exécutée.

Remarque :
Lorsque vous exécutez une analyse, vous obtenez certainement un résultat de l'analyse, mais il se peut que vous n'obteniez aucun résultat. Il est possible qu'aucun résultat ne soit rencontré lors de l'exécution des vérifications.

Remarque :
Si un enregistrement est inactif, les vérifications ne génèrent pas de résultats pour cet enregistrement.

Le résultat d'analyse fournit des informations sur la vérification qui a été violée par un enregistrement. Les champs **Table source** et **Source** pointent vers l'enregistrement qui a violé une règle lors d'une vérification lors de l'exécution. Vous pouvez trouver plus d'informations sur l'enregistrement en cliquant sur l'icône d'information. Le champ **Nombre** indique le nombre de fois où l'enregistrement a enfreint les règles de vérification. Le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 affiche également la version de la vérification qui a généré le résultat. Le champ **Famille de produits** affiche la famille de produits pour chaque chèque. Le champ **Tâche** vous aide à affecter une tâche à une personne ou à un groupe. Consultez Création de tâches d'analyse pour plus d'informations. Si vous souhaitez éviter qu'un résultat ne soit généré à partir d'analyses futures, utilisez la **règle de désactivation**.

Remarque :
Si vous utilisez la **règle de sourdine**, vous devez également sélectionner une raison pour désactiver le sourdine du résultat.

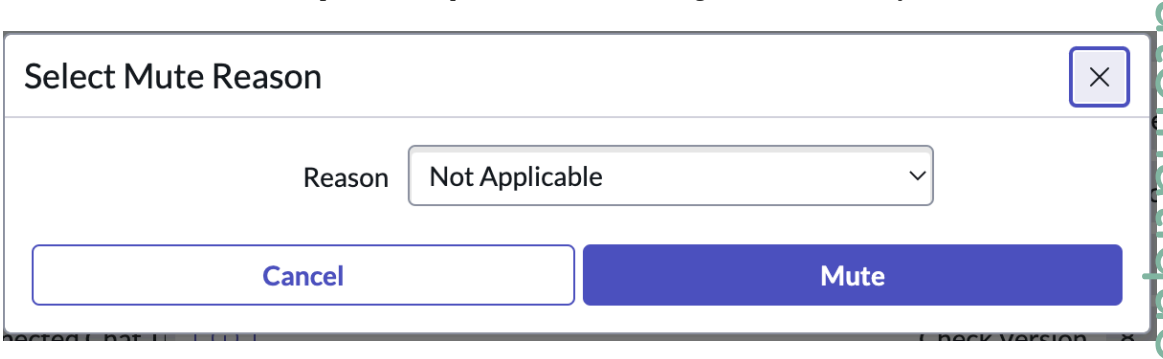
Désactiver un résultat

Désactivez un résultat sur le formulaire Résultat d'analyse pour éviter que le résultat ne soit signalé dans les résultats d'analyse ultérieurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Résultats**.
   Une liste des résultats de l'analyse s'affiche.
2. Sélectionnez le résultat de l'analyse que vous avez exécuté dans la liste.
   Le formulaire Résultat de l'analyse s'affiche.
3. Sélectionnez la liste connexe Conclusions de l'analyse.
   Une liste des résultats de l'analyse s'affiche.
4. Utilisez l'icône d'information pour ouvrir le résultat dont vous souhaitez désactiver le micro.
5. Sélectionnez **Désactiver le micro** pour éviter que le résultat ne soit signalé lors de l'analyse suivante.



Remarque :
Le modal Sélectionner le motif de désactivation s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Désactiver le micro** dans le formulaire Résultat d'analyse.

6. Sélectionnez la raison de la désactivation du résultat, puis sélectionnez **Désactiver le son** sur le modal.

Remarque :
Sélectionnezc **Activer le micro** si vous souhaitez que le résultat soit également signalé dans les analyses ultérieures. Le bouton **Activer le micro** n'est visible que lorsque vous avez désactivé un résultat.

Création de tâches d'analyse

Créez une tâche d'analyse pour faciliter les affectations de tâches à partir de la recherche d'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.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_user

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `scan_task_list.do`.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle tâche d'analyse.
   Le formulaire **Tâche d'analyse** s'affiche.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Détails du formulaire Tâche d'analyse

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche généré automatiquement
Affecté à	Personne responsable du travail sur la tâche
Groupe d'affectation	Groupe chargé de travailler sur la tâche
Actif	Option pour activer la tâche
État	État de la tâche. ○ **Nouveau** ○ **En cours** ○ **En suspens** ○ **Résolu**
Description brève	Brève description de la tâche.
Description	Informations supplémentaires sur la tâche
Notes de travail	Remarques supplémentaires

Remarque :
Le scan_user ne peut affecter la tâche qu'à un scan_user. L'utilisateur auquel la tâche a été affectée obtient également le même privilège que le scan_user.

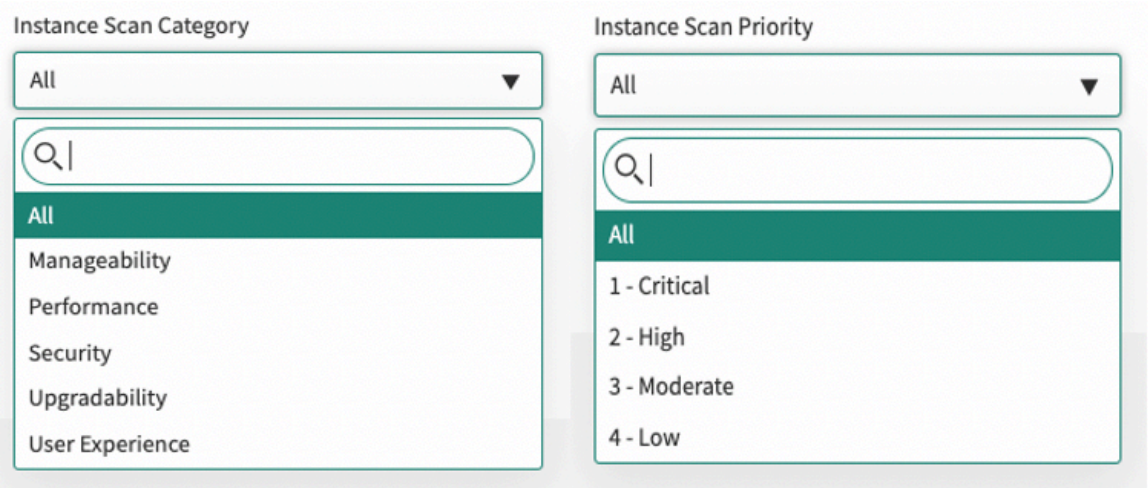
Utilisation Instance Scan du tableau de bord

Le Instance Scan tableau de bord est une représentation visuelle à l'échelle du système de l'intégrité de votre instance. Le tableau de bord vous aide à gérer et à analyser les résultats de l'analyse complète par rapport à votre instance.

Le tableau de bord offre plusieurs options pour filtrer vos résultats de recherche afin de trouver le résultat de vérification exact qui pourrait être à l'origine de certains problèmes. La **catégorie d'analyse d'instance** est le sélecteur de filtre qui affiche toutes les catégories de toutes les vérifications qui ont été analysées. Vous pouvez sélectionner le type de catégorie d'analyse que vous souhaitez que le tableau de bord affiche dans le cadre des résultats de l'analyse. **La priorité d'analyse d'instance** vous aide à sélectionner le niveau de priorité des résultats pour décider quels résultats d'analyse doivent être traités en premier. Ce niveau de priorité est souvent appelé niveau d'évaluation des analyses.

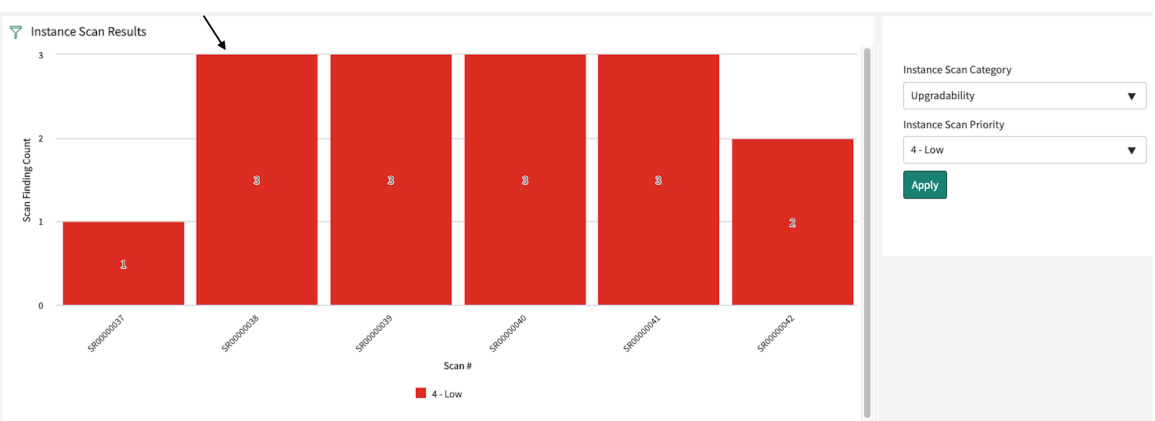
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tableau de bord est uniquement applicable aux analyses complètes. La **catégorie Instance Scan** n'est disponible que si le jeu de résultats contient des données ou un résultat qui s'appliquent aux catégories.

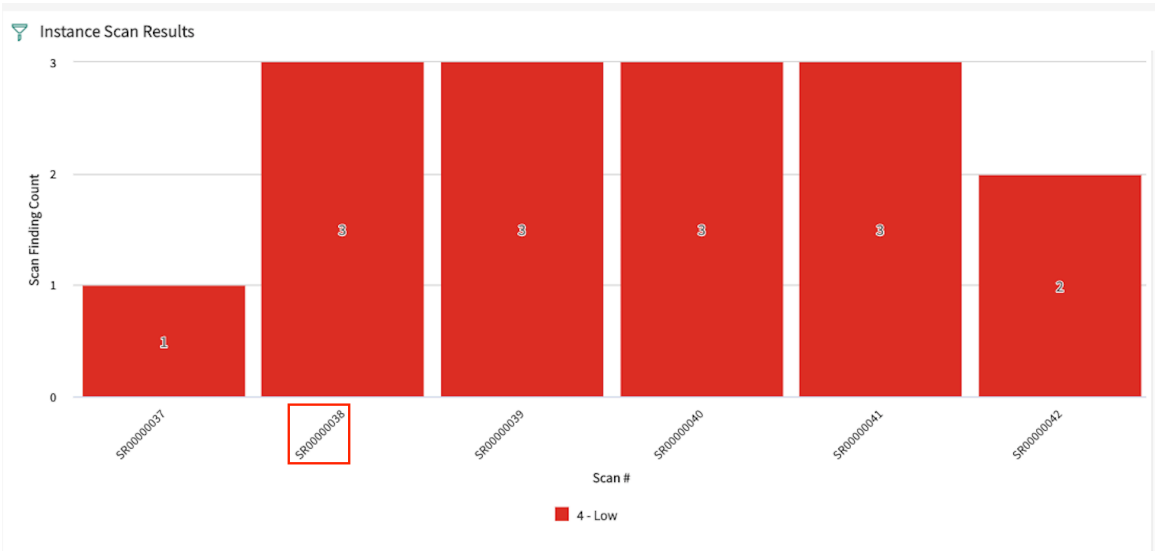
Par exemple, vous pouvez utiliser le tableau de bord pour comparer les résultats des résultats de la vérification. Si vous constatez un changement soudain dans le nombre de résultats de vérification, sélectionnez le résultat d'analyse particulier dans la liste Résultats de l'analyse.

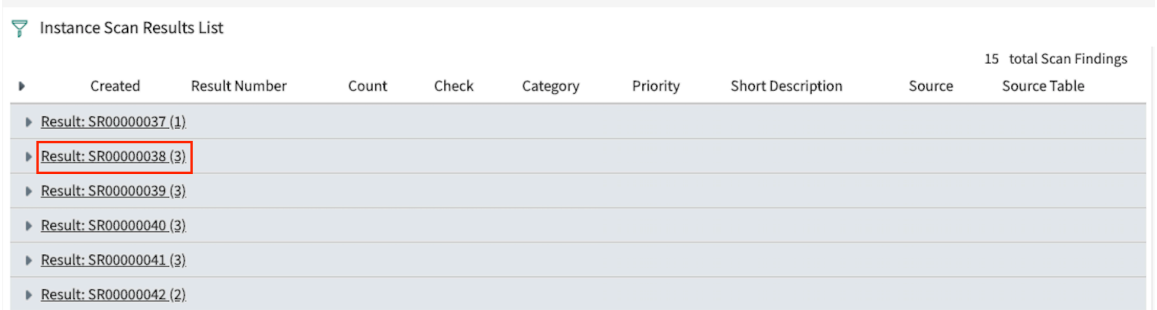


Vous pouvez passer en revue tous les résultats de l'analyse qui a généré un nombre inattendu de résultats. Cette liste affiche tous les résultats associés à une ou plusieurs des analyses.

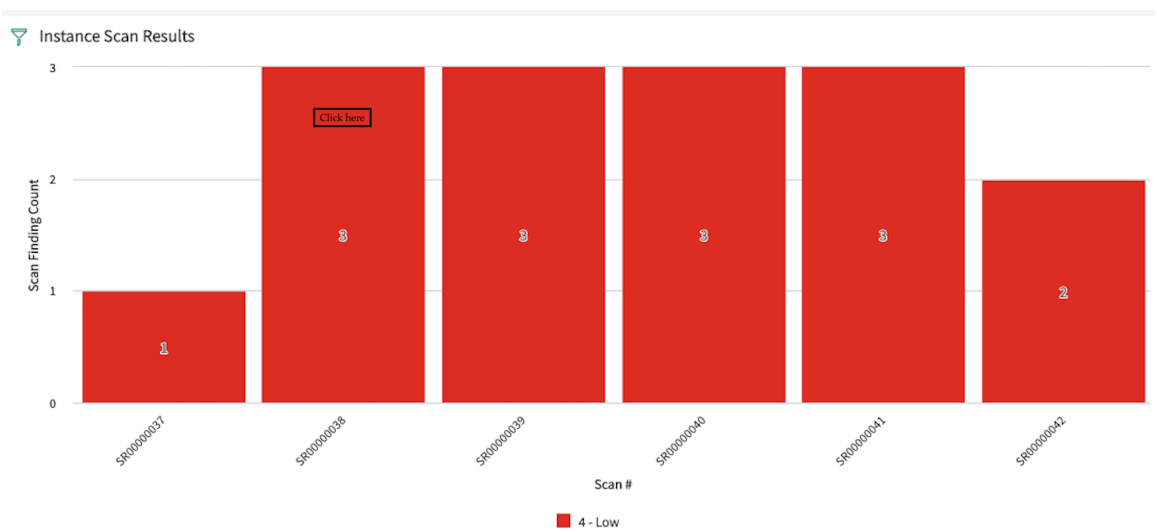
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sélectionner directement la colonne contenant les résultats requis pour afficher la liste connexe d'une analyse particulière.



La liste indique également la source à partir de laquelle le résultat a été récupéré. Vous pouvez exporter les données de la vue de liste vers une source externe telle qu'un fichier .csv ou un fichier .xlsv pour une comparaison et une analyse plus approfondies des performances.

Implémenter le Instance Scan tableau de bord

Comparez et analysez les résultats des analyses dans votre instance en la représentant sur le tableau de bord Premium Analyse des performances (PA).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avez créé des vérifications pour exécuter l'analyse complète. Voir Créer un chèque et Exécuter une analyse complète pour plus d'informations.

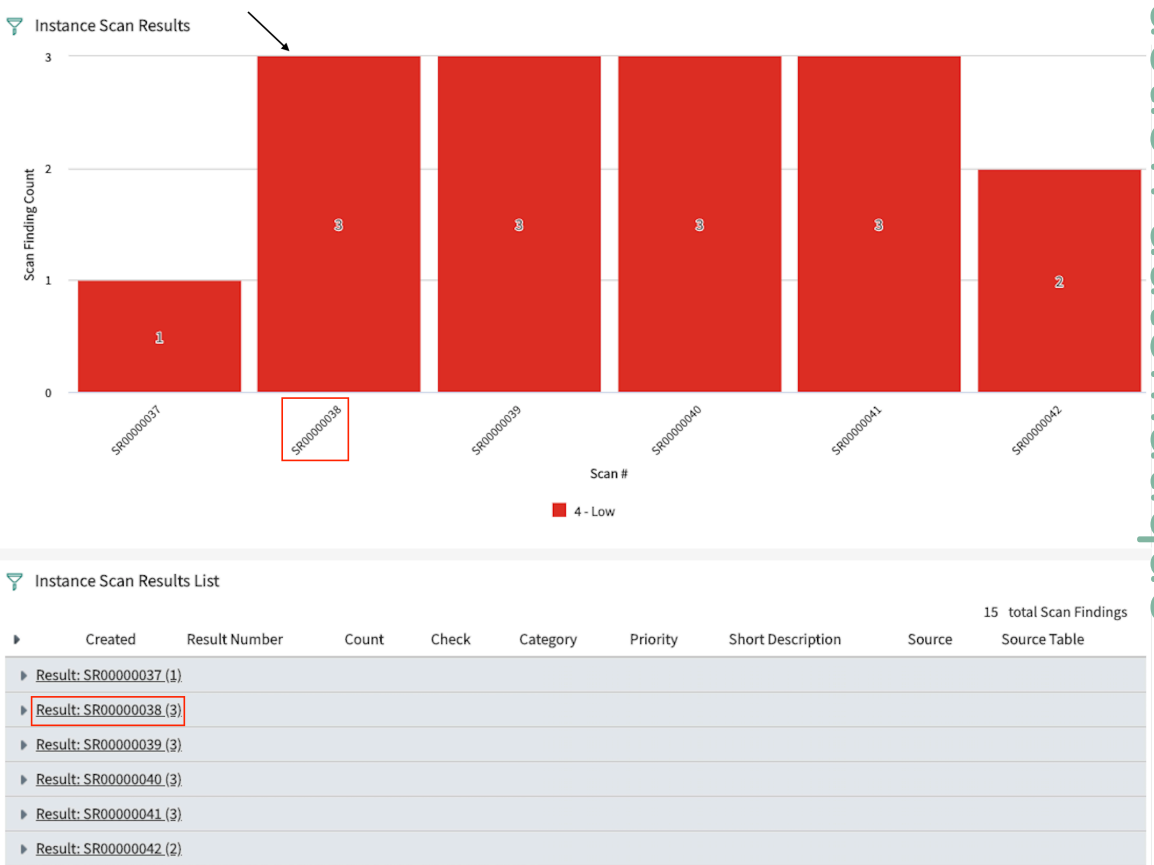
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez une option dans la liste **Catégorie d'analyse d'instance** ou **Priorité d'analyse d'instance** .

   Remarque :
   Le tableau de bord ne s'applique qu'aux analyses complètes. La **catégorie d'Instance Scan** s'affiche uniquement si le jeu de résultats contient des données ou un résultat qui s'appliquent aux catégories.

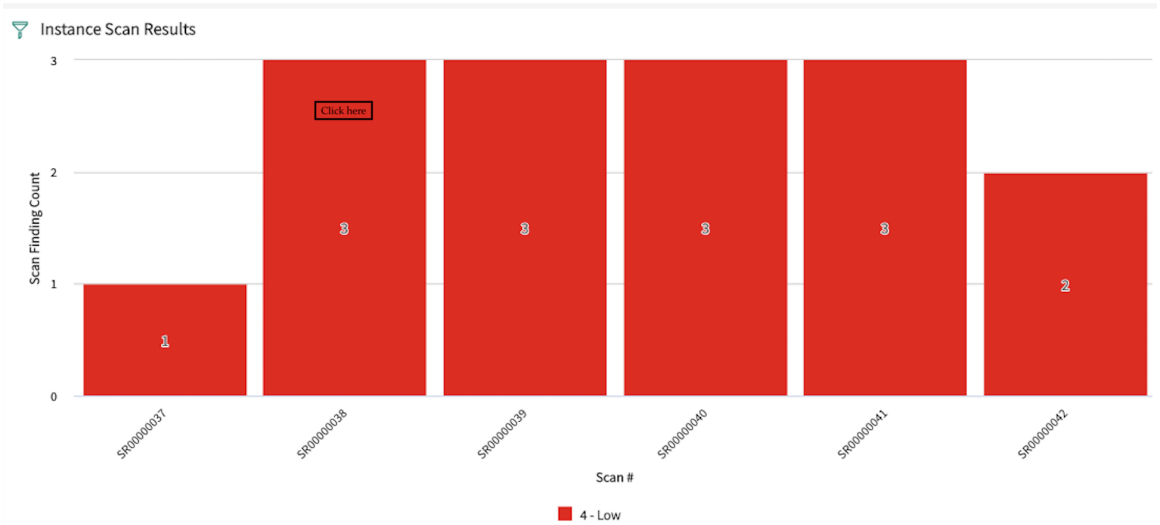
3. Sélectionnez le résultat de l'analyse dans la liste Résultats de l'analyse qui génère un nombre inattendu de résultats de vérification.
   Une liste connexe de conclusions liées uniquement à cette analyse est développée.



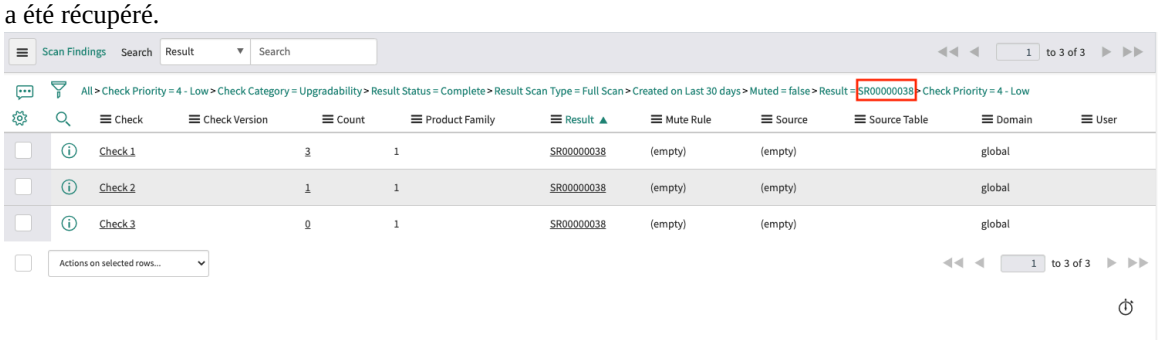
4. **Facultatif :** Sélectionnez la colonne d'analyse directement à partir du tableau de bord pour afficher la liste connexe des vérifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des vérifications s'affiche. La liste indique également la source à partir de laquelle le résultat a été récupéré.



Résultats

Un tableau de bord présentant les résultats des analyses est créé.

Instance Scan Politiques de nettoyage de table

Instance Scan propose des politiques de nettoyage des tables pour effacer les résultats d'analyse précédents.

Les politiques de nettoyage sont basées sur l'heure à laquelle les analyses sont créées. Le minuteur démarre lorsque vous exécutez une analyse. **Le nettoyage de** table est exécuté par rapport à la table Purges automatiques [sys_auto_flush] et nettoie les résultats de l'analyse précédente.

- Si les enregistrements de résultats datent de plus de 90 jours (**7 776 000** secondes), la première politique efface tous les enregistrements de résultats d'analyse et les enregistrements connexes.
- Si les conditions suivantes sont vraies, la deuxième politique supprime tous les enregistrements de résultats d'analyse et les enregistrements connexes.
  - Le **type d'analyse** est **Analyse de test**.
  - Les enregistrements datent de plus de 14 jours et **l'âge en secondes** est égal ou supérieur à **1 209 600** secondes.

Vous pouvez également modifier ces politiques en saisissant n'importe quelle période personnalisée. Consultez Personnaliser les politiques de nettoyage des tables pour en savoir 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.

Personnaliser les politiques de nettoyage des tables

Nettoyez les résultats de l'analyse précédente à intervalles réguliers en personnalisant la période de nettoyage de la table.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Instance Scan** > **Nettoyage de table**.
2. Sélectionnez l'une des politiques de nettoyage dans la liste Purges automatiques.
3. Personnalisez le champ **Âge en secondes** selon vos besoins.
4. Pour enregistrer la stratégie de nettoyage de table personnalisée, sélectionnez **Mettre à jour**.

Seuil de délai d'expiration

Un délai d'expiration détermine le seuil d'exécution d'une analyse à partir d'analyses longues. Par exemple, toute analyse exécutée plus longtemps que la période définie entraîne un échec.

Si l'analyse ou la vérification prend plus de temps que la période définie par la règle de quota, un message d'erreur s'affiche.

Remarque :
Par défaut, les scans sont limités à trois heures et les contrôles individuels sont limités à 10 minutes.



Pour en savoir plus sur la configuration de ces seuils, reportez-vous aux sections Implémenter un seuil de délai d'expiration de l'analyse et Implémenter un seuil de délai d'expiration de vérification.

Implémenter un seuil de délai d'expiration de l'analyse

Définissez le temps d'exécution d'une analyse unique en implémentant des **règles de quota de transaction**. La définition d'une règle de quota empêche votre instance d'exécuter une analyse longue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles de quotas de transaction**.
2. Pour définir un temps d'exécution défini, sélectionnez **Délai d'expiration de l'analyse**.
3. Saisissez le temps d'exécution défini dans le champ **Durée maximale (secondes)** et sélectionnez **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.

Remarque :
Le seuil de délai d'expiration minimum autorisé est de 5 secondes. Si vous définissez le délai d'expiration sur une valeur inférieure à 5 secondes, le système considère toujours qu'il est de 5 secondes. Par défaut, elle a été définie sur 10 800 secondes.

L'analyse échoue si le temps d'exécution dépasse le délai d'expiration défini. Pour plus d'informations sur le type d'analyse que vous souhaitez exécuter, reportez-vous à la section Configurer Instance Scan .

Implémenter un seuil de délai d'expiration de vérification

Définissez le temps d'exécution d'une vérification individuelle en implémentant la propriété système timeout. La définition d'un seuil de délai d'expiration empêche votre instance d'exécuter une vérification longue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la liste Propriétés système, sélectionnez `glide.scan.process_check.time_out`.

   Remarque :
   S'il `glide.scan.process_check.time_out` n'est pas présent dans la liste, consultez Créer une propriété système de délai d'expiration de vérification pour plus d'informations.

3. Dans le champ **Valeur** , définissez le temps d'exécution de la vérification en secondes.

   Remarque :
   Le seuil de délai d'expiration minimum autorisé est de 5 secondes. Si vous définissez le délai d'expiration sur une valeur inférieure à 5 secondes, le système considère toujours qu'il est de 5 secondes. Par défaut, elle a été définie sur 10 800 secondes.

Résultats
Un seuil de délai d'expiration pour une vérification est défini par l'utilisateur. Les vérifications individuelles seront annulées après le dépassement du seuil de temps fixé.

Créer une propriété système de délai d'expiration de vérification

Créez une propriété de seuil de délai d'expiration pour une vérification si la propriété système n'est `glide.scan.process_check.time_out` pas présente. La définition d'un seuil de délai d'expiration empêche votre instance d'exécuter une vérification longue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une propriété système de délai d'expiration.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez `glide.scan.process_check.time_out`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Valeur** , saisissez le temps d’exécution de la vérification en secondes.

Remarque :
Le seuil de délai d’expiration minimum autorisé est de 5 secondes. Si vous définissez le délai d’expiration sur une valeur inférieure à 5 secondes, le système considère toujours qu’il est de 5 secondes. Par défaut, elle a été définie sur 600 secondes.

Performance de la plateforme

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

Premiers pas avec Platform Performance

Tableaux de bord des performances



Affichez un large éventail de mesures de performances de plateforme pour votre instance et pour l’ordinateur sur lequel votre instance est en cours d’exécution.

Mesures des performances

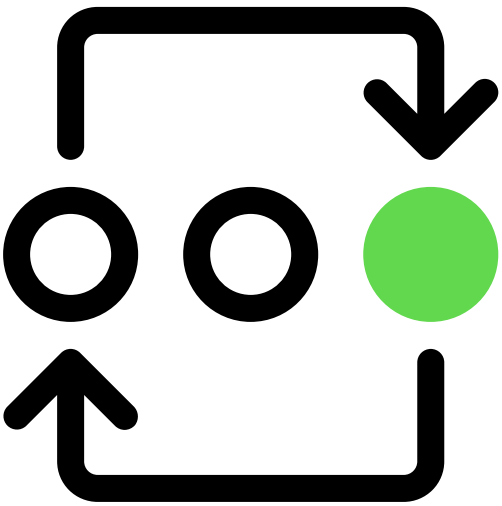


Vous pouvez afficher un large éventail de mesures de performances de plateforme pour votre instance et pour l’ordinateur sur lequel votre instance est en cours d’exécution.

Traduction automatique

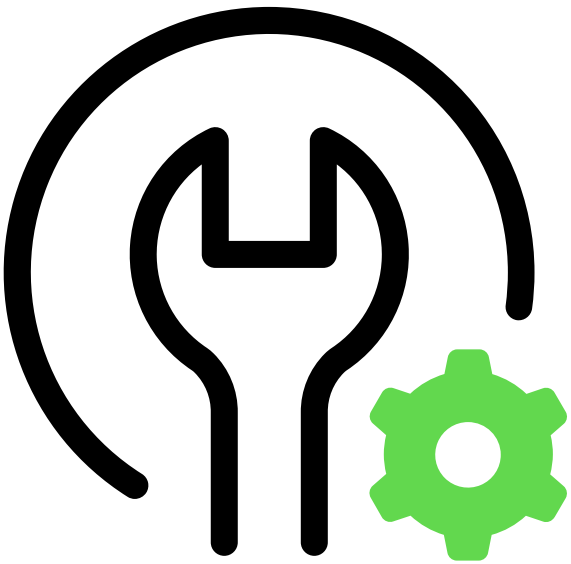
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Quotas de transactions



Les quotas de transaction vous permettent de définir une politique de quota pour différents types de transactions.

Outil de statistiques de diagnostic du système



Pour faciliter l'évaluation des performances, les outils statistiques enregistrent les statistiques des activités système qui affectent les performances, telles que l'exécution de requêtes, de scripts et de transactions.

Vue d'ensemble des performances de la plateforme

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

Effets du cache d'instance sur les performances

Les performances se dégradent chaque fois que vous purgez et reconstruisez le cache d'instance. Pendant les heures d'ouverture principales, évitez ou réduisez les actions suivantes qui entraîneront une purge et une reconstruction du cache d'instance.

- Ajout ou mise à jour des propriétés système
- Ajout ou mise à jour d'entrées de dictionnaire
- Validation des ensembles de mises à jour
- Ajout ou mise à jour de traductions

Temps de réponse des journaux de transactions

L'instance enregistre automatiquement les statistiques vitales de chaque transaction qu'elle traite, et ces informations sont disponibles pour vous en tant qu'administrateur.

Pour consulter le journal, accédez à **Journaux système** > **Transactions**.

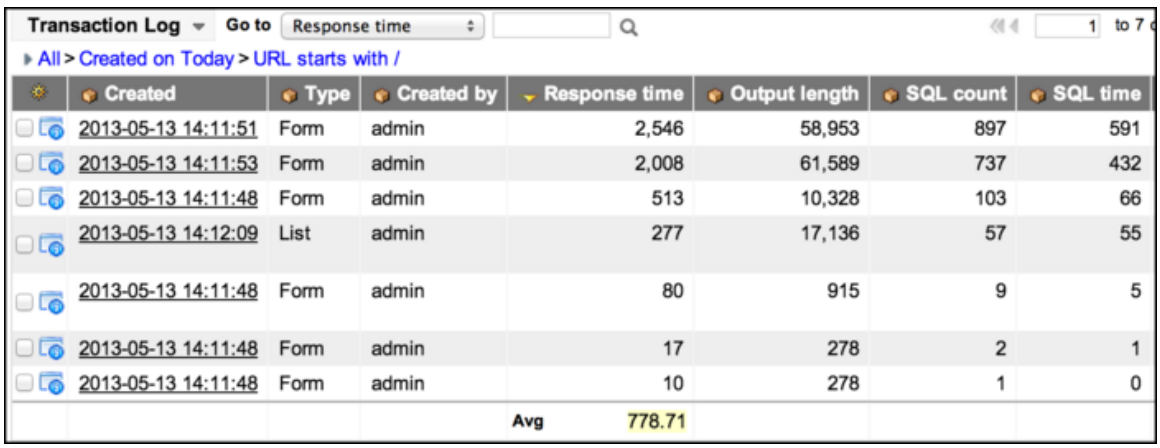
Pour afficher le délai de réponse moyen de toutes les transactions répertoriées, cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Délai de réponse**. Sélectionner **Configurer** > **Calcul de la liste**, puis cochez la case **Valeur moyenne** .

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.

Il est recommandé de limiter la liste aux transactions qui ont eu lieu au cours de la période d'intérêt. Le filtre par défaut renvoie les transactions du jour.

Journal des transactions


Transaction Log Go to Response time 1 to 7
All > Created on Today > URL starts with /

Created	Type	Created by	Response time	Output length	SQL count	SQL time
2013-05-13 14:11:51	Form	admin	2,546	58,953	897	591
2013-05-13 14:11:53	Form	admin	2,008	61,589	737	432
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	513	10,328	103	66
2013-05-13 14:12:09	List	admin	277	17,136	57	55
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	80	915	9	5
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	17	278	2	1
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	10	278	1	0
			Avg 778.71			

Pour chaque transaction effectuée, les informations suivantes sont disponibles (les temps sont exprimés en millisecondes) :

- Date/heure, ID d'utilisateur, adresse IP et URL de la transaction.
- Temps de réponse total, qui n'inclut pas le temps de navigation, car le serveur ne dispose pas de ces informations.
- **Temps réseau** : temps de transmission réseau, à la fois depuis et vers l'utilisateur.
- **Temps SQL** : temps passé à exécuter des commandes SQL.
- **Compte SQL** : nombre de commandes SQL exécutées.
- **Temps de règle métier** : temps consacré au traitement des règles métier.
- **Nombre de règles métier** : nombre de règles métier exécutées.
- **Longueur de sortie** : nombre d'octets renvoyés par la transaction, après toute compression.

Délai de réponse sur les formulaires

Un indicateur de temps de réponse (horloge) apparaît en bas à droite de nombreux formulaires et listes.

Cet indicateur fournit le temps de traitement d'une transaction terminée, y compris le temps total et le temps pour chaque étape. Cliquez sur l'icône pour afficher et masquer les détails du délai de réponse. Pointez sur l'icône pour voir une info-bulle avec les détails. L'exemple suivant montre le délai de réponse pour la récupération d'une liste filtrée dans une instance de démonstration.

Temps de réponse


Response time(ms): 1019, network: 3, server: 526, browser: 490

Dans cet exemple, la transaction a pris le temps de traitement suivant :

- 1019 millisecondes temps total
- 3 millisecondes de déplacement des données sur le réseau
- 526 millisecondes sur le 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.

Remarque :
Le temps serveur est calculé à l'aide de la formule suivante :

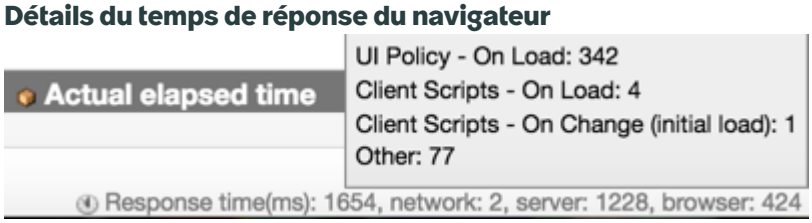
```
server time = (client response time - browser time - client network time)
```

- 490 millisecondes dans le navigateur, le rendu HTML et l'analyse et l'exécution de JavaScript

La réponse n'apparaît pas pour les opérations simples, telles que la pagination, la modification d'un ordre de tri de liste ou pour la première transaction d'une session.

Pour afficher une répartition détaillée du temps de traitement du navigateur sur les formulaires, cliquez sur **Navigateur**.

Détails du temps de réponse du navigateur



Les administrateurs peuvent désactiver le délai de réponse en définissant la *glide.ui.response_time* propriété **sur faux** dans la table Propriétés système [sys_properties]. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list et recherchez *glide.ui.response_time*.

Lorsque vous examinez les délais de réponse, recherchez les problèmes suivants.

1. Une période où toutes les transactions prenaient un temps inhabituellement long. Par exemple, les transactions qui prenaient normalement 1 seconde ont pris 15 secondes entre 11h00 et 11h20. Ce problème peut indiquer qu'une charge inhabituelle, telle qu'un rapport volumineux, s'est exécutée sur ce serveur d'applications pendant cette période.
2. Une transaction spécifique qui a pris à plusieurs reprises un temps inhabituellement long. Par exemple, la liste des incidents fermés triés par brève description prenait 30 secondes à chaque fois qu'elle s'affichait. Ce problème peut indiquer qu'une transaction particulière a imposé une charge inhabituelle à la base de données sur le système, comme le tri de 500 000 enregistrements sur un champ non indexé.

Essayez les actions suivantes pour améliorer les performances.

1. Recherchez une ou plusieurs transactions qui couvrent toute la période. Par exemple, vous observez que la réponse a été lente pendant six minutes et qu'une seule transaction s'est exécutée tout le temps. Vous pouvez essayer d'ajouter une indexation supplémentaire à la base de données pour accélérer la transaction. Certains types de requêtes s'exécuteront toujours plus lentement que d'autres, quelle que soit l'indexation.
2. Assurez-vous qu'aucune purge du cache n'est exécutée pendant les heures ouvrables. Les purges du cache ont pour but d'empêcher les données plus anciennes d'interférer avec les modifications et les mises à jour, et sont effectuées automatiquement lors de l'utilisation d'ensembles de mises à jour. Les purges de cache planifiées, à l'aide de cache.do, peuvent affecter les performances globales et dégrader les temps de réponse du système. N'exécutez pas les purges du cache pendant les heures de travail et ne déclenchez pas automatiquement les purges du cache.
3. Si vous ne trouvez pas de problèmes spécifiques lorsque le temps de réponse est lent, contactez le support pour voir s'il existe des problèmes globaux avec le matériel du serveur d'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.

Minutages des transactions clientes

Le module d'extension Client Transaction Timings fournit des informations supplémentaires sur le temps passé à la fois côté client et côté serveur, ainsi que par le navigateur et le réseau. Cette fonctionnalité permet non seulement de rechercher les processus de longue durée, mais fournit également des informations sur l'endroit du processus où le problème de performance est causé.

Temps de réponse du réseau

Le dépannage d'un mauvais temps de réponse du réseau peut être difficile, mais il existe certains tests rapides que vous pouvez effectuer.

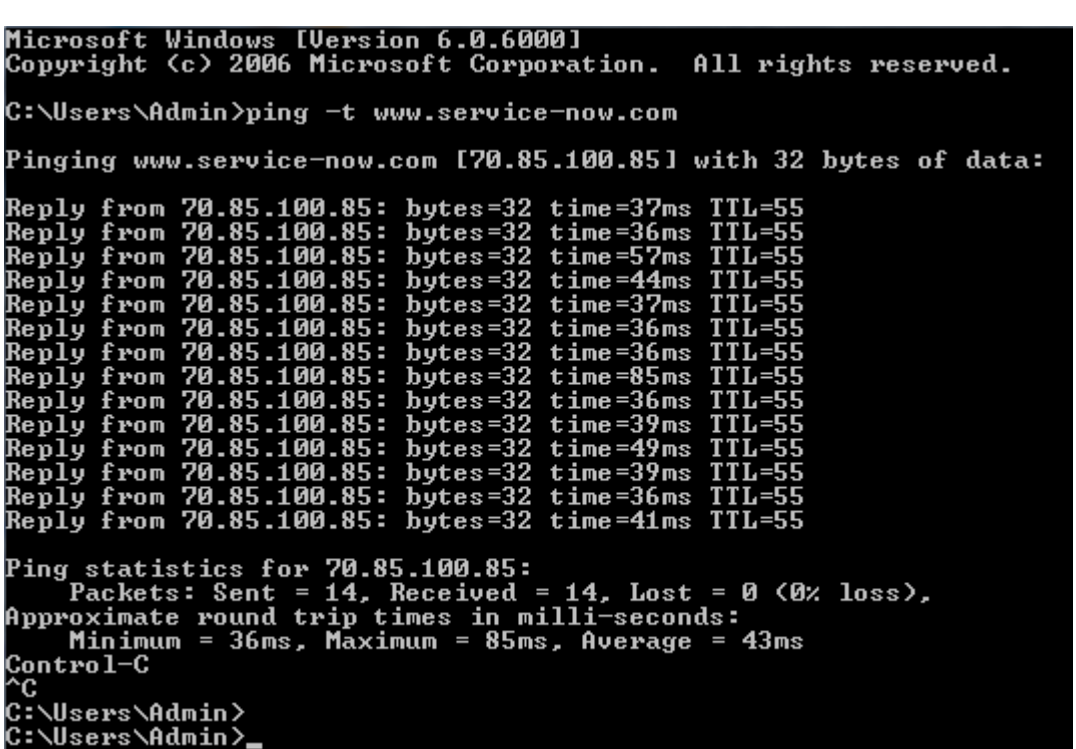
Un indicateur clair d'un problème réseau est lorsque vous constatez que les utilisateurs d'un emplacement ont de bonnes performances et que les utilisateurs d'un autre emplacement ont de mauvaises performances. Cela vous indique que le serveur et l'application vont bien. En supposant que les paramètres du navigateur sont identiques, la seule différence significative est le réseau.

Temps de ping

La mesure la plus grossière du temps de réponse du réseau est un ping. Un ping mesure le temps total nécessaire pour qu'un paquet passe de la machine source à la cible et vice-versa.

Pour effectuer un ping dans Windows, ouvrez une fenêtre de commande (invite DOS) et tapez :

```
ping -t <yourinstancename>.service-now.com
```



Recherchez un temps inférieur à 100 ms si vous êtes aux États-Unis, ou à 150 ms si vous êtes en Europe ou en Asie. En pratique, tout ce qui est inférieur à 250 ms n'est pas préoccupant car il ne s'agit généralement pas d'un élément majeur de votre temps de réponse perçu.

Traduction automatique

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

Traceroute

Si vous constatez des temps de ping lents, vous pouvez exécuter un traceroute. Certains réseaux refusent de transférer ICMP et votre demande traceroute peut ne pas fonctionner. Si cela fonctionne, c'est un excellent outil pour identifier les goulots d'étranglement du réseau. Pour exécuter une traceroute sur Windows, ouvrez une fenêtre de commande et exécutez la commande suivante.

```
tracert <yourinstancename>.service-now.com
```

Exemple de sortie :

```
C:\dev\mysql5\bin>tracert mycompany.service-now.com
Tracing route to mycompany.service-now.com [70.87.98.130]
over a maximum of 30 hops:
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
3   32 ms   32 ms   32 ms  gbr1-p90.sd2ca.ip.att.net [12.123.145.178]
4   33 ms   33 ms   33 ms  tbr1-p013503.phmaz.ip.att.net [12.122.2.142]
5   34 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1521.phmaz.ip.att.net [12.122.10.194]
6   32 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1592.dlstx.ip.att.net [12.122.10.81]
7   31 ms   50 ms   31 ms  gar1-p370.dlrtx.ip.att.net [12.123.16.173]
8   31 ms   31 ms   31 ms  12.119.136.14
9   31 ms   31 ms   31 ms  te9-1.dsr02.dllstx3.theplanet.com [70.87.253.22]
10   37 ms   37 ms   37 ms  vl41.dsr01.dllstx4.theplanet.com [70.85.127.83]
11   31 ms   37 ms   31 ms  gi1-0-1.car16.dllstx4.theplanet.com [67.18.116.67]
12   32 ms   32 ms   32 ms  70.87.98.130
Trace complete.
```

Chaque ligne du traceroute représente une étape du réseau entre l'ordinateur source et l'ordinateur de destination. Dans l'exemple de traceroute, un total de 12 étapes étaient nécessaires pour obtenir le trafic réseau de l'ordinateur portable vers <nomvotreinstance>.service-now.com.

- La colonne de gauche est le numéro de l'étape.
- Les trois colonnes suivantes sont des estimations de latence, effectuées trois fois pour donner une moyenne.
- La dernière colonne est la machine à laquelle vous accédez.

Par exemple, à partir des lignes #1 et #2 ci-dessus, vous pouvez dire :

```
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
```

À la fin de la ligne 1, il était à 12.192.116.193. Il a ensuite fallu 4 ms (en moyenne) pour arriver à 12.116.227.37.

En général, avec un traceroute, vous recherchez des étapes individuelles qui prennent beaucoup de temps, comme 500 ms pour un saut particulier. Vous recherchez également des étapes qui affichent un astérisque (*) au lieu d'un temps d'étape, par exemple :

```
1    100 ms   *       500ms  12.192.116.193
```

L'astérisque indique qu'un paquet particulier n'est pas arrivé, ce qui peut indiquer des problèmes de réseau sur ce saut particulier. Un astérisque s'affiche également si ce routeur

Traduction automatique

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

particulier est configuré pour ne pas transférer ICMP. Ce résultat peut constituer une fausse alerte si les trois temps de latence d'une étape sont des astérisques.

Paramètres et performances du navigateur

Selon le navigateur que vous utilisez, les paramètres du navigateur peuvent affecter les performances de votre instance.

Les pages Web de votre instance peuvent être volumineuses (par exemple, plus de 500 Ko) pour une longue liste d'incidents avec de nombreuses colonnes. Pour accélérer les performances, la plupart des navigateurs peuvent accepter les données compressées d'un serveur d'applications afin que les 500 Ko complets n'aient pas besoin d'être envoyés sur le réseau. Au lieu de cela, le navigateur indique qu'il peut accepter des données compressées si le serveur peut les envoyer. Le serveur d'applications compresse ensuite la réponse, ce qui transforme les données de 500 Ko en environ 20 Ko.

La compression est activée par défaut sur tous les ServiceNow serveurs d'applications. Le serveur d'applications envoie toujours des données compressées si votre navigateur les accepte. Il existe des paramètres de navigateur qui contrôlent si votre navigateur accepte les réponses compressées.

Outils de statistiques de diagnostic du système

Pour faciliter l'évaluation des performances, les outils statistiques enregistrent les statistiques des activités système qui affectent les performances, telles que l'exécution de requêtes, de scripts et de transactions.

Remarque :
Le module d'extension Stats Tools est activé par défaut. L'activation ou la mise à niveau du rôle administrateur est nécessaire, et le rôle com.snc.jrobin est nécessaire.

Stats Tools ajoute des modules sous **Diagnostics du système** > **Statistiques**, y compris **les requêtes lentes**, **les scripts lents** et **les transactions lentes**. Chaque module accède à une table de modèles d'activité [sys_query_pattern], [sys_script_pattern], [sys_transaction_pattern]. Chaque table de modèles représente une collection d'activités uniques. Chaque collection est une agrégation des exécutions de cette activité unique sur une période donnée. Chaque enregistrement fournit une analyse temporelle de base avec des exemples de détails identifiables de l'activité.

Remarque :
Pour faciliter le débogage, vous pouvez filtrer la plupart de ces journaux par périmètre de l'application, en limitant les transactions (par exemple, les scripts lents ou les événements) aux seules transactions provenant de champs d'application spécifiques.

Les modèles d'activité sont immédiatement enregistrés dans un cache et sont ensuite conservés dans leur table de modèles. Si vous videz les caches du serveur, les activités enregistrées qui n'ont pas été conservées sont effacées. Voici des exemples d'enregistrements de modèles.

- Chaque fois qu'une requête qui atteint le seuil d'enregistrement et de persistance est exécutée, elle est agrégée et stockée en tant qu'enregistrement de modèle de requête.
- Chaque fois qu'une règle métier particulière est exécutée, elle s'agrège en un enregistrement de modèle de script.
- Chaque fois qu'une tâche en arrière-plan particulière s'exécute, elle s'agrège en un enregistrement de modèle de transaction unique.
- Chaque clic sur le bouton **Nouveau** sur la liste Incidents compte comme un modèle de transaction de type liste avec une action de formulaire 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.

Mesures

Les mesures incluent les durées totales et moyennes d'intérêt par modèle d'exécution unique sur le nombre total d'exécutions. Les mesures sont regroupées avec chaque nouvelle instance de l'activité unique et conservées jusqu'à l'enregistrement de modèle.

Métadonnées

Des exemples de données provenant d'exécutions spécifiques sont inclus sur chaque modèle pour identifier les détails de l'exécution.

Caractérisations de chaque type d'activité

Transactions	Tous les types de transactions incluent les transactions côté serveur et les transactions côté client connexes. Les mesures incluent le **temps de chargement total du serveur**, qui agrège le temps total côté serveur, à l'exclusion des temps d'attente de sémaphore et de session. Il agrège également les temps de transaction de serveur pertinents qui se trouvent dans la table syslog_transaction. Types de transactions : • Une transaction de demande HTTP est identifiée par une URL, un type de transaction, un processeur, une action de formulaire/liste, une requête d'URL (filtres) et un nom de table connexe. • Toute autre transaction est identifiée par son URL/page/nom de transaction, son type de transaction et le nom du processeur ou du thread.
Scripts	Tous les types d'activité de script incluent les scripts évalués par GlideScopedEvaluator. Types de scripts : • Un script Jelly est identifié par la table de sys_jelly_file, le chemin d'accès du fichier Jelly, le numéro de ligne et le script qui a été exécuté. • Tout autre script est identifié par la table et le sys_id.
Requêtes	Toute activité de requête inclut des déclarations préparées exécutées par GlideDBI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 requêtes : Toutes les requêtes sont identifiées par des instructions Query ou Insertion, Update ou Select de MongoDB, ainsi que d'autres composants de l'instruction tels que les co–lonnes sélectionnées, la clause Where, les unions, les ensembles de colonnes et les li–mites.

Le mutex lent verrouille les détails de l'enregistrement

Les administrateurs peuvent utiliser des journaux mutex lents pour mieux comprendre comment les verrous mutex affectent les performances de la plateforme.

Détail de l'enregistrement du journal des événements lents

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les journaux d'événements lents pour obtenir un aperçu de la façon dont les événements affectent les performances de la plateforme. Pour faciliter le débogage, vous pouvez filtrer les détails du journal des événements lents par périmètre de l'application, en limitant les événements aux seuls événements provenant de champs d'application spécifiques.

Détail de l'enregistrement du journal des scripts lents

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les journaux de scripts lents pour obtenir un aperçu de la façon dont les événements affectent les performances de la plateforme. Pour faciliter le débogage, vous pouvez filtrer un journal de script lent par périmètre de l'application, en limitant les scripts aux scripts provenant de champs d'application spécifiques.

Détail de l'enregistrement du journal des interactions lentes

Les administrateurs peuvent utiliser les journaux d'interactions lentes pour obtenir un aperçu de la façon dont les interactions affectent les performances de la plateforme.

Détail de l'enregistrement du journal des transactions lentes

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les journaux de transactions lentes pour obtenir un aperçu de la façon dont les transactions affectent les performances de la plateforme. Pour faciliter le débogage, vous pouvez filtrer les détails du journal des transactions par périmètre de l'application, en limitant les transactions aux seules transactions provenant de périmètres spécifiques.

Utiliser un journal de requêtes lent

Les administrateurs peuvent utiliser les journaux de requêtes lents pour mieux comprendre l'impact des requêtes sur les performances de la plateforme. Le journal des requêtes lentes regroupe les données pour des requêtes similaires. Utilisez les données de requêtes lentes pour évaluer le besoin de nouveaux index, de changements apportés aux index existants ou de changements apportés aux requêtes fréquentes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les requêtes sont similaires lorsqu'elles sont sélectionnées dans la même table et interrogent le même champ dans la clause where, mais recherchent des valeurs différentes dans le champ. Par exemple, ces requêtes sont agrégées en tant que requêtes similaires.

Traduction automatique

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

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

L'agrégation de données de requêtes similaires permet aux administrateurs de surveiller l'impact sur les performances des requêtes lentes et des requêtes qui se produisent fréquemment. Le journal signale des données pour des requêtes similaires dont le temps d'exécution total dépasse 5 secondes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Statistiques** > **Requêtes lentes**
2. Ouvrez un enregistrement de requête pour plus de détails.

Champs d'enregistrement de requête

Champ	Description
Exemple	Instruction SQL pour une requête individuelle, avant d'être canonisée pour l'agréger avec des requêtes similaires.
Hachage	La valeur de hachage pour cet enregistrement.

Exemple de trace de la pile	Une trace de pile pour une requête individuelle. Les lignes faisant référence au code de script (y compris le code personnalisé et le code du système de base) s'affichent au format suivant :
	`table name.sys_id :Numéro de ligne`
	Par exemple, cette trace de pile indique un appel de fonction à partir de la ligne 119 d'un script include.
	`sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0 :119`
	Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Traces de pile.

Exemple d'URL	URL d'une requête individuelle, en fonction de la façon dont la requête a été appelée. ○ Transactions utilisateur : répertorie les paramètres de transaction. Par exemple, si un utilisateur accède à la liste des incidents, l'URL est / incident_list.do sysparm_query=active=true ○ Tâches planifiées : répertorie le nom de la tâche planifiée. ○ Toute autre méthode : répertorie un champ vide.
Première observation	Première occurrence d'une requête similaire.
Dernière observation	Dernière occurrence d'une requête similaire.
Temps d'exécution total	Temps d'exécution total.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Compte d'exécutions	Nombre d'occurrences de requêtes similaires regroupées.
Temps d'exécution moyen (ms)	Durée moyenne d'exécution d'une de ces requêtes similaires.

3. Pour voir ce que la base de données fait pour récupérer les données, cliquez sur **Expliquer le plan**.
   Le plan de requête est signalé dans la liste connexe **MySQL Explain Plan** . Utilisez le plan de requête pour évaluer le besoin de nouveaux index ou de modifications des index existants. Pour plus d'informations, consultez la documentation du plan d'explication MySQL .

   Cette fonctionnalité fonctionne sur d'autres bases de données prises en charge, notamment MongoDB et Oracle.

4. Pour générer une suggestion d'index pour une requête lente, cliquez sur **Suggestion d'index**.
   Pour plus de détails, voir Générer une suggestion d'index pour une requête lente.

Suggestions d'index pour les requêtes lentes

Le moteur de suggestion d'index (ISE) peut générer une suggestion d'index pour une requête lente sélectionnée. Lorsque vous demandez une suggestion d'index pour une requête lente, l'ISE analyse la requête et recommande un index qui peut améliorer le temps d'exécution de la requête.

Si vous choisissez d'utiliser la suggestion d'indice et de créer l'indice, l'ISE continue d'examiner l'efficacité de cet indice au cours d'une période d'évaluation de 14 jours. L'ISE fournit des détails sur l'indice au cours de l'évaluation, y compris des recommandations pour la gestion de l'indice.

Les administrateurs utilisent l'ISE pour :

- Générez une suggestion d'index pour une requête lente.
- Passez en revue les suggestions d'index pour les requêtes lentes dans votre instance.
- Exportez une suggestion d'index vers une instance de non-production à des fins d'évaluation et de test.
- Planifiez un index pour la création.
- Surveillez l'efficacité d'un indice pendant la période d'évaluation de l'indice.
- Tester les performances de l'index (ce test est une évaluation immédiate des performances de l'index).
- Supprimez un index qui n'optimise pas les performances des requêtes, comme recommandé par l'ISE.

Dans les instances nouvelles et mises à niveau, le module d'extension Index Suggestion Engine (com.glide.index_suggestion) est activé par défaut.

Remarque :
L'ISE ne prend en charge que les bases de données MySQL.

Fonctionnement des suggestions d'index

Vous commencez le processus de suggestion d'index en demandant une suggestion d'index pour une requête lente sélectionnée. L'ISE exécute une tâche quotidienne qui collecte les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de colonne à partir des tables de la requête lente, en collectant des données telles que la cardinalité (colonnes uniques dans une table) et le nombre de valeurs nulles/non nulles.

Ensuite, l'ISE agrège et analyse les informations collectées, applique un algorithme de classement pondéré des colonnes à la requête lente et génère une suggestion d'index pour la requête.

Une fois qu'une suggestion d'index est générée, vous examinez la suggestion et déterminez si vous souhaitez créer l'index pour la requête lente. Lorsque vous créez l'index, l'ISE fournit des informations sur l'index tout au long de son cycle de vie. Vous pouvez suivre la suggestion d'index à travers trois étapes de traitement principales :

Suggestions d'index à examiner

Au cours de cette étape initiale, vous pouvez passer en revue les suggestions d'index générées par l'ISE pour vos requêtes lentes. Vous pouvez choisir d'ignorer une suggestion, d'exporter la suggestion d'index vers une instance de non-production à des fins de test ou de planifier la création de l'index. Si l'ISE génère avec succès une suggestion d'index et que vous choisissez de planifier la création de l'index, la suggestion d'index passe à l'étape de traitement suivante. Toutefois, si la base de données ne peut pas utiliser la suggestion ou si la suggestion dégrade les performances de la requête, l'ISE vous recommande d'abandonner la suggestion d'index.

Index en cours

À ce stade, l'ISE crée l'indice et la période d'évaluation de 14 jours commence. L'ISE effectue une évaluation horaire pour déterminer si l'index améliore ou dégrade le temps d'exécution de la requête. L'ISE met à jour l'état de l'index, y compris les actions recommandées que vous pouvez effectuer. Par exemple, si l'index n'améliore pas les performances de la requête lente, l'ISE vous conseille de supprimer l'index. Vous pouvez ensuite planifier la suppression de l'index de la base de données. Au cours de cette étape, vous pouvez également choisir de tester les performances de l'index ou d'accepter un index, même si l'ISE recommande de l'abandonner.

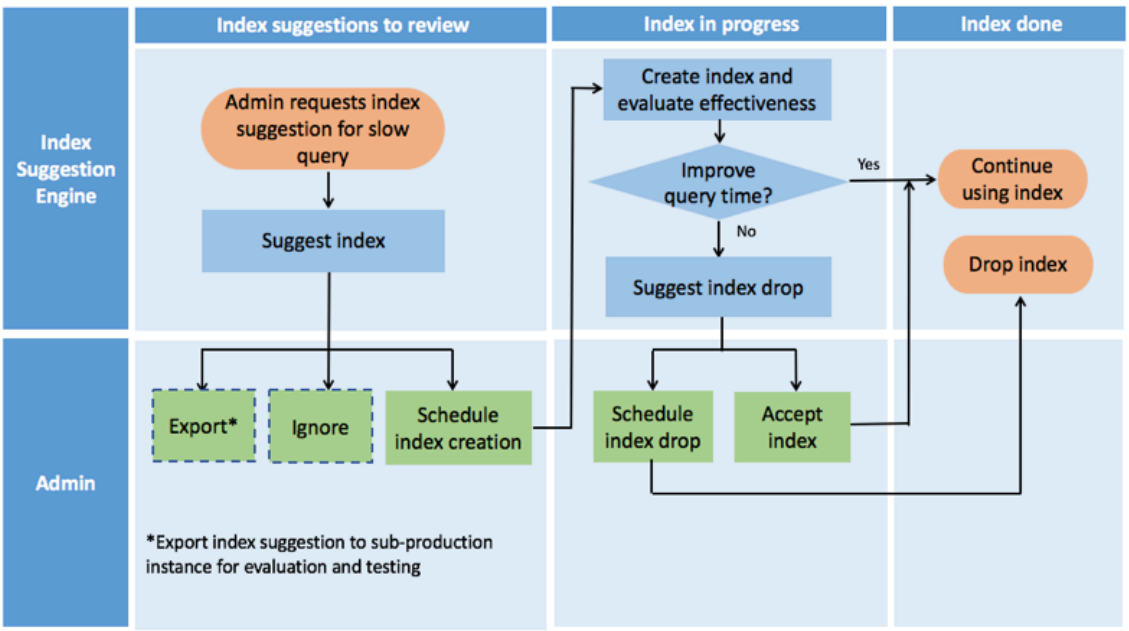
Index effectué

Au cours de la dernière étape de traitement, l'ISE décrit l'état final de l'indice et l'activité de traitement associée. Si l'index a amélioré le temps de requête lent, l'ISE passe l'état de l'index à Créé et la base de données continue d'utiliser l'index. Si l'index n'a pas amélioré le temps de requête et que vous avez choisi de supprimer l'index, l'ISE supprime l'index de la base de données et modifie l'état de l'index en Abandonné.

Traduction automatique

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

Cycle de vie de la suggestion d'index



États de traitement des suggestions d'index

La table Suggestions d'index [sys_index_suggestion] fournit des informations sur l'état de vos index à mesure qu'ils passent par les trois principales étapes de traitement :

- **Suggestions d'index > À examiner**
- **Suggestions d'index > En cours**
- **Suggestions d'index > Terminé**

L'ISE utilise les états suivants pour décrire l'activité de traitement d'un indice.

États des suggestions d'index

État	Description
Suggestions d'index à examiner	
Suggéré	ISE a généré une suggestion d'index pour la requête lente.
Drop Suggest (Dépôt suggéré) : non utilisé	ISE vous recommande de supprimer l'index, car la base de données n'utilise pas l'index pour la requête lente.
Baisse suggérée : dégradation des performances	ISE vous recommande de supprimer l'index, car il n'a pas amélioré le temps de requête ou détérioré les performances.
Index en cours	
Création planifiée	Vous avez planifié l'index pour la création.
Création en cours	L'ISE est en train de créer l'indice.
Échec de la création	ISE n'a pas pu créer l'index.
Évaluation de l'efficacité	L'ISE a créé l'indice et évalue la performance de l'indice au cours de la période d'évaluation de l'indice de 14 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.

États des suggestions d'index (suite)

État	Description
Drop Suggest (Dépôt suggéré) : non utilisé	ISE vous recommande de supprimer l'index de la table pour laquelle l'index a été créé, car la base de données n'utilise pas l'index pour la requête lente.
Baisse suggérée : dégradation des performances	ISE vous recommande de supprimer l'index, car il n'a pas amélioré le temps de requête.
Dépôt planifié	Vous avez planifié la suppression de l'index de la base de données.
Déposer dans Progress	ISE supprime l'index de la base de données.
Échec du dépôt	L'ISE n'a pas pu faire baisser l'indice. Contactez-nous Service et assistance client pour obtenir de l'aide.
Index effectué	
Créé	Après la période d'évaluation de 14 jours, l'ISE a déterminé que l'index améliorait les performances des requêtes. Indique que la base de données continue d'utiliser l'index.
Ignoré	Vous avez choisi d'ignorer la suggestion d'index.
Déposé	L'ISE a réussi à faire chuter l'indice.
Accepté	Vous avez choisi de conserver l'indice même si l'ISE a recommandé de l'abandonner.
Remplacé	Une suggestion d'index récente a remplacé l'index pour la même table et la même requête lente.

