



Washington DC Impact

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Sommaire

Impact..... 4

 Packages d’impact.....5

 Modèle d’exploitation de l’impact..... 7

 Fondations d’impact.....7

 État d’équilibre de l’impact..... 8

 Vues de groupe..... 9

 Escouade Impact..... 9

 Expérience numérique d’impact..... 11

 Centre d’activités..... 15

 Initiatives et accélérateurs.....17

 Intégrité de la plateforme..... 164

 Parcours de valeur..... 191

 Adoption du produit.....195

 Avantages et utilisation.....202

 Gestion des utilisateurs de l’impact..... 206

 Expérience de direction mobile..... 209

 Mises en production de l’impact..... 209

 Notes de version trimestrielles de février 2024 sur Impact - Washington DC.....210

 Notes de version de l’impact 2023..... 213

Traduction automatique

Impact

ServiceNow Impact est disponible sur la Now Platform et combine un service personnalisé doté d'une interface digitale qui libère tout le potentiel de votre instance. Recevez sur demande des recommandations et des conseils personnalisés de nos équipes et experts dédiés.

Voir la vidéo [Prise en main de ServiceNow Impact](#) pour une vue d'ensemble d'Impact.

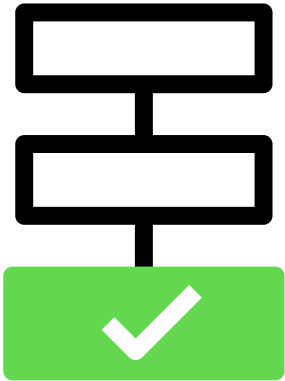
Vue d'ensemble

Impact est une solution complète d'accélération de la valeur qui fournit un accès pertinent et immédiat au contenu avec [Expérience numérique d'impact](#) (IDE). Suivez les progrès réalisés par rapport à vos résultats, partagez des aperçus et des données comparatives avec d'autres secteurs, et prenez des décisions basées sur les données pour optimiser votre parcours de transformation digitale.

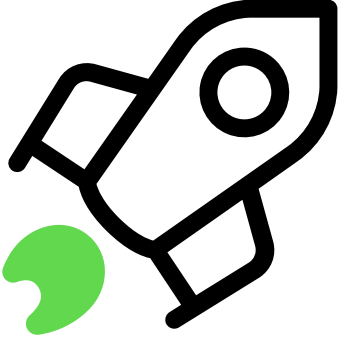
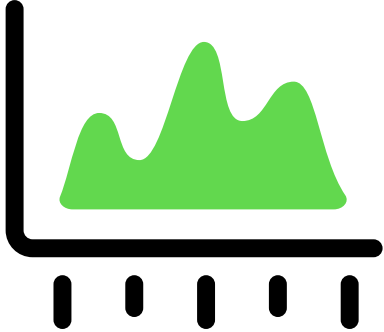
Impact vous aide à obtenir un impact plus rapidement dans l'ensemble de votre entreprise grâce à des informations proactives, des conseils prescriptifs, des formations et des recommandations personnalisées, ainsi qu'une assistance technique et des outils haut de gamme. Maximisez et accélérez le retour sur investissement ServiceNow grâce à nos logiciels et à nos programmes dirigés par l'homme.

- Construisez et gérez votre parcours de valeur personnalisé avec ServiceNow.
- Comprenez et hiérarchisez les capacités de votre produit.
- Recevez des recommandations proactives adaptées à vos résultats commerciaux.
- Prenez le contrôle de l'intégrité de votre plateforme.
- Collaborez avec votre Impact Squad, votre équipe élargie ServiceNow, pour tracer la voie de votre parcours d'accélération de la valeur.

Premiers pas

Packages d'impact	Modèle d'exploitation de l'impact	Expérience numérique d'impact
		
Abonnez-vous à l'une des trois formules d'abonnement pour Impact, Guidé, Avancé et Total.	Découvrez le système d'activités clés, basé sur la recherche, personnalisé en fonction de votre organisation, qui permet d'accélérer le retour	Utilisez le portail interactif centralisé où vous pouvez accéder à vos outils et avantages Impact.

Traduction automatique

	sur investissement grâce à la plateforme ServiceNow.	
Initiatives et accélérateurs	Impact : assistance aux développeurs	Observateur d'instance d'impact
		
Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit grâce à des démonstrations appliquées, à un coaching personnalisé et aux meilleures pratiques.	Accédez à un ingénieur du support ServiceNow qui peut vous aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations de plateforme existantes pour les packages Advanced et Total Impact.	Soyez autonome et suivez l'intégrité et les performances de votre instance en temps quasi réel, tout en accédant à des informations historiques, grâce à cet outil d'observabilité et de surveillance des performances.

Packages d'impact

ServiceNow Impact Les forfaits comprennent des outils d'assistance, des ressources d'auto-assistance, des engagements dirigés par des humains, ainsi que des crédits, des remises et des avantages supplémentaires mis à votre disposition en fonction du niveau de Impact forfait acheté.

Il existe trois formules d'abonnement pour Impact, Guidé, Avancé et Total. Quel que soit le forfait, tous les Impact clients obtiennent :

- Une expérience numérique exceptionnelle avec des tableaux de bord de création de valeur et des créateurs de parcours intuitifs.
- Apprentissage et coaching personnalisés avec un contenu et un apprentissage sur mesure alignés sur la feuille de route et le rôle du client.
- Un moteur de recommandation intelligent qui fournit des aperçus proactifs, des alertes prescriptives et des recommandations personnalisées.

Descriptions

Si vous avez acheté une Impact offre, la description du package applicable Impact s'applique à votre achat.

Guidé 

- Des offres d’entrée de gamme comprenant l’expérience numérique Premium, une assistance technique améliorée, du contenu organisé et des crédits de formation.
- Impact Escouade : Customer Success Manager

Avancé

- Enrichit le package Guided d’un support technique de bout en bout avec des outils tels qu’Instance Observer, une assistance pour les développeurs, des sessions de conseil, du contenu personnalisé et des kits d’outils d’adoption, ainsi que des formations et certifications à la demande.
- Impact Équipe d’escouade : Customer Success Manager, Success Architect, Platform Architect et Support Account Manager

Total

- La solution complète avec une équipe d’experts désignés, des recommandations personnalisées, des outils préventifs, et bien plus encore.
- Impact Équipe d’escouade : architecte de réussite, architecte de plateforme, responsable du programme de réussite et gestionnaire de compte d’assistance

Consommation d’accélérateur par package Impact

En fonction du pack Impact que vous avez acheté, le nombre d’accélérateurs de chaque sous-catégorie pouvant être consommés consécutivement est attribué.

Package	Description	Consommation de l'accélérateur
Guidé, Guidé - Secteur public	Des offres d’entrée de gamme comprenant l’expérience numérique Premium, une assistance technique améliorée, Impact le gestionnaire du service client (CSM) de l’escouade, du contenu sélectionné et des crédits de formation.	1 à la fois dans toutes les sous-catégories
Avancé, Avancé - Secteur public	Enrichit le package Guided d’une équipe Squad, d’un Impact support technique de bout en bout et d’outils tels qu’Instance Observer, l’assistance aux développeurs, des sessions consultatives, du contenu personnalisé, des kits d’outils d’adoption, ainsi que des formations et certifications à la demande.	3 au total (1 de chaque sous-catégorie simultanément à la fois)
Total, Total - Secteur public	Enrichit le package Advanced en tant que solution complète Impact avec une équipe d’experts désignés, des recommandations personnalisées, des outils préventifs et bien plus encore.	6 au total (2 de chaque sous-catégorie simultanément à la fois)

Consultez [Catalogue d’accélérateur](#) pour plus d’informations sur les accélérateurs et les sous-catalogues.

Modèle d'exploitation de l'impact

Le modèle opérationnel Impact est un système d'activités clés, basé sur la recherche, personnalisé en fonction de votre organisation, pour vous aider à réduire le délai de rentabilisation grâce à la ServiceNow plateforme.

Mis en œuvre par votre Impact escouade, notre modèle d'exploitation unique comprend un ensemble d'initiatives adaptées à vos besoins pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur.

- Concentrez-vous sur votre vision stratégique grâce à des résultats et des recommandations personnalisés.
- Évitez les distractions grâce à des évaluations régulières de l'intégrité, des opérations et des performances de la plateforme.
- Bénéficiez de la flexibilité nécessaire pour ajouter des résultats commerciaux, redéfinir les priorités des objectifs et vous adapter aux besoins de votre organisation.

Le Impact programme est composé de deux phases, Fondations et État d'équilibre. Foundations démarre l'expérience et définit la base de référence de valeur, tandis que la cadence à l'état d'équilibre vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan d'impact et les objectifs commerciaux associés.

Fondations d'impact

Relie la vision à l'action en établissant une base de référence sur votre état actuel et en vous donnant un plan sur mesure pour accélérer votre retour sur investissement. Foundations jette les bases de chaque action que vous entreprenez sur la plateforme.

État d'équilibre de l'impact

Nos initiatives standard sont exécutées à intervalles réguliers et opportuns pour vous permettre de garder le rythme.

Impact Les phases et les livrables sont accessibles à l'aide de l'Impact Digital Experience (IDE), le portail interactif où vous accédez à vos Impact outils et avantages. Consultez [Expérience numérique d'impact](#) pour plus d'informations.

Pour plus d'informations sur les packages Guided, Advanced et Total, reportez-vous à la section [Packages d'impact](#).

Fondations d'impact

Impact Foundations est un ensemble d'initiatives adaptées à l'objectif au niveau des comptes pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur et pour maintenir l'élán grâce à un mouvement trimestriel rationalisé.

Fournit des conseils pour l'engagement initial des clients nouveaux ou expérimentés et définit une analyse de base de votre état actuel et des prochaines étapes claires pour accélérer votre retour sur investissement, jetant ainsi les bases de chaque action que vous entreprenez sur la plateforme. Impact Foundations contient cinq initiatives :

- Premiers pas avec Impact : Impact Foundations démarre l'expérience d'intégration et évalue l'état actuel des domaines ciblés à analyser pour votre ServiceNow plateforme.
- [Parcours de valeur](#) :

- **Plan de valeur**: contient des objectifs business, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur dans le temps.
- **Rapports sur la valeur commerciale**: l'équipe examine vos performances pour l'année et compare les points de données à votre état antérieur à la mise en œuvre afin de déterminer la valeur globale réalisée pour l'année.
- **Cartes d'options**: consultez les applications ou les options à votre disposition pour atteindre vos objectifs business.
- **Feuilles de route pour l'adoption de produits** (Packages Advanced et Total uniquement) : affichez une séquence d'implémentation recommandée pour vos options.
- **Plan d'impact client** : contient les meilleures pratiques et recommandations en fonction de vos objectifs organisationnels et ServiceNow de la combinaison de produits sélectionnés par votre responsable de la réussite client.

État d'équilibre de l'impact

Impact L'état d'équilibre est la cadence qui vous permet de rester sur la bonne voie avec votre plan d'impact et les objectifs commerciaux associés qui suit la phase Fondations, généralement au-delà de 90 à 120 jours d'engagement.

Après avoir terminé Impact Foundations, certaines activités se poursuivent tous les trimestres et tous les mois pour assurer la maintenance et le succès. **Impact L'état d'équilibre** est la cadence qui vous permet de rester sur la bonne voie par rapport à votre Impact plan et aux objectifs commerciaux associés.

Cycle d'examen trimestriel

Nos initiatives standard sont exécutées à intervalles réguliers et ponctuels pour vous permettre de garder le rythme et se composent des éléments suivants :

- **Revue de support périodique (PSR)** : rapport trimestriel de vos tickets, problèmes, changements et disponibilité réelle, y compris les mesures de service, les données de performance de l'instance et les informations sur les mises à niveau et les correctifs.
- **Examen du rendement des résultats (RPT)** : Examen des progrès réalisés pour évaluer dans quelle mesure les mesures de réussite s'harmonisent avec les améliorations cibles décrites dans le [Plan de valeur](#).
- **Quarterly Impact Review Executive Briefing (QIR Executive Briefing)** : Une conversation au niveau stratégique avec les dirigeants des clients qui se concentre sur les résultats et la valeur qui Impact contribuent à la réalisation de vos priorités commerciales, y compris un soutien holistique et des examens de réalisation de valeur.

i Remarque :

Certaines fondations peuvent être invoquées à nouveau sur demande pendant la phase d'état d'équilibre en tant qu'accélérateur. Pour plus d'informations sur le modèle d'exploitation, contactez votre Impact escouade.

Cette phase comprend des points de contrôle réguliers pour maintenir votre Impact plan sur la bonne voie. Une séquence de domaines d'intérêt ou de services et de ressources de réussite est utilisée pour atteindre les résultats souhaités. Les points de contrôle aident à maintenir l'alignement avec le plan et la méthodologie de réussite et peuvent se poursuivre mensuellement ou trimestriellement pour assurer la Impact réussite et la maintenance continues.

Vues de groupe

Impact permet à plusieurs groupes de parties prenantes au sein de votre organisation de mener leur propre transformation digitale.

Par exemple, vos services informatiques et financiers sont en mesure de définir leurs propres objectifs commerciaux avec Impact et de les présenter à leurs dirigeants respectifs.

Un groupe de parties prenantes est défini comme suit :

- Un groupe logique, défini par le client, de personnes concernées par le client qui partagent des objectifs business dans le but de consommer le produit Impact, par exemple les services RH et Finances.
- Un sous-ensemble de groupes ou égal à un seul compte ; un groupe de parties prenantes ne peut pas inclure plusieurs comptes.
- Une instance peut être associée à un ou plusieurs groupes de parties prenantes.

Avantages clés

- L'expérience Impact peut être gérée sur l'ensemble de vos vues de groupe avec Impact Squad, y compris les groupes et instances de parties prenantes. Votre page d'accueil client est personnalisée en fonction des groupes de parties prenantes qui vous intéressent.
- Impact vous aide à accélérer les objectifs commerciaux de vos groupes de parties prenantes et à gérer la valeur pour ces groupes, y compris les initiatives et les activités qui contribuent à votre parcours de valeur.
- La carte des options est disponible au niveau de l'instance et affiche les cartes d'options pour les instances associées à des groupes de personnes concernées. Travaillez avec votre Impact Squad pour définir l'instance pour laquelle une carte des options sera créée.
- Les feuilles de route d'adoption de produits peuvent être associées à un groupe de parties prenantes, ce qui facilite la gestion de vos feuilles de route. Consultez [Feuilles de route pour l'adoption de produits](#) pour plus d'informations.
- Vous pouvez filtrer les groupes et instances de parties prenantes et afficher une vue combinée de l'impact sur l'ensemble de votre organisation.

Mise en route

Démarrez une conversation avec votre [Escouade Impact](#) pour en savoir plus et activer la fonctionnalité Vues de groupe.

i Remarque :

Dans un premier temps, cette fonctionnalité est disponible pour un nombre limité de clients. Discutez-en avec votre Impact Squad pour en savoir plus.

Escouade Impact

Votre Impact Squad est une équipe d'experts à la demande qui travaillent avec vous pour relever les défis de transformation uniques de votre équipe.

Membres de l’escouade Impact

Titre	Rôle
Responsable de la réussite client	Le point de contact principal, la curation et la coordination du contenu, des meilleures pratiques et des recommandations en fonction de vos objectifs organisationnels et ServiceNow de votre gamme de produits. Votre porte-parole pour une valeur commerciale qui offre : • Fondations d’impact • Plan d’impact client • Accélérateurs d’impact • Recommandations de formation et d’initiatives
Architecte de la réussite	Un leader accompli de la transformation numérique qui vous conseille en matière de stratégie, de gouvernance, de gestion de la valeur et de gestion de programme afin de vous permettre d’atteindre les résultats d’affaires souhaités. S’appuyant sur des dizaines d’engagements réussis, ils se spécialisent dans le conseil aux clients sur les décisions clés de transformation tout au long de votre ServiceNow parcours, comme suit : • Pilote votre stratégie de transformation et votre ServiceNow feuille de route pour atteindre les résultats commerciaux escomptés. • Identifie le bon plan de mise en œuvre et la bonne stratégie de partenariat pour s’assurer d’accélérer les résultats souhaités. • Met en place une gouvernance et des capacités de programme appropriées pour assurer la réussite du programme et favoriser son adoption par les utilisateurs. • Utilise la gestion de la valeur pour mesurer vos progrès et renforcer votre transformation digitale. • Coordonne les ServiceNow experts et les ressources pour assurer un succès durable.
Architecte de plateforme	S’étend au-delà de l’expertise technique avec une expérience éprouvée en matière de conseil en gestion et de services professionnels pour vous guider en matière de stratégie et de gouvernance

Traduction automatique

Membres de l’escouade Impact (suite)

Titre	Rôle
	technologiques, ainsi que pour fournir la conception et l’architecture de solutions réelles comme suit : • Établit une architecture technique et une stratégie de mise en œuvre à l’échelle de l’entreprise pour jeter les bases d’une réussite durable. • Favorise la standardisation et les meilleures pratiques de gestion de la plateforme, ce qui vous permet de vous concentrer sur la création de valeur. • Met en place une gouvernance technique afin d’optimiser les performances de la plateforme et de minimiser les risques techniques à long terme. • Permet des mises à niveau rapides vers de nouvelles fonctionnalités et innovations qui génèrent une nouvelle valeur. • Mise en place d’une équipe de plateforme axée sur la création de valeur et l’innovation.
Support Chargé de clientèle	Fournit des services d’assistance et de gestion des performances de la plateforme, tels que des activités de support et de conduite améliorées telles que les examens opérationnels, les rapports de performance, la gestion des tickets, etc. • Revues opérationnelles bihebdomadaires • Rapports mensuels sur les performances • Examens trimestriels périodiques de la prise en charge • Gestion des tickets et escalades • Gestion des problèmes et génération de rapports • Gestion du changement et génération de rapports • Planification et supervision des mises à niveau et des correctifs

Expérience numérique d’impact

L’Expérience numérique Impact est un portail centralisé et interactif où vous pouvez accéder à vos outils et avantages Impact.

Vue d'ensemble

Adapté à votre organisation et à votre rôle, ServiceNow Impact il fournit des conseils personnalisés sur la valeur qui vous permettent d'obtenir un accès pertinent et immédiat au bon contenu, au bon moment, dans une expérience numérique visuellement attrayante. Suivez les progrès réalisés par rapport à vos résultats, partagez des aperçus et des comparaisons de points de référence du secteur, et prenez des décisions basées sur les données pour optimiser le parcours.

Basé sur la Now Platform, Impact il tire parti des fonctionnalités d'automatisation et d'analyse de l'apprentissage machine pour vous aider à créer de la valeur plus rapidement grâce à des contrôles préventifs, des recommandations proactives et des suggestions et alertes basées sur l'IA pour l'intégrité et l'optimisation de la plateforme.

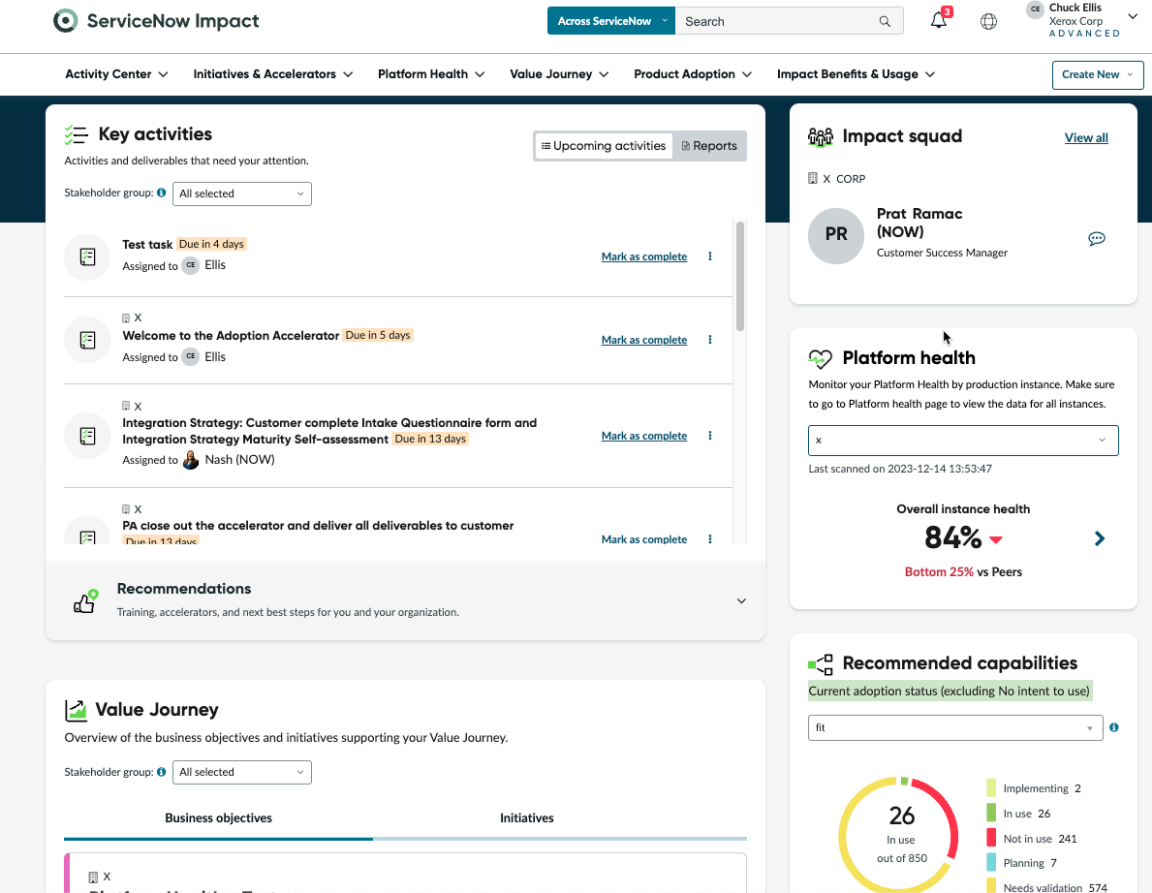
Incluse aux niveaux Guidé, Avancé et Total, l'expérience numérique Impact est votre plaque tournante centralisée pour tout ce qui concerne Impact. Avec l'Impact Digital Experience, vous pouvez :

- Engagez-vous auprès de votre Impact Squad, un ensemble d'experts qui sont là pour vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux.
- Prenez de meilleures décisions tout au long de votre ServiceNow parcours grâce à des outils alimentés par l'IA et à des recommandations d'experts du monde réel.
- Vérifiez que vous êtes sur la bonne voie grâce à nos indicateurs clés de performance commerciaux et technologiques.
- Restez proactif avec des mesures préventives et des mesures de protection qui protègent et guident vos réalisations de valeur numérique.

Remarque :

Votre Impact Squad vous envoie des informations de connexion pour accéder à votre portail Impact.

Page d'accueil



Traduction automatique

Remarque : Certaines parties de l’expérience numérique Impact peuvent ne pas être disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne)

Menu	Détails
Centre d’activités	- Collaborez avec votre équipe Impact et obtenez une vue complète de toutes les activités soutenant votre parcours de valeur, y compris les conversations, les tâches, les notifications, les fichiers et les réunions. - Toutes les recommandations: recommandations personnalisées qui vous aident à atteindre vos objectifs business plus rapidement.
Initiatives et accélérateurs	Les initiatives sont des engagements et des flux de travail activables qui soutiennent votre transformation digitale. Généralement partagées par vous et votre équipe, les initiatives peuvent aller de sessions de conseil à des accélérateurs d’impact ou à tout engagement dirigé par l’équipe.

Menu	Détails
Intégrité de la plateforme	L'intégrité de la plateforme indique dans quelle mesure vous êtes aligné sur ServiceNow les bonnes pratiques techniques et donne des recommandations d'amélioration : • Impact : assistance aux développeurs: proposé avec les packages Advanced et Total Impact qui permettent aux administrateurs et aux utilisateurs autorisés d'accéder à un ServiceNow ingénieur de support pour les aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes de la plateforme. • Observateur d'instance d'impact: un outil d'observabilité et de surveillance des performances qui vous permet de suivre l'intégrité et les performances de votre instance. Ces fonctionnalités deviennent disponibles lorsque la phase Impact Foundations est terminée.
Parcours de valeur	Examine de plus près les éléments suivants : • Plan de valeur: capture vos objectifs business, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur dans le temps. • Rapports sur la valeur commerciale: à la fin de l'année, ou de votre autre période de déclaration, votre équipe Impact effectue une évaluation de la réalisation de la valeur et capture les données dans un rapport sur les valeurs.
Adoption du produit	Affichez vos options, feuilles de route d'adoption de produits et abonnements pour votre ServiceNow instance : • Cartes d'options: consultez les applications ou les options à votre disposition pour atteindre vos objectifs business. • Feuilles de route pour l'adoption de produits: affichez une séquence d'implémentation recommandée pour vos options organisée en phases spécifiques pour une implémentation optimale.

Menu	Détails
	• Abonnements: consultez la liste de vos abonnements pour toutes vos instances et les applications pour lesquelles vous disposez d’une autorisation.
Avantages et utilisation	Vous aide à accéder ServiceNow aux ressources mises à votre disposition, y compris les études de cas, les opportunités d’apprentissage, l’assistance aux développeurs, Now Community, etc.

i

Important :

Afin d’accéder aux différents niveaux d’impact, un rôle doit vous être affecté. Votre administrateur d’impact peut vous affecter les rôles appropriés. Consultez [Gestion des utilisateurs de l’impact](#) pour plus d’informations.

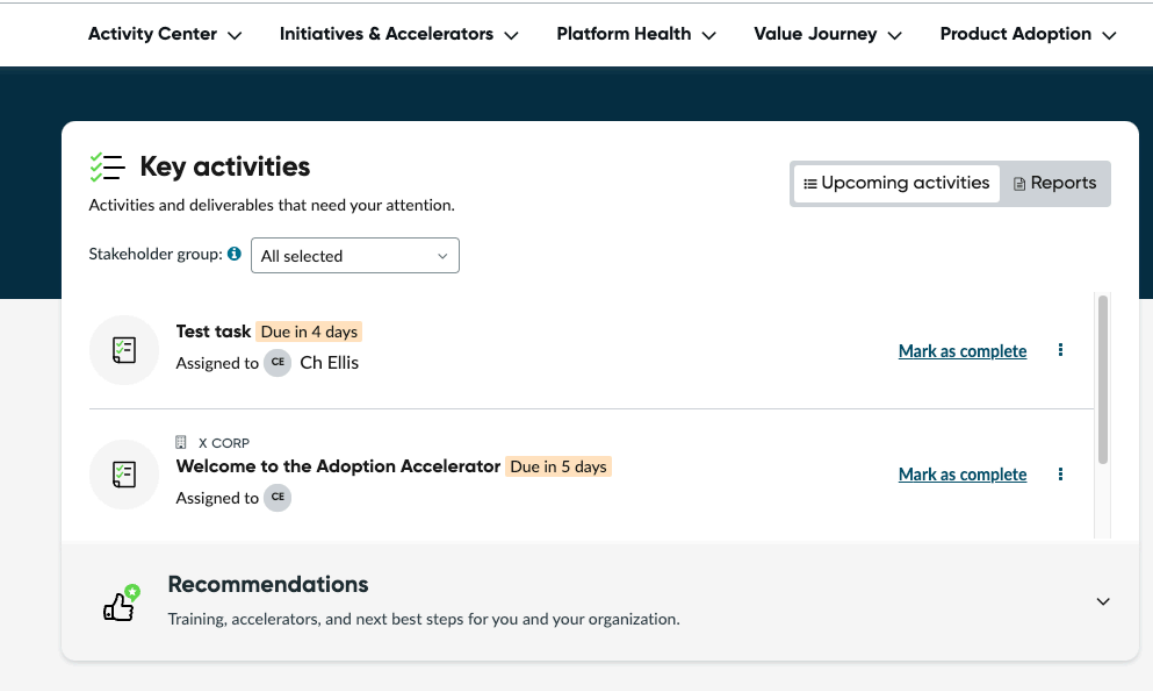
Intégration du centre d’administration Impact

Accédez au Centre d’administration à partir d’Impact qui offre aux administrateurs et aux propriétaires d’instances des conseils et des recommandations sur l’adoption du libre-service pour simplifier l’installation des applications. Pour plus d’informations, consultez le [Centre d’administration](#) .

Centre d’activités

Le centre d’activités offre une vue complète de toutes les activités qui soutiennent votre parcours quotidien avec Impact.

Examinez les notifications en attente de vos activités et livrables clés de l’impact qui nécessitent votre attention, tels que les tâches, les recommandations et les communications. Vous pouvez accéder directement à l’enregistrement et prendre des mesures. Triez par activités à venir ou affichez un rapport, tel qu’une carte d’aptitudes ou un rapport HealthScan. Accédez à votre instantané Value Journey, affichez votre vue d’ensemble de l’utilisation de la fonctionnalité Impact et votre solde de crédits d’apprentissage.



Traduction automatique

Composants du centre d'activités

Section	Utiliser
Conversations	Analysez toutes les conversations auxquelles vous participez. Entamez une conversation à tout moment pour poser une question ou obtenir des conseils de votre escouade Impact.
Toutes les recommandations	Affichez les recommandations de votre escouade. Consultez Toutes les recommandations pour plus d'informations.
Tâches	Consultez et gérez les éléments de travail dont vous êtes responsable. Créez également des tâches et affectez-les à d'autres personnes.
Calendrier	Consultez les événements liés à Impact à venir, tels que les réunions, les évaluations et les objectifs.
Journal d'activité	Découvrez les dernières activités de votre équipe et la façon dont elles soutiennent votre parcours de création de valeur. Toutes les activités, conversations, réunions et tâches sont regroupées sur une seule page pour en faciliter l'accès.
Fichiers	Accédez aux documents relatifs à l'impact en un seul endroit. Affichez, modifiez et chargez des fichiers pour vous et votre équipe.

Remarque :

Les activités disponibles peuvent varier selon les niveaux d'abonnement à Impact.

Toutes les recommandations

Consultez les recommandations pilotées par l'IA et les recommandations suggérées par les experts pour la formation, le contenu et les offres d'experts à la demande.

Activity center

ConversationsAll recommendationsTasksCalendarActivity logFiles

Your Personalized Recommendations

AI-driven and expert suggested recommendations for training, content, and experts-on-demand offerings

ServiceNow Impact Academy:
How to Get Started with Value...

The Value Blueprint outlines objectives, outcomes, metrics, and targets to help yo...

Customer Experience

Accepted

FSM/CSM Health Assessment

Quarterly review of the instance health

Accelerator

Accepted

ITSM Health Assessment

Quarterly review of the instance health

Accelerator

Accepted

Jumpstart Your AI Search

It aims to enable Customers to enhance their end-users' experiences by...

Accelerator

Traduction automatique

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

- Recommandations basées sur des règles :
 - Cadre de travail qui permet aux utilisateurs métiers de contrôler la configuration et l'enrichissement des recommandations, y compris la possibilité de définir leur champ d'application.
 - Créez de nouveaux types de recommandations à l'aide des données existantes dans Impact à une fréquence prédéfinie et améliorez la qualité des recommandations existantes.
- Recommandations de contenu :
 - Afficher maintenant Créez du contenu populaire parmi les utilisateurs similaires sur la page d'accueil d'Impact.
 - Fournissez des commentaires sur le contenu recommandé.

Initiatives et accélérateurs

Les initiatives sont des engagements et des flux de travail activables qui soutiennent votre transformation digitale. Accélérateurs d'Impact Il s'agit d'offres à portée fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin.

Initiatives

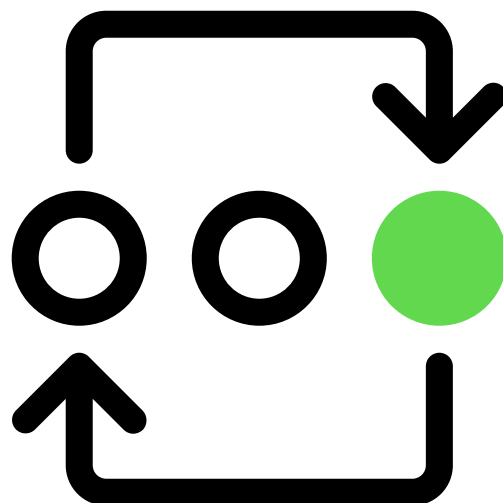
Votre escouade Impact vous recommande des initiatives qui vous conviennent. Généralement partagées par vous et votre escouade, les initiatives peuvent aller de séances de conseil à n'importe quel engagement dirigé par l'escouade.

- **Votre initiative** : initiatives livrées dans le cadre de votre autorisation de package
- **Feuille de route des initiatives** : capture le travail effectué par les autres équipes dans une vue consolidée de toutes les initiatives de flux de travail en cours.

Soins préventifs



Intégration de Strategic Portfolio Management



Un diagnostic premium des performances de l'instance, réalisé par un ingénieur, exécuté tous les trimestres.

Établit un lien entre Impact Digital Experience (IDE) et l'instance sélectionnée.

Accélérateurs

Avec Accélérateurs d'Impact vous recevrez :

- Des informations, des recommandations et des informations précieuses dans un court laps de temps, afin que vous obteniez rapidement de la valeur.
- L'attention d'experts sur des objectifs spécifiques tels que la préparation à la mise à niveau, l'adoption du produit, etc.

La disponibilité des accélérateurs est définie par votre package Impact et est classée dans l'un des trois sous-catalogues suivants : Architecture, Stratégie et Accélérateurs techniques.

Accélérateurs d'architecture



Acquérez une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux grâce à des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur de la plateforme.

Accélérateurs de stratégie



Approfondissez les bonnes pratiques organisationnelles et de gouvernance avec la plateforme ServiceNow et améliorez les compétences de votre équipe pour améliorer les performances de l'entreprise et favoriser la réussite.