Générer une suggestion d'index pour une requête lente

Utilisez le moteur de suggestion d'index (ISE) pour générer une suggestion d'index pour une requête lente.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'ISE génère une suggestion d'index pour une requête lente, il examine les mesures de requête et les informations des tables de la requête. Si l'ISE ne dispose pas des informations requises pour générer une suggestion d'index, le système affiche des messages vous informant des données nécessaires. Ces messages fournissent généralement des liens permettant d'obtenir plus d'informations, telles que des mesures de requête mises à jour ou la collecte de statistiques de colonne à partir des tables de la requête. Parfois, l'ISE peut ne pas être en mesure de suggérer un index pour la requête et vous indique pourquoi la suggestion ne peut pas être générée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Statistiques** > **Requêtes lentes**.
2. Dans la table Requêtes lentes, cliquez sur l'enregistrement de requête pour lequel la suggestion d'index doit être générée.
3. Dans l'enregistrement Requêtes lentes, cliquez sur **Suggérer un index**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'ISE a besoin de plus d'informations, le système peut afficher un ou plusieurs messages avec les détails permettant d'obtenir ces informations. Après avoir répondu à chaque message, cliquez sur **Suggérer un index**. Répétez ce processus jusqu'à ce que l'ISE dispose des informations nécessaires pour générer la suggestion d'index.

Par exemple, l'ISE peut avoir besoin de :

- Mesures récentes : si le système affiche un message indiquant que les mesures de requête sont obsolètes, le message fournit un lien permettant d'obtenir les mesures les plus récentes.
  - Cliquez sur le lien pour obtenir les mesures de requête mises à jour.
  - Cliquez sur **Suggérer un index**.
- Statistiques de colonne : si les statistiques de colonne n'existent pas pour la requête, le système affiche un message vous demandant de planifier la tâche Collecter des statistiques de colonne. Vous pouvez choisir d'exécuter la tâche à l'heure par défaut lorsque le système est moins occupé, ou vous pouvez demander au système de collecter les statistiques immédiatement.
  - Si vous planifiez une exécution ultérieure de la tâche Statistiques de colonne, l'ISE génère la suggestion d'index après avoir collecté les statistiques de colonne. Une fois la tâche de statistiques de colonne exécutée, revenez à l'enregistrement Requêtes lentes et cliquez sur **Suggérer un index**.
  - Si vous choisissez de collecter immédiatement les statistiques de colonne, le système affiche l'indicateur de progression Collecter les statistiques de colonne pendant qu'il collecte les statistiques de colonne. Dans l'enregistrement Requêtes lentes, cliquez sur **Suggérer un index**.

Lorsque l'ISE génère avec succès une suggestion d'index, l'enregistrement de suggestion d'index pour la requête affiche **l'état** de l'index comme **suggéré.**

4. Si vous souhaitez continuer à utiliser la suggestion d'index, sélectionnez l'étape de traitement suivante

Passer en revue les suggestions d'index pour les requêtes lentes

Vous pouvez consulter les suggestions d'index et les index créés par le moteur de suggestion d'index (ISE). L'ISE fournit trois vues principales des suggestions d'index au fur et à mesure qu'elles avancent dans leur cycle de vie : les suggestions d'index en cours d'examen, l'index en cours et l'index effectué.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Accédez aux suggestions d'index à partir du navigateur d'application ou de la page d'accueil Performances.

Procédure

1. Accéder aux suggestions d'index pour votre instance

2. Dans la table Suggestions d'index, cliquez sur le **nom** de table associé à la suggestion d'index que vous souhaitez afficher.

3. Passez en revue la suggestion d'index pour la table 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.

Champs de suggestion d'index

Champ	Description
Requête lente	Requête lente pour laquelle la suggestion d'index a été générée.
Exemple	Instruction SQL réelle pour une requête individuelle, avant d'être canonisée pour l'agréger avec des requêtes similaires.
Nom de table	Nom de la table utilisée dans la requête.
Noms de colonnes	Noms des colonnes utilisées dans la requête.
Nom d'index	Nom de l'index, attribué par l'ISE après la création de l'index.
État	État de traitement de l'index. Pour en savoir plus, consultez la table États de suggestion d'index .
Importé	Si elle est cochée, cette case indique que la suggestion d'index a été importée d'une autre instance à des fins d'évaluation et de test.

4. Choisissez l'étape de traitement suivante pour la suggestion d'index.

Exporter une suggestion d'index vers une instance de non-production

Vous pouvez exporter une suggestion d'index d'une instance de production vers une instance de non-production à des fins d'évaluation et de test, avant d'implémenter l'index sur votre instance de production.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche implique d'exporter une suggestion d'index en tant que fichier .xml à partir de votre instance de production et de l'importer vers une instance de non-production. Vous pouvez ensuite créer l'index et évaluer ses performances sur l'instance de non-production.

Procédure

1. Dans votre instance de production, accédez à la suggestion d'index à exporter :

a. Accédez à la table Suggestions d'index pour examiner les suggestions d'index pour les requêtes lentes.

Emplacement	Description
Depuis le navigateur d'application	Accédez à la **Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > À examiner**.
À partir de la page d'accueil Performance	Si l'icône de suggestion indique qu'une ou plusieurs suggestions d'index sont disponibles ( ), cliquez dessus pour ouvrir la fenêtre Index suggérés, puis cliquez sur **Afficher tous les index suggérés**.

Traduction automatique

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

Emplacement	Description
	Remarque : Dans la fenêtre Index suggérés, vous pouvez cliquer sur **Afficher** à côté d'un nom de table spécifique pour ouvrir son enregistrement de suggestion d'index.

b. Dans la table Suggestions d'index, cliquez sur le nom de la **table** pour ouvrir la suggestion d'index.

2. Dans le formulaire Suggestions d'index, cliquez sur **Exporter**.
   L'ISE télécharge la suggestion d'index sous forme de fichier XML avec le nom de fichier sys_index_suggestion_<identificateur alphanumérique>.xml. Le nom du fichier est accompagné d'une chaîne alphanumérique unique qui le différencie des autres suggestions d'index.
3. Dans votre instance de non-production, accédez à **Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > À examiner**.
4. Dans la table Suggestions d'index, sous Liens connexes, cliquez sur **Suggestions d'importation**.
5. Dans le formulaire Importer XML, choisissez le fichier de suggestion d'index que vous avez exporté, puis cliquez sur **Charger**.

   Après l'importation, la suggestion d'index importée s'affiche dans la table Suggestions d'index de votre instance de non-production.
6. Pour poursuivre le processus d'évaluation d'index sur votre instance de non-production, vous pouvez planifier la suggestion d'index pour la création ettester les performances d'index.

Planifier une suggestion d'index pour la création

Utilisez le moteur de suggestion d'index (ISE) pour planifier la création d'une suggestion d'index.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la suggestion d'index pour la requête lente.
2. Dans la table Suggestion d'index, cliquez sur le nom de la **table** pour laquelle l'index doit être créé.
3. Dans le formulaire Suggestion d'index, cliquez sur **Création d'un calendrier**.
4. Dans la fenêtre Planifier la création de l'index, sélectionnez l'heure à laquelle l'index doit être créé, puis cliquez sur **Créer**.

   Remarque :
   Si l'index à créer implique des tables volumineuses, telles que la table Incident ou CMDB, la création d'index peut prendre une heure ou plus.

   - **Créer maintenant** : la fenêtre de l'indicateur de progression Planifier la création de l'index affiche la progression de la création de l'index. Lorsque la création de l'index est terminée, cliquez sur **Fermer**.
   - **Créer plus tard** : si vous sélectionnez cette option, l'état passe à Créer planifié et l'index est créé à l'heure planifiée. Une fois l'index créé, son état passe à Évaluation de l'efficacité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'ISE crée l'index à l'heure sélectionnée, il affecte un nom d'index en fonction des tables utilisées dans la requête lente.

5. Vérifiez que l'index a été créé en examinant **l'état** de l'index dans l'enregistrement Suggestion d'index ou dans la table Suggestion d'index (**Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > En cours**).
   L'enregistrement de suggestion d'index affiche l'état Évaluation de l'efficacité. L'ISE entame la période d'évaluation de l'indice de 14 jours.
6. Au cours de la période d'évaluation, vous pouvez surveiller **l'état** de l'index dans l'enregistrement Suggestion d'index ou dans la table Suggestion d'index (**Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > En cours**).

Tester les performances de l'index

Une fois que le moteur de suggestion d'index (ISE) a créé un index pour une requête lente, vous pouvez tester l'index pour voir s'il améliore le temps de requête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

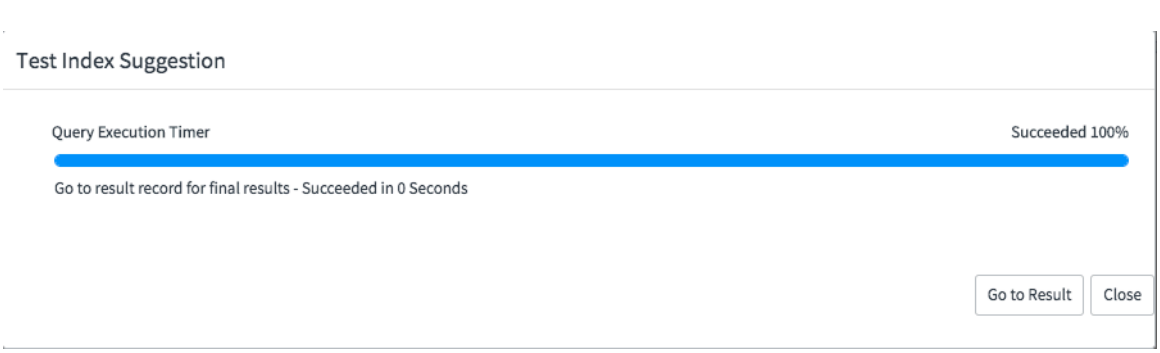
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce test est une évaluation rapide de l'indice et ne fait pas partie du processus d'évaluation de l'indice de 14 jours. Si vous évaluez une suggestion d'index sur une instance de non-production, vous pouvez exécuter ce test après avoir créé l'index pour obtenir des résultats immédiats sur les performances de l'index.

Remarque :
Les résultats des tests d'index de votre instance de non-production ne prédisent pas nécessairement des résultats de performances similaires sur votre instance de production.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de suggestion d'index pour l'index à tester :
   a. Accédez à la **Diagnostics du système** > **Suggestion d'index** > **Suggestions d'index > En cours**.
   b. Dans la table Suggestions d'index, cliquez sur le nom de la **table** de l'index à tester.
2. Dans l'enregistrement Suggestion d'index, cliquez sur **Tester les performances** pour lancer le test de performances.
3. Lorsque l'indicateur de progression de la suggestion d'index de test indique que le test est terminé, cliquez sur **Accéder au résultat**.

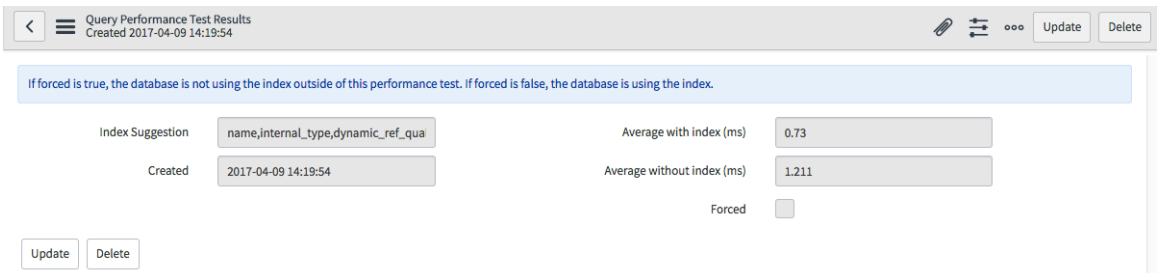


4. Dans le formulaire Résultats des tests de performances de requête, comparez les champs **Moyenne avec index** et **Moyenne sans index** pour voir si l'index a amélioré le temps de requête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, l’index a amélioré le temps de requête. La case **Forcée** n’est pas cochée, ce qui indique que la base de données utilise l’index. Si la case est cochée, la base de données a été forcée d’utiliser l’index pendant le test, mais n’utilise pas l’index en dehors du test.



Résultats des tests de performances de requête

Champ	Description
Suggestion d'index	Nom de la suggestion d’index.
Créé	Date et heure d’exécution de ce test de performances.
Moyenne avec index (ms)	Heure de la requête à l’aide de la suggestion d’index.
Moyenne sans index (ms)	Temps de requête avant d’utiliser la suggestion d’index.
Forcé	Case à cocher indiquant si la base de données utilise l’index. Si cette case est cochée, la base de données a été forcée d’utiliser la suggestion d’index, mais uniquement pour ce test. Si la case n’est pas cochée, la base de données utilise l’index.

5. Cliquez sur la flèche arrière pour revenir à l’enregistrement de suggestion d’index pour la table.
   le résultat de ce test de performances d’index ne modifie pas l’état de l’index enregistré dans l’enregistrement de suggestion d’index.

Planifier l’abandon d’un index

Vous pouvez supprimer un index pour une requête lente lorsque l’index n’est pas utilisé par la base de données ou n’améliore pas les performances de la requête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au cours de la période d’évaluation de l’index, l’ISE peut vous recommander de supprimer l’index lorsque la base de données n’utilise pas l’index ou lorsqu’il constate que l’index n’améliore pas le temps de requête. Vous pouvez supprimer l’index immédiatement ou planifier la suppression à une date ultérieure.

Remarque :
Si vous souhaitez conserver un index même si l’ISE recommande de l’abandonner, vous pouvez utiliser l’option Accepter dans l’enregistrement **Suggestion** d’index pour continuer à utiliser l’index. Avant d’utiliser cette option, contactez-nous Service et assistance client pour obtenir des conseils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > En cours**.
2. Dans la table Suggestions d'index, cliquez sur le nom de table de l'index à supprimer.
3. Dans l'enregistrement Suggestion d'index, cliquez sur **Planifier la suppression**.
4. Dans la fenêtre Planifier la suppression de l'index, sélectionnez le moment auquel vous souhaitez que l'index soit déposé, puis cliquez sur **Supprimer**.

Remarque :
Si l'index que vous souhaitez supprimer implique des tables volumineuses, telles que la table Incident ou CMDB, la suppression de l'index peut prendre une heure ou plus.

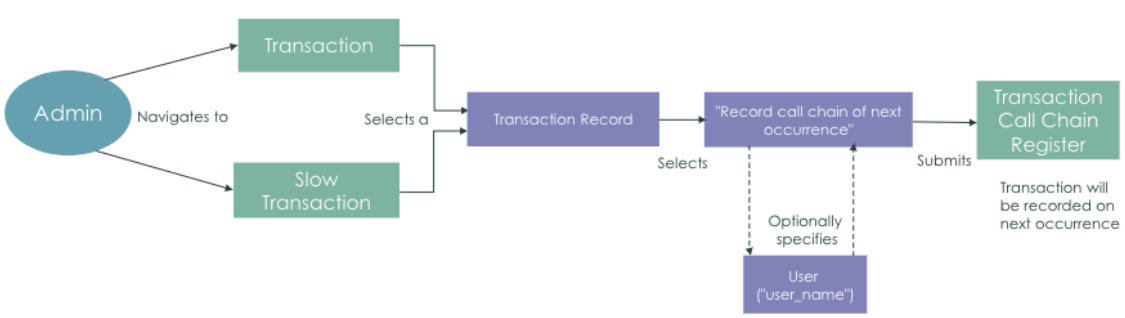
- **Abandonner maintenant** : la fenêtre de l'indicateur de progression Planifier la chute de l'index affiche la progression de la chute de l'index. Une fois la perte d'index terminée, cliquez sur **Fermer**. Si la suppression réussit, l'enregistrement de suggestion d'index indique que l'état de l'index est Abandonné.
- **Drop later** —Lorsque vous planifiez la suppression, l'état de l'index passe à Suppression planifiée. Lorsque le système abandonne l'index à l'heure planifiée, l'état de l'index passe à Abandonné.

5. Vérifiez que l'index a été abandonné en examinant l'état de l'index dans l'enregistrement Suggestion d'index ou dans la table Suggestion d'index (**Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > Terminé**).

Chaînes d'appel des transactions

Identifiez et déboguez les causes premières d'une transaction problématique en enregistrant, puis en examinant sa chaîne d'appel. Une chaîne d'appel est constituée d'une série ordonnée de scripts exécutés au cours du cycle de vie d'une transaction.

Le suivi de la chaîne d'appel des transactions permet à un administrateur d'enregistrer l'URL d'une transaction problématique pour l'enregistrement de la chaîne d'appel lors de la prochaine occurrence de l'URL. Il est utile pour diagnostiquer les problèmes de performances des transactions.



Pour activer le suivi de la chaîne d'appel des transactions, effectuez les tâches suivantes :

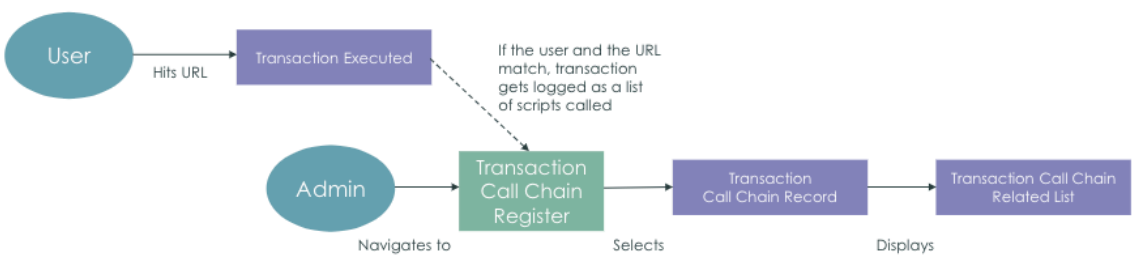
1. Lorsque vous trouvez une transaction problématique dans la liste Journal des transactions ou Transaction lente qui nécessite un débogage, sélectionnez-la pour afficher son enregistrement détaillé. Pour faciliter le débogage, filtrez et regroupez ces listes par périmètre de l'application, en limitant les transactions qui s'affichent uniquement aux transactions provenant de périmètres 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.

Remarque :
Pour en savoir plus sur ces listes, reportez-vous aux rubriques Journaux de transactions et Détail de l'enregistrement du journal des transactions lentes.

2. Dans le formulaire Détails **de l'enregistrement, cliquez sur Enregistrer la chaîne d'appel de la prochaine occurrence**, situé sous Liens connexes.
   - Il indique que la prochaine occurrence de l'URL de transaction doit être conservée avec toutes ses informations de chaîne d'appel.
   - Vous pouvez éventuellement désigner un ID d'utilisateur afin que l'enregistrement de chaîne d'appel n'ait lieu que lors de la prochaine occurrence de transaction pour un utilisateur spécifique.



3. La prochaine fois qu'un utilisateur accède à l'URL, l'enregistrement du registre de chaînes d'appel de transaction est mis à jour pour contenir une liste des ressources de script exécutées pour prendre en charge la demande.
4. Dans Chaînes d'appel des transactions, examinez la chaîne d'appel enregistrée pour la transaction, puis prenez les mesures nécessaires pour la déboguer.

Créer un registre de chaînes d'appel de transaction

Créez un registre de chaîne d'appel pour enregistrer les informations de chaîne d'appel d'une transaction problématique (ou lente) lors de la prochaine occurrence de cette URL. Vous spécifiez que la prochaine occurrence de l'URL de transaction doit être conservée avec toutes ses informations de chaîne d'appel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la liste Journal des transactions ou Transactions lentes, sélectionnez la transaction problématique et activez l'enregistrement de la chaîne d'appel.

2. Lorsque le registre de chaînes d'appel de la transaction apparaît, remplissez le champ **Utilisateur** .

Formulaire Registre de chaînes d'appel de la transaction

Contrôle	Description
URL	URL pour la transaction 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.

Contrôle	Description
Journal des transactions	ID de journal de transactions créé lors de la prochaine occurrence de l'URL. Ce champ est vide lorsque vous créez pour la première fois le registre de chaîne d'appel pour une transaction.
Enregistré	Case à cocher qui indique si l'enregistrement de la chaîne d'appel a déjà eu lieu pour cette transaction. ○ Ce champ est vide (**false**) lorsque vous créez pour la première fois le registre de chaîne d'appel pour une transaction. ○ **true** apparaît lorsque la chaîne d'appel est enregistrée lors de la prochaine occurrence de l'URL.
Utilisateur	(Facultatif) Si l'enregistrement de chaîne d'appel ne doit avoir lieu que lorsqu'un utilisateur spécifique exécute l'occurrence de transaction suivante, sélectionnez l'ID d'utilisateur. Laissez-le vide si vous souhaitez que l'enregistrement de la chaîne d'appel se produise, quel que soit l'utilisateur.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un registre de chaîne d'appel est créé qui indique que la prochaine occurrence de l'URL de transaction doit être conservée avec toutes ses informations de chaîne d'appel.

Remarque :
Une fois la chaîne d'appel enregistrée (**true** apparaît dans le champ **Enregistré**), vous pouvez l'afficher dans le formulaire Registre de chaîne d'appel de la transaction lui-même. Pour en savoir plus sur les chaînes d'appel des transactions, reportez-vous à Réviser une chaîne d'appel de transaction.

Réviser une chaîne d'appel de transaction

Utilisez les chaînes d'appel des transactions pour examiner la chaîne d'appel résultante pour une transaction sélectionnée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Chaîne d'appel de la transaction** > **Chaînes d'appel des transactions**.
2. Pour afficher les détails de la chaîne d'appel, cliquez sur le champ **Créé** pour le composant ou le script de chaîne d'appel sélectionné.

Remarque :
Vous pouvez afficher les détails du journal des transactions en cliquant sur le champ **Journal des transactions** du composant de chaîne d'appel ou du script sélectionné. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Journaux de transactions .

Formulaire Chaîne d'appel de la transaction

Contrôle	Description
Table source	Table source pour la ressource de script exécutée dans la chaîne d'appel.

Traduction automatique

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

Contrôle	Description
Source	Ressource de script exécutée dans la chaîne d'appel.
Séquence persistante	Ordre dans lequel le script s'est exécuté dans la chaîne d'appel.
Profondeur d'appel	Profondeur de la chaîne d'appel exécutée. Par exemple, un script appelant un script include, qui à son tour appelle un autre script include, aurait au moins trois lignes. Une ligne a une profondeur de 1, une autre a une profondeur de 2 et la troisième a une profondeur de 3.
Table de déclencheur	Nom de la table de déclencheur, le cas échéant, pour le composant de chaîne d'appel exécuté.
Durée (ms)	Durée observée pour l'exécution du script, en millisecondes.
Journal des transactions	ID de journal de transactions créé pour la chaîne d'appel enregistrée.

Annulation de la transaction

Un utilisateur peut annuler une transaction dont le chargement prend plus de temps que prévu.

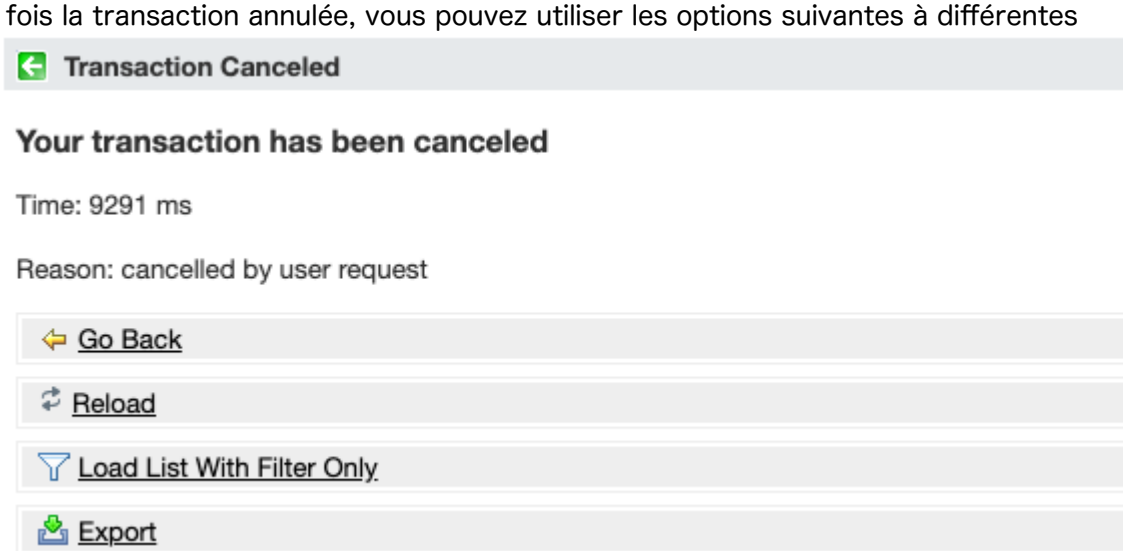
Les causes de la lenteur des transactions comprennent les scénarios suivants.

- Tri d'un grand nombre d'enregistrements par un champ de chaîne non indexé.
- Regroupement d'une table volumineuse sur un champ dont les valeurs sont principalement distinctes.
- Exportation de toutes les lignes d'une grande table.
- Test d'une règle métier mal scriptée qui possède une boucle JavaScript infinie.

Remarque :
Vous ne pouvez pas annuler une importation avec ces contrôles.

Options d'annulation de transaction

Une fois la transaction annulée, vous pouvez utiliser les options suivantes à différentes fins.



Traduction automatique

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

- Revenir en arrière : revient à la page précédente dans l'historique de navigation
- Recharger : recharge la page ciblée
- Charger la liste avec un filtre uniquement : affiche la liste (sans les enregistrements) uniquement avec les filtres appliqués
- Exporter : exportation des enregistrements de vue de liste

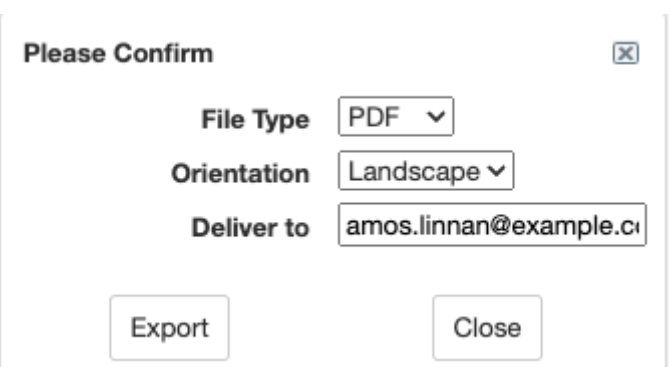
Remarque :
L'option Exporter n'apparaît que si les conditions suivantes sont remplies.

- La propriété glide.ui.export_on_tx_cancel.enable est définie sur True.
- La vue de liste est annulée.

Vous pouvez utiliser l'une des options suivantes pour exporter les enregistrements de vue de liste.

- Excel
- CSV
- JSON
- PDF

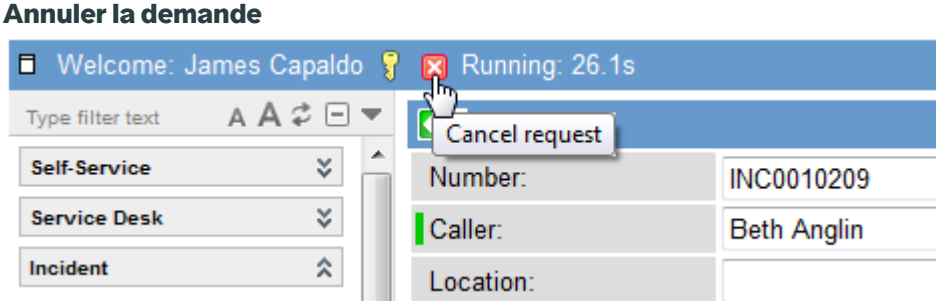
Les enregistrements de vue de liste exportés sont livrés à l'adresse e-mail fournie. Seule l'option **Type de fichier** PDF peut avoir l'option **Orientation** .



Minuteur d'annulation de transaction

Au cours d'une transaction de longue durée, un minuteur et un bouton d'annulation rouge apparaissent dans la bannière.

Annuler la demande



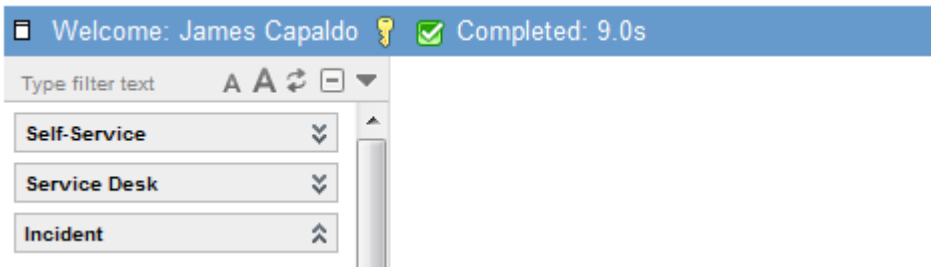
Pour annuler la transaction, cliquez sur le bouton Annuler. Le minuteur indique que la transaction est en cours d'annulation. Une fois l'opération terminée, un message indiquant que la transaction a été annulée s'affiche.

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.

Si la transaction se termine avec succès, le minuteur indique combien de temps il a fallu pour que la transaction se termine.

Transaction terminée



Journaux des transactions annulées

Les transactions annulées apparaissent dans le journal des transactions avec **CANCELLED** ajouté à l'URL. Les transactions annulées par un utilisateur sont journalisées différemment des transactions annulées par Quotas de transactions.

Annuler les propriétés de la transaction

Les administrateurs peuvent configurer le comportement de l'aptitude d'annulation de transaction à l'aide des propriétés suivantes.

Propriété	Définition	Emplacement
com.glide.request_manager.active	Permettre aux utilisateurs d'annuler les transactions à exécution longue (activé par défaut).	Ouvrez la table sys_properties.
glide.ui.transaction.long_response.time	Délai en secondes avant l'apparition du bouton Annuler la transaction pour une transaction de longue durée.	Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.

Afficher et arrêter la transaction active

Les administrateurs peuvent afficher les transactions actives et arrêter les transactions de longue durée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les fonctionnalités décrites ici nécessitent le rôle **admin.**

Cette action vise à arrêter les processus en arrière-plan, tels que les tâches planifiées, et non les transactions initiées par l'utilisateur.

Procédure

1. Si les paramètres de sécurité élevée sont activés, élevez les privilèges à security_admin.
2. Accédez au module **Transactions actives** approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et arrêter les transactions sur le nœud actuel pour votre instance, accédez à **Administration utilisateurs** > **Transactions actives**.
- Pour afficher et arrêter les transactions sur tous les nœuds de votre instance, accédez à **Diagnostics du système** > **Transactions actives (Tous les nœuds)**.

3. Sélectionnez la transaction que vous souhaitez arrêter.
   Le processus d'affichage des transactions est inclus dans la liste. Ne tuez pas ce processus.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'enregistrement et sélectionnez **Supprimer**, ou cochez la case à côté de l'enregistrement et sélectionnez **Supprimer** dans la liste déroulante **Actions sur les lignes sélectionnées** en bas de la liste.

Journalisation des transactions annulées dans une table

Le système consigne les transactions annulées dans une table en plus du journal des transactions.

Les transactions annulées manuellement ou par une règle de quota sont enregistrées dans le journal d'annulation des transactions [syslog_cancellation]. Le journal d'annulation de transaction est une fonctionnalité de débogage supplémentaire et ne contiendra pas d'informations sur toutes les annulations.

Remarque :
Des mesures de protection ont été mises en place pour éviter les boucles infinies et les problèmes liés à la synchronicité, ce qui signifie qu'il n'est pas toujours possible d'enregistrer une annulation dans une table de base de données.

Vous pouvez trouver le journal d'annulation de transaction en cliquant sur **Journaux système** > **Journal système** > **Annulations de transactions**.

Vous pouvez désactiver la journalisation des transactions annulées dans une table en modifiant une propriété.

Propriété de journal de transactions annulées

Propriété	Description
glide.quota.manager.log.Annulation	Indique si les transactions annulées doivent être enregistrées dans la table Journal d'annulation de transaction. Type : booléen Valeur par défaut : true Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]

Performance du jeu d'importation

L'algorithme transforme les jeux d'importation de leur table intermédiaire vers leur destination finale.

L'importation de données via un jeu d'importation nécessite deux phases :

1. Les données sont chargées à partir d'une source de données dans une table intermédiaire
2. Les données sont transformées de la table intermédiaire en table 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.

L'algorithme de transformation fonctionne par « blocs » de 100 enregistrements à la fois, contrairement à l'algorithme précédent qui transformait un seul enregistrement à la fois. Cette nouvelle approche permet au serveur d'applications de pré-extraire une variété d'informations pertinentes pour chaque bloc d'enregistrements, ce qui réduit le nombre d'interactions uniques avec la base de données et améliore le débit.

À qui s'attendre à une amélioration des performances ?

Tout client utilisant des jeux d'importation doit s'attendre à une amélioration des performances lors de transformations importantes.

Quels types de transformations bénéficient le plus de ces changements ?

Les transformations comportant un grand nombre de colonnes de type référence ou choix connaissent la plus grande amélioration.

Quels types de transformations en profitent le moins ?

Les transformations qui, avec des conditions de coalescence complexes ou non incrustées, présentent un avantage proportionnellement plus faible.

Surveillance des performances des threads

L'instance suit les performances des threads individuels, que les administrateurs peuvent afficher dans le journal des transactions ou dans le graphique Vue d'ensemble du système sur la page d'accueil Performances.

Les performances des threads peuvent être surveillées à deux endroits, comme décrit dans les sections suivantes.

Journal des transactions

La durée pendant laquelle un thread attend un sémaphore ou une synchronisation de session disponible est incluse dans le champ **Temps de réponse** du journal des transactions. Pour afficher le journal des transactions, accédez à **Journaux système** > **Transactions**.

Graphique de performances

Chaque seconde, le système examine tous les threads actifs (interface utilisateur et arrière-plan) et les place dans l'une des catégories suivantes.

- **Processeur** : le thread est actif, mais n'exécute aucune des étapes. Cette condition signifie généralement du temps de calcul hors règle métier, bien que dans ce cas, quelques autres états d'attente interne soient classés dans la catégorie CPU. Par conséquent, une corrélation de 1 :1 entre le nombre de threads dans un processeur et l'utilisation du processeur matériel n'est pas attendue.
- **Base de données** : en attente d'informations de la base de données.
- **Règle métier** : le système exécute une règle métier (synchrone ou asynchrone) et n'exécute actuellement aucune requête (qui serait une base de données).
- **Réseau** : écriture de données sur le réseau ou attente du vidage d'une mémoire tampon réseau sortante.
- **Concurrence** : impossible de s'exécuter, car ils sont en attente d'un sémaphore ou d'une synchronisation de session.

Chaque minute, le système fait la moyenne de ces transactions et les enregistre dans la base de données. Ces moyennes sont affichées dans le graphique **Vue d'ensemble du**

Traduction automatique

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

système disponible dans les ServiceNow mesures Servlet. Pour plus de détails, voir Servlet ServiceNow.

Le graphique **Vue d'ensemble du système** peut être ajouté à n'importe quelle page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des rapports existants à une page d'accueil.

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 :

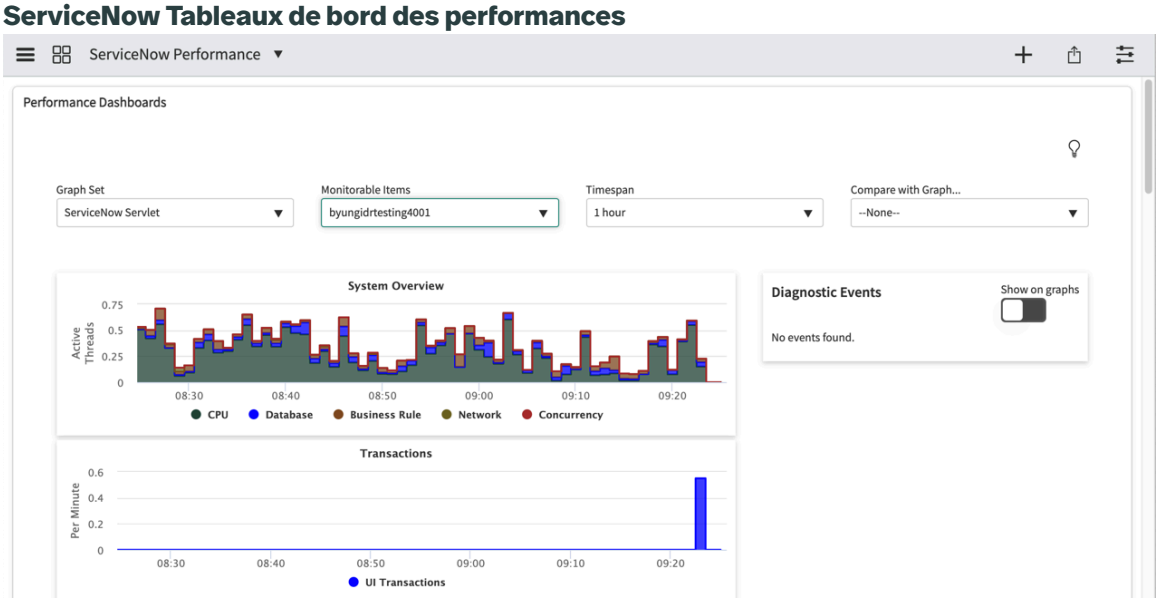
- Tableaux de bord dans le centre d'analyse .
- Travailler avec des tableaux de bord réactifs .

ServiceNow Tableaux de bord des performances

Affichez un large éventail de mesures de performances de plateforme pour votre instance et pour l'ordinateur sur lequel votre instance est en cours d'exécution. Les ServiceNow tableaux de bord Performances fournissent un accès central à différents jeux de graphiques pour surveiller les performances de votre instance.

Accédez à la **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**. Dans la liste Tableaux de bord, sélectionnez **Performances de ServiceNow**.

ServiceNow Tableaux de bord des performances



Les ServiceNow tableaux de bord Performances comportent des graphiques de séries chronologiques permettant d'analyser le comportement et les modèles du système sur des périodes sélectionnées. L'interface du tableau de bord fournit les 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.

- Synthèses agrégées de données de graphiques de séries chronologiques
- Aptitude de superposition de graphe pour comparer deux sources de données différentes dans un seul graphique
- Superposition de l'événement de diagnostic sur chaque graphique pour mettre en évidence les anomalies de performance
- Contrôles de zoom pour développer chaque graphique et afficher les détails des séries chronologiques

Les jeux de graphiques fournissent des données de performance pour les domaines fonctionnels suivants :

- Bus de messages asynchrones (AMB)
- Base de données
- Vue d'instance
- État global MySQL
- ServiceNow Servlet
- Modèle lent

Filtrez les données de chaque graphique à l'aide de différentes mesures, telles que :

- Valeurs maximales et minimales
- Moyennes
- Médianes

Service et assistance client utilise certains de ces graphiques pour résoudre les problèmes de performances ou vous aider à optimiser votre système pour une efficacité maximale.

ServiceNow Contrôles des tableaux de bord des performances

Contrôle	Description

Ensemble de graphiques	Contrôles de graphe :
	• Collections de graphiques pour afficher les performances dans les domaines fonctionnels :
	  ◦ AMB
	  ◦ Base de données
	  ◦ Vue d'instance
	  ◦ État global MySQL
	  ◦ ServiceNow Servlet
	  ◦ Modèle lent
	• **Éléments contrôlables** : nom de l'instance en cours d'évaluation.
	• **Intervalle de temps** : période de capture des données : 1 heure, 2 heures, 1 jour, 7 jours ou 30 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.

ServiceNow Contrôles des tableaux de bord des performances (suite)

Contrôle	Description
	• **Comparer avec le graphique** : fonctionnalité de superposition de graphique qui vous permet de sélectionner un graphique à partir d'une source de données différente et de le comparer à l'ensemble de graphiques actuel.
Icône de suggestions d'index	Icône Suggestions d'index (icône  Ouvre la fenêtre Index suggérés, qui fournit des liens vers des suggestions d'index pour les requêtes lentes. Pour plus de détails, voir Passer en revue les suggestions d'index pour les requêtes lentes.
Contrôles d'affichage	• Info-bulle d'informations : fournit des détails sur la zone du graphique vers laquelle vous pointez. • Icône d'actualisation (icône  : actualise les données dans les graphiques. S'affiche lorsque vous pointez sur le coin supérieur droit de la page. • Icône d'aide (icône) : ouvre la page de documentation de l'ensemble de graphiques. S'affiche lorsque vous pointez sur le coin droit d'un graphique. • Icône plein écran ( : ouvre une vue agrandie du graphique, qui comprend une légende qui identifie les données du graphique. S'affiche lorsque vous pointez sur le coin droit d'un graphique. Pour effectuer un zoom avant sur une zone et afficher les détails sur une période plus courte, cliquez sur une partie du graphique et faites-la glisser.
Afficher la table de données	Afficher l'icône de la table de données () : affiche une table de données pour chaque thread dans le graphique.
Événements de diagnostics	Répertorie les événements système qui se sont produits pendant la période sélectionnée. Fournit des contrôles pour afficher les événements de diagnostic sur des graphiques.

Pour rechercher des tendances ou des modèles entre différents ensembles de données, utilisez la fonctionnalité de superposition de graphiques. Par exemple, vous pouvez superposer le graphique de réponse de la base de données sur le graphique de vue d'ensemble du ServiceNow système pour déterminer les corrélations possibles.

Pour activer ou désactiver la superposition d'événements sur le jeu de graphiques, cliquez sur **Afficher sur les graphiques**. La superposition d'événements est activée lorsque le commutateur est vert. Les indicateurs de gravité suivants identifient les événements de diagnostic sur les graphiques :

- I : Informations
- W : Avertissement
- E : Erreur

Pour limiter les événements qui s'affichent sur les graphiques, cliquez sur l'icône de 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.

- Pour afficher des informations sur l'événement, pointez sur un événement dans le graphique.
- Pour accéder aux détails d'un événement particulier, cliquez sur l'événement répertorié dans le widget Événements de diagnostic.

Mesures des performances de la plateforme

Vous pouvez afficher un large éventail de mesures de performances de plateforme pour votre instance et pour l'ordinateur sur lequel votre instance est en cours d'exécution. Le ServiceNow tableau de bord Performances fournit un accès centralisé à différents jeux de graphiques pour surveiller les performances de votre instance.

Pour ouvrir le tableau de ServiceNow bord Performances :

1. Accédez à la **Libre-service** > **Tableaux de bord**.
2. Recherchez le tableau de bord **Performances de ServiceNow** .

Remarque :

À partir de la San Diego version, la page d'accueil ServiceNow Performance est déconseillée. Après la mise à niveau vers la San Diego version, vous ne pouvez pas modifier la page d'accueil des ServiceNow performances. Vous pouvez créer une version de tableau de bord de la page d'accueil Performances. Par défaut, les nouvelles instances disposent ServiceNow de tableaux de bord Performances pour remplacer la page d'accueil Performances ServiceNow .

Le ServiceNow tableau de bord Performances comporte des graphiques de séries chronologiques permettant d'analyser le comportement et les modèles du système sur des périodes sélectionnées. L'interface fournit les éléments suivants :

- Synthèses agrégées de données de graphiques de séries chronologiques
- Aptitude de superposition de graphe pour comparer deux sources de données différentes dans un seul graphique
- Superposition de l'événement de diagnostic sur chaque graphique pour mettre en évidence les anomalies de performance
- Contrôles de zoom pour développer chaque graphique et afficher les détails des séries chronologiques

Les utilisateurs doivent disposer d'un rôle pdb_user affecté pour afficher les graphiques de mesure des performances. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des rapports existants à une page d'accueil et Personnaliser le contenu de votre page d'accueil.

Les jeux de graphiques fournissent des données de performance pour les domaines fonctionnels suivants :

- Bus de messages asynchrones (AMB)
- Base de données
- Vue d'instance
- État global MySQL
- ServiceNow Servlet
- Modèle lent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 filtrer les données de chaque graphique à l'aide de différentes mesures, telles que :

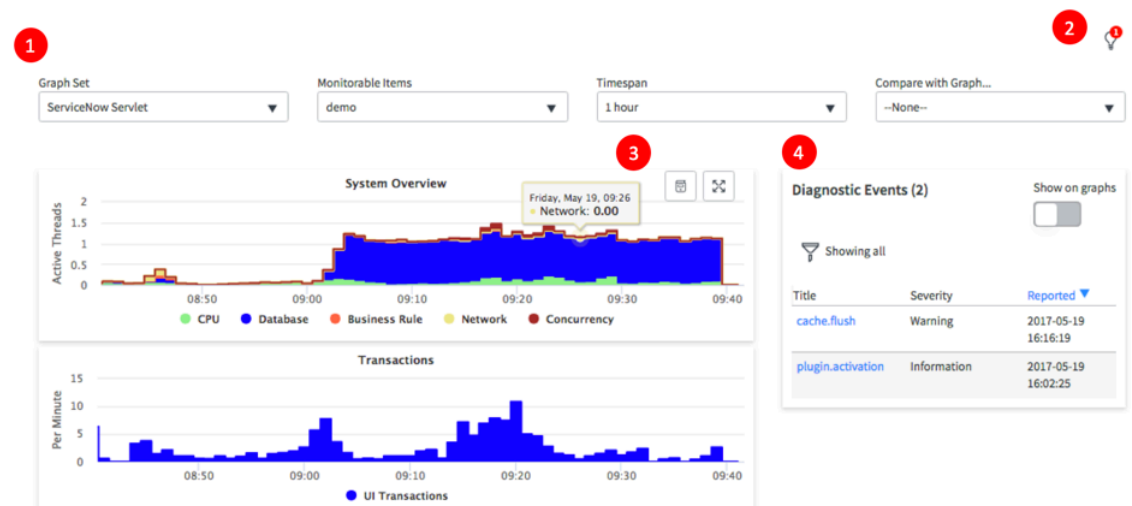
- Valeurs maximales et minimales
- Moyennes
- Médianes

Service et assistance client utilise certains de ces graphiques pour résoudre les problèmes de performances ou vous aider à optimiser votre système pour une efficacité maximale.

ServiceNow Fonctionnalités du tableau de bord des performances

Le ServiceNow tableau de bord Performances fournit les contrôles de graphique et d'affichage suivants.

Éléments d'interface utilisateur du tableau de bord des performances



ServiceNow Éléments du tableau de bord des performances

Numéro	Description
1	Contrôles de graphe : • **Jeu de graphiques** : collections de graphiques pour afficher les performances dans les domaines fonctionnels : ◦ AMB, Base de données ◦ ServiceNow® Détection ◦ État global MySQL ◦ ServiceNow Servlet ◦ Modèle lent • **Éléments contrôlables** : nom de l'instance en cours d'évaluation. • **Intervalle de temps** : période de capture des données : 1 heure, 2 heures, 1 jour, 7 jours ou 30 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.

ServiceNow Éléments du tableau de bord des performances (suite)

Numéro	Description
	• **Comparer avec la liste de graphiques** : fonctionnalité de superposition de graphiques qui vous permet de sélectionner un graphique à partir d'une source de données différente et de le comparer à l'ensemble de graphiques actuel.
2	Icône Suggestion (: ouvre la fenêtre Index suggérés, qui fournit des liens vers des suggestions d'index qui ont été créées pour les requêtes lentes. Pour plus de détails, voir Passer en revue les suggestions d'index pour les requêtes lentes.
3	Contrôles d'affichage : • Info-bulle d'informations : fournit des détails sur la zone du graphique vers laquelle vous pointez. • Icône Documentation (icône : ouvre la page de documentation de l'ensemble de graphiques. S'affiche lorsque vous pointez sur le coin droit d'un graphique. Ouvre la page de documentation de l'ensemble de graphiques. • Icône plein écran (: ouvre une vue agrandie du graphique, qui comprend une légende qui identifie les données du graphique. S'affiche lorsque vous pointez sur le coin droit d'un graphique.
4	Widget Événements de diagnostic : répertorie les événements système qui se sont produits pendant la période sélectionnée. Fournit des contrôles pour afficher les événements de diagnostic sur des graphiques.

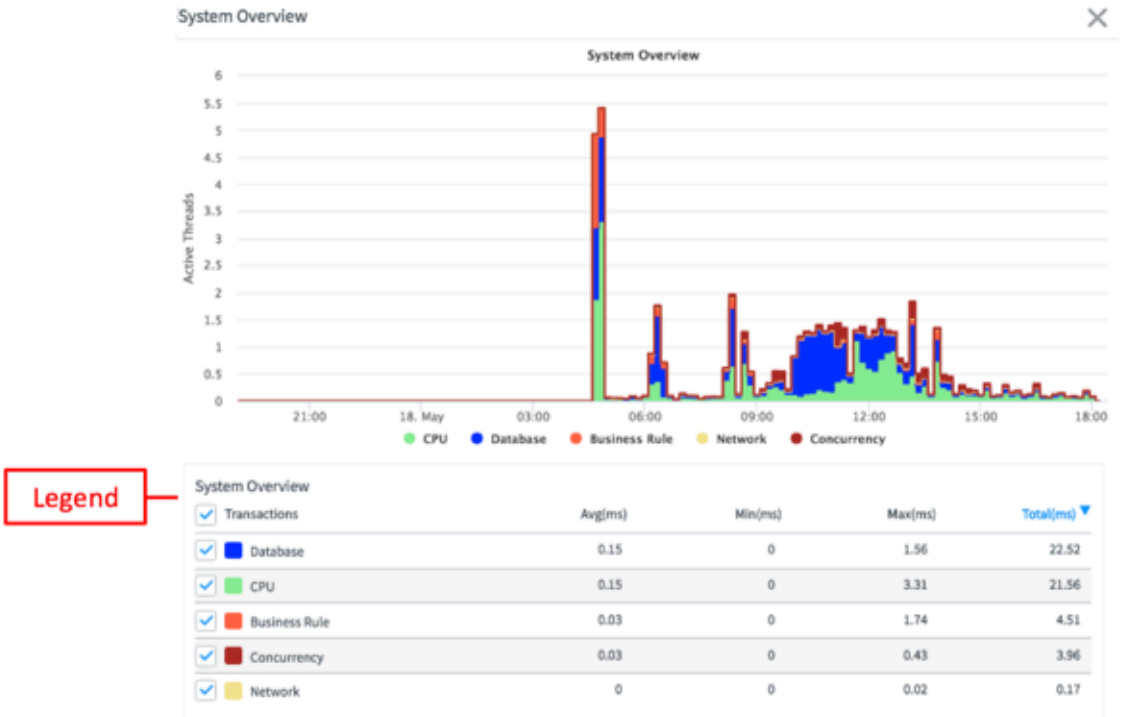
Contrôles d'affichage et de zoom

Vue graphique en plein écran

Cliquez sur l'icône plein écran ( ) pour ouvrir une vue agrandie d'un graphique. La vue plein écran comprend une légende avec des cases à cocher permettant de contrôler les données affichées dans le graphique. Pour désactiver l'affichage d'un élément de données dans un graphique, décochez sa case. Sur certains graphiques, vous pouvez également modifier l'ordre de tri de certaines mesures dans la légende.

Traduction automatique

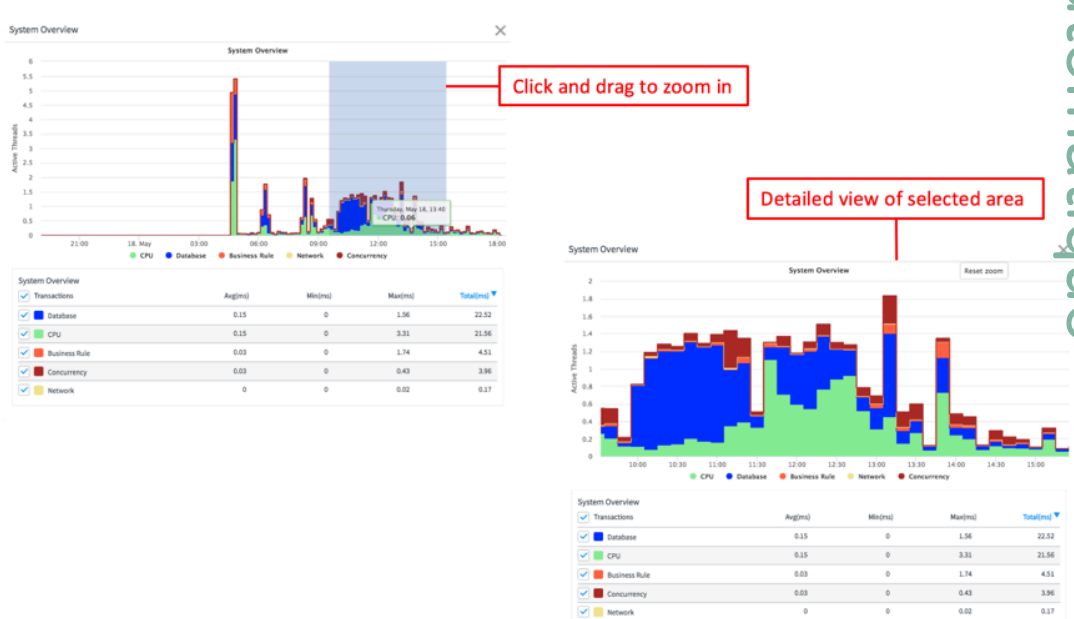
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Zoom avant sur une zone sélectionnée du graphique

Cliquez et faites glisser sur une partie de la zone du graphique pour zoomer sur cette zone et afficher les détails sur un intervalle de temps plus petit. Pour revenir à la vue d'origine, cliquez sur **Réinitialiser le zoom**.

Zoom dans un graphique



Superpositions de graphiques

Utilisez la fonctionnalité de superposition de graphiques pour rechercher des tendances ou des modèles entre différents ensembles de données. Par exemple, vous pouvez superposer le graphique de réponse de la base de données sur le graphique de vue d'ensemble du ServiceNow système pour déterminer les corrélations 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.

- Dans la liste Comparer avec le graphique, sélectionnez un graphique de performances pour superposer le jeu de graphiques actuel.
- Pour supprimer la superposition du graphique, sélectionnez **Aucun** dans la liste Comparer avec le graphique.

Graphiques avec légendes



Superpositions des événements de diagnostic

Afficher les contrôles pour les événements de diagnostic

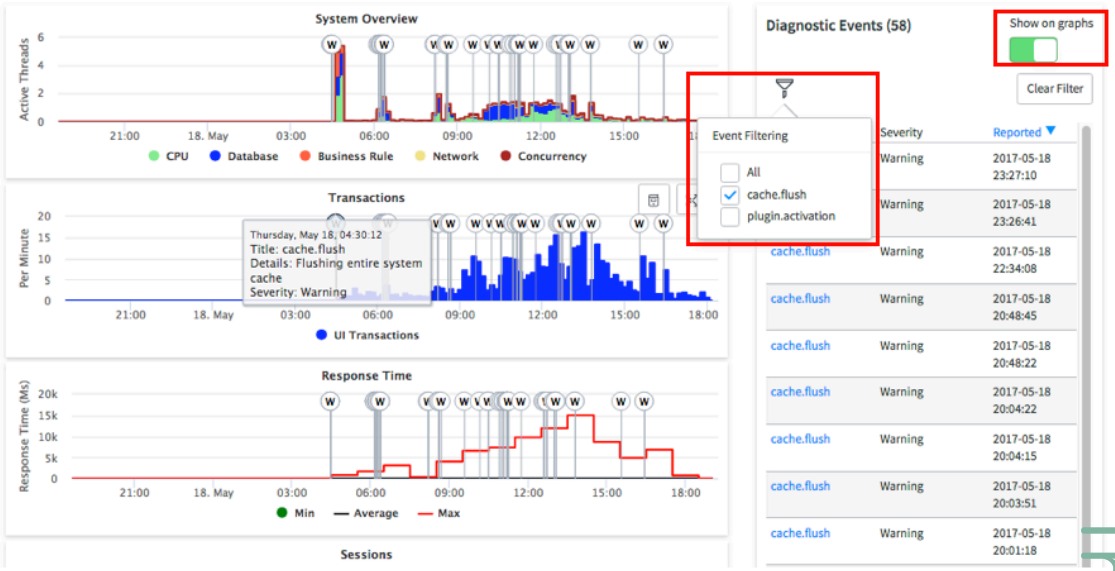
Utilisez les fonctionnalités suivantes dans le widget Événements de diagnostic pour contrôler les événements de diagnostic superposés sur les graphiques :

- Commutateur **Afficher sur les graphiques** : cliquez pour activer ou désactiver la superposition d'événements sur le jeu de graphiques. La superposition d'événements est activée lorsque le commutateur est vert. Les indicateurs de gravité suivants identifient les événements de diagnostic sur les graphiques :
  - I : Informations
  - W : Avertissement
  - E : Erreur
- Filtre : Cliquez sur l'icône de filtre ( ) pour limiter les événements qui s'affichent sur les graphiques. Décochez les cases correspondant aux événements que vous ne souhaitez pas afficher.
- **Effacer le filtre** : cliquez sur cette option pour réinitialiser le filtre à son état par défaut (afficher tous les événements).

Traduction automatique

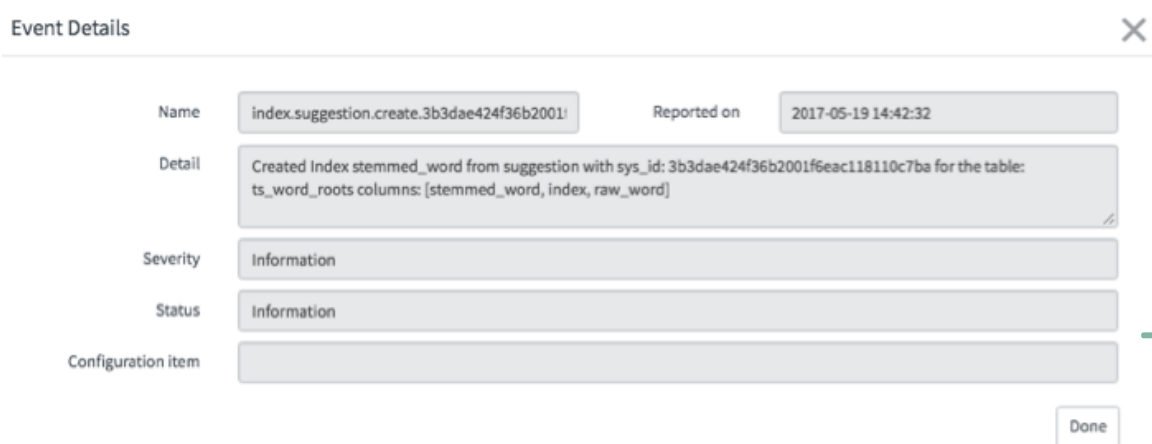
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Superposition des événements de diagnostic



Informations sur l’événement de diagnostic

- Si vous avez activé l’affichage de l’événement de diagnostic, pointez sur un événement dans le graphique pour voir ses informations.
- Pour ouvrir la page Détails de l’événement, cliquez sur l’événement répertorié dans le widget Événements de diagnostic.



Page Détails de l’événement

Champ	Description
Nom	Type d'événement.
Signalé le	Date et heure de l’événement.
Détail	Informations supplémentaires sur l’événement, telles que le type de module d’extension activé.
Gravité	Type d’événement de diagnostic :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ I : Informations ○ W : Avertissement ○ E : Erreur
État	État de l'événement : ○ Information ○ Ouvert ○ Fermé
Élément de configuration	Composant d'infrastructure, le cas échéant.

Bus de messages asynchrones (AMB)

Les graphiques AMB (Asynchronous Message Bus), consultables sur la page d'accueil Performances, utilisent une ServiceNow communication asynchrone pour surveiller le nombre de transactions et les temps de réponse, ce qui fournit une analyse des performances.

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez examiner les mesures de performances. Les graphiques AMB sont destinés à être utilisés par Service et assistance client pour résoudre les problèmes de performances.

Pour afficher les graphiques AMB sur la page d'accueil ServiceNow Performance :

1. Dans la liste **Jeu de graphiques** , sélectionnez **AMB**.
2. Dans la liste **Éléments contrôlables** , sélectionnez une instance.
3. Dans la liste **Intervalle de temps** , sélectionnez une période.

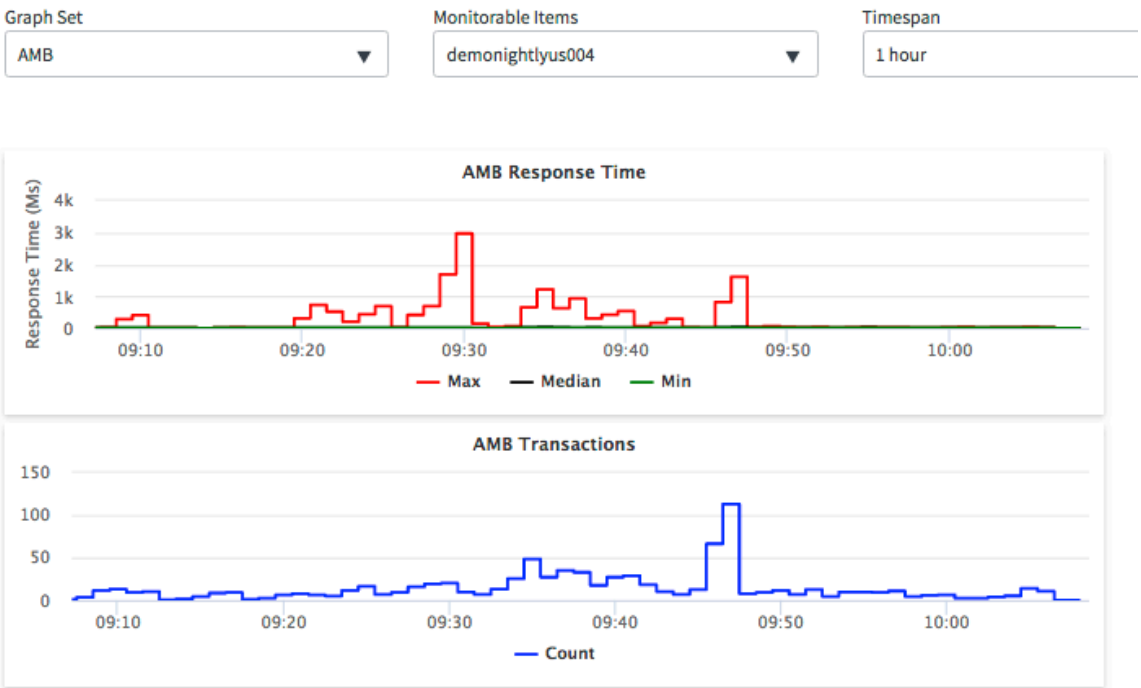
Pour obtenir des détails sur l'utilisation des contrôles de graphique et d'affichage sur la page d'accueil Performances, reportez-vous à la Service et assistance client section Mesures des performances de la plateforme.

Le graphique suivant affiche les temps de réponse maximal, médian et minimal, en millisecondes, sur une période sélectionnée par l'utilisateur. Le deuxième graphique affiche le nombre de transactions AMB sur une période sélectionnée par l'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.

Graphiques de performances AMB



Base de données

Les graphiques de base de données, consultables sur la page d'accueil ServiceNow Performances, affichent des mesures pour diverses opérations de base de données, par exemple, les insertions et les suppressions. Ils affichent également le nombre actuel de connexions à la base de données pour l'instance sélectionnée ServiceNow .

Si vous vous exécutez sur un seul nœud, ce qui est typique, les graphiques montrent tout. Tout le trafic affiché dans les graphiques est spécifique à votre nœud ou instance de grappe. Si vous consultez le graphique de base de données de votre nœud Discovery, il n'inclut pas le trafic de votre nœud d'interface utilisateur ou vice versa.

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez examiner les mesures de performances. Pour afficher les mesures de base de données sur la page d'accueil ServiceNow Performances :

1. Dans la liste **Jeu de graphiques** , sélectionnez **Base de données**.
2. Dans la liste **Éléments contrôlables** , sélectionnez une instance.
3. Dans la liste **Intervalle de temps** , sélectionnez une période.

Pour obtenir des détails sur l'utilisation des contrôles de graphique et d'affichage sur la page d'accueil Performances, reportez-vous à la ServiceNow section Mesures des performances 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.



Traduction automatique

- Débit de la **base de données** : affiche le nombre (par minute) pour chaque type d'opération de base de données (insertions, suppressions, etc.) au fil du temps.
- **Réponse de la base de données** : affiche le délai de réponse (en millisecondes) pour chaque type d'opération de base de données.
- **Utilisation de la connexion à la base de données** : indique le nombre de connexions ouvertes de cette instance à la base de données. Affichez le nombre maximal, médian et minimal de connexions de base de données utilisées par le nœud sélectionné.
- **Débit de réplication** : mesure la différence de données (delta) entre l'instance de production et l'instance répliquée à mesure que l'activité de l'utilisateur modifie la base de données. La réplication est le processus par lequel une instance entière est répliquée sur un deuxième ordinateur pour la protection contre le basculement.

  Service et assistance client utilise ces informations pour surveiller la progression de la réplication d'une instance 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.

Vue d'instance

Examinez les points de données sur tous les nœuds proches (instances) à l'aide du jeu de graphiques Vue d'instance. Dans une vue unique, vous pouvez examiner la façon dont tous les nœuds actifs réagissent et identifier les nœuds qui rencontrent des problèmes.

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez examiner les mesures de performances. Suivez cette procédure pour afficher les graphiques des performances de l'instance sur la page d'accueil ServiceNow Performances :

1. Dans la liste **Jeu de graphiques** , sélectionnez **Vue d'instance**.
   - La liste **des éléments contrôlables** et les sélections **Comparer avec** sont toutes deux désactivées.
   - La liste **des éléments contrôlables** a une valeur **-All-** pour toutes les instances proches (primaire active) et exclut les instances FAR (primaire hors ligne ou secondaire actif).
   - Chaque mesure affiche les données sur tous les nœuds actifs. Par exemple, si vous avez trois instances, elles apparaissent toutes les trois dans chaque mesure.

   Remarque :
   Vous pouvez afficher les mesures de performances pour jusqu'à 49 nœuds proches. Si vous avez plus de 49 nœuds, aucune donnée n'apparaît pour la 50e instance et les versions supérieures.

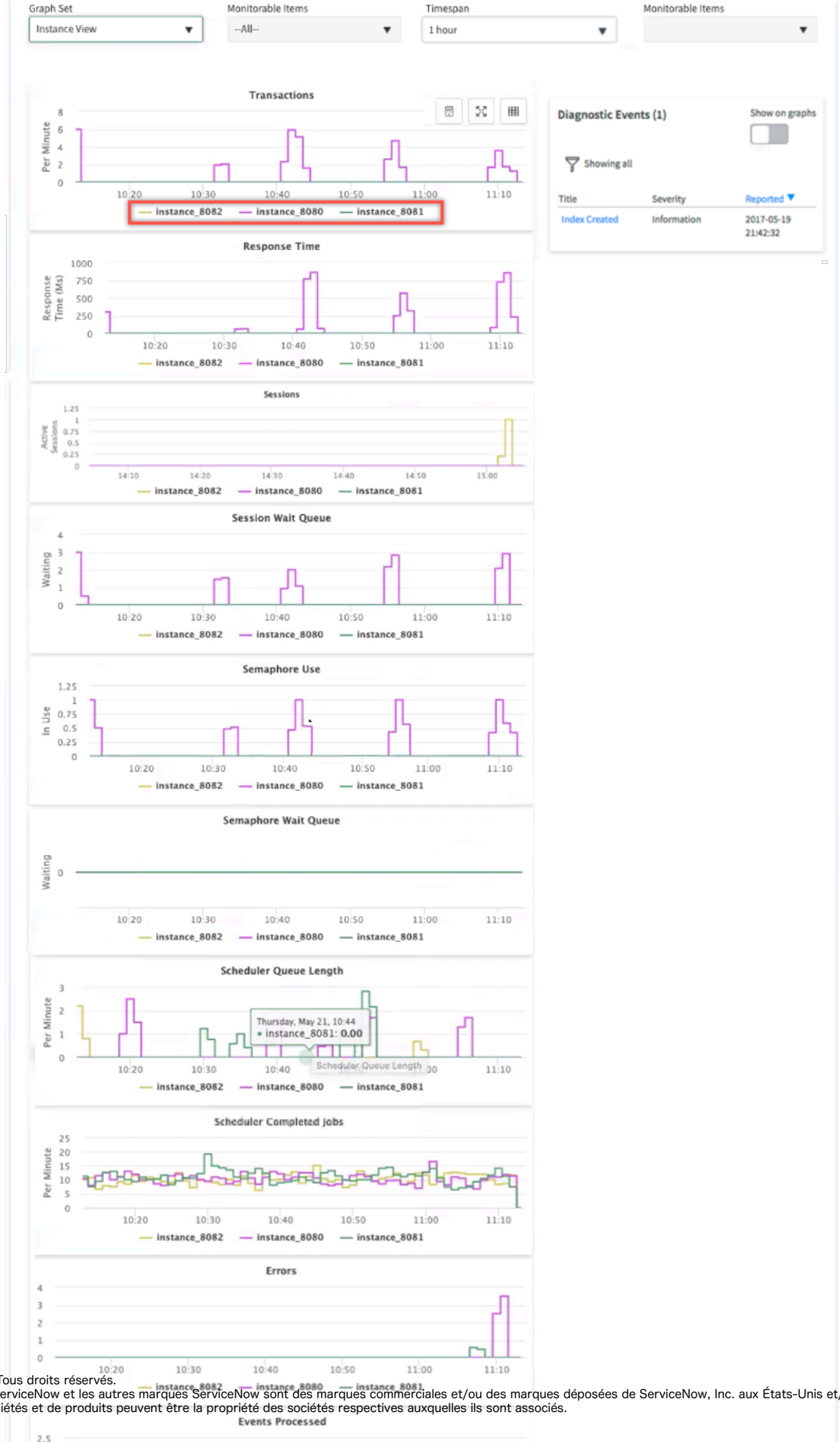
2. Dans la liste **Intervalle de temps** , sélectionnez une période.
3. Pour superposer les événements de diagnostic qui ont eu lieu pendant la période demandée, désactivez **l'option Afficher sur les graphiques, qui s'affichent** en regard des événements de diagnostic.

Pour obtenir des détails sur l'utilisation des contrôles de graphique et d'affichage sur la page d'accueil Performances, reportez-vous à la ServiceNow section Mesures des performances 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.

Vue d'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.

- **Transactions** : affiche toutes les transactions de l'interface utilisateur initiées par les utilisateurs. Ce graphique peut afficher des pics importants dans le trafic des utilisateurs finaux et identifier les pics d'activité des utilisateurs finaux.
- **Temps de réponse** : affiche l'intervalle (en millisecondes) entre le moment où l'instance reçoit une transaction et le moment où l'instance répond. Affiche le temps nécessaire au serveur pour effectuer une transaction, en moyenne, au cours d'une période donnée.

  Une augmentation du temps de réponse moyen peut indiquer qu'il y a un problème systémique ou un afflux de transactions généralement plus lentes. Pour identifier d'éventuels problèmes de performances, vous pouvez corréler le temps de réponse avec d'autres domaines, tels que la mémoire, la base de données ou le processeur.

- **Sessions** : affiche les sessions actives, y compris les sessions initiées par le MID Server et les intégrations externes. Un grand nombre de sessions périmées mais actives peuvent entraîner des problèmes de mémoire et de performances. Un nombre de sessions supérieur à 10 000 peut généralement entraîner une dégradation des performances. Envisagez de passer en revue les directives des sessions d'intégration et de limiter les délais d'expiration des sessions.
- **File d'attente de la session** : affiche le nombre de transactions en attente d'une autre transaction pour le même utilisateur. Les sessions d'attente se produisent lorsqu'un utilisateur envoie une demande en double avant la fin de la demande précédente. Peut indiquer une page lente ou une transaction qui nécessite un examen plus approfondi.

  Pour identifier les transactions en attente, vérifiez l'entrée du journal des transactions [syslog_transaction] et affichez le temps d'attente de la session pour trouver les transactions en attente. Ensuite, recherchez le numéro de transaction que l'utilisateur attend.

- **Utilisation du sémaphore** : affiche le nombre de sémaphores utilisés par l'instance sélectionnée. Les sémaphores contrôlent le nombre de transactions utilisateur qui peuvent s'exécuter en parallèle.

  Les transactions de longue durée sur un sémaphore peuvent sauvegarder tous les sémaphores, ce qui entraîne l'attente des transactions. La plateforme gère les sémaphores, ne nécessitant aucune administration client. Le graphe de sémaphore n'est utilisé que par Service et assistance client pour le dépannage.

- **File d'attente de sémaphore** : affiche la file d'attente d'un sémaphore. Utilisez ce graphique avec le graphique **Utilisation du sémaphore** . Une file d'attente élevée indique des transactions de longue durée sur le sémaphore. Une file d'attente de sémaphores élevée et persistante peut indiquer que le nœud d'instance est surchargé de travail.

  Consultez le journal des transactions [syslog_transaction] pour trouver les transactions les plus anciennes au cours de cette période et identifier le problème. Ce graphe n'est utilisé que par Service et assistance client.

- **Longueur de la file d'attente du planificateur/Tâches terminées du planificateur** : affiche toutes les activités du planificateur pour l'instance sélectionnée, y compris Détection les sondes. Vous pouvez déterminer le backlog des tâches planifiées dans la file d'attente pour une période donnée. Vous pouvez ensuite comparer ce chiffre au taux auquel les tâches sont traitées au cours de la même période.
- **Erreurs** : affiche toutes les erreurs graves imprimées dans les journaux ou les syslog_ransactions localhost. Plusieurs erreurs graves indiquent un problème qui nécessite une enquête plus approfondie.

Traduction automatique

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

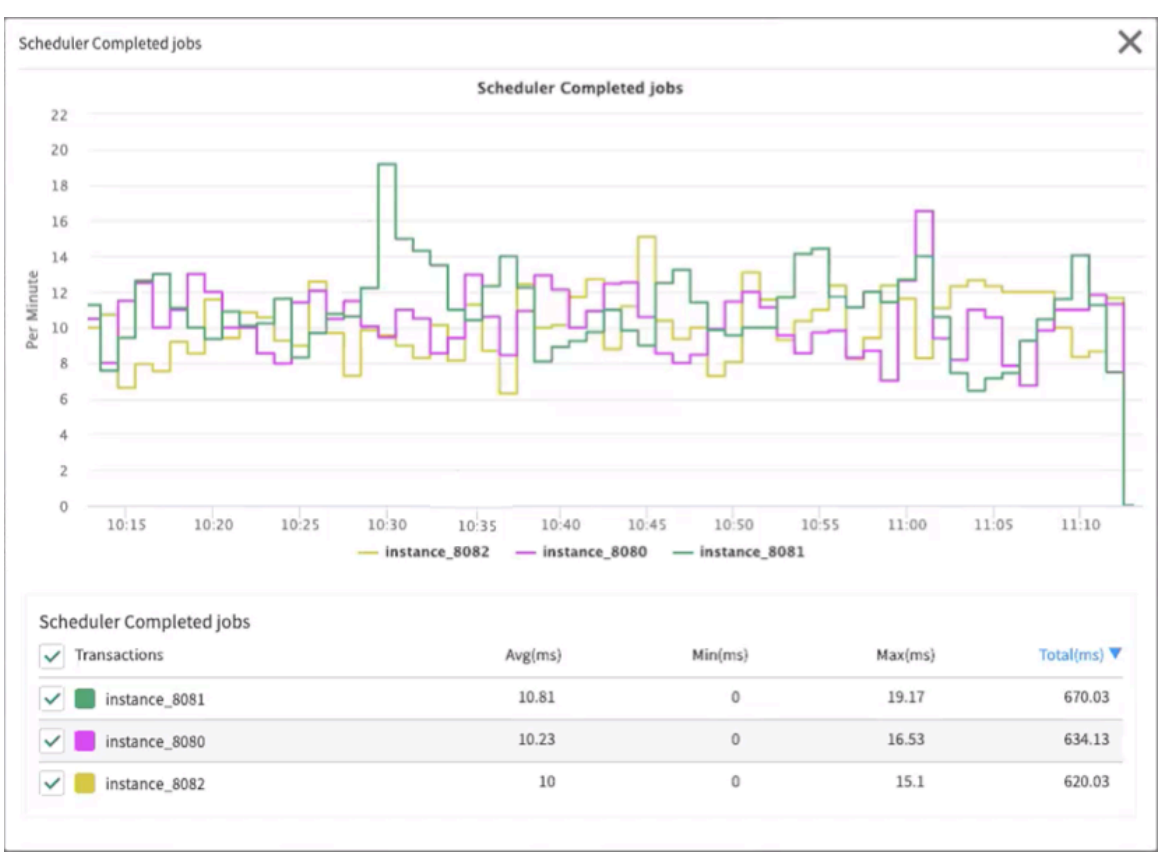
- **Événements traités** : affiche le nombre moyen d'événements traités au cours de la période sélectionnée.
- **Transactions HTTP** : affiche toutes les transactions HTTP terminées, y compris l'interface utilisateur, l'intégration et le trafic AMB. Ce graphique peut afficher des pics importants dans le trafic HTTP et peut aider à identifier le pic d'activité des utilisateurs.
- **Rejets de sémaphores** : affichez le nombre de transactions rejetées par les files d'attente de sémaphores suivantes :
  - Exécution rejetée par défaut du sémaphore
  - Débogage de sémaphore : exécution rejetée
  - Exécution rejetée de la réception AMB du sémaphore
  - Exécution rejetée de l'envoi AMB du sémaphore
  - Exécution rejetée de l'INT de l'API de sémaphore
  - Présence de sémaphore Exécution rejetée

  Identifiez les goulots d'étranglement du traitement en surveillant le nombre de rejets dans les files d'attente. Recherchez des pics dans les graphiques de rejet de sémaphore. Un nombre élevé de rejets indique une prolifération inattendue d'appels. Réduisez le nombre d'appels ou arrêtez les transactions de longue durée qui pourraient retarder la file d'attente.

Isolement des données pour des instances spécifiques

En utilisant le mode d'affichage plein écran, vous pouvez isoler les informations d'instances spécifiques dans une mesure sélectionnée.

1. Sélectionnez une mesure, puis cliquez sur l'icône Plein écran pour ouvrir une vue agrandie 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.

2. Décochez la case située en regard des instances que vous souhaitez exclure.
   - Par exemple, décochez la case en regard de Instance_8080 pour exclure ses données.
   - Seules les données de Instance_8081 et de Instance_8082 s'affichent.

État global MySQL

Les graphiques d'état global MySQL, disponibles sur la page d'accueil ServiceNow Performances, fournissent une vue agrégée de tout le trafic acheminé vers votre serveur de base de données. Ces graphes sont distincts de l'ensemble de graphiques Base de données, qui surveille uniquement les requêtes provenant de votre instance d'application particulière.

Tout le trafic affiché dans les graphiques d'état global MySQL est spécifique à votre nœud et à votre instance de cluster. Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez examiner les mesures de performances.

Les graphiques d'état global MySQL sont destinés à être utilisés par Service et assistance client pour résoudre les problèmes de performances.

Pour afficher les mesures des variables globales d'état du serveur MySQL sur la page d'accueil ServiceNow Performance :

1. Dans la liste **Jeu de graphiques** , sélectionnez **État global MySQL**.
2. Dans la liste **Éléments contrôlables** , sélectionnez une instance.
3. Dans la liste **Intervalle de temps** , sélectionnez une période.

Pour obtenir des détails sur l'utilisation des contrôles de graphique et d'affichage sur la page d'accueil Performances, reportez-vous à la ServiceNow section Mesures des performances de la plateforme.

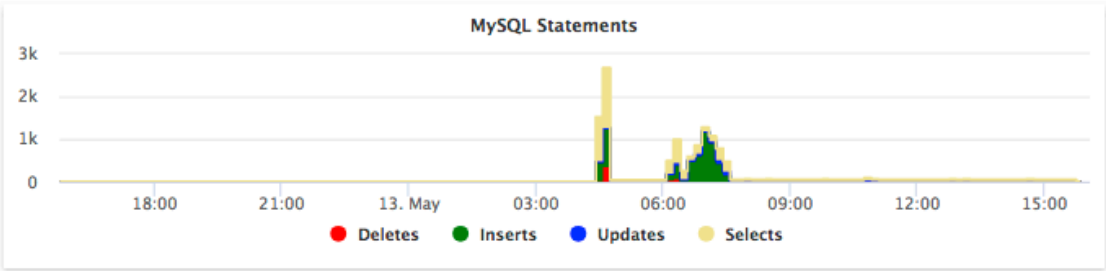
Traduction automatique

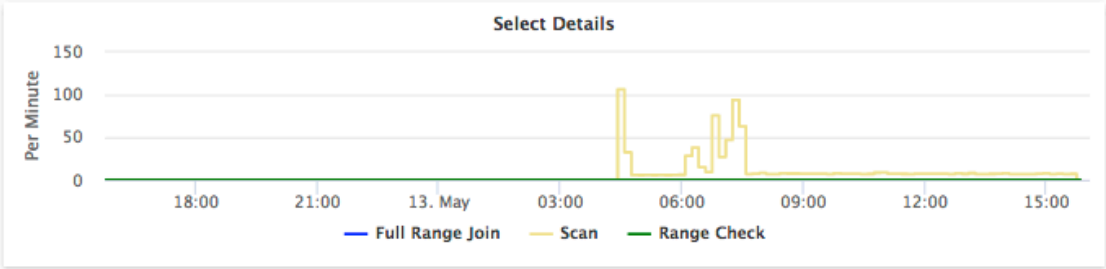
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

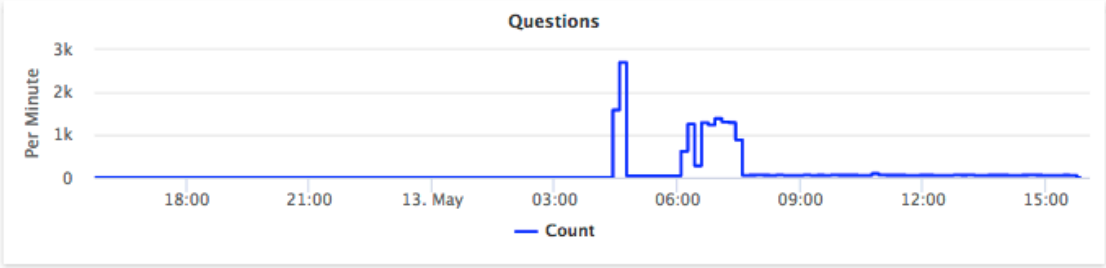
servicenow

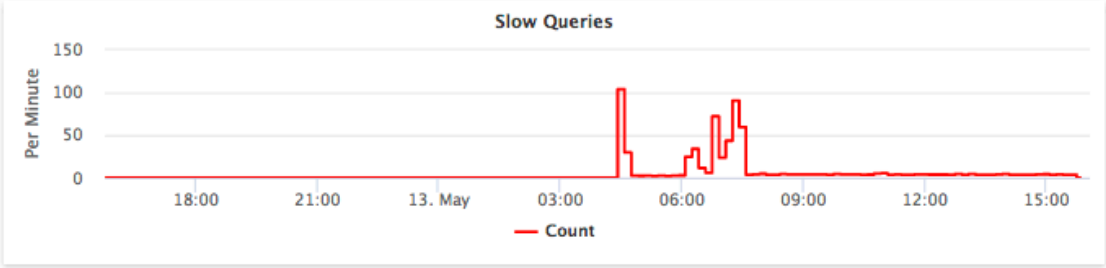
Graphiques de performances de l'état global MySQL

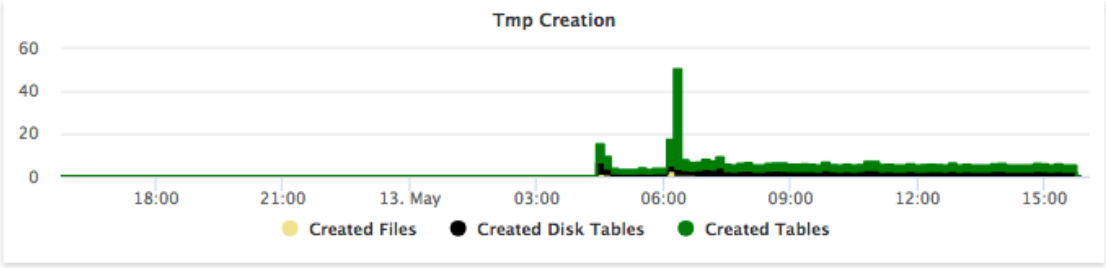
Graph Set: MySQL Global Status | Monitorable Items: demo | Timespan: 1 day

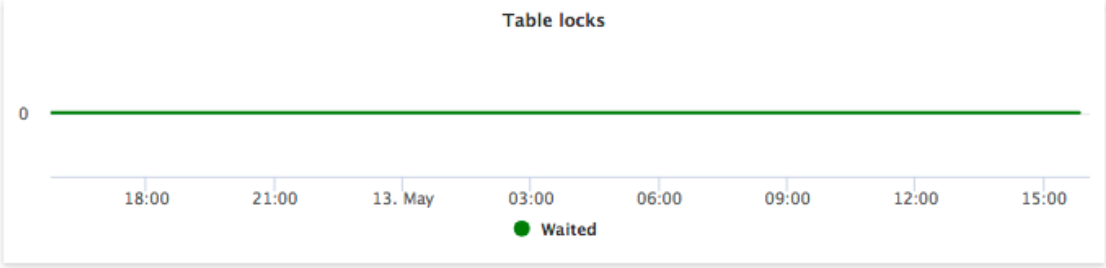














Traduction automatique

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

Servlet ServiceNow

Chaque instance dispose d'un servlet, et vous pouvez surveiller ses performances à l'aide du graphique Servlet défini sur la page d'accueil ServiceNow Performances.

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez examiner les mesures de performances. Pour afficher les graphiques de servlet sur la page d'accueil ServiceNow Performance :

1. Dans la liste **Jeu de graphiques** , sélectionnez ServiceNow **Servlet**.
2. Dans la liste **Éléments contrôlables** , sélectionnez une instance.
3. Dans la liste **Intervalle de temps** , sélectionnez une période.

Pour obtenir des détails sur l'utilisation des contrôles de graphique et d'affichage sur la page d'accueil Performances, reportez-vous à la ServiceNow section Mesures des performances de la plateforme.

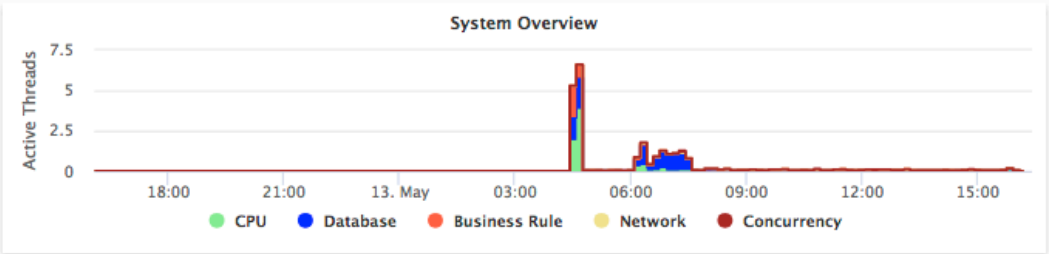
Traduction automatique

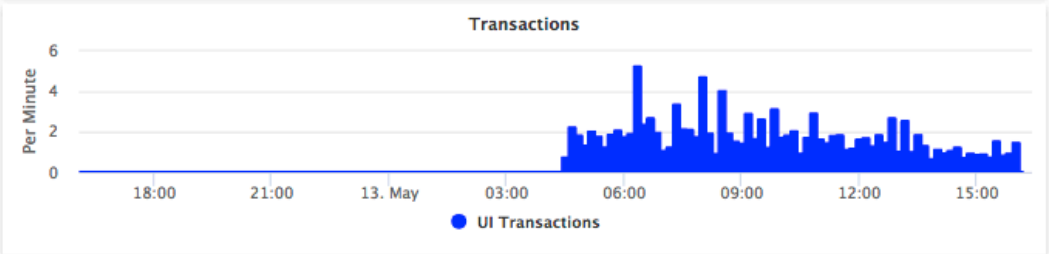
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

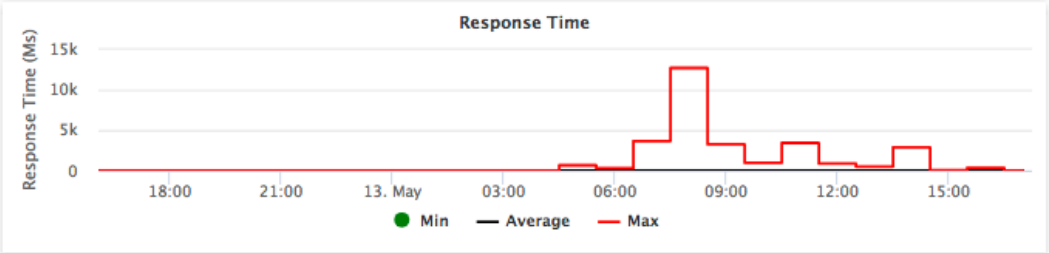
servicenow

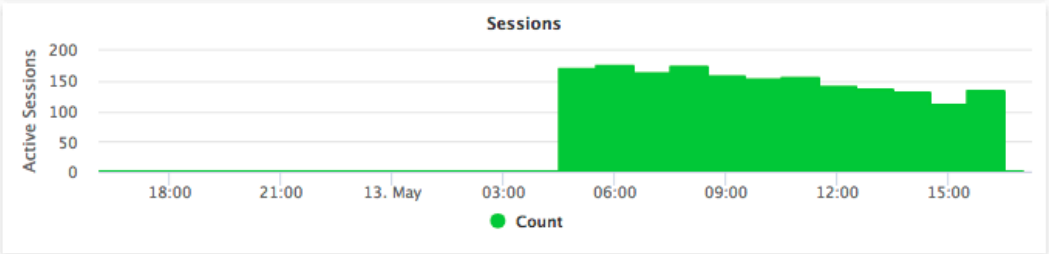
ServiceNow Graphiques de servlet

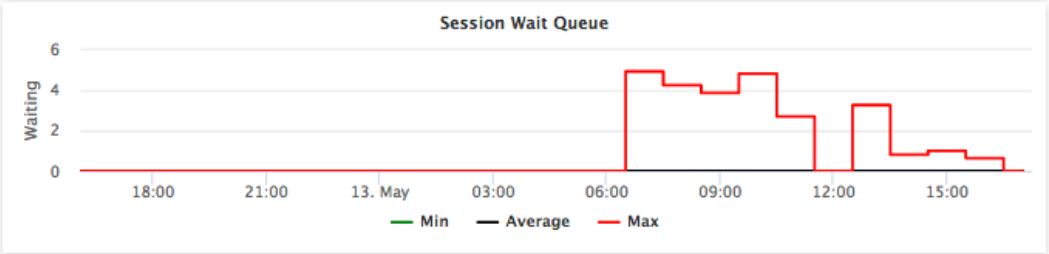
Graph Set: ServiceNow Servlet | Monitorable Items: demo | Timespan: 1 day

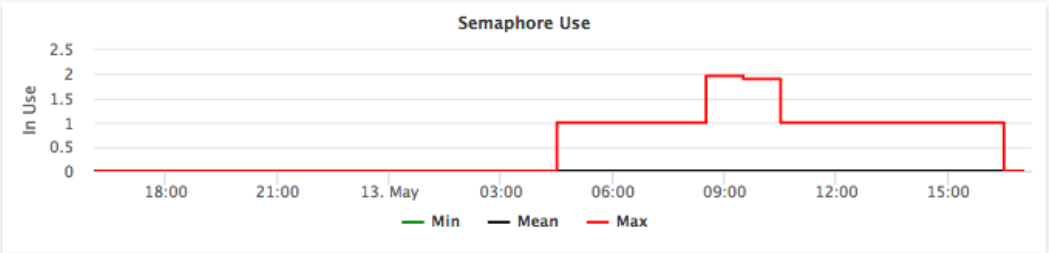


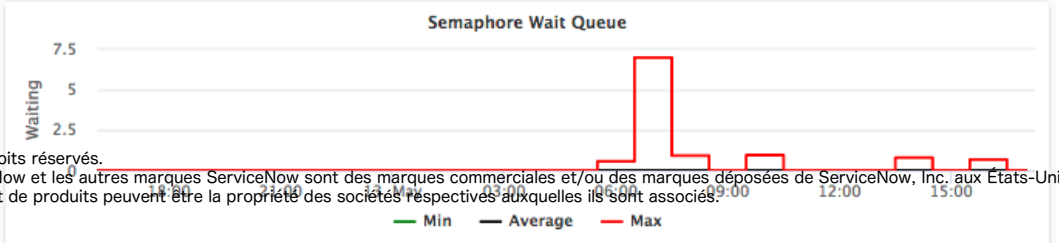












Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du système** : fournit des informations sur les performances des threads. Chaque seconde, le système examine tous les threads actifs (interface utilisateur et arrière-plan) et les place dans l'une des catégories suivantes :
  - **Processeur** : le thread est actif, mais n'exécute aucune des étapes. Cette condition signifie généralement du temps de calcul hors règle métier, bien que dans ce cas, quelques autres états d'attente interne soient classés dans la catégorie CPU. Par conséquent, une corrélation de 1 :1 entre le nombre de threads dans un processeur et l'utilisation du processeur matériel n'est pas attendue.
  - **Base de données** : le thread attend les informations de la base de données.
  - **Règle métier** : le système exécute une règle métier (synchrone ou asynchrone) et n'exécute actuellement aucune requête (qui serait une base de données).
  - **Réseau** : le thread écrit des données sur le réseau ou attend qu'une mémoire tampon réseau sortante soit vidée.
  - **Concurrence** : les threads ne peuvent pas s'exécuter, car ils sont en attente d'un sémaphore ou d'une synchronisation de session.

  Le système fait la moyenne de ces transactions toutes les minutes et les enregistre dans la base de données. Le graphique affiche les moyennes pour chaque catégorie.
- **Transactions** : affiche toutes les transactions de l'interface utilisateur initiées par les utilisateurs. Ce graphique peut afficher des pics importants dans le trafic des utilisateurs finaux et identifier les pics d'activité des utilisateurs finaux.
- **Temps de réponse** : affiche l'intervalle (en millisecondes) entre le moment où l'instance reçoit une transaction et le moment où l'instance répond. Affiche le temps nécessaire au serveur pour effectuer une transaction, en moyenne, au cours d'une période donnée.

  Une augmentation du temps de réponse moyen peut indiquer qu'il y a un problème systémique ou un afflux de transactions généralement plus lentes. Pour identifier d'éventuels problèmes de performances, vous pouvez corréler le temps de réponse avec d'autres domaines, tels que la mémoire, la base de données ou le processeur.
- **Sessions** : affiche les sessions actives, y compris les sessions initiées par le MID Server et les intégrations externes. Un grand nombre de sessions périmées mais actives peuvent entraîner des problèmes de mémoire et de performances. Un nombre de sessions supérieur à 10 000 peut généralement entraîner une dégradation des performances. Envisagez de passer en revue les directives des sessions d'intégration et de limiter les délais d'expiration des sessions.
- **File d'attente de la session** : affiche le nombre de transactions en attente d'une autre transaction pour le même utilisateur. Les sessions d'attente se produisent lorsqu'un utilisateur envoie une demande en double avant la fin de la demande précédente. Peut indiquer une page lente ou une transaction qui nécessite un examen plus approfondi.

  Pour identifier les transactions en attente, vérifiez l'entrée du journal des transactions [syslog_transaction] et affichez le temps d'attente de la session pour trouver les transactions en attente. Ensuite, recherchez le numéro de transaction que l'utilisateur attend.
- **Utilisation du sémaphore** : affiche le nombre de sémaphores utilisés par l'instance sélectionnée. Les sémaphores contrôlent le nombre de transactions utilisateur qui peuvent s'exécuter en parallèle.

  Les transactions de longue durée sur un sémaphore peuvent sauvegarder tous les sémaphores, ce qui entraîne l'attente des transactions. La plateforme gère les

Traduction automatique

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

sémaphores, ne nécessitant aucune administration client. Le graphe de sémaphore n'est utilisé que par Service et assistance client pour le dépannage.

- **File d'attente de sémaphore** : affiche la file d'attente d'un sémaphore. Utilisez ce graphique avec le graphique **Utilisation du sémaphore** . Une file d'attente élevée indique des transactions de longue durée sur le sémaphore. Une file d'attente de sémaphores élevée et persistante peut indiquer que le nœud d'instance est surchargé de travail.

  Consultez le journal des transactions [syslog_transaction] pour trouver les transactions les plus anciennes au cours de cette période et identifier le problème. Ce graphe n'est utilisé que par Service et assistance client.

- **Longueur de la file d'attente du planificateur/Tâches terminées du planificateur** : affiche toutes les activités du planificateur pour l'instance sélectionnée, y compris Détection les sondes. Vous pouvez déterminer le backlog des tâches planifiées dans la file d'attente pour une période donnée. Vous pouvez ensuite comparer ce chiffre au taux auquel les tâches sont traitées au cours de la même période.
- **Erreurs** : affiche toutes les erreurs graves imprimées dans les journaux ou les syslog_ransactions localhost. Plusieurs erreurs graves indiquent un problème qui nécessite une enquête plus approfondie.
- **Événements traités** : affiche le nombre moyen d'événements traités au cours de la période sélectionnée.
- **Événements consignés** : affiche le nombre moyen d'événements mis en file d'attente et ajoutés au journal des événements au cours de la période sélectionnée.
- **Transactions HTTP** : affiche toutes les transactions HTTP terminées, y compris l'interface utilisateur, l'intégration et le trafic AMB. Ce graphique peut afficher des pics importants dans le trafic HTTP et peut aider à identifier le pic d'activité des utilisateurs.
- **Rejets de sémaphores** : affichez le nombre de transactions rejetées par les files d'attente de sémaphores suivantes :
  - Exécution rejetée par défaut du sémaphore
  - Débogage de sémaphore : exécution rejetée
  - Exécution rejetée de la réception AMB du sémaphore
  - Exécution rejetée de l'envoi AMB du sémaphore
  - Exécution rejetée de l'INT de l'API de sémaphore
  - Présence de sémaphore Exécution rejetée

  Identifiez les goulots d'étranglement du traitement en surveillant le nombre de rejets dans les files d'attente. Recherchez des pics dans les graphiques de rejet de sémaphore. Un nombre élevé de rejets indique une prolifération inattendue d'appels. Réduisez le nombre d'appels ou arrêtez les transactions de longue durée qui pourraient retarder la file d'attente.

Modèle lent

Vous pouvez identifier les modèles lents (transactions, scripts, requêtes lentes, événements, mutex et cache) dans votre instance à l'aide du graphique de modèle lent défini sur la page d'accueil ServiceNow Performances .

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez examiner les mesures de performances. Pour afficher les graphiques de modèle lent sur la page d'accueil ServiceNow 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.

1. Dans la liste **Jeu de graphiques** , sélectionnez **Modèle lent**.
2. Dans la liste **Éléments contrôlables** , sélectionnez une instance.
3. Dans la liste **Intervalle de temps** , sélectionnez une période.

Pour obtenir des détails sur l'utilisation des contrôles de graphique et d'affichage sur la page d'accueil Performances, reportez-vous à la ServiceNow section Mesures des performances de la plateforme.

Dans la vue en plein écran de chaque graphique de modèle lent, la légende fournit des liens vers les enregistrements de modèle lent représentés dans le graphique. Par exemple, la légende du graphique Durée de requête lente répertorie les requêtes les plus lentes pour l'instance au cours de la période sélectionnée.

- En cliquant sur un élément de requête lente dans la légende, l'enregistrement Requêtes lentes de cet élément s'ouvre. Vous pouvez examiner les détails de la requête et déterminer l'action à effectuer sur la requête lente.
- Pour plus de commodité, les graphiques de modèle lent associés apparaissent sous l'enregistrement afin que vous puissiez examiner et comparer les graphiques avec les détails de l'enregistrement de modèle lent.

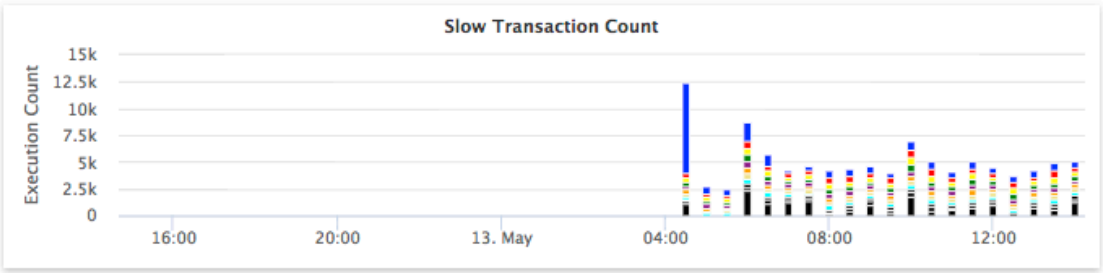
Traduction automatique

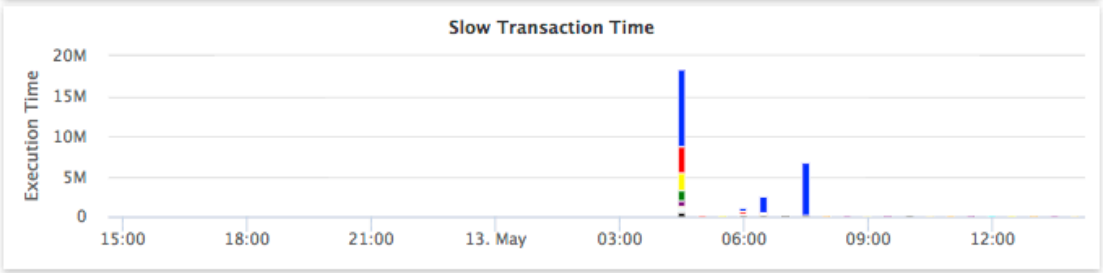
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

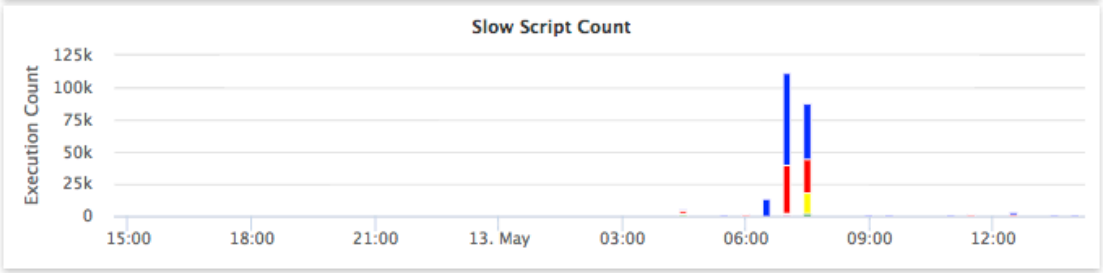
servicenow

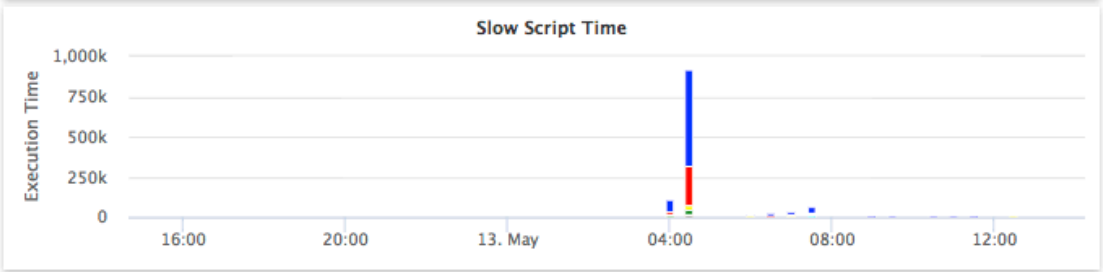
Graphiques de performances des modèles lents

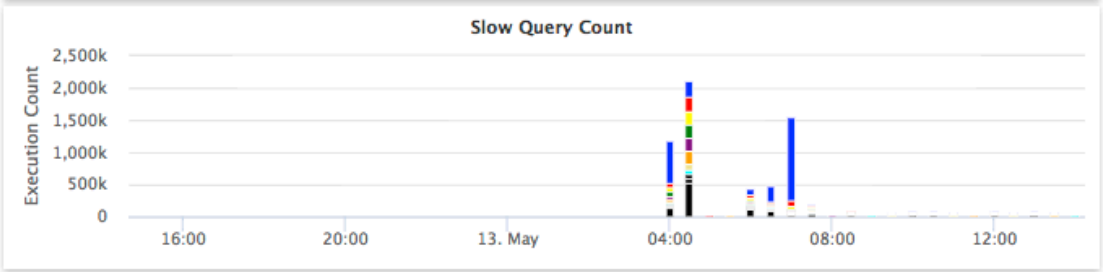
Graph Set: Slow Pattern | Monitorable Items: demo | Timespan: 1 day

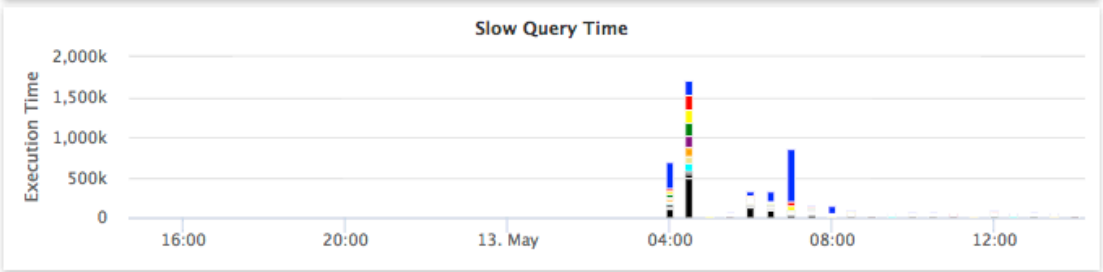


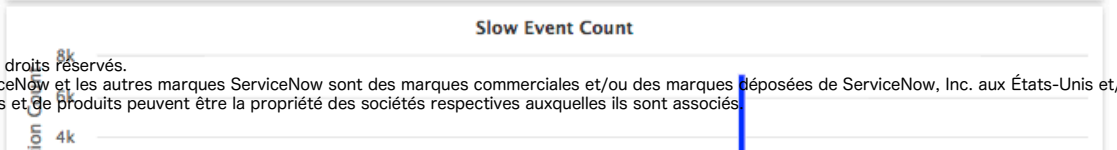












Traduction automatique

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

Application Insights

L'application ServiceNow® Application Insights disponible dans le , fournit un emplacement centralisé où vous pouvez visualiser et surveiller l'intégrité ServiceNow Storedu système.

Demander des applications dans l'App Store

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

Vue d'ensemble

Application Insights vous permet de gérer de manière proactive l'intégrité et les performances de vos instances. Application Insights fournit des graphiques et des données de séries chronologiques qui vous permettent de visualiser les tendances des performances, de voir les événements corrélés et d'accéder aux ressources pour prendre des mesures correctives.

Vous pouvez y accéder Application Insights en vous connectant en tant qu'utilisateur doté du rôle admin ou sn_app_insights.admin et en accédant à **Tous** > **Aperçus d'application** > **Aperçus d'application**.

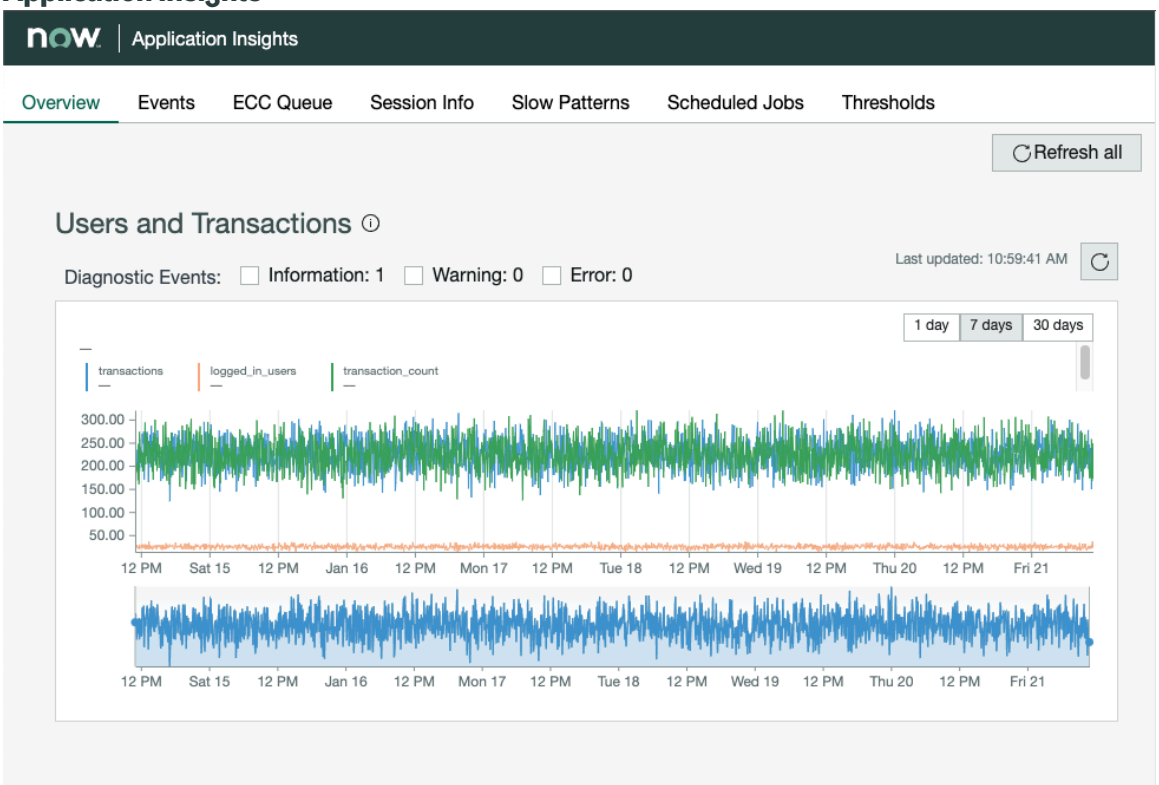
Avantages clés

- Affichez l'intégrité et les performances de tous vos nœuds d'instance en un seul endroit.
- détecter les anomalies ou les écarts dans les performances de l'instance.
- Prenez des mesures correctives et résolvez les problèmes de performances par vous-même, sans avoir à faire appel à un administrateur.
- Analysez la cause première d'un problème de performance en déterminant le contexte et la corrélation avec les événements système tels qu'une mise à niveau ou une installation d'application.
- Atténuez de manière proactive les risques potentiels pour le système. Identifiez et anticipez les risques qui, autrement, entraîneraient des 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.

Application Insights



Utilisation des graphiques Application InsightWorking with Application Insights graphs

Affichez les mesures clés de performances de votre instance à l'aide Application Insights de graphiques.

Application Insights fournit des données de séries chronologiques dans une collection de graphiques qui vous aident à visualiser les performances et l'intégrité de votre instance. Les graphiques sont automatiquement actualisés toutes les cinq minutes.

Graphiques de vue d'ensemble

Vous pouvez afficher un résumé de l'intégrité et des performances globales de votre instance dans l'onglet **Vue d'ensemble** . Il fournit une vue agrégée au niveau de l'instance en combinant les mesures des onglets **Événements**, **File d'attente ECC** et **Informations sur la session** .

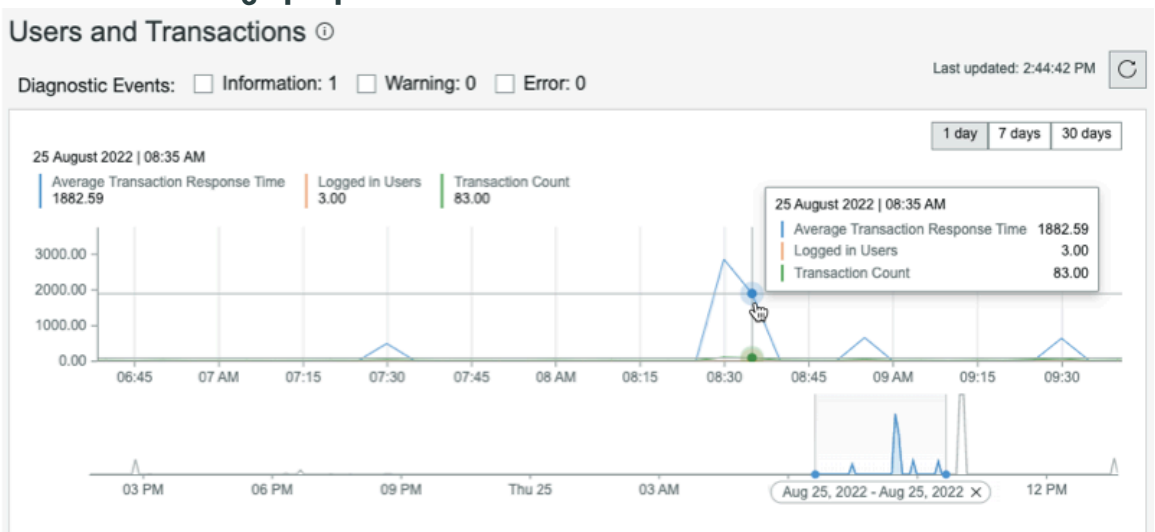
Utilisez les graphiques de vue d'ensemble pour effectuer les actions suivantes :

- Analysez les performances des mesures au fil du temps, individuellement et les unes par rapport aux autres.
- Affichez les tendances ou les modèles entre différents ensembles de données en superposant les mesures et les événements de diagnostic.
- Surveillez de près et de manière proactive l'instance lors de l'exécution de toute activité ayant un impact, telle qu'une mise à jour du système ou pendant les périodes de trafic utilisateur intense.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 consolidée du graphique Utilisateurs et Transactions



- Superposez les événements de diagnostic pour vous aider à déterminer la causalité et la corrélation.
- Comparez les mesures ou concentrez-vous sur une mesure spécifique en sélectionnant les lignes de graphique à afficher dans la légende au-dessus du graphique.
- Modifiez la période en sélectionnant une plage de jours différente dans le sélecteur de dates. La valeur par défaut est 1 jour, mais vous pouvez également modifier la période à 7 jours ou 30 jours.
- Affichez les détails de toutes les mesures à un moment donné en pointant votre curseur n'importe où sur le graphique.

  Affichez les détails au niveau du nœud d'une mesure en pointant votre curseur et en sélectionnant un point de données. Le graphique de détails correspondant de l'onglet **Événements**, **File d'attente ECC** ou **Informations sur la session** s'affiche.

- Réduisez la plage horaire en sélectionnant le côté gauche ou droit de la ligne temporelle sous le graphique et en faisant glisser le curseur. Déplacez la plage horaire en faisant glisser cette vue le long de l'axe.

Graphiques détaillés

Chaque graphique des onglets **Événements**, **File d'attente ECC** et **Informations sur la session** fournit une vue détaillée des mesures pour un ou plusieurs nœuds.

Utilisez les graphiques détaillés pour effectuer les opérations suivantes :

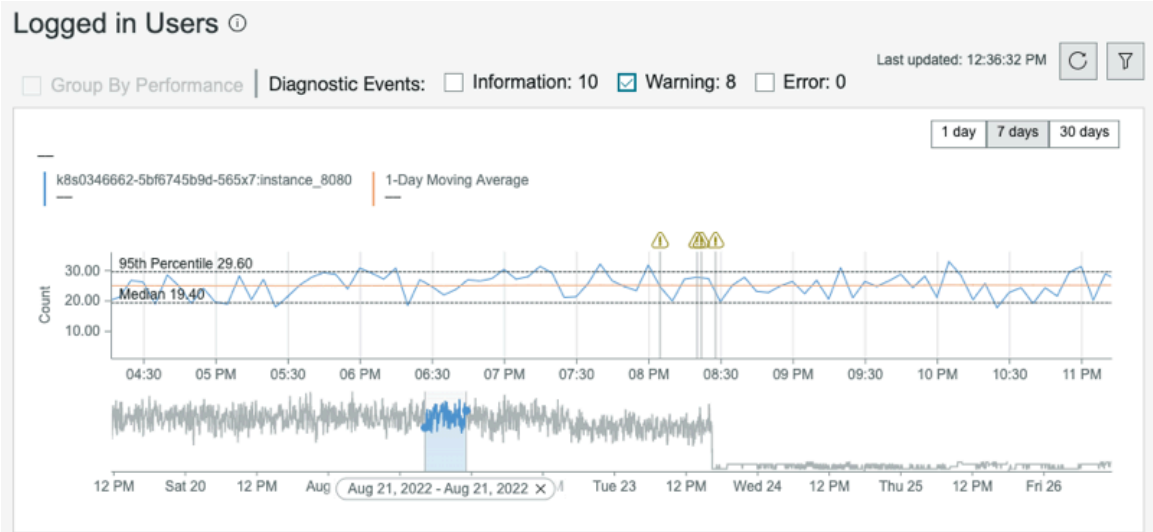
- Comparer une mesure spécifique à la médiane, à la moyenne mobile sur 1 jour ou à la valeur du 95e centile
- Afficher les tendances ou les modèles en superposant des mesures et des événements de diagnostic
- Déterminer si la dégradation des performances se produit sur un nœud ou sur tous les nœuds
- Affichez les statistiques détaillées de chaque nœud pour surveiller l'intégrité du système au fil du temps

Les graphiques détaillés incluent les mêmes contrôles que les graphiques de vue d'ensemble, mais fournissent des fonctionnalités 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.

Vue détaillée des utilisateurs connectés



- Consultez les tendances, les problèmes et l'intégrité du système pour les nœuds et les agents ayant des valeurs de performance similaires en sélectionnant **Grouper par performance**. S'il y a sept lignes ou plus sur le graphique, cette option est sélectionnée par défaut.
- Superposez les événements de diagnostic pour vous aider à déterminer la causalité et la corrélation.
- Ajoutez un filtre personnalisé pour afficher les données pour des nœuds spécifiques. Par exemple, affichez le temps de transaction moyen pour les nœuds dont l'état est En ligne.
- Comparez les performances de différents nœuds à la moyenne mobile sur 1 jour en sélectionnant les lignes de graphique à afficher à partir de la légende au-dessus du graphique.

  La ligne **de moyenne mobile sur 1 jour** représente la valeur moyenne sur tous les nœuds sur une journée.

- Modifiez la période en sélectionnant une plage de jours différente dans le sélecteur de dates. La valeur par défaut est 1 jour, mais vous pouvez également modifier la période à 7 jours ou 30 jours.
- Affichez les détails d'un agent ou d'un nœud en pointant votre curseur n'importe où sur le graphique.

  Comparez la mesure aux lignes horizontales suivantes sur le graphique :

  - **Médiane** : valeur médiane.
  - **95e centile** : valeur du 95e centile. Une mesure dont le point de données est supérieur à cette ligne est susceptible de susciter des préoccupations.

  Affichez une liste des événements ou transactions associés dans un délai de 10 minutes en pointant votre curseur et en sélectionnant un point de données.

- Réduisez la plage horaire en sélectionnant le côté gauche ou droit de la ligne temporelle sous le graphique et en faisant glisser le curseur. Déplacez la plage horaire en faisant glisser cette vue le long de l'axe.

Les valeurs médianes, moyennes et du 95e centile pour chaque nœud sont affichées dans la table sous le graphique détaillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 trier les enregistrements dans la liste, sélectionnez l'en-tête de colonne.
- Pour filtrer la liste à l'aide d'une valeur dans un champ, cliquez avec le bouton droit sur le champ et sélectionnez **Afficher la correspondance** ou **Filtrer**.
- Pour regrouper les enregistrements dans la liste par étiquette, sélectionnez le menu d'options de colonne, puis **sélectionnez Grouper par**.
- Pour filtrer les enregistrements dans la liste, sélectionnez le menu d'options de colonne, puis sélectionnez **Filtrer**. Entrez une condition et une valeur.

Application Insights Vue d'ensemble Graphiques et mesures

Les Application Insights graphiques de vue d'ensemble fournissent des vues consolidées des mesures clés.

Application Insights Vue d'ensemble des graphiques et mesures

Graphique	Mesures clés	Description
Utilisateurs et transactions	• Temps de réponse moyen de la transaction • Nombre de transactions • Utilisateurs connectés	Nombre total d'utilisateurs connectés, nombre de transactions et délai de réponse moyen des transactions sur tous les nœuds
Events	• Événements traités • Événements consignés	Nombre total d'événements consignés et d'événements traités dans tous les nœuds
Sortie de file d'attente ECC actuelle	• Prêt à la sortie • Traitement à la sortie • Traité à la sortie	Nombre total d'entrées dans la file d'attente de sortie ECC à l'état Prêt, En cours de traitement et Traité
Entrée de file d'attente ECC actuelle	• Prêt à l'entrée • Traitement à l'entrée • Traité lors de l'entrée	Nombre total d'entrées dans la file d'attente d'entrée ECC à l'état Prêt, En cours de traitement et Traité
Sémaphore API_INT	• Profondeur de la file d'attente API_INT sémaphore • Rejets de API_INT sémaphores	Nombre moyen de transactions dans la file d'attente de sémaphore API_INT et nombre total de transactions rejetées dans tous les nœuds

Traduction automatique

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

Application Insights Vue d'ensemble des graphiques et mesures (suite)

Graphique	Mesures clés	Description
Sémaphore par défaut	• Profondeur de la file d'attente par défaut du sémaphore • Rejets par défaut de sémaphores	Nombre moyen de transactions dans la file d'attente de sémaphores par défaut et nombre total de transactions rejetées dans tous les nœuds
Sémaphore AMB Envoyer	• Profondeur de la file d'attente d'envoi AMB de sémaphore • Rejets d'envois AMB de sémaphore	Nombre moyen de transactions dans la file d'attente de sémaphore d'envoi AMB et nombre total de transactions rejetées dans tous les nœuds
Sémaphore AMB Recevoir	• Profondeur de la file d'attente d'envoi AMB de sémaphore • Rejets d'envois AMB de sémaphore	Nombre moyen de transactions dans la file d'attente de sémaphore de réception AMB et nombre total de transactions rejetées dans tous les nœuds

Application Insights Graphiques et mesures détaillés

Les Application Insights graphiques détaillés fournissent des vues des mesures individuelles au niveau du nœud.

Graphiques détaillés des événements

Mesure	Source	Description
Événements traités	`events_processed` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre d'événements traités
Événements consignés	`event_logs` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre d'événements consignés

Graphiques de détails de file d'attente ECC

Mesure	Source	Description
Prêt à la sortie	Table Statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Prêt dans la file d'attente de sortie ECC
Prêt à l'entrée	Table Statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Prêt dans la file d'attente d'entrée ECC

Traduction automatique

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

Graphiques de détails de file d'attente ECC (suite)

Mesure	Source	Description
Traitement à la sortie	Table Statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Traitement dans la file d'attente de sortie ECC
Traitement à l'entrée	Table Statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Traitement dans la file d'attente d'entrée ECC
Traité à la sortie	Table Statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Traité dans la file d'attente de sortie ECC
Traité lors de l'entrée	Table Statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Traité dans la file d'attente d'entrée ECC

Graphiques des détails des informations sur la session

Mesure	Source	Description
Temps de réponse moyen de la transaction	`transactions` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Temps de traitement moyen des transactions en secondes
Nombre de transactions	`transactions` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Chargement des transactions sur l'instance
Utilisateurs connectés	`sessionsummary` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre d'utilisateurs connectés à l'instance au fil du temps
Profondeur de la file d'attente API_INT sémaphore	`semaphores` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions dans la file d'attente de sémaphore des intégrations d'API
Profondeur de la file d'attente par défaut du sémaphore	`semaphores` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions dans la file d'attente de sémaphores par défaut
Profondeur de la file d'attente d'envoi AMB de sémaphore	`semaphores` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de messages dans la file d'attente Envoyer AMB envoyés au client
Profondeur de la file d'attente de réception AMB de sémaphore	`semaphores` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de messages dans la file d'attente Envoyer AMB reçus du client
Rejets de API_INT sémaphores	`semaphore_api_int_rejection` clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions rejetées par la file d'attente de sémaphore des intégrations d'API
Rejets par défaut de sémaphores	`semaphore_default_rejected` clé de la colonne Statistiques	Nombre de transactions rejetées par la file d'attente de sémaphore 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.

Graphiques des détails des informations sur la session (suite)

Mesure	Source	Description
	de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	
Rejets d'envois AMB de sémaphore	*semaphore_amb_send_rejected* clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions rejetées par la file d'attente d'envoi de l'AMB
Rejets de réception AMB de sémaphore	*semaphore_amb_receive_rejected* clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions rejetées par la file d'attente de réception AMB
Temps de réponse moyen de la base de données	*sql_response* clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Délai de réponse moyen (en millisecondes) pour les opérations de base de données
Débit de la base de données	*database_throughput* clé de la colonne Statistiques de la table Statistiques du nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions traitées par seconde.

Surveillance des utilisateurs et des performances des transactions via Application Insights

Préservez l'intégrité et les performances de votre instance en surveillant les mesures clés liées aux utilisateurs et aux transactions via le graphique Utilisateurs Application Insights et transactions.

Vous pouvez détecter les anomalies et les écarts de performances dans votre instance en surveillant la relation entre les utilisateurs, les transactions et le délai de réponse moyen des transactions dans le graphique Utilisateurs et transactions de l'onglet **Vue d'ensemble** .

Utilisez le graphique Utilisateurs et transactions pour effectuer les opérations suivantes :

- Surveillez les performances des transactions sur votre instance.
- Affichez le chargement des transactions sur votre instance.
- Suivez le nombre d'utilisateurs connectés.

Pour accéder au graphique, accédez à **Tous** > **Aperçus d'application** > **Aperçus d'application** > **Vue d'ensemble**.