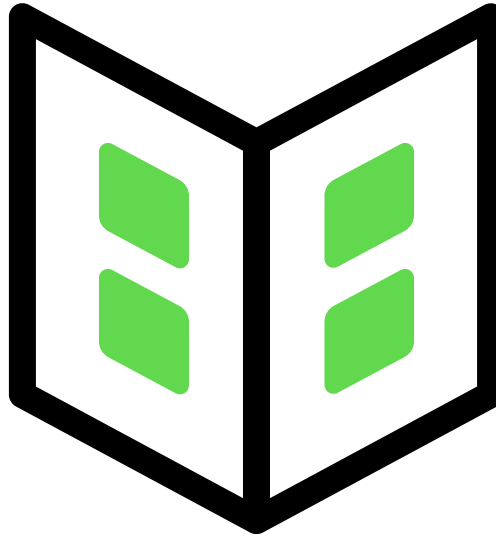
Accélérateurs techniques



Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités spécifiques de la plateforme et du produit grâce à des démonstrations appliquées, à un coaching personnalisé et aux meilleures pratiques.

[Catalogue d'accélérateur](#)

Traduction automatique



Parcourez le catalogue Accelerator complet qui combine les trois sous-catalogues en une seule liste consolidée.

Recommandations

Lors de la demande d'un accélérateur, en plus du sous-catalogue, les accélérateurs peuvent également être triés par recommandations. Les recommandations d'accélérateur sont générées en fonction du contexte client à l'aide des données recueillies à partir des abonnements aux produits, des objectifs commerciaux, des données d'instance et des comparaisons entre pairs. Certaines des recommandations sont générées par le moteur d'intelligence artificielle (IA), tandis que l'équipe Impact en recommande d'autres manuellement. Pour plus d'informations sur l'engagement des accélérateurs, reportez-vous à la section [Demander un accélérateur](#).

Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur

Examinez et approuvez l'accès aux activités d'Initiative et d'Accélérateur à l'aide de l'**option Gérer les autorisations**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez des initiatives et des accélérateurs en attente qui nécessitent l'octroi d'autorisations, un message s'affiche sur la page d'accueil d'Impact qui vous dirige vers **Gérer les autorisations**.

You have new permissions pending. View more details in [Manage Permissions](#).

Le tableau suivant contient les statuts et les actions de consentement disponibles.

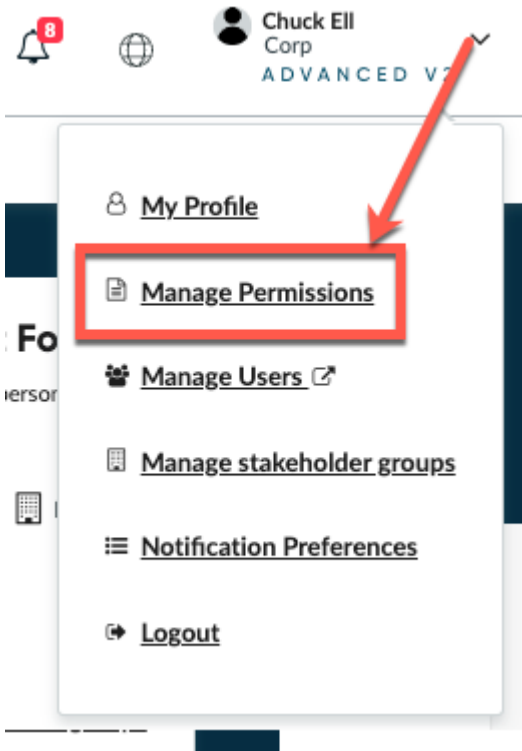
Statut	Description	Actions disponibles
En attente	Une activité demandée attend d’être approuvée pour être démarrée	• Approuver • Refuser
Accepté	Une initiative ou un accélérateur demandé a été approuvé et peut être démarré. Un autorisateur d’autorisations peut révoquer une autorisation.	Révoquer l’autorisation : l’utilisateur ne sera pas en mesure de démarrer l’initiative.
Baissé	Une initiative ou un accélérateur demandé a été refusé et ne peut pas être démarré	Mettre à jour l’autorisation : autorisez l’activité à confirmer l’autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : autorisateur des autorisations d’impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact > <Votre> profil > Gérer les autorisations** ou sélectionnez **Gérer les autorisations** dans la bannière de la page d’accueil.



Gérer les autorisations s’ouvre et vous pouvez filtrer la liste en saisissant le nom de l’activité Impact dans le champ **de recherche** ou par statut **des consentements** .

2. Gérez les enregistrements d’autorisation d’activité sur cette page.

- a. Sélectionnez **Mettre à jour l'autorisation** ou **Révoquer l'autorisation** pour modifier les autorisations d'un accélérateur ou d'une initiative, si elles ont déjà été refusées ou approuvées.
- b. Sélectionnez **Accepter** ou **Refuser** pour approuver ou refuser une demande en attente.

Home > Manage Permissions

Manage Permissions

These initiatives include activities that require your permission to start. Declining permission may limit your squad's ability to complete the initiatives.

Search
Input initiative name

Filter by
All consents

Jumpstart Your Upgrade

Activities: Instance Clone, Detailed HealthScan

☐ Pending

[Decline](#) [Accept](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

TuneUp Your Security

Activities: Welcome to TuneUp Your Security, Prepare and Schedule TuneUp Your Security Session, TuneUp Your Security Coaching Session 1, Accelerator request received, TuneUp Your Security Coaching Session 3 (Optional), Your Security Coaching Session 2

[Update Permission](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

Declined by TestConsent ImpactAdminXueti on 2023-01-21

Health Assessment – Advanced

Activities: PA submits HealthScan scan request

[Revoke Permission](#)

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

Accepted by Ke Shah on 2023-10-03
Expires on 2024-06-29

Que faire ensuite

Une fois l'autorisation accordée, l'accélérateur est actif pour que les utilisateurs démarrent.

Traduction automatique

Les accélérateurs qui nécessitent des autorisations supplémentaires invitent à mettre à jour les

TuneUp Your Security

 Update permission in [Manage Permissions](#) to start.

Guidance on platform security

Impact **Impact Accelerator**

Estimated duration **30 Days**

[See Details](#)[Start Initiative](#)

autorisations.

Les accélérateurs auxquels des autorisations ont été accordées s'afficheront en tant que tels.

L'option **Démarrer une initiative** devient

TuneUp Your Virtual Agent

 This initiative was already [granted permission](#).

Guidance on fine-tuning ITSM Virtual Agent to optimize value

Estimated duration **90 Days**

[See Details](#)[Start Initiative](#)

disponible.

Remarque :

Certains Accélérateurs d'impact et applications contiennent des Conditions générales supplémentaires au-delà de celles décrites dans les définitions du package Impact d'un Client. Clients du secteur public aux États-Unis : dans le cadre de la mission de ServiceNow qui consiste à fournir en permanence la meilleure expérience client possible et dans le cadre de l'évolution des packages Impact, certains livrables Impact, accélérateurs Impact ou autres composants Impact nécessitent des termes et conditions supplémentaires en raison de leur mode de fonctionnement.

Soins préventifs

L'assistance préventive est un diagnostic des performances de l'instance, réalisé par un ingénieur et exécuté tous les trimestres.

Vue d'ensemble

Les soins préventifs aident à maintenir une performance optimale des grandes mises en œuvre stratégiques. ServiceNow Basés sur une analyse trimestrielle approfondie de la santé des instances de production, les soins préventifs comprennent les avantages suivants :

- Permet ServiceNow aux experts en performance d'obtenir une vue globale de bout en bout des performances de l'instance en passant en revue plus de 80 mesures couvrant tous les aspects du fonctionnement de l'instance, y compris des mesures qui ne sont normalement pas visibles par les personnes concernées du client.
- Fournit des informations sur les tendances d'intégrité des instances et de l'infrastructure au fil du temps, telles que la taille de l'instance, la base d'utilisateurs actifs et les performances des applications individuelles.
- Découvre les zones de conflit de ressources, de dégradation des performances ou de mauvaise configuration qui ont un impact actif sur l'expérience de l'utilisateur final ou sur la stabilité ou l'évolutivité de l'instance.
- Fournit des résultats sur mesure et ServiceNow des recommandations de pratiques de pointe conçues pour décrire la cause première des problèmes, ainsi que suggérer des étapes potentielles pour y remédier.
- Permet de développer les connaissances techniques des parties prenantes pour développer et prendre en charge la ServiceNow plateforme.
- Permet un partenariat direct entre les parties prenantes techniques et ServiceNow les experts de la performance pour discuter des résultats et, si nécessaire, aider à la mise en œuvre des améliorations.

i Remarque :

Preventive Care est un pack complémentaire disponible pour les clients Total avec activation. Contactez votre responsable de l'assistance clientèle Impact pour plus d'informations.

Phases trimestrielles

Chaque mission trimestrielle de soins préventifs comprend trois phases :

1. Diagnostic mené par l'ingénieur de performance :
 - a. Une cadence de contrôle trimestriel de routine pour examiner les performances de l'instance client, l'intégrité de la plateforme et la progression dans le temps
 - b. Accès à un ingénieur de performance senior ServiceNow qui aidera à identifier et à suivre les améliorations de performance et de base de données
2. Présentation aux personnes concernées du client : recommandations proactives pour mettre en évidence et examiner les problèmes spécifiques liés aux performances de l'instance, à l'infrastructure et à l'efficacité et au coût des bases de données
3. Rattrapage guidé : plan de rattrapage ciblé qui fournit une aide pratique et guidée pour guider le client dans sa mise en œuvre d'améliorations



i Remarque :

Offert conformément à la description légale applicable disponible au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Session de lancement du client (la cadence se produit selon les besoins)

- Processus de procédure, échéanciers et portée de l'engagement
- Confirmer les fuseaux horaires pour l'alignement de travail
- Comprendre tout problème spécifique de performance ou d'évolutivité
- Réitérer tous les besoins en temps ou en ressources du client

Rapport trimestriel sur les résultats des soins préventifs

Passez en revue et discutez des points suivants :

- Évaluation globale de l'intégrité et des performances globales de l'instance
- Tendances des performances de l'instance
- Recommandations classées par ordre de priorité pour améliorer l'intégrité et les performances de l'instance
- Mise en œuvre guidée des recommandations, y compris des composants tiers potentiels

Rapport de clôture de l'engagement en matière de soins préventifs

Comprend les éléments suivants :

- Résumé des recommandations mises en œuvre à la clôture de la consultation
- Récapitulatif de toutes les recommandations pour lesquelles la mise en œuvre est en suspens
- Mesures d'amélioration des performances après implémentation pour les recommandations terminées

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow

Ressource client	Responsabilités
	feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (recommandé)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Expert(s) en la matière (recommandé)	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Exclusions et limitations

Les soins préventifs se limitent aux éléments suivants :

- Les activités de soins préventifs sont effectuées trimestriellement.
- Exécuté sur une seule instance de production désignée par le client.
- Le déploiement de l'assistance de l'ingénieur en soins préventifs est limité jusqu'à quatre semaines, après la remise du rapport de soins préventifs.
- Assistance commercialement raisonnable sur les composants personnalisés ou tiers.
- L'ingénierie des soins préventifs ne remplace pas la fonction normale de soutien technique et ne prend pas en charge les cas de soutien qui ne sont pas directement liés à l'engagement de soins préventifs de quatre semaines.

Intégration de Strategic Portfolio Management

L'intégration de Strategic Portfolio Management (SPM) établit un lien entre Impact Digital Experience (IDE) et l'instance sélectionnée.

Vue d'ensemble

SPM permet aux décideurs de planifier, de livrer et de suivre la valeur à travers différentes méthodologies et structures. L'intégration d'Impact et de SPM permet de surveiller également le suivi des implémentations initialement surveillées dans SPM au sein d'Impact par rapport aux initiatives correspondantes. Consultez [Strategic Portfolio Management](#) pour plus d'informations sur SPM.

L'intégration à SPM inclut les avantages suivants :

- Recherchez et sélectionnez les entités SPM à lier dans l'IDE.
- Affichez les implémentations suivies dans SPM et liées aux entités Impact :
 - Objectifs business
 - Résultats opérationnels
 - Initiatives
- Facilitez le suivi de l'état actuel de l'implémentation à partir de SPM dans IDE par rapport aux entités associées, avec synchronisation pour l'état en temps réel.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans le package Total.

Ce que vous obtenez**Configuration de l'intégration SPM (jusqu'à 60 minutes)**

- Configurer l'intégration SPM
- Sélection de l'instance cible sur laquelle résident les données SPM pour l'intégration à Impact.

Lier les entités SPM dans Impact (jusqu'à 60 minutes)

Travaillez avec l'Impact Squad pour lier les entités SPM, telles que les projets, les épopées et les fonctionnalités, aux entités de l'IDE d'impact.

Sorties

- Les entités SPM sont liées dans Impact
- Mises à jour en temps réel des entités SPM grâce à la fonctionnalité de synchronisation

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Product Owner/Gestionnaire de configuration SPM (requis)	Responsable de l'implémentation de SPM, il fournit l'accès aux ressources requises et dirige les actions du client liées à l'engagement.
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Informations demandées / Accès

N/A.

Exclusions

L'intégration SPM est exclue des éléments suivants :

- Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour les clients du secteur public américain
- Certaines activités d'impact peuvent être limitées ou indisponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints
- Clients nécessitant une habilitation de sécurité

- Clients opérant dans un environnement séparé par domaine
- Certaines activités d’initiative d’impact ne seront pas disponibles pour les clients qui ne sont pas hébergés dans un centre de ServiceNow données

Catalogue d’accélérateur

Il s’agit d’un catalogue Impact Accelerator complet qui combine les sous-catalogues Architecture, Stratégie et Technique.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l’accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d’un package à l’autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
-  = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l’accélérateur
-  = Comprend des fonctionnalités supplémentaires uniques spécifiques à l’accélérateur

 Remarque :

Clients du secteur public américain (USPS) : dans le cadre de la mission de ServiceNow visant à fournir en permanence la meilleure expérience client possible et dans le cadre de l’évolution des packages Impact, certains livrables Impact, accélérateurs Impact ou autres composants Impact nécessitent des termes et conditions supplémentaires en raison de leur mode de fonctionnement. L’accélérateur du secteur public des États-Unis offre aux clients du secteur public des États-Unis la possibilité de tirer parti de certains aspects de ces accélérateurs sans avoir à accepter les conditions supplémentaires et/ou dans des scénarios dans lesquels un environnement peut présenter des restrictions de service.

Les accélérateurs qui offrent des versions spécifiques à USPS pour les packages respectifs sont indiqués par ** dans le tableau.

Modèle de consommation

En fonction de votre forfait Impact, Guidé, Avancé ou Total, vous pouvez consommer un nombre fixe d’accélérateurs simultanément.

Package	Nombre total d’accélérateurs simultanés	Consommation simultanée par sous-catégorie		
		Stratégie	Architecture	Technique
Total	Six	Deux	Deux	Deux
Avancé	Trois	Un	Un	Un
Guidé	Un par un, dans un seul catalogue			

Accélérateurs d’architecture

[Accélérateurs d’architecture](#) Fournissez une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux avec des recommandations ciblées sur les prochaines étapes à suivre pour libérer davantage de valeur de la plateforme.

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Package complet
Plan d’architecture		#	✓
Évaluation CSDM (Common Service Data Model) : total			#
Évaluation CSDM (Common Service Data Model) : données de base : avancées		#	
Gestion et gouvernance des données		#	#
Revue de conception		#	✓
Évaluation de l’état de santé	#	✓	+
Stratégie d’intégration		#	✓
Topologies multi-instances		#	#
Gouvernance technique		#	#

Accélérateurs de stratégie

Utilisez cette application [Accélérateurs de stratégie](#) pour approfondir les meilleures pratiques organisationnelles et de gouvernance avec la plateforme et améliorer les compétences de votre équipe pour maintenir les performances de l’entreprise et favoriser la ServiceNow réussite.

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Package complet
Accélérateur d’adoption		#	#
Centre d’excellence et de conception de l’innovation		#	✓
Accélérateur de préparation à l’examen de certification		#	#
Engagement des champions		#	✓
Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management		#	#
Développer une stratégie de partenariat		#	✓
Évaluation de la maturité HRSD		#	#
Évaluation de la maturité ITSM		#	#
Rapport sur la valeur à la demande	#	✓	✓
Gouvernance de portefeuille		#	#
Évaluation de la maturité de Project Portfolio Management		#	#
Gouvernance ServiceNow			#

Traduction automatique

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Package complet
Revue des dotations en personnel et des rôles		#	✓
Stratégie de gouvernance		#	#
Évaluation de la préparation à la réussite (SRA)		#	#
Évaluation de la stratégie de formation		#	#
Vision et stratégie		#	✓

Accélérateurs techniques

Accélérateurs techniques Accélérez l'utilisation et l'adoption de fonctionnalités de plateforme et de produit spécifiques grâce à des démonstrations appliquées, à un coaching personnalisé et aux meilleures pratiques. Les accélérateurs sont dispensés par l'Impact Squad et des consultants techniques, au besoin.

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Package complet
Conception d'un programme de développement des citoyens		#	#
Connexion d'expert		#	#
Présentation des tableaux de bord CxO		#	#
Lancez rapidement votre Recherche IA **	#	#	#
Démarrage rapide de votre moteur de développement d'application **	#	#	#
Donnez un coup de fouet à vos tests automatisés **	#	#	#
Lancement rapide du tableau de bord DSI***		#	#
Démarrage rapide de votre CMDB	#	#	#
Lancement rapide de votre Centre des employés **	#	#	#
Démarrage rapide de votre Espace de travail pour l'exploitation des services***	#	#	#
Lancement rapide de votre Agent virtuel multilingue***	#	#	#
Présentation de l'instance guidée par l'observateur	#		
Donnez un coup de fouet à votre IA générative	#	#	#
Accélérez votre compréhension du langage naturel	#	#	#
Lancement rapide de l'analyse de votre plateforme	#	#	#

Traduction automatique

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Package complet
Donnez un coup de fouet à Intelligence prédictive		#	#
Démarrer rapidement votre parcours vers l’IA ServiceNow			#
Lancement rapide de Strategic Portfolio Management – Planning Workspace	#	#	#
Donnez un coup d’accélérateur à votre tableau de bord des performances **	#	#	#
Donnez un coup de fouet à votre Task Intelligence	#	#	#
Accélérez votre mise à niveau**	#	#	#
Lancement rapide de votre Agent virtuel**	#	#	#
Optimisez votre Recherche IA		#	#
Optimisez votre CMDB	#	#	#
Optimisez votre gestion des ressources informatiques	#	#	#
Optimisez votre détection ITOM	#	#	#
Optimisez l’analyse de votre plateforme	#	#	#
Optimisez votre sécurité	#	#	#
Optimisez votre Agent virtuel - Évaluation		#	#
Optimisez votre Agent virtuel – NLU (Natural Language Understanding)		#	#
Optimisez votre Agent virtuel – Surveillance des performances		#	#
Optimisez votre Agent virtuel – UX (expérience utilisateur)	#	#	#

Accélérateurs d’architecture

Les accélérateurs d’architecture fournissent une compréhension fondamentale de la maturité des résultats commerciaux avec des recommandations ciblées sur ce qu’il faut faire ensuite pour tirer davantage de valeur de la plateforme.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l’accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d’un package à l’autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
-  = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l’accélérateur
-  = Comprend des fonctionnalités supplémentaires uniques spécifiques à l’accélérateur

Remarque :

Clients du secteur public américain (USPS) : dans le cadre de la mission de ServiceNow visant à fournir en permanence la meilleure expérience client possible et dans le cadre de l'évolution des packages Impact, certains livrables Impact, accélérateurs Impact ou autres composants Impact nécessitent des termes et conditions supplémentaires en raison de leur mode de fonctionnement. L'accélérateur du secteur public des États-Unis offre aux clients du secteur public des États-Unis la possibilité de tirer parti de certains aspects de ces accélérateurs sans avoir à accepter les conditions supplémentaires et/ou dans des scénarios dans lesquels un environnement peut présenter des restrictions de service.

Les accélérateurs qui offrent des versions spécifiques à USPS pour les packages respectifs sont indiqués par ** dans le tableau.

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Package complet
Plan d'architecture		#	✓
Évaluation CSDM (Common Service Data Model) : total			#
Évaluation CSDM (Common Service Data Model) : données de base : avancées		#	
Gestion et gouvernance des données		#	#
Revue de conception		#	✓
Évaluation de l'état de santé	#	✓	+
Stratégie d'intégration		#	✓
Topologies multi-instances		#	#
Gouvernance technique		#	#

Plan d'architecture

Plan d'architecture – Avancé

Architecture Blueprint – Advanced Accelerator fournit des conseils et des informations pour développer vos artefacts Architecture Blueprint.

Vue d'ensemble

Le plan d'architecture - Accélérateur avancé fournit aux clients Impact des exemples d'artefacts architecturaux pour prendre en charge votre environnement actuel ServiceNow afin de mieux comprendre l'architecture des données de base ServiceNow , l'architecture des applications et l'architecture de l'infrastructure technologique. Un plan d'architecture vise à vous fournir une visibilité claire sur votre ServiceNow architecture afin de permettre une gestion, une gouvernance et une prise de décision plus efficaces de la plateforme.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans le package Advanced.

Ce que vous obtenez

Réunion client Alignment (jusqu'à 90 minutes)

Traduction automatique

- Présentation d'Architecture Blueprint Accelerator
- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur de l'initiative
- Introduire trois catégories d'architecture :
 - Architecture de données
 - Architecture d'applications
 - Architecture de la technologie
- Présenter trois formes d'artefacts architecturaux :
 - Liste (ou catalogue)
 - Table (ou matrice)
 - Diagramme
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Définir le périmètre en référence à l'implémentation et à l'état actuels de l'architecture
- Identifier les rôles des participants pour les réunions de travail, selon le champ d'application défini
- Demandez à remplir un questionnaire d'admission et à fournir toutes les autres informations nécessaires. Reportez-vous à la section [Renseignements/accès demandés](#) pour obtenir des exemples.

Trois sessions de travail avec les clients (jusqu'à 120 minutes chacune)

- Présenter le plan d'architecture et l'accélérateur aux participants à la session de travail
- Introduire des catégories de plan d'architecture, selon le champ d'application défini
- Introduire les principes directeurs du plan d'architecture, selon le champ d'application défini.
- Collaborez avec un architecte de plateforme pour identifier des exemples de modèles pertinents, selon le champ d'application défini, et avec les conseils de l'architecte de plateforme, discutez des besoins des parties prenantes et commencez à remplir le contenu du modèle.
- Discutez des prochaines étapes pour continuer à affiner vos modèles après la conclusion de l'initiative

Session de suivi du client (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les conseils sur le plan d'architecture

Livrables du plan d'architecture

- Diapositives de l'atelier
- Modèles de plan d'architecture démarrés avec les conseils et en collaboration de votre architecte de plateforme
- Bibliothèque d'exemples de modèles de plan d'architecture pour continuer à développer vos ServiceNow artefacts de plan d'architecture

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire / personne désignée de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (requis)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
ServiceNow Administrateur de la plateforme (requis)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
Gestionnaire CMDB (requis)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB ; travaille avec Teams pour certifier les données.
Architecte(s) d'entreprise (recommandé)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (recommandé)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (recommandé)	Responsable du sous-ensemble de données de base (par exemple, utilisateurs, groupes, emplacements, sociétés, départements, etc.).
Propriétaire des données d'intégration (recommandé)	Responsable d'une ou de plusieurs intégrations (par exemple, applications en cours d'intégration, données transmises, flux de données, flux de processus, etc.).
Responsable du comité de gouvernance technique (recommandé)	Dirige le conseil de gouvernance technique qui établit les politiques et les procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la diffusion.
Propriétaire du projet (recommandé)	Responsable d'un ou plusieurs projets (applications en cours d'intégration, données en cours de transmission, flux de données, flux de processus, etc.). Définissez et communiquez les projets dans lesquels les données peuvent être impactées en termes de qualité, de sécurité et de risque.
ServiceNow Responsable du développement (recommandé)	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme.
Responsable des risques informatiques et de la conformité (recommandé)	Garantit que les protocoles de sécurité et les meilleures pratiques de l'organisation sont suivis au sein de la ServiceNow plateforme.
Architecte de sécurité (recommandé)	Responsable de la conception, de l'élaboration, de la mise à l'essai et de la mise en œuvre de systèmes de sécurité au sein du réseau informatique d'une organisation.
Propriétaire/gestionnaire d'application (recommandé)	Possède et définit les flux de données et de processus pour un processus/ produit particulier (également appelé application).

Traduction automatique

Ressource client	Responsabilités
Fournisseur de services principal / Fournisseur de livraison responsable (recommandé)	Dirige les services de développement et/ou de livraison par des tiers.

Informations / accès demandés

- Documentation sur l'organisation, les données, les applications, l'intégration, les processus et l'exploitation. La demande d'information spécifique dépendra de la portée définie pour chaque livraison d'initiative.
- Il peut être demandé au Client d'accorder à l'Impact ServiceNow Squad l'accès à l'instance du Client afin de fournir l'Impact Accelerator pendant la période de performance.

Exclusions

- Architecture d'entreprise
- Développer un plan d'architecture détaillé pour vos ServiceNow applications
- Concevoir votre modèle de données détaillé
- Élaborer des spécifications techniques détaillées d'intégration
- Développer votre flux de mise en production du code de développement d'application détaillé

Plan d'architecture : total

Le plan d'architecture : Total Accelerator fournit des conseils et des informations pour développer vos artefacts de plan d'architecture.

Vue d'ensemble

Le plan d'architecture - Total Accelerator fournit aux clients Impact des exemples d'artefacts architecturaux pour prendre en charge votre environnement actuel ServiceNow afin de mieux comprendre l'architecture des données de base ServiceNow, l'architecture des applications et l'architecture de l'infrastructure technologique. Un plan d'architecture vise à vous fournir une visibilité claire sur votre ServiceNow architecture afin de permettre une gestion, une gouvernance et une prise de décision plus efficaces de la plateforme.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans le package Total.

Ce que vous obtenez

Réunion client Alignment (jusqu'à 90 minutes)

- Présentation d'Architecture Blueprint Accelerator
- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur de l'initiative
- Introduire trois formes de catégories d'architecture :
 - Architecture de données
 - Architecture d'applications
 - Architecture de la technologie
- Présenter trois formes d'artefacts architecturaux :

- Liste (ou catalogue)
- Table (ou matrice)
- Diagramme
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Définir le périmètre en référence à l'implémentation et à l'état actuels de l'architecture
- Identifier les rôles des participants pour les réunions de travail, selon le champ d'application défini
- Demandez à remplir un questionnaire d'admission et à fournir toutes les autres informations nécessaires. Reportez-vous à la section [Renseignements/accès demandés](#) pour obtenir des exemples.

Cinq sessions de travail avec les clients (jusqu'à 120 minutes chacune)

- Présenter le plan d'architecture et l'accélérateur aux participants à la session de travail
- Introduire des catégories de plan d'architecture, selon le champ d'application défini
- Introduire les principes directeurs du plan d'architecture, selon le périmètre défini
- Collaborez avec l'architecte de plateforme pour identifier des exemples de modèles pertinents, selon le champ d'application défini, et avec les conseils de l'architecte de plateforme, discutez des besoins des parties prenantes et commencez à remplir le contenu du modèle
- Complétez les séances de travail par des conseils individuels supplémentaires de la part de l'architecte de la plateforme et de l'aide au développement d'artefacts.
- Discutez des prochaines étapes pour continuer à affiner vos modèles après la conclusion de l'initiative

Réunion de suivi avec le client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les conseils sur le plan d'architecture

Livrables du plan d'architecture

- Diapositives de l'atelier Plan d'architecture
- Modèles de plan d'architecture démarrés avec les conseils et en collaboration de votre architecte de plateforme
- Bibliothèque d'exemples de modèles de plan d'architecture pour continuer à développer vos ServiceNow artefacts de plan d'architecture

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire / personne désignée de la plateforme (obligatoire)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe

Ressource client	Responsabilités
	sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (requis)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
ServiceNow Administrateur de la plateforme (requis)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
Gestionnaire CMDB (requis)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB ; travaille avec Teams pour certifier les données.
Architecte(s) d'entreprise (recommandé)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (recommandé)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (recommandé)	Responsable du sous-ensemble de données de base (par exemple, utilisateurs, groupes, emplacements, sociétés, départements, etc.).
Propriétaire des données d'intégration (recommandé)	Responsable d'une ou de plusieurs intégrations (par exemple, applications en cours d'intégration, données transmises, flux de données, flux de processus, etc.).
Responsable du comité de gouvernance technique (recommandé)	Dirige le conseil de gouvernance technique qui établit les politiques et les procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la diffusion.
Propriétaire du projet (recommandé)	Responsable d'un ou plusieurs projets (applications en cours d'intégration, données en cours de transmission, flux de données, flux de processus, etc.). Définissez et communiquez les projets dans lesquels les données peuvent être impactées en termes de qualité, de sécurité et de risque.
ServiceNow Responsable du développement (recommandé)	Dirige le développement sur la ServiceNow plateforme.
Responsable des risques informatiques et de la conformité (recommandé)	Garantit que les protocoles de sécurité et les meilleures pratiques de l'organisation sont suivis au sein de la ServiceNow plateforme.
Architecte de sécurité (recommandé)	Responsable de la conception, de l'élaboration, de la mise à l'essai et de la mise en œuvre de systèmes de sécurité au sein du réseau informatique d'une organisation.
Propriétaire/gestionnaire d'application (recommandé)	Possède et définit les flux de données et de processus pour un processus/produit particulier (également appelé application).
Fournisseur de services principal / Fournisseur de livraison responsable (recommandé)	Dirige les services de développement et/ou de livraison par des tiers.

Informations / accès demandés

- Documentation sur l'organisation, les données, les applications, l'intégration, les processus et l'exploitation. La demande d'information spécifique dépendra de la portée définie pour chaque livraison d'initiative.
- Il peut être demandé au Client d'accorder à l'Impact ServiceNow Squad l'accès à l'instance du Client afin de fournir l'Impact Accelerator pendant la période de performance.

Exclusions

- Architecture d'entreprise
- Développer un plan d'architecture détaillé pour vos ServiceNow applications
- Concevoir votre modèle de données détaillé
- Élaborer des spécifications techniques détaillées d'intégration
- Développer votre flux de mise en production du code de développement d'application détaillé

Accélérateurs d'évaluation de modèle de données de service commun

Ces accélérateurs fournissent des aperçus de l'évaluation CSDM (Common Service Data Model).

Évaluation CSDM (Common Service Data Model) : données de base : avancées

Cet accélérateur fournit des conseils pour évaluer et améliorer les données de base qui font partie de votre cadre de travail CSDM.

Vue d'ensemble

La solution Common Service Data Model Assessment – Foundation Data – Advanced Accelerator fournit aux clients Impact un contenu de bonnes pratiques et des conseils prescriptifs sur CSDM – Foundation Data et la manière dont il prend en charge les processus au sein de la ServiceNow plateforme. Les interactions avec ServiceNow les experts en la matière de CSDM et le contenu personnalisé sur CSDM pour l'organisation du client sont inclus.

Pour plus d'informations sur le CSDM, reportez-vous à [Common Service Data Model](#).

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans le package Advanced.

Ce que vous obtenez

Session d'introduction au client (jusqu'à 120 min)

- Examiner l'approche de l'initiative et définir les attentes en ce qui a trait au processus et à la profondeur des produits livrables.
- Examiner les objectifs du client pour l'initiative
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients

i Remarque :

L'initiative CSDM - Foundation Data Assessment requiert une participation active des clients et peut nécessiter l'inclusion de divers rôles client pour répondre à l'étendue de l'application CSDM Foundation Data dans l'ensemble de l'organisation.

- Passer en revue les bases CSDM et les bases CSDM - Foundation Data
- Demander à remplir le questionnaire d'admission, l'auto-évaluation des données de base CSDM et fournir toute autre entrée demandée

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Discuter de CSDM : état actuel des données de base
- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires

Analyse des données de base CSDM

L'architecte de plateforme examine et analyse le questionnaire d'admission du client et l'auto-évaluation des données de base CSDM, et prépare des recommandations

Session de recommandation client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires
- CSDM actuel : recommandations de données de base
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Session de suivi du client (facultative sur demande du client (jusqu'à 60 min))

- Possibilité de questions et réponses relatives à CSDM : données de base
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Livrables CSDM

- Diapositives de l'atelier
- CSDM : auto-évaluation des données de base
- Prochaines étapes recommandées

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (requis)	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
Responsable Architecte d'entreprise (requis)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise.
Champion / Commanditaire de la SCDM (Obligatoire)	Parrain exécutif qui défend la CSDM dans l'ensemble de l'organisation
Modélisateur/gestionnaire de données CSDM (obligatoire)	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.

Ressource client	Responsabilités
Gestionnaire CMDB (requis)	Maintient l'exactitude et l'intégrité de la CMDB, travaille avec les équipes pour certifier les données
Propriétaire(s) de l'application (facultatif)	Gère la ou les ServiceNow applications (p. ex., ServiceNow propriétaire HRSD).
Propriétaire(s) du service d'application (facultatif)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, Gestion des incidents ou Propriétaire de l'application RH).
Propriétaire(s) du processus (facultatif)	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus (par exemple, les processus auxiliaires tels que la gestion des incidents ITSM, la gestion des changements ITSM, l'intégration d'employés RH ou les demandes de Customer Service Management).
Propriétaire(s) de service (facultatif)	Possède un service. Surveille les performances de service, entraîne des changements de service, tient les données de service à jour pour les services qui possèdent directement des données de base comme Ressources humaines, Customer Service Management, Services financiers, Services sur site ou Installations.
Responsable du conseil de gouvernance technique (facultatif)	Dirige le conseil de gouvernance technique qui établit les politiques et les procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la diffusion.
Administrateur de sécurité (facultatif)	Responsable de l'installation, de l'administration et du dépannage des options et de la configuration de sécurité conformes aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Fournisseur de service/fournisseur principal (facultatif)	Incluez si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement d'applications et/ou de services exploitant les fonctionnalités du cadre de travail CSDM.