- Analysez la lenteur du système en comparant les chiffres **du nombre de transactions** et des **utilisateurs connectés** . Notez qu'un pic dans le **nombre de transactions** qui a un pic correspondant dans le nombre **d'utilisateurs connectés** peut être une fausse alerte.
- Déterminez si une charge de transaction importante affecte les performances du système en comparant le **temps de réponse moyen** au montant du **nombre de transactions** . Recherchez les pics dans le montant du **nombre de transactions** par rapport au **chiffre du temps de réponse moyen** .

Pour analyser les problèmes au niveau du nœud, analysez les problèmes au niveau du nœud dans les graphiques détaillés de l'onglet **Informations sur 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.

- Recherchez les pics qui indiquent un goulot d'étranglement ou une condition de boucle dans le graphique détaillé **du nombre de transactions** . Une ligne de tendance à la hausse indique que le système est en surcharge. Sélectionnez un point de données sur le graphique pour afficher une liste des transactions dans une plage de 10 minutes.
- Recherchez les pics qui indiquent les heures de trafic le plus intense sur l'instance dans le graphique détaillé **Utilisateurs connectés** . Surveillez les courbes de tendance pour déterminer quand le système est le plus occupé.
- Déterminez si la dégradation des performances se produit sur un nœud, sur tous les nœuds ou sur un ensemble de nœuds consolidés à l'aide de l'option **Grouper par performance** . Comparez les mesures de nœud au montant de la **moyenne mobile sur 1 jour** . Si vous ne voyez pas de problèmes évidents, recherchez des anomalies dans les nombres d'exécutions ou des temps d'exécution élevés dans l'onglet **Modèles lents** . Si vous voyez les deux, commencez votre enquête par là.

Surveillance de l'efficacité des files d'attente sémaphores grâce à Application Insights

Surveillez l'efficacité des files d'attente sémaphores en suivant la profondeur de la file d'attente et le nombre de transactions rejetées via les graphiques de Application Insights sémaphores.

Vous pouvez surveiller les performances des files d'attente de sémaphores dans votre instance en comparant la profondeur de la file d'attente de sémaphores et le nombre de rejets dans les graphiques de sémaphores de l'onglet **Vue d'ensemble** .

Grâce aux graphiques de sémaphores, vous pouvez surveiller les métriques suivantes :

- Profondeur de la file d'attente de sémaphore, qui vous permet d'éviter les backlogs
- Nombre de rejets, ce qui vous permet d'identifier les goulots d'étranglement de traitement

Les sémaphores contrôlent le nombre de transactions simultanées qui peuvent s'exécuter sur un nœud. Un sémaphore faiblement disponible indique que l'exécution de l'instance est proche de la pleine capacité de transaction. Les transactions entrantes attendront jusqu'à ce que les sémaphores soient disponibles.

Vous accédez aux graphiques de sémaphores en naviguant jusqu'à **Tous** > **Aperçus d'application** > **Aperçus d'application** > **Vue d'ensemble**.

- Surveillez le niveau de charge en comparant la profondeur de la file d'attente à la limite de profondeur de la file d'attente qui apparaît sous la forme d'une ligne rouge sur chaque graphique de sémaphore.
- Recherchez des corrélations ou des tendances en comparant la mesure de profondeur de file d'attente à la mesure du nombre de rejets au fil du temps.

Pour en savoir plus sur l'efficacité du traitement des sémaphores, analysez les problèmes au niveau du nœud dans les graphiques détaillés de l'onglet **Informations sur la session** .

- Recherchez les pics dans les graphiques de profondeur de file d'attente. Un nombre élevé de transactions indique que le nœud est peut-être surchargé. Sélectionnez un point de données dans le graphique détaillé pour afficher une liste des transactions. Dans le tableau, recherchez les transactions de longue durée sur le sémaphore et arrêtez-les. Réduisez le nombre de transactions si la profondeur de la file d'attente est constamment élevée.

Traduction automatique

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

- Recherchez des pics dans les graphiques du nombre de rejets. Un nombre élevé de rejets indique une prolifération inattendue d'appels. Si la profondeur de file d'attente est atteinte, toutes les demandes suivantes sont rejetées, ce qui entraîne un message d'erreur de demandes rejetées (HTTP 429). Réduisez le nombre d'appels ou arrêtez les transactions de longue durée qui pourraient retarder la file d'attente.

Surveillance des performances de la base de données via Application Insights

Préservez l'intégrité et les performances de votre base de données en surveillant le volume des transactions de base de données et le temps de réponse moyen via Application Insights.

Vous pouvez détecter les anomalies et les problèmes de performances de base de données en surveillant les graphiques de la base de données dans l'onglet **Informations de session** .

Utilisez les graphiques de base de données pour surveiller les métriques suivantes :

- Temps de réponse moyen
- Volume de transactions en analysant le débit de la base de données

Pour accéder aux graphiques, accédez à **Tous** > **Aperçus d'application** > **Aperçus d'application** > **Informations sur la session**.

- Recherchez les pics qui indiquent des retards dans le délai de réponse pour chaque type d'opération de base de données (suppressions, insertions, mises à jour et sélections) dans le graphique **Temps de réponse moyen de la base de données** . Affichez une liste des transactions de base de données en sélectionnant un point de données dans le pic, puis recherchez des valeurs aberrantes dans le délai de réponse. Examinez l'enregistrement source pour voir si la transaction peut être optimisée.

- Recherchez les pics ou les périodes d'utilisation intensive pour chaque type d'opération de base de données (suppressions, insertions, mises à jour et sélections) dans le graphique **Débit de base de données** . Affichez une liste des transactions de base de données en sélectionnant un point de données dans le pic, puis recherchez les valeurs aberrantes dans le nombre SQL et le délai de réponse. Examinez l'enregistrement source pour voir si vous pouvez optimiser la transaction.

Surveillance de l'efficacité des files d'attente d'événements via Application Insights

Vous pouvez surveiller les performances des files d'attente d'événements en Application Insights comparant et en analysant la vitesse à laquelle les événements sont consignés et traités.

Vous pouvez surveiller la relation entre les événements consignés et les événements traités en affichant le graphique **des événements** dans l'onglet **Vue d'ensemble** .

Utilisez les graphiques **d'événements** pour effectuer les opérations suivantes :

- Surveiller le taux d'événements entrants
- Surveiller le taux d'événements traités
- Détecter les anomalies dans le traitement des événements

Pour accéder aux graphiques d'événements, accédez à **Tous** > **Aperçus d'application** > **Aperçus d'application** > **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.

- Recherchez les goulots d'étranglement en comparant les totaux **des événements consignés** et des **événements traités** . Un pic dans le nombre **d'événements consignés** sans pic correspondant dans le nombre **d'événements traités** indique un problème de traitement des événements.
- Un pic élevé et constant dans les chiffres **Événements consignés** et **Événements traités** indique que le système reçoit et traite une charge importante d'événements. Recherchez des boucles ou des conditions susceptibles d'entraîner un flux continu d'événements à venir.

Pour en savoir plus sur les problèmes de performances potentiels, analysez les problèmes au niveau du nœud dans les graphiques détaillés.

- Analysez le traitement des événements au fil du temps en comparant les événements traités à la **moyenne mobile sur 1 jour** affichée sur le graphique **Événements traités** .
- Recherchez des modèles dans la journalisation des événements au fil du temps. Déterminez si le même pic se produit à la même heure chaque semaine.
- Recherchez des corrélations entre le nombre d'événements consignés et les activités du système en superposant les événements de diagnostic sur le graphique. Par exemple, si vous observez un pic dans le nombre d'événements consignés et que vous remarquez qu'il coïncide avec l'installation d'un ensemble de mises à jour, vous pouvez examiner l'ensemble de mises à jour pour déterminer pourquoi il a provoqué le pic d'événements consignés.
- Recherchez la cause d'un problème en sélectionnant un point de données au début du pic pour afficher une liste d'événements créés 5 minutes avant et 5 minutes après le problème.
- Analysez le taux d'événements entrants en comparant les événements consignés au total de la **moyenne mobile sur 1 jour** sur le graphique **Événements consignés** .
- Identifiez les problèmes de performances potentiels en comparant les mesures des files d'attente d'événements individuelles dans la table File d'attente de l'événement.
  - Concentrez-vous sur une période de 1 jour, 7 jours ou 30 jours en sélectionnant une plage de jours.
  - Identifiez la file d'attente ayant le plus d'événements consignés en effectuant un tri selon la colonne **Événements consignés dans la plage** . Un événement est journalisé lorsqu'il est inséré dans la table Événements [sysevent].
  - Identifiez la file d'attente ayant le plus d'événements mis en file d'attente en triant selon la colonne **Événements mis en file d'attente dans la plage** . Un événement est mis en file d'attente lorsqu'il est affecté à une file d'attente d'événements spécifique dans la table Événements [sysevent].
  - Identifiez quelle file d'attente a eu le plus d'événements non traités en triant les **événements non traités dans la colonne Événements non traités dans la plage** .
  - Identifiez la file d'attente qui a pris le plus de temps pour traiter les événements de la plage de jours sélectionnée en triant la colonne **Durée de traitement dans la plage** .
  - Identifiez la file d'attente qui a traité le plus d'événements dans la plage de jours sélectionnée en triant les **événements traités dans la colonne** .
  - Identifiez la file d'attente qui a pris le plus de temps à traiter les événements en moyenne dans la plage de jours sélectionnée en triant la colonne **Durée de traitement moyenne dans la plage** .

Traduction automatique

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

Surveillance des performances du MID Server via Application Insights

Vous pouvez surveiller les performances d'un MID Server en suivant l'état des entrées dans la file d'attente ECC.

Application Insights vous permet de surveiller les performances de la file d'attente ECC, qui est un journal de communication entre votre instance et un MID Server. Pour en savoir plus, consultez File d'attente ECC de Serveur MID .

Vous pouvez surveiller la relation entre le nombre d'enregistrements prêts, en cours de traitement et traités en consultant les graphiques de file d'attente ECC. Utilisez les graphiques de file d'attente ECC pour surveiller les éléments suivants :

- Gestion de charge, affichage du nombre d'entrées dans vos files d'attente d'entrée et de sortie ECC
- Efficacité du traitement, grâce au suivi des entrées à l'état prêt, traitement et traité dans les deux files d'attente ECC

Pour accéder aux graphiques, accédez à **Tous** > **Aperçus d'application** > **Aperçus d'application** > **Vue d'ensemble**.

- Recherchez un pic dans l'état Prêt sans pic correspondant dans les états Traitement et Traité. Ce modèle indique un problème potentiel avec la lecture de la file d'attente.
- Observez les modèles ou les tendances qui indiquent une détérioration des performances au fil du temps. Une augmentation constante du nombre d'entrées prêtes à l'emploi avec un taux de traitement stable ou en baisse indique un goulot d'étranglement ou un problème de performance qui mérite une enquête plus approfondie.

Pour analyser plus en détail les problèmes de performances potentiels, analysez les problèmes d'un agent ou d'un groupe d'agents dans les graphiques détaillés.

- Facilitez la lecture des graphiques détaillés en regroupant des agents ayant des mesures de performances similaires en cochant la case **Grouper par performance** . Recherchez les groupes avec des nombres plus élevés ou des pics dans la plage de temps sélectionnée. Affichez et comparez les lignes de tendance d'un groupe d'agents dans un graphique distinct en sélectionnant un point de données. Recherchez des anomalies en comparant les agents individuels à la **moyenne de déplacement sur 1 jour** .
- Analysez l'efficacité de la file d'attente ECC en suivant le nombre d'entrées à l'état prêt, en cours de traitement et traité au fil du temps. Les mesures de sortie mesurent le nombre de tâches quittant l'instance. Les mesures d'entrée mesurent le nombre de tâches envoyées à l'instance à partir du MID Server ou d'un autre système.

Résolution de modèles lents

Vous pouvez identifier, classer par ordre de priorité et résoudre les problèmes de performances liés aux modèles lents dans votre instance.

Identifiez les problèmes de performances liés aux modèles lents, par exemple, les scripts, les requêtes, les transactions ou les événements peu performants, à l'aide des informations de l'onglet **Modèles lents** .

- Identifiez les modèles lents qui sont souvent exécutés dans une plage de temps donnée.
- Analysez les performances des événements, transactions, requêtes et scripts lents 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.

- Identifiez la source d’un modèle lent.
- Classez par ordre de priorité les améliorations potentielles des performances.

Par exemple, la table Requêtes lentes indique quelles requêtes ont des temps d’exécution moyens élevés dans la plage de temps sélectionnée par rapport au temps d’exécution moyen global. Un temps d’exécution moyen élevé indique qu’une entrée est peu performante. Une fois que vous avez identifié une requête lente qui doit être étudiée, sélectionnez-la pour afficher un graphique des performances au fil du temps, puis accédez à l’enregistrement de requête lente pour en savoir plus.

Dépanner un modèle lent

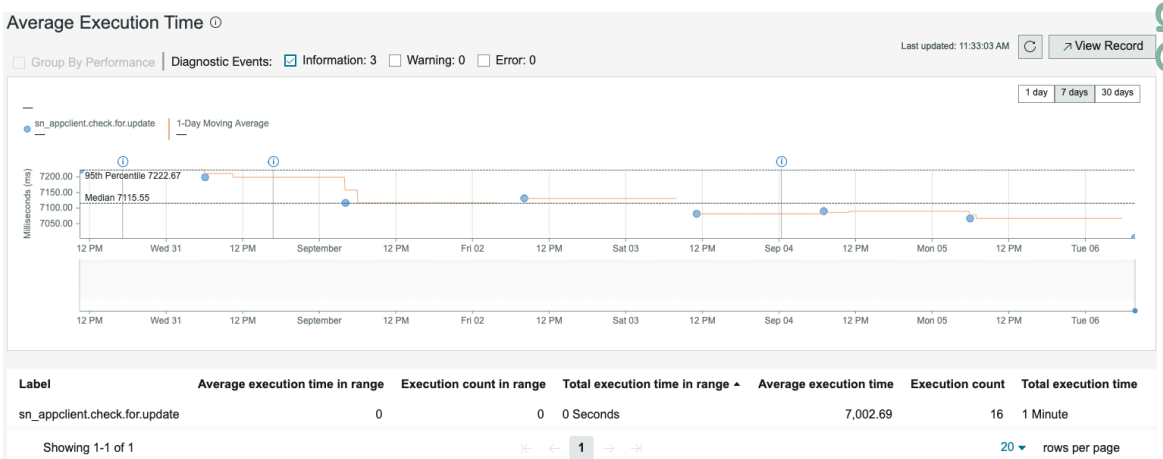
Identifiez la source d’un modèle lent et priorisez les améliorations potentielles des performances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_app_insights.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aperçus d’application** > **Aperçus d’application** > **Modèles lents**.
2. Recherchez d’éventuels problèmes de performances en consultant les tables Événements lents, Transactions lentes, Requêtes lentes et Scripts lents.
   - Concentrez-vous sur une période de 1 jour, 7 jours ou 30 jours en sélectionnant une plage de jours.
   - Identifiez les modèles avec des temps d’exécution constamment élevés en triant la colonne **Temps d’exécution moyen dans la plage** .
   - Pour savoir quels modèles sont exécutés le plus souvent, triez-les en fonction de la colonne **Nombre d’exécutions dans la plage** .
3. Sélectionnez un modèle lent avec un temps d’exécution élevé et un nombre d’exécutions élevé.
   Le graphique de détail **Temps d’exécution moyen** montre le temps d’exécution du modèle lent et sa moyenne mobile sur 1 jour.
4. Visualisez les performances du modèle de ralentissement au fil du temps en analysant le graphique de détail **Temps d’exécution moyen** .



Traduction automatique

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

- Recherchez les pics dans la plage de temps sélectionnée. Recherchez des corrélations avec des événements système impactants qui peuvent indiquer une fausse alerte en superposant des événements de diagnostic.
- Affichez le nombre de fois où le modèle a été exécuté dans la plage de temps sélectionnée.
- Déterminez si les performances se détériorent au fil du temps en examinant la direction de la ligne de tendance de la moyenne mobile sur 1 jour.

5. Déterminez ce qui déclenche le modèle de ralentissement en sélectionnant **Afficher l'enregistrement**. L'enregistrement de modèle lent apparaît et fournit des détails supplémentaires, notamment le contenu de la requête ou du script, la première fois et la dernière fois qu'il a été exécuté.
6. Pour accéder à des informations supplémentaires utiles pour le dépannage, ajoutez les listes connexes Scripts référencés et Modèles lents associés.

Option	Description
Scripts lents	**a.** Sélectionnez le menu contextuel du formulaire (☰). **b.** Modifiez la vue de formulaire en **sélectionnant Afficher** > **Aperçu de script lent.**
Requêtes lentes	**a.** Sélectionnez le menu contextuel du formulaire (☰). **b.** Modifiez la vue de formulaire en sélectionnant **Afficher** > **Aperçus de requêtes lentes**.

7. Déterminez la cause de la lenteur.
   - Lors de l'examen d'une requête lente, déterminez quel script ou quelle règle métier a déclenché la lenteur en recherchant l'entrée avec l'ordre d'appel le plus élevé dans la liste connexe Scripts référencés. Par exemple, supposons qu'une requête lente soit déclenchée par un script dont l'ordre d'appel est 2 et qui est appelé par une règle métier dont l'ordre d'appel est 1. Ce script a directement déclenché la requête lente, car il a l'ordre d'appel le plus élevé.
   - Lors de l'examen d'un script lent, identifiez les modèles lents déclenchés par le script en affichant les modèles dans la liste connexe Modèles lents associés. Déterminez les modèles lents à examiner en premier en triant les colonnes **Temps d'exécution moyen dans la plage** et **Nombre d'exécutions moyen dans la plage** . Examinez d'abord les modèles lents avec les valeurs les plus élevées dans chaque colonne.
   - Confirmez un problème potentiel en consultant la liste Modèles lents connexes, qui fournit une liste d'autres modèles lents ayant des scripts référencés en commun. Si plusieurs modèles lents font référence au même script include ou à la même règle métier, vous pouvez être sûr que c'est là que le bât blesse.
8. **Facultatif :** Pour résoudre les problèmes liés à plusieurs modèles lents, ouvrez chaque enregistrement, vérifiez le nombre d'entrées dans la liste connexe Modèles lents connexes et donnez la priorité au débogage ou à la résolution du modèle lent dont le nombre est plus élevé.
   Le débogage du modèle lent avec un nombre plus élevé est plus susceptible d'améliorer les performances.
9. Prenez des mesures pour résoudre le problème de 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.

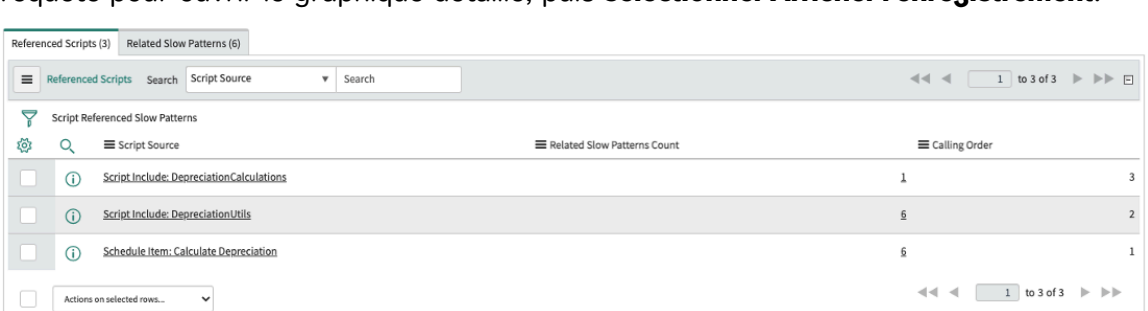
- Optimisez ou supprimez le script include ou la règle métier incriminé.
- Déterminez si vous pouvez éviter d'utiliser la requête lente. Si la requête est requise, essayez de l'optimiser avec des conditions de requête supplémentaires ou une requête sys_id afin qu'elle renvoie uniquement les informations nécessaires.
- Déterminez si un index peut optimiser les performances de la requête lente.

Example: Dépanner une requête lente

Après avoir trié la table Requêtes lentes en fonction du champ **Nombre d'exécutions dans la plage** , vous voyez une instruction SELECT avec un nombre d'exécutions élevé au cours des 7 derniers jours.



Pour savoir ce qui déclenche cette requête lente, vous devez sélectionner le nom de la requête pour ouvrir le graphique détaillé, puis **sélectionner Afficher l'enregistrement**.



La liste connexe des scripts référencés affiche trois scripts. Le script DeprecationCalculations a l'ordre d'appel le plus élevé de tous les scripts référencés, ce qui indique qu'il a directement déclenché le modèle lent.

Pour remédier au problème :

- Examinez le script include DeprecationCalculations et déterminez si vous pouvez éviter d'utiliser cette requête. Dans cet exemple, la requête porte sur la table fx_currency, ce qui implique un calcul de devise. Essayez de contourner ce calcul ou de le supprimer s'il n'est pas nécessaire.
- Si la requête ne peut pas être évitée dans DeprecationCalculations, déterminez s'il est possible d'éviter l'appel aux autres scripts avec des ordres d'appel inférieurs ou de réduire le nombre d'exécutions. Dans cet exemple, DepreciationUtils doit appeler DeprecationCalculations, mais vous pouvez peut-être définir la tâche planifiée Calculer la dépréciation pour qu'elle soit exécutée moins fréquemment.
- S'il n'est pas possible d'ajuster les scripts situés plus bas dans l'ordre d'appel, envisagez d'ajouter un index pour améliorer les 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.

Dépanner une tâche planifiée via Application Insights

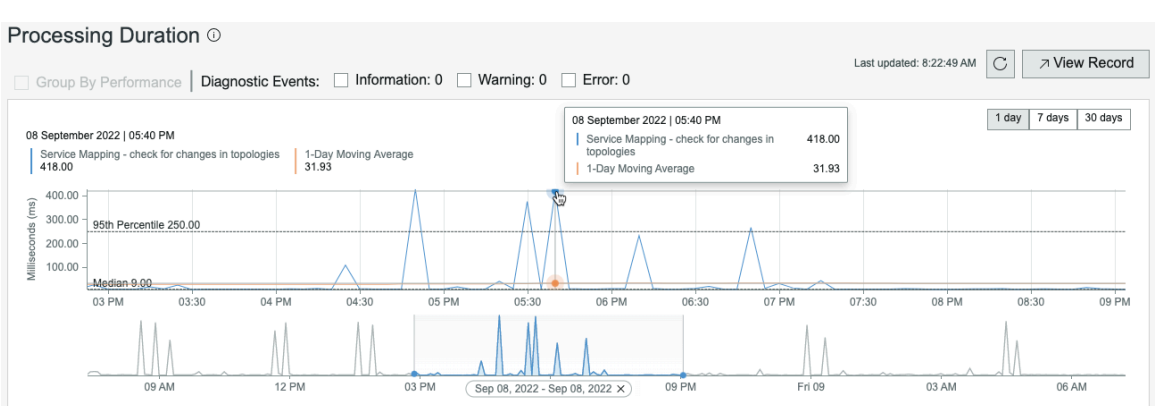
Identifiez une tâche planifiée qui ralentit les performances ou qui s'exécute plus souvent que nécessaire via la table Tâches planifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_app_insights.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aperçus d'application** > **Aperçus d'application** > **Travaux planifiés**.
2. Identifiez les problèmes de performances potentiels en affichant les script includes exécutés dans la table Tâches planifiées.
   - Concentrez-vous sur une période de 1 jour, 7 jours ou 30 jours en sélectionnant une plage de jours.
   - Identifiez les tâches de longue durée en effectuant un tri en fonction de la colonne **Durée de traitement moyenne dans la plage** .
   - Pour savoir quelles tâches s'exécutent le plus souvent, consultez la colonne **Nombre d'exécutions dans la** plage.
   - Identifiez les tâches comportant le plus d'erreurs en triant selon la colonne **Nombre d'erreurs dans la plage** .
3. Examinez un problème potentiel en sélectionnant une tâche planifiée.
   Le graphique de détail **Durée de traitement** affiche le temps d'exécution moyen de la tâche planifiée et sa moyenne mobile sur 1 jour.
4. Affichez les performances de la tâche planifiée au fil du temps en analysant le graphique de détails de la **durée de traitement** .



Déterminez si la tâche s'exécute de manière inattendue, pendant les heures ouvrables ou pendant les périodes d'utilisation de pointe.

5. Affichez les détails et le calendrier de la tâche pour déterminer les améliorations que vous pouvez apporter en sélectionnant **Afficher l'enregistrement**.
   - Modifiez le calendrier de la tâche si la tâche est exécutée trop souvent ou pendant les périodes d'utilisation maximale.
   - Déterminez le meilleur moment pour exécuter une tâche planifiée en recherchant les périodes de faible activité des utilisateurs sur le graphique **Utilisateurs connectés** de l'onglet **Informations de** session.
   - Examinez le script ou le rapport planifié et déterminez s'il peut être optimisé ou 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.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Vérifiez les performances de la tâche planifiée dans le temps en affichant le graphique de détail de la **durée de traitement** .
8. Continuez à ajuster le calendrier ou les détails de la tâche jusqu'à ce que la durée moyenne de traitement s'améliore.

Surveillance des performances de l'API

Surveillez les performances de vos intégrations avec les graphiques de mesures de l'API Application Insights. Vous pouvez surveiller les performances de ces intégrations au fil du temps et assurer les performances de ces API au fil du temps.

Remarque :
admin et sn_app_insights.admin sont les rôles requis pour profiter de cette visibilité améliorée.

Lorsque vous sélectionnez **l'onglet Mesures d'API** , la liste des points de terminaison s'affiche sous forme de tableau. Pour chaque point de terminaison d'API et chaque méthode de demande (GET, POST, PUT, PATCH et DELETE), les métriques suivantes sont capturées :

- Délai de réponse (ms)
- Demandes par minute
- Taille de la charge utile (octets)
- Taux de défaillances (%)

Configurer les mesures de l'API

Configurez la fonctionnalité de mesures d'API dans Application Insights pour permettre aux administrateurs d'instance de surveiller de manière proactive les performances de l'instance.

Avant de commencer

L'onglet Mesures d'API s'affiche sous Application Insights si les conditions suivantes sont remplies.

- Le module d'extension com.glide.rest.analytics.metricbase de mesure de l'API est installé.

  Remarque :
  Par défaut, le module d'extension de mesure d'API est installé avec la mise à niveau de la version Application Insights.

- Application Insights est installé sur votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au gestionnaire d'applications et recherchez com.glide.rest.analytics.metricbase.
2. Sélectionnez votre instance cible dans le menu où Application Insights est installé et où le module d'extension de mesures d'API doit être activé.
3. Entrez les détails suivants.
   - ID du module d'extension : com.glide.rest.analytics.metricbase
   - Nom : Mesures d'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.

Application Insights Modèle de prédiction P1

Application Insights vous permet de recevoir un avertissement lorsque votre instance est sur le point de connaître un événement de priorité 1 (P1).

Lorsque la fonctionnalité de prédiction p1 est activée, le système surveille les performances du système et modélise ces derniers pour prédire quand une condition p1 est probable. Si le système détermine qu'une condition p1 est probable, une icône d'avertissement (⚠ s'affiche sur les graphiques de l'application Application Insights .

Vous devez installer le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et l'application Application Insights pour activer la fonctionnalité de prédiction P1.

Pour afficher le message d'avertissement, pointez votre curseur sur l'icône d'avertissement dans n'importe quel graphique. Un panneau s'affiche avec un message similaire au suivant :

P1 prévu : entrée dans un état d'alerte P1. Nous avons prédit qu'un p1 pourrait se produire dans les 20 minutes avec un degré de confiance de 99,0 %. Cela peut être dû à l'épuisement de l'ensemble de sémaphores par défaut et/ou à un nombre anormalement élevé de transactions. Effectué sur l'instance le 28/07/2021 11 :12 :26</P>

L'avertissement vous permet de prendre des mesures correctives et d'éviter qu'une condition p1 ne se produise.

Une fois que vous avez pris des mesures correctives pour éviter que la condition p1 ne se produise, le système affiche un deuxième indicateur d'avertissement pour signifier la fin de l'événement. Pointez votre curseur sur l'icône d'avertissement. Un panneau s'affiche avec un message similaire au suivant :

P1 prévu : fin de l'état d'alerte P1 actuel. Nous ne prévoyons plus qu'un p1 pourrait se produire. Effectué sur l'instance le 16/07/2021 12 :11 :26

Les paramètres de propriétés système par défaut pour le modèle de prédiction p1 conviennent à la plupart des environnements. Vous pouvez modifier les propriétés de votre environnement. Pour plus d'informations sur la modification des paramètres par défaut, reportez-vous à la section Propriétés Application Insights.

Configurer Application Insights les seuils

Configurez des seuils conditionnels pour déclencher une alerte qui vous avertit lorsqu'une ou plusieurs mesures, telles que le délai de réponse, se trouvent en dehors de la plage souhaitée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_app_insights.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aperçus d'application** > **Aperçus d'application**.
2. Sélectionnez **Seuils**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Saisissez un nom.
5. Sélectionnez une mesure.
6. Sélectionnez un opérateur.
7. Entrez une valeur dans le champ **Seuil** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Entrez le nombre de minutes dans le champ **Soutenu pendant (min**).
9. Pour ajouter une mesure supplémentaire, sélectionnez **et**.
10. Pour ajouter une autre mesure, sélectionnez **ou**.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. Pour modifier un seuil, sélectionnez-le dans la liste Seuils.
13. Modifiez le seuil et sélectionnez **Enregistrer**.
14. Pour créer une action de déclencheur, sélectionnez le seuil dans la liste Seuils, puis dans les points de suspension, sélectionnez **Créer un flux**.
    Le s'ouvre ServiceNow® Concepteur de flux avec un modèle par défaut en place. Pour en savoir plus sur la configuration des déclencheurs, reportez-vous à Configurer Application Insights les déclencheurs de seuil.
15. Pour supprimer un seuil, sélectionnez-le dans la liste Seuils et dans les points de suspension, sélectionnez **Supprimer**.
16. Pour créer un nouveau seuil basé sur un seuil existant :
    a. Sélectionnez le seuil existant dans la liste Seuils.
    b. Modifiez le nom et d'autres valeurs.
    c. Dans les ellipses, sélectionnez **Insérer et rester**.

Résultats
Le seuil est répertorié dans l'onglet **Seuils** et s'affiche sous la forme d'une ligne rouge horizontale en pointillés sur le graphique associé.

Configurer Application Insights les déclencheurs de seuil

Détectez qu'un seuil a été dépassé et créez un déclencheur pour effectuer une séquence d'actions.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_app_insights.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Application Insights utilise le ServiceNow® Concepteur de flux pour créer le déclencheur et l'action. Vous pouvez configurer un flux par seuil. Vous pouvez utiliser l'une des actions disponibles dans et Concepteur de flux les spokes de Hub d'intégration. Cet exemple configure un déclencheur pour envoyer un e-mail.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Aperçus d'application** > **Aperçus d'application**.
2. Sélectionnez **Seuils**.
3. Sélectionnez un seuil existant dans la liste Seuils.
4. Dans les ellipses, sélectionnez **Créer un flux**.
   Les Concepteur de flux ouvertures. Le système remplit automatiquement un modèle de base avec un déclencheur et trois actions.

   Modifiez le modèle de base pour l'adapter à vos besoins.

   Pour plus d'informations sur l'utilisation de , Concepteur de fluxconsultez Flow Designer .
5. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.
6. Dans les lignes À, CC et CCI, saisissez les adresses e-mail auxquelles vous souhaitez envoyer la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les champs **Objet** et **Corps** , saisissez le texte souhaité.
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Pour activer le **déclencheur, sélectionnez Activer**.
11. Pour modifier un déclencheur existant :
    a. Sélectionnez **Seuils**.
    b. Dans la liste Seuils, sélectionnez un seuil existant.
    c. Dans les ellipses, sélectionnez **Modifier le flux**.
    d. Modifiez les paramètres.
    e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Installer Application Insights

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Application Insights (sn_app_insights).

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 .
- Application Insights requiert les modules d'extension suivants.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  MetricBase (com.snc.clotho)

  Vous devez demander le module d'extension MetricBase (com.snc.clotho) avant d'installer Now Support Application Insights .

> **Important :**
> Le MetricBase module d'extension doit être activé par ServiceNow le personnel via une demande d'élément de catalogue, afin d'installer et de configurer correctement ClothoDB. Si vous tentez de l'activer MetricBase sur l'instance vous-même, ClothoDB n'est pas mis en service et Application Insights affiche 500 : erreur interne du serveur.

Si vous avez besoin que ce module d'extension soit activé dans plusieurs instances, vous devez soumettre des demandes distinctes pour chaque instance.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Application Insights :

- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Application Insights.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Application Insights (sn_app_insights).

   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.
4. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Application Insights

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, y compris les tables et les Application Insights rôles d'utilisateur.

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.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Application Insights [sn_app_insights.admin]	Les utilisateurs de l'application Application Insights ne peuvent pas : • Appliquez des filtres sur les graphiques pour les événements ou les transactions. • Affichez les enregistrements syslog_transaction et sysauto. • Créez des alertes.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Agrégats d'Aperçus d'applications [sn_app_insights_aggregates]	Stocke temporairement les agrégats pour la moyenne, la médiane et le 95e centile de diverses statistiques telles que les événements traités et les transactions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Agrégats de files d'attente ECC Application Insights [sn_app_insights_ecc_queue]	Stocke temporairement les agrégats de file d'attente ECC pour la moyenne, la médiane et le 95e centile de diverses statistiques liées à ECC, telles que le traitement entrant et sortant.
Déclencheur de mesure [sn_app_insights_metric_trigger]	Journal des événements de seuil de mesure déclenchés.
Journal de déclencheur de mesure [sn_app_insights_metric_trigger_log]	Journal des événements de déclencheur de mesure.
Prédiction P1 [sn_app_insights_p1_predict]	Stocke les valeurs du modèle de prédiction pour déterminer si un système est sur le point de connaître un événement P1.
Modèles lents au mappage de scripts [sn_app_insights_slow_patterns_to_scripts_mapping]	Stocke le mappage des modèles lents sur les scripts.
Modèle lent référencé par script [sn_app_insights_st_slow_pattern_referenced_script]	Contient temporairement le nombre de scripts référencés à partir de la source d'un modèle lent.
Mesures de modèles lents [sn_app_insights_st_slow_patterns]	Stocke temporairement les mesures des modèles lents, telles que le nombre et le temps d'exécution.
Modèles lents vers scripts Mappage ST [sn_app_insights_st_slow_patterns_to_scripts_mapping]	Stocke temporairement un mappage de relation calculée supplémentaire des modèles lents aux scripts avec le nombre et la durée d'exécution.
Travaux planifiés [sn_app_insights_st_sysauto]	Stocke temporairement les mesures des travaux planifiés, y compris la durée de traitement, les erreurs et le nombre d'exécutions.
Seuil conditionnel [sn_app_insights_trigger_condition]	Stocke la configuration des seuils de mesure, qui sont une combinaison logique des déclencheurs individuels dans la table sn_app_insights_metric_trigger.

Propriétés Application Insights

Ces propriétés système contrôlent le comportement de l'application Application Insights .

Propriétés Application Insights

Pour modifier Application Insights les propriétés, accédez à **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

Ces propriétés peuvent être utilisées pour contrôler le comportement du déclencheur de seuil et la fonctionnalité du modèle de prédiction p1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système

Propriété	Type	Description
sn_app_insights.minutes_between_triggers	entier	Nombre de minutes à attendre avant d'envoyer une notification pour un déclencheur de mesure identique. Par défaut : **30**
sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores	entier	Facteur de normalisation des données pour la mesure des sémaphores dans le modèle de prédiction p1. Par défaut : **21**
sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load	entier	Facteur de normalisation des données pour la mesure sys_load dans le modèle de prédiction P1. Par défaut : **923**
sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown	chaîne	Nombre de minutes consécutives « aucune prédiction P1 » requises pour quitter l'état d'alerte P1. Par défaut : **5**
sn_app_insights.p1_predict_threshold	entier	Fiabilité minimale requise pour que le modèle de prédiction P1 puisse prédire un état d'alerte P1. Par défaut : **90**
sn_app_insights.default_load_duration_in_days	entier	Durée par défaut pour les graphiques de mesures, qui comprennent des graphiques de vue d'ensemble, des graphiques de mesures individuelles et des graphiques de modèle lent d'analyse. Valeur par défaut : **1**

Application Insights rôles

Application Insights est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Application Insights Administrateur [sn_app_insights.admin]

Visualisez et surveillez l'intégrité du système à l'aide de Application Insights.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Application Insights administrateur [sn_app_insights.admin] contient le rôle clotho_admin.

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.

Rotation de tables

La rotation de tables préserve les performances de l'instance et évite les risques associés à l'interrogation d'ensembles de données croissants. Cette fonctionnalité utilise le champ sys_created_on pour séparer les ensembles de données en plusieurs tables en fonction de la date.

Fonction

L'administrateur spécifie le paramètre de temps (durée) du processus et le nombre de tables (rotations) qu'il contient. Une fois que la rotation a écrit la dernière table d'une rotation, la rotation remplace la première table de la rotation. Veuillez contacter ServiceNow l'assistance technique avant d'appliquer la rotation de tables à une table personnalisée.

Exemples :

- La requête `Enregistrements créés entre le 10/12/2015 à 08 :49 et le 09/12/2015 34/07 où topic=SystemCommand` est traduit en requête SQL sur une seule table, car la clause **sur sys_created_on** cible une seule partition.
- La requête `Enregistrements mis à jour entre le 10/12/2015 à 08 :49 et le 09/12/2015 34/07 où topic=SystemCommand`, ou sans plage de dates, doit cibler toutes les partitions et est donc traduite comme une requête d'union sur toutes les partitions.

Avantages

- Permet la suppression d'anciennes données sans affecter les données actuelles (par exemple, pour supprimer ou tronquer une table).
- Garantit que les tables n'atteignent qu'une taille raisonnable.
- Réduit l'ensemble de données de travail lorsque la date est connue pour la requête.

Inconvénients

- Les requêtes qui n'utilisent pas la date de rotation de table (par exemple, en utilisant le champ **sys_created_on**) forcent une requête d'union inefficace à interroger des plages de temps qui couvrent plusieurs tables et peuvent être extrêmement lentes si le nombre de sous-tables est important.

  Pour améliorer les performances, il est recommandé que la requête inclue une fenêtre de dates de création.

- Les utilisateurs ne peuvent pas remonter pas à pas vers une table pivotée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utiliser la rotation de tables pour les tables écrites de manière séquentielle ou pour les tables à insertion seule. Vous ne pouvez pas utiliser la rotation de tables pour sys_import tables ou les tables qui étendent la table Tâche [task].

Appliquer la rotation de tables

Vous pouvez appliquer une rotation de tables pour préserver les performances de l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Rotations de tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez le groupe de rotation de table à modifier.
3. Renseignez les champs :

Champs de groupe de rotation de tables

Champ	Description
Nom	Entrez le nom de la table.
Type	Choisissez Rotation, Extension ou Shard. La rotation et l'extension sont basées sur le temps, la partition est basée sur un ID de document. Consultez Rotation de bases de données pour plus d'informations.
Rotations	Définit le nombre de tables à maintenir pendant la durée. S'applique au *`Rotation`* type.
Durée	Définissez la durée globale de l'action. S'applique à *`Rotation`* et *`Extension`* type.
Nettoyer la rotation de base	Définit la date pour nettoyer (tronquer) la table de base. S'applique au *`Rotation`* type.

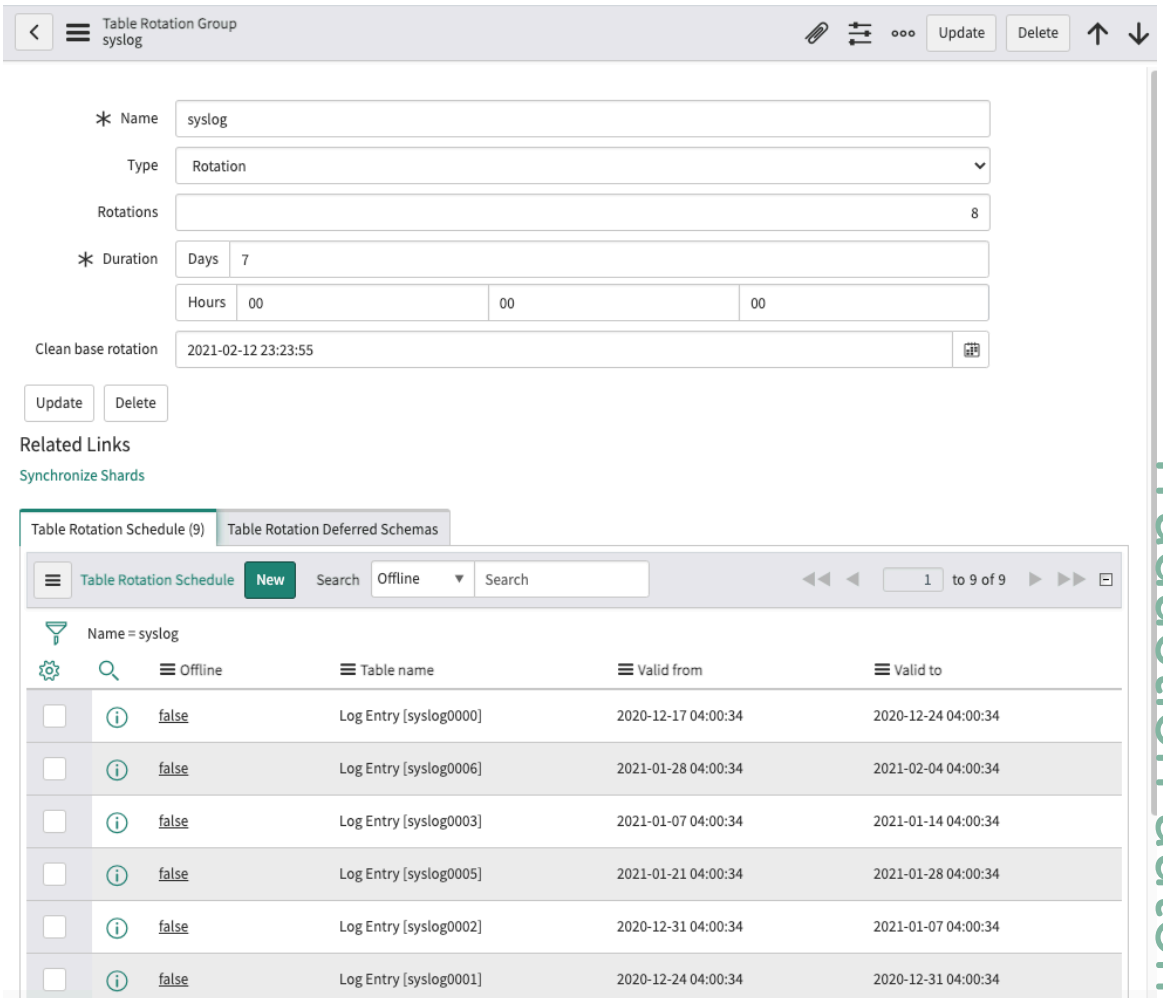
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Remarque :
La suppression d'une rotation supprime les tables supplémentaires et toutes les données. Ne supprimez pas la rotation si vous avez encore besoin 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.

Lorsque vous définissez une nouvelle rotation, un calendrier est créé et de nouvelles données sont écrites dans l'une des tables du groupe de rotation. Le groupe comprend la table d'origine, ainsi que plusieurs tables supplémentaires.



Aplatissement de la table

L'aplatissement de table stocke une hiérarchie de tables connexes comme une seule table dans une base de données relationnelle.

Modèles d'extension

Les tables telles que les tables Tâche et Élément de configuration de base [cmdb] ont une hiérarchie de tables connexes où une ou plusieurs tables enfants s'étendent à partir d'une table parente. Le système propose ces modèles d'extension pour stocker une hiérarchie de tables sur une base de données relationnelle.

Modèles d'extension disponibles

Modèle d'extension	Aplatit les tables ?
Table par classe	Non
Table par hiérarchie	Oui
Table par partition	Oui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modèle d'extension n'affecte pas la façon dont les tables apparaissent ou fonctionnent dans l'instance. Toutes les fonctionnalités de table, y compris les vues de base de données, restent inchangées par le modèle d'extension.

Table par classe

Le modèle d'extension *Table par classe* stocke chaque table de la hiérarchie dans sa propre table physique sur la base de données relationnelle. Chaque table physique utilise le préfixe de table de la table source, chacune stockant une classe d'enregistrements différente. La table Actif [alm_asset] et ses tables enfants sont des exemples de modèle d'extension Table par classe : Matériel [alm_hardware], Consommable [alm_consumable], Installation [alm_facility] et Licence de logiciel [alm_license]. La table parente de la hiérarchie, Actif, stocke une copie de chaque enregistrement dans ses tables descendantes.

Pour trouver des enregistrements dans le modèle d'extension Table par classe, le système interroge les enregistrements de plusieurs tables et joint les résultats. Par exemple, lors de la recherche de matériel dans une installation connexe, le système doit joindre les résultats des tables Matériel, Installation et Actif.

Les jointures de tables entraînent un goulot d'étranglement des performances sur les bases de données relationnelles. Plus une requête inclut de classes, plus les performances de la requête sont mauvaises. Par conséquent, toute requête d'enregistrements située en haut de la hiérarchie des tables offre les pires performances, car elle nécessite de joindre toutes les tables descendantes.

Le système utilise le modèle d'extension Table par classe par défaut lors de la création de tables. La plupart des tables système utilisent également le modèle d'extension Table par classe, car il n'y a aucun avantage en termes de performances à les aplatir.

Table par hiérarchie

Le modèle d'extension *Table par hiérarchie* stocke une hiérarchie entière dans une table physique plate unique de la base de données relationnelle. La table physique est nommée d'après la table parente de la hiérarchie, telle que Tâche. La table physique contient tous les enregistrements de la hiérarchie de tables et attribue une valeur de colonne de nom de classe à chaque table descendante de la hiérarchie. Le système utilise le nom de la table source comme valeur de nom de classe. Par exemple, les enregistrements de tâches peuvent avoir des noms de classe tels que Changement, Incident ou Problème.

Pour trouver des enregistrements dans une hiérarchie de table, le système interroge la table physique et utilise la colonne de nom de classe pour contraindre les résultats. Étant donné que ces requêtes ne nécessitent pas de joindre les résultats de plusieurs tables, le système offre de meilleures performances de recherche.

Le système utilise le modèle d'extension Table par hiérarchie pour la hiérarchie de table Tâche sur les bases de données MySQL. D'autres tables utilisent le modèle d'extension Table par classe, car il n'y a aucun avantage en termes de performances à les aplatir. Pour utiliser Table par hiérarchie sur une base de données Oracle, contactez le support technique.

Table par partition

Le modèle d'extension *Table par partition* stocke une hiérarchie de tables entière dans une table logique plate unique de la base de données relationnelle. Chaque table logique peut avoir plusieurs tables de stockage physique appelées *partitions* qui la prennent en charge. Chaque partition optimise les ressources de base de données disponibles pour une table physique, telles que le nombre de colonnes, le nombre d'index et la taille des lignes. Le

Traduction automatique

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

système ajoute une partition chaque fois que la table logique a besoin de ressources de base de données relationnelles supplémentaires.

Chaque table logique porte le nom de la table parente de la hiérarchie, et chaque partition physique de prise en charge se compose d'un nom logique et d'un nom de partition. Par exemple, la table Élément de configuration de base [cmdb] commence sous la forme d'une table logique sans partitions. Supposons que vos éléments de configuration du matériel consomment suffisamment de ressources de base de données pour que le système crée une partition appelée **cmdb$par1** pour les stocker. Plus tard, les éléments de configuration de l'ordinateur pourraient consommer suffisamment de ressources de base de données pour justifier la création par le système d'une deuxième partition appelée **cmdb$par2** pour stocker ces enregistrements.

Dans chaque table logique, le système attribue une valeur de colonne de nom de classe à chaque table descendante de la hiérarchie. Par exemple, dans la table logique de l'élément de configuration de base, il existe des enregistrements avec des noms de classe pour l'application, l'ordinateur et le routeur IP. Le système attribue également une valeur de chemin d'accès de classe à deux chiffres à chaque table descendante de la hiérarchie. Le chemin d'accès de la classe est basé sur l'emplacement de la table dans la hiérarchie. Par exemple, la classe parente Hardware peut avoir un chemin d'accès de classe tel que **/ !! /! D** et la classe enfant Computer peuvent avoir un chemin de classe tel que **/ !! /! D/ !!.**

Pour trouver des enregistrements dans le modèle d'extension Table par partition, le système interroge la table logique et ses partitions et utilise la colonne de chemin d'accès de la classe pour contraindre les résultats. Étant donné que ces requêtes ne nécessitent pas de joindre les résultats de plusieurs tables, le système offre de meilleures performances de recherche. En outre, le chemin d'accès de la classe réduit le nombre total d'enregistrements à rechercher, ce qui améliore encore les performances de recherche.

Le système utilise le modèle d'extension Table par partition pour la hiérarchie de table Élément de configuration de base [cmdb] sur les bases de données MySQL. Pour utiliser Table par partition sur une base de données Oracle, contactez le support technique.

Afficher une hiérarchie de tables et le modèle d'extension

Le modèle d'extension utilisé par une table n'est pas immédiatement apparent. Bien qu'une hiérarchie puisse utiliser une seule table physique, la plateforme affiche les tables comme si chaque table logique avait une table physique unique. Par exemple, lorsque vous spécifiez une table pour un workflow, vous pouvez sélectionner Changement [change_request] ou Incident [incident] même si la table parente, Tâche [task], utilise une seule table physique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent afficher l'état des hiérarchies de tables aplaties, mais ne peuvent pas aplatir d'autres hiérarchies. Vous pouvez configurer le formulaire pour ajouter le champ **Modèle d'extension** si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez un enregistrement de table.
3. Examinez la valeur du champ **Modèle d'extension** , qui indique si la hiérarchie de tables utilise plusieurs tables uniques ou une seule table plate.

Traduction automatique

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

- **Aucun** : indique que la table utilise la table par modèle de classe. Définit une table physique unique par table logique dans une hiérarchie. Par exemple, il existe des tables physiques distinctes pour la table Actif [alm_asset] et ses tables enfants : Matériel [alm_hardware], Consommable [alm_consumable], Installation [alm_facility] et Licence de logiciel [alm_license].

  Remarque :
  Si une table a un champ Modèle d'extension vide, il ne s'agit pas nécessairement d'une table Table par classe. Si la table étend une autre table, elle hérite en fait du modèle de toutes les tables parentes qu'elle étend, et ce n'est que lorsqu'aucun des parents n'a de modèle d'extension défini que le modèle d'extension de la table est Table par classe. Cela peut être observé sur de nombreuses tables qui étendent la table Tâche. Incident est une table logique qui étend la tâche et qui est physiquement située sur la tâche, mais dont la valeur Modèle d'extension est vide par défaut.

  Lorsqu'une table n'étend rien du tout et qu'elle a un champ Modèle d'extension vide, il s'agit d'une table Table par classe.

- **Table par hiérarchie** : définit une table physique unique par hiérarchie de tables logiques. Par exemple, il existe une seule table Tâche [task] sur la base de données MySQL qui contient tous les enregistrements de tâche, d'incident, de problème et de changement. Cette table physique unique est représentée sous forme de tables logiques distinctes.

Ajouter un module pour tester la vitesse de connexion

Un test de connexion peut indiquer la vitesse de connexion entre votre ordinateur et votre instance. Un test de vitesse de connexion (/connection_test.do) est disponible sous forme de page d'interface utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Page Test de connexion



Traduction automatique

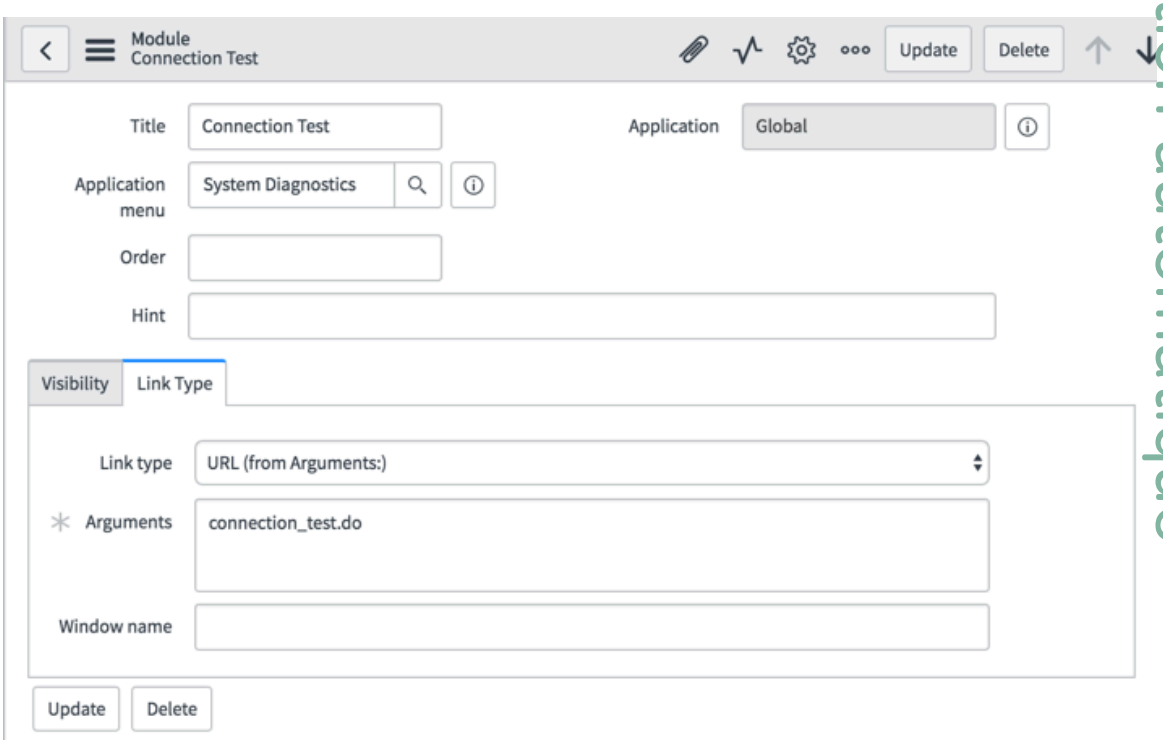
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :

Interface utilisateur principale	a. Accédez à la **Définition du système** > **Menus d'application**. b. Ouvrez le menu d'application auquel vous souhaitez ajouter le module, par exemple, **System Diagnostics**.
UI15	Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un menu d'application, tel que **System Diagnostics**, puis sélectionnez **Modifier le menu d'application** ou cliquez sur l'icône en forme de crayon.

2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste des modules.
3. Remplissez le formulaire Module en utilisant les valeurs suivantes :
   - **Titre** : nom unique tel que `Test de connexion`
   - **Type de lien** : **URL (depuis Arguments)**
   - **Arguments** : `connection_test.do`



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Quotas de transactions

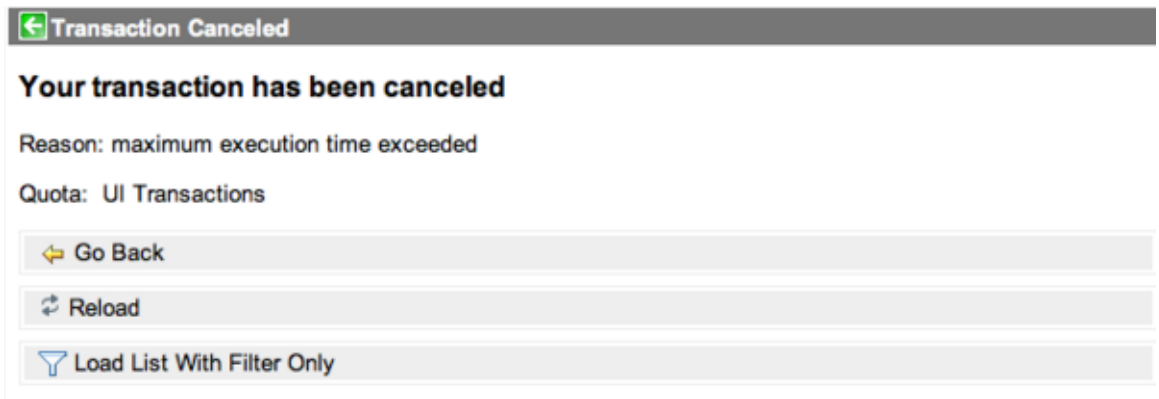
Les quotas de transaction vous permettent de définir une politique de quota pour différents types de transactions. Un quota de transaction annule toute transaction en violation de la politique et informe l'utilisateur de l'annulation.

Le module d'extension Transaction Quotas est actif par défaut sur toutes les instances nouvelles et mises à niveau.

Traduction automatique

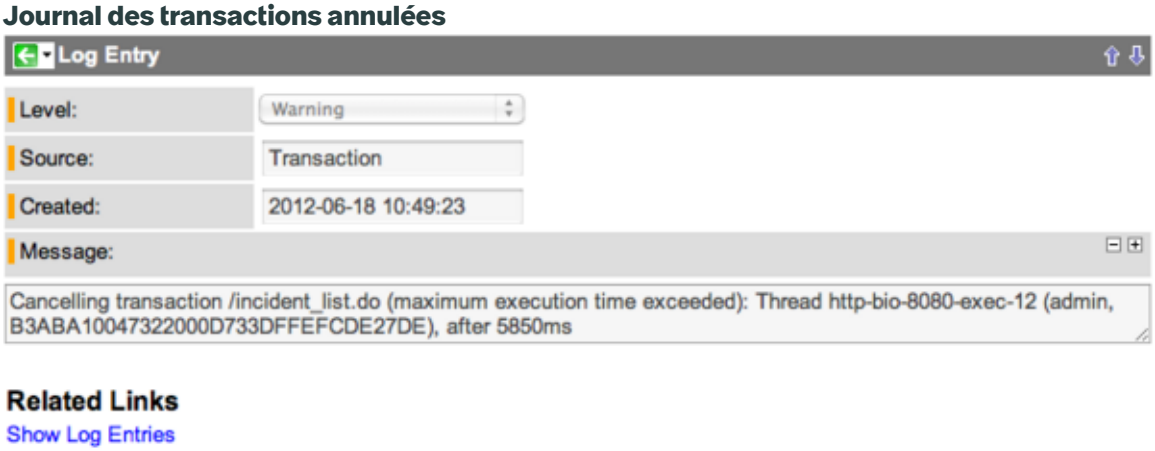
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Transaction annulée



Le quota de transaction écrit également le message d'annulation dans le fichier journal en guise d'avertissement.

Journal des transactions annulées



En règle générale, les administrateurs définissent des quotas de transaction pour empêcher les requêtes et les scripts peu performants de consommer les ressources système. Cela garantit qu'aucune transaction ne consomme suffisamment de ressources pour empêcher l'exécution d'autres transactions. Les administrateurs peuvent également afficher les messages du journal d'annulation pour identifier les transactions susceptibles de consommer des ressources excessives.

Fonctionnement des quotas de transaction

Les transactions utilisent le gestionnaire de quotas, qui est un thread d'arrière-plan qui annule les transactions. Le gestionnaire de quotas effectue les actions suivantes.

1. Obtient une liste des transactions actives, semblable à la liste sous **Administration utilisateurs** > **Transactions actives**.
2. Cycle chaque transaction et vérifie toutes les règles de quota avec des conditions correspondant à la transaction. La première occurrence qui dépasse l'une des limites de quota déclenche l'annulation d'une transaction. Si une transaction change ou s'il existe une nouvelle règle de quota, le gestionnaire de quotas réévalue la transaction.

> **Remarque :**
> Le champ **Ordre** d'une règle de quota affecte l'ordre dans lequel les règles de quota sont vérifiées. Le gestionnaire de quotas vérifie d'abord les règles d'ordre inférieur (par exemple, l'ordre 80 avant l'ordre 90), mais vérifie finalement toutes les règles. Cela peut avoir des incidences marginales sur les performances, selon les conditions des règles concernées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Annule la transaction si son exécution a dépassé le quota maximum spécifié.
4. Consigne les transactions en cours d'exécution.
5. Reste en veille jusqu'au prochain intervalle de mise à jour, qui est contrôlé par la `glide.quota.manager.heartbeat` propriété système.

Exemples d'annulation de transaction

Les transactions peuvent être annulées pour plusieurs raisons. Recherchez les indicateurs suivants.

- **Temps d'exécution maximum dépassé** : ce message apparaît lorsque les threads glide.quota.manager annulent la transaction.
- **Annulé par une autre transaction** : ce message s'affiche lorsque la transaction a été annulée par le thread de session qui l'a initialement émise, et non par le thread glide.quota.manager.
- **annulé par la demande de l'utilisateur** : ce message s'affiche lorsque l'utilisateur a cliqué sur le bouton X rouge pour annuler la transaction en cours.