Informations demandées / Accès

- Questionnaire d'admission à l'évaluation CSDM et CSDM - Auto-évaluation des données de base effectuée par le client au moins 1 semaine avant la session de travail du client (à fournir par l'équipe ServiceNow)
- Modèle de données CSDM actuel
- Supports d'impact tels que le plan d'impact sur le client, le plan d'architecture, le plan de valeur, la carte des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas les éléments suivants :

- Évaluation CMDB
- Éléments de configuration détectables (par exemple, serveurs, équipements mobiles, logiciels...)
- Évaluation des services d'application CSDM, des services d'entreprise, des services techniques et du portefeuille
- Examen détaillé de la conception du modèle CSDM
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM

- Évaluation des services d'application CSDM, des services d'entreprise, des services techniques et du portefeuille
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Revue détaillée des processus de gouvernance technique

Évaluation CSDM (Common Service Data Model) : total

Conseils pour évaluer et améliorer le cadre de la CSDM

Vue d'ensemble

L'évaluation CSDM fournit à Impact Customers un contenu de bonnes pratiques et des conseils prescriptifs sur le cadre de travail CSDM et la manière dont il prend en charge les processus au sein de la plateforme ServiceNow. Elle comprend des interactions avec les experts en la matière CSDM de ServiceNow, ainsi qu'une évaluation personnalisée et le contenu associé sur CSDM pour l'organisation du client.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Présenter l'initiative d'évaluation de la CSDM
- Examiner l'approche de l'initiative, le processus de définition de la portée et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients ; participation, demande Contacts des participants du client

i Remarque :

L'évaluation CSDM implique la participation active des clients de divers rôles clients afin d'aborder l'étendue de l'application du cadre CSDM dans l'ensemble de l'organisation.

- Demander à remplir le questionnaire de collecte d'informations, les supports, les données et toute autre entrée

Session de travail de lancement du client (jusqu'à 2 heures)

- Examiner les documents fournis par le client
- Présenter la CSDM, sa valeur et son potentiel
- Présenter l'initiative d'évaluation de la CSDM. Les dimensions de l'évaluation comprennent :
 - Maturité CSDM (données de base, ramper, marcher, courir, voler)
 - Personnes, Processus, Technologie
- Examiner l'approche de l'initiative, le processus de définition de la portée et la profondeur des livrables
- Discuter des objectifs d'initiative du client
- Discuter des défis de l'état actuel et des obstacles perçus
- Passer en revue les bases CSDM

Session de travail sur la détection de l'état actuel du client (jusqu'à 1,5 heure)

- Discuter de la feuille de route CSDM du client
- Discuter des applications et/ou services prioritaires identifiés par le client
- Examiner le modèle de données CSDM du client associé aux applications et/ou services de priorité absolue

Session de travail sur la définition du périmètre client (jusqu'à 1,5 heure)

- Examiner les principes directeurs de la CSDM
- Définissez le périmètre de l'évaluation CSDM en tenant compte des priorités d'application/de service du client et de son niveau de maturité CSDM actuel, ainsi que des alternatives de champ d'application suivantes :
 - Évaluation des données de base
 - Évaluation de l'analyse
 - Évaluation de la marche
 - Exécuter l'évaluation
 - Évaluation des mouches

Évaluation approfondie CSDM

- Activité d'évaluation approfondie pour un périmètre défini qui inclut l'évaluation des personnes, des processus et des technologies.
- L'évaluation est réalisée par l'architecte de la plateforme en partenariat avec le propriétaire de la plateforme du client et des experts en la matière des données, des applications et/ou des services associés.

Session d'évaluation des clients (jusqu'à 2 heures)

- Présenter les résultats de l'évaluation CSDM
- Fournir des recommandations d'implémentation CSDM
- Aligner les recommandations CSDM avec la valeur et les résultats du cadre de travail CSDM
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution des recommandations et la mesure des résultats des recommandations

Livrables de l'évaluation CSDM

- Diaporama complet de la séance de travail, y compris les références CSDM supplémentaires
- Feuille de calcul d'évaluation approfondie de l'état actuel : comprend des recommandations standard
- Notes de planification d'action pour les étapes suivantes

Session de suivi du client (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur CSDM
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Des représentants du client seront impliqués, notamment pour faciliter l'accès aux enregistrements et/ou outils ServiceNow qui seront inspectés dans le cadre du CSDM.

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme : requis	Responsable de l'administration et de la maintenance quotidiennes, y compris la configuration et le support.
Administrateur de la plateforme : requis	Responsable de l'administration et de la maintenance quotidiennes, y compris la configuration et le support.
Architecte d'entreprise : requis	Prend des décisions stratégiques en matière d'investissement grâce à la compréhension des options de l'entreprise.
Modélisateur/gestionnaire de données CSDM : obligatoire	Maintient l'exactitude et l'intégrité du CSDM, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Gestionnaire CMDB : obligatoire	Maintient la précision et l'intégrité de la CMDB, travaille avec les équipes pour certifier les données.
Propriétaire(s) de l'application : obligatoire	Gère la ou les applications ServiceNow (par exemple, le propriétaire ServiceNow HRSD.)
Propriétaire(s) du service d'application : obligatoire	Gère tous les services d'application d'une division donnée (par exemple, propriétaire des services d'application ITSM ou RH).
Titulaire(s) du portefeuille des services : obligatoire	Est propriétaire d'un portefeuille – collection de services. Surveille les performances du portefeuille.
Propriétaire(s) du processus : obligatoire	Possède le(s) processus(s) lié(s) au service ou au processus auxiliaire. Définit le flux de processus (par exemple, les processus auxiliaires tels que : ITSM Incident Management, ITSM Change Management, Employee Onboarding).
Responsable du conseil de gouvernance technique – Obligatoire	Dirige le conseil de gouvernance technique qui établit les politiques et les procédures relatives aux données, à la sécurité, au développement, au changement et à la diffusion.
Administrateur de sécurité : obligatoire	Dirige l'administration de la configuration de sécurité ServiceNow qui est conforme aux conseils de gouvernance technique.
Fournisseur de service principal/fournisseur principal : facultatif	Incluez si le client fait appel à un partenaire de développement tiers et que ce partenaire est impliqué dans la conception et/ou le développement

Traduction automatique

Ressource client	Responsabilités
	d'applications et/ou de services exploitant les fonctionnalités du cadre de travail CSDM.

Informations demandées / Accès

- Organigramme
- Feuille de route ServiceNow
- Feuille de route des applications et services (techniques) (techniques) CSDM
- Questionnaire de collecte d'informations CSDM rempli par le client au moins 1 semaine avant la session de travail de lancement du client (à fournir par ServiceNow)
 - Modèle de données CSDM (modèle à fournir par ServiceNow)
 - CSDM RACI / Modèle de gouvernance
 - Captures d'écran du tableau de bord CSDM Data Foundations
 - Modèle de données CMDB
 - Captures d'écran du tableau de bord CMDB Data Foundations
- L'évaluation CSDM comprend l'inspection des enregistrements et des outils sur l'instance ServiceNow du client. Par conséquent, l'architecte de plateforme ServiceNow aura besoin d'accéder à l'instance du client. Voici quelques méthodes possibles pour satisfaire à l'exigence d'accès PA :
 - Fournir à PA un accès de connexion direct temporaire à l'instance du client système avec les rôles et autorisations appropriés pour accéder aux enregistrements et outils nécessaires
 - Alternative 2 : jumeler l'assistant personnel à un employé représentant disposant des rôles et des autorisations nécessaires pour accéder aux enregistrements et aux outils nécessaires

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas :

- Évaluation CMDB
- Examen détaillé de la conception du modèle CSDM
- Dépannage technique de l'implémentation actuelle du cadre de travail CSDM
- Rattrapage technique CSDM
- Dépannage de Service Mapping
- Revue détaillée des processus de gouvernance technique

Gestion et gouvernance des données

Cet accélérateur fournit des informations et des conseils pour évaluer et améliorer vos pratiques de gestion et de gouvernance des données.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de gestion et de gouvernance des données fournit aux clients d'impact une auto-évaluation, un contenu de bonnes pratiques et des conseils pour gérer et gouverner

les données de votre ServiceNow implémentation afin d'atteindre des niveaux élevés de qualité des données.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session d'introduction au client (jusqu'à 60 minutes)

- Présentez cinq piliers pour la gestion des données :
 - Architecture de données
 - Sécurité des données
 - Qualité des données
 - Opérations de données
 - Gouvernance des données
- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation
- Demander de remplir un questionnaire d'admission, une auto-évaluation et toute autre entrée nécessaire (voir la section [Accès aux informations demandées](#) pour plus de détails.)

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le questionnaire d'admission des clients et l'auto-évaluation
- Discuter de l'état actuel des pratiques de gestion et de gouvernance des données autour des cinq piliers de la gestion des données

Session d'évaluation des clients (jusqu'à 120 minutes)

- Présenter des recommandations en matière de gestion et de gouvernance des données
- Examiner le contenu des pratiques exemplaires
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution et la mesure

Session de suivi du client (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions-réponses sur les conseils en matière de gestion et de gouvernance des données

Livrables de gestion et de gouvernance des données

- Auto-évaluation de la gestion des données
- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de planification des actions

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (requis)	Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (requis)	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
Architecte(s) d'entreprise (requis)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Gestionnaire de données (obligatoire)	Responsable de la gestion globale et de la maintenance des ServiceNow données.
Gestionnaire de données de base (obligatoire)	Responsable du sous-ensemble de données fondamentales, telles que les utilisateurs, les groupes, les emplacements, les sociétés et les départements.
Représentant du responsable de la sécurité de l'information (obligatoire)	Responsable des politiques, des processus, des pratiques et des technologies de sécurité de l'organisation. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité. Aide à guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes de sécurité.
Administrateur de sécurité (requis)	Responsable de l'installation, de l'administration, du dépannage des options de sécurité et de la configuration conforme aux directives de gouvernance technique. Favorise le respect des politiques et procédures de sécurité.
Responsable de la conformité et de l'audit (obligatoire)	Responsable de la conformité, de la gestion des risques et des procédures d'audit.
Gestionnaire CMDB (recommandé)	Maintient l'exactitude et l'intégrité des données de configuration CMDB ; travaille avec Teams pour certifier les données.
Propriétaires des données (recommandé)	Responsable des données relatives à un processus, un produit ou une intégration.

Informations demandées / Accès

Les clients doivent fournir les documents justificatifs suivants de l'implémentation de leur ServiceNow plateforme :

- Architecture de données, Modèle de données / Modèle de données logique / Dictionnaire de données
- Matrice des besoins d'information (acteur / données)
- Matrice des besoins de reporting (acteur / données / rapport)
- Matrice de catégorisation des données
- Matrice des sources de données

- RACI pour la gestion des données
- Documents impactants, tels que le plan d'impact sur le client, le plan d'architecture, le plan de valeur, la carte des options et la feuille de route d'adoption du produit

Exclusions

- Fournir un rattrapage de l'escalade des données
- Fournir une assistance technique pratique pour la configuration des données, la personnalisation des données ou le dépannage des données
- Assurer la couverture de la gestion des données, de la gouvernance des données ou des deux, pour vos environnements de non-production (par exemple, développement, test ou test d'acceptation par l'utilisateur (UAT))
- Définissez votre stratégie data
- Définissez votre conception de données
- Définir, documenter, ou les deux, de votre architecture de données
- Évaluez ou dépannez votre CMDB (consultez l'accélérateur [Optimisez votre base de données de gestion des configurations](#))
- Évaluer ou résoudre les problèmes liés à votre implémentation du cadre de travail CSDM (consultez l'accélérateur [Évaluation CSDM \(Common Service Data Model\) : données de base : avancées](#))
- Définissez vos données et vos intégrations avec des systèmes ou applications externes
- Évaluer ou résoudre les problèmes liés aux intégrations de données

Revue de conception

Évaluation de la conception de la solution actuelle ou proposée

Revue de conception - Avancée

Évaluation de la conception de la solution actuelle ou proposée

Vue d'ensemble

Le module Revue de conception - Avancé fournit aux clients Advanced Impact un examen (1) d'une solution à implémenter ou (2) d'une solution implémentée existante, soit en ce qui concerne la plateforme ServiceNow. Il vise à aider les clients à prendre les meilleures décisions possibles en matière de conception de solutions qui se traduisent par une meilleure évolutivité, durabilité, maintenabilité et évolutivité et à tirer parti de la puissance de la plate-forme native pour éviter la dette technique et les limitations de l'état futur.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Fournir un questionnaire d'examen de la conception
- Demander des données et toutes les autres entrées

Session de travail avec le client (jusqu'à 120 min)

- Passer en revue l'état actuel de la conception de la solution
- Discuter du contenu des pratiques exemplaires
- Proposer des éléments de plan d'action à exécuter par le client

Livrable d'examen de la conception

- Examen de la ou des applications en cours d'examen, des points faibles et des cas d'utilisation
- Agrégation des recommandations de l'Impact Squad

Session d'évaluation des clients (jusqu'à 60 minutes)

Examiner le livrable de révision de la conception.

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses portant sur la conception de la solution
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Responsable de l'équipe de développement ServiceNow : obligatoire	Dirige le développement sur la plateforme ServiceNow.
Propriétaire du processus : recommandé	Possède le processus en cours de révision.

Informations demandées / Accès

- Questionnaire d'examen de la conception rempli par le client au moins 1 semaine avant la session de travail du client (à fournir par ServiceNow)
- Documents de story à examiner pour les personnalisations (documents de processus ; décisions de conception ; SOW de mise en œuvre si un partenaire est impliqué)
- Résultats, attentes en matière de valeur, KPI et mesures
- Considérations relatives à l'intégration
- Plans d'architecture (si disponibles) pour l'approche processus et technique (plug-ins, etc.)
- Description détaillée du cas d'utilisation de l'application en cours d'examen (doit inclure les profils)
- Description détaillée du ou des points douloureux de l'application en cours d'examen (le cas échéant)

Exceptions

Une revue de conception ne peut être effectuée que dans les cas suivants :

Dans le cas où une application déjà implémentée est en cours d'examen, le Client ne peut demander une révision de conception qu'à partir de la liste d'applications suivante :

- Incident
- Problème
- Catalogue de services
- Portail de services
- Connaissances
- Mise en production
- Agile

Dans le cas où la conception d'une solution à implémenter est en cours d'examen, le Client ne peut demander une révision de conception qu'à partir de la liste d'applications suivante :

- Incident
- Problème
- Catalogue de services
- Portail de services
- Connaissances
- Mise en production
- Agile

Pour les examens de conception d'applications personnalisées, la complexité de la conception doit être d'une complexité faible à moyenne, telle que déterminée à la seule discrétion du ou des consultants de l'accélérateur Impact qui fournissent l'accélérateur.

ServiceNow n'est pas responsable du développement de la conception de la solution, ni de l'exécution des recommandations.

Revue de la conception : totale

Évaluation de la conception de la solution actuelle ou proposée

Vue d'ensemble

Design Review Total fournit aux clients Total Impact un examen soit (1) d'une solution à implémenter, soit (2) d'une solution implémentée existante, soit en ce qui concerne la plateforme ServiceNow. Il vise à aider les clients à prendre les meilleures décisions possibles en matière de conception de solutions qui se traduisent par une meilleure évolutivité, durabilité, maintenabilité et évolutivité et à tirer parti de la puissance de la plateforme native pour éviter la dette technique et les limitations de l'état futur.

Ce que vous obtenez

Session d'introduction au client (jusqu'à 90 minutes)

- Décrire et présenter l'accélérateur
- Définir le périmètre (le client peut sélectionner une seule application au sein d'une option) :
 - Application de plateforme (1 aptitude ; 5 à 6 décisions clés)
 - Application personnalisée (1 aptitude ; 3 à 5 décisions clés)
 - Transition d'une application personnalisée à une application de plateforme (1 option ; 5 à 6 décisions clés)
- Définir le calendrier du plan de travail de l'accélérateur et spécifier les rôles/ responsabilités
- Demander le travail préalable du client et toute autre entrée

Session de travail client (jusqu'à 12 heures – réparties sur 2 jours d'atelier)

- Passer en revue l'état actuel de la conception de la solution
- Discuter des perspectives de l'objectif de la conception (affaires, fonctionnelles, techniques, mise en œuvre)
- Identifier les décisions clés
- Capturez les risques et les problèmes
- Définir les mesures de réussite
- Passer en revue les conseils de conception de base

Session d'évaluation des clients (jusqu'à 4 heures)

Examiner la conception Examiner le livrable

Livrable d'examen de conception, présentation finale comprenant :

- Périmètre et attentes de l'accélérateur initial
- Sorties de la session de travail du client
- Observations et diagnostic
- Renvoyer au chemin d'accès prêt à l'emploi, le cas échéant
- Recommandations prescriptives
- Décisions en suspens à prendre
- Ressources supplémentaires sur les pratiques exemplaires, s'il y a lieu

Session de suivi du client (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses portant sur la conception de la solution
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure

Ressource client	Responsabilités
	l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme
Propriétaire de l'entreprise/de la plateforme : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur : responsable de l'activité / des processus qui peuvent faire partie de la conception de la solution ServiceNow
Responsable de la conception/équipe : requis	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur – responsable de la conception de la solution ServiceNow
Sr. Propriétaire(s) de service(s) fonctionnel(s) : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur : responsable du ou des services qui peuvent faire partie de la conception de la solution ServiceNow
Sr. Propriétaire(s) d'entreprise fonctionnel(s) : obligatoire	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur : responsable de la ou des activités qui peuvent faire partie de la conception de la solution ServiceNow

Information/accès demandés

Plate-forme Documents de référence, y compris :

- Informations sur l'historique de la plate-forme : date/version de mise en œuvre de la plate-forme ; Familles d'applications implémentées ; Implémentations actuelles ; partenaires actuels ou anciens ; Gouvernance de la plateforme ; Équipe d'administration de la plateforme
- Informations sur la position debout de la plate-forme - Schéma(s) architectural(s) ; Carte(s) d'intégration ; Problèmes de performance ou de plate-forme ouverts ; Prochaine mise à niveau prévue ; Maturité CSDM/CMDB ; les informations de la communauté des utilisateurs ; Approche de gestion des rejets ; Approche de gestion du changement ; Informations DevOps

Documents d'information sur la demande, y compris :

- Renseignements sur l'analyse de rentabilisation – Buts et objectifs de l'organisation ; Cas d'utilisation ; les flux de processus connexes ; Document sur les rôles et responsabilités connexes ; Titulaire(s) du processus ; Analyse de rentabilisation ; Ticket de bénéfice
- Informations sur les considérations commerciales – Approche d'habilitation ; Approche de gestion du changement organisationnel ; Politique/Procédure/Exigences standard ; Vérification/Besoin de rattrapage
- Informations sur les problèmes ouverts : les problèmes / commentaires des utilisateurs ouverts ; Lacunes connues des processus business

Documents sur l'approche de conception, y compris :

- Informations sur les décisions architecturales – Historique des décisions architecturales ; D'autres options sont envisagées ; Domaines dans lesquels la prise en charge de l'architecture de plateforme est nécessaire
 - Informations sur l'approche de conception – Ensemble complet de User Stories avec approche technique ; Documentation des processus, basée sur la conception ; Documentation de transfert
 - Informations sur le cycle de développement – Résultats des tests du cycle complet ; Liste de tous les défauts associés ; Historique des changements et des versions, selon disponibilité
-
- Diapositives de présentation de l'entreprise (à fournir par ServiceNow pour que le client les remplisse)
 - Diapositives de présentation de l'architecture (à fournir par ServiceNow pour que le client les termine)

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas d'examens techniques approfondis de quelque conception que ce soit – les recommandations seront basées sur l'analyse découverte et examinée lors de la session de travail avec le client.

ServiceNow n'est pas responsable du développement de la conception de la solution, ni de l'exécution des recommandations.

Évaluation de l'état de santé

Les accélérateurs d'évaluation de l'intégrité fournissent des informations sur l'intégrité de l'instance.

Évaluation de l'état de santé – Guidée

Fournit un aperçu de l'intégrité de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

L'application Évaluation de l'intégrité guidée fournit aux clients guidés par l'impact une analyse technique de l'intégrité de leur ServiceNow instance via HealthScan, ainsi que des conseils sur l'interprétation des résultats. Il vise à vous aider à comprendre comment votre instance s'aligne sur les pratiques et recommandations majeures sur la façon d'améliorer l'intégrité de l'instance.

Ce que vous obtenez

Évaluation de l'instance

Évaluation de l'instance à l'aide de ServiceNow HealthScan.

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Comment interpréter les résultats de HealthScan
- Résultats détaillés du tableau de bord HealthScan

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Possibilité de questions-réponses sur les résultats de HealthScan
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires, au besoin

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable du projet, rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator, donnez-lui accès aux ressources requises et pilotez les actions à partir de l'examen.
Administrateurs système : recommandés	Responsable de la maintenance et de la configuration de la plateforme ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et faites-lui part de vos commentaires sur les défis et les difficultés de l'environnement ServiceNow.
Propriétaires de service : obligatoire	Responsable de la propriété globale et des activités quotidiennes de l'instance ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et faites-lui part de vos commentaires sur les défis et les difficultés de l'environnement ServiceNow.
Développeurs système : requis	Responsable des activités de développement sur la plateforme ServiceNow. Rencontrez le consultant ServiceNow Impact Accelerator et fournissez des commentaires sur les difficultés et les difficultés rencontrées par l'environnement ServiceNow

Informations demandées / Accès

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Certaines activités Impact Accelerator peuvent être limitées ou indisponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

Il est à noter que les examens de la conception, des processus, de la stratégie, de la gouvernance et des tests de pré-production sont exclus. La mise en œuvre de toute activité recommandée résultant de l'évaluation de l'état de santé, comme les constatations ou les recommandations contenues dans le rapport d'examen, est exclue.

Évaluation de l'état de santé – Avancée/Total

Conseils pour mesurer et améliorer l'intégrité de l'instance

Vue d'ensemble

L'évaluation de l'intégrité fournit aux clients Impact Advanced et Total des conseils prescriptifs, du contenu sur les bonnes pratiques et une analyse technique de l'intégrité de leur instance ServiceNow via HealthScan. Il comprend également un examen des principaux indicateurs d'intégrité de la plateforme, tels que la facilité de gestion de l'instance, les performances, la sécurité, l'évolutivité et l'expérience utilisateur. Cet accélérateur vise à aider les clients à comprendre comment leur instance s'aligne sur les pratiques en vigueur et à améliorer leur intégrité de l'instance.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Session client Discovery (jusqu'à 60 min)

Identifiez les points faibles du client et les domaines d'intérêt souhaités pour l'évaluation de la santé.

Évaluation de l'instance

Évaluation de l'instance à l'aide de ServiceNow HealthScan.

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Comment interpréter les résultats de HealthScan
- Résultats détaillés du tableau de résultats HealthScan et de SprintScan

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Possibilité de questions-réponses sur les résultats de HealthScan
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires, au besoin.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système : recommandé	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.

Informations demandées / Accès

Pour les Accords client et les Conditions, veuillez vous référer à la Description d'Impact Accelerator applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

L'évaluation de l'état de santé – Avancé/Total n'est actuellement pas disponible pour les clients auto-hébergés.

Stratégie d'intégration

Conseils sur le processus d'intégration

Stratégie d'intégration - Avancée

Cet accélérateur fournit des conseils sur le processus d'intégration.

Vue d'ensemble

Stratégie d'intégration - Avancée fournit à Impact Customers un contenu sur les meilleures pratiques et des conseils sur le processus d'intégration, y compris des considérations de conception et les outils recommandés par la plateforme en ce qui concerne la ServiceNow plateforme.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander à remplir le questionnaire d'admission, l'auto-évaluation de la maturité et fournir toute autre entrée demandée.

Session de travail sur l'état actuel du client (jusqu'à 90 minutes)

- Examiner l'accueil et l'auto-évaluation des clients
- Discuter de l'état actuel des intégrations du client

Session d'évaluation des clients (jusqu'à 120 minutes)

- Passer en revue le contenu des pratiques exemplaires
- Présenter les recommandations de la stratégie d'intégration
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution / la mesure

Livrables de la stratégie d'intégration

- Stratégie d'intégration Maturité Auto-évaluation
- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de planification des actions

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur la stratégie d'intégration
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme
Administrateur de la plateforme : requis	Responsable de l'administration quotidienne de ServiceNow la plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme : requis	Responsable de l'architecture du client, de la planification de l'intégration et de la conception des architectures ServiceNow d'intégration ; activement impliqué dans la gouvernance globale de la plate-forme du client.
Responsable de l'architecte d'entreprise : obligatoire	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise.
Propriétaires des données : recommandé	Responsable des données relatives à une intégration.

Informations demandées / Accès

- Document(s) de stratégie d'intégration existant(s)
- Concept d'architecture d'entreprise des opérations ou document de vue d'ensemble du programme
- Liste récapitulative des intégrations
- Exemples de documents : diagramme(s) d'architecture, modèle(s) de flux de processus business, modèle(s) de données, diagramme de flux de données.
- Concept d'opérations ou document de vue d'ensemble du programme de Platform Change Management
- Données de base CSDM : résumé des tables intégrées à des systèmes externes et de toutes les personnalisations associées aux tables de données de base

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution de la stratégie d'intégration du Client.

Stratégie d'intégration : total

Conseils sur le processus d'intégration

Vue d'ensemble

Stratégie d'intégration : Total fournit aux clients Total Impact des pratiques de pointe, du contenu et des conseils prescriptifs sur la stratégie d'intégration, y compris les pratiques de pointe et les considérations de conception relatives à la plateforme ServiceNow.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction au client (jusqu’à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Sélectionner une offre (le client peut sélectionner une offre au sein d’une même opportunité, voir le tableau ci-dessous)
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et d’autres entrées

Opportunité	Offre
Architecture d'entreprise Comment ServiceNow peut-il servir l'architecture d'entreprise du client ?	Évaluer à la fois la plateforme ServiceNow et l'architecture d'entreprise afin de rechercher des opportunités de valeur pour les intégrations stratégiques
	Passez en revue les flux de données pour les processus clés afin de comprendre où pourraient se trouver des opportunités d'efficacité inexploitée et/ou d'une meilleure intégration des sources.
	Passez en revue les états actuels et futurs pour aider à former une orientation stratégique qui prescrit les étapes à suivre pour aller d'ici à là.
Intégration de la plateforme ServiceNow En fonction des états actuels et planifiés du client, comment les intégrations peuvent-elles améliorer la valeur planifiée obtenue grâce à ServiceNow ?	Évaluer la plateforme ServiceNow pour comprendre où les intégrations de l'état actuel sont en place et où il existe des écarts qui pourraient être automatisés
	Évaluer l'état des données fondamentales avec des recommandations pour l'alignement avec les pratiques majeures
	Évaluer l'état actuel des politiques et normes de sécurité des données avec des recommandations pour l'alignement avec les meilleures pratiques
Demande client Comment ServiceNow peut-il aider le client à atteindre une valeur optimale grâce à un domaine d'intérêt spécifique ?	Évaluer l'approche pour convertir une intégration existante en fonctionnalités de plateforme de base
	Évaluer l'approche pour la migration d'une intégration d'un fournisseur à un autre
	Évaluer l'impact des nouvelles options de version sur une intégration existante

Session de travail sur la détection des clients (jusqu’à 90 minutes)

- Examiner les données/entrées fournies par le client
- Discuter de l'état actuel des intégrations du client
- Date prévue pour la session de travail sur la définition du périmètre

Session de travail sur la définition du périmètre client (jusqu'à 120 minutes)

- Revoir les principes directeurs
- Passer en revue les questions clés
- Définir le périmètre en référence à l'architecture actuelle et à l'état actuel du client

Session d'évaluation des clients (jusqu'à 90 minutes)

- Présenter les recommandations finales de la stratégie d'intégration
- Discuter des prochaines étapes possibles pour l'exécution / la mesure

Livrables de la stratégie d'intégration

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action

Session de suivi du client (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

- Opportunité de questions-réponses sur la stratégie d'intégration
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme
Sponsor exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Administrateur de la plateforme : requis	Responsable de l'administration quotidienne de la plateforme ServiceNow
Architecte de plateforme ServiceNow : requis	Responsable de l'architecture ServiceNow du client, de la planification de l'intégration et de la conception des architectures d'intégration ; activement impliqué dans la gouvernance globale de la plateforme ServiceNow du client
Responsable de l'architecte d'entreprise : obligatoire	Responsable de l'architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales de l'entreprise
Propriétaires de l'intégration : requis	Responsable de l'intégration des systèmes – données, processus, automatisation des processus
Sr. Propriétaires de services fonctionnels : requis	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur : responsable du ou des services qui peuvent s'intégrer à ServiceNow

Ressource client	Responsabilités
Sr. Propriétaires d'entreprise fonctionnels : requis	En ce qui concerne le champ d'application de l'accélérateur : responsable de la ou des entreprises qui peuvent s'intégrer à ServiceNow

Informations demandées / Accès

- Documentation sur l'architecture du MID Server (le cas échéant)
- Il peut être demandé au Client d'accorder à ServiceNow Impact Squad l'accès à l'instance du Client afin de fournir Impact Accelerator pendant la période de performance
- Informations sur la plateforme
 - Date / version d'implémentation de la plateforme
 - Flux de travail implémentés (par exemple, informatique, client, employé)
 - Familles d'applications implémentées
 - Implémentations actuelles
- Architecture d'entreprise
 - Organigramme
 - Schéma(s) d'architecture
 - Carte(s) réseau(s) / diagramme(s)
 - Carte(s) d'intégration
 - Modèle(s) de flux de processus business
 - Modèle(s) de données
 - Diagramme de flux de données
 - Sécurité des données et normes de conformité
 - Normes/processus d'authentification et d'autorisation
- Admission de l'inventaire Enterprise Architecture (une feuille de calcul sera fournie au client ; peut être remplacée par un document contenant des informations similaires)
- Admission de l'inventaire des données de base (une feuille de calcul sera fournie au client ; peut être remplacée par un document contenant des informations similaires)

Exceptions

Cet accélérateur n'inclut pas le dépannage technique des intégrations existantes, les revues de code, les interruptions/corrections techniques ou les améliorations techniques des performances.

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution ou de la mesure de la stratégie d'intégration du Client.

Topologies multi-instances

Cet accélérateur fournit une formation sur les pilotes et les alternatives de topologie pour prendre en charge plusieurs implémentations d'instances de production dans le contexte d'une implémentation de production à client unique.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de topologies multi-instances offre aux clients d'Impact des sessions de formation animées qui établissent une compréhension de base des facteurs commerciaux courants qui pourraient justifier plusieurs instances de production et une introduction à quatre alternatives de topologie multi-instances.

La vue d'ensemble de chaque topologie comprend une description, des cas d'utilisation liés à la topologie, les forces et les faiblesses, ainsi que des exemples de flux de processus. Les sessions de formation sont entrecoupées d'activités interactives de cas d'utilisation, de sorte qu'après l'achèvement de l'accélérateur, vous pouvez continuer à évaluer vos propres besoins multi-instances en sollicitant votre fournisseur d'implémentation pour développer une architecture d'implémentation.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session d'introduction au client (jusqu'à 60 minutes)

- Introduire l'accélérateur et définir les attentes en matière de processus et de profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Introduire des moteurs d'activité pour plusieurs instances de production
- Introduire quatre topologies multi-instances
- Demander à remplir le questionnaire d'admission, trois cas d'utilisation et fournir toutes les autres entrées demandées

Séance d'éducation à la clientèle #1 (jusqu'à 120 minutes)

- Présentez les moteurs d'activité pour plusieurs instances de production, en faisant référence aux cas d'utilisation fournis par le client
- Présenter deux topologies multi-instances
- Menez des activités interactives basées sur des cas d'utilisation pertinents fournis par le client

Séance de formation à la clientèle #2 (jusqu'à 120 minutes)

- Présenter deux topologies multi-instances, qui peuvent ou non faire référence aux cas d'utilisation du client
- Menez des activités interactives basées sur des cas d'utilisation pertinents fournis par le client
- Conseils consultatifs pour les prochaines étapes

Session de suivi du client (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur l'éducation et les conseils relatifs aux topologies multi-instances

Livrables de topologies multi-instances

- Diapositives de l’atelier
- Activités du cas d’utilisation de topologie multi-instances
- Conseils pour les étapes suivantes

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur de la plateforme (requis)	Responsable de l’administration quotidienne de la ServiceNow plateforme.
ServiceNow Architecte de plateforme (requis)	Responsable de l’architecture, de la stratégie et de la gouvernance globales ServiceNow de la plateforme.
Architecte(s) d’entreprise (requis)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l’organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu’il s’aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Propriétaire(s) de service (recommandé)	Responsable des flux de données et de processus liés à un service, un processus ou une intégration spécifique.

Prérequis

L’achèvement de l’atelier, *How to Tackle Architectural Implementation Models*, est requis. Pour plus d’informations, contactez votre architecte d’entreprise.

Accès aux informations demandées

Les livrables de sortie de l’atelier *How to Tackle Architectural Implementation Models* sont demandés.

Exceptions

- Recommandations relatives à la conception de l’architecture de topologie multi-instances
- Implémentation technique multi-instances / architecture détaillée d’intégration technique
- Revue de l’architecture d’entreprise
- Plan d’architecture détaillé pour une configuration multi-instances
- Comment intégrer plusieurs instances de production
- Considérations relatives à la topologie pour les configurations multi-instances d’un fournisseur de service géré et/ou de plusieurs clients
- Plusieurs instances de sous-production, par exemple, développement, test ou test d’acceptation par l’utilisateur (UAT)

Gouvernance technique

Conseils sur la gestion de la gouvernance technique de la plateforme ServiceNow

Vue d'ensemble

La gouvernance technique fournit à Impact Customers un cadre de travail qui définit comment gérer la stabilité de la plateforme ServiceNow. Cet accélérateur d'impact vise à aider les clients à établir des processus de prise de décision technique, ainsi que des politiques et des processus de gouvernance susceptibles de faciliter des implémentations et des mises à niveau plus rapides, un développement plus fluide et une plus grande valeur grâce à une meilleure adoption des fonctionnalités.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toute autre entrée au client

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

- Examiner l'état actuel de la prise de décision technique et de la gouvernance
- Discuter du contenu des pratiques exemplaires
- Proposer des éléments de plan d'action à exécuter par le client

Livrables de gouvernance technique

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de planification des actions

Session de suivi du client (facultative sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur les livrables de gouvernance technique
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Ressource client	Responsabilités
Architecte de plateforme	Fournit une vue holistique de la plateforme, des processus et des autres systèmes ServiceNow, y compris de toutes les exigences politiques ou organisationnelles nécessaires.
Sponsor exécutif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow

Informations/accès demandés

- Documents relatifs à la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d’administration, etc.
- La gouvernance de la stratégie, la gouvernance du portefeuille et l’architecture Blueprint Impact Accelerators sont des conditions préalables à la charte du CoE de l’accélérateur de gouvernance technique
- Organigramme
- Documents sur la gouvernance informatique
- Plan d’architecture de l’état actuel
- Rôles et responsabilités de l’équipe de la plateforme
- Documentation sur la politique technique (par exemple, politiques de gestion de la plateforme, vue d’ensemble des intégrations, processus de clonage, SLA)

Exceptions

ServiceNow n’est pas responsable du développement ou de l’exécution du processus ou de la politique de gouvernance technique.

Accélérateurs de stratégie

Utilisez les accélérateurs de stratégie pour approfondir les meilleures pratiques organisationnelles et de gouvernance de la plateforme et améliorer les compétences de votre équipe afin de maintenir les performances de l’entreprise et de favoriser la ServiceNow réussite.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l’accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d’un package à l’autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
-  = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l’accélérateur
-  = Comprend des fonctionnalités supplémentaires uniques spécifiques à l’accélérateur

i Remarque :

Clients du secteur public américain (USPS) : dans le cadre de la mission de ServiceNow visant à fournir en permanence la meilleure expérience client possible et dans le cadre de l'évolution des packages Impact, certains livrables Impact, accélérateurs Impact ou autres composants Impact nécessitent des termes et conditions supplémentaires en raison de leur mode de fonctionnement. L'accélérateur du secteur public des États-Unis offre aux clients du secteur public des États-Unis la possibilité de tirer parti de certains aspects de ces accélérateurs sans avoir à accepter les conditions supplémentaires et/ou dans des scénarios dans lesquels un environnement peut présenter des restrictions de service.

Les accélérateurs qui offrent des versions spécifiques à USPS pour les packages respectifs sont indiqués par ** dans le tableau.

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Package complet
Accélérateur d'adoption		#	#
Centre d'excellence et de conception de l'innovation		#	✓
Accélérateur de préparation à l'examen de certification		#	#
Engagement des champions		#	✓
Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management		#	#
Développer une stratégie de partenariat		#	✓
Évaluation de la maturité HRSD		#	#
Évaluation de la maturité ITSM		#	#
Rapport sur la valeur à la demande	#	✓	✓
Gouvernance de portefeuille		#	#
Évaluation de la maturité de Project Portfolio Management		#	#
Gouvernance ServiceNow			#
Revue des dotations en personnel et des rôles		#	✓
Stratégie de gouvernance		#	#
Évaluation de la préparation à la réussite (SRA)		#	#
Évaluation de la stratégie de formation		#	#
Vision et stratégie		#	✓

Accélérateur d'adoption

L'Accélérateur d'adoption fournit des conseils sur les outils et le support disponibles pour favoriser le changement.

Traduction automatique

Vue d'ensemble

Adoption Accelerator fournit aux clients Impact des outils et un soutien pour lancer leurs propres programmes d'activation du changement afin de favoriser l'adoption par les utilisateurs dans leurs organisations. Elle permet aux clients de mieux comprendre la valeur et l'objectif des modèles fournis dans la boîte à outils d'adoption (et quand et comment les utiliser), la méthodologie de changement de ServiceNow et les techniques d'exécution d'une analyse des parties prenantes, d'un plan d'engagement des champions, d'un plan de communication et d'un plan de formation.

Ce que vous obtenez

Pré-engagement et planification

- Questionnaire préalable à l'engagement envoyé au client pour qu'il le remplisse
- Planification de la session client (jusqu'à 30 min)

Session client d'adoption #1 (jusqu'à 120 min)

- Examen de la méthodologie d'activation du changement ServiceNow, des modèles Adoption Toolkit et des pratiques majeures en matière d'activation du changement
- Commencer à évaluer les groupes de parties prenantes et à élaborer un plan de travail pour favoriser le changement

Session client d'adoption #2 (jusqu'à 120 min)

Examen de :

- Pratiques exemplaires pour la création d'un réseau de champions du changement
- Comment les champions peuvent acquérir des connaissances sur la plateforme ServiceNow afin de contribuer au changement au sein de leur organisation. Exploitation des ressources d'habilitation des champions mises à disposition par ServiceNow

Session client d'adoption #3 (jusqu'à 120 min)

- Commencer à élaborer un plan de communication
- Exploiter les ressources de communication dans ServiceNow

Session client d'adoption #4 (jusqu'à 120 min)

Examen de :

- Pratiques exemplaires pour la personnalisation des modèles de formation des utilisateurs de processus dans Adoption Toolkit spécifiques aux processus d'application du client
- Pratiques de pointe et pièges à éviter dans l'élaboration d'un plan de formation solide

Toutes les séances sont dispensées à distance.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Changer le(s) responsable(s) : obligatoire	Gère le programme d'activation du changement ServiceNow du client.
Piste(s) de communication : obligatoire	Rédige et publie les communications internes du Client.
Responsable(s) de la formation : obligatoire	Gère le déploiement de la formation des utilisateurs de processus ServiceNow dans l'organisation.

Informations demandées / Accès

S.O. – aucune information supplémentaire ou accès aux données n'est demandé.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable du développement et de l'exécution du plan de changement du Client. Le client doit télécharger la boîte à outils d'adoption à partir de ServiceNow University avant la première session. Toutes les séances doivent être programmées et terminées dans les 4 semaines suivant le lancement de l'accélérateur.

Centre d'excellence et de conception de l'innovation

Aperçu du centre d'excellence et de la conception de l'innovation.

Centre d'excellence et de conception d'innovation – Avancé

Conseils pour l'implémentation d'un Centre d'excellence ServiceNow

Vue d'ensemble

La conception du Centre d'excellence et d'innovation (CoEI) fournit aux clients Impact le contenu des pratiques exemplaires et des conseils prescriptifs pour créer un CoEI ServiceNow au sein de leur organisation, y compris les rôles et descriptions organisationnels recommandés. Elle a pour but d'aider les clients à utiliser le CoEI comme un moyen de réaliser et d'accélérer la valorisation qu'ils reçoivent de ServiceNow.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Expliquer le concept de CoEI et son importance
- Partager des ressources et assigner des lectures
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toute autre entrée ; Configurer le plan pour l'évaluation

Session(s) de découverte client ou atelier d'une demi-journée (jusqu'à 4 heures)

- Examiner la façon dont la structure organisationnelle actuelle du client répond aux besoins du client
- Aider le client à identifier les lacunes potentielles dans la structure organisationnelle du client

Diagramme CoEI

Structure organisationnelle recommandée pour le CoEI.

Session d'évaluation des clients (jusqu'à 60 minutes)

- Passer en revue le livrable du diagramme CoEI
- Examiner les rôles et responsabilités fonctionnels recommandés

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur CoEI
- Assistance avec des conseils d'exécution et des mesures pour mesurer les progrès
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Responsable de l'équipe de développement ServiceNow : recommandé	Dirige le développement sur la plateforme ServiceNow.

Informations demandées / Accès

- Organigramme et rôles et responsabilités
- Diagrammes RACI
- Charte et/ou principes directeurs

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation ni de la gestion de CoEI ServiceNow.

Centre d'Excellence et d'Innovation Design – Total

Conseils pour la mise en œuvre d'un Centre d'excellence et d'innovation (CoEI) ServiceNow

Vue d'ensemble

La conception du Centre d'excellence et d'innovation (CoEI) fournit aux clients Impact le contenu des pratiques de pointe, ainsi que des conseils et un support prescriptifs pour créer un CoEI ServiceNow au sein de leur organisation, y compris des rôles et des descriptions organisationnels recommandés. Elle a pour but d'aider les clients à utiliser le CoEI comme un moyen de réaliser et d'accélérer la valorisation qu'ils reçoivent de ServiceNow.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Expliquer le concept de CoEI et son importance
- Partager des ressources et assigner des lectures
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toute autre entrée ; Configurer le plan pour l'évaluation

Atelier(s) Session(s) de découverte client (jusqu'à 12 heures)

- Examiner la façon dont la structure organisationnelle actuelle du client répond aux besoins du client
- Aider le client à identifier les lacunes potentielles dans la structure organisationnelle du client
- Développer une structure organisationnelle CoEI recommandée

Diagramme CoEI

Structure organisationnelle recommandée pour le CoEI.

Session d'évaluation des clients (jusqu'à 60 minutes)

- Passer en revue le livrable du diagramme CoEI
- Examiner les rôles et responsabilités fonctionnels recommandés

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur CoEI
- Assistance avec des conseils d'exécution et des mesures pour mesurer les progrès
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route

Ressource client	Responsabilités
	ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Responsable de l'équipe de développement ServiceNow : recommandé	Dirige le développement sur la plateforme ServiceNow.

Informations demandées / Accès

- Organigramme et rôles et responsabilités
- Diagrammes RACI
- Charte et/ou principes directeurs

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation ni de la gestion de CoEI ServiceNow.

Accélérateur de préparation à l'examen de certification

Préparation à l'examen de certification technique

Vue d'ensemble

L'accélérateur de préparation à l'examen de certification fournit aux clients Impact des cours à la demande (y compris des cours de préparation à la certification générale et Mainline*) et un accès à distance à un professionnel de la formation ServiceNow pour répondre aux questions et réponses sur des catégories de certification technique spécifiques. Elle vise à augmenter les taux de réussite des clients aux examens de certification technique ServiceNow.

* Une « certification Mainline » est un examen surveillé par ServiceNow qui donne lieu à une certification CSA, CIS, CAD ou CAS. Les certifications Mainline doivent ensuite être renouvelées deux fois par an pour chaque version par le biais d'un examen Delta en ligne.

Ce que vous obtenez

Cours à la demande « Introduction à la certification »

Ce cours préparatoire donne une vue d'ensemble de ce à quoi s'attendre et de ce qu'il faut faire lors de la préparation d'un examen de certification technique ServiceNow. Une fois accordé, le client aura accès au cours pendant 30 jours.

Cours(s) de préparation à l'examen de certification

Cours sur demande correspondant à des certifications Mainline spécifiques auxquelles le Client se prépare. Ces cours spécifiques à la certification fournissent un aperçu de ce qu'il faut étudier et des exemples de questions pour se préparer à l'examen. Une fois l'option accordée, l'Escouade Impact fournira au Client des instructions pour accéder au cours applicable, auquel le Client aura accès pendant 30 jours.

Choisissez parmi les cours à la demande suivants :

Informatique

- Spécialiste d'implémentation certifié : Application Portfolio Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Cloud Provisioning and Governance
- Spécialiste d'implémentation certifié : Discovery
- Spécialiste d'implémentation certifié : Event Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Hardware Asset Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : IT Service Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Project Portfolio Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Service Mapping
- Spécialiste d'implémentation certifié : Fournisseur de service
- Spécialiste d'implémentation certifié : Software Asset Management

Sécurité

- Spécialiste d'implémentation certifié : Risk and Compliance
- Spécialiste d'implémentation certifié : Security Incident Response
- Spécialiste d'implémentation certifié : Vendor Risk Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Vulnerability Response

Service clientèle

- Spécialiste d'implémentation certifié : Customer Service Management
- Spécialiste d'implémentation certifié : Field Service Management

Ressources humaines

Spécialiste d'implémentation certifié : Human Resources

Développement d'applications de plateforme

- Administrateur système certifié
- Développeur d'application certifié
- Spécialiste de l'application Performance Analytics certifié

Session client Virtual Office Hour (jusqu'à 60 min)

Un professionnel de la formation ServiceNow passera en revue le plan d'examen de certification, approfondira les objectifs d'apprentissage et fournira des exemples de questions pratiques aux apprenants.

Les sessions sont programmées en fonction de la capacité d'accueil et de l'unité commerciale : ITSM/ITAM, ITBM, Security/GRC, HR, CSM, Platform.

Ressources client demandées

Tous les membres du personnel du Client qui se préparent à un examen de certification technique ServiceNow peuvent bénéficier de cet accélérateur. Les sessions clients pendant les heures de bureau virtuelles peuvent inclure jusqu'à 50 participants au total (selon la disponibilité des sièges).

Informations/accès demandés

S.O. – Aucune information supplémentaire ou accès aux données n'est demandé.

Exceptions

ServiceNow ne garantit pas une augmentation des taux de réussite aux examens de certification.

Engagement des champions

Aperçu de l'engagement des champions.

Engagement des champions – Avancé

Conseils pour communiquer efficacement la valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow.

Vue d'ensemble

L'engagement des champions fournit aux champions Impact Customer du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour communiquer efficacement la proposition de valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow au sein de leur organisation. L'engagement des champions inclut l'activation d'un champion.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes sur le processus et la profondeur du livrable d'engagement du champion
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toute autre entrée au client en rapport avec l'activité du champion

Session de travail client (jusqu'à 5 heures)

Des rendez-vous clients pour discuter :

- Activité du champion en cours
- Options d'activité du champion
- Finalisation d'un plan de champion

Livrable d'engagement du champion

Plan documenté du champion qui définit ce à quoi le champion peut participer et accomplir (à l'interne de son organisation et à l'externe) au cours de la prochaine année.

Session de suivi du client (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur le plan Champion
- Fournir des conseils supplémentaires sur l'activité des champions

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.

Informations demandées / Accès

- Objectifs de la plateforme ServiceNow
- Plan stratégique IT
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan Champion.

Engagement des champions : total

Conseils pour communiquer efficacement la valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow.

Vue d'ensemble

L'engagement des champions fournit aux champions Impact Customer du contenu sur les pratiques de pointe et des conseils prescriptifs pour communiquer efficacement la proposition de valeur et les avantages de l'utilisation de la plateforme ServiceNow au sein de leur organisation. L'engagement des champions comprend l'activation de trois champions.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes sur le processus et la profondeur du livrable d'engagement du champion
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toute autre entrée au client en rapport avec l'activité du champion

Session de travail client (jusqu'à 5 heures)

Des rendez-vous clients pour discuter :

- Activité du champion en cours
- Options d'activité du champion
- Finalisation d'un plan de champion

Livrable d'engagement du champion

Plan documenté du champion qui définit ce à quoi le champion peut participer et accomplir (à l'interne de son organisation et à l'externe) au cours de la prochaine année.

Session de suivi du client (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur le plan Champion
- Fournir des conseils supplémentaires sur l'activité des champions

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.

Informations demandées / Accès

- Objectifs de la plateforme ServiceNow
- Plan stratégique IT
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du plan Champion.

Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management

L'accélérateur d'évaluation de la maturité du produit Customer Service Management (CSM) fournit un aperçu de votre niveau de maturité CSM actuel ServiceNow et des recommandations ciblées en fonction du niveau de maturité actuel.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité du produit Customer Service Management (CSM) fournit aux clients d'Impact un aperçu de la maturité de l'adoption de CSM et de la valeur de leur ServiceNow plateforme. Pour plus d'informations sur CSM, reportez-vous à la section [Exploring Customer Service Management](#) CSM.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session de lancement de l'évaluation de la maturité CSM (jusqu'à 120 minutes)

Fournit les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'évaluation de la maturité CSM
- Activités et attentes en matière d'engagement
- Vue d'ensemble des rôles et responsabilités clés
- Conseils pour choisir les participants à l'évaluation

Questionnaire d'évaluation de la maturité CSM

Les participants à l'évaluation rempliront le questionnaire sur la maturité CSM de manière autonome.

Analyse des résultats du questionnaire (temps nécessaire par escouade d'impact)

L'escouade de l'Impact :

- Examiner et analyser les scores du questionnaire
- Compiler des recommandations sur mesure et des pratiques exemplaires
- Planifier une séance de lecture pour discuter des résultats et des recommandations

Séance de lecture des recommandations de l'évaluation de la maturité CSM (jusqu'à 120 minutes)

L'escouade Impact :

- Présentation des résultats de l'évaluation
- Discussion des recommandations ciblées
- Fournir un plan et des ressources suggérés

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme. Dans le cadre de l'évaluation de la maturité du MSC, cette personne est la personne-ressource principale pendant toute la durée de la mission et s'acquitte des responsabilités suivantes : • Rassemble et partage la liste des participants à l'évaluation • S'assure que les participants terminent l'évaluation • Fournit un parrainage pour les sorties basées sur les recommandations
Experts techniques (obligatoire)	Inclut les personnes de votre organisation qui effectueront l'évaluation. Leurs responsabilités sont les suivantes :

Ressource client	Responsabilités
	• Terminer l'évaluation avant la date limite convenue • Soumettez vos questions ou préoccupations dès que possible

Informations demandées / Accès

N/A

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations CSM sur les instances de sous-production ou de production du client.

Développer une stratégie de partenariat

Conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces

Développer une stratégie de partenariat – Avancé

Conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces

Vue d'ensemble

L'option Développer une stratégie de partenariat fournit aux clients d'impact des conseils pour identifier et évaluer un partenaire d'implémentation ServiceNow aligné sur leurs objectifs business et disposant de l'expertise nécessaire pour les aider à atteindre les objectifs cibles.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions client Discovery (jusqu'à 5 heures au total)

Des rendez-vous clients pour discuter :

- Performances des partenaires existants
- Besoins actuels des partenaires
- Planifier pour aider le client à identifier et à évaluer les partenaires en vue d'atteindre un résultat cible

Livrable de stratégie de partenariat

Recommandations documentées pour aider le client à identifier et à évaluer les partenaires pour le résultat cible.

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Possibilité de questions-réponses sur le plan du partenaire
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Partie prenante exécutive principale – Obligatoire	Responsable de la sélection et de la gestion de l'associé.

Informations demandées / Accès

- Feuille(s) de route d'implémentation
- Relation(s) de partenaire existante(s)
- Appel d'offres en cours émis par le client (les réponses du partenaire ne doivent pas être partagées avec ServiceNow)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'évaluation, de l'identification, de la sélection, de l'activation ou de la gestion des partenaires.

Développer une stratégie de partenariat – Total

Conseils sur la recherche et l'évaluation de partenaires efficaces

Vue d'ensemble

L'option Développer une stratégie de partenariat fournit aux clients d'impact des conseils pour identifier, évaluer et sélectionner un partenaire d'implémentation ServiceNow aligné sur leurs objectifs business et possédant l'expertise nécessaire pour les aider à tirer parti de leur investissement ServiceNow.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions client Discovery (jusqu'à 10 heures au total)

Des rendez-vous clients pour discuter :

- Maturité de la fonction de gestion des associés
- Performances des partenaires existants
- Attentes pour toute nouvelle relation avec le partenaire
- Améliorer les processus de sélection et de gestion des partenaires

Livrable de stratégie de partenariat

- Lecture de l'analyse de l'état actuel de la fonction de gestion des partenaires
- Recommandations documentées sur la façon de modifier et/ou d'améliorer les processus de sélection et de gestion des partenaires

Session de suivi du client (jusqu'à 20 heures au total)

- Opportunité de questions-réponses sur le livrable de stratégie de partenariat
- Offrir des conseils sur la gestion des partenaires du client, au besoin

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Partie prenante exécutive principale – Obligatoire	Responsable de la sélection et de la gestion de l'associé.

Informations demandées / Accès

- Feuille(s) de route d'implémentation
- Relation(s) de partenaire existante(s)
- Appel d'offres en cours émis par le client (les réponses du partenaire ne doivent pas être partagées avec ServiceNow)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'évaluation, de l'identification, de la sélection, de l'activation ou de la gestion des partenaires.

Évaluation de la maturité HRSD

Cet accélérateur fournit des conseils sur la maturité actuelle de votre processus HR Service Delivery (HRSD) et de votre ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

HRSD Maturity Assessment Accelerator fournit une compréhension de base de la maturité liée aux résultats commerciaux générés. L'objectif de l'accélérateur est d'évaluer les lacunes dans la mise en œuvre de votre produit HRSD en fonction des cas d'utilisation de votre entreprise, avec des recommandations ciblées sur ce qu'il faut faire ensuite pour libérer davantage de valeur dans la plateforme.

Toutes les applications et fonctionnalités HRSD sont dans le champ d'application, y compris Ticket et connaissances, Centre et portail des employés, Événements de cycle de vie/Intégration/Parcours, Gestion des documents d'employé, Intégrations HCM et des fonctionnalités spécifiques du magasin, telles que Manager Hub. Consultez [HR Service Delivery](#) pour plus d'informations sur les applications HRSD.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Vue d'ensemble de l'apprentissage (jusqu'à 90 minutes)

- Décrire et présenter l'accélérateur pour expliquer le processus d'évaluation
- Réaliser le questionnaire sur la maturité de l'adoption de HRSD

Rapport d'évaluation de la maturité du HSRD

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires de nos dirigeants de RHD et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées dans le modèle Now Create standard ramper/marcher/courir
- Des initiatives ou des accélérateurs d'impact supplémentaires à mener, ou des recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Liste complète des recommandations observées

Lecture par le client (jusqu'à 90 minutes)

- Fournir un rapport d'évaluation de la maturité HRSD
- Examiner le rapport d'évaluation de la maturité HRSD
 - Possibilité de poser des questions et des réponses sur l'évaluation de la maturité de HRDD
 - Discuter d'un projet de feuille de route en matière d'adoption

Session de suivi du client (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

- Passer en revue la progression du client
- Identifier des ressources supplémentaires pour atteindre les objectifs du client
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système et administrateur(s) HRSD (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Piste de génération de rapports (recommandé)	Rencontre le consultant Accelerator ServiceNow Impact , donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Participe ServiceNow Impact aux activités de l'accélérateur pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.
Développeurs (facultatif)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Parties prenantes de l'entreprise (facultatif)	Propriétaires de secteurs d'activité en dehors des RH.

Informations demandées / Accès

Nous demandons que le questionnaire sur la maturité HRSD soit rempli par le client pratiquement au moins deux semaines avant la lecture du client.

Exceptions

Cet Impact Accelerator n'inclut pas d'examen technique de HRSD.

L'outil n'est pas automatisé et ne comporte pas de recommandations automatisées. L'évaluation d'autres capacités d'EFW au-delà de HRSD n'est pas incluse.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations formulées sur la base de l'évaluation de la maturité de HR Service Delivery.

Évaluation de la maturité ITSM

Des conseils sur la maturité actuelle des processus et des fonctions ITSM, avec des recommandations ciblées sur les prochaines étapes à suivre pour libérer davantage de valeur dans la plateforme.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité ITSM fournit un accélérateur d'adoption ITSM tout-en-un, fournissant aux clients un instantané de la maturité actuelle de leurs processus et des recommandations sur les mesures à prendre ensuite pour améliorer le retour sur investissement de la valeur au sein de la plateforme.

Ce que vous obtenez

Vue d'ensemble de l'apprentissage (jusqu'à 60 min)

- Décrire et présenter l'accélérateur
- Questionnaire sur la maturité

Rapport d'évaluation de la maturité ITSM

Le rapport d'évaluation de la maturité ITSM comprend :

- Score de maturité
- Les « cinq principales recommandations » fondées sur les pratiques exemplaires de ServiceNow
- Contenu, accélérateurs et étapes suivantes, le cas échéant
- Lecture Excel de la liste complète des recommandations

Lecture par le client (jusqu'à 90 minutes)

- Fournir un rapport d'évaluation de la maturité ITSM
- Examiner le rapport d'évaluation de la maturité ITSM

Session de suivi du client (en option sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

- Passer en revue la progression du client
- Identifier toutes les ressources supplémentaires pour atteindre les objectifs du client
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Propriétaire du processus : obligatoire	Possède le processus en cours de révision.
Gestion du centre de services IT : obligatoire	Remplit le questionnaire d'évaluation de la maturité
Experts en la matière – Recommandé	Remplit le questionnaire d'évaluation de la maturité

Informations demandées / Accès

Le questionnaire de maturité ITSM est rempli par le client au moins deux semaines avant la lecture du client, qui est fournie par ServiceNow.

Exceptions

Cet accélérateur est limité aux options suivantes dans ITSM :

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des requêtes
- Gestion des changements
- Gestion de l'amélioration continue
- Centre de services
- Fondements du CDSM

Rapport sur la valeur à la demande

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport sur la valeur commerciale sur demande.

Rapport sur la valeur à la demande : guidé

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport sur la valeur commerciale sur demande.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de rapports sur la valeur à la demande permet aux clients guidés d'obtenir un rapport sur la valeur à la demande en dehors de leur cadence annuelle pour les objectifs et résultats business standard de ServiceNow.

Le rapport sur la valeur à la demande aide les clients à découvrir comment ils peuvent continuer à accélérer la valeur qu'ils réalisent avec ServiceNow et avec Impact.

Ce que vous obtenez

- Rapport sur la valeur d'un produit

Remarque :

Seuls les objectifs et résultats commerciaux standard du plan de valeur pour les produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport sur les valeurs

- Recommandations pour accélérer la création de valeur

Le rapport sur les valeurs fournit une amélioration incrémentielle par rapport à une période précédente. ServiceNow recommande une comparaison d'une année sur l'autre comme période idéale pour identifier les améliorations de performance. Il s'agit de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais toute autre fréquence peut être utilisée en fonction des besoins des clients.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route

Ressource client	Responsabilités
	ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif – Facultatif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Propriétaire(s) d'entreprise(s) : facultatif	Propriétaire(s) de service(s) métier(s) en dehors du service informatique.

Informations demandées / Accès

Consultez la [description de l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Exceptions

- Le plan de valeur doit être terminé avant de demander cet accélérateur
- La collecte des données, la base de référence et les valeurs réelles doivent être effectuées par le client
- Rapports opérationnels
- Objectifs et mesures personnalisés

Rapport sur la valeur à la demande - Avancé

Les clients avancés peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport sur la valeur commerciale sur demande.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de rapport sur la valeur à la demande permet aux clients avancés d'obtenir un rapport de valeur en dehors de leur cadence annuelle pour les objectifs et résultats business standard de ServiceNow.

Le rapport sur la valeur éclairera la discussion stratégique que l'équipe aura avec le client sur la manière dont il peut continuer à accélérer la valeur qu'il réalise avec ServiceNow et avec Impact.

Ce que vous obtenez

- Rapport de valeur pour un maximum de deux produits

Remarque :

Seuls les objectifs et résultats commerciaux standard du plan de valeur pour les produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport sur les valeurs.

- Recommandations pour accélérer la création de valeur
- Consultation supplémentaire de la part de l'escouade si d'autres objectifs et résultats commerciaux pour les produits sélectionnés sont nécessaires en dehors du plan de valeur initial créé lors de l'Impact Foundations.

Le rapport sur les valeurs fournit une amélioration incrémentielle par rapport à une période précédente. ServiceNow recommande une comparaison d'une année sur l'autre comme période idéale pour identifier les améliorations de performance. Il s'agit de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais toute autre fréquence peut être utilisée en fonction des besoins des clients.

Ressources client demandées

Le Client s'engage à fournir les ressources suivantes pendant toute la durée de tout engagement applicable pendant la Période d'abonnement Impact. Un même personnel peut assumer plusieurs responsabilités :

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif – Facultatif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Propriétaire(s) d'entreprise(s) : facultatif	Propriétaire(s) de service(s) métier(s) en dehors du service informatique.
Expert en reporting/analyse	Responsable de l'effort de collecte de données

Informations demandées / Accès

Consultez la [description de l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Exceptions

Pré-requis :

- Le plan de valeur doit être terminé avant de demander cet accélérateur
- La collecte des données, la base de référence et les valeurs réelles doivent être effectuées par le client

Cette fonctionnalité n'inclura PAS :

- Les performances opérationnelles ne sont pas incluses
- Les objectifs et mesures personnalisés ne sont pas inclus dans le rapport de valeurs

Rapport sur la valeur à la demande : total

Les clients peuvent utiliser cet accélérateur pour demander un rapport sur la valeur commerciale sur demande.

Vue d'ensemble

L'accélérateur de rapport sur la valeur à la demande permet à l'ensemble des clients d'obtenir un rapport sur la valeur en dehors de leur cadence annuelle pour les objectifs et résultats business standard de ServiceNow.

Le rapport sur la valeur à la demande éclaire une discussion stratégique que l'équipe a avec le client sur la manière dont il peut continuer à accélérer la valeur qu'il réalise avec ServiceNow et avec Impact.

Ce que vous obtenez

- Rapport de valeur pour un maximum de deux produits

i Remarque :

Tous les objectifs et résultats commerciaux standard et personnalisés dans le plan de valeur pour les produits sélectionnés peuvent faire partie du rapport de valeur.

- Recommandations pour accélérer la création de valeur
- Consultation supplémentaire par l'équipe si d'autres objectifs commerciaux et résultats pour les produits sélectionnés sont nécessaires en dehors du plan de valeur initial créé lors d'Impact Foundations.

Le rapport sur les valeurs fournit une amélioration incrémentielle par rapport à une période précédente. ServiceNow recommande une comparaison d'une année sur l'autre comme période idéale pour identifier les améliorations de performance. Il s'agit de tenir compte de facteurs tels que la saisonnalité, mais toute autre fréquence peut être utilisée en fonction des besoins des clients.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif – Facultatif	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Propriétaire(s) d'entreprise(s) : facultatif	Propriétaire(s) de service(s) métier(s) en dehors du service informatique.
Expert en reporting/analyse	Responsable de l'effort de collecte de données

Informations demandées / Accès

Consultez la [description de l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Exceptions

- Le plan de valeur doit être terminé avant de demander cet accélérateur
- La collecte des données, la base de référence et les valeurs réelles doivent être effectuées par le client
- Les performances opérationnelles ne sont pas incluses

Gouvernance de portefeuille

Conseils pour l'élaboration d'un processus de gestion stratégique de portefeuille

Vue d'ensemble

Portfolio Governance fournit aux clients d'impact des pratiques de pointe et des conseils prescriptifs sur le processus de gestion de la demande, y compris la génération de la demande, l'évaluation de la demande et la transition vers la conception/le développement.

Cet accélérateur d'impact vise à aider les clients à créer une capacité de gouvernance de portefeuille liée à une gouvernance stratégique, en établissant un alignement inter-entreprises sur les priorités stratégiques pour des solutions plus efficaces et holistiques afin d'améliorer la rapidité de création de valeur.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définissez les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables.
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients.
- Demander des données et toutes les autres entrées.

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

- Passez en revue l'état actuel de Demand Management.
- Discutez du contenu des pratiques exemplaires.
- Proposez des éléments de plan d'action à exécuter par le client.

Livrables de gouvernance de portefeuille

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de planification des actions

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses portant sur les livrables de gouvernance de portefeuille.
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.

Informations/accès demandés

- Documents relatifs à la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- Charte du Conseil de l'Europe

- Organigramme
- Documents sur la gouvernance informatique
- Manuel du processus de demande : formulaires d'admission, tableaux de résultats d'évaluation, etc.
- Manuel de processus EA
- Plans de projet et échéanciers de mise en œuvre
- Politiques de revue de la conception
- Méthodologie et processus de développement (agile et/ou waterfall)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du processus de gestion de portefeuille.

Évaluation de la maturité de Project Portfolio Management

L'accélérateur d'évaluation de la maturité de Project Portfolio Management (PPM) fournit des conseils sur l'optimisation des ressources disponibles avec PPM.

Vue d'ensemble

L'évaluation de la maturité de Project Portfolio Management fournit aux clients Impact Advanced et Total des conseils prescriptifs, du contenu sur les pratiques de pointe et une analyse de la maturité de leur ServiceNow PPM d'instance. L'évaluation vise à vous aider à rationaliser l'entreprise d'organisation des tâches complexes de plusieurs programmes, processus, opérations et projets et à créer une vue d'ensemble des projets en tant qu'entité unique afin de vous aider à les hiérarchiser et à les séquencer pour des retours commerciaux optimaux.

Pour plus d'informations sur PPM, consultez la section [Project Portfolio Management](#) PPM.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session de lancement de l'évaluation de la maturité PPM (jusqu'à 120 minutes)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Questionnaire d'évaluation de la maturité

Les participants à votre évaluation seront invités à remplir indépendamment un questionnaire d'évaluation de la maturité PPM prédéfini qui pose des questions ciblées pour évaluer les lacunes et les opportunités de votre produit PPM.

Analyse des résultats du questionnaire (durée déterminée par l'escouade d'impact, selon les besoins)

Votre escouade Impact :

- Examiner et analyser les scores du questionnaire
- Compiler des recommandations sur mesure et des pratiques exemplaires
- Fournir des conseils qui vous aideront à comprendre comment optimiser au mieux votre investissement dans un produit PPM

Rapport d'évaluation de la maturité PPM

Le rapport d'évaluation est le résultat du questionnaire et des commentaires de nos responsables PPM et comprend les éléments suivants :

- Score de maturité
- Les cinq principales recommandations de fonctionnalités de produit non adoptées pour PPM
- Des initiatives ou des accélérateurs d'impact supplémentaires à mener, ou des recommandations spécifiques pour atteindre des résultats
- Liste complète des recommandations observées

Séance de lecture du client (jusqu'à 120 minutes)

- Fournir le rapport d'évaluation de la maturité PPM
- Passez en revue le rapport d'évaluation de la maturité PPM :
 - Présenter les résultats de l'évaluation
 - Discuter des recommandations ciblées
 - Fournir un plan et des ressources suggérés pour vous aider à choisir les recommandations à implémenter

Suivi (jusqu'à 60 min)

- Possibilité de questions et réponses relatives à l'évaluation de la maturité PPM
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires, au besoin.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.

Exclusions

ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'exécution du plan fourni.

Gouvernance ServiceNow

Conseils pour la création de conseils et de politiques de gouvernance ServiceNow.

Vue d'ensemble

ServiceNow Governance fournit aux clients Impact un cadre de travail qui rationalise la prise de décision nécessaire pour définir comment votre organisation doit utiliser et gérer la plateforme ServiceNow. Cela inclut la mise en place de la gouvernance dans les domaines stratégiques, techniques et de portefeuille. L'objectif de cet accélérateur d'impact est d'aider les clients à concrétiser leur vision de transformation, à fournir le bon travail au bon moment et à maintenir l'intégrité technique de leur implémentation ServiceNow.