Si vous recherchez des transactions qui ont été annulées par glide.quota.manager, recherchez la combinaison **[Message] [Contient] [temps d'exécution maximal dépassé].** Par exemple :

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution time exceeded): Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0, F530DD111B11111111FC031767DA158E), after 30000ms
```

.

Ajouter des informations de variable au message d'annulation

Vous pouvez utiliser les méthodes suivantes de la variable `jvar_transaction` pour ajouter des informations au message d'annulation.

Ajout d'informations de variable au message d'annulation

Méthode	Description
getURL()	Renvoie l'URL de la transaction.
getReason()	Renvoie le motif d'annulation de la page, localisé dans la langue de l'utilisateur.
getQuotaId()	Renvoie le sys_id de la règle de quota.
getQuotaName()	Renvoie le nom de la règle de quota.
getRunTime()	Renvoie le temps d'exécution total de la page jusqu'à ce point.
getType()	Renvoie le type de transaction, tel que formulaire, liste, rapport ou autre.
getUser()	Renvoie l'sys_id de l'utilisateur.
getHomepage()	Renvoie la sys_id de la page d'accueil.
getHomepageWidget()	Renvoie le nom du widget de la page d'accueil.

Information associée

Modifier la page d'annulation de la 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.

Propriétés du quota de transaction

Un administrateur peut ajouter les propriétés système suivantes pour gérer les quotas de transaction.

Configurer les propriétés de quotas de transaction

Propriété	Description
glide.quota.manager.heartbeat	Nombre de secondes entre le début de chaque intervalle de mise à jour du gestionnaire de quotas. Cette valeur détermine la fréquence à laquelle le gestionnaire de quotas vérifie les transactions qui dépassent un quota et la fréquence à laquelle il écrit l'état dans le fichier journal. Type : nombre entier Valeur par défaut : 1 Emplacement : Ajouter à la table [sys_properties]
glide.quota.manager.minimum_transaction_time	Nombre minimum de secondes pendant lesquelles une transaction doit s'exécuter avant que le gestionnaire de quotas ne l'associe à un quota de transaction. ServiceNow recommande de définir cette valeur sur au moins 1 seconde pour éviter des problèmes de performances. Pour des performances optimales, définissez cette valeur sur la valeur de votre quota le plus restrictif. Par exemple, si votre quota le plus restrictif annule les transactions de plus d'une minute, définissez la durée minimale de transaction sur 60 secondes. Type : nombre entier Valeur par défaut : 1 Emplacement : Ajouter à la table [sys_properties]
glide.quota.manager.debug	Contrôle s'il faut afficher (vrai) ou masquer (faux) des informations de débogage supplémentaires liées au gestionnaire de quotas. Les informations de débogage incluent les transactions en cours d'exécution, les transactions annulées et les quotas correspondants aux transactions. Type : true | false Valeur par défaut : true Emplacement : Ajouter à la table [sys_properties]

Information associée

Ajouter une propriété 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.

Activer le débogage de quota de transaction

Vous pouvez activer la consignation des informations de débogage de quota de transaction en activant la propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez la propriété système `glide.quota.manager.debug` et définissez sa valeur sur vrai.
2. Accédez à la **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Quotas de débogage**.
   Le script de quota de débogage s'exécute pour activer le débogage.

Que faire ensuite

Après avoir défini la propriété système ci-dessus sur **true**, accédez à votre journal système pour afficher les messages du gestionnaire de quotas.

Information associée

Ajouter une propriété système

Règles de quota par défaut

Diverses règles de quota de transaction sont disponibles dans le système de base.

Processeur de script correctif

Permet au processeur de script correctif de s'exécuter pendant quatre heures.

Présence

Annule rapidement les demandes de présence lorsque le système est occupé.

Délai de demande d'API de jeu d'importation REST

Empêche les transactions entrantes de l'API de jeu d'importation REST de s'exécuter pendant plus de 60 secondes.

Délai d'expiration de la demande d'API de la table REST

Empêche les transactions entrantes de l'API de table REST de s'exécuter pendant plus de 60 secondes.

AMB Transactions

Annule les transactions AMB dont la durée est supérieure à la durée maximale spécifiée. S'applique à tous les types de transactions AMB : message envoyé et message reçu.

Compléteur de référence

Arrête la transaction de complétion de référence au bout de cinq secondes.

Délai d'expiration de la demande d'API d'agrégat REST

Empêche les transactions d'API d'agrégat REST entrantes de s'exécuter pendant plus de 60 secondes.

Widgets de pages d'accueil

Empêche tous les widgets de page d'accueil de s'exécuter plus de 30 secondes.

Délai d'expiration de la demande d'API de pièce jointe REST

Empêche les transactions entrantes de l'API de jeu d'importation REST de s'exécuter pendant plus de 60 secondes.

Quota de persisteur du nombre UA

Traduction automatique

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

Empêche les tâches planifiées de persistance de compte UA de s'exécuter pendant plus d'une heure.

Transactions de l'interface utilisateur

Annule les transactions de l'interface utilisateur qui se trouvent à deux secondes de la déconnexion du serveur dans les 5 minutes. ServiceNow Les équilibreurs de charge des centres de données affichent une erreur de serveur interne (erreur HTTP 500) aux utilisateurs après cinq minutes. Cette règle de quota renvoie une page de transaction annulée au lieu d'une erreur. Cette règle inclut une exception pour empêcher l'annulation des scripts en arrière-plan.

Tous les diagnostics PA

Empêche toute transaction de diagnostic provenant de l'extérieur du champ d'application de l'application de diagnostic de s'exécuter pendant plus de 30 minutes. Les transactions de diagnostic font référence à l'exécution d'un diagnostic, à l'ouverture d'un formulaire de diagnostic ou à l'ouverture d'une liste de diagnostics.

Activités de transaction normales

Avant de définir des quotas de transaction, accédez à **Administration utilisateurs** > **Transactions actives** pour examiner les activités de transaction normales pour votre instance. Vous pouvez afficher et arrêter les transactions de longue durée si nécessaire. Au fil du temps, vous pouvez déterminer la charge de transaction normale pour votre instance et définir vos quotas en fonction de ces normes.

Configurer une règle de quota de transaction

Les règles de quotas de transaction vous permettent de définir une politique de quota pour différents types de transactions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de quotas de transaction vous permettent de spécifier les conditions suivantes.

- Conditions dans lesquelles la politique s'applique.
- Ordre dans lequel les quotas de transaction s'appliquent.
- Durée maximale d'une transaction avant que le gestionnaire de quotas ne l'annule.

⚠ Avertissement :
Définir des quotas de transaction trop bas peut avoir de graves répercussions sur vos utilisateurs et empêcher le fonctionnement normal de l'instance. Testez rigoureusement vos quotas de transaction avant de les mettre en production.

Procédure

1. Si nécessaire, activez le module d'extension Transaction Quotas.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Règles de quota**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Champs de règle de quota de transaction

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier la règle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Actif	Case à cocher qui détermine si cette règle est active (sélectionnée).
Durée maximale	Nombre de secondes dont dispose une transaction avant que le quota n'annule la transaction.
Nombre maximal de règles métier	Nombre d'exécutions de règles métier autorisées.
Heure maximale de la base de données	Nombre total de secondes pour toutes les demandes SQL.
Durée maximale de l'instruction SQL	Nombre de secondes pendant lesquelles une instruction SQL peut s'exécuter.
Nombre maximal de demandes sortantes	Nombre de demandes HTTP sortantes autorisées.
Ordre	Nombre qui représente la priorité de la transaction de quota par rapport aux autres quotas. Le quota de transaction avec le délai d'expiration le plus bas, la valeur d'ordre la plus basse et les conditions correspondantes détermine la politique de quota appliquée.
Nombre maximal d'événements	Nombre d'insertions sysevent autorisées.
Nombre maximal de tâches	Nombre d'insertions sys_trigger autorisées.
Nombre maximal de requêtes SQL	Nombre de requêtes SQL autorisées.
Durée maximale des demandes sortantes	Nombre de secondes d'une demande HTTP sortante.
Description	Description de la règle de quota de transaction.

5. Définissez une condition pour spécifier quand le quota de transaction doit prendre effet.
   Le créateur de condition de règle de quota de transaction affiche les conditions qui ne s'appliquent qu'aux transactions répertoriées dans le tableau suivant.

Champ	Description
URL	L'URL de la page.
Nom de thread	Nom du thread d'exécution qui exécute la transaction. Les threads de premier plan ont des noms tels que http-bio-8080-exec-1. Les threads d'arrière-plan peuvent avoir différents noms et sont utiles lorsque l'URL n'est pas suffisamment descriptive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Premier plan	Indique si la transaction a été effectuée au premier plan ou à l'arrière-plan : ○ **True** : transaction de premier plan. ○ **False** : transaction d'arrière-plan.
Type	Type de transaction : ○ **Liste** : toute transaction de liste, telle que incident_list.do. ○ **Formulaire** : tous les formulaires, pages de l'interface utilisateur, pages CMS, etc. ○ **XMLHttp** : transactions qui s'exécutent via GlideAjax, où l'URL est xmlhttp.do. ○ **Rapport** : La page sys_report_template.do. ○ **SOAP** : transactions SOAP. ○ **Exporter** : lorsqu'une liste est exportée dans un format tel que XML ou Excel. ○ **Planificateur** : lorsqu'une tâche planifiée est exécutée. ○ **Recherche de texte** : transaction de recherche de texte ou l'une de ses opérations connexes. ○ **Autre** : Tout type qui ne répond pas aux qualités d'un autre type. **Remarque :** Faites correspondre le **type** de quota de transaction au type de transaction indiqué dans l'entrée de journal du gestionnaire de quotas pour la transaction.
Utilisateur	Utilisateur effectuant la transaction.
Page d'accueil	Page d'accueil en cours d'exécution. Cette condition n'est remplie que si l'URL est home.do.
Widget de page d'accueil	Widget affiché dans la transaction. Lorsqu'une page d'accueil ou un tableau de bord non réactif s'affiche, chaque widget s'affiche en parallèle. Lorsqu'un tableau de bord réactif s'affiche, chaque widget s'affiche par séquence. Lorsque le quota est dépassé, les utilisateurs voient le message suivant : Widget annulé - temps d'exécution maximum dépassé. Augmentez la valeur du quota si vous ne souhaitez pas afficher ce message.
Attributs	Attributs divers associés à la transaction.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Optimiser le temps de rendu des widgets sur les tableaux de bord réactifs

Afficher une transaction annulée

Le gestionnaire de quotas consigne chaque transaction annulée sous la forme d'un message d'avertissement dans le journal 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.

Avant de commencer

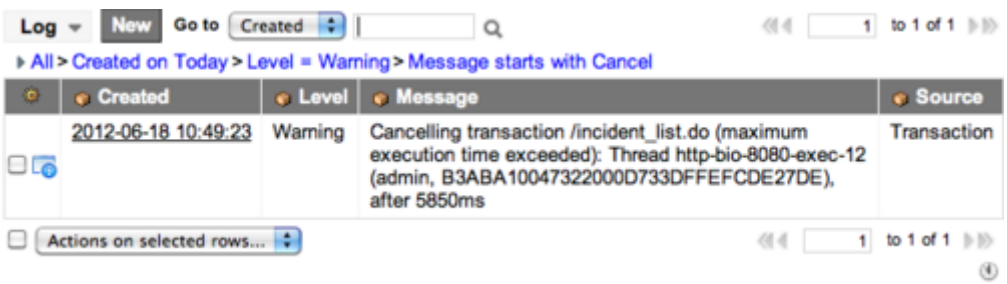
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la procédure suivante pour rechercher des avertissements de transaction dans le journal système.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journaux système** > **Journal système** > **Avertissements**.
2. Modifiez le filtre pour ajouter la condition **[Message] [commence par] [Annuler].**
3. Cliquez sur **Exécuter**.



Exemples de messages du journal système

Exemple de messages de journal système pour les transactions.

- À chaque intervalle de pulsation, qui est d'une seconde par défaut, le gestionnaire de quotas imprime les transactions en cours d'exécution :

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sysparm_quer
y=active=true^EQ,
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null, TIME= 8,807,
 MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Chaque fois que le gestionnaire de quotas associe un quota à une transaction, il affiche un message similaire à l'exemple suivant :

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder: Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
 type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb, THREAD=
 http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Chaque fois que le gestionnaire de quotas annule une transaction, il imprime un message similaire à l'exemple suivant :

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING *** WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

Modifier la page d'annulation de la transaction

Le gestionnaire de quotas utilise une page d'interface utilisateur pour contrôler le contenu du message d'annulation 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La connaissance d'Apache Jelly est fortement recommandée lors de la modification de la page d'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Extensions de la syntaxe Jelly .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur**.
2. Ouvrez la page d'interface utilisateur avec le nom **transaction_canceled_quota**.
3. Dans le champ **HTML** , ajoutez ou modifiez le nouveau message d'annulation.
   Le tableau suivant décrit les variables disponibles.

Variables de message d'annulation

Méthode	Description
getURL()	Renvoie l'URL de la transaction.
getReason()	Renvoie le motif d'annulation de la page, localisé dans la langue de l'utilisateur.
getQuotaId()	Renvoie le sys_id de la règle de quota.
getQuotaName()	Renvoie le nom de la règle de quota.
getRunTime()	Renvoie le temps d'exécution total de la page jusqu'à ce point.
getType()	Renvoie le type de transaction, tel que formulaire, liste, rapport ou autre.
getUser()	Renvoie l'sys_id de l'utilisateur.
getHomepage()	Renvoie la sys_id de la page d'accueil.
getHomepageWidget()	Renvoie le nom du widget de la page d'accueil.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Quotas d'application
Vous pouvez définir une limite sur le nombre d'événements ou de tâches qui peuvent s'exécuter dans le périmètre d'une application dans un délai spécifié.

Les règles de quota de l'application définissent les quotas de l'application. Chaque application incluse dans le périmètre peut avoir une règle de quota d'application. Lorsqu'une application dépasse la limite de quota, toutes les transactions exécutées dans le périmètre de l'application sont annulées. Les nouvelles transactions sont annulées lorsqu'elles commencent jusqu'à la période de mise à jour suivante. Ces actions bloquent efficacement l'exécution des transactions provenant d'un périmètre de l'application pendant la période de mise à jour.

Une règle de quota d'application s'applique aux transactions créées par toutes les instances d'une application et à toutes les transactions créées par les méthodes de l'application appelées par d'autres applications.

Si deux utilisateurs exécutent la même application, la règle de quota de l'application ne fait pas la distinction entre les transactions pour chaque instance de l'application. Si, ensemble, ils enfreignent le quota, toutes les transactions dans le périmètre de l'application sont annulées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cochez l'option **Journal uniquement** , les transactions ne sont pas annulées par une violation de quota. Au lieu de cela, des entrées sont ajoutées au journal de l'hôte local qui indiquent que les transactions sont en cours d'exécution sous violation.

Les règles de quota de transaction et d'application sont évaluées séparément, en définissant une règle de quota d'application, vous introduisez simplement une autre restriction. Une transaction est annulée si elle enfreint une règle de quota de transaction, ou si, collectivement avec d'autres transactions d'application, elle enfreint sa règle de quota d'application.

Vous ne pouvez pas définir une règle de quota d'application pour l'application globale.

Propriété application-quota

Un administrateur peut ajouter une propriété système pour spécifier la fréquence d'évaluation des règles de quota de l'application.

Propriété du quota de l'application

Propriété	Description
glide.quota.manager.cluster.update.seconds	Indique la période de mise à jour du quota de l'application en secondes. Si cette valeur est inférieure à la propriété glide.quota.manager.heartbeat, la valeur glide.quota.manager.heartbeat est utilisée. Type : nombre Valeur par défaut : 300 (5 minutes) Emplacement :Ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]

Configurer une règle de quota d'application

Vous pouvez configurer une règle de quota d'application pour limiter le nombre d'événements ou de tâches qui peuvent s'exécuter dans le périmètre d'une application dans un délai spécifié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez vous trouver dans le périmètre de l'application pour laquelle vous souhaitez créer une règle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles de quota de l'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Règle de quota de l'application s'affiche.
3. Renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les règles de quota de l'application

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier la règle.
Application	Nom de l'application incluse dans le périmètre. Pour modifier ce champ, utilisez le sélecteur d'application pour modifier l'application. Ce champ ne peut pas être global.
Ordre	Nombre qui représente la priorité de la transaction de quota par rapport aux autres quotas.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette règle est active (sélectionnée).
Journal uniquement	Lorsque cette option est cochée, les transactions ne sont pas annulées en cas de violation de quota, mais des entrées sont ajoutées au journal de l'hôte local pour indiquer que les transactions enfreignent la règle de quota. Une entrée est ajoutée au journal d'annulation de transaction où le champ journal uniquement est défini.
Nombre maximal d'événements	Nombre maximal d'événements autorisés pendant la période de mise à jour.
Nombre maximal de tâches	Le nombre maximal de tâches autorisées pendant la période de mise à jour.
Condition	Conditions qui déterminent quand le quota de transaction s'applique. Le créateur de condition affiche les conditions qui ne s'appliquent qu'aux transactions. Par exemple, Premier plan est vrai.
Description	Description du quota de transaction.

4. Définissez une condition pour spécifier quand la règle de quota de l'application doit prendre effet.
Le créateur de condition de règle de quota d'application affiche les conditions qui ne s'appliquent qu'aux transactions répertoriées dans le tableau suivant.

Champ	Description
Attributs	Attributs divers associés à la transaction.
Créé	Lorsque la transaction a été créée.
Créé par	Qui a créé la transaction.
Premier plan	Indique si la transaction a été effectuée au premier plan ou à l'arrière-plan : ○ True : transaction de premier plan. ○ False : transaction d'arrière-plan.
Page d'accueil	Page d'accueil en cours d'exécution. Cette valeur n'est renseignée que si l'URL est home.do.
Widget de page d'accueil	Widget de page d'accueil affiché dans la transaction. Lorsqu'une page d'accueil est initialement rendue, chaque widget de page d'accueil est rendu en parallèle.
Nom du périmètre initial	Périmètre dans lequel la méthode qui a créé la transaction est définie. Si vous définissez ce nom sur un autre nom que celui de l'application sélectionnée, la règle n'est jamais utilisée. La règle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	examine uniquement les transactions de l'application sélectionnée, et cette valeur demande à la règle de rechercher une autre application, de sorte que la condition n'est jamais satisfaite.
Nom du périmètre	Périmètre de l'application qui a appelé la méthode qui a créé la transaction.
ID système	Un sys_id de la transaction.
Nom de thread	Nom du thread d'exécution qui exécute la transaction. Les threads de premier plan ont des noms tels que `http-bio-8080-exec-1`. Les threads d'arrière-plan peuvent avoir différents noms et peuvent être utiles lorsque l'URL n'est pas suffisamment descriptive.
Type	Type de transaction : ○ **Liste** : toute transaction de liste, telle que incident_list.do. ○ **Formulaire** : tous les formulaires, pages de l'interface utilisateur, pages CMS, etc. ○ **XMLHttp** : transactions qui s'exécutent via GlideAjax, où l'URL est xmlhttp.do. ○ **Rapport** : La page sys_report_template.do. ○ **SOAP** : transactions SOAP. ○ **Exporter** : lorsqu'une liste est exportée dans un format tel que XML, Excel. ○ **Planificateur** : lorsqu'une tâche planifiée est exécutée. ○ **Recherche de texte** : transaction de recherche de texte ou l'une de ses opérations connexes. ○ **Autre** : Tout type qui ne répond pas aux qualités d'un autre type. **Remarque :** Faites correspondre le **type** de quota de transaction au type de transaction indiqué dans l'entrée de journal du gestionnaire de quotas pour la transaction.
URL	L'URL de la page.
Mis à jour	Lorsque la transaction a été mise à jour.
Mis à jour par	Qui a mis à jour la transaction.
Mises à jour	Ce qui a été mis à jour.
Utilisateur	Utilisateur effectuant la transaction.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser l'extension de table

Cet exemple vous montre comment définir le paramètre Table Extension sur un groupe de rotation de table.

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

Remarque :
Déployez ce module d'extension en partenariat avec un représentant ServiceNow.

Les administrateurs spécifient généralement le paramètre de temps (durée) du processus, mais peuvent également spécifier le nombre de tables (rotations). Une fois la dernière table d'une rotation écrite, de nouvelles tables sont ajoutées et les anciennes tables sont archivées. Grâce à l'extension de table, les tables ne sont jamais remplacées.

L'un des avantages de l'extension de table est de partitionner les données entre les tables. Il vous permet également d'archiver les données tout en veillant à ce que les tables restent de taille raisonnable. L'ensemble de données de travail est réduit lorsqu'une date est connue pour la requête.

L'inconvénient est que l'extension de table nécessite une requête d'union lorsque vous interrogez une plage de temps qui couvre plusieurs tables. Les requêtes d'union sont moins efficaces que les requêtes sur une table unique.

Une bonne pratique consiste à utiliser l'extension de table lorsque vous avez des tables écrites de manière séquentielle ou des tables de type insertion uniquement (il existe des exceptions à ce paramètre). L'extension de table est également utile dans les tables où des données sont nécessaires pendant de longues périodes.

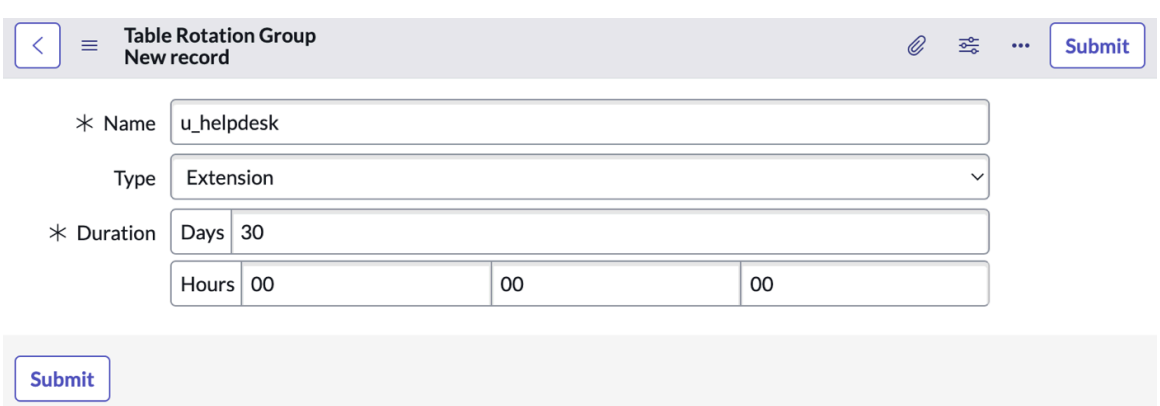
L'exemple suivant décrit comment définir l'extension de table pour une table personnalisée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Rotations de tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les informations suivantes.

Champ	Action
Nom	Entrez le nom de la table à laquelle appliquer l'action.
Durée	Saisissez la durée globale de l'action. Dans cet exemple, la durée est de 30 jours.
Type	Sélectionnez **Extension**.

4. 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.

Basculements opérationnels

Vous pouvez contrôler la quantité de bande passante utilisée par une application sur votre système en mappant les niveaux d'exécution du système aux basculements opérationnels. Une bande passante excessive peut avoir un impact sur les performances de votre système et l'expérience de vos utilisateurs.

Vue d'ensemble des basculements opérationnels

Vous pouvez utiliser des niveaux d'exécution du système pour mapper les noms descriptifs aux niveaux de basculement opérationnels. Le niveau d'exécution du système est le niveau dans lequel vous avez défini que le système doit fonctionner, à l'aide de vos commutateurs et de vos niveaux de basculement. Vous souhaiterez peut-être limiter les performances de votre application lorsque votre instance subit des volumes de trafic élevés. Un exemple d'activation/désactivation opérationnelle que vous pouvez créer est une activation/désactivation de l'interrogation de recherche avec suggestion automatique qui aide l'utilisateur à effectuer les recherches plus rapidement. Vous pouvez définir des opérations pour permettre aux utilisateurs d'effectuer une recherche de suggestion automatique basée sur les valeurs de frappe.

Niveaux de basculement opérationnel

Vous pouvez créer différents niveaux de l'activation/désactivation souhaitée. Par exemple, vous pouvez effectuer une recherche de suggestion automatique toutes les frappes ou toutes les cinq frappes. Pour plus d'informations sur les niveaux de basculement, consultez Créer un niveau de basculement opérationnel.

Mappage du basculement du niveau d'exécution

Vous pouvez associer le niveau d'exécution du système au niveau de basculement avec le mappage de basculement. En fonction de l'intégrité de votre instance, l'API renvoie la valeur de niveau de basculement et les rôles d'exception appropriés. Pour plus d'informations sur le mappage du basculement du niveau d'exécution, consultez . Créez un mappage de basculement au niveau de l'exécution.

Créer un basculement opérationnel

Créez un basculement opérationnel pour maintenir les niveaux d'exécution du système qui limitent le fonctionnement de l'application. Les basculements opérationnels améliorent l'expérience de vos utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Niveau d'exécution du système** > **Basculements opérationnels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Basculements opérationnels

Champ	Description
Nom de basculement	Nom unique de l'activation/désactivation opérationnelle.
Activer/désactiver l'ID	Activer/désactiver le champ ID inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Description courte	Description de la fonction exécutée par le commutateur. **Remarque :** C'est le cas, par exemple, d'une option d'interrogation de recherche de suggestion automatique qui effectue une recherche de suggestion automatique toutes les 10 frappes.
Application	Champ d'application relatif à une application spécifique ou étant un champ d'application global.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un niveau de basculement opérationnel pour définir des seuils

Créez des niveaux de basculement d'opération afin de définir les limites de seuil dans lesquelles votre application peut fonctionner.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exemple de niveaux de basculement opérationnels

Activer/désactiver le niveau	Description
Pleinement opérationnel	La bascule effectue chaque frappe.
Légèrement dégradé	La bascule effectue une frappe sur cinq.
Modérément dégradé	La bascule s'effectue toutes les 10 touches.
Sévèrement dégradé	Le commutateur est inactif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Niveau d'exécution du système** > **Niveaux de basculement opérationnel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Niveau d'activation/désactivation opérationnel

Champ	Description
Activer/désactiver	Commutateur pour lequel vous créez les niveaux. **Remarque :** Un exemple d'activation/désactivation est un sondage de recherche avec suggestion automatique.
Description courte	Fonction du niveau de basculement que 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.

Champ	Description
	Remarque : Un exemple de niveau est une interrogation de recherche de suggestion automatique toutes les 10 frappes.
Application	Champ d'application relatif à une application spécifique ou étant un champ d'application global.
Valeur	Comportement du niveau de basculement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un mappage de basculement au niveau de l'exécution

Créez un mappage de basculement au niveau de l'exécution afin d'associer le niveau d'exécution du système au niveau de basculement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Niveau d'exécution du système** > **Mappage du basculement du niveau d'exécution**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage du basculement du niveau d'exécution

Champ	Description
Niveau d'exécution du système	Niveau de basculement auquel associer le niveau d'exécution du système.
Activer/désactiver	Comportement de l'activation/désactivation.
Niveau de basculement	Degré d'actionnement de l'activation/désactivation.
Application	Périmètre du niveau de basculement vers une application spécifique ou globale.
Valeur	Comportement du niveau d'exécution. **Remarque :** Voici un exemple de valeur : 1 ou à chaque frappe sur laquelle le système effectue une recherche de suggestion automatique.
Rôles d'exception	Rôles d'exception auxquels les restrictions ne s'appliquent 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.

Champ	Description
	Remarque : Voici un exemple de ces rôles d'exception : ○ activity_admin ○ activity_creator ○ administrateur

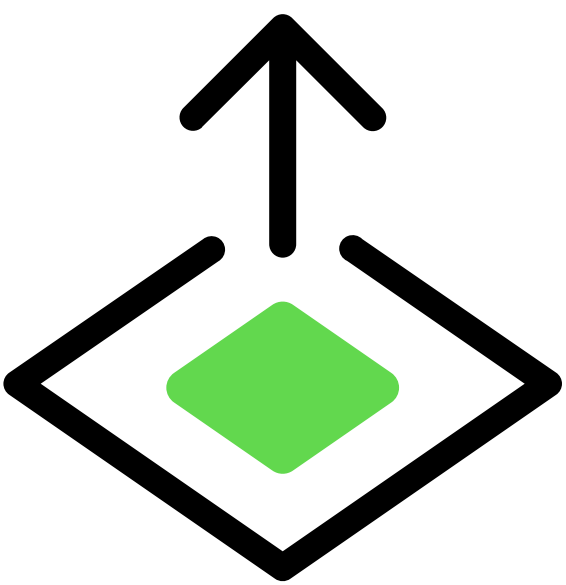
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Utilisation des outils de mise à niveau de la Now Platform

Obtenez les derniers ServiceNow® produits et services sur le Now Platform®. Le système vous aide à planifier les mises à jour, et à surveiller et à utiliser vos applications avant, pendant et après la mise à niveau.

Traduction automatique

Centre de mise à niveau



Planifiez et gérez toutes vos mises à niveau passées et présentes en un seul endroit, avec des visualisations de données, des historiques de mise à niveau, etc.

Mises à niveau et conversions



Profitez d'outils vous permettant d'accéder aux dernières versions de votre instance sur le Now Platform

Centre de mise à niveau

Planifiez toutes vos mises à niveau sur la Now Platform, et bénéficiez d'une supervision claire du processus à chaque étape. Le Centre de mise à niveau comprend plusieurs options pour chaque aspect de votre plan de mise à niveau. Explorez les différentes mises à jour disponibles pour votre infrastructure avec l'aperçu de la mise à niveau, y compris des informations détaillées avant de procéder à la mise à niveau. Les Visual Task Boards (VTB) dans le Centre de mise à niveau vous fournissent toutes les informations nécessaires

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 gérer votre workflow après la mise à niveau, et les mises à jour passées sont détaillées dans le module Historique des mises à niveau. Liez le tout avec la planification, la planification, l'observation et le Moniteur de mise à niveau débogage des mises à niveau.

Consultez Centre de mise à niveau.

Mises à niveau et conversions

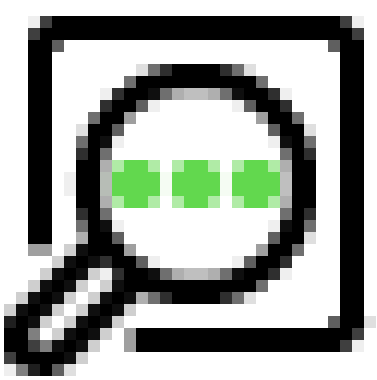
Assurez le bon fonctionnement de votre instance pendant et après la mise à niveau. Now Platform® Les outils Upgrades and Conversions simplifient le processus, avec des informations sur les mises à niveau, les correctifs et les versions, ainsi que des options pour les sauvegardes, les tests d'instance après la mise à niveau et la migration vers ServiceNow® Liste express la Gestion des services plateforme.

Consultez Upgrades and conversions.

Centre de mise à niveau

Utilisez cette fonction ServiceNow® Centre de mise à niveau pour planifier et gérer vos mises à niveau. Utilisez le module Aperçu de la mise à niveau pour explorer les différentes versions disponibles pour vous et obtenir des informations sur l'expérience d'une mise à niveau sans réellement mettre à niveau votre instance. Vous pouvez également surveiller l'état d'une mise à niveau en cours et afficher le résumé de votre dernière mise à niveau avec le nouveau module Moniteur de mise à niveau. Le dispose Centre de mise à niveau également d'un tableau visuel des tâches de mise à niveau (VTB) pour gérer les sauts après la mise à niveau. Un module d'historique des mises à niveau distinct peut être utilisé pour afficher toutes vos mises à niveau passées.

Premiers pas

Explorer	Aperçu de	Exploiter
		
En savoir plus sur Upgrade Center	Prévisualiser votre mise à niveau	Planifiez et surveillez vos mises à 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.

Utiliser	Référence	
Examiner votre historique de mise à niveau	En savoir plus sur les informations diverses sur Upgrade Center	

Traduction automatique

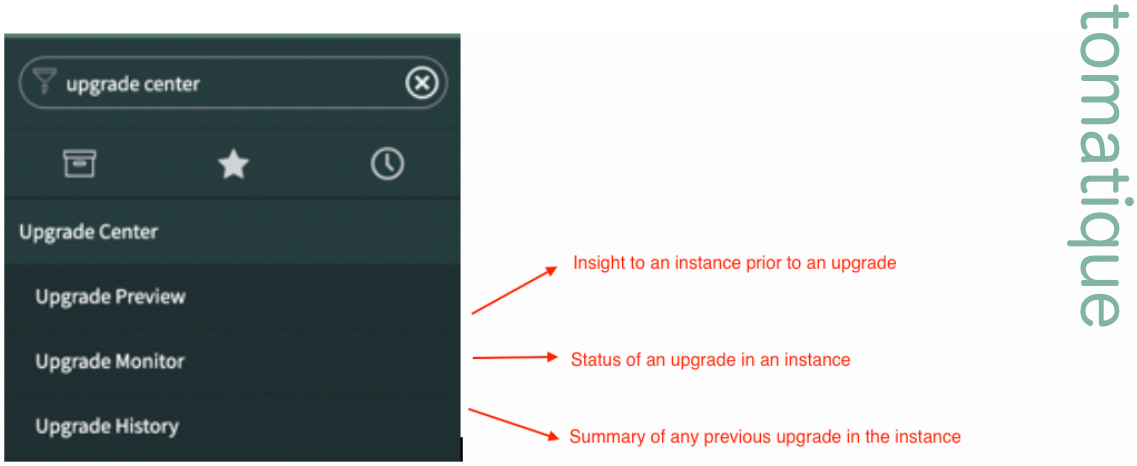
Explorer Centre de mise à niveau

Obtenez une vue d'ensemble de afin de pouvoir planifier votre mise à niveau à l'avance Centre de mise à niveau .

Fonctionnalités principales

Expérience unique

Vous pouvez afficher toutes les informations associées à une mise à niveau.



Prévisualiser votre mise à niveau

Utilisez le module Aperçu de la mise à niveau pour obtenir un aperçu sans précédent d'une instance avant une mise à niveau réelle ou planifiée.

Vous pouvez afficher le temps estimé nécessaire pour exécuter une mise à niveau. Le temps estimé est calculé en fonction des mises à niveau précédentes.

Remarque :
s'il s'agit de votre première mise à niveau, la **durée estimée de la mise à niveau** ne s'affiche pas.

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

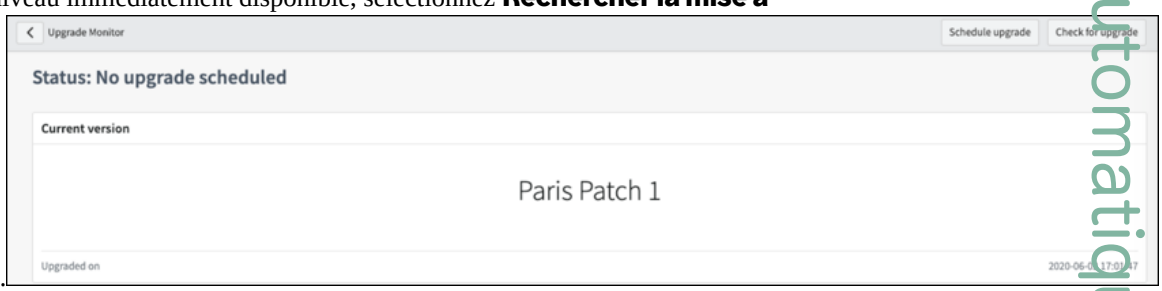


Réduisez le temps de vérification après la mise à niveau en prévisualisant les enregistrements qui ont été personnalisés et qui sont différents de la version de mise à niveau prévisualisée et qui peuvent être ignorés en raison de vos personnalisations dans l'instance. Vous pouvez ensuite classer votre travail par ordre de priorité en fonction des enregistrements répertoriés dans la liste Ignorer.



Surveiller une mise à niveau

Utilisez le module Moniteur de mise à niveau pour planifier et afficher l'état d'une mise à niveau en cours. Vous pouvez également replanifier la mise à niveau en cliquant sur **Replanifier la mise à niveau**. Pour rechercher une mise à niveau immédiatement disponible, sélectionnez **Rechercher la mise à niveau**.



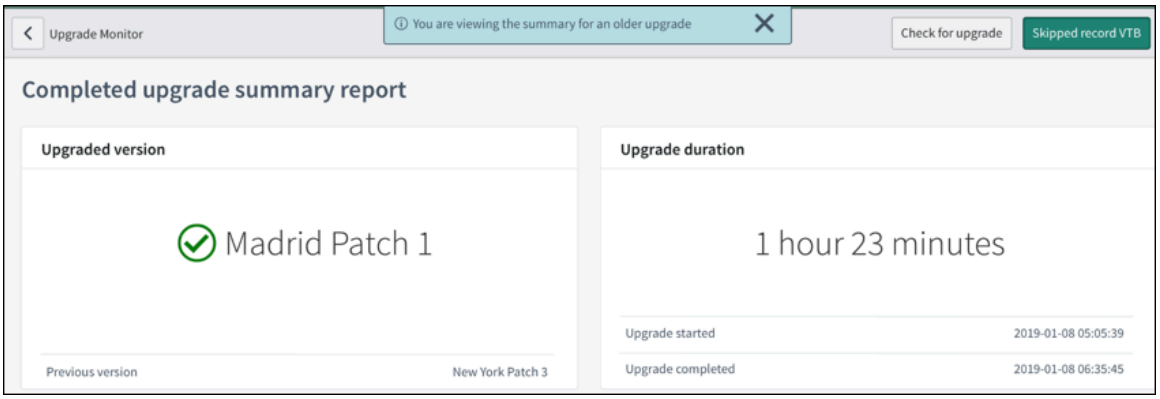
Si une mise à niveau est en cours, l'utilisateur est automatiquement dirigé vers la page de mise à niveau en cours.

Examiner les détails de la mise à niveau précédente

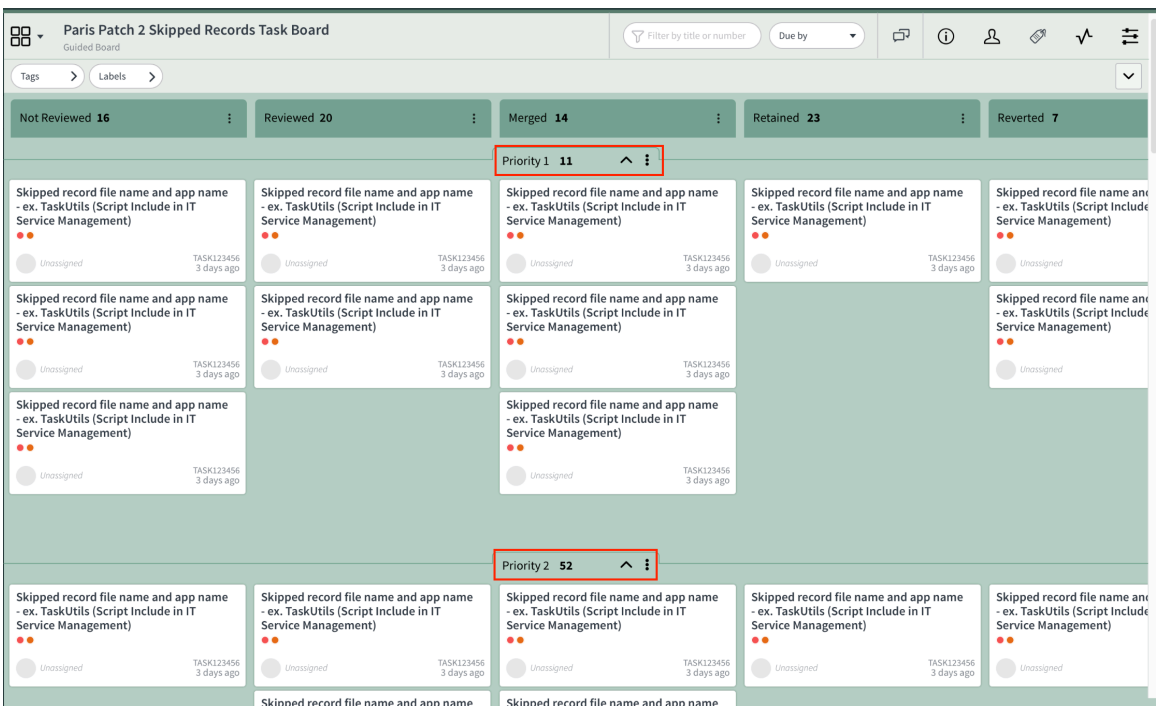
Utilisez le module Historique des mises à niveau pour afficher le rapport complet d'une mise à niveau effectuée sur une instance.

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.



Vous pouvez également afficher l'état de résolution d'une mise à niveau précédente avec des enregistrements ignorés à l'aide de la vue Visual Task Boards (VTB).

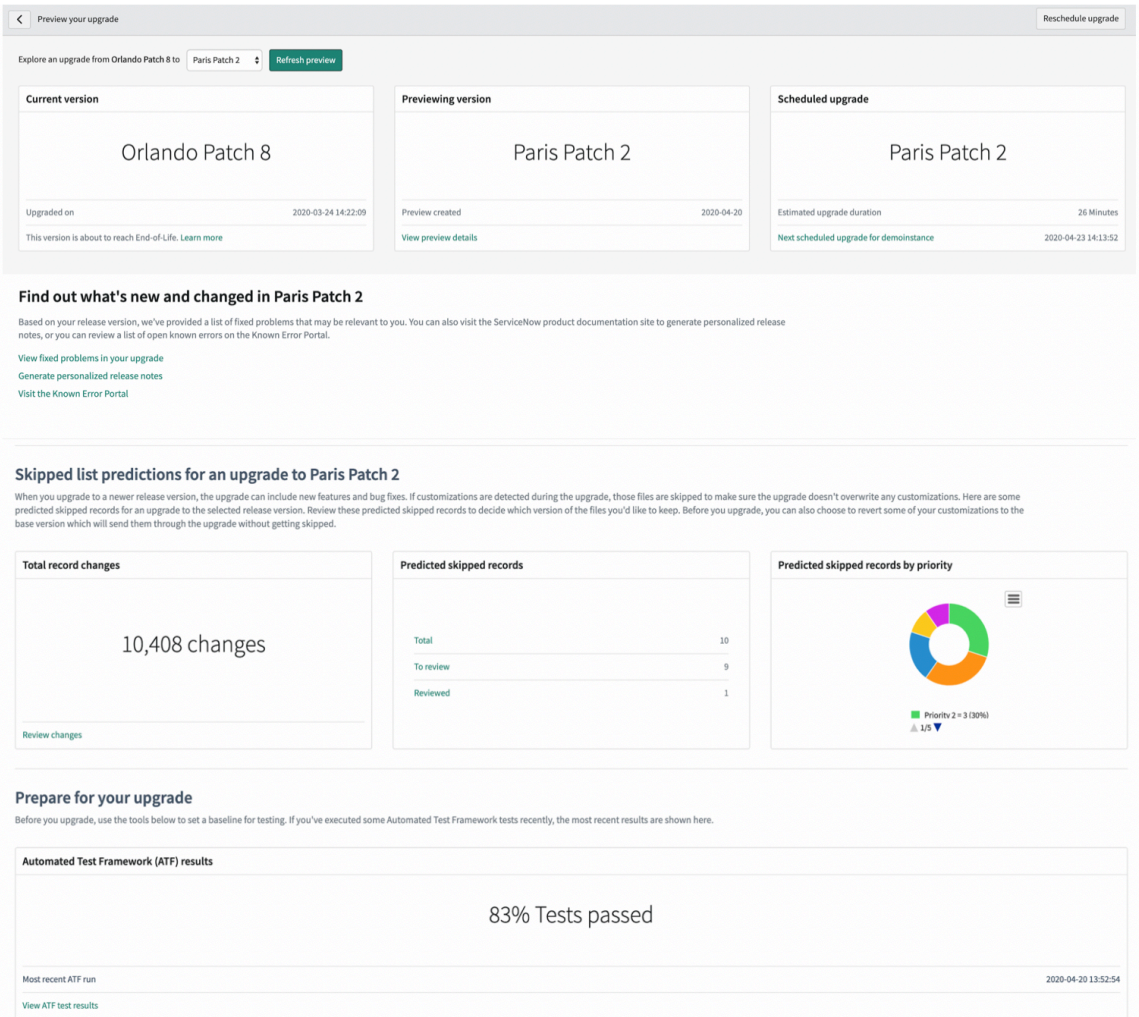


Module d’aperçu de la mise à niveau

Le module Aperçu de la mise à niveau vous permet d’avoir un aperçu sans précédent d’une instance avant une mise à niveau réelle. Vous pouvez explorer et prévisualiser les mises à niveau vers différentes versions de ServiceNow et voir comment votre instance peut être impactée par vos configurations actuelles. L’utilitaire Aperçu de la mise à niveau vous aide à planifier et à préparer une mise à 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.



Remarque :
En fonction de l’éligibilité de votre instance, la liste des versions cibles disponibles pour la préversion varie. Seules les versions autorisées pour une instance particulière à mettre à niveau s’affichent dans la liste. Si votre instance n’est pas éligible à la mise à niveau vers n’importe quelle version, le menu déroulant est vide.

Les cartes suivantes s’affichent avec plus d’informations.

Noms des cartes	Description
Version actuelle	Nom de la version actuelle. • Mise à niveau le : date à laquelle l’instance a été mise à niveau vers la version actuelle • Fin de vie : Lien vers KB0610454 pour plus d’informations sur la fin de vie
Aperçu de la version	Des informations sur la version de prévisualisation s’affichent. Si vous n’avez prévisualisé aucune version, vous devez sélectionner une version à prévisualiser et cliquer sur **OK**. Si vous avez déjà

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des cartes	Description
	prévisualisé une version, les informations suivantes s'affichent. • Aperçu créé : date à laquelle l'aperçu a été créé • Afficher les détails de l'aperçu : lien vers le formulaire d'aperçu de la mise à niveau **Remarque :** Cliquez sur **Actualiser l'aperçu** si vous souhaitez régénérer un nouvel aperçu de la même version cible. Bien que cliquer sur **Actualiser l'aperçu** régénère la liste ignorée, les enregistrements restaurés ne sont pas ignorés. Si vous avez examiné et conservé certains enregistrements, ils sont remplacés dès que vous cliquez sur **Actualiser l'aperçu**.
Mise à niveau planifiée	Nom de la prochaine mise à niveau dont le démarrage a été planifié. Si aucune mise à niveau n'est actuellement planifiée, la carte affiche Aucune mise à niveau planifiée. **Remarque :** Cette carte peut avoir différents messages en fonction du calendrier de la mise à niveau. Si une mise à niveau est prévue, les informations suivantes s'affichent. • Durée estimée de la mise à niveau : durée estimée nécessaire pour terminer la mise à niveau planifiée **Remarque :** S'il s'agit de votre première mise à niveau, il n'y aura aucune information sur la durée estimée de la mise à niveau. • Prochaine mise à niveau planifiée : la date et l'heure planifiées pour le début de la prochaine mise à niveau.
Découvrez les nouveautés et les changements	Liens permettant d'afficher les fonctionnalités nouvelles et modifiées de la version de mise à niveau actuelle. Les trois liens suivants s'affichent lorsque vous cliquez sur **OK** pour prévisualiser la version de mise à niveau.

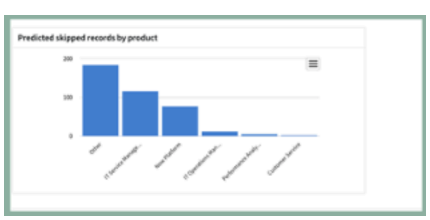
Traduction automatique

© 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.

Noms des cartes	Description
	• Correctifs de problèmes : correctifs apportés depuis la dernière version de mise à niveau • Notes de version personnalisées : résumé des notes de version de la version prévisualisée • Articles d'erreur connue : erreurs qui ont été identifiées mais pas encore résolues **Remarque :** Ces liens ne s'affichent pas si vous n'avez pas prévisualisé les mises à niveau.
Prédiction de liste ignorée **Remarque :** Si vous utilisez le plan de mise à niveau, le nom de la carte devient Prédiction de liste ignorée avec plans.	Informations sur les enregistrements ignorés prévus. Reportez-vous à la rubrique Prévisualiser les changements prédits pour en savoir plus. • Nombre total de changements d'enregistrements : nombre total d'enregistrements prévus pour changer lors de la mise à niveau. Les modifications totales apportées aux enregistrements incluent également les possibles fichiers ignorés prévus, connus sous le nom d'enregistrements ignorés prévus. Examiner les changements : lien vers la liste des enregistrements qui ont été modifiés et qui peuvent être examinés • Enregistrements ignorés prévus : nombre total d'enregistrements dont la prédiction a été faite pour être ignorés. ◦ Total : total des enregistrements ignorés prévus ◦ À examiner : enregistrements ignorés prévus à examiner ◦ Révisé : enregistrements ignorés prévus qui ont été examinés ◦ Résolu : enregistrements ignorés prévus qui ont été résolus en implémentant les règles **Remarque :** Cette entrée s'affiche sur la carte uniquement lorsque des règles sont exécutées sur les enregistrements ignorés. Vous verrez également un lien pour créer une règle d'enregistrement ignorée s'il n'existe aucune règle ou si les règles existantes ne sont pas exécutées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des cartes	Description
	Remarque : Les règles d'enregistrement ignorées et les plans de mise à niveau ne peuvent pas être implémentés simultanément. Consultez Exécuter automatiquement une règle d'enregistrement ignoré pour plus d'informations. • Enregistrements ignorés prévus par priorité : graphique circulaire représentant les enregistrements ignorés prévus par priorité. **Remarque :** Cliquez sur le graphique à secteurs pour afficher la liste des enregistrements ignorés prévus. ServiceNow classe les enregistrements ignorés par ordre de priorité en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait de la manière suivante : ◦ Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, etc. ◦ Priorité 2 : règles métier, ACL de sécurité, etc. ◦ Priorité 3 : Rapports et plus encore ◦ Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. ◦ Priorité 5 (priorité la plus basse) : tout le reste
Enregistrements ignorés prévus par produit	Les enregistrements dont la prédiction a été faite pour être ignorés sont triés en fonction de leur famille de produits.  **Remarque :** Les produits classés dans la catégorie Autre n'ont pas de famille de produits spécifique.
Résultats d'Infrastructure de tests automatisés (ATF)	Pourcentage des tests ATF réussis exécutés 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.

Noms des cartes	Description
	• Dernière exécution ATF : date et heure auxquelles les tests ATF récents se sont exécutés • Afficher les résultats ATF : lien pour afficher plus d'informations sur les résultats ATF récents **Remarque :** Seuls les tests terminés et réussis sont pris en compte pour les résultats de l'ATF. Si un test s'exécute plusieurs fois, seule l'exécution récente est prise en compte dans les résultats.

Mettre à niveau le module de surveillance

Planifiez une mise à niveau et surveillez l'état d'une mise à niveau en cours à l'aide du module Moniteur de mise à niveau. Vous pouvez également afficher le résumé de la mise à niveau et la liste des enregistrements causant des conflits dans votre instance une fois la mise à niveau terminée.

Accéder au moniteur de mise à niveau

Si vous vous connectez avec le rôle admin alors qu'une mise à niveau est en cours, le système affiche automatiquement l'écran Progression de la mise à niveau. Si aucune mise à niveau n'est en cours, vous pouvez accéder à **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.

Comment le moniteur de mise à niveau s'intègre dans le processus de mise à niveau

Remarque :
Pour en savoir plus sur le processus de mise à niveau, consultez Mettre à niveau votre instance .

Le moniteur de mise à niveau ne concerne qu'une partie du processus de mise à niveau plus large :

1. Clonez l'instance de production vers une instance de test et une instance de non-production.
2. Appliquez la mise à niveau à l'instance de non-production.
3. Sur l'instance de non-production mise à niveau, traitez la liste ignorée.
4. Testez l'instance de non-production pour confirmer qu'elle fonctionne et fonctionne toujours correctement. Comparez aux données de point de référence de l'instance de production antérieure à la mise à niveau.
5. Appliquez la mise à niveau à l'instance de test. Importez les ensembles de mises à jour créés sur l'instance de non-production lors du traitement de la liste ignorée. Répétez le test pour vous assurer que le processus fonctionne.
6. Appliquez la mise à niveau à l'instance de production. Importez les ensembles de mises à jour créés sur l'instance de non-production lors du traitement de la liste ignorée. Testez si l'instance fonctionne et fonctionne correctement.

Dans le cadre de ce processus plus vaste, le moniteur de mise à niveau vous aide à mettre à niveau des instances 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.

- Lors de la mise à niveau, il indique où en est le système dans le processus
- Après la mise à niveau, il indique ce que la mise à niveau a fait et pendant combien de temps
- Lorsque vous mettez à niveau la première instance de non-production, vous êtes aidé à résoudre les conflits entre les personnalisations et les changements qui font partie de la mise à niveau
- Sur les instances de non-production, elle fournit des informations qui peuvent vous aider à estimer la durée que la mise à niveau peut prendre sur l'instance de production

Remarque :
La mise à niveau de débogage fournit des résultats de débogage détaillés pour les transactions contenant des artefacts affectés par la mise à niveau la plus récente et est conçue pour faciliter la résolution des erreurs de mise à niveau.

Surveillance d'une instance individuelle au fur et à mesure des mises à niveau

Pendant que la mise à niveau est en cours, la progression de la mise à niveau indique ce que le processus de mise à niveau a fait, ce qu'il fait et ce qu'il reste à faire.

Une fois la mise à niveau terminée, le système affiche le rapport de synthèse de la mise à niveau. Le rapport de synthèse de la mise à niveau fournit des informations sur les conflits entre les personnalisations par rapport aux changements apportés à la mise à niveau, et fournit un lien pour rapprocher ces conflits. Pour plus d'informations sur la compréhension et la résolution de ces conflits, consultez Traiter la liste des enregistrements ignorés .

Lorsque vous mettez à niveau une instance de non-production, le rapport de résumé de la mise à niveau peut vous aider à estimer la durée pendant laquelle la même mise à niveau peut prendre sur une instance de production. Pour plus de détails sur les éléments de ce rapport et sur la façon d'utiliser ces informations, consultez le formulaire Détails de mise à niveau.

Résolution des conflits

Pour éviter de perdre les personnalisations, le système ignore la mise à niveau des enregistrements que vous avez personnalisés et vous fournit une liste de ces enregistrements ignorés.

Lorsque vous mettez à niveau votre première instance de non-production, passez en revue la liste connexe des changements ignorés à examiner et résolvez ces conflits. Le système enregistre les modifications que vous apportez au cours de ce processus dans des ensembles de mises à jour. Pour plus d'informations, consultez Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes.

Vous n'avez pas besoin de rapprocher la liste ignorée sur les instances que vous mettez à niveau ultérieurement. Au lieu de cela, vous pouvez appliquer la mise à niveau, puis importer les ensembles de mises à jour contenant vos changements.

Pour plus d'informations sur le rapprochement des conflits, consultez Traiter la liste des enregistrements ignorés.

Facteurs affectant la durée de la mise à niveau

Divers facteurs influent sur le temps nécessaire au système pour effectuer une mise à niveau. Le moniteur de mise à niveau sur l'instance de non-production peut vous aider à comprendre ces facteurs et à estimer la durée de la mise à niveau vers votre instance de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 nombreux facteurs peuvent affecter la durée du processus de mise à niveau :

- Nombre d'enregistrements dans la base de données
- Le nombre de personnalisations dans la base de données
- Nombre de nœuds dans l'instance
- La taille des tables dans l'instance qui nécessitent un changement de schéma dans l'instance
- Le nombre de scripts correctifs requis et la taille des tables que ces scripts correctifs manipulent

La mise à niveau d'une instance de non-production peut vous aider à estimer la durée de la mise à niveau en production, mais les différences entre les instances peuvent affecter considérablement la durée :

- Lorsque vous avez cloné l'instance de production vers l'instance de non-production, vous avez peut-être exclu du clone certaines tables. Cela réduit la taille de la base de données et accélère la mise à niveau de l'instance de non-production par rapport à l'instance de production.
- L'instance de production peut disposer d'une plus grande capacité de mémoire et d'une plus grande puissance de traitement.
- L'instance de production peut avoir plus de nœuds que l'instance de non-production.

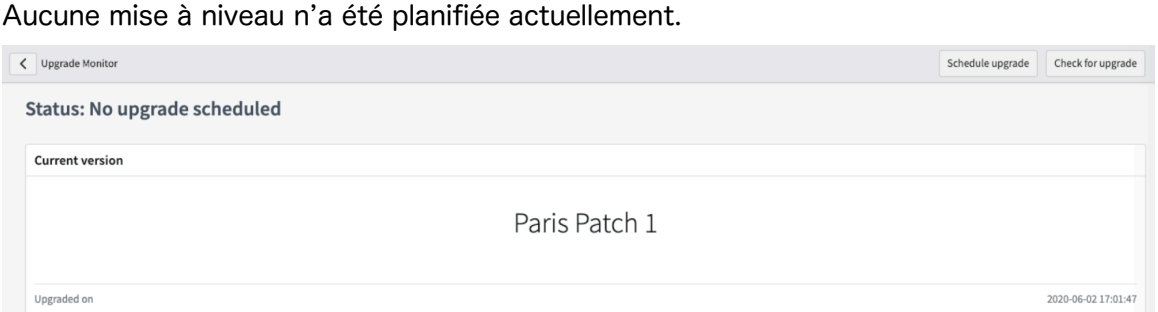
Après la mise à niveau de la première instance de non-production, examinez les Rapport de résumé de la mise à niveau données for pour estimer l'impact de ces facteurs.

États du calendrier du moniteur de mise à niveau

Lorsqu'une mise à niveau est planifiée, le moniteur de mise à niveau affiche des informations sur la prochaine mise à niveau planifiée. Il affiche la date et l'heure de démarrage de la prochaine mise à niveau planifiée. Si aucune mise à niveau n'est planifiée, le moniteur de mise à niveau affiche **l'état : aucune mise à niveau détectée**.

Aucune mise à niveau programmée

Aucune mise à niveau n'a été planifiée actuellement.



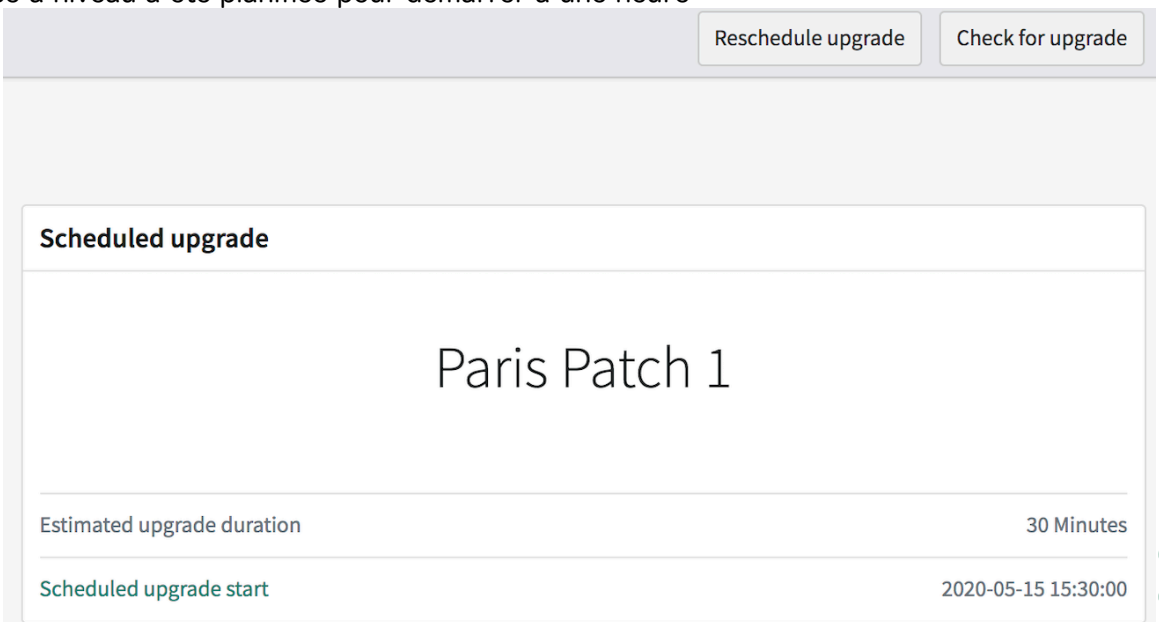
Vous pouvez également planifier une mise à niveau en sélectionnant **Planifier la mise à niveau**. Pour rechercher une mise à niveau immédiatement disponible, sélectionnez **Rechercher la mise à niveau**. Il affiche également la version actuelle de votre mise à niveau et la date de sa mise à niveau.

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.

Mise à niveau planifiée

Une mise à niveau a été planifiée pour démarrer à une heure donnée.

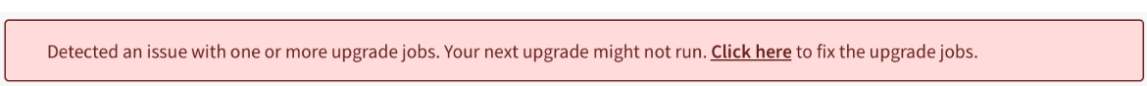


Vous pouvez également replanifier la mise à niveau en sélectionnant **Replanifier la mise à niveau**. Pour rechercher une mise à niveau immédiatement disponible, sélectionnez **Rechercher la mise à niveau**. En sélectionnant **Replanifier la mise à niveau** ou **Planifier la mise à niveau**, vous serez dirigé vers l'assistant de mise à niveau HI .

Mettre à niveau le moniteur avec un problème détecté

Si l'un ou l'autre des déclencheurs de mise à niveau du système (« Vérifier la distribution pour une mise à niveau possible » et « Vérifier la base de données pour une mise à niveau possible ») a été personnalisé ou est manquant, le moniteur de mise à niveau affiche un avertissement et fournit un bouton pour résoudre les problèmes.

Remarque :
Si votre instance est auto-hébergée (non hébergée par ServiceNow), ce message n'indique pas nécessairement un problème. Si vous avez personnalisé ou désactivé la tâche de mise à niveau et que vous souhaitez conserver cet état de personnalisation ou de désactivation, ne cliquez pas sur le bouton pour résoudre le problème de mise à niveau.



Pour résoudre les problèmes liés aux tâches de mise à niveau, sélectionnez le lien dans le message. Cette action rétablit les deux déclencheurs de mise à niveau (« Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau » et « Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau ») à leurs versions de base.

Remarque :
La tâche « Mise à niveau » a été renommée « Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau » à partir de Paris. La tâche « Vérifier le script de mise à niveau » a été renommée « Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau » à partir de 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.

Vue d'ensemble du plan de mise à niveau

Accélérez vos mises à niveau en regroupant vos enregistrements et personnalisations ignorés dans le conteneur d'application approprié (applications globales ou personnalisations d'applications). Les plans de mise à niveau vous aident à définir les applications et les versions cibles à installer dans votre instance. Il automatise l'installation de ces applications pendant les mises à niveau, vous offrant ainsi une expérience de mise à niveau transparente.

Accédez à la **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Plan de mise à niveau**.

Vous aurez besoin des instances suivantes pour utiliser le plan de mise à niveau.

- Instance du générateur : créez votre plan de mise à niveau
- Instance de consommateur : Implémenter le plan de mise à niveau que vous avez créé

Remarque :
Assurez-vous d'avoir mis à niveau votre instance vers la dernière version disponible pour créer le plan de mise à niveau. Il est recommandé de configurer votre instance dev comme votre instance de générateur. Vous devez installer le plan de mise à niveau avant de mettre à niveau votre instance de consommateur. Reportez-vous à la rubrique Mettre à niveau les propriétés de plan pour en savoir plus.

Lorsque vous mettez à niveau une instance, les résolutions sont ignorées et les personnalisations sont souvent chargées après la mise à niveau. Cela provoque une panne temporaire des fonctionnalités jusqu'à ce qu'elles soient complètement chargées. Des tâches telles que la validation des ensembles de mises à jour, l'installation de nouveaux modules d'extension et applications et les mises à jour multiples sont également chronophages. Utilisez la fonctionnalité Plan de mise à niveau pour automatiser ces tâches post-mise à niveau en suivant vos actions et en rejouant les étapes sur toutes les instances requises. Vous n'avez pas besoin d'appliquer manuellement les tâches après la mise à niveau, ce qui permet de réduire les temps d'arrêt.

Remarque :
Après la mise à niveau vers la dernière version, vous verrez des enregistrements ignorés. Certains de ces dossiers seront déjà marqués comme examinés et d'autres devront l'être.

Avantages du plan de mise à niveau par rapport aux ensembles de mises à jour

Vous pouvez réaliser ce qui suit à l'aide des plans de mise à niveau :

- En plus de la résolution d'enregistrement ignorée, vous pouvez également suivre l'installation d'applications et de modules d'extension

  Remarque :
  Vous ne serez pas autorisé à choisir les enregistrements ignorés qui sont capturés par le plan de mise à niveau. Le plan de mise à niveau capture tous les enregistrements ignorés, qu'ils soient révisés ou non et modifiés ou non. Si les personnalisations proviennent de différentes instances, les enregistrements ignorés doivent être examinés.

- Optimisation des modifications de table à l'aide de l'amorçage par lots
- Gérer vos personnalisations à l'aide du référentiel d'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.

Remarque :
Nous vous recommandons de créer un plan de mise à niveau pour chaque mise à niveau d'instance. Lorsque vous créez un plan de mise à niveau sur une instance de générateur, il est créé exactement de la même façon que la version de l'instance de générateur (y compris les correctifs et les correctifs d'urgence). Vous ne pouvez pas utiliser le plan de mise à niveau créé précédemment pour la nouvelle mise à niveau d'instance. Dans le cas d'instances de consommateurs, lorsque vous installez le plan de mise à niveau, sa version doit correspondre exactement à la version de l'instance de consommateur.

Profil

Si vous utilisez le référentiel d'applications pour le développement d'applications actives, utilisez le plan de mise à niveau pour accélérer vos mises à niveau.

Remarque :
Si vous utilisez actuellement les ensembles de mises à jour et que vous souhaitez catapulter votre processus de mise à niveau, utilisez la fonctionnalité de plan de mise à niveau.

Considérations relatives à la conception

Voici les éléments importants à prendre en compte lors de l'utilisation d'un plan de mise à niveau :

- Chaque nouvelle mise à niveau d'instance nécessite son propre plan de mise à niveau. Elles ne peuvent pas être partagées entre les mises à niveau.
- Une seule instance de générateur est prise en charge pour créer le plan de mise à niveau
- Le plan de mise à niveau ne peut pas être désinstallé sur une instance de consommateur. Vous pouvez restaurer la mise à niveau dans son intégralité, mais pas partiellement.
- Le périmètre des fichiers déplacés vers **Personnalisations globales - Application de plan de mise à niveau** par plan de mise à niveau est toujours global
- Lors d'une mise à niveau, seuls les éléments de plan de mise à niveau avec **l'état = prêt** et **actif = vrai** sont installés sur les instances de consommateur. Les autres éléments sont ignorés.
- Les ensembles de mises à niveau ne peuvent pas être inclus dans le plan de mise à niveau
- Les modules d'extension de maintenance uniquement ne sont pas autorisés dans le plan de mise à niveau
- Configurez votre instance en tant qu'instance de générateur avant d'installer de nouvelles applications et de nouveaux modules d'extension ou pendant les résolutions ignorées. Sinon, les actions ne sont pas capturées par le plan de mise à niveau.
- Vous ne pouvez pas afficher la liste des personnalisations dans la vue des éléments du plan de mise à niveau. Vous pouvez accéder aux tables respectives pour vous assurer que la personnalisation a été capturée.

Consultez KB1271313 pour plus d'informations.

Opérations en arrière-plan du plan de mise à niveau

Lors de la création du plan de mise à niveau, les opérations suivantes sont effectuées en arrière-plan :

- Les enregistrements ignorés sont mis en package et chargés dans le référentiel d'applications sous la forme d'une personnalisation globale de l'application. Voici les 3 types d'applications créées par le plan de mise à niveau sur votre instance et votre référentiel 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.

Remarque :
Une fois l'emballage terminé, vous pouvez choisir les éléments dans le plan de mise à niveau. Un plan de mise à niveau fonctionne au niveau du champ d'application, de sorte qu'il capture tous les éléments et les publie dans le référentiel.

  - Les enregistrements globaux sont intégrés dans l'application de plan de mise à niveau de personnalisation globale et publiés dans le référentiel d'application
  - Les enregistrements ignorés dans le champ d'application sont intégrés dans les packages de personnalisation de l'application respectifs
  - Lorsque le plan de mise à niveau est publié, une application globale est créée, par exemple, **Plan de mise à niveau - nom de la version**
- Les fonctionnalités ServiceNow existantes, telles que l'application globale et la personnalisation de l'application, sont utilisées comme conteneurs d'applications qui peuvent être installés dans toutes les instances requises. Voir Global application file management et Application scope pour plus d'informations.
- Si vous installez des applications ou des modules d'extension, ils sont également capturés dans le plan de mise à niveau. Toutefois, comme il s'agit d'éléments du cycle de vie de l'application, ils ne sont jamais poussés vers le référentiel d'applications.

Lors de la consommation du plan de mise à niveau, les opérations suivantes sont effectuées en arrière-plan :

- Dans un premier temps, le plan de mise à niveau est validé, puis la source du référentiel d'application est téléchargée
- Une fois la source téléchargée, l'application passe à l'état Prêt

Remarque :
Seuls les éléments de plan de mise à niveau avec **l'état = prêt** et **actif = vrai** sont installés sur les instances de consommateur. Les autres éléments sont ignorés.

- Génération automatique de l'aperçu pour le plan de mise à niveau

Création de votre plan de mise à niveau

Élaborez votre plan de mise à niveau pour bénéficier d'une mise à niveau transparente et accélérée en regroupant les applications dans un plan de mise à niveau.

Avant de commencer

Remarque :
Assurez-vous d'avoir mis à niveau votre instance vers la dernière version disponible pour créer le plan de mise à niveau. Nous vous recommandons de créer un plan de mise à niveau pour chaque mise à niveau d'instance. La version cible du plan de mise à niveau doit être exactement la même que la version de l'instance (y compris les correctifs et les correctifs d'urgence). Vous ne pouvez pas utiliser le plan de mise à niveau créé précédemment pour la nouvelle mise à niveau d'instance.

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** > **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Propriétés** > **Mettre à niveau les propriétés de plan**.

   Remarque :
   Il est recommandé de configurer votre instance dev en tant qu'instance de générateur.

2. Accédez à la **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Plan de mise à niveau**.

   Remarque :
   Si vous êtes sur la page Moniteur de mise à niveau, cliquez sur **Gérer le plan de mise à niveau**.

   La vue de liste Plan de mise à niveau s'affiche.

3. Cliquez sur **Version** pour démarrer la version du plan de mise à niveau.
   Le plan de mise à niveau récupère tous les enregistrements ignorés et les publie dans le référentiel d'applications. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Opérations en arrière-plan du plan de mise à Vue d'ensemble du plan de mise à niveau niveau.

   Remarque :
   Assurez-vous que toutes les applications de l'instance sont prêtes à être publiées dans le référentiel d'applications.

   Vous n'êtes autorisé à avoir qu'un seul plan de mise à niveau à la fois.
   Un dernier message de confirmation s'affiche pour commencer à créer le plan de mise à niveau. Si une application a des modifications en cours, le plan de mise à niveau ne doit être créé qu'une fois les modifications effectuées. Le message d'avertissement s'affiche pour terminer la révision des enregistrements ignorés restants.

4. Cliquez sur **Créer un plan de mise à niveau**.
   Le plan de mise à niveau commence à se développer.

5. Cliquez sur **Accéder au plan de mise à niveau** une fois la version terminée.

   Remarque :
   Cliquez sur **Afficher les détails** si vous souhaitez afficher les détails de l'exécution du plan de mise à niveau. Si un avertissement s'affiche, il est recommandé d'examiner les détails de l'exécution pour connaître les erreurs.

   Le plan de mise à niveau s'ouvre et une liste des éléments du plan de mise à niveau s'affiche.

6. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouveau** si vous souhaitez ajouter manuellement des éléments de plan de mise à niveau.

   Remarque :
   Les applications ou modules d'extension que vous souhaitez ajouter manuellement au plan de mise à niveau doivent déjà être installés et actifs sur l'instance.

   Si vous souhaitez ignorer l'un des éléments du plan de mise à niveau pour qu'il ne fasse pas partie du plan de mise à niveau, définissez l'élément du plan de mise à niveau sélectionné sur false.

7. **Facultatif :** Cliquez sur **Actualiser** pour capturer toutes les modifications récentes apportées au plan de mise à niveau.

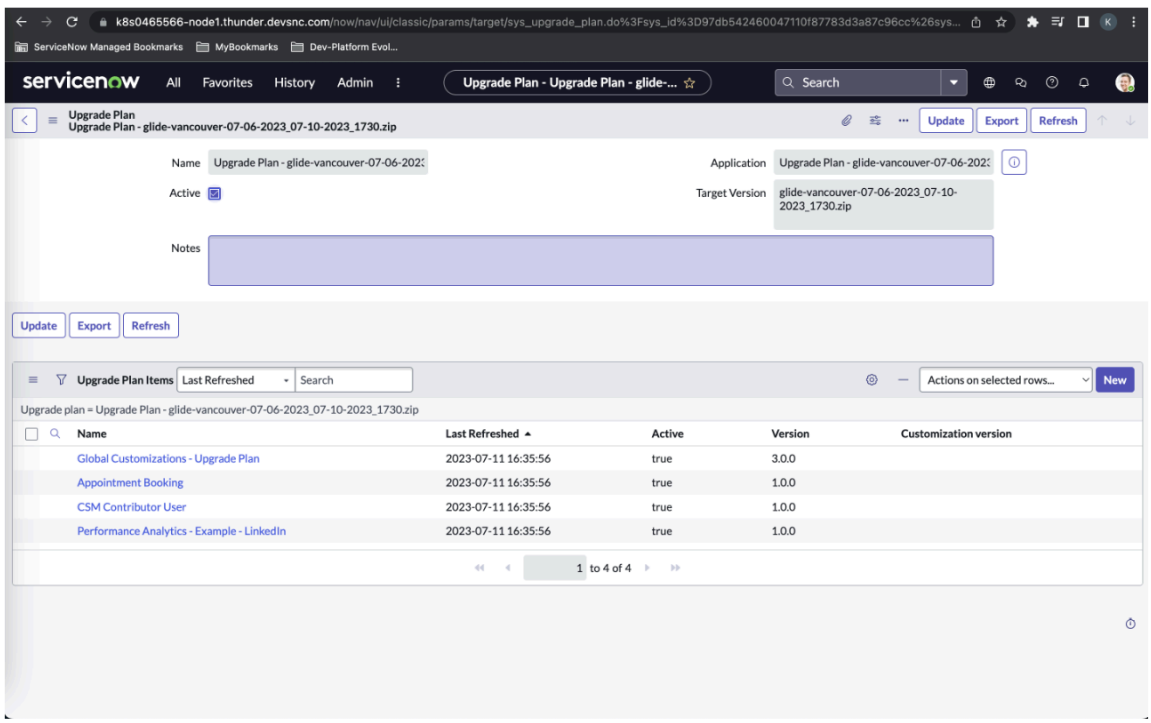
   Remarque :
   Cette étape ne s'applique qu'en cas de mise à jour de l'application ou du module d'extension existant dans le plan de mise à niveau. Si le plan de mise à niveau a déjà été publié, vous devez le republier après chaque actualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez sur **Publier** pour publier le plan de mise à niveau.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Opérations en arrière-plan du plan de mise à Vue d'ensemble du plan de mise à niveau niveau.

> **Remarque :**
> Installez toutes les applications et tous les modules d'extension requis et résolvez tous les enregistrements ignorés avant de publier le plan de mise à niveau. Si vous souhaitez supprimer le plan de mise à niveau, cliquez sur **Supprimer**. L'option **Supprimer** n'est disponible que pour les plans de mise à niveau qui ne sont pas encore publiés.



Le plan de mise à niveau est maintenant prêt à être installé dans l'instance du consommateur.

Actualisation de votre plan de mise à niveau

Actualisez votre plan de mise à niveau pour regrouper tous les modules d'extension et applications récemment installés dans votre plan de mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez aux applications et aux modules d'extension dont vous avez besoin et sélectionnez **Activer** pour les installer.

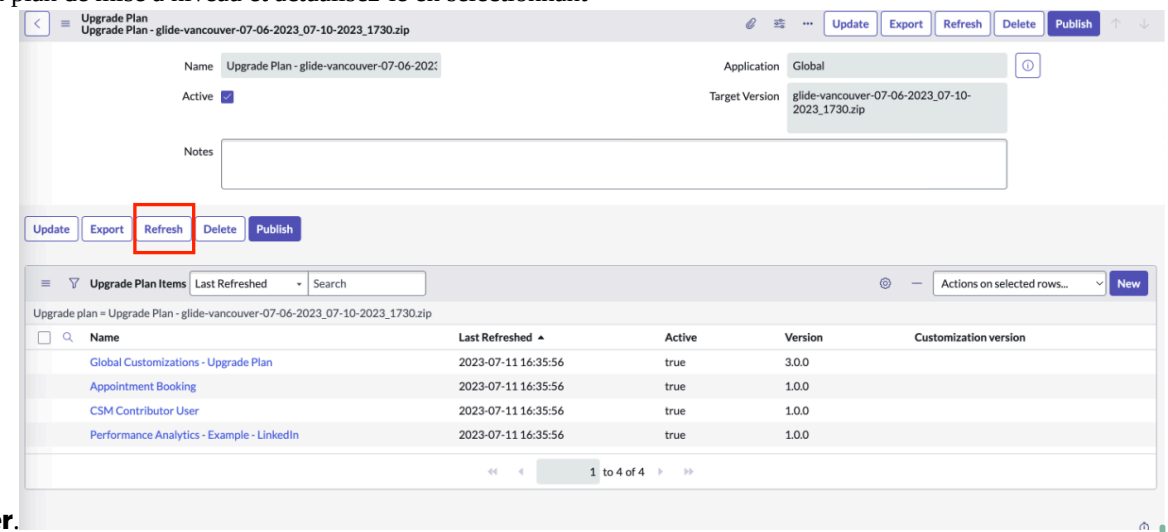
> **Remarque :**
> Cela peut être fait même après la publication du plan de mise à niveau.

L'activation du module d'extension démarre et s'installe 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.

2. Accédez au plan de mise à niveau et actualisez-le en sélectionnant **Actualiser**.



   Le message de confirmation d'actualisation du plan de mise à niveau s'affiche.

3. Une fois le plan de mise à niveau actualisé, sélectionnez **Accéder au plan de mise à niveau**.

> **Remarque :**
> Le bouton **Publier** est toujours visible, car le plan de mise à niveau mis à jour doit être publié.

Les modules d'extension et applications récemment installés s'affichent sous la liste connexe Éléments du plan de mise à niveau.

Installation de votre plan de mise à niveau

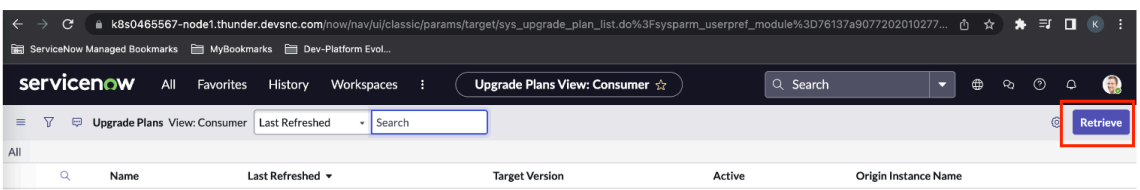
Installez votre plan de mise à niveau dans l'instance du consommateur pour l'implémenter dans vos mises à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Plan de mise à niveau**.
   La vue de liste des plans de mise à niveau s'affiche.
2. Sélectionnez Récupérer pour trouver votre plan de mise à niveau.



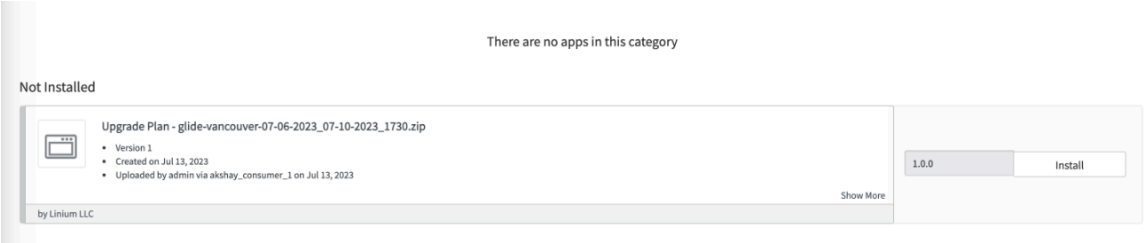
3. Recherchez votre plan de mise à niveau par nom.
4. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Mes applications d'entreprise** et rafraîchissez-le.

> **Remarque :**
> Cette étape ne s'applique que si vous ne trouvez pas la version requise de votre plan de mise à niveau.

5. Répétez les étapes précédentes pour voir la dernière version du plan de mise à niveau.
6. Sélectionnez **Installer** pour installer le plan de mise à niveau 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.



Remarque :
Si vous avez apporté des modifications au plan de mise à niveau sur l'instance du générateur après l'avoir installé sur l'instance du consommateur, mettez à jour le plan de mise à niveau vers la dernière version.

Préparer la mise à niveau avec le plan de mise à niveau

Préparez la mise à niveau de votre instance avec le plan de mise à niveau en déterminant que toutes les applications et tous les modules d'extension sont prêts à être implémentés dans la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Plan de mise à niveau**.
   Le plan de mise à niveau installé s'affiche dans la liste.
2. Sélectionnez le plan de mise à niveau.
   La vue du formulaire Plan de mise à niveau s'affiche avec toutes ses configurations.
3. Pour vous assurer que toutes les applications et tous les modules d'extension sont prêts à être implémentés dans la mise à niveau, sélectionnez **Actualiser** dans le menu contextuel du plan de mise à niveau.
   S'il y a des erreurs pour l'un des éléments, corrigez-les et suivez l'étape de retraitement.

   Remarque :
   Toutes les applications et tous les modules d'extension de la liste connexe Éléments du plan de mise à niveau doivent être à l'état **Prêt** pour procéder à la mise à niveau. L'application ou le module d'extension à l'état **Déjà installé** , l'erreur ou sa dernière version ne sera pas pris en compte pendant le processus de mise à niveau.

   Le plan de mise à niveau est maintenant prêt à être mis en œuvre.
4. Appliquez un plan de mise à niveau existant à une instance à tout moment, sans vous limiter uniquement aux mises à niveau.

   Vous pouvez désormais également exporter le plan de mise à niveau dans un format d'installation par lots à l'aide du bouton **Exporter** . Voir CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install pour plus d'informations.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Réinstaller** pour réinstaller les éléments ayant échoué dans un plan de mise à niveau, une fois la mise à niveau terminée. Vous pouvez également consulter l'historique du plan de mise à niveau pour connaître les raisons de l'échec.

   Remarque :
   Vous êtes tenu d'utiliser cette option uniquement si vous avez échoué dans un plan de mise à 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.

6. **Facultatif :** Cliquez sur **Retraiter** pour traiter à nouveau le plan de mise à niveau une fois que les erreurs d'élément du plan de mise à niveau ont été résolues.

Remarque :
Cette étape ne s'applique que si le plan de mise à niveau contient des éléments d'erreur.

Prévisualiser le plan de mise à niveau

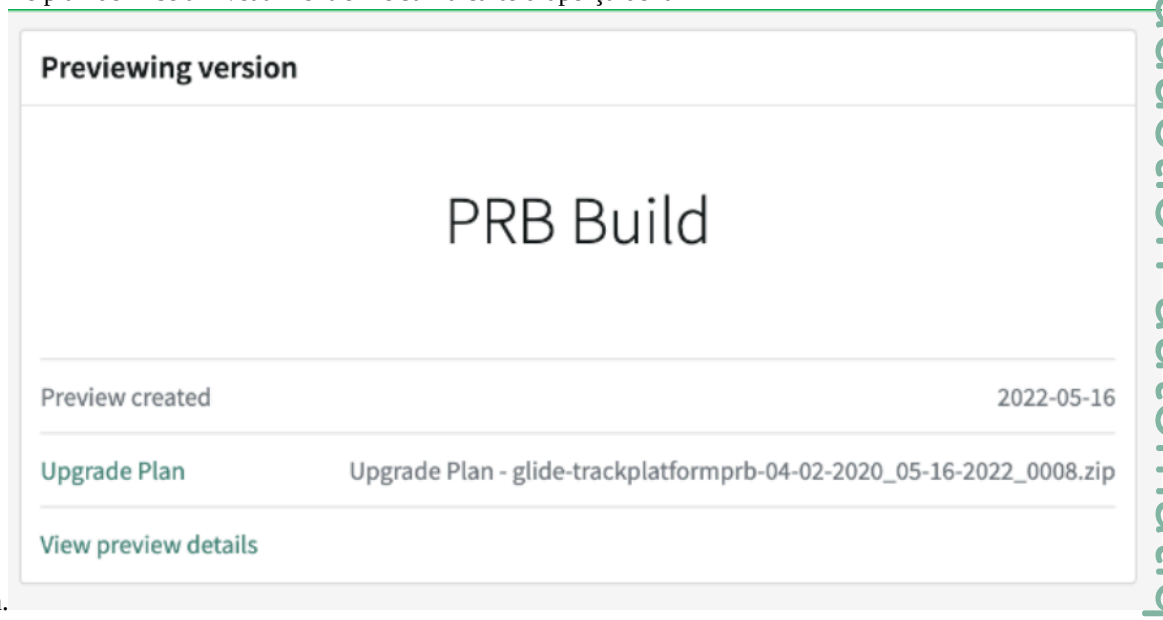
Prévisualisez votre plan de mise à niveau avant de l'implémenter dans les mises à niveau. Une fois le plan de mise à niveau installé, il génère automatiquement l'aperçu du plan de mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

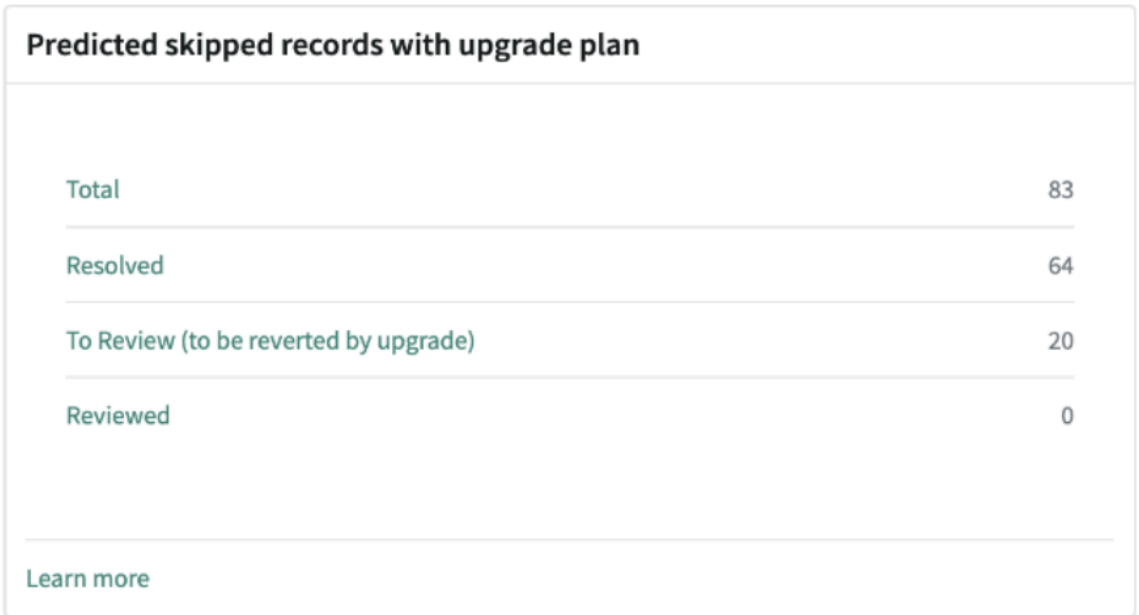
1. Accédez à la page Aperçu de la mise à niveau pour prévisualiser le plan de mise à niveau.
2. Vérifiez le plan de mise à niveau mentionné sur la carte d'aperçu de la version.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 enregistrements ignorés prévus avec la carte du plan de mise à niveau pour prévisualiser les enregistrements



ignorés.

- Total : nombre total d'enregistrements ignorés
- Résolu : enregistrements ignorés inclus dans le plan de mise à niveau
- Révisé : enregistrements ignorés qui ont été examinés

Appliquer le plan de mise à niveau à votre mise à niveau

Appliquez le plan de mise à niveau sélectionné à la mise à niveau de votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la page Moniteur de mise à niveau pour vous assurer que le plan de mise à niveau sélectionné est implémenté dans votre mise à niveau.
   Si le plan de mise à niveau a été implémenté sur la mise à niveau en cours, le lien Examiner le plan de mise à niveau s'affiche sur la carte de version cible.

   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Opérations en arrière-plan du plan de mise à Vue d'ensemble du plan de mise à niveau niveau.

2. Vérifiez la date et l'heure du plan de mise à niveau implémenté dans la carte Durée de la mise à niveau une fois la mise à niveau terminée.
   Vous pouvez sélectionner le lien Vérifier le plan de mise à niveau sur la carte de durée de mise à niveau pour connaître l'historique du plan de mise à niveau. Elle affiche toutes les applications et tous les modules d'extension installés, ainsi que les éléments ayant échoué.

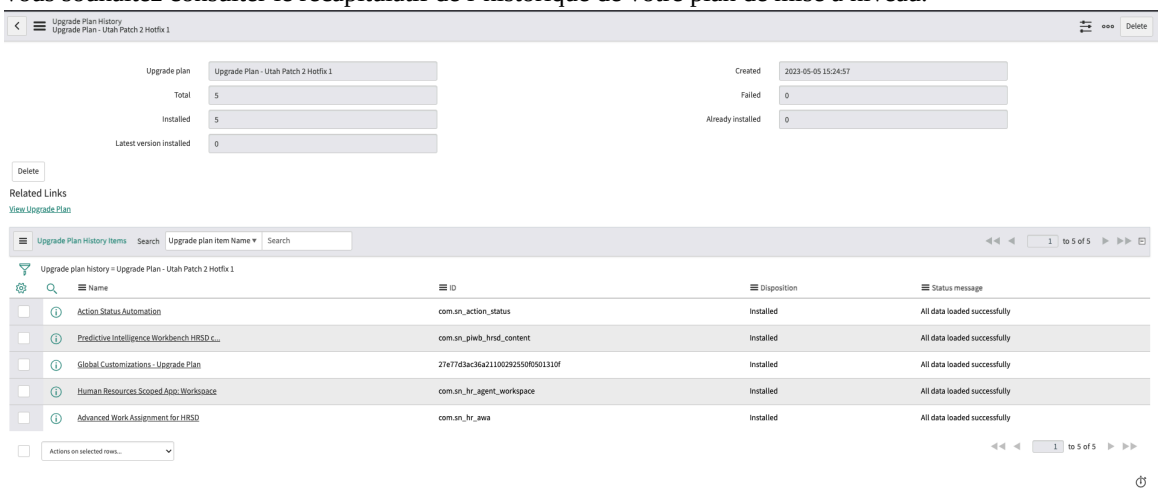
3. Faites défiler vers le bas pour afficher les enregistrements ignorés avec le plan de mise à niveau.

   - Total : nombre total d'enregistrements ignorés
   - Résolu : nombre total d'enregistrements du plan de mise à niveau qui ont été résolus automatiquement
   - À examiner : total des enregistrements restant à examiner manuellement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** Cliquez sur **Examiner le plan de mise à niveau** sur la carte Durée de la mise à niveau si vous souhaitez consulter le récapitulatif de l'historique de votre plan de mise à niveau.



Examiner les enregistrements ignorés avec le plan de mise à niveau

Examinez les enregistrements ignorés après la réalisation de la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Une fois la mise à niveau terminée, faites défiler vers le bas pour afficher les enregistrements ignorés avec le plan de mise à niveau.
   - Total : nombre total d'enregistrements ignorés
   - Résolu : nombre total d'enregistrements du plan de mise à niveau qui ont été résolus automatiquement
   - À examiner : total des enregistrements restant à examiner manuellement

   Remarque :
   Après utilisation du plan de mise à niveau, l'application globale est créée et tous les enregistrements sont déplacés vers l'application globale. Dès que vous créez l'application globale, les nouveaux ensembles de mises à jour s'affichent.

   Vous ne serez pas autorisé à choisir les enregistrements ignorés qui sont capturés par le plan de mise à niveau, qu'ils soient en cours de révision ou non. Si les personnalisations proviennent de différentes instances, les enregistrements ignorés doivent être examinés.

2. Sélectionnez le lien À réviser pour voir les enregistrements qui doivent être examinés manuellement.

Module d'historique des mises à niveau

Le module Historique des mises à niveau suit chaque mise à niveau effectuée sur une instance. Vous pouvez également afficher le rapport complet d'une ancienne mise à niveau ou d'une version de mise à niveau récemment terminée à l'aide de ce module.

Pour afficher un enregistrement d'historique de mise à niveau, accédez à **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau** et sélectionnez une mise à niveau dans la liste. Lorsque vous sélectionnez une mise à niveau dans la liste, le formulaire Mises à niveau système 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.

Détails du formulaire de mises à niveau système

Champ	Description
De	Nom du fichier .war précédent (version).
Pour	Nom du fichier .war appliqué (version).
Mise à niveau démarrée	Horodatage du début du processus de mise à niveau.
Mise à niveau terminée	Horodatage à l'achèvement du processus de mise à niveau.

Section du formulaire Détails de l'historique des mises à niveau

Champ	Description
Changements ignorés	Nombre total d'enregistrements différents de la mise à niveau précédente pour lesquels le composant de mise à niveau n'a pas été appliqué, principalement en raison de la personnalisation.
Changements appliqués	Nombre total de changements appliqués dans le cadre de cette mise à niveau **Les changements appliqués** sont la somme des enregistrements mis à jour et différents, ajoutés au nombre d'enregistrements supprimés (où la valeur de modifié est vrai) ajoutés au nombre d'enregistrements insérés (où la valeur modifié est vrai).
Changements traités	Nombre total d'enregistrements qui ont été traités dans le cadre de cette mise à niveau. Les changements traités sont la somme des **changements ignorés** et des **changements appliqués**.
Copies à examiner	Nombre total d'enregistrements copiés à réviser dont les enregistrements de base ont été mis à niveau

Sélectionnez le lien connexe VTB de l'enregistrement ignoré pour afficher et gérer les enregistrements ignorés sur VTB. Consultez Tableau visuel des tâches pour les enregistrements ignorés (VTB) pour plus d'informations.

Sélectionnez le lien connexe Afficher l'historique du plan de mise à niveau pour afficher les détails de la configuration du plan de mise à niveau. Consultez Vue d'ensemble du plan de mise à niveau pour plus d'informations.

Sélectionnez le lien connexe Afficher le rapport de résumé de mise à niveau pour afficher le résumé d'une mise à niveau antérieure par rapport au module Moniteur de mise à niveau.

Consultez Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes pour plus d'informations sur les listes connexes.

Aperçu d'une mise à niveau

Utilisez le module Aperçu de la mise à niveau pour avoir un aperçu de l'expérience d'une mise à niveau avant la mise à niveau réelle. Vous pouvez explorer et prévisualiser les 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.

à niveau vers différentes versions de ServiceNow et voir comment votre instance peut être impactée par vos configurations actuelles.

- Prévisualiser les changements prédits: prévisualisez les modifications qui ont été prévues après une mise à niveau.
- Formulaire Aperçu de la mise à niveau : autre vue d'une mise à niveau prévisualisée.

Afficher la mise à niveau prévisualisée

Utilisez le formulaire Aperçu de la mise à niveau pour avoir une autre vue d'une mise à niveau prévisualisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

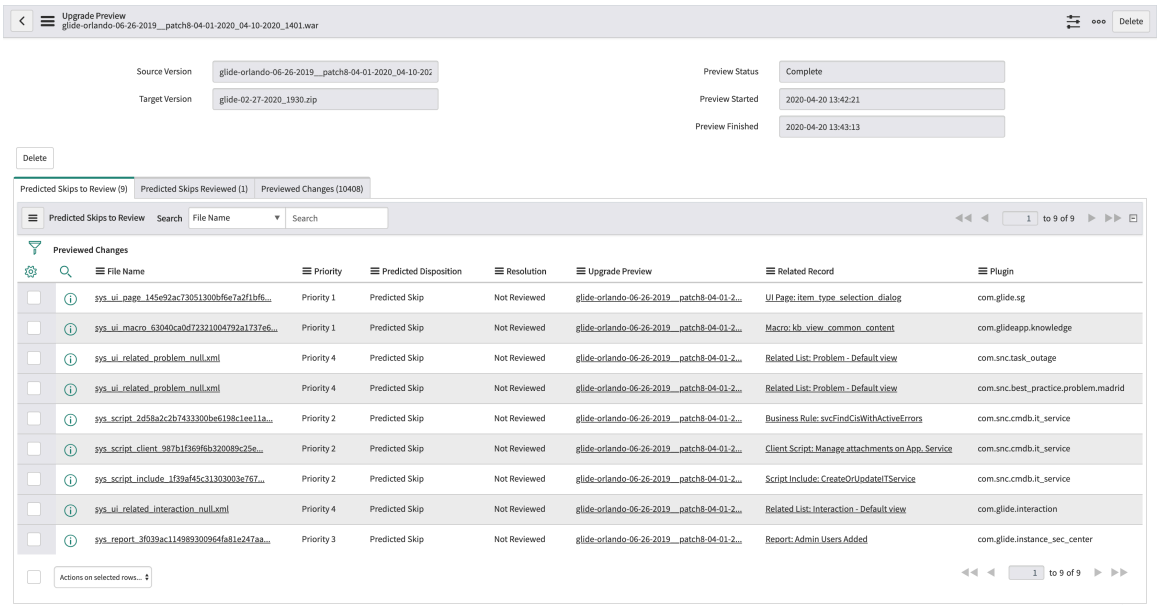
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Prévisualiser le module**.
2. Sélectionnez la version cible à prévisualiser.
3. Cliquez sur **OK** ou **Actualiser l'aperçu** pour exécuter l'aperçu sélectionné.
4. Cliquez sur **Afficher les détails de l'aperçu** sur la carte Aperçu de la **version** pour afficher les listes connexes suivantes.
   - **Liste connexe Prédictions ignorées à examiner** : le processus d'aperçu de la mise à niveau vous informe des personnalisations qui devraient être ignorées durant une mise à niveau. L'aperçu de la mise à niveau traite les fichiers ignorés qui ont été personnalisés. Les prédictions ignorées à examiner répertorient tous les fichiers ignorés qui n'ont pas encore été examinés.
   - **Liste connexe Prédictions ignorées examinées** : la liste connexe Prédites ignorées examinées affiche les enregistrements qui figuraient précédemment sur la liste connexe Prédites ignorées à examiner et qui ont été examinés. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement ignoré à examiner et que **l'état de résolution** a été défini sur une valeur autre que **Non examiné,** l'enregistrement mis à jour est déplacé vers la liste connexe Prédictions ignorées et examinées.
   - **Liste connexe des changements prévisualisés** : la liste connexe des changements prévisualisés donne le nombre total d'enregistrements prévus pour changer lors de la mise à niveau. Les modifications totales d'enregistrements incluent également les fichiers ignorés prévus possibles, connus sous le nom d'enregistrements ignorés prévus.

   Consultez Changements prévisualisés pour plus de détails sur les listes 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.



Champ	Valeur d'entrée
Version de la source	Version actuelle de l’instance
Version cible	Version cible vers laquelle l’instance doit être mise à niveau pour être prévisualisée
État de l’aperçu	État de l’aperçu. ○ En attente ○ En cours ○ Terminer ○ Annulé ○ Échoué
Aperçu commencé	Date et heure auxquelles l’aperçu a commencé
Aperçu terminé	Date et heure auxquelles l’aperçu s’est terminé

Prévisualiser les changements prédits

Utilisez la table des changements prévisualisés pour afficher la liste des enregistrements totaux qui devraient changer lors de la mise à niveau.

Prévisualiser la prédiction de liste ignorée

Le **nombre total de modifications apportées aux enregistrements** inclut également les enregistrements susceptibles d’être ignorés pour diverses raisons. La raison la plus courante est due à la personnalisation. La raison pour laquelle une mise à niveau ignore les personnalisations est d’éviter d’écraser vos personnalisations. L’aperçu de la mise à niveau tente de prédire quels enregistrements seront ignorés lors de la mise à niveau réelle. Il prédit les sauts dus aux personnalisations et à certains autres scénarios plus complexes. Il est possible d’utiliser l’aperçu de la mise à niveau pour corriger ces sauts de personnalisation prévus avant que la mise à niveau ne se produise, ce qui peut empêcher que ce saut ne se produise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le lien **Afficher les détails de l'aperçu** sur la carte Aperçu de la **version** .
Le formulaire Aperçu de la mise à niveau s'affiche avec les détails des listes connexes suivantes.

Détails des listes connexes

Champ	Description
Nom de fichier	Enregistrement qui a été marqué pour rapprochement.
Disposition prévue	Action prévue à effectuer sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Insertion prévue : le système est prévu pour insérer un nouvel enregistrement. • Mise à jour prévue : le système devrait mettre à jour cet enregistrement. • Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base et ne sera pas ignoré lors de la prochaine mise à niveau. • Prédiction ignorée : le système ne modifie pas cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Prédiction ignorée (fusion manuelle) : le système ne modifiera pas cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Prédiction ignorée (appliquer une fois) : le système est prévu pour ignorer cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois.
Priorité	Priorité affectée à la résolution du conflit. Les valeurs vont de un à cinq, une représentant la priorité la plus élevée.

Traduction automatique

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

Détails des listes connexes (suite)

Champ	Description
	Remarque : ServiceNow classe les enregistrements ignorés par ordre de priorité en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait de la manière suivante : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, etc. • Priorité 2 : règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Résolution	Façons de résoudre un conflit. • **Non révisé** : fichiers en conflit qui n'ont pas encore été examinés • **Révisé** : examiné, mais aucune action n'a encore été effectuée • **Révision non nécessaire** : la révision des fichiers ignorés n'est pas requise • **Révisé et conservé** : personnalisations laissées en place sans mise à jour à partir de la mise à niveau • **Révisé et rétabli** : personnalisations ignorées, enregistrement mis à jour en fonction de la version de mise à niveau
Module d'extension	Module d'extension contenant l'enregistrement
Enregistrement connexe	Enregistrement auquel l'entrée de la liste des changements s'applique

Planification et surveillance d'une mise à niveau

Utilisez le module Moniteur de mise à niveau pour planifier et surveiller l'état d'une mise à niveau en cours dans votre instance. Vous pouvez également afficher le résumé de la mise à niveau et la liste des enregistrements causant des conflits dans votre instance une fois la mise à niveau terminée.

Traduction automatique

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

- Surveillance d’une mise à niveau : surveillez la progression d’une mise à niveau en cours dans votre instance
- Traiter la liste des enregistrements ignorés : résolvez les différences entre la version mise à niveau et la version personnalisée d’un enregistrement en traitant la liste des enregistrements ignorés
- Résoudre les conflits d’un enregistrement : résolvez les conflits entre votre enregistrement personnalisé et les changements associés à la mise à niveau

Surveiller une mise à niveau vers une instance

Surveillez la progression d’une mise à niveau en cours dans une instance avec le moniteur de mise à niveau. Lorsque la mise à niveau est terminée, vous pouvez afficher un résumé des résultats dans le rapport de résumé de la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Upgrade Center** > **Moniteur de mise à niveau**.

   Remarque :
   Si une mise à niveau est en cours, l’utilisateur est automatiquement dirigé vers Centre **de mise à niveau** > la page **Moniteur de mise à niveau** .

2. Surveillez la progression de la mise à niveau.
   Lorsque le système termine la mise à niveau, il affiche le rapport de résumé de la mise à niveau terminée.

   Remarque :
   Vous pouvez désormais afficher l’état de chaque étape du processus de mise à niveau. Consultez Progression de la mise à niveau pour plus d'informations.

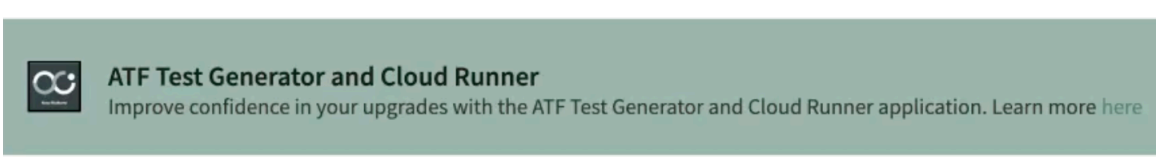
Que faire ensuite

Dans le rapport de résumé de la mise à niveau, résolvez tous les conflits qui ont empêché le système de mettre à niveau les enregistrements.

Progression de la mise à niveau

Lorsqu’une mise à niveau est en cours, la progression de la mise à niveau affiche des barres de progression et d’autres informations pour vous aider à surveiller le processus.

Vous pouvez afficher l’état de chacune des étapes au cours d’un processus de mise à niveau. Il vous permet de savoir exactement à quelle étape vous vous trouvez à tout moment du processus de mise à niveau.



Si l’application de stockage est installée, vous pouvez planifier des Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud exécutions de génération de tests à partir de la Moniteur de mise à niveau page. Le message ci-dessus s’affiche lors d’un processus de mise à niveau lorsque les conditions suivantes sont remplies.

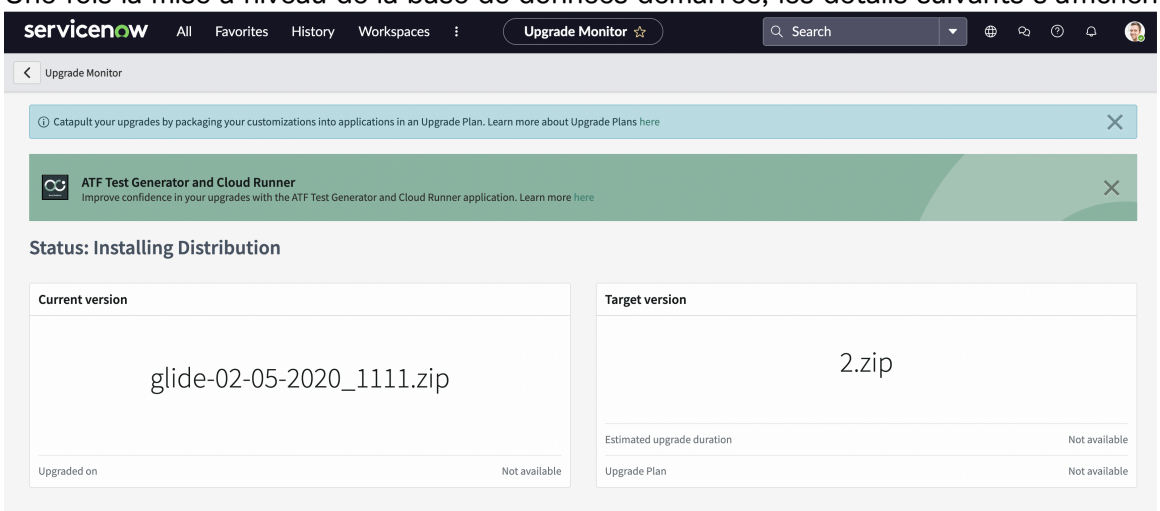
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 module d'extension SN_ATF_TG n'est pas actif.
- L'instance n'est pas une instance alimentée.
- L'instance n'est pas auto-hébergée.

Remarque :
Vous pouvez maintenant mettre à niveau votre instance en toute confiance à l'aide de l'application de stockage Générateur de test ATF et exécuteur dans le cloud . Consultez pour en savoir plus.

Une fois la mise à niveau de la base de données démarrée, les détails suivants s'affichent.



Détails de la progression de la mise à niveau

Champ	Valeur d'entrée
Version actuelle	Version actuelle de l'instance
Version cible	Version de mise à niveau cible de l'instance
Progression de la mise à niveau	Barre de progression indiquant où se trouve la mise à niveau dans le processus global. La longueur d'une section dans la barre n'indique pas la durée relative de ce processus.
Progression de la mise à niveau : plateforme de mise à niveau	Le système applique des mises à niveau aux éléments qui constituent la base de la plateforme.
Progression de la mise à niveau : mise à jour du schéma	Le système analyse les modules d'extension pour créer une liste de tables qui nécessitent une mise à niveau. Cela empêche le système de mettre à niveau la même table plusieurs fois.
Progression de la mise à niveau : chargement des modules d'extension	Le système charge à la fois les modules d'extension principaux et facultatifs. Certaines fonctionnalités nécessitent plusieurs modules d'extension, de sorte que le nombre de modules d'extension répertoriés peut différer du nombre de fonctionnalités facultatives installées.
Progression de la mise à niveau : fin en cours	Le système met à niveau les composants qui doivent être terminés après les trois étapes précédentes.

Traduction automatique

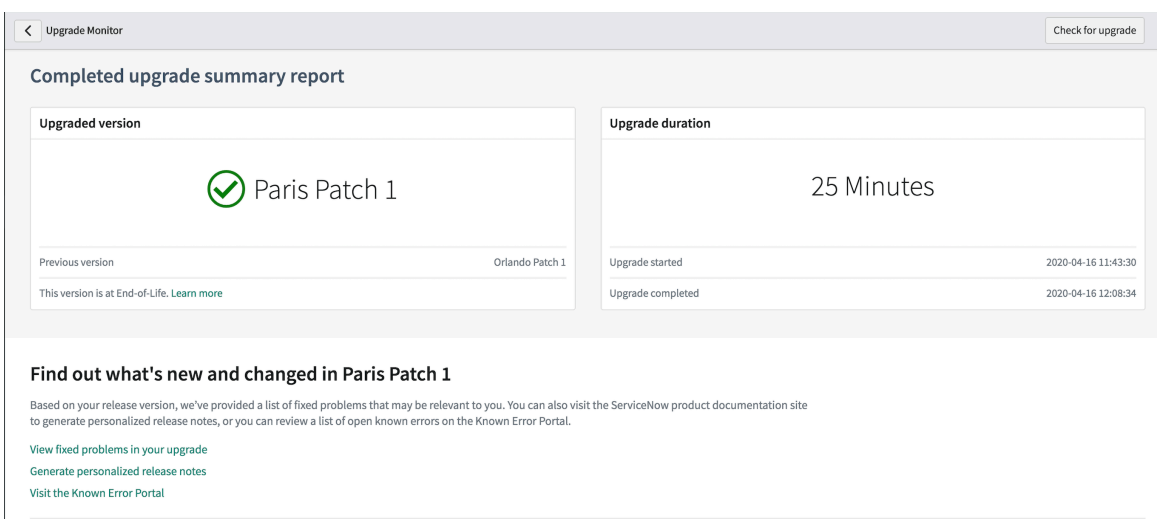
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Détails de la progression de la mise à niveau (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Détails	Affiche l'activité en cours, une barre de progression pour l'activité en cours et le fichier en cours de mise à jour.
Mises à niveau du nœud	La couleur des icônes représente l'état de chaque nœud pendant cette mise à niveau : En attente, En cours d'exécution, Réussi, Échec ou En panne.
Nœud	Le nœud sélectionné indiqué par la flèche. Pour modifier la sélection, placez le curseur de la souris sur l'icône du nœud à sélectionner.
Heure d'exécution	Durée d'exécution du nœud sélectionné (indiqué par la flèche). Si le nœud sélectionné est hors ligne, cette valeur arrête la mise à jour et indique combien de temps un nœud était en ligne avant de passer en mode hors ligne.
Version	La version actuelle pour le nœud sélectionné (indiqué par la flèche).
Mise à niveau réussie	Lorsque le nœud sélectionné est en ligne, affiche depuis combien de temps le nœud est en ligne. Si le nœud sélectionné est hors ligne, affiche depuis combien de temps le nœud est hors ligne.

Rapport de résumé de la mise à niveau

Le rapport de résumé de la mise à niveau résume les actions effectuées, fournit des outils pour résoudre les conflits entre les personnalisations et les changements qui font partie de la mise à niveau, et fournit des informations pour aider à estimer le temps nécessaire pour les mises à niveau vers d'autres instances.



Détails du résumé de la mise à niveau

Champ	Valeur d'entrée
Version mise à niveau	Version vers laquelle l'instance a été mise à niveau

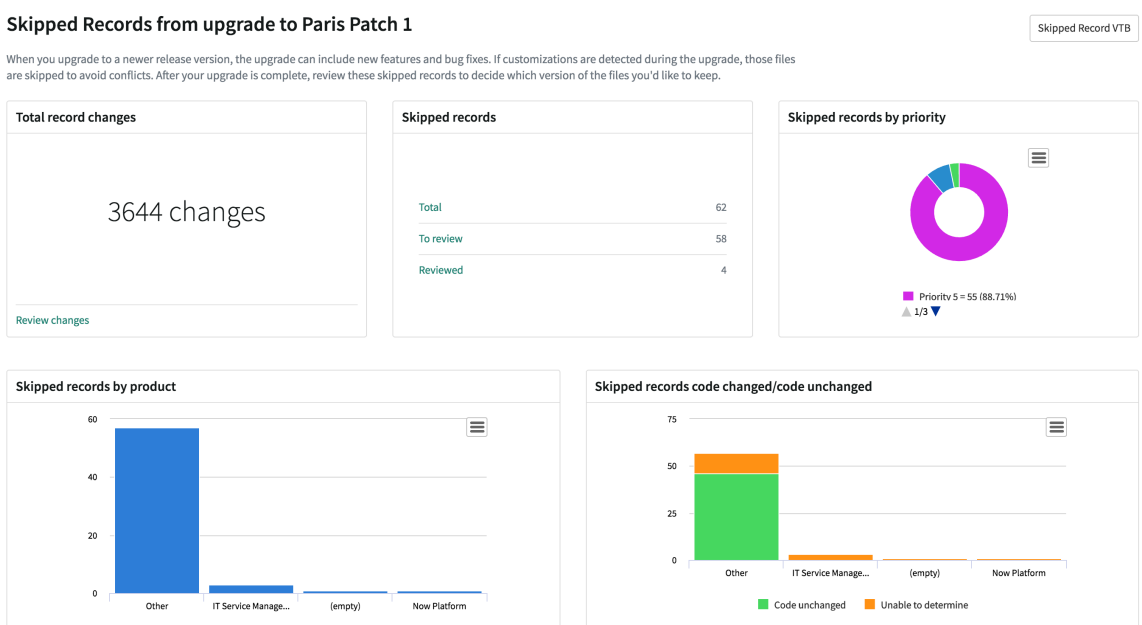
Traduction automatique

© 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.

Détails du résumé de la mise à niveau (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Durée de la mise à niveau	Temps total nécessaire pour effectuer la mise à niveau
Découvrez les nouveautés et les changements	Liens permettant d'afficher les fonctionnalités nouvelles et modifiées de la version de mise à niveau actuelle. Les trois liens suivants s'affichent. • Correctifs de problèmes : correctifs apportés depuis la dernière version de mise à niveau • Notes de version personnalisées : résumé des notes de version de la version prévisualisée • Articles d'erreur connue : erreurs qui ont été identifiées mais pas encore résolues

Enregistrements ignorés



Détails des enregistrements ignorés

Champ	Valeur d'entrée
Changements totaux des enregistrements	Nombre total d'enregistrements qui ont changé depuis la version de mise à niveau précédente. **Examiner les changements** : la liste des enregistrements qui ont changé peut être examinée. Reportez-vous à la rubrique Formulaire Mise à niveau système pour en savoir 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.

Détails des enregistrements ignorés (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Enregistrements ignorés	Enregistrements ignorés pour éviter que vos personnalisations ne soient remplacées. Si des personnalisations sont trouvées dans certains enregistrements pendant la mise à niveau, ces enregistrements sont ignorés. En tant qu'administrateur, vous pouvez résoudre chaque mise à jour qui a été ignorée en raison d'une personnalisation. Pour résoudre une mise à jour ignorée, vous pouvez examiner le motif de chaque enregistrement ignoré, puis conserver la personnalisation ou rétablir la personnalisation au système de base. Si vous choisissez de rétablir la version de base de certaines personnalisations, ces enregistrements sont envoyés via la mise à niveau sans être ignorés. • **Total** : total des enregistrements ignorés • **À examiner** : total des enregistrements ignorés qui n'ont pas encore été examinés • **Révisé** : total des enregistrements ignorés qui ont été examinés
Enregistrements ignorés par priorité	ServiceNow classe les enregistrements ignorés par ordre de priorité en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait de la manière suivante : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, etc. • Priorité 2 : règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Enregistrements ignorés par produit	Les enregistrements ignorés sont triés par nom de produit
Code des enregistrements ignorés modifié/inchangé	Les enregistrements ignorés sont triés selon qu'il y a des changements dans le code ou non.

Remarque :
Vous pouvez cliquer sur **VTB de l'enregistrement ignoré** pour afficher l'état de résolution de la mise à niveau actuelle avec des enregistrements ignorés à l'aide de la vue Visual Task Board (VTB). Consultez Tableau visuel des tâches pour les enregistrements ignorés (VTB) pour plus d'informations.

Traduction automatique

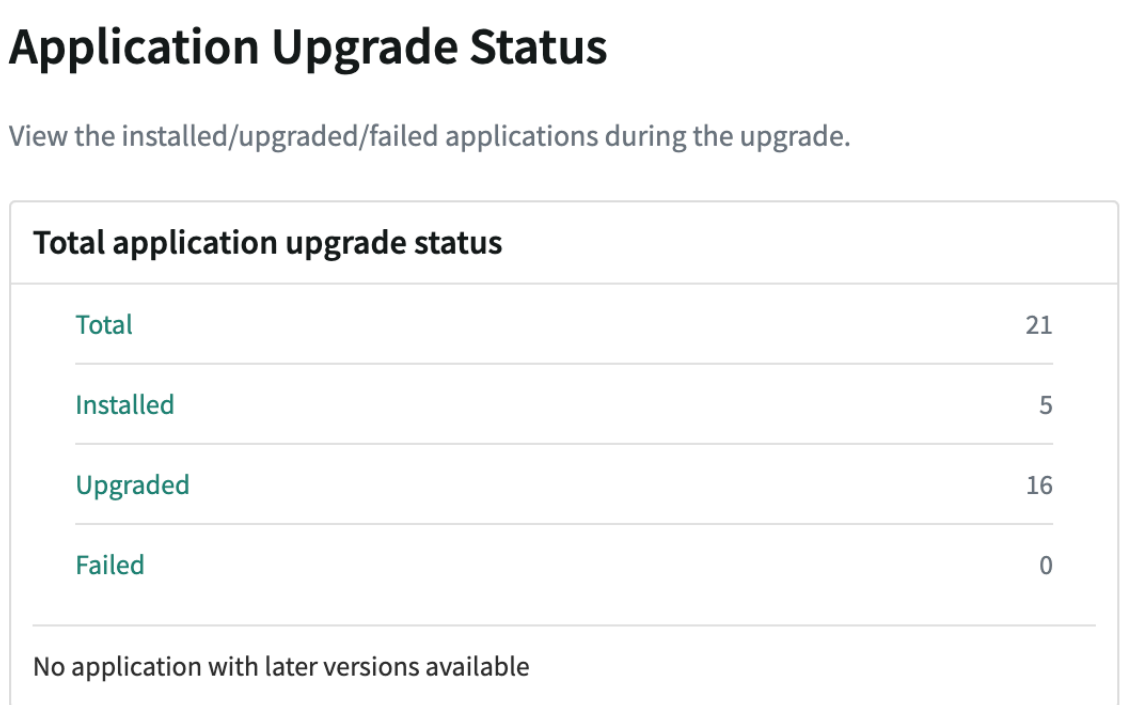
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Mises à niveau du nœud



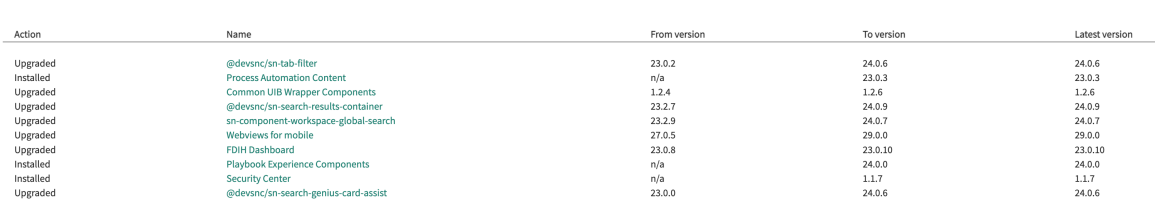
La section Mises à niveau du nœud affiche l'état de la mise à niveau pour chaque nœud de l'instance. La couleur de l'icône indique l'état, comme illustré par la légende (clé) et à droite des icônes de nœud. Pour afficher les détails d'un nœud, placez le curseur au-dessus de l'icône de ce nœud. Une flèche pointe vers le nœud sélectionné, et les informations sous les icônes se rapportent à ce nœud.

État de la mise à niveau de l'application



Vous pouvez afficher la liste des applications installées et mises à niveau lors d'une mise à niveau. Il répertorie également les applications qui n'ont pas pu être installées au cours du processus.

Remarque :
Le message **Toutes les applications utilisent les dernières versions** s'affiche uniquement lorsque toutes les applications utilisent leurs dernières versions.



Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Vous pouvez afficher les 10 premières applications qui ont été installées pendant la mise à niveau. Sélectionnez **Afficher tous les détails de l'application** pour afficher les informations

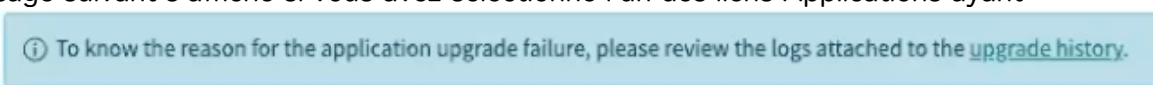
Traduction automatique

© 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.

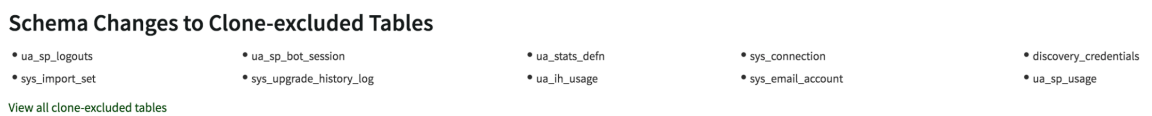
sur toutes les applications installées, mises à niveau et ayant échoué dans la table Historiques des versions des applications de mise à niveau.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner l'un des liens d'application pour accéder à sa vue de formulaire. Sélectionnez **Accéder à l'application** dans la vue de formulaire pour accéder à l'enregistrement système de l'application.

Le message suivant s'affiche si vous avez sélectionné l'un des liens Applications ayant échoué.



Changements de schéma aux tables sans clone



La section Changements de schéma aux tables sans clone affiche une liste des tables affectées par la mise à niveau qui étaient exclues du clone lorsque vous avez cloné l'instance de production vers cette instance. Étant donné que les tables sans clone sont vides, leur mise à niveau prend moins de temps que la mise à niveau de ces mêmes tables sur l'instance de production. Pour estimer la durée de la mise à niveau de production, notez la taille des tables sans clone sur l'instance de production.

10 principaux scripts correctifs par durée

Top 10 Fix Scripts by Duration

Duration	Name/Description	Duration	Name/Description
1 Second	fix_outage_number.xml Conditionally loads outage number plugin only if the customer does not already have a custom prefix	0 Seconds	init_vncc.xml Fix script on upgrade to populate semaphore sets
0 Seconds	fix_enable_sqa_ui_plugin_on_upgrade.xml For Social QA upgrade customers Social QA UI plugin will be activated by default in case we want to ship any critical UI fixes	0 Seconds	fix_asmt_metric_type_extendable.xml Update metric types to active
0 Seconds	fix_business_calendar_span_schema.xml Correct the start and end columns to datetime for business_calendar_span	0 Seconds	sys_script_fix_95412ef70f0300105605539ac4767e9b.xml
0 Seconds	fix_sys_hub_flow_base_description.xml Fix job for setting the mandatory attribute of description field to false on sys_hub_flow_base table	0 Seconds	zzzzz_zzzzz_set_upgrade_complete.xml Set the upgrade impending property to false now that upgrade is finished.
0 Seconds	sys_script_fix_6a982fa13b4300105a18802b13efc487.xml	0 Seconds	fix_upgrade_history_log_priority_choice.xml Add 'sys_upgrade_history_log' to property 'glide.ui.permitted_tables' for Upgrade Center Skipped Records Chart UI.

View all fix script durations

Les 10 meilleurs scripts correctifs par durée vous aident à comprendre quels scripts correctifs ont nécessité le plus de temps.

10 principaux changements de schéma par durée

Top 10 Schema Changes by Duration

Duration	Table name	Alter Type(s)	Element Names	Row Count
8 Seconds	sys_upgrade_history_log	add_columns	[claim_status]	83473
5 Seconds	sys_upgrade_history_log	batch_alter	sys_upgrade_history_log	85607
1 Second	sys_cache_flush	batch_alter	sys_cache_flush	43994
0 Seconds	sys_aw_form_header	batch_alter	sys_aw_form_header	142
0 Seconds	sys_cluster_state	batch_alter	sys_cluster_state	2
0 Seconds	upgrade_center_metadata	create_table	upgrade_center_metadata	0
0 Seconds	sys_declarative_action_group	batch_alter	sys_declarative_action_group	1
0 Seconds	pa_breakdowns	batch_alter	pa_breakdowns	31
0 Seconds	cxs_table_config	batch_alter	cxs_table_config	9
0 Seconds	sys_sg_ui_parameter	batch_alter	sys_sg_ui_parameter	17

View all schema change durations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 10 principaux changements de schéma par durée vous aident à comprendre quels changements de schéma ont nécessité le plus de temps.

10 principaux modules d'extension par durée

Le Top 10 des modules d’extension par durée vous aide à voir les modules d’extension qui ont nécessité le plus de temps. Cliquez sur **Afficher toute la durée du module d’extension** pour afficher la liste **des mesures de mise à niveau système** , filtrée par historique des mises à niveau système actuelles, journal et triée par durée. Consultez Afficher les fichiers chargés pour un module d’extension pour plus d'informations.

Afficher les fichiers chargés pour un module d’extension

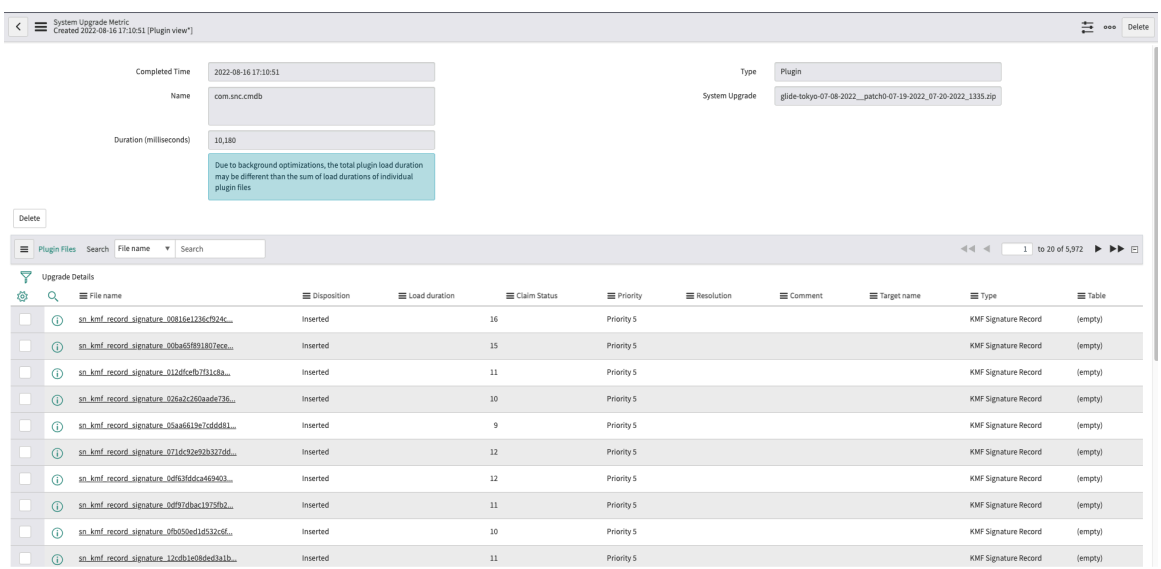
Obtenez une vue de liste connexe de tous les fichiers chargés pour un module d’extension en cliquant sur **Afficher la durée de tous les modules d’extension**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.
   Lorsque le système termine la mise à niveau, il affiche le rapport de résumé de la mise à niveau.
2. Faites défiler vers le bas jusqu’à **Top 10 des plugins par durée**.
3. Cliquez sur **Afficher toute la durée du module d’extension**.
   La liste des **mesures de mise à niveau système** de tous les modules d’extension et de leurs durées s’affiche.
4. Cliquez sur l’un des modules d’extension de la liste pour ouvrir la vue du formulaire **Mesures de mise à niveau système** de ce module d’extension.

   La liste connexe Fichiers de module d’extension de tous les fichiers chargés pour ce module d’extension s’affiche.



Remarque :
La durée totale de chargement du module d’extension n’est pas la somme de la durée de chargement de tous les fichiers chargés pour ce 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.

Traiter la liste des enregistrements ignorés

Traitez la liste des enregistrements ignorés pour résoudre les différences entre la version mise à niveau et la version personnalisée d'un enregistrement. Si vous avez personnalisé ou modifié un enregistrement affecté par cette mise à niveau, tel qu'une règle métier ou un script, la mise à niveau génère un enregistrement de journal ignoré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez les changements que vous avez apportés aux enregistrements de base de référence, tels que les règles métier et les scripts, qui apparaissent sur la liste des enregistrements ignorés et rétablissez la version de base de référence si nécessaire. Après la mise à niveau, testez minutieusement toutes les modifications que vous avez apportées à ces enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.

   Si la mise à niveau est toujours en cours, le système affiche l'écran Progression de la mise à niveau . Une fois la mise à niveau terminée, le système affiche le Rapport de résumé de la mise à niveaufichier .

2. Une fois que le système a affiché le rapport de résumé de la mise à niveau, cliquez sur le lien Examiner les modifications dans la zone Ignoré.

   Le système affiche le formulaire Mises à niveau système.

3. Accédez à la section Examiner les enregistrements ignorés et, si nécessaire, faites défiler jusqu'à la liste connexe des changements ignorés à examiner.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes .

4. Cliquez sur la ligne du premier enregistrement que vous souhaitez rapprocher.

   Le système affiche le Formulaire des détails de mise à niveau pour cet enregistrement.

5. Évaluez la façon dont vous souhaitez résoudre le conflit pour cet enregistrement et prenez les mesures appropriées :

Action	Description
Conserver l'enregistrement personnalisé tel quel et ne pas le mettre à jour	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Examiné et conservé**. L'enregistrement passe de la liste connexe Changements ignorés à Examiner à Changements ignorés examinés. Reportez-vous à la section Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes.
Conserver la personnalisation en fusionnant les changements de l'objet mis à jour	**a.** Cliquez sur **Résoudre les conflits** pour accéder au Formulaire Résoudre des conflits. **b.** Examinez les différences. **c.** Pour fusionner un 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.

Action	Description
	▪ Cliquez sur la flèche vers la droite pour le champ. ▪ Cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées. ▪ Lorsque vous avez fusionné tous les champs appropriés, cliquez sur **Fusionner**. Après avoir fusionné les changements de personnalisation : ○ La **disposition** passe de **Ignoré** à **Fusionné**. ○ Le **statut de résolution** passe à **Examiné et fusionné**. ○ L'enregistrement passe de la liste connexe des changements ignorés à Examiner à la liste connexe des changements ignorés examinés.
Abandonner la personnalisation et mettre à jour l'enregistrement pour qu'il corresponde au système de base pour cette mise à niveau.	Après avoir examiné les modifications, cliquez sur **Revenir au système de base**. ○ La **disposition** passe de **Ignoré** à **Restauré**. ○ **L'état de résolution** passe à **Révisé et Rétabli.** ○ Le système crée un enregistrement de mise à jour du client. ○ L'enregistrement passe de la liste connexe des changements ignorés à Examiner à la liste connexe des changements ignorés examinés. **Remarque :** À tout moment après avoir restauré une personnalisation, vous pouvez cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer la personnalisation (annuler la restauration).
Passer en revue le bouton ignorer et n'effectuer aucune action sur l'objet	Après avoir examiné les modifications, définissez **l'état de résolution** sur **Examiné**. L'enregistrement passe de la liste connexe des changements ignorés à Examiner à la liste connexe des changements ignorés examinés.
Laissez sur la liste ignorée pour une décision ultérieure et notez que vous n'avez pas révisé le dossier	Dans la liste **Résolution** , choisissez **Non révisé** pour différer la décision sur la façon de gérer ce conflit. L'enregistrement reste sur la liste connexe des changements ignorés à examiner.

Traduction automatique

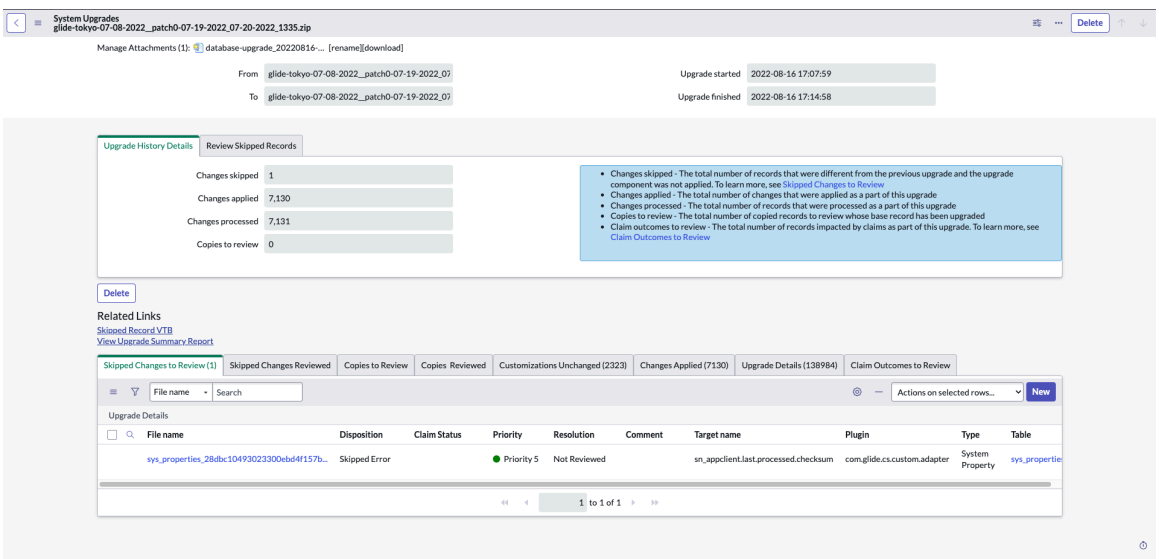
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Le système suit les changements apportés aux enregistrements d'un ensemble de mises à jour afin que vous puissiez appliquer ces changements à une autre instance ultérieurement. Toutefois, le système ne migre pas les enregistrements des détails de mise à niveau d'une instance à l'autre. Ces enregistrements s'appliquent à une mise à niveau spécifique d'une instance spécifique. Si vous souhaitez conserver les commentaires, les résolutions ou d'autres informations de la liste ignorée, exportez-les à partir de cette instance.

6. Dans le champ **Commentaire** , écrivez les raisons de votre décision et les autres informations que vous souhaitez documenter.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Après la mise à niveau, testez minutieusement toutes les modifications que vous avez apportées aux enregistrements de la liste des enregistrements ignorés.

Formulaire Mise à niveau système

Lorsqu'une mise à niveau est terminée, le formulaire Mises à niveau système affiche les statistiques clés relatives à la mise à niveau et une liste connexe des enregistrements ignorés (la liste ignorée).



Détails de mise à niveau système

Champ	Valeur d'entrée
De	Version de l'instance avant la mise à niveau.
Pour	Version de l'instance après la mise à niveau.
Mise à niveau démarrée	Heure de début de la mise à niveau.
Mise à niveau terminée	Heure à laquelle la mise à niveau s'est terminée.
Changements ignorés	Nombre total d'enregistrements différents de la mise à niveau précédente pour lesquels le composant de mise à niveau n'a pas été appliqué, principalement en raison de la personnalisation.
Changements appliqués	Nombre total de changements appliqués dans le cadre de cette mise à 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.

Détails de mise à niveau système (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	Les changements appliqués sont la somme des enregistrements mis à jour, différents, des enregistrements supprimés (où la valeur de modifié est vrai) et des enregistrements insérés (où la valeur modifié est vrai).
Changements traités	Nombre total d'enregistrements qui ont été traités dans le cadre de cette mise à niveau. Les changements traités sont la somme des **changements ignorés** et des **changements appliqués**.
Copies à examiner	Nombre total d'enregistrements copiés à réviser dont les enregistrements de base ont été mis à niveau

Résoudre des conflits pour un enregistrement individuel