Ce que vous obtenez

Session d'introduction du client

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Passer en revue les documents pédagogiques sur la gouvernance ServiceNow dans les domaines stratégiques, techniques et de portefeuille
- Demander des données et toute autre entrée au client

Sessions de découverte

- Évaluez le modèle de gouvernance actuel dans les domaines stratégiques, techniques et de portefeuille :
 - Décisions relatives à la vision et à la feuille de route stratégique du client
 - Gestion de la demande du client
 - Gestion de l'environnement, de la plateforme, des données et du développement du client
- Discuter du contenu des pratiques exemplaires
- Proposer des éléments de plan d'action à exécuter par le client

Ateliers clients

- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la stratégie, de la gouvernance et du comité de pilotage
- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la gouvernance du portefeuille et du tableau des demandes
- Atelier(s) dédié(s) à la mise en place de la gouvernance technique et du conseil de gouvernance technique
- Atelier(s) dédié(s) sur la façon dont les trois principaux domaines de la gouvernance fonctionnent ensemble

i Remarque :

Chaque atelier comprend du matériel pédagogique et des activités interactives qui aideront le client à concevoir ses tableaux de gouvernance et ses politiques de gouvernance ServiceNow.

Livrables de gouvernance

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de planification des actions
- Ébauches de conceptions pour le modèle et les processus de gouvernance

Session de suivi du client

- Opportunité de questions-réponses sur les livrables de gouvernance
- Possibilité d'exécuter des simulations de gouvernance supplémentaires pour tester la nouvelle structure de gouvernance du client
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Sponsor exécutif ServiceNow : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Informations demandées / Accès

Gouvernance de la stratégie :

- Organigramme pour les consommateurs et la livraison dans la plateforme
- Vision et stratégie définies pour ServiceNow
- Feuille de route stratégique et feuille de route technique pour ServiceNow
- OKR, thèmes et épopées documentés
- Résultats business alignés sur la plateforme
- Modèles de dossier métier ou de dossier métier relatifs à la plateforme
- Documents de gouvernance informatique relatifs à la plateforme
- Documents du comité de pilotage, par exemple
 - Chartes
 - Listes des participants au tableau et rôles
 - Ordres du jour du comité directeur

Gouvernance du portefeuille :

- Détails de tous les forums de demande au niveau de l'entreprise
- Tous les forums et processus de demande ServiceNow existants, p. ex. processus, formulaires d'admission, tableaux de résultats d'évaluation, etc.

- Documents existants du tableau des demandes, par exemple : chartes, listes des participants au tableau, ordres du jour
- Une vue de toute demande de plateforme en cours ou à venir, y compris les plans de projet et les calendriers
- Organigramme : spécialement conçu pour mettre en évidence l'origine de la demande
- Charte du Conseil de l'Europe (si en place)
- Manuel de processus EA
- Méthodologie et processus de développement (agile et/ou waterfall)
- Critères de notation et de pondération des demandes

Gouvernance technique :

- Documents de gouvernance technologique (chartes, ordres du jour) - spécifiquement
 - Toute gouvernance technologique à l'échelle de l'entreprise susceptible de nécessiter un alignement avec
 - Toutes les normes d'architecture technologique à l'échelle de l'entreprise à respecter
 - Tous les conseils de gouvernance technique de la plateforme existants
- Plan d'architecture
- Backlog de projet
- Plan stratégique informatique
- Points sensibles, moteurs de l'activité et résultats commerciaux souhaités

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution de la stratégie, de la politique ou du processus de gouvernance.

Revue des dotations en personnel et des rôles

Aperçu des effectifs et des rôles.

Examen de la dotation en personnel et des rôles – Avancé

Conseils pour un alignement efficace des rôles

Vue d'ensemble

L'examen de la dotation en personnel et des rôles fournit aux clients Impact un contenu de bonnes pratiques et des conseils prescriptifs pour aider les clients dans leur analyse des rôles, des responsabilités et des lacunes potentielles en matière de compétences qui existent actuellement au sein de leur équipe de programme ServiceNow afin de renseigner les besoins en matière d'embauche, de partenariat et d'externalisation dans le cadre de leur stratégie ServiceNow. Il vise à aider les clients à constituer une équipe efficace pour les aider à mettre en œuvre leur vision et leur stratégie ServiceNow, à disposer des effectifs appropriés pour soutenir l'activité et à adopter des approches visant à réduire l'attrition.

ServiceNow encourage le Client à demander cet accélérateur conjointement avec l'accélérateur de conception CoEI.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction au client (jusqu’à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions de découverte

Examinez les artefacts fournis par le client et clarifiez les lacunes.

Lecture du client (jusqu’à 60 minutes)

Passez en revue la structure organisationnelle générale, les dotations en personnel et les suggestions de rôles dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow.

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu’à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur les conseils généraux en matière de ressources dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable de l’équipe de développement et de plateforme ServiceNow : recommandé	Gère les opérations et le développement de la plateforme sur la plateforme ServiceNow.

Informations demandées / Accès

- Organigramme général et détails sur les ressources, à l’exclusion des noms du personnel ou d’autres renseignements sensibles, ou de la planification précise de la réduction des effectifs
- Définitions des rôles et des responsabilités

Exceptions

ServiceNow n’est pas impliqué dans les processus de sélection des ressources.

Examen de la dotation en personnel et des rôles – Total

Conseils pour un alignement efficace des rôles

Vue d'ensemble

L'examen de la dotation en personnel et des rôles fournit aux clients Impact un contenu de bonnes pratiques et des conseils prescriptifs pour aider les clients dans leur analyse des rôles, des responsabilités et des lacunes potentielles en matière de compétences qui existent actuellement au sein de leur équipe de programme ServiceNow afin de renseigner les besoins en matière d'embauche, de partenariat et d'externalisation dans le cadre de leur stratégie ServiceNow. Il vise à aider les clients à constituer une équipe efficace pour les aider à mettre en œuvre leur vision et leur stratégie ServiceNow, à disposer des effectifs appropriés pour soutenir l'activité et à adopter des approches visant à réduire l'attrition.

ServiceNow encourage le Client à demander cet accélérateur conjointement avec l'accélérateur de conception CoEI.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Séances de découverte (jusqu'à 8 heures, selon le nombre d'ateliers de découverte / entrevues)

- Examiner les artefacts fournis par le client et clarifier les lacunes
- Discuter de l'état actuel des rôles et des responsabilités, ainsi que de la maturité cible du modèle organisationnel du client.

Lecture du client (jusqu'à 3 heures)

- Examiner la structure organisationnelle générale, les dotations en personnel et les suggestions de rôles dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Passer en revue les ressources de support que le client peut utiliser pour exécuter ses suggestions de rôles et de personnel

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur les conseils généraux en matière de ressources dans le contexte de la vision et de la stratégie de ServiceNow
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Sponsor exécutif ServiceNow : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.

Ressource client	Responsabilités
Responsable de l'équipe de développement et de plateforme ServiceNow : recommandé	Gère les opérations et le développement de la plateforme sur la plateforme ServiceNow.

Informations demandées / Accès

- Organigramme général et détails sur les ressources, à l'exclusion des noms du personnel ou d'autres renseignements sensibles, ou de la planification précise de la réduction des effectifs
- Chartes du client et/ou chartes de gouvernance applicables au déploiement ServiceNow
- Le client doit avoir terminé l'accélérateur Vision et stratégie et fournir la carte Vision et stratégie de ServiceNow
- Détails sur le paysage des partenaires ServiceNow existants
- Définitions des rôles et des responsabilités

Exceptions

ServiceNow n'est pas impliqué dans les processus de sélection des ressources.

Stratégie de gouvernance

Conseils sur l'alignement de la feuille de route stratégique ServiceNow avec les résultats business

Vue d'ensemble

Strategy Governance fournit à Impact Customers des recommandations de bonnes pratiques sur l'établissement et l'exploitation de la stratégie de gouvernance, ce qui aidera le client à prendre des décisions en alignant une feuille de route stratégique ServiceNow sur les résultats business.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définissez les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables.
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients.
- Demander des données et toutes les autres entrées.

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

- Passez en revue l'état actuel des décisions de la feuille de route stratégique.
- Discutez du contenu des pratiques exemplaires.
- Proposez des éléments de plan d'action à exécuter par le client.

Livrables de gouvernance de la stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Modèles de planification des actions

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur les livrables de gouvernance de la stratégie.
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.

Informations/accès demandés

- Documents relatifs à la structure de gouvernance ServiceNow : chartes, listes des membres du conseil d'administration, etc.
- Charte du Conseil de l'Europe
- Organigramme
- Documents sur la gouvernance informatique
- Feuille de route stratégique, mission, document de vision ServiceNow actuel
- OKR, thèmes et épopées documentés
- KPI business
- Dossier métier (ou modèles de dossier métier)

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution du processus de gouvernance de la stratégie.

Évaluation de la préparation à la réussite (SRA)

Cet accélérateur mesure l'état de préparation et la maturité de votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

Le Success Readiness Assessment (SRA) est un processus conçu pour identifier, cibler et prescrire des domaines d'amélioration au cours du parcours de transformation digitale avec la ServiceNow plateforme.

Le SRA est composé d'une série d'entretiens avec un éventail d'intervenants utilisés pour solliciter des commentaires quantitatifs et qualitatifs des clients. Ces entretiens produisent

des données traçables qui fournissent une base d’informations que l’Impact Squad peut utiliser pour recommander des étapes d’amélioration.

i Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance d’introduction au client (jusqu’à 60 min) :

- Donner une vue d’ensemble de l’ARS et de son importance
- Examiner le processus et le livrable de l’ARS
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Sessions clients Discovery (jusqu’à 90 minutes par entretien) :

Les entrevues de l’ARS visent à :

- Découvrir les déconnexions et les désalignements entre les parties prenantes
- Identifiez les lacunes qui ont un impact sur le succès à long terme
- Identifier les zones périphériques pour améliorer la capacité et la compétence
- Établir un score de maturité de base dans treize domaines d’intervention

Séance de lecture SRA (jusqu’à 90 minutes) :

Cette séance est conçue pour :

- Présenter les résultats aux parties prenantes en résumant les constatations de l’ERS
- Discuter des recommandations et des prochaines étapes en fonction des résultats

Livrable SRA :

Présentation de lecture exécutive avec des recommandations documentées de l’Impact Squad basées sur les résultats SRA.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.

Ressource client	Responsabilités
Piste de génération de rapports (recommandé)	Rencontre le consultant Accelerator ServiceNow Impact , donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Participe ServiceNow Impact aux activités de l'accélérateur pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.
Développeurs (facultatif)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Informations demandées / Accès

N/A

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations formulées sur la base de l'ERS.

Évaluation de la stratégie de formation

L'accélérateur d'évaluation de la stratégie de formation fournit des conseils pour la création d'un plan de formation destiné à l'adoption et au perfectionnement des utilisateurs.

Vue d'ensemble

Training Strategy Assessment (TSA) fournit une ServiceNow formation à la plateforme et des conseils d'adoption pour améliorer les compétences et préparer les utilisateurs aux moments appropriés tout au long de leur ServiceNow parcours. Le TSA comprend un examen des exigences en matière de formation et d'adoption de votre organisation, de vos droits et de vos capacités actuelles, ainsi que la fourniture de recommandations de bonnes pratiques et de plans de formation pour vos utilisateurs.

La TSA est dirigée par un ServiceNow professionnel de la formation et dispensée par le biais de ressources à la demande et de deux sessions en direct. Veuillez prévoir jusqu'à 60 minutes par séance. Le résultat de la TSA est un plan de formation défini qui comprend toutes les applications concernées pour chacun des rôles et profils de l'organisation, tout en faisant le meilleur usage des droits de formation d'Impact.

Ce que vous obtenez

Pré-engagement et planification

Le questionnaire préalable à l'engagement vous est envoyé pour être rempli

Des sessions en direct sont programmées

Vue d'ensemble de l'apprentissage numérique (à compléter par votre organisation avant les sessions TSA en direct)

Accès illimité à du contenu à la demande couvrant les éléments suivants :

- RiseUp with ServiceNow et le portefeuille de formation, de certification et d'adoption ServiceNow
- Votre audience et votre approche en matière de formation
- Autorisations d'impact et tableaux de bord clés pour comprendre l'état actuel de votre formation

- Introduction à la trousse d'outils d'adoption
- Ressources supplémentaires de formation et d'adoption en entreprise

Évaluation de la stratégie de formation en direct (jusqu'à 60 minutes)

- Passez en revue les réponses au questionnaire de formation des clients, y compris la culture et les attentes d'apprentissage des clients, l'audience et les profils impactés, les délais et ServiceNow les produits concernés.
- Discuter du paysage actuel des compétences, y compris l'historique de la formation technique et les certifications

Lecture de la stratégie d'entraînement (jusqu'à 60 minutes)

- Le ServiceNow professionnel de la formation présente la stratégie de formation recommandée créée sur la base de la session d'évaluation de la stratégie de formation et des meilleures pratiques
- Le résultat de cette session est le plan finalisé téléchargé dans Impact Digital Experience (IDE)

Remarque :

Toutes les sessions en direct sont dispensées à distance.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Propriétaire(s) de produit	Avoir une vue plus détaillée des produits, des équipes qui les prennent en charge et de l'impact de la nouvelle façon de travailler.
Apprentissage et développement	Comprendre les méthodes d'apprentissage préférées de leurs utilisateurs et la façon dont ils forment et prennent en charge la plateforme. Avoir une vue approfondie de toutes les exigences du système de gestion de l'apprentissage (LMS) et de tous les problèmes potentiels liés à l'accès aux environnements de leur entreprise.
Responsable(s) de la formation	Comprendre les échéanciers de la mise en œuvre et certains défis potentiels à venir en ce qui concerne l'adoption.

Informations demandées / Accès

- Documents de planification existants, par exemple, cartes d'options et feuille de route de produit
- KPI business
- Des détails sur le paysage des partenaires existants et toute formation qu'ils prévoient de dispenser

- Vue d'ensemble de l'apprentissage numérique (intitulée [Prise en main de la formation et de l'adoption de ServiceNow](#)) effectuée par le client après avoir lancé l'accélérateur dans l'IDE.
- Questionnaire de préalable à l'engagement rempli par le client après avoir examiné le contenu de la vue d'ensemble de l'apprentissage numérique

Exceptions

- ServiceNow Les ressources ne sont pas responsables de l'exécution du plan et de la stratégie de formation fournis.
- En tant que condition préalable au TSA, la connaissance de ServiceNow University et de toutes les tâches associées de gestion des crédits d'apprentissage et de gestion des comptes utilisateur est supposée et ne sera pas couverte pendant les sessions TSA.
- Les sessions en direct doivent être programmées et terminées dans les trois semaines suivant le lancement de l'accélérateur.

Vision et stratégie

Aperçu de la vision et de la stratégie.

Vision et stratégie – Avancé

Conseils pour l'élaboration d'une vision et d'une stratégie ServiceNow

Vue d'ensemble

Vision et stratégie fournit aux clients d'impact un contenu de bonnes pratiques et des conseils prescriptifs pour rédiger une vision et une stratégie ServiceNow pour leur organisation qui s'aligne sur leurs priorités stratégiques, leurs efforts de transformation digitale et leurs résultats commerciaux.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Atelier client (jusqu'à 4 heures)

Discuter:

- Objectifs stratégiques du client
- Stratégie du client pour ServiceNow
- Ébauche du plan de vision et de stratégie de ServiceNow

Livrables de la vision et de la stratégie

- Diapositives de l'atelier
- Notes de planification d'action
- Vision et plan stratégique

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur la vision et la stratégie
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.

Informations/accès demandés

- Organigramme avec rôles et responsabilités
- Documents de stratégie organisationnelle

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'exécution de la vision et de la stratégie.

Vision et stratégie – Total

Conseils pour l'élaboration d'une vision et d'une stratégie ServiceNow

Vue d'ensemble

Vision et stratégie fournit aux clients d'impact un contenu de bonnes pratiques et des conseils prescriptifs pour rédiger une vision et une stratégie ServiceNow pour leur organisation qui s'aligne sur leurs priorités stratégiques, leurs efforts de transformation digitale et leurs résultats commerciaux.

Ce que vous obtenez

Séance d'introduction au client (jusqu'à 60 min)

- Définir les attentes en matière de processus et la profondeur des livrables
- Communiquer les attentes en matière de participation des clients
- Demander des données et toutes les autres entrées

Atelier client (jusqu'à 8 heures, selon les besoins en fonction du nombre d'ateliers)

Discuter:

- Exécuter des exercices pour déterminer une déclaration de vision pour l'investissement du client dans ServiceNow
- Exécuter des exercices pour convenir des principaux moteurs stratégiques de l'activité qui contribuent à concrétiser la vision ServiceNow du client.
- Exécuter des exercices pour établir des résultats commerciaux clés et des indicateurs clés de performance qui mesureront les progrès par rapport aux principaux moteurs stratégiques de l'entreprise.

Livrables de la vision et de la stratégie

- Diapositives de l’atelier
- Notes de planification d’action
- Vision et plan stratégique
- Carte de stratégie (c.-à-d., un résumé d’une page de la vision et de la stratégie de ServiceNow)

Session de suivi du client (facultatif sur demande du client - jusqu’à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses sur la vision et la stratégie
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques exemplaires

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Parrain exécutif : obligatoire	Contact stratégique primaire pour ServiceNow.

Informations/accès demandés

- Organigramme avec rôles et responsabilités
- Documents de stratégie organisationnelle
- Documents de planification existants (p. ex., cartes d’options, feuilles de route de produits)
- KPI business
- Plan d’architecture de l’état actuel
- Détails sur le paysage des partenaires existants

Exceptions

ServiceNow n’est pas responsable de l’exécution de la vision et de la stratégie.

Accélérateurs techniques

Accélérez l’utilisation et l’adoption de fonctionnalités de plateforme et de produit spécifiques grâce à des démonstrations appliquées, à un coaching personnalisé et aux meilleures pratiques avec les accélérateurs techniques.

Accélérateurs disponibles dans chaque package

Les sorties et les formats de l’accélérateur ont des caractéristiques standardisées communes, mais peuvent différer d’un package à l’autre. Tous les accélérateurs ne sont pas disponibles pour chaque package. Les accélérateurs et les niveaux de fonctionnalités disponibles sont indiqués par les symboles suivants :

- ✓ = Ensemble de fonctionnalités standardisées communes
-  = Comprend des fonctionnalités uniques spécifiques à l'accélérateur
-  = Comprend des fonctionnalités supplémentaires uniques spécifiques à l'accélérateur

i Remarque :

Clients du secteur public américain (USPS) : dans le cadre de la mission de ServiceNow visant à fournir en permanence la meilleure expérience client possible et dans le cadre de l'évolution des packages Impact, certains livrables Impact, accélérateurs Impact ou autres composants Impact nécessitent des termes et conditions supplémentaires en raison de leur mode de fonctionnement. L'accélérateur du secteur public des États-Unis offre aux clients du secteur public des États-Unis la possibilité de tirer parti de certains aspects de ces accélérateurs sans avoir à accepter les conditions supplémentaires et/ou dans des scénarios dans lesquels un environnement peut présenter des restrictions de service.

Les accélérateurs qui offrent des versions spécifiques à USPS pour les packages respectifs sont indiqués par ** dans le tableau.

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Package complet
Conception d'un programme de développement des citoyens		#	#
Connexion d'expert		#	#
Présentation des tableaux de bord CxO		#	#
Lancez rapidement votre Recherche IA **	#	#	#
Démarrage rapide de votre moteur de développement d'application **	#	#	#
Donnez un coup de fouet à vos tests automatisés **	#	#	#
Lancement rapide du tableau de bord DSI**		#	#
Démarrage rapide de votre CMDB	#	#	#
Lancement rapide de votre Centre des employés **	#	#	#
Démarrage rapide de votre Espace de travail pour l'exploitation des services**	#	#	#
Lancement rapide de votre Agent virtuel multilingue**	#	#	#
Présentation de l'instance guidée par l'observateur	#		
Donnez un coup de fouet à votre IA générative	#	#	#
Accélérez votre compréhension du langage naturel	#	#	#
Lancement rapide de l'analyse de votre plateforme	#	#	#

Traduction automatique

Accélérateur	Package guidé	Package avancé	Package complet
Donnez un coup de fouet à Intelligence prédictive		#	#
Démarrer rapidement votre parcours vers l’IA ServiceNow			#
Lancement rapide de Strategic Portfolio Management – Planning Workspace	#	#	#
Donnez un coup d’accélérateur à votre tableau de bord des performances **	#	#	#
Donnez un coup de fouet à votre Task Intelligence	#	#	#
Accélérez votre mise à niveau**	#	#	#
Lancement rapide de votre Agent virtuel**	#	#	#
Optimisez votre Recherche IA		#	#
Optimisez votre CMDB	#	#	#
Optimisez votre gestion des ressources informatiques	#	#	#
Optimisez votre détection ITOM	#	#	#
Optimisez l’analyse de votre plateforme	#	#	#
Optimisez votre sécurité	#	#	#
Optimisez votre Agent virtuel - Évaluation		#	#
Optimisez votre Agent virtuel – NLU (Natural Language Understanding)		#	#
Optimisez votre Agent virtuel – Surveillance des performances		#	#
Optimisez votre Agent virtuel – UX (expérience utilisateur)	#	#	#

Conception d’un programme de développement des citoyens

Fournit des conseils prescriptifs sur l’activation du développement citoyen pour votre ServiceNow plateforme.

Vue d'ensemble

L’accélérateur de conception du programme de développement citoyen fournit aux clients d’Impact des conseils prescriptifs pour développer efficacement un programme de développement citoyen pour la ServiceNow plateforme. ServiceNow La technologie permet aux non-codeurs, connus sous le nom de développeurs citoyens, de créer de nouvelles applications et de nouveaux flux de travail sans avoir de connaissances préalables en codage à l’aide du développement low-code.

Cet accélérateur comprend des ateliers visant à évaluer et à créer une liste priorisée de candidats au développement citoyen, à déterminer la sélection et la formation requises pour eux, et à évaluer la gouvernance opérationnelle et technique afin d’identifier les ajustements nécessaires.

Traduction automatique

Pour plus d'informations sur le développement citoyen et le développement low-code, consultez [Exploring App Engine Studio](#).

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Réunion de lancement

Réunion de planification de l'atelier

Atelier sur le développement citoyen #1 - Vision, plan et orientation

- Liste des candidats classés par ordre de priorité et cas d'utilisation potentiels déterminés
- Proposition de valeur
- Messages de marketing et de sensibilisation
- Plan de recrutement
- Chronologie d'implémentation initiale
- Élaborer un échéancier de mise en œuvre initial
- Réaliser le questionnaire sur la maturité de l'adoption du développement citoyen

Atelier sur le développement citoyen #2 - Habilitier et autonomiser

Examinez les points suivants :

- Programme de formation – ServiceNow et allocations clients
- Modèle de support et responsabilités
- Processus d'admission de la demande

Atelier de développement citoyen #3 - Mettre en place des garde-fous

- Architecture d'instance
- Considérations et normes de conception
- Modèle de sécurité des développeurs
- Modèle de cycle de vie de l'application
- Normes d'essai
- Norme d'examen de l'application
- Ressources supplémentaires de la boîte à outils

La présentation de lecture et les ressources de développement citoyen de support sont livrées au client.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille

Ressource client	Responsabilités
	à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Sponsor exécutif (obligatoire)	Contact stratégique principal pour ServiceNow.
Architecte de plateforme (requis)	Fournit une vue globale de la ServiceNow plateforme, des processus et des autres systèmes, y compris de toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire.
Propriétaire du programme de développement des citoyens	Gère l'ensemble du programme de développement citoyen.

Prérequis

Les prérequis suivants sont requis :

- Identification des acteurs clés
- ServiceNow Propriétaire de la plateforme requis
- Licence et produits App Engine installés et configurés

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la configuration ou de l'implémentation des recommandations du moteur de développement d'application sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Connexion d'expert

Cet accélérateur fournit des conseils sur ServiceNow les questions techniques relatives à l'utilisation de la plateforme.

Vue d'ensemble

Expert Connect offre aux administrateurs et développeurs clients la possibilité Impact d'entrer en contact avec un ServiceNow expert en la matière de la plateforme lors d'une session 1 :1 et de recevoir des conseils sur une question technique spécifique.

Le champ d'application des rubriques se concentre principalement sur la ServiceNow plateforme, mais peut inclure des mises à niveau, ITSM, ITBM, ITOM, CSM, SPM, Reporting, Performance Analytics, Automated Test Framework (ATF), Virtual Agent et Now Intelligence (AI).

Le tableau suivant fournit des exemples des types de demandes qu'Expert Connect peut satisfaire.

Rubriques d'illustration	Exemple d'activités Expert Connect
Questions concernant la configuration d'une application spécifique ServiceNow	Répondez à une question technique spécifique présentée par le client.

Rubriques d'illustration	Exemple d'activités Expert Connect
	Fournir des conseils sur la façon dont une application peut aider à résoudre un problème du client.
Rapports et tableaux de bord	Fournir des conseils sur la manière d'aborder la création de rapports spécifiques au client.

Ce que vous obtenez

Envoi d'une question (client)

Accédez à l'initiative Expert Connect à partir de l'initiative Impact et soumettez votre question dans la zone **Description**.

Il doit s'agir d'une procédure technique spécifique suffisamment détaillée pour permettre au Impact consultant Accelerator de préparer la session.

Préparation de la session (Impact Accelerator Consultant)

Un ServiceNow Impact consultant Accelerator évaluera la demande et recueillera les informations et les actifs, en fonction de la question soumise au client.

Session client Expert Connect (jusqu'à 60 min)

- Un ServiceNow expert en la matière vous rencontrera et répondra directement à la question technique demandée. Un aperçu des actifs applicables sera également fourni en rapport avec la soumission du client.
- La possibilité de questions-réponses relatives à la demande est fournie.

Ressources client demandées

Tout membre du personnel du Client susceptible de bénéficier de cet Accélérateur.

Informations demandées / Accès

Le Client doit fournir une question technique spécifique avec suffisamment de détails sur le sujet demandé raisonnablement avant la session pour permettre au ServiceNow Impact Consultant Accélérateur de se préparer.

Le Impact consultant Accelerator peut demander des informations supplémentaires avant la session client et peut également faire un suivi après la session client avec des informations supplémentaires.

Chaque demande Expert Connect ne peut couvrir qu'une seule rubrique ou un seul domaine d'application à la fois.

Exceptions

Expert Connect n'inclut pas l'administration/configuration/personnalisation de la ou des instances du Client, la conception ou la refonte des processus métier, la planification stratégique, les revues de code, les démonstrations de nouveaux produits ou les déploiements applicables.

Présentation des tableaux de bord CxO

Démonstration de ce qu'il est possible de faire avec les tableaux de bord CxO.

Vue d'ensemble

La présentation des tableaux de bord CxO fournit aux clients Impact une introduction aux tableaux de bord C-suite et à la façon dont ils peuvent activer la prise de décision de la direction basée sur les données. L'introduction comprend une démonstration du tableau de bord C-suite du client et une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session de démonstration client (jusqu'à 30 minutes)

- Explication de l'importance du ou des tableaux de bord CxO
- Vue d'ensemble de l'utilisation des tableaux de bord CxO en interne
- Démonstration du tableau de bord CxO applicable
- Ressources et guides clés

Livrables

- Guide d'installation
- Présentation

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Participe à ServiceNow Impact Accelerator pour comprendre les pratiques en vigueur et potentiellement aider le client à l'avenir.
Piste de génération de rapports : facultatif	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Développeurs : Facultatif	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow

Informations demandées / Accès

Non applicable.

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des tableaux de bord CxO sur les instances de non-production ou de production du client.

Cet accélérateur n'inclut pas de démonstration technique utilisant les données du client dans une instance temporaire.

Présentation de l'instance guidée par l'observateur

L'introduction à Instance Observer Accelerator fournit des conseils sur la compréhension et la surveillance des performances à l'aide d'Instance Observer.

Vue d'ensemble

Une présentation d'Instance Observer fournit aux clients du programme Impact Guided une vue d'ensemble d'Instance Observer, une revue des données de télémétrie spécifiques pour déterminer la disponibilité de l'instance, des conseils prescriptifs sur les tendances visibles et des pratiques exemplaires en matière de surveillance de votre ServiceNow plateforme. Consultez [Observateur d'instance d'impact](#) pour plus d'informations sur la fonctionnalité.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans le package Guidé.

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

Évaluer les données Instance Observer du client

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble d'Instance Observer
- Examiner les données de télémétrie spécifiques et la disponibilité de l'instance
- Mettre en évidence et examiner les tendances visibles
- fournir des pratiques de pointe pour la surveillance des performances de l'instance

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur l'observateur d'instance.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs

Ressource client	Responsabilités
	système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

Lancez rapidement votre Recherche IA

L'accélérateur de recherche Jumpstart your AI (intelligence artificielle) fournit des conseils sur l'activation et la configuration d'AI Search.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your AI Search fournit aux clients d'Impact une introduction à AI Search, une démonstration des fonctionnalités et des performances via une instance clonée temporaire, ainsi que des pratiques de pointe pour commencer. Il vise à vous permettre d'améliorer l'expérience de vos utilisateurs finaux en leur permettant de trouver les informations dont ils ont besoin quand et où ils en ont besoin.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse suivante : <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service de l'instance temporaire
- Activation et configuration d'AI Search et des outils connexes
- Analyse des performances d'AI Search

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de

- Qu’est-ce que Recherche IA ?
- Examen du processus de configuration
- Démonstration des options d’AI Search
- Recommandations de bonnes pratiques
- Vue d’ensemble des rapports et des analyses
- Ressources et guides clés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu’à 60 minutes)

Examen de

- Opportunité de questions-réponses relatives à Recherche IA
- Fournir des conseils supplémentaires sur les ressources et les processus d’implémentation, les modules d’extension et les résultats

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur système : requis	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux ServiceNow applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de configuration R et des fonctionnalités.
Responsable de l’Agent virtuel ITSM : recommandé	Expert technique responsable d’ITSM ServiceNow Virtual Agent.
Développeurs- Recommandé	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Informations demandées

Veuillez consulter la description de l’accélérateur d’impact applicable disponible à l’adresse<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n’est pas responsable de l’implémentation des recommandations Recherche IA sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancez votre Recherche IA - Secteur public américain

Conseils sur l'activation et la configuration de Recherche IA

Vue d'ensemble

Jumpstart Your to AI Search fournit aux clients du secteur public américain d'Impact une introduction à AI Search, une démonstration des fonctionnalités et des performances, ainsi que des pratiques de pointe pour commencer. Elle permet aux clients d'améliorer l'expérience de leurs utilisateurs finaux en leur permettant de trouver les informations dont ils ont besoin quand et où ils en ont besoin.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce que Recherche IA ?
- Examen du processus de configuration
- Démonstration des options d'AI Search
- Recommandations de bonnes pratiques
- Vue d'ensemble des rapports/analyses
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès au Consultant Technique

Session client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses relatives à Recherche IA

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable de l'Agent virtuel ITSM : recommandé	Expert technique responsable de ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Administrateur système : requis	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeurs- Recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations Recherche IA sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrage rapide de votre moteur de développement d'application

Conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen et l'utilisation d'App Engine Studio

Vue d'ensemble

Jumpstart Your App Engine fournit aux clients d'Impact une introduction au développement citoyen et comment donner aux utilisateurs les moyens de développer des applications sur la plateforme ServiceNow. Il comprend une démonstration appliquée sur l'utilisation d'App Engine Studio (AES) et du Management Center du moteur de développement d'application, une visite guidée de leurs fonctionnalités et de leurs avantages via une instance clonée temporaire, ainsi que des pratiques de pointe pour la mise en route.

Offert conformément à la description d'Impact Accelerator applicable disponible dans [les calendriers de mise à niveau Impact](#). [↗](#)

Ce que vous obtenez

Configuration du moteur de développement d'application

- Mise en service d'instance(s) temporaire(s)
- Activation et configuration d'App Engine Studio et des outils connexes

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Qu'est-ce que le développement citoyen low-code/no-code ?
- Démonstration des options d'App Engine Studio
- Démo Management Center du moteur de développement d'application
- Examen de la présentation technique d'App Engine
- Revue de la gouvernance Management Center du moteur de développement d'application
- Recommandations de bonnes pratiques
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès aux instances temporaires et au consultant technique

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur le moteur de développement d'application

Demander des ressources client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : recommandé(s)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance

Ressource client	Responsabilités
	des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.
Expert(s) en la matière : recommandé	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Informations demandées / Accès

Consultez la description d'Impact Accelerator applicable disponible dans les [calendriers de mise à niveau d'Impact](#). [↗](#)

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations App Engine sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrage rapide de votre moteur d'application - Secteur public américain

Conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen et l'utilisation d'App Engine Studio

Vue d'ensemble

Jumpstart Your App Engine fournit aux clients du secteur public américain d'Impact une introduction au développement citoyen et à la manière de donner aux utilisateurs les moyens de développer des applications sur la plateforme ServiceNow. Il comprend une démonstration d'utilisation d'App Engine Studio (AES) et d'App Engine Management Center, une visite guidée de leurs fonctionnalités et de leurs avantages, ainsi que les meilleures pratiques de démarrage.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce que le développement citoyen low-code/no-code ?
- Démonstration des options d'App Engine Studio
- Démo Management Center du moteur de développement d'application
- Examen de la présentation technique d'App Engine
- Revue de la gouvernance Management Center du moteur de développement d'application
- Recommandations de bonnes pratiques

- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès aux instances temporaires et au consultant technique

Session client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur le moteur de développement d'application

Demander des ressources client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : recommandé(s)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.
Expert(s) en la matière : recommandé	Les non-développeurs ayant une bonne connaissance des processus qui sont candidats au développement citoyen.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations App Engine sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Donnez un coup de fouet à vos tests automatisés

Conseils prescriptifs sur l'activation et l'utilisation d'Infrastructure de tests automatisés

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Automated Testing fournit aux clients d'Impact une introduction à Automated Test Framework (ATF) et à la façon dont il peut être exploité pour accélérer les mises à niveau et améliorer la qualité. Il comprend une démonstration appliquée des meilleures pratiques en matière de prise en main d'ATF, ainsi que de ses fonctionnalités et avantages via une instance clonée temporaire.

Offert conformément à la description d'Impact Accelerator applicable disponible dans [les calendriers de mise à niveau Impact](#).

Ce que vous obtenez

Configuration de Infrastructure de tests automatisés

- Mise en service d’une instance temporaire
- Activation et configuration d’Automated Test Framework et des outils associés

Activation et configuration d’Automated Test Framework et des outils associés

Examen de

- Avantages d’Automated Test Framework
- Démonstration des options d’Automated Test Framework
- Vue d’ensemble du générateur de test et de l’exécuteur dans le cloud
- Recommandations de bonnes pratiques
- Ressources et guides clés
- Trente jours d’accès à l’instance temporaire et au consultant technique

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu’à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur Infrastructure de tests automatisés

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste de mise à niveau : recommandée	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l’engagement.

Information/accès demandés

Consultez la description d’Impact Accelerator applicable disponible dans les [calendriers de mise à niveau d’Impact](#). 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n’est pas responsable de l’implémentation des recommandations d’Infrastructure de tests automatisés sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Donnez un coup de fouet à vos tests automatisés - Secteur public américain

Conseils prescriptifs sur l’activation et l’utilisation d’Infrastructure de tests automatisés

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Automated Testing fournit aux clients d’Impact US Public Sector une introduction à Automated Test Framework (ATF), une démonstration des avantages et des fonctionnalités, ainsi que les meilleures pratiques de démarrage. Il permet aux clients de remplacer les tests manuels afin de réduire le temps de mise à niveau et de développement.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu’à 90 minutes)

- Examen de
- Avantages d’Automated Test Framework
 - Démonstration des options d’Automated Test Framework
 - Recommandations de bonnes pratiques
 - Ressources et guides clés
 - Trente jours d’accès à l’instance temporaire et au consultant technique

Session client #2 (facultative sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur Infrastructure de tests automatisés

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste de mise à niveau : recommandée	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l’engagement.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations d'infrastructure de tests automatisés sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancement rapide du tableau de bord DSI

Démonstration de ce qu'il est possible de faire avec le tableau de bord DSI à l'aide de vos données via une instance temporaire.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your CIO Dashboard fournit à Impact Customers une vue d'ensemble du tableau de bord DSI, qui vise à permettre la prise de décision basée sur les données de la direction. Il comprend une démonstration appliquée du module d'extension Tableau de bord DSI, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages via une instance temporaire contenant vos données clonées, ainsi que les meilleures pratiques de démarrage.

Offert conformément à la Description de [l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Ce que vous obtenez

Configuration du tableau de bord DSI

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration du module d'extension Tableau de bord DSI

Séance de coaching #1 (jusqu'à 60 minutes)

- Fournir une vue d'ensemble de la stratégie de génération de rapports
- Démonstration du tableau de bord DSI dans une instance temporaire
- Démontrer les ressources et les guides clés
- Examiner 30 jours d'accès à l'instance temporaire et un consultant technique

Séance de coaching #2 (optionnel – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les tableaux de bord DSI

Toutes les séances sont dispensées à distance.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.

Ressource client	Responsabilités
Piste de signalement : recommandé	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Développeurs- Recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.
Partenaire de service de confiance : recommandé	Participe à ServiceNow Impact Accelerator.

Informations demandées / Accès

Consultez la [description de l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations du tableau de bord DSI sur les instances de non-production ou de production du client.

Lancement rapide du tableau de bord DSI - Secteur public américain

Démonstration de ce qu'il est possible de faire avec le tableau de bord DSI via une instance de démonstration.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your CIO Dashboard fournit aux clients d'Impact US Public Sector une vue d'ensemble du tableau de bord DSI, qui vise à permettre à la direction de prendre des décisions basées sur les données. Elle comprend une démonstration du module d'extension Tableau de bord DSI, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages, ainsi que les meilleures pratiques de démarrage.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

- Vue d'ensemble de la stratégie de génération de rapports
- Démonstration du tableau de bord DSI
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès au conseiller technique

Session client #2 (facultative sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur les tableaux de bord DSI

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste de signalement : recommandé	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Développeurs- Recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.
Partenaire de service de confiance : recommandé	Participe à ServiceNow Impact Accelerator pour comprendre les pratiques en vigueur et potentiellement aider le client à l'avenir.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations du tableau de bord DSI sur les instances de non-production ou de production du client.

Démarrage rapide de votre CMDB

L'accélérateur Jumpstart Your Configuration Management Database (CMDB) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de CMDB.

Vue d'ensemble

Jumpstart Votre CMDB fournit aux clients Impact une vue d'ensemble complète des options CMDB de la plateforme afin de garantir que les clients ont une bonne compréhension des principes fondamentaux de la CMDB et un plan stratégique pour réussir. Notre objectif est de mettre les clients en position de réussite dès le début, en vous permettant de créer une stratégie pour tirer parti ServiceNow des ressources. Les ressources incluent l'espace de travail CMDB, le gestionnaire de classe CI et les règles de rapprochement pour rationaliser le travail dans votre CMDB. Pour plus d'informations sur la CMDB, consultez [Configuration Management](#).

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mise en service d'une instance temporaire
- Installez ou mettez à jour les modules d'extension connexes à la CMDB nécessaires

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de CMDB
- Examen de la fonctionnalité des outils CMDB :
 - Espace de travail CMDB
 - Moteur identification et rapprochement
 - Gestionnaire de données CMDB
 - Tableaux de bord d'intégrité CMDB
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès accordé

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses relatives à CMDB

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux mises en ServiceNow production logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Propriétaire(s) du processus (obligatoire)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration d'employés) chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées / Accès

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration CMDB recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancement rapide de votre Centre des employés

Cet accélérateur comprend une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le ServiceNow® portail Employee Center dans votre instance.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Jumpstart Your Employee Center fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble d'Employee Center, un portail unifié pour les gestionnaires et les employés, qui améliore l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des possibilités et des options est présentée via une instance clonée temporaire avec des pratiques de pointe en matière d'implémentation, de migration et de gouvernance. Pour en savoir plus, consultez [Employee Center](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible en forfaits Guidés, Avancés et Complets.

Offert conformément à la description d'Impact Accelerator applicable disponible dans [les calendriers de mise à niveau Impact](#) .

Ce que vous obtenez

Configuration de Centre des employés

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration d'Employee Center
- Analyse de l'expérience utilisateur

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Vue d'ensemble du portail et de la stratégie d'engagement des employés
- Démonstration d'Employee Center
- Approches en matière d'implémentation et de migration
- Gouvernance et génération de rapports
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses relatives à Centre des employés

Demander des ressources client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise

Ressource client	Responsabilités
	et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Experts UX et OCM (recommandé)	Parties prenantes primaires pour la gestion de l'expérience utilisateur et du changement organisationnel.
Autres rôles de client (recommandé)	Principales personnes concernées responsables de l'expérience et de l'engagement des employés, y compris les gestionnaires de connaissances, de portails et de catalogues.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées / Accès

Consultez la description d'Impact Accelerator applicable disponible dans les [calendriers de mise à niveau d'Impact](#). [\[i\]](#)

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations d'Employee Center sur les instances de sous-production ou de production du client.

Lancement rapide de votre Centre des employés Secteur public américain

Cet accélérateur comprend une démonstration des possibilités et des options disponibles avec le ServiceNow® portail Employee Center dans votre instance.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Jumpstart Your Employee Center fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble d'Employee Center, un portail unifié pour les gestionnaires et les employés, qui améliore l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des possibilités et des options est présentée via une instance clonée temporaire avec des pratiques de pointe en matière d'implémentation, de migration et de gouvernance. Pour en savoir plus, consultez [Employee Center](#). [\[i\]](#)



Remarque :

Cet accélérateur est disponible en packs Guided, Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Vue d'ensemble du portail et de la stratégie d'engagement des employés
- Démonstration d'Employee Center
- Approches en matière d'implémentation et de migration
- Gouvernance et génération de rapports
- Ressources et guides clés
- L'accès au conseiller technique est accordé pendant trente jours.

Session client #2 (facultative sur demande du client - jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses relatives à Centre des employés

Demander des ressources client

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Experts UX et OCM - Requis	Parties prenantes primaires pour la gestion de l'expérience utilisateur et du changement organisationnel.
Autres rôles de client) : recommandé	Principales personnes concernées responsables de l'expérience et de l'engagement des employés, y compris les gestionnaires de connaissances, de portails et de catalogues.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées / Accès

Consultez la description d'Impact Accelerator applicable disponible dans les [calendriers de mise à niveau d'Impact](#). [🔗](#)

Exceptions

ServiceNow ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations d'Employee Center sur les instances de sous-production ou de production du client.

Donnez un coup de fouet à votre IA générative

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'IA ServiceNow® générative (intelligence artificielle).

Vue d'ensemble

Boostez votre IA générative fournit Impact aux clients une vue d'ensemble de l'IA générative et de ServiceNow sa capacité à améliorer considérablement l'efficacité et l'expérience utilisateur. Une démonstration appliquée des expériences Now Assist via une instance temporaire et les meilleures pratiques relatives à l'exploitation du contrôleur d'IA ServiceNow générative sont incluses.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Préparation de la séance

- Activez et installez les modules d'extension nécessaires, tels que Now Assist, Agent virtuel et Recherche IA.
- Mettre en service une instance temporaire.

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de l'IA générative et maintenant des grands modèles de langage (LLM)
- Activation et configuration des fonctionnalités Now Assist
- Détails sur l'utilisation du contrôleur d'IA générative et les cas d'utilisation applicables
- Vue d'ensemble de la configuration du gestionnaire de données sensibles
- Démonstration des expériences Now Assist :
 - Console de l'administrateur Now Assist
 - Recherche générative basée sur l'IA
 - Génération de code
 - Autres expériences Now Assist
- Ressources et guides clés
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur l'IA générative

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Responsable d'Agent virtuel (recommandé)	Expert technique responsable de ServiceNow Virtual Agent.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Reportez-vous à la description de l'accélérateur d'impact applicable, disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

Cet accélérateur n'est pas disponible pour les clients du secteur public américain.

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations de l'IA générative sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancement rapide de votre Agent virtuel multilingue

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique.

Vue d'ensemble

Votre accélérateur d'agent virtuel multilingue offre aux clients d'Impact une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique. Une démonstration du

fonctionnement de Traduction dynamique à l'aide de conversations d'Agent virtuel, dans Recherche IA via une instance clonée temporaire, et des transferts à l'agent actif est incluse. Des pratiques exemplaires pour commencer sont également intégrées.

Consultez [Virtual Agent](#) pour plus d'informations sur Virtual Agent.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration de Dynamic Translation

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- Trente jours d'accès à l'instance temporaire
- Vue d'ensemble de la traduction dynamique et de sa configuration
- Démonstration du chatbot Virtual Agent à l'aide de la traduction dynamique
- Démonstration de la conversation Live Agent en utilisant différentes langues
- Démonstration de la prise en charge de l'internationalisation d'AI Search
- Prise en charge multilingue NLU
- Pratiques et ressources exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Possibilité d'une session de questions-réponses sur la traduction dynamique

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d'Agent virtuel (requis)	Expert technique responsable de ServiceNow Virtual Agent.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Linguiste ou expert en localisation (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion ServiceNow de la localisation.

Ressource client	Responsabilités
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations/accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancement rapide de votre Agent virtuel multilingue - Secteur public américain

Cet accélérateur fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique.

Vue d'ensemble

Boostez votre accélérateur d'agent virtuel multilingue - US Public Sector fournit aux clients d'Impact une démonstration des possibilités et des capacités de Dynamic Translation. Une démonstration du fonctionnement de Traduction dynamique à l'aide de conversations d'Agent virtuel, dans Recherche IA et des transferts à l'agent actif est incluse. Des pratiques exemplaires pour commencer sont également intégrées.

Pour plus d'informations sur la traduction dynamique, consultez [Dynamic Translation](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- Trente jours d'accès au conseiller technique
- Démonstration du chatbot Virtual Agent à l'aide de la traduction dynamique
- Démonstration de la conversation Live Agent en utilisant différentes langues
- Démonstration de la prise en charge de l'internationalisation d'AI Search
- Prise en charge multilingue NLU
- Pratiques et ressources exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Possibilité d'une session de questions-réponses sur la traduction dynamique

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d'Agent virtuel (requis)	Expert technique responsable de ServiceNow Virtual Agent.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Linguiste ou expert en localisation (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion ServiceNow de la localisation.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Accélérez votre compréhension du langage naturel

L'accélérateur Jumpstart Your Natural Language Understanding (NLU) fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Natural Language Understanding.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Natural Language Understanding fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble complète de Natural Language Understanding, y compris de nombreuses fonctionnalités sous-jacentes, telles que la planification, la construction, le dimensionnement, la formation, le vocabulaire, les tests, l'entité, le déploiement et la surveillance. Cette offre vise à vous éduquer et à vous aider à accroître votre adoption d'Agent virtuel en jetant les bases d'une base saine.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Virtual Agent](#) ou [Natural Language Understanding](#).

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et exécuter [Intent Discovery](#) 
- Évaluer les modèles NLU actuels, le cas échéant

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Examen des pratiques exemplaires et des ressources de la NLU
- Examen du composant NLU :
 - Intention
 - Entité
 - Vocabulaire
- Analyse approfondie individuelle de chaque composant NLU
- Démonstration des tests et des réglages
- Instance temporaire avec 30 jours d'accès fourni

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur Compréhension du langage naturel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Responsable d'Agent virtuel (requis)	Expert technique responsable d'ITSM ServiceNow Virtual Agent.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Information/accès demandés

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations de Compréhension du langage naturel sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancement rapide de l'analyse de votre plateforme

L'accélérateur Jumpstart Your Platform Analytics fournit une démonstration des possibilités et des options de Platform Analytics.

Vue d'ensemble

Boostez votre Platform Analytics fournit aux clients Impact une vue d'ensemble de Platform Analytics et la possibilité d'améliorer considérablement la qualité, l'efficacité et le coût de la prestation de services. Une démonstration appliquée de la configuration, des options et de l'analyse de Reporting et Performance Analytics via une instance temporaire, ainsi que des pratiques exemplaires de mise en route est incluse. Pour plus d'informations sur Platform Analytics, consultez [Available Platform Analytics Solutions](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mise en service d'une instance temporaire
- Installation des packs de contenu Analyse de la plateforme – Focus ITSM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration de Platform Analytics
- Examiner l'architecture d'Analyse de la plateforme
- Bonnes pratiques en matière d'indicateurs avancés et retardés
- Discuter des différences entre la génération de rapports et Performance Analytics
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux mises en ServiceNow production logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Prospect(s) signalant(s) (obligatoire)	Rencontre le ServiceNow consultant Impact Accelerator, donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Propriétaire(s) de processus/service (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement, intégration d'employés) chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées / Accès

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations d'Analyse de la plateforme sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Donnez un coup de fouet à Intelligence prédictive

L'accélérateur Jumpstart Your Predictive Intelligence (PI) Accelerator fournit une démonstration des possibilités et des options de Predictive Intelligence et du cadre de travail de clustering.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Predictive Intelligence fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble des options, des avantages et des résultats de l'apprentissage machine (ML) de Predictive

Intelligence. Un aperçu des quatre cadres de PI avec une démonstration appliquée de la mise en grappe est offert. En outre, des cas d'utilisation spécifiques, une vue d'ensemble de la configuration et des ressources clés permettant aux clients d'atteindre leurs objectifs d'automatisation sont mis en évidence.

Pour plus d'informations connexes, consultez [Predictive Intelligence](#) ou [Configuring advanced settings for your ML solutions](#) pour plus d'informations sur les paramètres de mise en grappe.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer les options d'Intelligence prédictive

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Options, avantages et résultats de Predictive Intelligence
- Vue d'ensemble des cadres de travail de PI :
 - Classification
 - Mise en grappe
 - Similarité
 - Régression
- Démonstration du cadre de travail Clustering avec des cas d'utilisation spécifiques
- Démonstration de configuration
- Discussion sur la formation, le test et le suivi des résultats
- Interprétation des résultats et identification des prochaines étapes

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur Intelligence prédictive

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow

Ressource client	Responsabilités
	feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations Intelligence prédictive sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrer rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow

L'accélérateur de parcours Jumpstart Your AI (intelligence artificielle) fournit des conseils pour démarrer votre parcours d'hyper-automatisation grâce ServiceNow aux fonctionnalités d'IA de la plateforme.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your ServiceNow AI Journey fournit aux clients d'Impact une vue d'ensemble du catalogue de fonctionnalités d'IA et d'automatisation ServiceNow pour vous permettre de démarrer votre parcours d'hyper-automatisation et de transformer les processus métier et l'expérience utilisateur. Cela inclut la création d'un parcours de maturité IA personnalisé avec ServiceNow des capacités d'IA alignées sur vos objectifs stratégiques et commerciaux, ainsi que des accélérateurs d'IA d'impact recommandés pour accélérer le délai de rentabilité.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans le package Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mettre en service une instance temporaire
- Activez et exécutez [Automation Discovery](#) .
- Évaluer la maturité actuelle de l’IA

Séance de coaching client #1

- Définir les attentes de l’accélérateur
- Discuter des objectifs stratégiques et des objectifs business

Séance de coaching client #2 (jusqu’à 90 minutes)

Examen de :

- ServiceNow Plan IA
- Parcours de maturité de l’IA
- Opportunités d'automatisation
- Plan d’action stratégique IA
- Accélérateurs d’IA d’impact

Séance de coaching client #3 (Facultatif sur demande du client - jusqu’à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur le parcours de l’IA

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Suite exécutive : Directeur technique, DSI (obligatoire)	Responsable de la feuille de route globale ServiceNow .
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d’entreprise (requis)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l’organisation, y compris toute politique

Ressource client	Responsabilités
	ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Gestionnaire du centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du centre de services.
Propriétaire(s) de l'application (recommandé)	Gère la ou les ServiceNow applications (p. ex., ServiceNow propriétaire HRSD).
Propriétaire(s) du service d'application (recommandé)	Gère toutes les applications d'une division donnée (par exemple, Gestion des incidents ou Propriétaire de l'application RH).
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations de parcours IA sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrage rapide de votre Espace de travail pour l'exploitation des services

Cet accélérateur illustre une démonstration des possibilités et des options de Service Operations Workspace.

Vue d'ensemble

Démarrage rapide Votre accélérateur d'espace de travail pour l'exploitation des services fournit aux clients Impact une vue d'ensemble de l'espace de travail pour l'exploitation des services, qui vise à fournir un espace de travail unifié pour les opérations quotidiennes de Gestion des services informatiques (ITSM). Une démonstration appliquée des possibilités et des capacités via une instance clonée temporaire et les meilleures pratiques de démarrage sont incluses.

Pour plus d'informations sur le produit, voir <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest> 

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Configuration de l'espace de travail pour l'exploitation des services

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activer et configurer Service Operations Workspace

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Trente jours d'accès aux instances temporaires

Examen de :

- Vue d'ensemble de la stratégie d'espace de travail
- Démonstration de Service Operations Workspace
 - Gérer facilement les incidents, les problèmes et les interactions grâce à une navigation unifiée
 - Créer des alertes exploitables pour réduire le délai moyen de résolution
 - Améliorez l'expérience globale des employés grâce à des vues personnalisées et configurables
 - Collaborer entre les équipes pour résoudre les problèmes plus rapidement
- Ressources et guides clés

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Possibilité d'une session de questions-réponses portant sur Service Operations Workspace

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire du centre de services IT (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du centre de services IT.
Agent(s) du centre de services (recommandé)	Expert(s) en la matière responsable(s) des opérations ITSM quotidiennes.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations/accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrage rapide de votre espace de travail pour l'exploitation des services : secteur public américain

Cet accélérateur illustre une démonstration des possibilités et des options de Service Operations Workspace.

Vue d'ensemble

L'accélérateur Jumpstart Your Service Operations Workspace - US Public Sector Accelerator fournit aux clients Impact une vue d'ensemble de Service Operations Workspace, qui vise à fournir un espace de travail unifié pour les opérations quotidiennes de gestion des services informatiques (ITSM). Une visite guidée des possibilités, des capacités et des pratiques de pointe pour démarrer est incluse.

Pour plus d'informations sur le produit, voir <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest> 

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Trente jours d'accès au conseiller technique

Examen de :

- Vue d'ensemble de la stratégie d'espace de travail
- Démonstration de Service Operations Workspace
 - Gérer facilement les incidents, les problèmes et les interactions grâce à une navigation unifiée
 - Créer des alertes exploitables pour réduire le délai moyen de résolution
 - Améliorez l'expérience globale des employés grâce à des vues personnalisées et configurables
 - Collaborer entre les équipes pour résoudre les problèmes plus rapidement
- Ressources et guides clés

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu’à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur l’espace de travail pour l’exploitation des services

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l’alignement de l’équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire du centre de services IT (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du centre de services IT.
Agent(s) du centre de services (recommandé)	Expert(s) en la matière responsable(s) des opérations ITSM quotidiennes.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à des sessions de coaching ServiceNow Impact Accelerator pour comprendre les pratiques en vigueur et potentiellement aider le client à l’avenir.

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n’est pas responsable de l’implémentation des recommandations [Produit] sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancement rapide de Strategic Portfolio Management – Planning Workspace

L’accélérateur Démarrage rapide de Strategic Portfolio Management – Planning Workspace offre une démonstration des possibilités et des options disponibles avec Strategic Portfolio Management (SPM) – Planning Workspace dans votre instance.

Vue d'ensemble

Lancement rapide de Strategic Portfolio Management (SPM) : Planning Workspace fournit aux clients d’Impact une vue d’ensemble complète des possibilités et des options de SPM pour Planning Workspaces. Notre objectif est de montrer comment vous pouvez bénéficier d’une visibilité claire pour gérer et hiérarchiser efficacement les éléments de travail et vous assurer qu’ils sont alignés sur vos objectifs stratégiques globaux. Notre objectif est de vous permettre de comprendre comment Planning Workspace peut améliorer la qualité, l’efficacité et les coûts de la prestation de services.

Pour plus d’informations sur SPM, reportez-vous à [Strategic Portfolio Management](#) .

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez**Préparation de la séance**

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration des composants SPM applicables

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de SPM et démonstration des espaces de travail de planification
- Examen de la réussite de la configuration de SPM :
 - Installation
 - Configuration et données de base
- Parcourir les principales options
- Examiner la préparation de l'entreprise
- Examiner les pratiques exemplaires en matière de suivi et de maintenance de l'utilisation
- Trente jours d'accès à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur Strategic Portfolio Management (SPM) - Planning Workspace

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux mises en ServiceNow production logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Autre(s) rôle(s) de client (obligatoire)	Principales personnes concernées responsables de la gestion des produits et des portefeuilles.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Ressource client	Responsabilités
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées / Accès

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations de l'Espace de travail de planification SPM sur les instances de production ou de sous-production du Client.

Donnez un coup d'accélérateur à votre tableau de bord des performances

Démonstration de ce qu'il est possible de faire avec le tableau de bord des performances à l'aide de vos données via une instance temporaire.

Vue d'ensemble

Le tableau de bord Jumpstart Your Success Dashboard fournit aux clients Impact une vue d'ensemble du tableau de bord des performances, qui vise à aider les clients à obtenir une visibilité sur leurs mesures de réussite des produits ITSM et/ou RH. Il comprend une démonstration appliquée du tableau de bord des performances, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages via une instance temporaire contenant vos données clonées, ainsi que les meilleures pratiques de démarrage.

Offert conformément à la Description de [l'accélérateur d'impact](#)  applicable

Ce que vous obtenez

Instance temporaire (avec données d'instance clonées)

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation et configuration du tableau de bord des performances

Séance de coaching #1 (jusqu'à 60 minutes)

- Fournir une vue d'ensemble de la stratégie de génération de rapports
- Démonstration du tableau de bord ITSM Success Dashboard dans une instance temporaire
 - KPI de qualité des performances
 - KPI de qualité du service
 - Vue d'ensemble de la configuration

- Ressources et guides clés
- Comprend 30 jours d'accès à l'instance temporaire et un consultant technique

Séance de coaching #2 (facultative – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses sur le tableau de bord DSI

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste de signalement : recommandé	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Développeurs : Facultatif	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Participe à ServiceNow Impact Accelerator pour comprendre les pratiques en vigueur et potentiellement aider le client à l'avenir.

Informations demandées / Accès

Consultez la [description de l'accélérateur d'impact applicable](#). 

Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations du tableau de bord des performances sur les instances de non-production ou de production du client.

Tableau de bord Jumpstart Your Success - Secteur public américain

Démonstration de ce qu'il est possible de faire avec le tableau de bord des performances via une instance de démonstration.

Vue d'ensemble

Le tableau de bord Jumpstart Your Success Dashboard fournit aux clients d'Impact US Public Sector une vue d'ensemble du tableau de bord Success, qui vise à aider les clients à gagner en visibilité sur leurs mesures de réussite des produits ITSM et/ou RH. Il

comprend une démonstration du tableau de bord des performances, une visite guidée de ses fonctionnalités et de ses avantages, ainsi que les meilleures pratiques de démarrage.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

- Vue d'ensemble de la stratégie de génération de rapports
- Démonstration du Success Dashboard, comprenant :
 - KPI de la vue d'ensemble des performances
 - KPI de qualité du service
 - Vue d'ensemble de la configuration
- Ressources et guides clés
- Trente jours d'accès au conseiller technique

Session client #2 (facultative à la demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses relatives au tableau de bord des performances

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme : obligatoire	Responsable de la responsabilité globale de la plateforme ServiceNow. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie business et la feuille de route ServiceNow, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Piste de signalement : recommandé	Rencontre le consultant ServiceNow Impact Accelerator, lui donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Partenaires de service de confiance : recommandé	Participe à ServiceNow Impact Accelerator pour comprendre les pratiques en vigueur et potentiellement aider le client à l'avenir.
Développeurs : Facultatif	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations du tableau de bord des performances sur les instances de non-production ou de production du client.

Donnez un coup de fouet à votre Task Intelligence

Le Jumpstart Your Task Intelligence Accelerator fournit une démonstration des possibilités et des capacités de Task Intelligence.

Vue d'ensemble

Donnez un coup d'accélérateur à votre Task Intelligence permet aux clients d'exploiter Task Intelligence pour intégrer l'apprentissage machine dans les processus de gestion des tickets client afin d'améliorer considérablement l'expérience des clients et des agents. Cet accélérateur fournit une vue d'ensemble de l'art du possible avec Task Intelligence, y compris une démonstration appliquée des options, ainsi que des pratiques de pointe pour commencer. Pour plus d'informations sur Task Intelligence, reportez-vous à [Task Intelligence](#).

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mettre en service une instance temporaire
- Activer et configurer Task Intelligence
- Analyser les données du ticket actuel

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble de Task Intelligence et de la configuration de la solution :
 - Catégorisation automatique
 - Détection de la langue
 - Analyse des sentiments
- Démonstration de fonctionnalité et de réglage
- Discussion des bonnes pratiques de nettoyage des données
- Ressources et guides clés
- 30 jours d'accès à l'instance temporaire sont fournis.

Séance de coaching client #32 (Facultatif sur demande du client - jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses liées à Task Intelligence

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow

Ressource client	Responsabilités
	feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire(s) du centre de services (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du ou des centres de services.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Agent(s) du service clientèle (recommandé)	Expert technique responsable du ServiceNow service client.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations Task Intelligence sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Démarrage rapide de votre mise à niveau

Conseils sur la planification et la préparation de la mise à niveau

Vue d'ensemble

L'option Démarrer rapidement votre mise à niveau fournit aux clients Impact des conseils, des conseils et des outils pour exécuter une mise à niveau ServiceNow. Elle permet aux clients d'effectuer une mise à niveau en les aidant à comprendre les bonnes pratiques et en leur donnant l'occasion de voir à quoi ressemble la mise à niveau de leur instance temporaire.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ce que vous obtenez

Mettre à niveau l'évaluation

- Mise en service d'une instance temporaire pré-mise à niveau
- Mettre à niveau l'évaluation à l'aide de ServiceNow HealthScan

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Instance temporaire
- Mettre à niveau les pratiques exemplaires
- Revue de l'évaluation de la mise à niveau
- Conseil de journal ignoré
- Notes de version et PRB connus
- Utilisation de l'infrastructure de test automatisé (ATF)
- Exemple de plan de projet de mise à niveau

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Possibilité de questions-réponses sur les mises à niveau
- Fournir des conseils supplémentaires sur les bonnes pratiques et l'évaluation de la mise à niveau

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Piste de mise à niveau : obligatoire	Expert technique responsable de la mise à niveau de la plateforme ServiceNow.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.

Informations demandées / Accès

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation de la mise à niveau applicable sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancez votre mise à niveau - Secteur public américain

Conseils sur la planification et la préparation de la mise à niveau

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Upgrade fournit aux clients Impact du secteur public américain des conseils, des conseils et des outils pour exécuter une mise à niveau de ServiceNow. Elle permet aux clients de faire une mise à niveau en les aidant à comprendre les pratiques en vigueur et en leur donnant l'occasion de voir à quoi ressemble une instance mise à niveau vers la dernière version.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 60 minutes)

Examen de :

- Mettre à niveau les pratiques exemplaires
- Conseil de journal ignoré
- Notes de version et PRB connus
- Utilisation de l'infrastructure de test automatisé (ATF)
- Exemple de plan de projet de mise à niveau
- Trente jours d'accès au Consultant Technique

Session client #2 (facultative sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions-réponses sur les mises à niveau

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Piste de mise à niveau : obligatoire	Expert technique responsable de la mise à niveau de la plateforme ServiceNow.
Administrateur(s) système(s) : obligatoire	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de

Ressource client	Responsabilités
	la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation de la mise à niveau applicable sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancement rapide de votre Agent virtuel

Cet accélérateur fournit des conseils sur la façon de réaliser les avantages avec Agent virtuel ITSM.

Vue d'ensemble

Jumpstart Your Virtual Agent fournit à Impact Customers une démonstration appliquée des options d'ITSM Virtual Agent. Cela comprend un aperçu technique de la configuration d'ITSM Virtual Agent, ainsi que les ressources, les formations et les services disponibles pour implémenter ITSM Virtual Agent avec succès. Il vise à aider les clients à éliminer les obstacles et à accélérer l'adoption d'Agent virtuel en démontrant les options d'Agent virtuel ITSM dans une instance temporaire, qui est un clone de l'environnement de production sélectionné par le client.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ce que vous obtenez

Virtual Agent Activation

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation du module d'extension Virtual Agent
- Exécution des recommandations de rubriques de l'Agent virtuel et des outils connexes
- Activation des thèmes de base
- Configuration de l'outil de collaboration et de l'agent actif

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 120 min)

Examen de :

- Qu'est-ce que Virtual Agent ?
- Démo appliquée
- Vue d'ensemble des processus
- Passer en revue « ce qui a été fait »
- Modules d'extension
- Recommandations de rubriques de Virtual Agent et outils connexes
- Ressources clés pour l'implémentation

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Opportunité de questions-réponses relatives à ITSM Virtual Agent
- Fournir des conseils supplémentaires sur les ressources et le processus d'implémentation, les modules d'extension et les résultats.

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Piste de l'Agent virtuel ITSM : obligatoire	Expert technique responsable de l'implémentation d'ITSM Virtual Agent.
Gestionnaire du centre de services IT : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du centre de services IT.
Administrateur(s) système(s) : recommandé(s)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.

Informations/accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations ITSM Virtual Agent sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Lancez rapidement votre Agent virtuel - US Public Accelerator

Conseils sur la mise en œuvre des avantages d'ITSM Agent virtuel

Vue d'ensemble

Démarrage rapide Votre agent virtuel fournit aux clients Impact du secteur public américain une démonstration des options d'ITSM Virtual Agent. Cela comprend un aperçu technique de la configuration d'ITSM Virtual Agent, ainsi que les ressources, les formations et les services disponibles pour implémenter ITSM Virtual Agent avec succès. Il vise à aider les clients à éliminer les obstacles et à accélérer l'adoption d'Agent virtuel en démontrant les options d'ITSM Agent virtuel.

Ce que vous obtenez

Session client #1 (jusqu'à 120 minutes)

Examen de :

- Qu'est-ce que Virtual Agent ?
- Démonstration des capacités
- Vue d'ensemble des processus
- Passer en revue « ce qui a été fait »
- Modules d'extension
- Recommandations de rubriques de Virtual Agent et outils connexes
- Ressources clés pour l'implémentation
- Trente jours d'accès au Consultant Technique

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 minutes)

Opportunité de questions-réponses relatives à ITSM Virtual Agent

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Piste de l'Agent virtuel ITSM : obligatoire	Expert technique responsable de l'implémentation d'ITSM Virtual Agent.
Gestionnaire du centre de services IT : recommandé	Expert technique responsable de la gestion du centre de services IT.
Administrateur(s) système(s) : recommandé(s)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.

Exceptions

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations ITSM Virtual Agent sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre Recherche IA

Cet accélérateur fournit des conseils sur le réglage de la recherche d'intelligence artificielle (IA) afin d'optimiser les performances et la valeur.

Vue d'ensemble

TuneUp Your AI Search Accelerator fournit aux clients d'Impact une évaluation des performances d'AI Search et des conseils prescriptifs afin d'optimiser les résultats et

d’améliorer l’expérience de l’utilisateur final. On y trouve une évaluation de l’architecture et de la configuration d’AI Search, le réglage d’AI Search, une vue d’ensemble de l’analyse d’AI Search et des conseils prescriptifs sur la façon d’optimiser les performances.

Consultez [AI Search](#) pour plus d’informations sur AI Search.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l’accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>.

Ce que vous obtenez

Évaluation de Recherche IA

- Mise en service d’une instance temporaire
- Mises à jour du module d’extension Recherche IA
- Évaluation de l’état actuel des paramètres et des performances de Recherche IA

Séance de coaching client #1 (jusqu’à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d’accès à l’instance temporaire

Examen de :

- Pratiques de pointe en matière d’architecture et de configuration de Recherche IA
- Réglage de Recherche IA (dictionnaire de synonymes et règles de requête)
- Vue d’ensemble de l’analyse AI Search
- Des conseils prescriptifs pour optimiser les performances

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu’à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses sur les performances d’AI Search

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l’alignement de l’équipe sur la stratégie d’entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Responsable d’Agent virtuel (requis)	Expert technique responsable d’ITSM ServiceNow Virtual Agent.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d’utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow

Ressource client	Responsabilités
	versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre base de données de gestion des configurations

L'accélérateur TuneUp Your Configuration Management Database (CMDB) fournit des informations et des conseils pour améliorer l'intégrité CMDB.