Rapprochez les différences entre votre enregistrement personnalisé et les changements associés à la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le formulaire Détails de mise à niveau de l'enregistrement que vous rapprochez, cliquez sur **Résoudre les conflits**.

   Le système affiche le formulaire Résoudre les conflits, qui met en évidence les différences entre les deux versions de l'enregistrement. Le formulaire affiche des informations sur l'enregistrement du système de base à gauche et l'enregistrement personnalisé à droite.

   Remarque :
   Le système crée un nouvel enregistrement de mise à jour du client lorsque vous cliquez sur **Résoudre les conflits**.

2. Comparez le système de base avec l'enregistrement personnalisé pour chaque champ de ce formulaire. Pour les champs autres que des scripts, modifiez l'enregistrement personnalisé sur le côté droit pour inclure ce que vous attendez du système de base et de la personnalisation.
3. Si cet enregistrement contient un script, vérifiez qu'il réfléchit aux conflits et corrigez-le.
   a. Cliquez à l'intérieur du champ Script.

      Le système affiche le formulaire Résoudre des conflits - Script en mettant en évidence les domaines dans lesquels les deux versions du script diffèrent.

   b. Modifiez le côté droit afin que le script contienne le contenu de votre choix. Pour déplacer un bloc de code de la gauche vers la droite, cliquez sur les petites flèches correspondant à ce bloc dans la colonne du milieu.
   c. Cliquez sur **OK**.

      Le système revient au formulaire Résoudre des conflits.

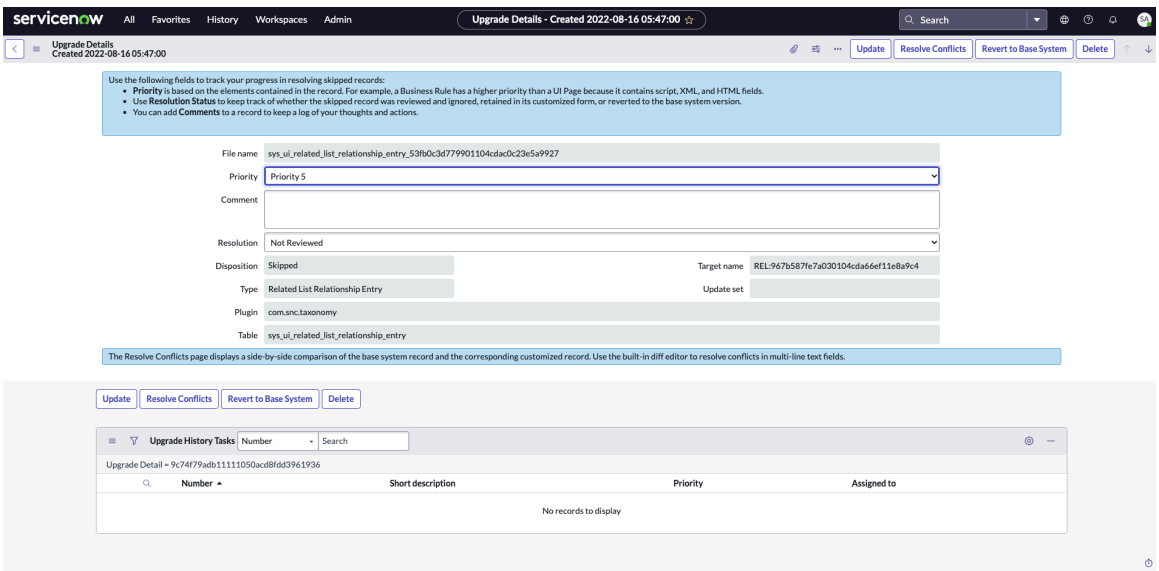
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 enregistrer les modifications apportées à l'enregistrement, cliquez sur **Enregistrer la fusion**. Le système définit la **résolution** de cet enregistrement sur **Révisé et fusionné**.

Formulaire des détails de mise à niveau

Dans le formulaire Détails de mise à niveau, vous pouvez examiner un enregistrement individuel affecté par la mise à niveau et réconcilier les conflits entre la mise à niveau et les personnalisations.



Détails du formulaire des détails de mise à niveau

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Enregistrement que le système a marqué comme devant être rapproché.
Priorité	Priorité affectée par le système à la résolution de ce conflit. Les valeurs vont de un à cinq, une représentant la priorité la plus élevée.
Commentaire	Commentaires pour documenter vos décisions concernant le rapprochement de cet enregistrement.
Résolution	Comment avez-vous choisi de résoudre ce conflit ? • **Non révisé** : pas encore examiné • **Révisé** : examiné, mais aucune mesure n'a encore été prise • **Révisé et fusionné** : des changements apportés à l'enregistrement pour rapprocher les versions personnalisées et mises à niveau • **Révisé et conservé** : personnalisations laissées en place sans mise à jour à partir de la mise à niveau • **Révisé et rétabli** : personnalisations ignorées, enregistrement mis à jour en fonction de la mise à 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.

Détails du formulaire des détails de mise à niveau (suite)

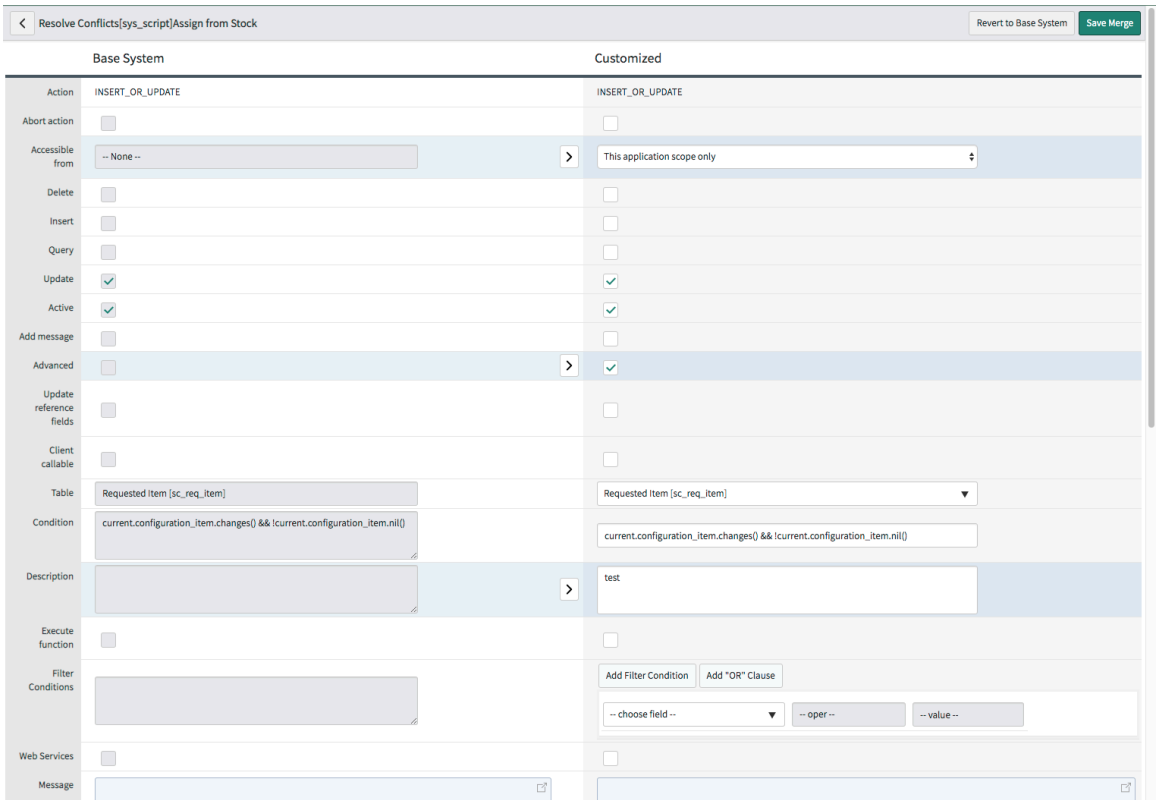
Champ	Valeur d'entrée
	Pour plus d'informations, consultez Traiter la liste des enregistrements ignorés.
Disposition	Action effectuée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement • Mis à jour : le système a mis à jour l'enregistrement • Supprimé : le système a supprimé l'enregistrement • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations • Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle • Ignorer l'option Appliquer une seule fois : le système a ignoré cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé ultérieurement au cours de la même mise à niveau.
Type	Type de l'enregistrement, par exemple Script include.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement ignoré, le cas échéant.
Ensemble de mises à jour	Inutilisés.
Module d'extension	Le module d'extension contenant cet enregistrement.
Table	Table contenant cet 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.

Formulaire Résoudre des conflits

Le formulaire Résoudre les conflits vous permet de comparer la version du système de base avec la version personnalisée d'un enregistrement et de rapprocher les différences.



Champs

Les champs affichés dans ce formulaire dépendent du type d'enregistrement que vous rapprochez. La colonne de gauche affiche les champs d'enregistrement dans le système de base, y compris les changements proposés qui font partie de la mise à niveau. La colonne de droite affiche les champs de votre enregistrement personnalisé.

Examen de l'historique des mises à niveau

Le module Historique des mises à niveau suit chaque mise à niveau effectuée sur une instance. Vous pouvez également afficher le rapport complet d'une ancienne mise à niveau ou d'une version de mise à niveau récemment terminée à l'aide de ce module.

- Listes connexes de l'historique des mises à niveau : utilisez les listes connexes pour résoudre, suivre et examiner les enregistrements ignorés dans une mise à niveau
- Vue Visual Task Board (VTB) des enregistrements ignorés : utilisez la vue VTB pour afficher l'état de résolution de toute mise à niveau précédente avec des enregistrements ignorés

Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes

Utilisez différentes listes connexes pour résoudre, suivre et examiner les enregistrements ignorés dans une mise à niveau.

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** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
   Une liste des mises à niveau s'affiche.
2. Sélectionnez une mise à niveau dans la liste.
   Le formulaire Mises à niveau système s'affiche.
3. Sélectionnez l'une des listes connexes suivantes pour examiner les enregistrements ignorés.

   Liste connexe des changements ignorés à examiner

   Résolvez les enregistrements de mise à jour ignorés en les suivant et en les examinant dans la liste connexe des changements ignorés à examiner. Pour éviter que vos personnalisations ne soient écrasées lors des mises à niveau système, le processus de mise à niveau ignore (n'applique pas la mise à jour) aux objets qui ont été personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution .

   Liste connexe des changements ignorés examinés

   Affichez la liste des enregistrements ignorés examinés dans la liste connexe des changements ignorés examinés. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement ignoré à examiner et que vous définissez un **état de résolution** sur une valeur autre que Non examiné, l'enregistrement de mise à jour passe de la liste connexe des changements ignorés à la liste connexe des changements ignorés examinés.

   Liste connexe de copies à examiner

   Copies à réviser répertorie tous les enregistrements qui doivent être examinés.

   Liste connexe des copies examinées

   Copies examinées répertorie tous les enregistrements qui ont été examinés.

   Liste connexe de personnalisation inchangée

   Personnalisations inchangées répertorie tous les enregistrements qui ont été ignorés (en raison d'une personnalisation), mais qui n'ont subi aucun changement depuis la dernière mise à niveau. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Restaurer une personnalisation .

   Liste connexe Changements appliqués

   Changements appliqués répertorie tous les changements qui ont été appliqués dans cette mise à niveau.

   Liste connexe Résultats de réclamations à examiner

   Pendant les mises à niveau du système, l'onglet État de la réclamation affiche les résultats à examiner et à résoudre.

   Liste connexe des détails de mise à niveau

   Détails de mise à niveau Répertorie tous les enregistrements des détails de mise à niveau pour cette mise à niveau.

Remarque :
Les listes connexes Copies à examiner et Copies examinées sont des listes connexes spécifiques à la plateforme.

Détails des listes connexes de l'historique des mises à niveau

La table suivante donne la description de chaque champ dans toutes les listes connexes du module d'historique des mises à 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.

Détails des listes connexes

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Le nom de fichier a une description différente pour différentes listes connexes • Liste associée des changements ignorés à examiner : nom de l'enregistrement des détails de mise à niveau ignoré • Liste connexe des changements ignorés examinés : nom de l'enregistrement des détails de mise à niveau révisé • Liste connexe Copies à examiner : nom de l'enregistrement qui doit être révisé • Liste connexe Copies examinées : nom de l'enregistrement qui a été examiné • Liste connexe inchangée de personnalisation : nom de l'enregistrement de sys_upgrade_history_log inchangé. Sélectionnez-la si vous souhaitez accéder aux détails de mise à niveau et ajouter du texte de commentaire, ou définir un état de résolution pour celui-ci • Liste connexe des changements appliqués : nom du fichier de mise à niveau actuel • Résultats de réclamations à examiner liste connexe : Nom de l'enregistrement des détails de mise à niveau ignoré • Liste connexe des détails de mise à niveau : nom du fichier de mise à niveau actuel
Disposition	Action effectuée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet enregistrement. • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Erreur ignorée : le système ne disposait pas de la mise à niveau pour ce fichier, mais elle a été ignorée pour des raisons telles que l'enregistrement existe déjà dans le système dans un 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.

Détails des listes connexes (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	d'application différent ou qu'une propriété système existe. **Remarque :** Ceci n'est modifiable que par un maint. • Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Ignorer l'option Appliquer une seule fois : le système a ignoré cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois. • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé ultérieurement au cours de la même mise à niveau.
Priorité	Importance relative du conflit à l'origine du saut. **Remarque :** ServiceNow classe les enregistrements ignorés par ordre de priorité en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait de la manière suivante : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, etc. • Priorité 2 : règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : 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.

Détails des listes connexes (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Motif	Indique la raison pour laquelle un enregistrement particulier a été déplacé vers la disposition Erreur ignorée.
Résolution	• Révisé • Conservé • Rétabli
Commentaire	Pendant le processus de résolution d'une mise à jour ignorée, vous pouvez ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement. Par exemple, le commentaire peut expliquer l'action que vous avez effectuée aux futurs réviseurs.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement correspondant au fichier courant.
Module d'extension	Module d'extension qui contient l'enregistrement.
Type	Type de fichier actuel (tel que Règle métier ou Politique d'interface utilisateur).
Table	Table qui contient l'enregistrement.

Restaurer une personnalisation

Pour éviter que les personnalisations ne soient écrasées par les mises à niveau système, le processus de mise à niveau ignore automatiquement les modifications apportées aux objets qui ont été personnalisés. Vous souhaiterez peut-être remplacer vos personnalisations lorsqu'une mise à niveau de logiciel contient une fonctionnalité que vous souhaitez implémenter.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour identifier les objets personnalisés, le système ajoute un enregistrement correspondant dans la table Mises à jour du client [sys_update_xml]. La table gère les informations de version actuelles pour tous les objets qui ont été personnalisés. Le processus de mise à niveau ignore les changements apportés aux objets qui ont des entrées dans la table. Le processus de mise à niveau n'ignore pas les objets si seuls les champs exclus ont changé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
2. Sélectionnez la version logicielle souhaitée.
3. Filtrez la liste connexe des détails de mise à niveau par **La disposition est ignorée**.
4. **Facultatif :** Ajoutez une autre condition de filtre pour **que l'option Modifié soit Vrai** afin de renvoyer uniquement les objets qui ont changé depuis la dernière mise à niveau.
5. Sélectionnez l'enregistrement de mise à jour à implémenter.
   Le champ **Différences de fichiers** affiche une comparaison côte à côte de la personnalisation et de la version par défaut. Les suppressions sont surlignées en rouge, les ajouts en vert et les modifications en jaune.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Revenir au système de base** pour remplacer votre objet personnalisé par la version par défaut du système.
   - La **disposition** passe de **Ignoré** à **Restauré**.
   - Après avoir restauré une personnalisation, vous avez la possibilité de cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer vos personnalisations (annuler la restauration).

Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution

Examinez le motif de chaque enregistrement ignoré pour résoudre chaque mise à jour ignorée après une mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous résolvez une mise à jour en conservant la personnalisation ou en fusionnant ou en remplaçant la personnalisation avec la mise à jour du système de base.

Remarque :
Les objets qui sont personnalisés et qui n'ont pas changé dans le système de base depuis la dernière mise à niveau ne nécessitent aucune action de votre part.

Lorsqu'un objet est personnalisé, le système ajoute un enregistrement correspondant à la table Mises à jour du client [sys_update_xml], puis gère les informations de version actuelles pour tous les objets personnalisés. Le processus de mise à niveau ignore les changements apportés aux objets qui ont une version actuelle dans la table Mises à jour du client. Lorsque vous suivez la procédure, vous effectuez l'une des actions suivantes :

- Conserver une personnalisation sans modification
- Conserver une personnalisation en fusionnant les changements de l'objet mis à jour
- Rétablir la version mise à jour d'un objet personnalisé (c'est-à-dire remplacer la personnalisation)
- Passer en revue le bouton ignorer et n'effectuer aucune action sur l'objet

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
2. Sélectionnez la version logicielle souhaitée.
3. Dans la liste connexe des changements ignorés à examiner, sélectionnez l'enregistrement de mise à jour à résoudre.
   Reportez-vous à la section Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes.
4. Passez en revue la liste des changements.
   Pour les champs de texte, vous pouvez cliquer sur le champ pour ouvrir l'outil Diff/Merge. Examinez les différences. Cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   Vous avez la possibilité d'ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement, par exemple, pour expliquer l'action aux futurs réviseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexe des changements ignorés à examiner

Champ	Valeur d'entrée
Conservez l'enregistrement personnalisé tel quel et ne le mettez pas à jour.	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Examiné et conservé**. L'enregistrement passe de la liste connexe Changements ignorés à Examiner à Changements ignorés examinés.
Conservez la personnalisation en fusionnant les changements apportés à partir de l'objet mis à jour.	**a.** Cliquez sur**Résoudre les conflits** pour accéder au formulaire Résoudre les conflits. **b.** Examinez les différences. **c.** Pour fusionner un champ : ▪ Cliquez sur la flèche vers la droite pour le champ. ▪ Cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées. ▪ Lorsque vous avez fusionné tous les champs appropriés, cliquez sur **Fusionner**. Après avoir fusionné les changements de personnalisation : ○ Le statut de résolution passe à Examiné et fusionné. ○ L'enregistrement passe de la liste connexe des changements ignorés à Examiner à la liste connexe des changements ignorés examinés.
Abandonnez la personnalisation et mettez à jour l'enregistrement pour qu'il corresponde au système de base pour cette mise à niveau.	Après avoir examiné les modifications, cliquez sur **Revenir au système de base**. ○ **La disposition** passe de **Ignoré** à **Restauré**. ○ **L'état de résolution** passe à **Révisé et Rétabli**. ○ Le système crée un enregistrement de mise à jour du client. ○ L'enregistrement passe de la liste connexe des changements ignorés à Examiner à la liste connexe des changements ignorés examinés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Remarque : Après avoir restauré une personnalisation, vous pouvez cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer la personnalisation.
Révisez le saut et n'effectuez aucune action sur l'objet.	Après avoir examiné les modifications, définissez **l'état de résolution** sur **Examiné**. L'enregistrement passe de la liste connexe des changements ignorés à Examiner à la liste connexe des changements ignorés examinés.
Laissez sur la liste Ignoré pour une décision ultérieure et notez que vous n'avez pas examiné le dossier.	Dans la liste **Résolution** , choisissez **Non révisé** pour différer la décision sur la façon de gérer ce conflit. L'enregistrement reste sur la liste connexe des changements ignorés à examiner.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Répétez le processus pour résoudre chaque enregistrement de mise à jour de la liste.

Résultats

Seules les mises à jour ignorées dont **l'état de résolutionest Non examiné** ou sans résolution définie s'affichent dans la liste connexe des changements ignorés à examiner. Toute action que vous effectuez pour modifier **l'état de résolution** à une valeur autre que **Non révisée** ou **--Aucun--** supprime la mise à jour ignorée de la liste et la déplace vers la liste connexe Changements ignorés examinés.

Tableau visuel des tâches pour les enregistrements ignorés (VTB)

Affichez l'état de résolution d'une mise à niveau précédente avec des enregistrements ignorés à l'aide de la vue Visual Task Boards (VTB). Un enregistrement d'historique de mise à niveau est créé pour chaque mise à niveau exécutée.

Pour afficher le rapport d'historique, accédez à **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**. Vous pouvez ensuite sélectionner une mise à niveau dans la liste pour afficher les détails de l'historique des mises à niveau. Cliquez sur le lien **connexe VTB de l'enregistrement ignoré** pour afficher et gérer les enregistrements ignorés via VTB.

Remarque :
Le lien **connexe VTB de l'enregistrement ignoré** s'affiche uniquement lorsqu'il existe des enregistrements ignorés pour la mise à niveau de version.

Détails des VTB de l'historique des mises à niveau

Champ	Description
Non révisé	Tâches qui n'ont pas été examinées
Révisé	Tâches qui ont été passées en revue
Fusionné	Tâches qui ont à la fois des anciens et des nouveaux changements

Traduction automatique

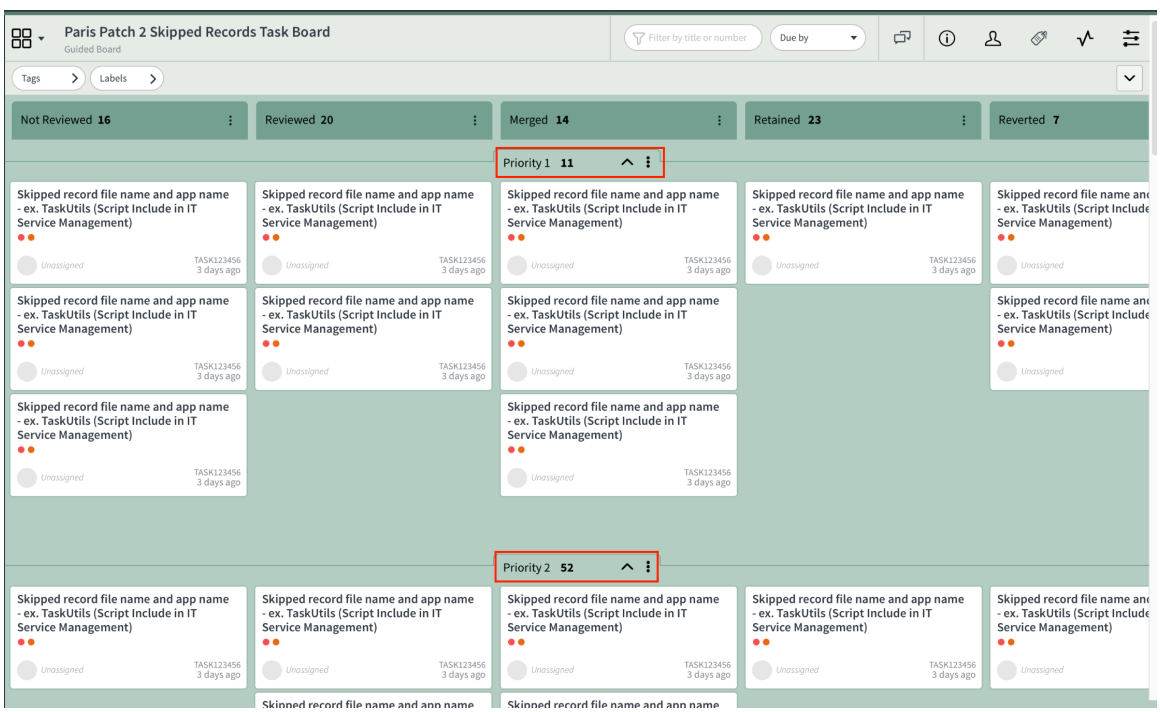
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Détails des VTB de l'historique des mises à niveau (suite)

Champ	Description
Conservé	Tâches ayant conservé les mises à jour de la dernière mise à niveau
Rétabli	Tâches ayant restauré ses changements dans le système de base

Les enregistrements ignorés sont classés par ordre de priorité en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait de la manière suivante :

- Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, etc.
- Priorité 2 : règles métier, ACL de sécurité, etc.
- Priorité 3 : Rapports et plus encore
- Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc.
- Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre



Formulaire de tâche d'historique des mises à niveau

Vous pouvez mettre à jour les informations d'une tâche d'enregistrement ignorée à l'aide du formulaire Tâche d'historique des mises à niveau.

Pour apporter des changements à une tâche d'enregistrement ignorée, cliquez sur un lien de numéro de tâche sur une tâche via VTB.

Détails du formulaire de tâche d'historique des mises à niveau

Champ	Description
Description brève	Description de 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.

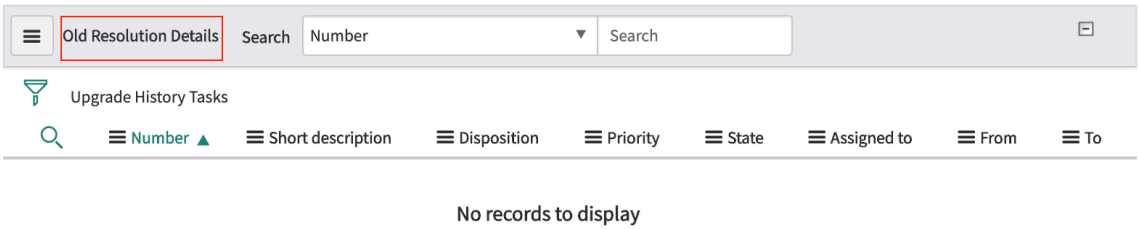
Détails du formulaire de tâche d'historique des mises à niveau (suite)

Champ	Description
Priorité	Classement par ordre de priorité des enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait de la manière suivante : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, etc. • Priorité 2 : règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Disposition	La disposition est ignorée, car le tableau des tâches est réservé aux enregistrements ignorés. Le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations.
Type	Type de fichier qui détermine le niveau de priorité.
État	État des fichiers. • Non révisées : tâches qui n'ont pas été examinées • Révisées : tâches qui ont été examinées • Fusionnées : tâches qui ont à la fois les anciennes et les nouvelles modifications • Conservées : tâches qui ont conservé les mises à jour de la dernière mise à niveau • Restauré : tâches ayant restauré les modifications apportées au système de base
Notes de travail	Notes sur la tâche d'enregistrement ignorée
Mettre à jour	Bouton pour mettre à jour la tâche d'enregistrement ignorée
Résoudre des conflits	Bouton pour résoudre les conflits en examinant les différences
Revenir au système de base	Bouton pour rétablir les personnalisations
Supprimer	Bouton pour supprimer la tâche d'enregistrement 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.

La liste connexe des anciens détails de résolution affiche les actions effectuées dans la version de mise à niveau



précédente.

Liste connexe des anciens détails de résolution

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche du fichier ignoré dans lequel certaines actions ont été effectuées dans la version de mise à niveau précédente.
Description brève	Description de la tâche
Disposition	Action effectuée sur ce fichier lors de la mise à niveau précédente
Priorité	Classement par ordre de priorité des enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait de la manière suivante : **1.** (priorité la plus élevée) : contenu XML **2.** script ou script_plain **3.** Contenu HTML **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set **5.** (priorité la plus basse) : autre
État	État des fichiers. • Non révisées : tâches qui n'ont pas été examinées • Révisées : tâches qui ont été examinées • Révisées et fusionnées : tâches qui ont été révisées et qui présentent à la fois des modifications anciennes et nouvelles • Révisées et conservées : tâches qui ont été examinées et qui ont conservé les mises à jour de la dernière mise à niveau • Révisées et rétablies : tâches qui ont été examinées et dont les modifications ont été annulées dans le système de base
Affecté à	Nom de l'utilisateur affecté
De	Version précédente précédente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexe des anciens détails de résolution (suite)

Champ	Description
Pour	Dernière version actuelle

Liste connexe des résolutions précédentes

La liste connexe des résolutions précédentes affiche l'historique de l'enregistrement ignoré sélectionné. Vous pouvez voir quelles résolutions ont été effectuées avec l'enregistrement ignoré sélectionné dans les mises à niveau précédentes.

Détails du formulaire de tâche d'historique des mises à niveau

Champ	Description
Nom de fichier	Nom de l'enregistrement ignoré.
Disposition	La disposition est ignorée, car la liste connexe est réservée aux enregistrements ignorés.
Priorité	Classement par ordre de priorité des enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait de la manière suivante : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, etc. • Priorité 2 : règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Résolution	La résolution faite dans les mises à niveau précédentes
Nom de cible	Nom de l'enregistrement qui s'affiche sur l'interface utilisateur, par opposition au sys_update_name qui est le nom sous-jacent qui contient la table et le sys_id
Type	Type de fichier qui détermine le niveau de priorité.
Table	Table à laquelle appartient l'enregistrement ignoré.

Mettre à jour les étiquettes par défaut dans la vue VTB

Filtrez les enregistrements ignorés dans le tableau des tâches du VTB avec l'implémentation d'étiquettes à code couleur. Vous pouvez filtrer les enregistrements ignorés en attribuant une couleur à chacun des produits.

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** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
2. Sélectionnez une mise à niveau dans la liste.
   Le formulaire Mises à niveau système s'affiche.
3. Cliquez sur le lien connexe **VTB de l'enregistrement ignoré** pour afficher l'état de résolution des enregistrements ignorés sur VTB.

   Remarque :
   Le lien **connexe VTB de l'enregistrement ignoré** s'affiche uniquement lorsqu'il existe des enregistrements ignorés pour la mise à niveau de version.

   La vue VTB de l'état de résolution des enregistrements ignorés s'affiche.
4. Cliquez sur **Étiquettes** pour afficher les étiquettes par défaut.
   Les étiquettes par défaut se composent des catégories Inclure les codes, Ne pas inclure le code et Autres.

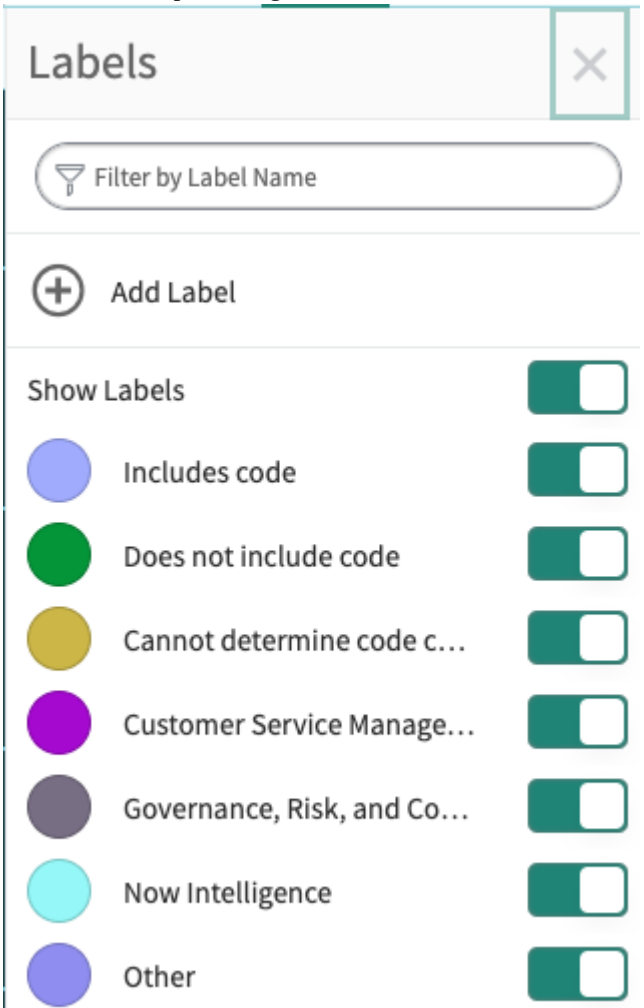
   Remarque :
   Les catégories Inclure et Ne pas inclure les codes indiquent si le code des enregistrements ignorés a été modifié. Tous les produits relèvent de la catégorie Autres étiquettes. Les étiquettes des produits sont attribuées avec des couleurs différentes. Les tâches sont affectées en fonction des couleurs d'étiquette des produits.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter une étiquette, cliquez sur **Ajouter une 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.

Saisissez le nom de l’étiquette que vous souhaitez créer. Vous pouvez également modifier la couleur d’une étiquette en cliquant sur le cercle chromatique.



> **Remarque :**
> Les nouvelles étiquettes et couleurs sont enregistrées uniquement pour le tableau visuel des tâches actuel et ne sont pas reportées au tableau mis à jour suivant. Si vous souhaitez que les nouvelles mises à jour d’étiquettes s’affichent dans le tableau suivant mis à jour, accédez à **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Propriétés** > **Étiquettes de Centre de mise à niveau VTB**. Définissez les couleurs selon vos besoins et les couleurs mises à jour commencent à apparaître à partir du tableau généré suivant.

Que faire ensuite

Cliquez sur un enregistrement ignoré dans le VTB pour mettre à jour la tâche. Consultez Formulaire de tâche d’historique des mises à niveau pour plus d'informations.

Afficher l’historique des importations

Affichez votre historique d’importation en accédant au module **Mon historique d’importation d’application** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Mon historique d'importations d'applications**.
   La liste des enregistrements d’historique des importations dans votre instance s’affiche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

2. Sélectionnez l'une des importations dans la liste pour obtenir plus d'informations sur cette importation. La vue de formulaire de sys_upgrade_history'enregistrement s'affiche.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'importation à partir du contrôle de source, consultez ServiceNow Studio .
Une fois l'importation terminée, utilisez le module **Mon historique d'importation d'application** pour afficher l'historique des importations.

Accès rapide aux modules d'extension et aux enregistrements d'historique

Réduisez le temps de navigation en accédant directement aux modules d'extension, aux enregistrements d'historique d'installation d'application et aux enregistrements d'historique des validations d'ensemble de mises à jour. Les filtres pour les modules d'extension et les enregistrements d'historique sont automatiquement implémentés dans les vues des modules d'extension et des enregistrements d'historique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension et enregistrements d'historique d'installation d'applications

1. Accédez à la **Définition du système** > **Historique d'installation du module d'extension**.
2. Sélectionnez l'un des modules d'extension ou enregistrements d'historique pour y accéder directement.

Enregistrements de l'historique de validation de l'ensemble de mises à jour

1. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour pour validation**.
2. Sélectionnez l'un des ensembles de mises à jour pour afficher directement l'historique des validations de cet ensemble de mises à jour.

Explorer le journal de l'historique des mises à niveau

Réduisez le temps de traitement en extrayant tous les journaux liés à la mise à niveau dans un fichier distinct nommé database-upgrade_<timestamp>.log. Vous pouvez également compresser le fichier et le joindre à l'historique des mises à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la mise à niveau démarre, les messages du journal de mise à niveau sont écrits à la fois dans le fichier localhost_log et dans le fichier database-upgrade_<timestamp>.log. Lorsque la mise à niveau est terminée, le fichier database-upgrade_<timestamp>.log est téléchargé dans la table de l'historique des mises à niveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journaux système** > **Utilités**.

Remarque :
Vous pouvez implémenter cette étape pour afficher le fichier base de données-upgrade_<horodatage>.log extrait uniquement une fois la mise à niveau effectuée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez sur **Téléchargement du fichier journal de nœud**.
   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log apparaît dans la liste des fichiers journaux.

   Remarque :
   Le fichier localhost_log se compose de tous les journaux. Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log se compose uniquement des journaux associés à la mise à niveau.

   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log s'affiche uniquement si la propriété glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur vrai. Par défaut, l'élément glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est défini sur True.

3. Accéder à **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
   Une liste des mises à niveau s'affiche.

4. Cliquez sur la mise à niveau requise dans la liste.
   Vous pouvez voir database-upgrade_<timestamp>.log fichier est automatiquement joint à la mise à niveau.

   Remarque :
   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log n'est joint que si la propriété glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur vrai. Par défaut, l'élément glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est défini sur True.

5. Téléchargez le fichier zippé database-upgrade_<timestamp>.log.

   Remarque :
   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log a été compressé pour réduire le temps de téléchargement.

Administration

Le module Administration contient des propriétés pour la gestion de Centre de mise à niveau.

Propriétés

Sur le formulaire de propriétés, vous pouvez définir des paramètres qui contrôlent le mode d'exécution du système.

Mettre à jour les propriétés d'estimation de durée

Champ / Élément	Description
Interroge l'estimation de la durée de mise à niveau *glide.upgrade.preview.duration.instance.id*	Une instance de non-production interroge l'estimation de la durée de mise à niveau. Si cette propriété est absente, le système utilise tous les enregistrements d'instances distantes pour interroger l'estimation de la durée de mise à niveau. Vous pouvez également copier la sys_id de l'enregistrement de l'instance distante que vous souhaitez interroger pour l'estimation de la durée de mise à niveau. Le système utilise la durée la plus élevée à partir des 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.

Mettre à niveau les propriétés de Visual Task Board

Champ / Élément	Description
Autoriser un administrateur ou un utilisateur ayant le rôle administrateur à posséder Mettre à niveau VTB *glide.upgrade_center.task_board.owner*	Le propriétaire de la mise à niveau VTB doit être un administrateur. Si cette propriété est absente, le système utilise le premier utilisateur administrateur de la liste des utilisateurs d'administration actifs. La liste des utilisateurs administrateurs actifs est triée par nom d'utilisateur.
Activer les administrateurs ou les utilisateurs ayant le rôle administrateur en tant que membres de la mise à niveau VTB *glide.upgrade_center.task_board.members*	Les membres VTB de mise à niveau doivent être des administrateurs. Si cette propriété est absente, le système ajoute tous les utilisateurs administrateurs actifs en tant que membres.

Mettre à niveau les propriétés de plan

Champ / Élément	Description
Requiert le type d'instance où l'utilisateur est configuré. *glide.upgrade.plan.instance_type*	Vous devez configurer l'instance en tant que créateur ou consommateur. Vous devez créer le plan de mise à niveau sur une instance de générateur et l'implémenter sur une instance de consommateur.

Centre de mise à niveau Liste d'étiquettes VTB

La Centre de mise à niveau liste Étiquettes VTB sous le module Administration affiche toutes les étiquettes dans le Visual Task Board de mise à niveau (VTB). Vous pouvez également modifier la couleur des étiquettes existantes.

Si vous souhaitez changer la couleur d'une étiquette existante, accédez à **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Propriétés** > **Étiquettes de Centre de mise à niveau VTB**

Remarque :
Si vous mettez à jour la couleur d'une étiquette existante, le changement ne sera pas reflété dans le tableau lié à la mise à niveau de la version actuelle. Le changement sera visible uniquement à partir de la prochaine mise à niveau de version.



Centre de mise à niveau rôles

Centre de mise à niveau est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gérer les abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

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

Administrateur système [admin]

Accédez à toutes les tables et informations dans Upgrade Center sur votre instance.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- [sn_employee.admin]
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- [sn_hr_sp.esc_admin]

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

N°

Considérations particulières

Aucun.

Gestion du risque de mise à niveau

Vous serez averti des conflits possibles qui peuvent résulter de plusieurs personnalisations sur un fichier de métadonnées ignoré, avec un nouveau message d'interface utilisateur sur les pages de formulaire des fichiers de métadonnées.

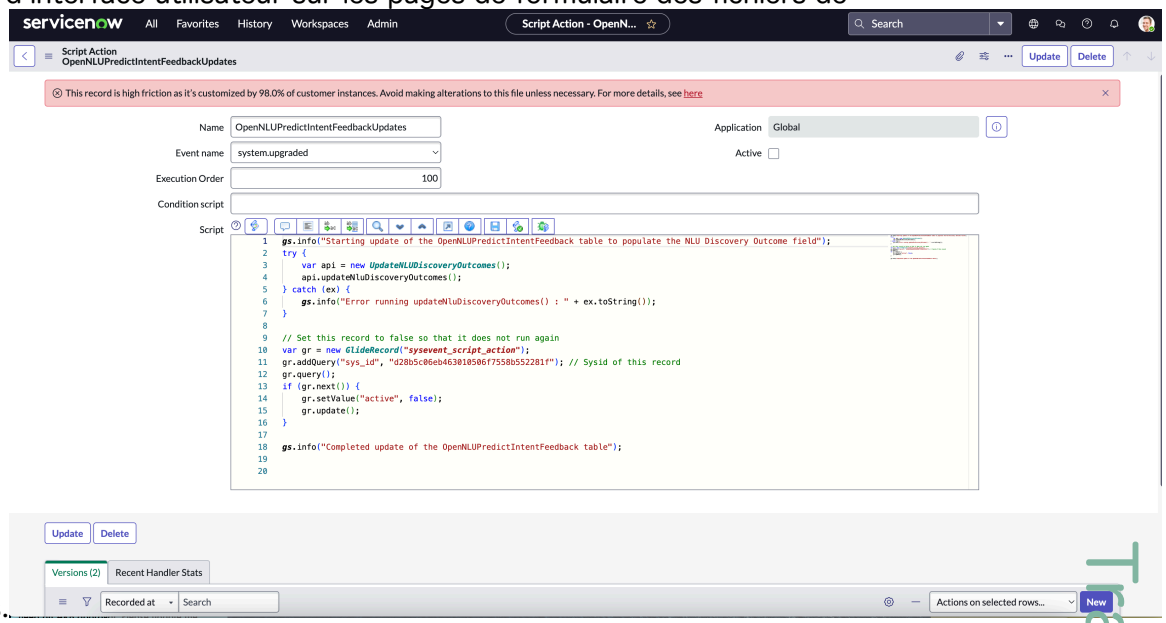
L'un des principaux points de friction lors d'une mise à niveau est la résolution des conflits pour les fichiers de métadonnées ignorés qui sont publiés par ServiceNow® mais qui ont été personnalisés. Ces conflits résultent de la mise à jour des mêmes fichiers par plusieurs utilisateurs. Chaque fois que vous installez une application ou un plugin, vous avez tendance à faire plusieurs personnalisations selon vos besoins. Dans la prochaine mise à niveau, des enregistrements sont ignorés en fonction des changements précédents. Les utilisateurs sont soit vous, soit les ServiceNow® développeurs internes.

L'objectif du message d'interface utilisateur est de vous informer des frictions qui seront introduites pendant le processus de mise à niveau, si des fichiers de priorité élevée ont été modifiés. La notification se présente sous la forme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 messages d’interface utilisateur sur les pages de formulaire des fichiers de métadonnées.



Pour les développeurs internes, des notifications et des points de contrôle ont été intégrés tout au long du processus SDLC sur les modifications apportées aux fichiers de métadonnées par les clients.

Vous êtes averti des éventuelles frictions que vous pourriez avoir à rencontrer pendant le processus de mise à niveau si vous avez modifié les fichiers de haute priorité.

Créer une règle d’enregistrement ignorée

Créez des règles d’enregistrement ignoré en fonction des conditions que vous avez définies pour définir vos personnalisations après une mise à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Éditeur des règles d'enregistrement ignoré**.
   Une liste des règles disponibles s’affiche.

   Remarque :
   Par défaut, quelques exemples de règles inactives ont été fournis. Vous pouvez changer ces règles en actives pour utiliser l’une d’entre elles.

2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une règle d’enregistrement ignoré.
   Le formulaire Règles d’enregistrements ignorés de mise à niveau s’affiche.

   Remarque :
   Les nouvelles règles sont actives par défaut. Vous pouvez les rendre inactifs si vous ne souhaitez pas les utiliser.

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.

Champ	Description
Nom	Nom de la règle.
Ordre	Ordre dans lequel la règle s'exécute. **Remarque :** Le numéro d'ordre s'incrémente automatiquement à partir du dernier ordre de règle créé.
Actif	Option permettant d'activer la règle.
Conditions	Conditions du moment de l'implémentation des règles sur les enregistrements ignorés. **Remarque :** Ces conditions s'appliquent uniquement aux enregistrements ignorés qui ne sont pas en cours de révision. Si vous définissez la condition de disposition sur autre chose que les enregistrements ignorés, cette condition ne fonctionne pas.
Action	Option permettant de choisir l'une des quatre actions suivantes : ○ Conserver mes modifications (toujours conserver) ○ Rétablir et garder inactif ○ Affecter des enregistrements ignorés à l'utilisateur ○ Attribuer des balises aux enregistrements ignorés **Remarque :** En fonction de l'action sélectionnée, un message s'affiche avec plus d'informations.
Commentaire	Ajoutez un commentaire sur les conditions définies.

Traduction automatique

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   La nouvelle règle apparaît dans la liste des règles disponibles.

Que faire ensuite

Vous pouvez désormais exécuter les règles d'enregistrement ignorées automatiquement lors d'une mise à niveau ou sur demande sur les enregistrements ignorés. Consultez pour en savoir plus.

Exécuter une règle d'enregistrement ignoré

Exécutez des règles d'enregistrement ignoré en fonction des conditions que vous avez définies pour résoudre les enregistrements ignorés dans une mise à niveau. Les règles

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’exécutent automatiquement pendant une mise à niveau ou peuvent s’exécuter à la demande après une mise à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Exécuter une règle d’enregistrement ignorée sur demande

Exécutez les règles d’enregistrement ignoré sur demande sur les enregistrements ignorés chaque fois que cela est nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Éditeur des règles d'enregistrement ignoré**.
   Une liste des règles disponibles s’affiche.

   Remarque :
   Par défaut, quelques exemples de règles inactives ont été fournis. Vous pouvez le définir sur actif si vous souhaitez utiliser les exemples de règles.

2. Exécutez les règles sur demande de l’une des façons suivantes.

Exécuter automatiquement une règle d’enregistrement ignoré

Exécutez automatiquement les règles d’enregistrement ignoré pendant la mise à niveau des enregistrements ignorés.

Ces règles sont exécutées automatiquement sur les enregistrements ignorés au cours du processus de mise à niveau. La prédiction de l’exécution des règles sur les enregistrements ignorés peut être prévisualisée sur la carte de prédiction de liste ignorée dans le module Aperçu de la mise à niveau.

Une fois l’exécution des règles terminée, le résumé peut être consulté dans le résumé de la mise à niveau du moniteur de mise à niveau.

Remarque :
Les règles d’enregistrement ignorées et les plans de mise à niveau ne peuvent pas être implémentés ensemble dans une mise à niveau.

Upgrades and conversions

La ServiceNow plateforme inclut des outils pour vous aider pendant et après une mise à niveau, et vous permet également de convertir une ServiceNow Liste express instance en plateforme d’entreprise ServiceNow Service Management.

Washington DC

Le processus de mise à niveau déplace votre instance vers une nouvelle ServiceNow version. Découvrez la différence entre la mise à niveau et l’application de correctifs, les définitions de version, les options de restauration et de sauvegarde, et découvrez comment tester les mises à niveau de vos instances de non-production et de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'historique de mise à niveau : suivre chaque mise à niveau

Le module Historique des mises à niveau suit chaque mise à niveau effectuée sur une instance. Les administrateurs peuvent utiliser le module pour résoudre les conflits de mise à niveau et, éventuellement, restaurer les personnalisations aux versions système de base afin de tirer parti des nouvelles fonctionnalités.

Un enregistrement d'historique de mise à niveau est créé pour chaque mise à niveau exécutée. Pour afficher un enregistrement d'historique de mise à niveau, accédez à **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau** et cliquez sur la mise à niveau.

Remarque :
La mise à niveau de débogage fournit des résultats de débogage détaillés pour les transactions contenant des artefacts affectés par la mise à niveau la plus récente et est conçue pour faciliter la résolution des erreurs de mise à niveau. Consultez Déboguer la mise à niveau.

Remarque :
Les champs **Charge utile** et **Hachage de charge utile** ont été supprimés de l'enregistrement de l'historique des mises à niveau dans une version précédente.

Enregistrement de l'historique des mises à niveau

Champ	Description
De	Nom du fichier .war précédent (version).
Pour	Nom du fichier .war appliqué (version).
Mise à niveau démarrée	Horodatage du début du processus de mise à niveau.
Mise à niveau terminée	Horodatage à l'achèvement du processus de mise à niveau.
Changements ignorés	Nombre total d'enregistrements différents de la mise à niveau précédente mais qui ont été ignorés, probablement en raison de la personnalisation. Les changements ignorés correspondent à la somme des enregistrements ayant une disposition de fusion manuelle ignorée (où la valeur de modifié est vrai), ajoutés au nombre d'enregistrements ayant une disposition d'erreur ignorée, ajoutés au nombre d'enregistrements qui ont été ignorés et différents. **Remarque :** Pour éviter que vos personnalisations ne soient écrasées lors des mises à niveau système, le processus de mise à niveau ignore (n'applique pas la mise à jour) aux objets qui ont été personnalisés. En tant qu'administrateur, vous devez résoudre chaque mise à jour ignorée en raison d'une personnalisation. Pour résoudre une mise à jour ignorée, vous examinez le motif de chaque enregistrement ignoré, puis fusionnez la personnalisation ou rétablissez la personnalisation au système de base.
Changements appliqués	Nombre total de changements qui ont été appliqués dans cette mise à niveau. Les changements appliqués sont la somme des enregistrements mis à jour et différents, ajoutés au nombre d'enregistrements supprimés (où la valeur de modifié est vrai) ajoutés au nombre d'enregistrements insérés (où la valeur modifié est 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.

Enregistrement de l'historique des mises à niveau (suite)

Champ	Description
Changements traités	Nombre total d'éléments traités au cours de cette mise à niveau. Le nombre de changements traités correspond à la somme des changements ignorés et des changements appliqués.

Section du formulaire Détails de l'historique des mises à niveau

Champ	Description
Mis à jour et différent	Nombre d'enregistrements de détails de mise à niveau pour lesquels la valeur de la disposition est mise à jour et la valeur de la valeur modifiée est égale à vrai. Celui-ci n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.
Mis à jour et pas différent	Nombre d'enregistrements de détails de mise à niveau pour lesquels la valeur de la disposition est mise à jour et pour lesquels la valeur modifiée est égale à faux. Celui-ci n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.
Ignoré et différent	Nombre d'enregistrements de détails de mise à niveau pour lesquels la valeur de la disposition est ignorée et la valeur des éléments modifiés est égale à vrai. Celui-ci n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.
Ignoré et pas différent	Nombre d'enregistrements de détails de mise à niveau pour lesquels la valeur de la disposition est ignorée et pour lesquels la valeur des éléments modifiés est égale à faux. Celui-ci n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.

Section du formulaire Examiner les enregistrements ignorés

Chaque Liste connexe des changements ignorés à examiner enregistrement qui a été ignoré pendant le processus de mise à niveau s'affiche. Utilisez la liste pour examiner le motif de chaque enregistrement ignoré dans la liste, puis fusionnez ou rétablissez votre personnalisation au système de base.

Liste connexe des changements ignorés à examiner

Pour éviter que vos personnalisations ne soient écrasées lors des mises à niveau système, le processus de mise à niveau ignore (n'applique pas la mise à jour) aux objets qui ont été personnalisés. Pour vous aider dans le suivi et la résolution des enregistrements de mises à jour ignorées qui doivent être examinés, les changements ignorés à examiner répertorient toutes les mises à jour ignorées pendant le processus de mise à niveau.

Par défaut, la liste est filtrée par Erreur de disposition ignorée, Disposition ignorée Fusion manuelle, Disposition ignorée ou Disposition ignorée (deuxième passage), et l'état de résolution est soit vide, soit non examiné.

Accédez à la **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau** pour afficher la liste connexe des changements ignorés à examiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexe des changements ignorés à examiner

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Nom de l'enregistrement des détails de mise à niveau ignoré.
Disposition	Action effectuée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet enregistrement. • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Ignorer l'option Appliquer une seule fois : le système a ignoré cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois. • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé ultérieurement au cours de la même mise à niveau.
État de la réclamation	Résultats: • S.O. : Il n'y a aucune réclamation dans le dossier (aucun examen n'est nécessaire). • Conflit gagné : l'application chargée a chargé le fichier, mais est en conflit avec le fichier précédemment chargé. Recommandation : Passez en revue les deux versions du fichier pour confirmer le résultat escompté. • Aucun conflit : une ou plusieurs applications peuvent être en cours de chargement, mais il n'y a aucun conflit. Cependant, il est toujours bon d'examiner le résultat pour voir si c'est ce que vous vouliez. • Conflit perdu : le fichier n'a pas été chargé, car une autre application a une meilleure revendication sur le fichier. Recommandation : Passez en revue les deux versions du fichier pour voir laquelle doit être chargée (ou si elles doivent être fusionnées).
Priorité	Importance relative du conflit à l'origine du saut en fonction des critères suivants : • 1 : pages d'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, etc. • 2 : règles métier, ACL de sécurité, etc. • 3 : Rapports et 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.

Liste connexe des changements ignorés à examiner (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • 5 Tout le reste
Résolution	• Non révisé : enregistrements qui n'ont pas été examinés • Révisé : enregistrements qui ont été examinés • Révisés et fusionnés : enregistrements qui ont été révisés et qui ont à la fois les anciens et les nouveaux changements • Révisé et conservé : enregistrements qui ont été examinés et qui ont conservé les mises à jour de la dernière mise à niveau • Révisés et rétablis : enregistrements qui ont été examinés et dont les changements apportés au système de base ont été annulés
Commentaire	Pendant le processus de résolution d'une mise à jour ignorée, vous pouvez ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement. Par exemple, le commentaire peut expliquer l'action que vous avez effectuée aux futurs réviseurs.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement correspondant au fichier courant.
Module d'extension	Module d'extension qui contient l'enregistrement.
Type	Type de fichier actuel (tel que Règle métier ou Politique d'interface utilisateur).
Table	Table qui contient l'enregistrement.

Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution

Pour éviter que vos personnalisations ne soient écrasées lors des mises à niveau système, le processus de mise à niveau ignore (n'applique pas la mise à jour) aux objets qui ont été personnalisés. En tant qu'administrateur, vous devez résoudre chaque mise à jour ignorée après une mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous résolvez une mise à jour en conservant la personnalisation ou (lorsque la mise à niveau logicielle contient une fonctionnalité que vous souhaitez implémenter) en fusionnant ou en remplaçant la personnalisation par la mise à jour du système de base.

Remarque :
Les objets qui sont personnalisés et qui n'ont pas changé dans le système de base depuis la dernière mise à niveau ne nécessitent aucune action de votre part.

Lorsqu'un objet est personnalisé, le système ajoute un enregistrement correspondant à la table Mises à jour du client [sys_update_xml], puis gère les informations de version actuelles pour tous les objets personnalisés. Le processus de mise à niveau ignore les changements apportés aux objets qui ont une version actuelle dans la table Mises à jour du client. Lorsque vous suivez la procédure, vous effectuez l'une des actions 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.

- Conserver une personnalisation sans modification
- Conserver une personnalisation en fusionnant les changements de l'objet mis à jour
- Rétablir la version mise à jour d'un objet personnalisé (c'est-à-dire remplacer la personnalisation)
- Passer en revue le bouton ignorer et n'effectuer aucune action sur l'objet

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau**.
2. Sélectionnez la version logicielle souhaitée.
3. Dans , Liste connexe des changements ignorés à examinersélectionnez l'enregistrement de mise à jour à résoudre.

   Remarque :
   Par défaut, la liste affiche les enregistrements dont la disposition est ignorée et dont l'état de résolution est Non examiné.

4. Passez en revue la liste des changements.
   Pour les champs de texte, vous pouvez cliquer sur le champ pour ouvrir l'outil Diff/Merge. Examinez les différences. Cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.
   Vous avez la possibilité d'ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement, par exemple, pour expliquer l'action aux futurs réviseurs.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Répétez le processus pour résoudre chaque enregistrement de mise à jour de la liste.