Vue d'ensemble

TuneUp Your CMDB fournit aux clients Impact une analyse des problèmes CMDB courants via HealthScan, ainsi que des recommandations sur la façon de traiter ces résultats. Il permet d'avoir un aperçu de l'intégrité et des pratiques en vigueur de la CMDB et, en fin de compte, vise à vous aider à améliorer l'efficacité de votre base de données d'instance. Pour plus d'informations sur la CMDB, consultez [Configuration Management](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Évaluation CMDB

- Mise en service d'une instance temporaire
- Évaluation CMDB à l'aide de ServiceNow HealthScan

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Instance temporaire
- Tableau de résultats CMDB
- Problèmes ou zones déficientes
- Actions recommandées pour corriger

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

- Possibilité de questions-réponses sur les résultats de la CMDB
- Fournir des conseils supplémentaires sur les pratiques en vigueur et le tableau de résultats CMDB

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable CMDB/Gestionnaire de configuration : requis	Expert technique responsable de la gestion de la CMDB
Administrateur(s) système(s) : recommandé(s)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.

Informations/accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration CMDB recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre gestion des ressources informatiques

Fournit des conseils prescriptifs pour améliorer l'intégrité d'IT Asset Management (ITAM).

Vue d'ensemble

Cet accélérateur fournit Impact aux clients une analyse des problèmes courants de gestion des actifs informatiques via HealthScan, ainsi que des recommandations sur la façon de

traiter ces résultats. Il vise à aider les clients à comprendre comment identifier les zones problématiques au sein de votre configuration ITAM, y compris un examen des zones les plus difficiles et des meilleures pratiques sur la meilleure façon de corriger les lacunes.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Évaluation d'IT Asset Management

- Mise en service d'une instance temporaire
- Exécution du portefeuille ITAM HealthScan
- Analyse des résultats ITAM Health

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours
- Examinez les points suivants :
 - Importance d'IT Asset Management
 - Analyse de l'intégrité ITAM
 - Problèmes prioritaires ou domaines déficients (jusqu'à 3)
 - Pratiques exemplaires et actions recommandées pour corriger les écarts

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur la gestion des ressources informatiques

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Gestionnaire des actifs (obligatoire)	Personne concernée primaire pour Asset Management.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations/accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations IT Asset Management sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre détection ITOM

Fournit des informations et des conseils pour améliorer l'intégrité de votre base de données de gestion des configurations (CMDB) grâce à la détection de la gestion des opérations informatiques (ITOM).

Vue d'ensemble

TuneUp Your ITOM Discovery fournit aux clients Impact une analyse des zones de détection ITOM courantes via HealthScan, ainsi que des recommandations sur la façon de traiter ces résultats. Obtenez de l'aide pour mieux comprendre votre implémentation de la CMDB, notamment en examinant les principaux points difficiles et en examinant les meilleures pratiques pour corriger au mieux les écarts.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Évaluation de Détection ITOM

- Mise en service d'une instance temporaire
- Portefeuille ITOM Discovery HealthScan effectué
- Analyse des résultats d'intégrité de Détection ITOM

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 60 min)

- L'accès à l'instance temporaire mise en service est accordé pendant 30 jours
- Examinez les points suivants :
 - Importance de Discovery et de l'intégrité CMDB
 - Analyse de l'intégrité de la détection ITOM
 - Problèmes prioritaires ou domaines déficients (jusqu'à 3)
 - Pratiques exemplaires et actions recommandées pour corriger les écarts

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications et en contribuant aux ServiceNow versions logicielles en fournissant des tâches de ServiceNow configuration et des fonctionnalités.
Administrateur Discovery (requis)	Personne concernée primaire pour Discovery.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations/accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des recommandations ITOM Discovery sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez l'analyse de votre plateforme

L'accélérateur TuneUp Your Platform Analytics fournit des conseils sur la gestion et la gouvernance de l'intégrité d'Analyse de la plateforme afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

TuneUp Your Platform Analytics fournit aux clients Impact une évaluation de leur implémentation actuelle de Platform Analytics. Cette offre comprend une démonstration appliquée des options de la configuration avancée de Platform Analytics, y compris Performance Analytics, Workspaces et User Experience Analytics. Notre objectif est de vous aider à obtenir un meilleur aperçu de votre investissement dans Platform Analytics et de vous fournir des pratiques de pointe sur la meilleure façon d'augmenter l'adoption et l'utilisation. Pour plus d'informations sur Platform Analytics, consultez [Available Platform Analytics Solutions](#) .

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément aux descriptions applicables ServiceNow Impact du groupe et de l'accélérateur disponibles au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Ce que vous obtenez

Préparation de la séance

- Mise en service d'une instance temporaire
- Analyse de l'analyse HealthScan de Platform Analytics
- Activation et configuration des packs de contenu Analyse de la plateforme pour l'une des applications sélectionnées : ITSM, SAM, SPM, CSM ou RH

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Comprend les éléments suivants :

- Vue d'ensemble et démonstration d'Analyse de la plateforme
- Configurez Platform Analytics pour réussir :
 - Examiner les comparaisons avec l'implémentation du système de base
 - Créer des mesures et des tâches personnalisées
- Parcourez les éléments suivants :
 - Tableau avancé et Performance Analytics
 - Options de l'espace de travail et de l'expérience utilisateur
- Discuter des meilleures pratiques en matière d'entretien ménager et d'entretien
- Trente jours d'accès accordés à l'instance temporaire

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Opportunité de questions-réponses sur l'analyse de la plateforme

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Propriétaire de la plateforme (requis)	Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. Assure la direction et la supervision des administrateurs système, veille à l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route, et participe activement à la gouvernance globale de la plateforme.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux mises en ServiceNow production logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Prospect(s) signalant(s) (obligatoire)	Rencontre le ServiceNow consultant Impact Accelerator, donne accès aux ressources requises et dirige les actions à partir de l'engagement.
Propriétaire(s) de processus/service (recommandé)	Un cadre supérieur au sein de chaque unité business pour chaque processus ou service majeur (par exemple, incident, changement,

Ressource client	Responsabilités
	intégration d'employés) chargé de s'assurer que le processus est adapté à l'objectif.
Développeur(s) (recommandé)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Piste(s) de traitement (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du processus applicable.
Gestionnaire(s) de service (recommandé)	Expert technique responsable de la gestion du service applicable.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées / Accès

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints.

ServiceNow ne sont pas responsables de l'implémentation des recommandations d'Analyse de la plateforme sur les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre sécurité

Conseils sur la sécurité de la plateforme

Vue d'ensemble

TuneUp Your Security fournit aux clients Impact un aperçu de leurs configurations de sécurité d'instance ServiceNow existantes et des pratiques de pointe en matière de sécurité de l'instance, ainsi qu'une démonstration des paramètres de sécurité de l'instance qui peuvent être activés pour améliorer davantage la sécurité de l'instance. Elle vise à aider les clients à mieux comprendre les changements de configuration de sécurité dans le contexte des conseils de sécurité publiés par ServiceNow.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages Guided, Advanced et Total.

Offert conformément à la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible au <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ce que vous obtenez

Évaluation de sécurité

- Mise en service d'une instance temporaire
- Examen du centre de sécurité du client
- Évaluation de la configuration de sécurité à l'aide de ServiceNow HealthScan
- Simulation des changements de configuration de sécurité recommandés dans une instance temporaire

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 min)

Examen de :

- Instance temporaire
- Conseils de configuration de Security
- Score ISC
- Constatations et recommandations
- Changements recommandés simulés dans une instance temporaire

Séance de coaching client #2 (Facultatif sur demande du client – jusqu'à 60 min)

Possibilité de questions-réponses sur les configurations de sécurité d'instance

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable de la sécurité ServiceNow : obligatoire	Expert technique responsable de la sécurité de l'instance ServiceNow.
Bureau du représentant du CISO - Obligatoire	Responsable des politiques, des processus, des pratiques et des technologies de sécurité de l'organisation. Aide à guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes de sécurité.
Administrateur(s) système(s) : recommandé(s)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la plateforme ServiceNow en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux versions du logiciel ServiceNow en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Architecte(s) d'entreprise : recommandé(s)	Fournit une vue holistique de la stratégie, des processus et des autres systèmes de l'organisation, y compris toute politique ou exigence organisationnelle nécessaire. Permet de guider le propriétaire de la plateforme pour qu'il s'aligne sur les normes techniques ou fonctionnelles.
Développeur(s) : recommandé	Écrit le code pour la plateforme ServiceNow.

Informations/accès demandés

Consultez la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de l'implémentation des changements de configuration de sécurité recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre Agent virtuel

Les accélérateurs TuneUp Your Virtual Agent fournissent des conseils pour divers aspects de Virtual Agent sur votre plateforme ServiceNow.

- [Optimisez votre Agent virtuel - Évaluation](#)
- [Optimisez votre Agent virtuel – NLU \(Natural Language Understanding\)](#)
- [Optimisez votre Agent virtuel – Surveillance des performances](#)
- [Optimisez votre Agent virtuel – UX \(expérience utilisateur\)](#)

Optimisez votre Agent virtuel - Évaluation

Cet accélérateur fournit des conseils sur la façon d'affiner la configuration d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'accélérateur d'évaluation TuneUp Your Virtual Agent fournit aux clients Impact une évaluation de Virtual Agent avec des pratiques exemplaires et des conseils prescriptifs pour améliorer la configuration de Virtual Agent. L'examen de la lecture de l'évaluation de Virtual Agent, des recommandations pour améliorer les rubriques Virtual Agent et l'exploration d'options supplémentaires conçues pour optimiser la valeur d'Agent virtuel sont inclus.

Consultez [Virtual Agent](#) pour plus d'informations sur Virtual Agent.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages *Advanced* et *Total*.

Proposé conformément aux [descriptions du package Impact et de l'accélérateur ServiceNow applicables](#).

Ce que vous obtenez

Évaluation de Virtual Agent

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluation de l'état global d'Agent virtuel

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Recommandations de Virtual Agent
- Qu'est-ce qui définit un bon chatbot ?
- Lecture de l'évaluation d'Agent virtuel
- Démonstration des recommandations d'Agent virtuel
- Identification des opportunités d'automatisation et de déviation
- Recommandations et ressources sur les pratiques exemplaires

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (requis)	Expert technique responsable d'ITSM ServiceNow Virtual Agent.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux mises en ServiceNow production logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre Agent virtuel – NLU (Natural Language Understanding)

Cet accélérateur fournit des conseils sur le réglage fin des modèles NLU afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

L'application TuneUp Your Virtual Agent – NLU Accelerator fournit aux clients Impact une évaluation de la conception et des performances du modèle avec des conseils prescriptifs pour traiter et améliorer l'expérience d'Agent virtuel. Vous y trouverez une évaluation de l'état actuel des modèles NLU de Virtual Agent, une vue d'ensemble des bonnes pratiques, une analyse approfondie des fonctionnalités NLU et des recommandations sur la meilleure façon d'améliorer continuellement les performances.

Consultez [Virtual Agent](#)  pour plus d'informations sur Virtual Agent.

i Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages *Advanced* et *Total*.

Proposé conformément aux [descriptions du package Impact](#) et de l'accélérateur [ServiceNow applicables](#).

Ce que vous obtenez**Évaluation NLU**

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluer l'état général des modèles NLU

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Vue d'ensemble de la conception NLU
- Évaluation des modèles NLU actuels
- Bonnes pratiques NLU (énoncés de formation, entités et vocabulaire)
- Démonstration des fonctionnalités avancées NLU
- Recommandations prescriptives pour améliorer et maintenir les modèles

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses relatives aux modèles NLU d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (requis)	Expert technique responsable d'ITSM ServiceNow Virtual Agent.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux mises en ServiceNow production logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> .

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre Agent virtuel – Surveillance des performances

Cet accélérateur fournit des conseils sur le réglage des performances d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

TuneUp Your Virtual Agent – Performance Monitoring Accelerator fournit aux clients Impact une évaluation des performances de Virtual Agent avec des conseils prescriptifs sur les outils permettant de mesurer le succès et d'identifier les possibilités d'amélioration. Examen des tableaux de bord et des outils connexes, puis fourniture de recommandations sur la meilleure façon d'améliorer et d'optimiser la valeur d'Agent virtuel.

Consultez [Virtual Agent](#)  pour plus d'informations sur Virtual Agent.

Remarque :

Cet accélérateur est disponible dans les packages *Advanced* et *Total*.

Proposé conformément aux [descriptions du package Impact et de l'accélérateur ServiceNow applicables](#) .

Ce que vous obtenez

Évaluation des performances de Virtual Agent

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluation des performances de Virtual Agent

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Vue d'ensemble de la mesure de la réussite d'Agent virtuel
- Bonnes pratiques de maintenance d'Agent virtuel
- Tableaux de bord, mesures et enquêtes d'Agent virtuel

- Examen des performances de Natural Language Understanding (NLU)
- Examiner les tables d'interaction d'Agent virtuel

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses relatives aux modèles NLU d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (requis)	Expert technique responsable d'ITSM ServiceNow Virtual Agent.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux mises en ServiceNow production logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

Optimisez votre Agent virtuel – UX (expérience utilisateur)

Cet accélérateur fournit des conseils sur la façon d'affiner les conversations d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Vue d'ensemble

Le programme TuneUp Your Virtual Agent – UX Accelerator fournit aux clients Impact une évaluation de la configuration de Virtual Agent du point de vue de l'utilisateur final avec des conseils prescriptifs pour traiter et améliorer l'expérience d'Agent virtuel. Une analyse de

l'expérience utilisateur, un aperçu des meilleures pratiques de conception conversationnelle et des recommandations sur la meilleure façon de s'améliorer sont inclus.

Consultez [Virtual Agent](#) pour plus d'informations sur Virtual Agent.

Remarque :
Cet accélérateur est disponible dans les packages *Guided*, *Advanced* et *Total*.

Proposé conformément aux [descriptions du package Impact et de l'accélérateur ServiceNow applicables](#).

Ce que vous obtenez

Évaluation de l'expérience utilisateur de Virtual Agent

- Mise en service d'une instance temporaire
- Activation ou mise à niveau et configuration des modules d'extension nécessaires
- Évaluer l'expérience utilisateur de Virtual Agent

Séance de coaching client #1 (jusqu'à 90 minutes)

Le client a fourni 30 jours d'accès à l'instance temporaire

Examen de :

- Pratiques de pointe en matière de conception conversationnelle
- Concevoir des conversations efficaces
- Démonstration des meilleures pratiques en matière de conception conversationnelle
- Conseils prescriptifs sur la manière d'améliorer l'expérience

Séance de coaching client #2 (en option sur demande du client, jusqu'à 60 minutes)

Possibilité de questions et réponses relatives à l'expérience utilisateur d'Agent virtuel

Ressources client demandées

Ressource client	Responsabilités
Responsable d'Agent virtuel (requis)	Expert technique responsable d'ITSM ServiceNow Virtual Agent.
Administrateur(s) système (requis)	Maintient la stabilité et la facilité d'utilisation de la ServiceNow plateforme en effectuant la maintenance des applications, en gérant le support pour les tickets liés aux applications ServiceNow et en contribuant aux mises en ServiceNow production logicielles en fournissant des tâches de configuration et des fonctionnalités.
Développeur(s) (requis)	Écrit le code pour la ServiceNow plateforme.

Ressource client	Responsabilités
Partenaires de service de confiance (recommandé)	Assiste à ServiceNow des séances de coaching Impact Accelerator pour comprendre les meilleures pratiques et éventuellement soutenir le client à l'avenir.

Informations demandées

Veuillez consulter la description de l'accélérateur d'impact applicable disponible à l'adresse <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Exceptions

Cet Impact Accelerator dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

ServiceNow n'est pas responsable de la mise en œuvre des changements de configuration recommandés dans les instances de sous-production ou de production du Client.

Demander un accélérateur

Selon le package Impact auquel vous êtes abonné, vous avez la possibilité de demander et d'utiliser des accélérateurs d'impact.

Avant de commencer

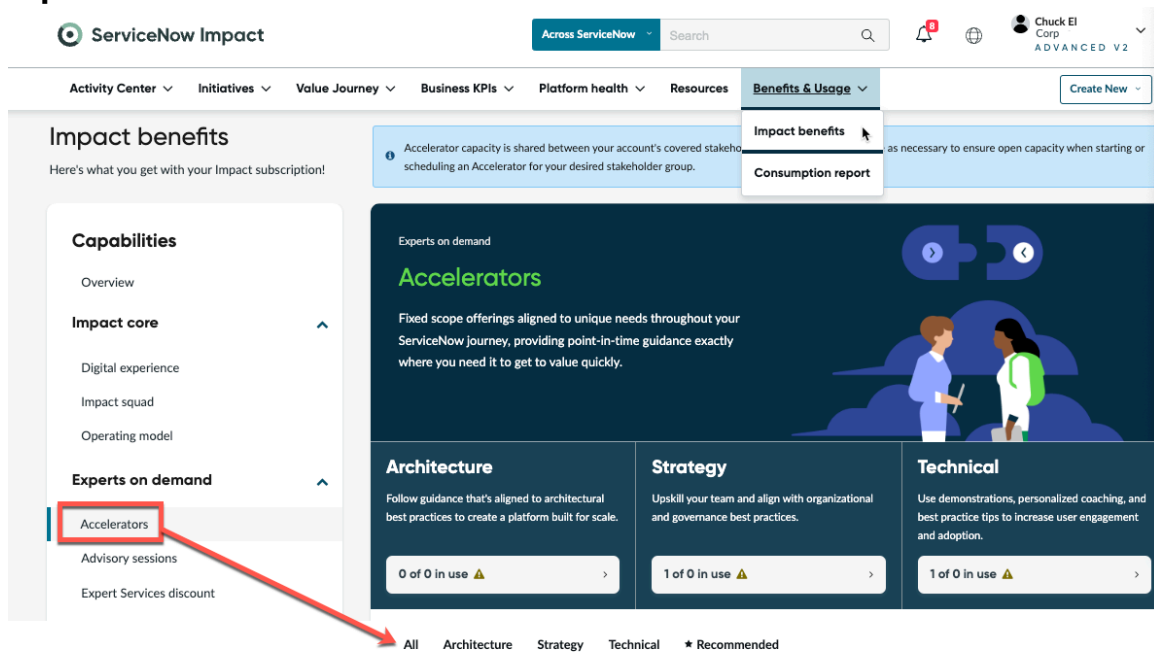
Pour plus d'informations sur les accélérateurs disponibles, reportez-vous à la section [Catalogue d'accélérateur](#).

Certains accélérateurs nécessitent des conditions générales supplémentaires et sont proposés conformément à la description de [l'accélérateur d'impact](#)  applicable. Pour les accélérateurs qui requièrent une autorisation, les termes et conditions doivent être acceptés à partir du menu **Gérer les autorisations**. Consultez [Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur](#) pour plus d'informations.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Impact, avantages et utilisation > Impacts bénéfiques > Options > Experts à la demande > Accélérateurs**.



2. Sélectionnez **Accélérateurs** dans la section **Experts à la demande** dans le menu de gauche **Options**. Chaque vignette d'accélérateur contient une brève description et la disponibilité des accélérateurs avec des barres de consommation individuelles. Explorez pour plus de détails sur la disponibilité.
3. Sélectionnez un accélérateur.

Pour plus d'informations sur les accélérateurs, consultez le [Catalogue d'accélérateur](#).

La page Détails de l'accélérateur s'ouvre.

4. Sélectionnez **Démarrer l'accélérateur** ou **Planifier uniquement**. Si les créneaux disponibles sont occupés, le calendrier s'affiche **uniquement** pour ajouter l'accélérateur à la liste/feuille de route des initiatives à démarrer ultérieurement. L'accélérateur en cours met à jour l'état sur la mosaïque, ainsi que l'affichage dans la [Initiatives et accélérateurs](#) liste.

Intégrité de la plateforme

Les indicateurs clés de performance (KPI) techniques indiquent dans quelle mesure vous êtes aligné sur les bonnes pratiques techniques de ServiceNow, proposent des recommandations d'amélioration et vous aident à surveiller l'intégrité de votre instance.

Diagnostiquer l'intégrité de la plateforme

Les KPI techniques vous permettent de visualiser facilement les indicateurs clés de performance technologiques de votre organisation. Pour passer en revue vos KPI techniques **Intégrité de l'instance** avec la liste déroulante **Instance**. Sélectionnez les KPI techniques que vous souhaitez revoir et utilisez les résultats pour examiner les informations critiques.

i Remarque :

Certaines parties des KPI techniques peuvent ne pas être disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l’exception de leur utilisation interne).

Sections de KPI techniques

Section	Détails de section
Résumé et points à retenir et comparaison avec les pairs	Le tableau de bord d’intégrité de l’instance affiche cinq catégories : facilité de gestion, performances, sécurité, évolutivité et expérience utilisateur. Le tableau de bord inclut également le score global en tant que catégorie supplémentaire qui affiche la moyenne de tous les scores de catégorie. Les principaux points à retenir mettent en évidence les résumés qui se cachent derrière les scores et, enfin, vous pouvez voir la répartition des scores de vos KPI technologiques par rapport à vos pairs.
Instantané d’instance	Disponible pour nos clients Advance et Total Impact. Utilisez Instance Observer pour obtenir une vue d’ensemble d’Observability sur toutes vos instances et obtenir des informations supplémentaires à leur sujet dans la liste déroulante Actions
Répartition des tickets actifs de la société	Passez en revue les tickets actifs dans votre instance ici.
Liens rapides	Obtenez des liens vers des ressources utiles pour vos instances.
Conversations connexes	Affichez toutes les conversations pertinentes pour l’instance sélectionnée.
Fichiers connexes	Afficher tous les fichiers liés à l’instance

i Remarque :

Les métriques disponibles peuvent différer selon les niveaux d’abonnement à Impact

Moniteur

En tant qu’avantage des packages Advanced et Total, Impact fournit un résumé quotidien des performances de vos instances. Vous pouvez en savoir plus sur les performances à l’aide d’Instance Observer, qui est pris en charge sur tous les packages Impact, en extrayant des mesures en temps réel et en configurant des alertes de performances. Consultez [Observateur d’instance d’impact](#) pour plus d’informations.

Prise en charge

Obtenez une vue de tableau de bord des tickets de votre entreprise, du délai de réponse, des tendances des tickets et des changements. Vous pouvez afficher des détails spécifiques sur les changements ou les tickets dans Now Support.

Company cases and trends

Company active case breakdown

Active cases from Now Support are updated every 4 hours and are not real-time



0 New	10 Work in progress
6 WIP - Awaiting info	15 Solution proposed

Enhanced case response time

Impact Advanced and Total package customers get faster response time on P1 and P2 support cases, including a 15-min response time for P1 and 1-hour response time for P2 cases.



P1 cases 100% response time achieved	P2 cases 96% response time achieved
---	--



PREMIUM DIGITAL EXPERIENCE

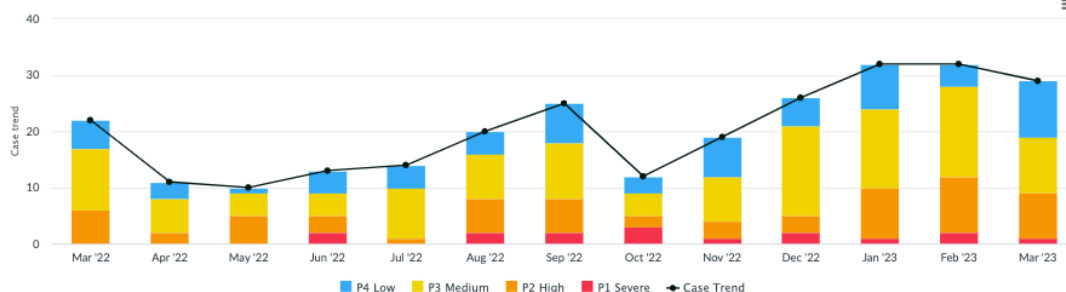
Get developer support for customizations

Your Impact package includes developer support to help troubleshoot custom code and configurations! View the consumption report to see named contacts who can request developer support.

[Learn more](#)
[View named contacts](#)

Cases trends

Case trending helps you identify areas of concern over time and flag spikes in certain case types. This chart represents the latest 13 months of open case trend data based on the month the case was opened.



Bénéficiez de l'assistance des développeurs pour vous aider à résoudre les problèmes liés au code et aux configurations personnalisés. Consultez le rapport de consommation pour afficher les contacts nommés qui peuvent demander l'assistance d'un développeur. Consultez [Impact : assistance aux développeurs](#) pour plus d'informations.

Impact : assistance aux développeurs

L'assistance pour les développeurs est une offre des packages Advanced et Total Impact qui fournit aux administrateurs et aux utilisateurs autorisés l'accès à un ServiceNow ingénieur de support qui peut les aider à résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations de plateforme existantes.

Vue d'ensemble

De nombreux ServiceNow clients utilisent du code et des configurations personnalisés. Lorsque ces personnalisations ne fonctionnent pas, l'assistance aux développeurs est là pour vous aider à résoudre les problèmes et à les déboguer.

Des personnes nommées peuvent être désignées comme ayant été formées pour administrer le Service d'abonnement afin de demander de l'aide aux ingénieurs d'assistance ServiceNow pour résoudre les problèmes techniques liés aux personnalisations existantes sur la ServiceNow plateforme.

i Remarque :

Jusqu'à cinq personnes désignées peuvent être désignées pour le forfait Advanced, et jusqu'à dix personnes peuvent être désignées pour le forfait Total.

À qui s'adresser

Le cycle de vie de développement de bout en bout du code personnalisé comporte plusieurs étapes. Chacune de ces étapes permet différents niveaux de support qui nécessitent l'aide d'équipes spécifiques ServiceNow .

Cycle de vie de bout en bout du code personnalisé

Cycle de vie du code personnalisé	Cas d'utilisation	Livré par
Revue de conception	1. Aidez-moi à examiner la conception pour en vérifier la gestion, les performances et l'évolutivité 2. Aide à déterminer quel est le bon outil de système de base à utiliser pour mon objectif donné 3. Aidez-moi à planifier la bonne architecture	Architecte de plateforme
Revue de code	Aide au débogage d'une personnalisation pré-incluse dans le champ d'application/pré-conçue qui ne fonctionne pas comme prévu	Services d'experts
Soutien au développement	Aidez-moi à réparer mon code personnalisé après qu'il se soit cassé	Assistance aux développeurs

Cas d'utilisation dans le périmètre

De nombreux cas d'utilisation sont pris en charge par l'assistance aux développeurs :

- Dépannage ou ajustement des personnalisations existantes
- Scripts pré-approuvés et certifiés
- Scripts de notification par e-mail
- Questions sur les ServiceNow API

Exclusions

Certains cas d'utilisation ne sont pas pris en charge par l'assistance aux développeurs :

- Nouvelle implémentation du produit, telle que l'implémentation initiale ou l'implémentation d'un nouveau produit
- Tests (UAT, charge, régression, performances)
- Création et conception de nouvelles fonctionnalités et améliorations, telles que de nouvelles analyses et conceptions des besoins, ou de nouvelles requêtes de codage
- Quand ils sont liés à des intégrations, exclut :
 - Comprendre comment l'analyse des données affectera le processus business d'un client
 - Connaissance des systèmes tiers impliqués dans l'intégration
 - Scripts pour récupérer le contenu de sources externes
 - Intégrations impossibles en raison des limitations de l'API ServiceNow

Utiliser l'assistance pour les développeurs

En savoir plus sur l'utilisation de l'assistance pour les développeurs et obtenir des informations utiles lors de l'envoi d'une demande de développeur avec Impact.

Limites de l'assistance aux développeurs

Général

L'assistance aux développeurs est disponible du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h 00, en fonction du fuseau horaire local de la communication du ticket.

- Les tickets sont ouverts avec la priorité P3 et ne sont pas éligibles à l'escalade. Pour plus d'informations sur le temps de réponse et le SLA, reportez-vous à https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260 .
- Les tickets d'assistance pour les développeurs sont examinés sur une instance de sous-production. Tous les problèmes doivent être reproductibles sur une instance de sous-production.
- Disponible pour les instances client auto-hébergées via un modèle de livraison modifié.

Remarque :

L'assistance pour les développeurs n'est actuellement pas disponible dans les centres de données protégés par l'IRAP en Australie ou dans certains autres environnements restreints.

Paramètres

Certains paramètres sont à prendre en compte lors de la soumission d'un ticket d'assistance pour les développeurs, comme décrit dans les sections suivantes.

Utilisateurs:

- Le contact désigné est chargé de s'assurer que chaque ticket ouvert décrit un problème spécifique et que la section de code référencée est isolée dans une bande de code étroite ne dépassant pas 200 lignes.
- Disponible pour le nombre d'utilisateurs désignés par Impact abonnement de package (à l'exclusion des administrateurs système client) :
 - Cinq pour le forfait avancé Impact
 - Dix pour l'ensemble total Impact

Remarque :

Reportez-vous à la rubrique [Gérer l'accès des utilisateurs de l'assistance aux développeurs](#) pour désigner des utilisateurs.

Infrastructure:

- La ou les versions prises en charge de la version/fonctionnalité/application/matériel sont requises
- L'anglais est la seule langue prise en charge
- Le dépannage ou le débogage d'applications tierces ou l'évaluation des vulnérabilités de sécurité ne sont pas inclus

Intégrations:

La prise en charge de l'intégration n'est effectuée qu'au sein d'une instance ou d'une ServiceNow infrastructure et comprend :

- Scripts de notification par e-mail
- Questions sur ServiceNow les API
- Scripts pour utiliser les données issues de l'intégration (uniquement si les données sont importées comme prévu)
- Scripts de carte de transformation

Créer un ticket d'assistance pour les développeurs

Entrez une demande d'assistance pour engager l'assistance de l'assistance pour les développeurs, si vous êtes un contact nommé sur le Impact plan.

Avant de commencer

Rôle requis : Impact Developer Support

Procédure

1. Accédez à la **Impact > NowSupport**.
Vous pouvez également accéder directement à Now Support.
2. Sélectionnez **Créer un**

▼ Case type
Choose a case type and we'll find you the best solution.

Something is broken Something isn't working as expected.	Outage I'm experiencing a complete outage impacting my ServiceNow instance(s).
Performance issue I'm experiencing a performance issue with ServiceNow that is impacting our business.	Question I have a question about ServiceNow.
Service request I have a service request that is not available in the Automation Store ?	Developer support I need help with a customization I've made on ServiceNow.

ticket.

3. Sélectionnez le type de ticket **Assistance aux développeurs**.
Seuls les utilisateurs dont le customer_admin leur a affecté le rôle approprié pourront voir cette vignette d'assistance pour les développeurs Premium lors de la création d'un nouveau ticket.
4. Passez en revue les directives de l'assistance aux développeurs et validez la case à cocher.
5. Sur la page Capture des détails, entrez le **sujet**, la **description** et les **étapes à reproduire**.
6. Confirmez vos coordonnées et votre meilleur horaire disponible.
7. Confirmez l'ID de l'instance référée.
8. Sélectionnez **Confirmer et soumettre** pour soumettre le ticket.
Une fois le ticket créé et un numéro de ticket généré, vous pouvez ajouter des utilisateurs autorisés supplémentaires sur le compte à la liste de surveillance, aux commentaires supplémentaires et aux pièces jointes.

Gérer l'accès des utilisateurs de l'assistance aux développeurs

Ajoutez des utilisateurs désignés pour soumettre un ticket d'assistance à l'assistance des développeurs. Les contacts nommés sont chargés de saisir les détails d'un problème spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : Impact admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact** > **Profil de l'entreprise**.
2. Dans le menu **Actions**, sélectionnez **Mettre à jour le rôle/l'accès**.
Si l'utilisateur n'est pas répertorié dans la table, créez-en un. Consultez [Gestion des utilisateurs de l'impact](#) pour en savoir plus.
3. Sélectionnez l'icône **Action** à droite de l'utilisateur.
4. Choisissez **Mettre à jour le rôle/l'accès**.
5. Sous Accès Premium, sélectionnez **Assistance aux développeurs**.
Le nombre d'utilisateurs disponibles s'affiche à côté du champ d'affectation.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Passez en revue l'accès à l'assistance pour les développeurs et le nombre d'utilisateurs disponibles.

1. Accédez à votre nom dans le coin supérieur droit d'Impact Digital Experience.
2. Sélectionnez **Profil de l'entreprise** dans la liste déroulante.
3. Sous Assistance aux développeurs, vous verrez combien d'utilisateurs sont disponibles.

Observateur d'instance d'impact

Instance Observer (IO) est un outil d'observabilité et de surveillance des performances qui vous permet de suivre l'intégrité et les performances de votre instance en temps quasi réel, tout en fournissant des informations historiques.

Vue d'ensemble

IO aide les administrateurs d'instances, les propriétaires de plateforme et les équipes DevOps à accélérer la valeur et à générer les résultats commerciaux souhaités en augmentant la visibilité sur les performances de l'instance, aidant ainsi les clients à innover rapidement et en toute confiance.

Fonctionnalités et avantages

Fonctionnalités principales

- **Surveillance 24h/24 et 7j/7** : La surveillance des performances de l'instance permet de prendre connaissance des problèmes au sein d'une instance avant que les utilisateurs finaux ne soient impactés.
- **Alertes 24h/24 et 7j/7** : Configurez des alertes personnalisées pour vous avertir lorsque des seuils spécifiques sont atteints, afin de pouvoir prendre des mesures avant qu'un problème ne devienne critique.
- **Disponibilité multi-instances** : Visualisez de manière proactive les données de télémétrie des performances entre les instances. Donner aux organisations les moyens d'identifier les tendances avant que les utilisateurs finaux ne soient impactés.
- **Triage** : Métadonnées d'instance ponctuelles activables fournissant un contexte supplémentaire aux performances de l'instance et accélérant le dépannage.

- **Hors application de l'instance :** Accès aux données de télémétrie des performances de l'instance hors instance. Lorsqu'un problème survient, les organisations peuvent accéder à des données exploitables indépendamment de la disponibilité de l'instance.
- **Rapports:** Visualisez les données de télémétrie des performances de l'instance au fil du temps et générez rapidement des rapports à partager avec les personnes concernées de l'entreprise, ce qui rend les organisations plus rapides, plus intelligentes et plus efficaces dans la gestion des performances de leur instance.
- **Analytics:** Comparez les mesures dans le temps pour voir comment les performances évoluent en général ou pour évaluer les impacts avant et après de certains changements.