Résultats

Seules les mises à jour ignorées dont **l'état de résolutionest Non examiné** ou sans résolution définie s'affichent dans la liste connexe des changements ignorés à examiner. Toute action que vous effectuez pour modifier **l'état de résolution** à une valeur autre que **Non révisée** ou **--Aucun--** supprime la mise à jour ignorée de la liste et la déplace vers la liste connexe Changements ignorés examinés.

Information associée

Liste connexe des détails de mise à niveau

Liste connexe des changements ignorés à examiner

Liste connexe des changements ignorés examinés

Liste connexe des changements ignorés examinés

Les listes des changements ignorés et examinés mettent à jour les enregistrements qui figuraient précédemment sur la liste connexe **des changements ignorés à examiner** et qui ont été examinés. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement ignoré à examiner et que vous définissez un **état de résolution** sur une valeur autre que Non examiné, l'enregistrement de mise à jour est déplacé vers la liste connexe des changements ignorés et examinés.

Accédez à la **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau** pour afficher la liste connexe des changements ignorés examinés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexe des changements ignorés examinés

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Nom de l'enregistrement examiné des détails de mise à niveau.
Disposition	Action effectuée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet enregistrement. • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Ignorer l'option Appliquer une seule fois : le système a ignoré cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois. • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé ultérieurement au cours de la même mise à niveau.
État de la réclamation	Résultats: • S.O. : Il n'y a aucune réclamation dans le dossier (aucun examen n'est nécessaire). • Conflit gagné : l'application chargée a chargé le fichier, mais est en conflit avec le fichier précédemment chargé. Recommandation : Passez en revue les deux versions du fichier pour confirmer le résultat escompté. • Aucun conflit : une ou plusieurs applications peuvent être en cours de chargement, mais il n'y a aucun conflit. Cependant, il est toujours bon d'examiner le résultat pour voir si c'est ce que vous vouliez. • Conflit perdu : le fichier n'a pas été chargé, car une autre application a une meilleure revendication sur le fichier. Recommandation : Passez en revue les deux versions du fichier pour voir laquelle doit être chargée (ou si elles doivent être fusionnées).
Priorité	Importance relative du conflit à l'origine du saut en fonction des critères suivants : • 1 (priorité la plus élevée) : contenu XML • 2 : script ou script_plain • 3 : contenu HTML

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexe des changements ignorés examinés (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• 4 : sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set • 5 (priorité la plus basse) : autre
Résolution	• Révisé • Conservé • Rétabli
Commentaire	Pendant le processus de résolution d'une mise à jour ignorée, vous pouvez ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement. Par exemple, le commentaire peut expliquer l'action que vous avez effectuée aux futurs réviseurs.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement correspondant au fichier courant.
Module d'extension	Module d'extension qui contient l'enregistrement.
Type	Type de fichier actuel (tel que Règle métier ou Politique d'interface utilisateur).
Table	Table qui contient l'enregistrement.
Nom de fichier	
Différences de fichiers	Comparaison du fichier de la mise à niveau avec la version personnalisée.
Modifié par le fournisseur	Indique si le fichier a été modifié par le fournisseur depuis la dernière mise à niveau.

Liste connexe des personnalisations inchangées

Personnalisations inchangées Répertorie tous les enregistrements qui ont été ignorés (en raison d'une personnalisation), mais les changements qui allaient être appliqués dans cette mise à niveau n'ont pas changé depuis la dernière mise à niveau.

Accédez à la **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau** pour afficher la liste connexe Personnalisations inchangées.

Liste connexe des personnalisations inchangées

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Nom de l'enregistrement de sys_upgrade_history_log inchangé. Sélectionnez-la si vous souhaitez accéder aux détails de mise à niveau et ajouter du texte de commentaire, ou définir un état de résolution pour celui-ci.
Disposition	Action effectuée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet 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.

Liste connexe des personnalisations inchangées (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Ignorer l'option Appliquer une seule fois : le système a ignoré cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois. • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé ultérieurement au cours de la même mise à niveau.
Priorité	Importance relative du conflit à l'origine du saut en fonction des critères suivants : • 1 (priorité la plus élevée) : contenu XML • 2 : script ou script_plain • 3 : contenu HTML • 4 : sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set • 5 (priorité la plus basse) : autre
Résolution	• Révisé • Conservé • Rétabli
Commentaire	Pendant le processus de résolution d'une mise à jour ignorée, vous pouvez ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement. Par exemple, le commentaire peut expliquer l'action que vous avez effectuée aux futurs réviseurs.
Modifié par le fournisseur	Indique si le fichier a été modifié par le fournisseur depuis la dernière mise à niveau.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement correspondant au fichier courant.
Module d'extension	Module d'extension qui contient l'enregistrement.
Type	Type de fichier actuel (tel que Règle métier ou Politique d'interface utilisateur).
Table	Table qui contient l'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.

Restaurer une personnalisation

Pour éviter que les personnalisations ne soient écrasées par les mises à niveau système, le processus de mise à niveau ignore automatiquement les modifications apportées aux objets qui ont été personnalisés. Vous souhaiterez peut-être remplacer vos personnalisations lorsqu'une mise à niveau de logiciel contient une fonctionnalité que vous souhaitez implémenter.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour identifier les objets personnalisés, le système ajoute un enregistrement correspondant dans la table Mises à jour du client [sys_update_xml]. La table gère les informations de version actuelles pour tous les objets qui ont été personnalisés. Le processus de mise à niveau ignore les changements apportés aux objets qui ont des entrées dans la table. Le processus de mise à niveau n'ignore pas les objets si seuls les champs exclus ont changé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau**.
2. Sélectionnez la version logicielle souhaitée.
3. Filtrez la liste connexe des détails de mise à niveau par **La disposition est ignorée**.
4. **Facultatif :** Ajoutez une autre condition de filtre pour **que l'option Modifié soit Vrai** afin de renvoyer uniquement les objets qui ont changé depuis la dernière mise à niveau.
5. Sélectionnez l'enregistrement de mise à jour à implémenter.
   Le champ **Différences de fichiers** affiche une comparaison côte à côte de la personnalisation et de la version par défaut. Les suppressions sont surlignées en rouge, les ajouts en vert et les modifications en jaune.
6. Cliquez sur **Revenir au système de base** pour remplacer votre objet personnalisé par la version par défaut du système.
   - La **disposition** passe de **Ignoré** à **Restauré**.
   - Après avoir restauré une personnalisation, vous avez la possibilité de cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer vos personnalisations (annuler la restauration).
   - Pendant le remplacement lors de la mise à niveau, aucune modification n'est apportée aux champs update_exempt comme le champ **Actif** . Le reste de l'enregistrement reçoit la mise à jour.

   Remarque :
   Si l'attribut n'est pas explicitement spécifié en tant que champ update_exempt, le champ **Actif** d'une table suivie est traité comme update_exempt par défaut.

   Étant donné que nous ignorons la mise à jour update_exempt champs, deux versions de l'enregistrement dans la table sys_update_version sont générées.

   - L'enregistrement de version avec la source « _to_platform_version_ » contient la charge utile de ServiceNow sans aucune modification. (État= HISTORIQUE)
   - Enregistrement de version avec la source de personnalisation précédente, par exemple, « _update_set_ », dont les personnalisations du client ont été remplacées par les valeurs de la version de ServiceNow entrante, à l'exception des champs update_exempt. Les personnalisations du client pour update_exempt champs sont conservées dans cette version. (État= ACTUEL)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Administration de l'ensemble de mises à jour

Liste connexe Changements appliqués

Changements appliqués répertorie tous les changements qui ont été appliqués dans cette mise à niveau.

Cette liste est triée par priorité et affiche les enregistrements des détails de mise à niveau de cette mise à niveau qui disposent des dispositions Mis à jour, Mis à jour (deuxième passage), Inséré, Inséré (deuxième passage), Supprimé, Supprimé (deuxième passage) et pour lesquels le marqueur modifié est Vrai pour toutes les dispositions.

Accédez à la **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau** pour afficher la liste connexe Changements appliqués.

Liste connexe Changements appliqués

Champ	Valeur d'entrée
Disposition	Action effectuée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet enregistrement. • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Ignorer l'option Appliquer une seule fois : le système a ignoré cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois. • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé ultérieurement au cours de la même mise à niveau.
Priorité	Importance relative du conflit à l'origine du saut en fonction des critères suivants : • 1 (priorité la plus élevée) : contenu XML • 2 : script ou script_plain • 3 : contenu HTML • 4 : sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set • 5 (priorité la plus basse) : 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.

Liste connexe Changements appliqués (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Résolution	• Révisé • Conservé • Rétabli
Commentaire	Pendant le processus de résolution d'une mise à jour ignorée, vous pouvez ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement. Par exemple, le commentaire peut expliquer l'action que vous avez effectuée aux futurs réviseurs.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement correspondant au fichier courant.
Module d'extension	Module d'extension qui contient l'enregistrement.
Type	Type de fichier actuel (tel que Règle métier ou Politique d'interface utilisateur).
Table	Table qui contient l'enregistrement.
Nom de fichier	Nom du fichier de mise à niveau actuel.
Différences de fichiers	Comparaison du fichier de la mise à niveau avec la version personnalisée.
Modifié par le fournisseur	Indique si le fichier a été modifié par le fournisseur depuis la dernière mise à niveau.

Liste connexe Résultats de réclamations à examiner

Pendant les mises à niveau du système, l'onglet État de la réclamation affiche les résultats à examiner et à résoudre. Consultez le champ État de la réclamation dans la table ci-dessous.

Par défaut, la liste est filtrée par Erreur de disposition ignorée, Disposition ignorée Fusion manuelle, Disposition ignorée ou Disposition ignorée (deuxième passage), et l'état de résolution est soit vide, soit non examiné.

Accédez à la **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau** pour afficher la liste connexe Résultats réclamés à examiner.

Liste connexe Résultats réclamés à examiner

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Nom de l'enregistrement des détails de mise à niveau ignoré.
Disposition	Action effectuée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet enregistrement. • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexe Résultats réclamés à examiner (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Ignorer l'option Appliquer une seule fois : le système a ignoré cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois. • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé ultérieurement au cours de la même mise à niveau.
État de la réclamation	Résultats: • S.O. : Il n'y a aucune réclamation dans le dossier (aucun examen n'est nécessaire). • Conflit gagné : l'application chargée a chargé le fichier, mais est en conflit avec le fichier précédemment chargé. Recommandation : Passez en revue les deux versions du fichier pour confirmer le résultat escompté. • Aucun conflit : l'application d'installation a chargé le fichier sans aucun conflit ; Toutefois, il peut y avoir une ou plusieurs applications qui chargent le même fichier. Il est donc toujours recommandé d'examiner les résultats. • Conflit perdu : le fichier n'a pas été chargé, car une autre application a une meilleure revendication sur le fichier. Recommandation : Passez en revue les deux versions du fichier pour voir laquelle doit être chargée (ou si elles doivent être fusionnées).
Priorité	Importance relative du conflit à l'origine du saut en fonction des critères suivants : • 1 : pages d'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, etc. • 2 : règles métier, ACL de sécurité, etc. • 3 : Rapports et plus encore • 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • 5 Tout le reste
Résolution	• Non révisé : enregistrements qui n'ont pas été examinés • Révisé : enregistrements qui ont été examinés • Révisés et fusionnés : enregistrements qui ont été révisés et qui ont à la fois les anciens et les nouveaux changements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexe Résultats réclamés à examiner (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• Révisé et conservé : enregistrements qui ont été examinés et qui ont conservé les mises à jour de la dernière mise à niveau • Révisés et rétablis : enregistrements qui ont été examinés et dont les changements apportés au système de base ont été annulés
Commentaire	Pendant le processus de résolution d'une mise à jour ignorée, vous pouvez ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement. Par exemple, le commentaire peut expliquer l'action que vous avez effectuée aux futurs réviseurs.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement correspondant au fichier courant.
Module d'extension	Module d'extension qui contient l'enregistrement.
Type	Type de fichier actuel (tel que Règle métier ou Politique d'interface utilisateur).
Table	Table qui contient l'enregistrement.

Liste connexe des détails de mise à niveau

Détails de mise à niveau Répertorie tous les enregistrements des détails de mise à niveau pour cette mise à niveau.

Accédez à la **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau** pour afficher la liste connexe des détails de mise à niveau.

Liste connexe des détails de mise à niveau

Champ	Valeur d'entrée
Disposition	Action effectuée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet enregistrement. • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 connexe des détails de mise à niveau (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• Ignorer l'option Appliquer une seule fois : le système a ignoré cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois. • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé ultérieurement au cours de la même mise à niveau.
Priorité	Importance relative du conflit à l'origine du saut en fonction des critères suivants : • 1 (priorité la plus élevée) : contenu XML • 2 : script ou script_plain • 3 : contenu HTML • 4 : sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set • 5 (priorité la plus basse) : autre
État de la réclamation	Résultats: • S.O. : Il n'y a aucune réclamation dans le dossier (aucun examen n'est nécessaire). • Conflit gagné : l'application chargée a chargé le fichier, mais est en conflit avec le fichier précédemment chargé. Recommandation : Passez en revue les deux versions du fichier pour confirmer le résultat escompté. • Aucun conflit : une ou plusieurs applications peuvent être en cours de chargement, mais il n'y a aucun conflit. Cependant, il est toujours bon d'examiner le résultat pour voir si c'est ce que vous vouliez. • Conflit perdu : le fichier n'a pas été chargé, car une autre application a une meilleure revendication sur le fichier. Recommandation : Passez en revue les deux versions du fichier pour voir laquelle doit être chargée (ou si elles doivent être fusionnées).
Résolution	• Révisé • Conservé • Rétabli
Commentaire	Pendant le processus de résolution d'une mise à jour ignorée, vous pouvez ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement. Par exemple, le commentaire peut expliquer l'action que vous avez effectuée aux futurs réviseurs.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement correspondant au fichier courant.
Module d'extension	Module d'extension qui contient l'enregistrement.
Type	Type de fichier actuel (tel que Règle métier ou Politique d'interface utilisateur).
Table	Table qui contient l'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.

Liste connexe des détails de mise à niveau (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Nom du fichier de mise à niveau actuel.
Modifié par le fournisseur	Indique si le fichier a été modifié par le fournisseur depuis la dernière mise à niveau.

Information associée

Module d'historique de mise à niveau : suivre chaque mise à niveau

Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution

Module Moniteur de mise à niveau : Mettre à niveau une instance individuelle

Le Moniteur de mise à niveau vous permet de mettre à niveau une instance individuelle. Vous pouvez surveiller la progression d'une mise à niveau et résoudre les conflits entre la mise à niveau et les personnalisations.

Configurer	Utiliser	Dépannage et demande d'aide
Vue d'ensemble de Moniteur de mise à niveau	• Surveiller une mise à niveau vers une instance • Traiter la liste des enregistrements ignorés • Résoudre des conflits pour un enregistrement individuel	• Déboguer la mise à niveau pour la dernière session de mise à niveau. • Poser des questions ou y répondre dans la communauté de développeurs • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Vue d'ensemble de Moniteur de mise à niveau

Le Moniteur de mise à niveau vous permet de mettre à niveau une instance individuelle. Vous pouvez surveiller la progression d'une mise à niveau et résoudre les conflits entre la mise à niveau et les personnalisations.

Configurer pour le Moniteur de mise à niveau

Dans Washington DC, le Moniteur de mise à niveau est installé par défaut.

Si vous vous connectez avec le rôle admin alors qu'une mise à niveau est en cours, le système affiche automatiquement l'écran Progression de la mise à niveau. Si aucune mise à niveau n'est en cours, vous pouvez accéder à **Diagnostics du système** > **Mettre à niveau le moniteur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 s'intègre Moniteur de mise à niveau le processus de mise à niveau

Remarque :
Pour en savoir plus sur le processus de mise à niveau, consultez Mettre à niveau votre instance .

Il ne s'agit Moniteur de mise à niveau que d'une partie du processus de mise à niveau plus large :

1. Clonez l'instance de production vers une instance de test et une instance de non-production.
2. Appliquez la mise à niveau à l'instance de non-production.
3. Sur l'instance de non-production mise à niveau, Traiter la liste des enregistrements ignorés
4. Testez l'instance de non-production pour confirmer qu'elle fonctionne et fonctionne toujours correctement. Comparez aux données de point de référence de l'instance de production antérieure à la mise à niveau.
5. Appliquez la mise à niveau à l'instance de test. Importez les ensembles de mises à jour créés sur l'instance de non-production lors du traitement de la liste ignorée. Répétez le test pour vous assurer que le processus fonctionne.
6. Appliquez la mise à niveau à l'instance de production. Importez les ensembles de mises à jour créés sur l'instance de non-production lors du traitement de la liste ignorée. Testez si l'instance fonctionne et fonctionne correctement.

Dans le cadre de ce processus plus vaste, la Moniteur de mise à niveau vous aide à mettre à niveau des instances individuelles :

- Au cours de la mise à niveau, il indique où en est le système dans le processus
- Après la mise à niveau, il indique ce que la mise à niveau a fait et pendant combien de temps
- Lorsque vous mettez à niveau la première instance de non-production, vous êtes aidé à résoudre les conflits entre les personnalisations et les changements qui font partie de la mise à niveau
- Sur les instances de non-production, elle fournit des informations qui peuvent vous aider à estimer la durée nécessaire à la mise à niveau sur l'instance de production.

Remarque :
La mise à niveau de débogage fournit des résultats de débogage détaillés pour les transactions contenant des artefacts affectés par la mise à niveau la plus récente et est conçue pour faciliter la résolution des erreurs de mise à niveau. Consultez Déboguer la mise à niveau.

Surveillance d'une instance individuelle au fur et à mesure des mises à niveau

Pendant que la mise à niveau est en cours, le Progression de la mise à niveau processus de mise à niveau a été effectué, ce qu'il fait et ce qu'il reste à faire.

Une fois la mise à niveau terminée, le système affiche le Rapport de résumé de la mise à niveaufichier . Le rapport de résumé de la mise à niveau fournit des informations sur les conflits entre les personnalisations et la mise à niveau, et fournit un lien pour rapprocher ces conflits. Pour en savoir plus sur la compréhension et la résolution de ces conflits, reportez-vous à la section Formulaire Résoudre des conflits.

Lorsque vous mettez à niveau une instance de non-production, le rapport de résumé de la mise à niveau peut vous aider à estimer la durée nécessaire à la même mise à niveau sur une instance de production. Pour plus d'informations sur les éléments de ce rapport et sur l'utilisation de ces informations, reportez-vous à la section Progression de la mise à 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.

Résolution des conflits

Pour éviter de perdre les personnalisations, le système ignore la mise à niveau des enregistrements que vous avez personnalisés et vous fournit une liste de ces enregistrements ignorés.

Lorsque vous mettez à niveau votre première instance de non-production, passez en revue la Liste connexe des changements ignorés à examiner et résolvez ces conflits. Le système enregistre les modifications que vous apportez au cours de ce processus dans des ensembles de mises à jour.

Vous n'avez pas besoin de rapprocher la liste ignorée sur les instances que vous mettez à niveau ultérieurement. Au lieu de cela, vous pouvez appliquer la mise à niveau, puis importer les ensembles de mises à jour contenant vos changements.

Pour en savoir plus sur le rapprochement des conflits, reportez-vous à la section Traiter la liste des enregistrements ignorés.

Facteurs affectant la durée de la mise à niveau

Divers facteurs influent sur le temps nécessaire au système pour effectuer une mise à niveau. La Moniteur de mise à niveau peut vous aider à comprendre ces facteurs et à estimer le délai nécessaire à la mise à niveau vers votre instance de production.

De nombreux facteurs peuvent affecter la durée du processus de mise à niveau :

- Nombre d'enregistrements dans la base de données
- Le nombre de personnalisations dans la base de données
- Nombre de nœuds dans l'instance
- La taille des tables de l'instance qui nécessitent un changement de schéma dans l'instance.
- Le nombre de scripts correctifs requis et la taille des tables que ces scripts correctifs manipulent.

La mise à niveau d'une instance de non-production peut vous aider à estimer la durée de la mise à niveau en production, mais les différences entre les instances peuvent affecter considérablement la durée :

- Lorsque vous avez cloné l'instance de production vers l'instance de non-production, vous avez peut-être exclu du clone certaines tables. Cela réduit la taille de la base de données et accélère la mise à niveau de l'instance de non-production par rapport à l'instance de production.
- L'instance de production peut disposer d'une plus grande capacité de mémoire et d'une plus grande puissance de traitement.
- L'instance de production peut avoir plus de nœuds que l'instance de non-production.

Après la mise à niveau de la première instance de non-production, examinez les Rapport de résumé de la mise à niveau données for pour estimer l'impact de ces facteurs.

Remarque :
Les performances du moteur de mise à niveau sont considérablement améliorées et optimisées pour tous les types de mises à niveau (au sein de la famille et de famille à famille) dans Madrid et les versions ultérieures.

Traduction automatique

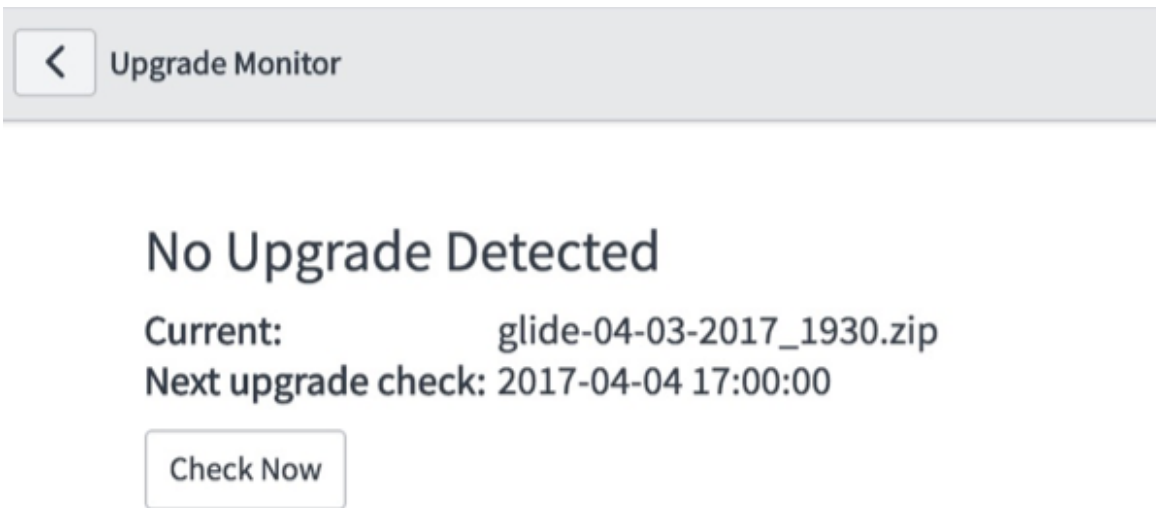
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Mettre à niveau le moniteur

Lorsqu'une mise à niveau n'est pas en cours d'exécution, le moniteur de mise à niveau affiche des informations sur la prochaine vérification d'une mise à niveau disponible.

Le moniteur de mise à niveau affiche la date et l'heure des prochaines vérifications par le système de la disponibilité d'une mise à niveau.

Mettre à niveau le moniteur

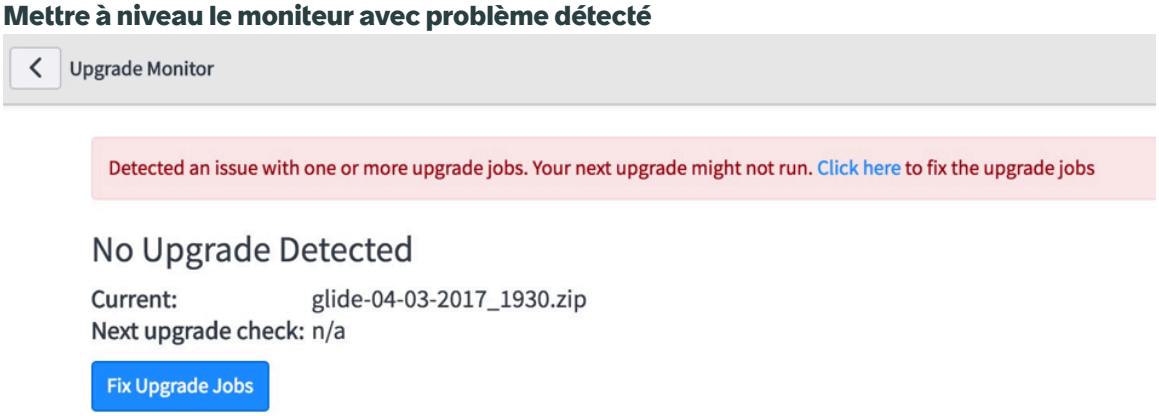


Pour rechercher immédiatement une mise à niveau disponible, cliquez sur **Vérifier maintenant**.

Si l'un ou l'autre des déclencheurs de mise à niveau du système (« Vérifier la distribution pour une mise à niveau possible » et « Vérifier la base de données pour une mise à niveau possible ») a été personnalisé ou est manquant, le moniteur de mise à niveau affiche un avertissement et fournit un bouton pour résoudre les problèmes.

Remarque :
Si votre instance est auto-hébergée (non hébergée par ServiceNow), ce message n'indique pas nécessairement un problème. Si vous avez personnalisé ou désactivé la tâche de mise à niveau et que vous souhaitez conserver cet état de personnalisation ou de désactivation, ne cliquez pas sur le bouton pour résoudre le problème de mise à niveau.

Mettre à niveau le moniteur avec problème détecté



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 résoudre les problèmes liés aux tâches de mise à niveau, cliquez sur **Corriger les tâches de mise à niveau**. Cette action rétablit les deux déclencheurs de mise à niveau (« Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau » et « Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau ») à leurs versions de base.

Remarque :
La tâche « Mise à niveau » a été renommée « Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau » à partir de Paris. La tâche « Vérifier le script de mise à niveau » a été renommée « Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau » à partir de Paris.

Surveiller une mise à niveau vers une instance

Pendant que le système met à niveau une instance, vous pouvez surveiller sa progression à l'aide du Moniteur de mise à niveaufichier . Lorsque la mise à niveau est terminée, vous pouvez afficher un résumé des résultats dans le rapport de résumé de la mise à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

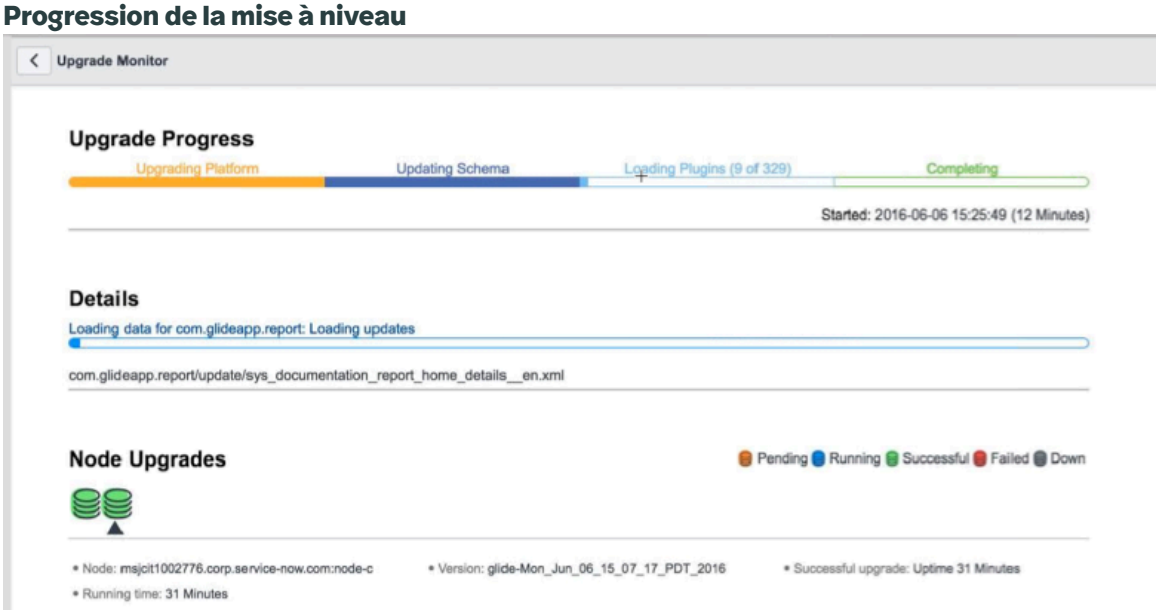
1. Si nécessaire, accédez à **Diagnostics du système** > **Mettre à niveau le moniteur**.
   Lorsqu'une mise à niveau est en cours, la page Progression de la mise à niveau affiche son état.
2. Surveillez la progression de la mise à niveau.
   Lorsque le système termine la mise à niveau, il affiche le rapport de résumé de la mise à niveau.

Que faire ensuite
du rapport de synthèse de la mise à niveau, Formulaire Résoudre des conflits qui empêchait le système de mettre à niveau les enregistrements.

Progression de la mise à niveau

Lorsqu'une mise à niveau est en cours, la progression de la mise à niveau affiche des barres de progression et d'autres informations pour aider à surveiller le processus.

Progression de la mise à 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.

Éléments de l'écran

Élément d'écran	Description
Progression de la mise à niveau	Barre de progression indiquant où se trouve la mise à niveau dans le processus global. La longueur d'une section dans la barre n'indique pas la durée relative de ce processus.
Progression de la mise à niveau : plateforme de mise à niveau	Le système applique des mises à niveau aux éléments qui constituent la base de la plateforme.
Progression de la mise à niveau : mise à jour du schéma	Le système analyse les modules d'extension pour créer une liste de tables qui nécessitent une mise à niveau. Cela empêche le système de mettre à niveau la même table plusieurs fois.
Progression de la mise à niveau : chargement des modules d'extension	Le système charge à la fois les modules d'extension principaux et facultatifs. Certaines fonctionnalités nécessitent plusieurs modules d'extension, de sorte que le nombre de modules d'extension répertoriés peut différer du nombre de fonctionnalités facultatives installées.
Progression de la mise à niveau : fin en cours	Le système met à niveau les composants qui doivent être terminés après les trois étapes précédentes. **Remarque :** Une fois que le système a terminé la phase d'achèvement, un écran distinct s'affiche indiquant *la phase de finalisation*. Le système suit dans les ensembles de mise à jour les modifications apportées pendant les phases *Plateforme de mise à niveau*, *Mise à jour du schéma*, *Chargement des modules d'extension* et *Achèvement* . Il ne suit pas les changements apportés pendant *la finalisation*.
Détails	Affiche l'activité en cours, une barre de progression pour l'activité en cours et le fichier en cours de mise à jour.
Mises à niveau du nœud	La couleur des icônes représente l'état de chaque nœud pendant cette mise à niveau : En attente, En cours d'exécution, Réussi, Échec ou En panne.
Nœud	Le nœud sélectionné indiqué par la flèche. Pour modifier la sélection, placez le curseur de la souris sur l'icône du nœud à sélectionner.
Heure d'exécution	Durée d'exécution du nœud sélectionné (indiqué par la flèche). Si le nœud sélectionné est hors ligne, cette valeur arrête la mise à jour et indique combien de temps un nœud était en ligne avant de passer en mode hors ligne.
Version	La version actuelle pour le nœud sélectionné (indiqué par la flèche).
Mise à niveau réussie	Lorsque le nœud sélectionné est en ligne, affiche depuis combien de temps le nœud est en ligne. Si le nœud sélectionné est hors ligne, affiche depuis combien de temps le nœud est hors ligne.

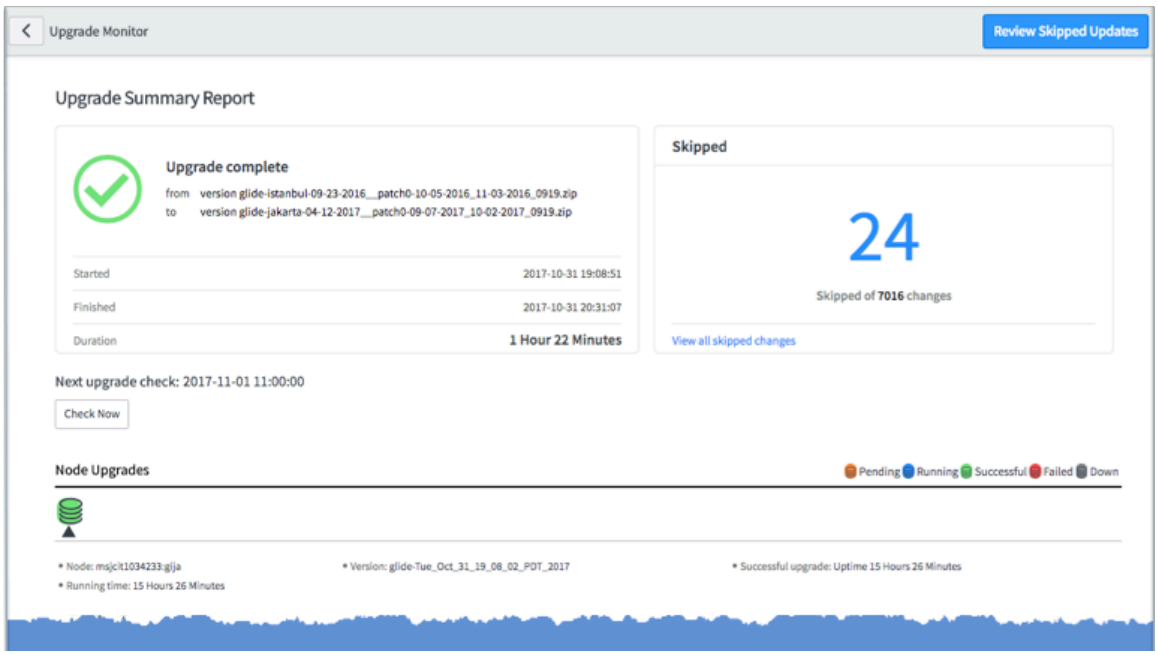
Rapport de résumé de la mise à niveau

Ce rapport résume les actions effectuées, fournit des outils pour résoudre les conflits entre les personnalisations et la mise à niveau et fournit des informations pour aider à estimer le temps de mises à niveau vers d'autres instances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 résumé de la mise à niveau : faits saillants de la mise à niveau de la base de données



Éléments de l'écran

Élément d'écran	Description
À partir de la version	Version précédente de l'instance
Vers la version	Version mise à niveau de l'instance
Démarré	Lorsque le processus de mise à niveau a démarré
Terminé	Lorsque le processus de mise à niveau est terminé
Durée	Combien de temps a duré le processus de mise à niveau
Ignoré	Dans l'exemple, 24 modifications ignorées sur 7016 se lisent comme suit : • **24 Ignoré** : nombre total de personnalisations qui ont été ignorées, dont la fusion manuelle a été ignorée ou qui ont été ignorées par erreur, et le fichier a été modifié dans la distribution depuis la dernière mise à niveau de l'instance. Il s'agit du nombre d'enregistrements que le système n'a pas mis à niveau en raison de conflits entre les personnalisations et la mise à niveau. • **Changements 7016** : nombre total de changements de fichiers dans la distribution depuis la dernière mise à niveau de l'instance, plus toutes les insertions et suppressions. **Remarque :** Le mode de décompte des enregistrements de mise à niveau a été modifié dans la Jakarta version, ce qui peut entraîner des nombres d'enregistrements différents de ceux des versions précédentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de l'écran (suite)

Élément d'écran	Description
Examiner les mises à jour ignorées	Cliquer pour réconcilier les conflits qui ont provoqué l'omission de certaines mises à jour par le système

Mises à niveau du nœud

Rapport de résumé de la mise à niveau : Mises à niveau de nœud



La section Mises à niveau du nœud affiche l'état de la mise à niveau pour chaque nœud de l'instance. La couleur de l'icône indique l'état, comme illustré par la légende (clé) et à droite des icônes de nœud. Pour afficher les détails d'un nœud, placez le curseur au-dessus de l'icône de ce nœud. Une flèche pointe vers le nœud sélectionné, et les informations sous les icônes se rapportent à ce nœud.

Changements de schéma aux tables sans clone

Rapport de résumé de la mise à niveau : changements de schéma pour les tables sans clone



La section Changements de schéma aux tables sans clone affiche une liste des tables affectées par la mise à niveau qui étaient exclues du clone lorsque vous avez cloné l'instance de production vers cette instance. Étant donné que les tables sans clone sont vides, leur mise à niveau prend moins de temps que la mise à niveau de ces mêmes tables sur l'instance de production. Pour estimer la durée de la mise à niveau de production, notez la taille des tables sans clone sur l'instance de production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 principaux scripts correctifs par durée

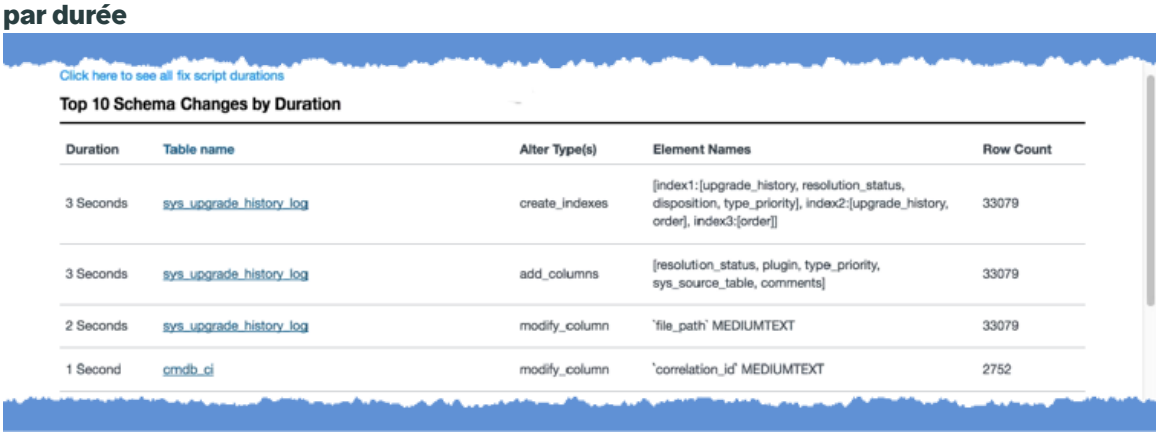
Rapport récapitulatif de la mise à niveau : 10 principaux scripts correctifs par durée



Les 10 meilleurs scripts correctifs par durée vous aident à comprendre quels scripts correctifs ont nécessité le plus de temps.

10 principaux changements de schéma par durée

Rapport de résumé de la mise à niveau : 10 principaux changements de schéma par durée



Les 10 principaux changements de schéma par durée vous aident à comprendre quels changements de schéma ont nécessité le plus de temps.

Traiter la liste des enregistrements ignorés

Si vous avez personnalisé ou modifié un enregistrement affecté par cette mise à niveau, tel qu'une règle métier ou un script, la mise à niveau génère un enregistrement de journal ignoré. Vous devez résoudre les différences entre la version mise à niveau et la version personnalisée de l'enregistrement *en traitant la liste des enregistrements ignorés* ou, en d'autres termes, *en traitant simplement la liste ignorée*.

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

Examinez les changements que vous avez apportés aux enregistrements de base de référence, tels que les règles métier et les scripts, qui apparaissent sur la liste des enregistrements ignorés et rétablissez la version de base de référence si nécessaire. Après la mise à niveau, testez minutieusement toutes les modifications que vous avez apportées à ces enregistrements.

Procédure

1. Si nécessaire, accédez à **Diagnostics du système** > **Mettre à niveau le moniteur**.
   Si la mise à niveau est toujours en cours, le système affiche l'écran Progression de la mise à niveau . Lorsque la mise à niveau est terminée, le système affiche le rapport de résumé de la mise à niveau.
2. Une fois que le système a affiché le rapport de synthèse de la mise à niveau, cliquez sur le lien **Cliquez ici** dans la zone Ignoré.
   Le système affiche le formulaire Mises à niveau système.
3. Accédez à la section Examiner les enregistrements ignorés et, si nécessaire, faites défiler jusqu'au Liste connexe des changements ignorés à examiner.
4. Cliquez sur la ligne du premier enregistrement que vous souhaitez rapprocher.
   Le système affiche le Formulaire des détails de mise à niveau pour cet enregistrement.
5. Évaluez la façon dont vous souhaitez résoudre le conflit pour cet enregistrement et prenez les mesures appropriées.

   Remarque :
   Le système suit les changements apportés aux enregistrements d'un ensemble de mises à jour afin que vous puissiez appliquer ces changements à une autre instance ultérieurement. Toutefois, le système ne migre pas les enregistrements des détails de mise à niveau d'une instance à l'autre. Ces enregistrements s'appliquent à une mise à niveau spécifique d'une instance spécifique. Si vous souhaitez conserver les commentaires, les résolutions ou d'autres informations de la liste ignorée, exportez-les à partir de cette instance.

6. Dans le champ **Commentaire** , écrivez les raisons de votre décision et les autres informations que vous souhaitez documenter.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Après la mise à niveau, testez minutieusement toutes les modifications que vous avez apportées aux enregistrements de la liste des enregistrements ignorés.

Information associée

Déboguer la mise à niveau

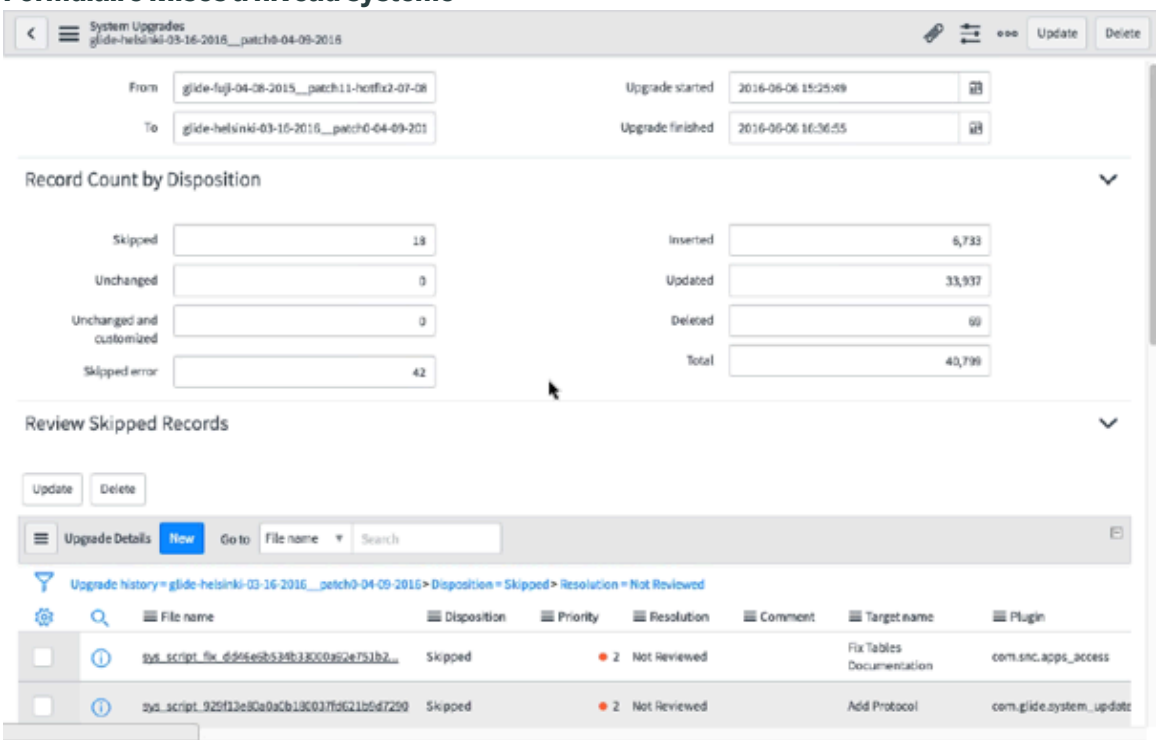
Formulaire Mises à niveau système

Lorsqu'une mise à niveau est terminée, le formulaire Mises à niveau système affiche les statistiques clés relatives à la mise à niveau et une liste connexe des enregistrements ignorés (la *liste* 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.

Formulaire Mises à niveau système



Champs

Élément d'écran	Description
De	Version de l'instance avant passage à la mise à niveau.
Pour	Version de l'instance après la mise à niveau.
Mise à niveau démarrée	La mise à niveau temporelle a commencé.
Mise à niveau terminée	L'heure à laquelle la mise à niveau s'est terminée.
Ignoré	Nombre d'enregistrements que le système n'a pas mis à niveau en raison de conflits entre les personnalisations et la mise à niveau.
Inchangé	Nombre d'enregistrements dans l'instance inchangés par la mise à niveau.
Inchangé et personnalisé	Nombre d'enregistrements personnalisés dans l'instance inchangés par la mise à niveau.
Ignoré en raison d'une erreur	Nombre d'enregistrements que le système n'a pas mis à niveau en raison d'une ou de plusieurs erreurs.
Inséré	Nombre d'enregistrements insérés par le système.
Mis à jour	Nombre d'enregistrements que le système a mis à jour avec succès.
Supprimé	Nombre d'enregistrements supprimés par le système.
Total	Nombre total d'enregistrements que le système a inspectés et/ou traités pour cette mise à niveau.

Résoudre des conflits pour un enregistrement individuel

Rapprochez les différences entre votre enregistrement personnalisé et les changements associés à la mise à 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Cliquez sur **Résoudre des conflits** dans le Formulaire des détails de mise à niveau dossier que vous rapprochez.
   Le système affiche le Formulaire Résoudre des conflits, qui met en évidence les différences entre les deux versions de l'enregistrement. Le formulaire affiche des informations sur l'enregistrement du système de base à gauche et l'enregistrement personnalisé à droite.
2. Comparez le système de base avec l'enregistrement personnalisé pour chaque champ de ce formulaire, et pour les champs autres que les scripts, modifiez l'enregistrement personnalisé pour inclure ce que vous voulez du système de base et de la personnalisation.
3. Si cet enregistrement contient un script, vérifiez qu'il réfléchit aux conflits et corrigez-le.

   a. Cliquez à l'intérieur du champ Script.
      Le système affiche le formulaire Résoudre des conflits - Script en mettant en évidence les domaines dans lesquels les deux versions du script diffèrent.

   b. Modifiez le script en cliquant sur les petites flèches qui correspondent aux blocs de code jusqu'à ce que le script contienne le contenu souhaité.

   c. Cliquez sur **OK**.
      Le système revient au formulaire Résoudre des conflits.

4. Pour enregistrer les modifications apportées à l'enregistrement, cliquez sur **Enregistrer la fusion**.
   Le système définit la **résolution** de cet enregistrement sur **Révisé et fusionné**.

Information associée

- Comparer à la version actuelle
- Comparer une version push à une version locale
- Comparer deux versions d'un article
- Résoudre une collision dans Développement de l'équipe
- Rétablir un changement
- Afficher les personnalisations et les comparer avec la version actuelle

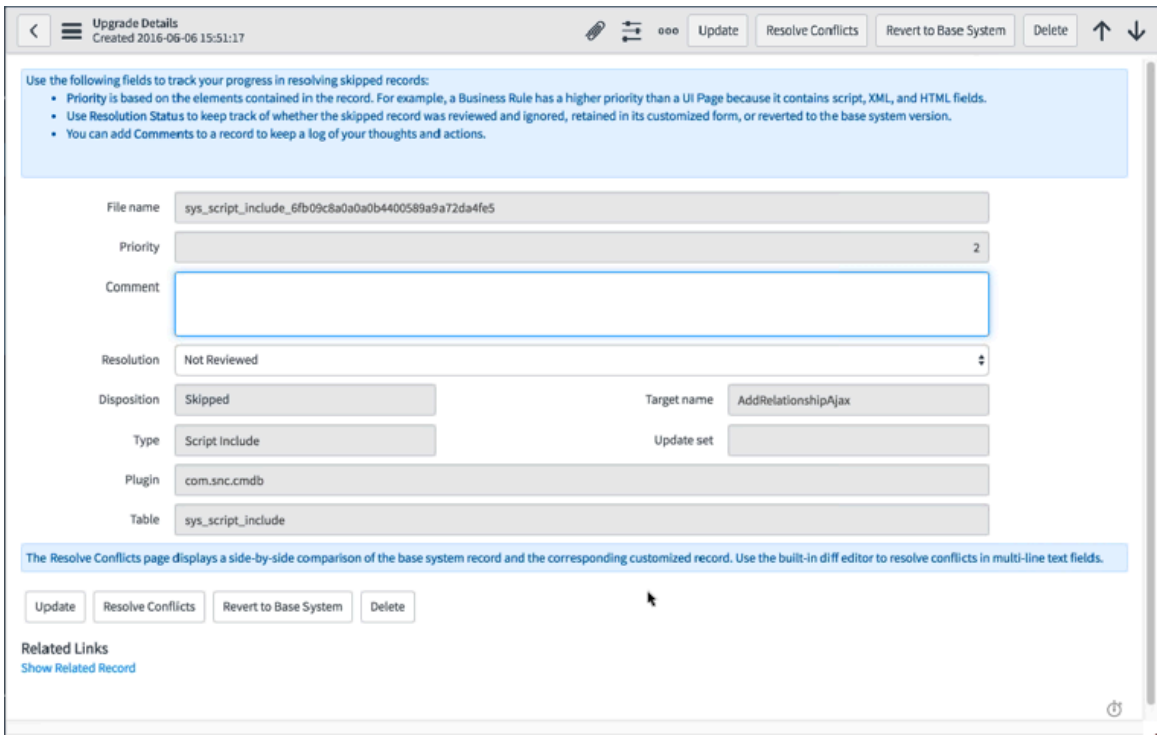
Formulaire des détails de mise à niveau

Dans le formulaire Détails de mise à niveau, vous pouvez examiner un enregistrement individuel affecté par la mise à niveau et réconcilier les conflits entre la mise à niveau et les personnalisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des détails de mise à niveau



Champs

Élément d'écran	Description
Nom de fichier	Enregistrement que le système a marqué comme devant être rapproché.
Priorité	Priorité affectée par le système à la résolution de ce conflit. Les valeurs vont de un à cinq, une représentant la priorité la plus élevée.
Commentaire	Commentaires pour documenter vos décisions concernant le rapprochement de cet enregistrement.
Résolution	Comment avez-vous choisi de résoudre ce conflit ? • **Non révisé** • **Révisé** : examiné, mais aucune mesure n'a encore été prise • **Révisé et fusionné** : changements apportés à l'enregistrement pour rapprocher les versions personnalisées et mises à niveau • **Révisé et retenu** : personnalisations laissées en place sans mise à jour à partir de la mise à niveau • **Révisé et rétabli** : personnalisations ignorées, enregistrement mis à jour en fonction de la mise à niveau Pour plus d'informations, consultez Traiter la liste des enregistrements ignorés.
Disposition	Action effectuée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet 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.

Champs (suite)

Élément d'écran	Description
	• Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Restauré : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Ignorer l'option Appliquer une seule fois : le système a ignoré cet enregistrement, car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier XML dans le dossier Appliquer une fois. • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé ultérieurement au cours de la même mise à niveau.
Type	Le type d'enregistrement, par exemple *Script Include*.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement ignoré, le cas échéant.
Ensemble de mises à jour	Inutilisés.
Module d'extension	Le module d'extension contenant cet enregistrement.
Table	Table contenant cet enregistrement.

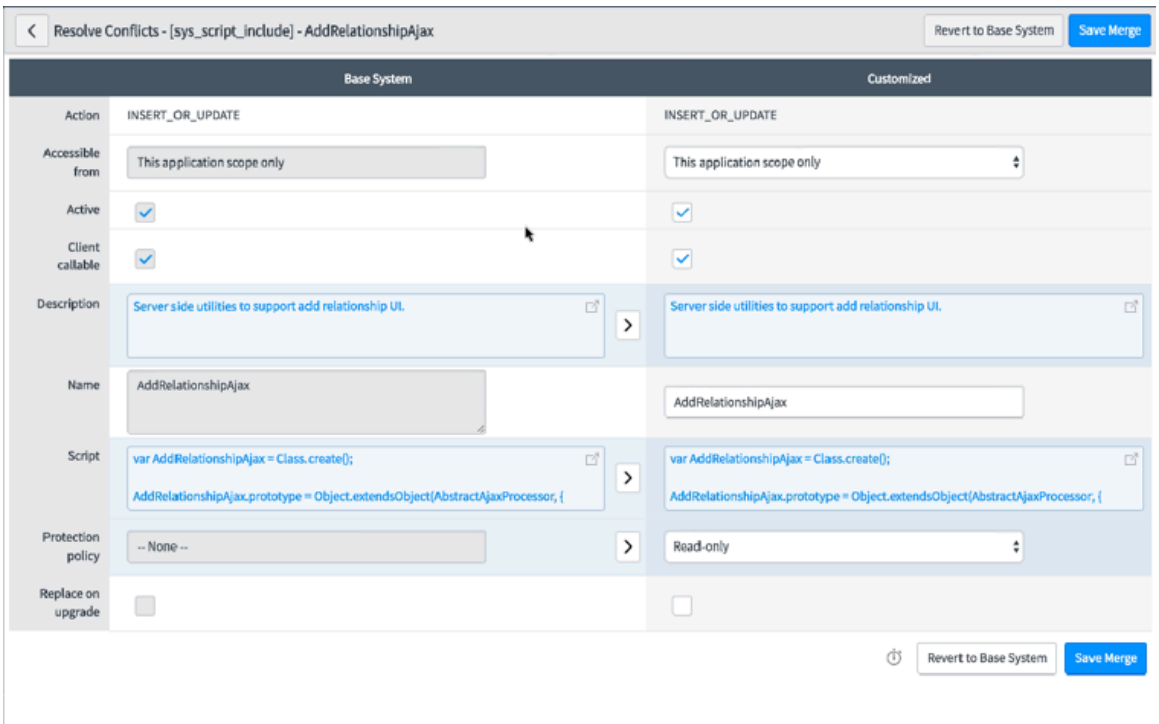
Formulaire Résoudre des conflits

Le formulaire Résoudre les conflits vous permet de comparer la version du système de base avec la version personnalisée d'un enregistrement et de rapprocher les différences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Résoudre des conflits



Champs

Les champs affichés dans ce formulaire dépendent du type d'enregistrement que vous rapprochez.

La colonne de gauche affiche les champs d'enregistrement dans le système de base, y compris les changements proposés qui font partie de la mise à niveau. La colonne de droite affiche les champs de votre enregistrement personnalisé.

Déboguer la mise à niveau

Diagnostiquez et résolvez les problèmes que vous soupçonnez d'être dus à la dernière mise à niveau en activant le débogage de la mise à niveau au cours d'une session utilisateur. Chaque transaction indique si un artefact a été ignoré, personnalisé par le client ou modifié ServiceNow lors de la dernière mise à niveau de la version de famille à famille ou de correctif.

Les administrateurs et le personnel technique peuvent utiliser cette sortie en complément des modules Historique des mises à niveau et Moniteur de mise à niveau. Le débogage de la mise à niveau est un composant du débogage de session standard ServiceNow . Vous activez le débogage de la mise à niveau, traitez une transaction (par exemple, charger un formulaire), puis analysez les informations de mise à niveau signalées. Voir.

Informations de débogage signalées

Déboguer la mise à niveau comprend plusieurs sections extensibles :

- Ignoré lors de la dernière mise à niveau
- Client personnalisé
- ServiceNow Modifié lors de la dernière mise à niveau

Ces sections servent de point de départ pour diagnostiquer quand une fonction ou un artefact ne fonctionne pas comme prévu après une mise à niveau. Chaque annonce est triée en fonction des dates de traitement des artefacts, la plus récente apparaissant en premier. Développez la section appropriée, puis cliquez sur le nom d'un artefact répertorié pour afficher l'enregistrement de l'artefact sous-jacent. Ces 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.

incluent l'historique des versions de mise à jour, qui représente l'état d'un objet personnalisable à des moments spécifiques. Reportez-vous à la section Enregistrements de versions .

Les artefacts répertoriés peuvent nécessiter une intervention ou une action possible de l'utilisateur. À l'aide des détails de l'artefact sous-jacent, vous pouvez déterminer :

- Quels artefacts ont changé ?
- Quels artefacts n'ont pas été modifiés et qui auraient dû ou auraient dû l'être ?
- Quels artefacts modifiés ont été omis ?
- Quels artefacts fonctionnent différemment de celui prévu (si vous faites référence à un élément qui a changé lors de la dernière mise à niveau) ?

Selon les réponses à ces questions, vous devrez peut-être modifier l'artefact sélectionné pour qu'il fonctionne comme prévu. À l'inverse, vous pouvez simplement accepter les nouvelles mises à jour apportées à l'artefact et ses fonctionnalités modifiées.

Ignoré lors de la dernière mise à niveau

Répertorie les enregistrements d'artefact qui ont été ignorés lors de la dernière mise à niveau et qui ont également été exécutés lors de la dernière transaction. Ces enregistrements sont des objets standard à partir desquels ServiceNow des changements ont été manqués parce qu'ils ont été modifiés à un moment donné par un utilisateur. Consultez Résoudre des conflits pour un enregistrement individuel.

Personnalisé par le client

Répertorie tous les enregistrements d'artefact qui ont été personnalisés à un moment donné par les utilisateurs et qui se sont également exécutés lors de la dernière transaction. Cette liste n'est pas strictement liée aux activités réelles effectuées au cours de la dernière session de mise à niveau. La liste inclut les enregistrements qui apparaissent sous Ignoré lors de la dernière mise à niveau. Toutefois, tous les enregistrements qui apparaissent dans la liste personnalisée par le client ne sont pas inclus dans la liste Ignorés lors de la dernière mise à niveau.

Remarque :
Les personnalisations que vous désignez pour le remplacement lors des mises à niveau, en définissant le champ **Remplacer lors de la mise à niveau** dans l'enregistrement de personnalisation sur true, n'apparaissent pas dans la liste de la section Personnalisé par le client.

Bien que cette liste ne soit pas directement liée aux activités effectuées lors de la dernière mise à niveau, il peut être utile d'examiner les enregistrements de personnalisation individuels qui y sont répertoriés. Certains des enregistrements de personnalisation répertoriés peuvent faire référence à d'autres enregistrements modifiés ou ignorés pendant la mise à niveau. Les activités effectuées au cours de la dernière mise à niveau peuvent avoir un impact sur ces relations.

ServiceNow Modifié lors de la dernière mise à niveau

Répertorie tous les enregistrements d'artefact standard (non personnalisés) modifiés ServiceNow lors de la dernière mise à niveau qui ont également été exécutés lors de la dernière transaction.

Information associée

Module d'historique de mise à niveau : suivre chaque mise à niveau

Module Moniteur de mise à niveau : Mettre à niveau une instance individuelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et utiliser le débogage de la mise à niveau

Activez le débogage de la mise à niveau pour analyser les problèmes post-mise à niveau qui peuvent nécessiter un suivi, puis désactivez-le lorsque vous avez terminé la session de débogage de la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session**.
2. Sélectionnez **Déboguer la mise à niveau** pour activer le débogueur de mise à niveau.
3. Traiter une transaction (par exemple, charger un formulaire).
4. Cliquez sur l'en-tête **Ignoré lors de la dernière mise à niveau**, Personnalisé par le **client** ou **ServiceNow modifié lors de la dernière mise à niveau** pour afficher la liste appropriée.

Mettre à niveau la liste des transactions

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement traité au cours de la dernière session de mise à niveau.
Type	Type d'enregistrement traité pendant la mise à niveau. **Règle métier** Script côté serveur qui s'exécute lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, mis à jour ou supprimé, ou lorsqu'une table est interrogée. Consultez Classic Business rules . **Script client** Exécution de JavaScript client lorsque des événements basés sur le client se produisent. Consultez Client scripts . **Politique de données** Politiques qui appliquent la cohérence des données. Consultez Politique de données. **Script include** Script includes qui stockent JavaScript exécuté sur le serveur. Consultez Script includes . **Action d'interface utilisateur** Boutons, liens et éléments de menu contextuel sur les formulaires et les listes. Consultez Actions d'interface utilisateur. **Macro d'interface utilisateur** Composants scriptés discrets ajoutés à l'interface utilisateur. Consultez UI macros . **Page de l'interface utilisateur** Pages utilisées pour créer et afficher des formulaires, des boîtes de dialogue, des listes et d'autres composants de l'interface utilisateur. Consultez UI pages . **Politique d'interface 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.

Champ	Description
	Politiques qui modifient le comportement des informations sur un formulaire et contrôlent les flux de processus personnalisés pour les tâches. Consultez Politiques d'interface utilisateur. **Remarque :** Ce sont les seuls types d'artefacts consignés par le débogueur de mise à niveau.
Dernière modification	Date et heure de la dernière modification de l'enregistrement.

5. Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher tous les artefacts.
6. Cliquez sur le nom d'un artefact répertorié pour afficher l'enregistrement d'artefact sous-jacent. Par exemple, si vous cliquez sur un artefact Script Include, l'enregistrement Script Include sous-jacent apparaît.
7. Pour désactiver le débogage de la mise à niveau et tous les débogages de session après avoir terminé votre session :
   a. Accédez à la **Diagnostics du système** > **Débogage de session**.
   b. Sélectionnez **Désactiver tout** pour désactiver le débogueur de mise à 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.