Principaux avantages

- **Disponibilité 24h/24 et 7j/7 :** Instance Observer est une application basée sur le cloud hors instance qui permet aux clients de visualiser les données de télémétrie d'instance entre les instances d'une seule application.
- **Améliorer les performances de l'instance :** En surveillant les mesures de performances de l'instance en temps réel, vous pouvez rapidement identifier et résoudre les problèmes susceptibles d'entraîner des performances médiocres ayant un impact sur les utilisateurs finaux.
- **Augmenter le temps de fonctionnement :** Surveillance proactive grâce aux alertes d'Instance Observer. Vous pouvez être averti des problèmes potentiels avant qu'ils n'entraînent des temps d'arrêt, ce qui vous permet d'agir avant qu'ils n'affectent vos utilisateurs.
- **Améliorer le dépannage :** Lorsque des problèmes surviennent, disposez de métadonnées ponctuelles exploitables, ce qui accélère l'analyse des causes profondes et le délai de résolution.
- **Éliminez les distractions :** Avec des données presque en temps réel à portée de main, vous et votre équipe pouvez passer moins de temps à essayer de trouver les informations dont vous avez besoin et plus de temps à générer les résultats commerciaux souhaités.

Remarque :

Instance Observer n'est pas disponible avec ServiceNow® Mobile, mais est accessible à l'aide d'un navigateur sur votre équipement mobile.

Composants d'Instance Observer

Composant	Détails
Accueil	Fournit un instantané de l'intégrité globale de votre instance.
Performances	Donne une vue d'ensemble des mesures d'intégrité et de performance de l'instance, et permet d'explorer des ensembles de données spécifiques avec le dépannage recommandé.
Graphique des disponibilités	Afficher l'état de disponibilité de l'instance en direct lié à la surveillance ServiceNow – État actif/inactif

Composant	Détails
Activation et notifications des alertes clés	Possibilité de définir des alertes avec des seuils spécifiques à vos besoins professionnels et de configurer les membres de votre équipe qui reçoivent les notifications et la méthode.
Analyse	Affichez les comparaisons des performances des mesures clés au fil du temps.
Triage	Instantané d’instance ponctuel fournissant des métadonnées pour résoudre les problèmes en direct
Rapports	Générez rapidement des rapports à télécharger et à partager avec les parties prenantes de votre équipe.
Aide	Obtenez de l’aide avec les outils d’Instance Observer, la révision terminologique, les vidéos explicatives et les documents pertinents.

Matrice de prise en charge par package Impact

Certaines fonctionnalités de création de rapports d’Instance Observer varient selon le package Impact auquel vous êtes abonné. Reportez-vous au tableau de la matrice de prise en charge ou contactez votre équipe de compte pour plus d’informations.

- ✓ = Pris en charge
- X = Non pris en charge

Fonctionnalité	Guidé	Avancé	Total
Disponibilité de l’instance (état actif/inactif) Consultez Graphique des disponibilités pour en savoir plus.	#	#	#
Graphiques de visualisation des performances (KPI) Reportez-vous à la rubrique Performances pour en savoir plus.	#	#	#
Génération de rapports Consultez Rapports pour en savoir plus.	Sélective	Plein	Plein
Alertes Consultez Activation et notifications des alertes clés pour en savoir plus.	X	#	#
Analyse Consultez Analyse pour en savoir plus.	X	X	#
Détection des anomalies	X	X	#
Conservation des données	45 jours	6 mois	6 mois

i Remarque :
Pour plus d’informations sur la prise en charge des abonnements, reportez-vous à [Packages d’impact](#).

Limites de la facilité de service

Remarque :

Instance Observer est disponible pour les clients dans les environnements Commercial and Government Community Cloud (GCC). L'E/S n'est actuellement pas disponible dans d'autres environnements réglementés ou sur site.

Accueil

La page d'accueil fournit un instantané de l'intégrité globale de votre instance.

Accédez à des informations précieuses sur la disponibilité des instances, les informations de base du centre de données, y compris les informations de haut niveau sur les comptes de base de données, le nombre de transactions utilisateur, les temps de réponse, etc.

Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d'instance.**

The screenshot shows the ServiceNow Instance Observer dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'ServiceNow Impact' and 'Instance Observer'. Below that, a 'What's New' section highlights a release note. The main section is titled 'Your production instances and instance observer KPIs (Last 24 hours)' and contains a table with the following data:

Instance Name	Instance Type	Primary Database	User Transaction Count	Average Response Time	SQL Response Time
sn-demo	Production	14.22TB	86.75/min	0.90s	0.92s

Below this table, there are two sections: 'Instance Availability' and 'Alerts (Last 24 hours)'. The 'Instance Availability' section shows a table with one instance, 'sn-demo', in 'Production' status, with a green checkmark indicating availability. The 'Alerts' section shows a table with one instance, 'sn-demo', in 'Production' status, with 2 monitoring alerts and 0 self-service alerts.

Remarque :

La prise en charge **des alertes d'observateur d'instance n'est** disponible que pour les packages Advanced et Total d'impact ServiceNow .

Performances

Surveillez toutes vos instances 24h/24 et 7j/7 en un seul endroit avec des mesures et des alertes en temps quasi réel sur les performances et la disponibilité dans Instance Observer. Générez divers graphiques de vue d'ensemble des mesures d'intégrité et de performances de l'instance, et explorez des points de données spécifiques avec le dépannage recommandé.

Prenez des décisions basées sur les données en fonction de vos utilisateurs, de votre plateforme et de vos applications, accédez à la télémétrie des performances de l'instance en temps quasi réel et historique, et visualisez de manière proactive la télémétrie des performances de l'instance entre les instances avec des métadonnées ponctuelles.

Avantages clés

- Affichez les tendances historiques des données de performance.
- Identifiez et examinez les anomalies de performance.

- Affichez les tâches et transactions spécifiques en cours d'exécution à un moment donné.
- Accéder à une présentation détaillée de certaines mesures de performances

Introduction aux graphiques de performances

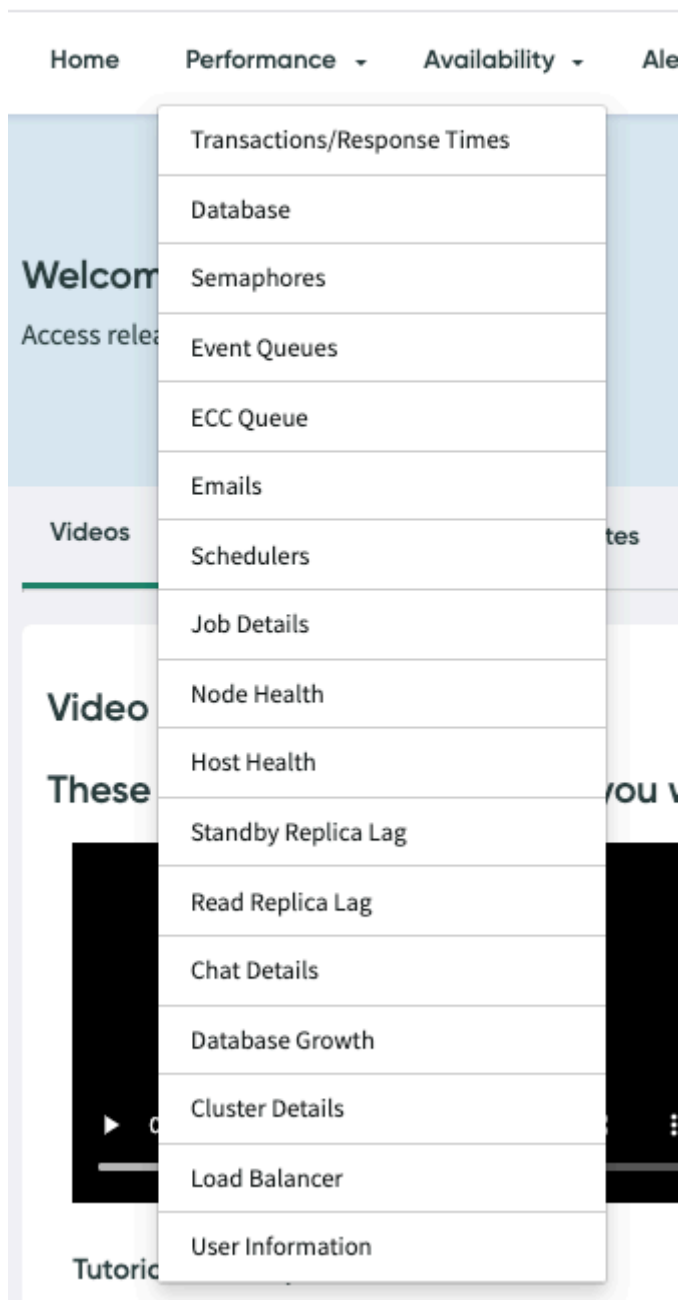
Procédez comme suit pour générer des graphiques de performances à l'aide d'Instance Observer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d'instance**.
2. Dans le menu **Performances** , sélectionnez l'option de télémétrie à évaluer.



3. Sélectionnez les options de génération de rapports :

- Instance
- Plage de dates
- Mesures (les mesures disponibles dépendent du rapport sélectionné.)
- Options et modules complémentaires

Traduction automatique

4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.

i Remarque :

Options disponibles dans les graphiques et les rapports :

- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimer l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit pour isoler un point de données.
- Sélectionnez le graphique et faites-le glisser pour l'explorer.
- Téléchargez vers des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez les transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

Détection d'anomalies

Instance Observer détecte de manière proactive les anomalies pour les mesures cycliques ou non cycliques sous le graphique des performances du package Impact total sur les instances de production. Les anomalies représentent des valeurs hors norme de mesures basées sur des modèles historiques. Chaque anomalie ne représente pas nécessairement un problème, mais elle vous informe lorsque vous décidez de la criticité et configurez les alertes en conséquence.

Les mesures cycliques se présentent sous la forme d'un ensemble complet d'événements qui se répètent régulièrement dans le même ordre ou au cours d'une période régulièrement répétée. Les mesures non cycliques sont des mesures qui se répètent de manière irrégulière ou selon des périodes répétées aléatoires et moins prévisibles. Une anomalie, également connue sous le nom de valeur aberrante, est un point de données inhabituel, rare ou non conforme aux modèles ou à la distribution attendus des données.

Cinq mesures cycliques sont suivies :

- **Nombre de transactions** : somme à l'échelle de l'instance de toutes les transactions d'interface utilisateur d'un type interne appelé *UI_TYPE*.
- **Temps de réponse du serveur** : temps d'exécution moyen ou moyen des transactions *UI_TYPE*.
- **Temps de réponse SQL** : délai de réponse moyen signalé de la base de données mesuré au niveau de la couche d'application qui commence lorsqu'une requête est envoyée à la base de données et se termine à la réception de la réponse.
- **Moyenne de sémaphore** : nombre moyen de transactions de l'utilisateur final traitées simultanément sur une période d'une minute.
- **Mémoire maximale du nœud** : mémoire maximale en cours d'utilisation en Mo par nœud à un point de données donné dans l'historique. Cette valeur est généralement comprise entre 1 000 Mo et 2 048 Mo.

User Transaction Count

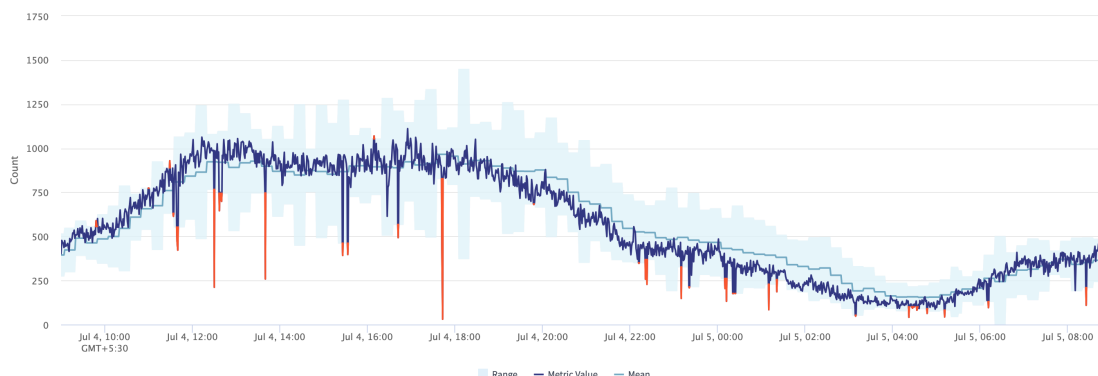
Transaction count is the instance-wide sum of all transactions of a certain type known as "UI_TYPE". Essentially can be considered to cover only "clas...[Show More](#)

Default Anomalies **41** Alert **0**

< Jul 4, 2023 09:00 AM - Jul 5, 2023 09:00 AM >

[How anomalies are calculated and plotted](#)

Anomalies Past Period Trend
41 **50** **9↓**



- L'axe X représente le temps et l'axe Y représente les mesures réelles selon la plage de dates sélectionnée. Par exemple, le graphique linéaire affiche les valeurs du nombre de transactions au fil du temps. Les anomalies sont indiquées par un code couleur rouge sur le graphique et représentent l'occurrence d'une anomalie dans les données. L'emplacement de la marque rouge dépend du critère ou de l'algorithme utilisé pour détecter les anomalies.
- La plage représente les limites supérieure et inférieure avec une distribution normale des mesures en fonction de leur modèle de jeu de données historique.
- La courbe moyenne représente la valeur moyenne sur quatre semaines des mesures permettant de comparer l'écart à un moment donné.

Détection d'anomalie de tâche

Les graphiques des anomalies de tâches suivent le nombre de tâches planifiées exécutées simultanément pour chaque heure de la journée avec la mesure de superposition de la moyenne des nombres de transactions pour chaque heure. Toutes les barres du graphique qui ont une ou plusieurs tâches anormales sont mises en surbrillance en rouge. Sélectionnez le lien de détail de l'histogramme pour afficher les détails du niveau de poste.

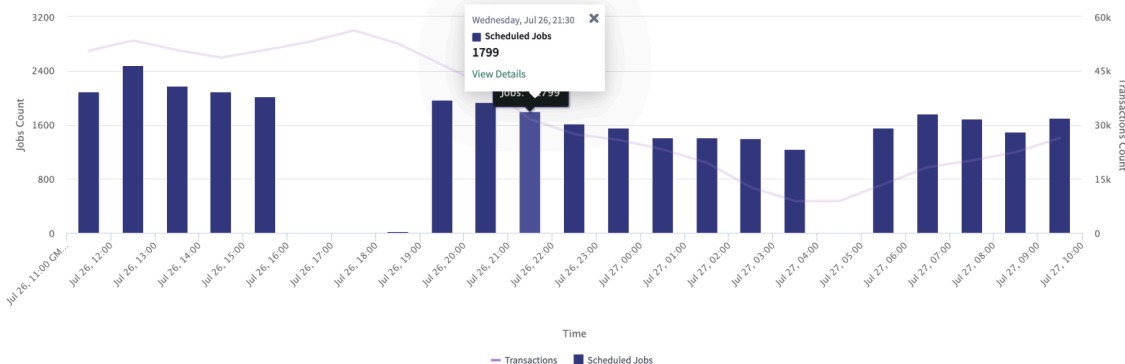
Les détails de la tâche représentent les tâches planifiées toutes les heures ainsi que la moyenne des transactions respectives de cette instance.

Job Executions Anomalies **40** Alert **37**

< Jul 26, 2023 11:12 AM - Jul 27, 2023 11:12 AM >

[Click on a block to view details](#)

[Download](#)



Explorez le nombre de tâches planifiées par heure pour définir une tâche de récurrence individuelle pour n'importe quelle heure de la journée, puis le modèle d'exécution de la même tâche au cours des sept derniers jours. Cela peut aider à effectuer une cause première de bout en bout pour des tâches qui prennent généralement un temps constant à terminer et qui subissent soudainement une augmentation ou une diminution significative du temps d'exécution, indiquant un problème de performances possible.



Critère de tâche de calendrier

Pour qu'une tâche soit considérée comme planifiée, elle doit satisfaire au moins à un des critères suivants :

- La tâche s'exécute au moins une fois pour chaque jour de la semaine.
- La tâche a été exécutée au moins une fois par semaine au cours des quatre dernières semaines.

Calcul du nombre moyen de transactions

La moyenne est calculée pour chaque heure d'un jour donné, la somme du nombre de transactions des quatre dernières semaines pour le même jour et à la même heure est calculée. Par exemple, en récupérant la somme des nombres de transactions des quatre derniers lundis pour la quatrième heure et en faisant la moyenne des valeurs pour le calcul final.

Identification des anomalies de tâche

Au cours des quatre dernières semaines, pour chaque heure d'exécution de la tâche, la durée moyenne est calculée avec la valeur de l'écart type, qui est la valeur moyenne, plus 5 multipliée par la valeur de l'écart-type.

Cette valeur sert de plage supérieure pour la tâche pour cette heure. Si la tâche est exécutée à la quatrième heure et que, au cours des quatre dernières semaines, la durée moyenne d'une tâche à cette heure est de dix minutes et que l'écart-type est de deux minutes, la plage supérieure sera $10 + (5 \times 2) = 20$ minutes.

Si l'exécution de la tâche en cours d'exécution prend plus de 20 minutes, la tâche est identifiée comme une anomalie.

Réponse en cas d'anomalie

Ce ne sont pas toutes les anomalies qui représentent un problème, mais les valeurs hors norme détectées en fonction des modèles historiques. Configurez les alertes en conséquence après avoir analysé la criticité de l'anomalie détectée. Consultez la rubrique [Configurer les alertes d'anomalie](#) pour en savoir plus sur les alertes.

Configurer les alertes d'anomalie

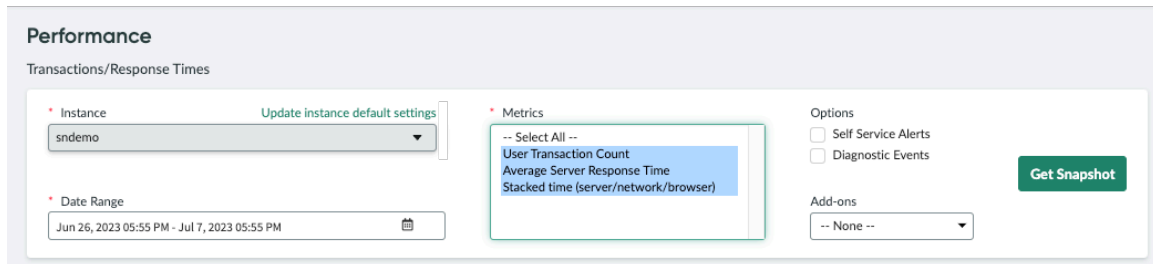
Configurez les alertes d'anomalie basées sur les valeurs hors norme de mesures sur les modèles historiques dans Instance Observer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d'instance**.
2. Dans le menu **Performances**, sélectionnez **Transactions/Temps de réponse**.



3. Sélectionnez les options de génération de rapports :

- Instance
- Plage de dates
- Mesures
- Options :
 - Alertes en libre-service
 - Événements de diagnostics
- Compléments

4. Sélectionnez **Obtenir un instantané**.

i Remarque :

Options disponibles dans les graphiques et les rapports :

- Sélectionnez un point de données pour afficher des actions supplémentaires ou supprimer l'entrée.
- Cliquez avec le bouton droit pour isoler un point de données.
- Sélectionnez le graphique et faites-le glisser pour l'explorer.
- Téléchargez vers des fichiers PNG, SVG ou CSV ou affichez les transactions sur l'instance.
- Modifiez le type de rapport.

Edit alert configuration

Transactions (Drop) - Instance

Critical



5. Affinez les alertes à l'aide des options répertoriées.

- Par exemple, définissez un seuil qui déclenche une alerte si les anomalies du nombre de transactions persistent pendant plus de 10 minutes ou dépassent un certain nombre d'écart-types par rapport à la moyenne en continu pendant plus de 10 minutes au-dessus ou en dessous de la plage, respectivement. Les anomalies de tâche ciblent X % des tâches anormales en fonction du temps d'exécution et suivent les détails de ces tâches.
- Testez et affinez l'alerte en simulant le temps de persistance, choisissez la fenêtre d'une anomalie de 5, 10, 15 minutes, etc., ou sélectionnez les 5, 10 ou 15 premiers pourcentages de tâches et vérifiez que les alertes sont déclenchées correctement. Ajustez le seuil d'alerte, si nécessaire, pour vous assurer que le système fournit des alertes significatives et exploitables.
- Choisissez la méthode appropriée d'envoi d'alertes en fonction de vos besoins. Cela peut inclure des notifications par e-mail, des SMS ou une intégration.
- Surveillez en permanence les alertes générées par le système. Examinez régulièrement les anomalies détectées pour comprendre les causes sous-jacentes et prenez les mesures appropriées, telles que l'enquête sur les problèmes potentiels ou la réalisation d'une analyse plus approfondie.

Algorithme de détection d'anomalies

Instance Observer effectue la détection d'anomalies via le modèle statistique de score Z, également appelé méthode univariée.

La détection d'anomalie analyse un ensemble de cinq mesures : mémoire maximale, moyenne de sémaphore, délai de réponse SQL, délai de réponse du serveur et nombre de transactions. Le modèle de détection a été validé à l'aide d'échantillonnages avec plusieurs instances de données quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles.

Les mesures représentant les anomalies à l'aide du modèle de score Z sont le nombre de transactions, le temps de réponse du serveur et le délai de réponse SQL. Les mesures représentant les anomalies à l'aide d'une approche basée sur le seuil supérieur sont la moyenne de sémaphore, la mémoire maximale des nœuds et l'exécution des tâches. Consultez [Introduction aux graphiques de performances](#) pour plus de détails sur les cinq mesures.

Méthodologie basée sur le seuil supérieur

La méthodologie basée sur le seuil supérieur utilise des mesures avec une limite épuisante. Par exemple, la mesure A, dont la valeur moyenne du sémaphore est de 14 ou 16, qui est utilisée sur la plateforme pour limiter le nombre de transactions qui peuvent se produire sur un nœud à la fois afin de protéger les ressources du nœud. Métrique B, mémoire maximale de 2 Go, où la mémoire de chaque nœud a une capacité maximale prédéfinie. Dans tous ces cas similaires, la situation n'est alarmante que lorsque les mesures sont plus proches de la limite d'épuisement. Même si l'écart est supérieur à la moyenne, mais inférieur à la limite d'épuisement, la limite seuil n'entraînera pas d'alarme.

Méthodologie Z-score

Un score Z est une mesure numérique qui décrit la relation entre une valeur et la moyenne d'un groupe de valeurs. Le score Z est mesuré en termes d'écarts-types par rapport à la moyenne. Si un score Z est égal à 0, le score des points de données est identique au score moyen.

La formule pour calculer un score Z est $z = (x - \mu) / \sigma$:

- x : score brut des données, comme moyenne mobile des 15 minutes précédentes
- μ : Le remplissage des données signifie que correspond à la moyenne des quatre semaines précédentes le même jour, à la même heure et à la même minute.
- σ : l'écart-type du remplissage des données

Lors du calcul des scores Z ou des comparaisons, il est essentiel de prendre en compte ces modèles de données analysées avec des modèles cycliques inhérents. La cyclicité dans un jeu de données fait référence à des modèles répétitifs qui se produisent à intervalles réguliers, tels que des cycles quotidiens, hebdomadaires ou saisonniers. Par exemple, les données sur les ventes peuvent présenter des valeurs plus élevées pendant les périodes de vacances ou des valeurs plus faibles pendant les périodes creuses.

Le score de cyclicité est la similarité entre deux séries qui mesurent la similarité entre deux vecteurs et permettent de s'assurer que le modèle de score Z fournit des informations fiables et identifie les anomalies réelles ou les valeurs aberrantes tout en tenant compte des modèles naturels des données.

Le score cyclique est calculé au niveau de l'instance avec une sélection de données de quatre semaines divisées en incréments vectoriels de deux semaines, à l'exclusion des week-ends. Le score renvoie le score de similarité entre les deux, où un score plus élevé indique une tendance de similarité plus alignée dans les données vectorielles comparées.

Graphique des disponibilités

Afficher l'état de disponibilité de l'instance en direct lié à la surveillance de la plateforme ServiceNow — État actif/inactif

Activation et notifications des alertes clés

Utilisez la fonctionnalité d'activation des alertes clés d'Instance Observer pour pouvoir définir des alertes avec des seuils historiques par incréments de quatre semaines en

fonction des besoins de votre entreprise et configurer les membres de votre équipe qui reçoivent les notifications.

Vue d'ensemble

L'activation des alertes clés vous fournira des alertes proactives sur les moyennes mobiles, une statistique qui capture la variation moyenne d'une série de données au fil du temps, pour six mesures essentielles :

- 1. Transaction (augmentation) Instance** : indique que la moyenne mobile des transactions augmente d'un certain pourcentage de sa médiane historique pour une certaine période.
- 2. Transaction (abandon) Instance** : indique que la moyenne mobile des transactions diminue d'un certain pourcentage par rapport à sa médiane historique pendant une certaine période.
- 3. Délai de réponse – Instance** : indique que la moyenne mobile du délai de réponse est supérieure à la médiane historique pour une période donnée.
- 4. Temps de réponse** de la base de données : indique que la moyenne mobile du délai de réponse de la base de données est supérieure à la médiane historique au cours d'une période donnée.
- 5. Moyenne de sémaphore par défaut** : indique que la moyenne de sémaphore par défaut s'approche des limites de concurrence maximale d'un certain facteur dans une certaine période.
- 6. Profondeur de la file d'attente de sémaphore par défaut** : indique que la profondeur de la file d'attente de sémaphore par défaut s'approche des limites de profondeur de file d'attente maximale d'un certain facteur dans une certaine période.

Remarque :

Il est important de noter que chaque notification peut ne pas représenter un problème, mais qu'elle signale un point de données inhabituel ou non conforme aux modèles attendus pour cette mesure spécifique. Les utilisateurs peuvent être proactifs, si nécessaire, et donner suite à une notification en conséquence, ce qui peut éviter un problème futur.

Instance Observer utilise le P-Score pour évaluer l'utilisation des instances, puis calcule les seuils exclusivement pour ces instances. Le score P est une évaluation déterminée par le nombre de transactions sur une instance, fournissant un score plus élevé lorsque les transactions de l'instance restent stables de manière constante.

- Lorsqu'une instance répond au P-Score requis pour l'éligibilité, les utilisateurs voient une bannière pour s'inscrire à la fonctionnalité d'activation des alertes. Les utilisateurs recevront des seuils intelligents dans le cadre de la condition **recommandée par l'E/S** pour les six mesures dérivées des données historiques.
- Si une instance a un P-Score faible, la bannière permettant de s'inscrire à la fonctionnalité d'activation des alertes ne sera pas visible. Le P-Score est régulièrement actualisé et, au fur et à mesure que les instances se développeront à l'avenir, vous aurez la possibilité de vous inscrire à la fonction d'activation des alertes. Les seuils sont actualisés automatiquement chaque semaine pour les instances répondant aux critères de score P minimum.

Configurer les alertes clés

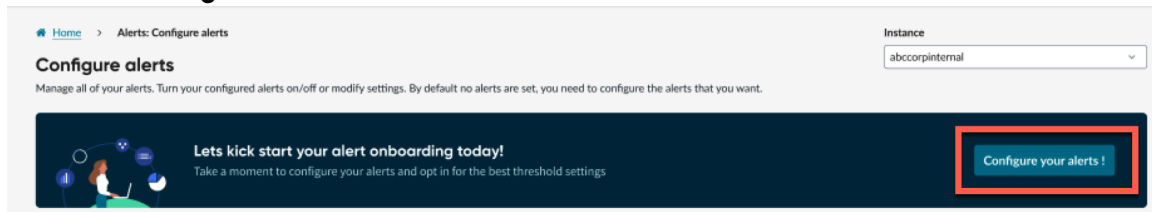
Procédez comme suit pour configurer les alertes clés sur une instance où les alertes critiques n'ont pas encore été configurées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d'instance > Alertes > Configurer les alertes.**



Une bannière de notification s'affiche.

2. Sélectionnez **Configurer vos alertes !**.
Alertes pour les mesures choisies par l'affichage du système.
3. Sélectionnez jusqu'à cinq alertes dans la liste **déroulante Nombre maximal d'alertes par jour/par mesure** à recevoir pour chaque mesure par jour.
Le nombre maximal d'alertes sélectionnées dépend de chacune des six mesures système disponibles. Si vous choisissez un maximum de deux alertes pour chaque mesure, vous recevez 12 alertes comme nombre maximal d'alertes chaque jour, par exemple (2 alertes) X (6 mesures) = 12 alertes. Le nombre d'alertes est réinitialisé quotidiennement à 00 :00

Alert configuration abccorinternal x

1 2 3
Configure Alerts Set Notification Review & Create

we will be learn about your instance and its usage and suggest the best suitable condition to for meaning full alerts.

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day.

*Max alerts per day / per metric

Alerts

Transaction drop instance

Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Transaction increase instance

Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Response time instance

Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.

Database response time

Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.

Default semaphore mean

Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.

Default semaphore queue depth

Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

Cancel Set Notification >

(UTC).

4. Sélectionnez **Définir la notification.**

Traduction automatique

La page de configuration des alertes se charge et la règle de notification **par défaut** est automatiquement

sélectionnée.

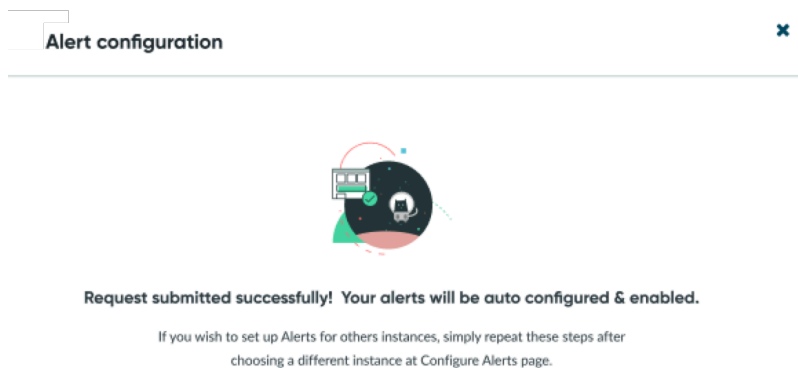
5. Facultatif : Sélectionnez **Configurer la notification** pour créer une règle personnalisée.

Le lien **Comment configurer les règles de notification** contient des informations sur la création de notifications personnalisées. Les options de règle comprennent le nom de la règle, les destinataires et les méthodes de notification.

6. Sélectionnez **Examiner et créer** pour afficher le récapitulatif des alertes à configurer et la règle de notification.

7. Sélectionnez **Créer une alerte** ou **Définir une notification** pour revenir à la page de configuration des notifications.

Une notification s’affiche pour confirmer la configuration de l’alerte.



Résultats

Après la soumission de la demande, les six alertes sont activées automatiquement, aucune intervention manuelle n’est requise. Si vous souhaitez afficher le seuil d’alerte, accédez à **Modifier la configuration d’alerte** pour accéder à la condition recommandée par E /S .

Remarque :

Si une ou plusieurs alertes sur les six disponibles ne sont pas activées automatiquement, aucun seuil n’est disponible pour cette mesure spécifique en raison d’une utilisation limitée dans l’instance.

Générer des seuils pour les alertes clés

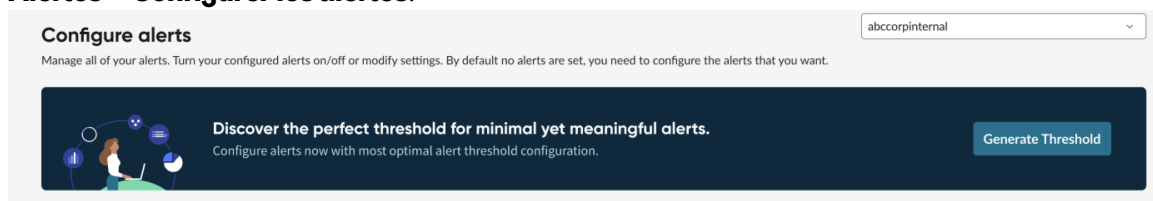
Pour une instance où des alertes critiques ont déjà été configurées, vous pouvez obtenir des seuils améliorés pour recevoir des alertes améliorées ou minimales.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Intégrité de la plateforme > Moniteur > Observateur d’instance > Alertes > Configurer les alertes.**



Une bannière de notification s’affiche. Si la bannière vous invite à configurer des alertes, reportez-vous à la section [Configurer les alertes clés](#).

2. Sélectionnez **Générer le seuil**.
L’écran de configuration des alertes s’affiche.
3. Sélectionnez jusqu’à cinq alertes dans la liste **déroulante Nombre maximal d’alertes par jour/par mesure** à recevoir pour chaque mesure par jour.
Le nombre maximal d’alertes sélectionnées dépend de chacune des six mesures système disponibles. Si vous choisissez un maximum de deux alertes pour chaque mesure, vous recevez 12 alertes comme nombre maximal d’alertes chaque jour, par exemple (2 alertes)

X (6 mesures) = 12 alertes. Le nombre d'alertes est réinitialisé quotidiennement à 00 :00

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day?

* Max alerts per day / per metric

5

Alerts



Transactions (Drop) - Instance

Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Transactions (Increase) - Instance

Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.



Response Time - Instance

Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.



Database Response Time

Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.



Default Semaphore (Mean)

Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.



Default Semaphore (Queue Depth)

Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

(UTC).

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Un message de confirmation s'affiche.

Alert configuration



Your new alert thresholds are available now

You need to accept & save the conditions under each alert to start using ServiceNow recommended threshold.

5. Accédez à la **Modifier la configuration d'alerte**.

Une bannière bleue d'information s'affiche avec une configuration d'alerte recommandée.

Traduction automatique

Currently Configured Alert
When the anomaly persists for more than 5 minute(s) below the normal range [View Alerts](#) Alert On

Configure Alert Condition

'IO Recommended' configuration is available. Please select the condition and proceed by clicking 'Save' to implement it.

Conditions: Anomaly based condition Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

6. Sélectionnez la bannière **Configurer la condition d'alerte**.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Répétez ces étapes pour les alertes restantes.

Remarque :

Si une bannière de condition d'alerte n'est pas disponible pour l'une des six conditions d'alerte, les données de seuil ne sont pas disponibles pour cette mesure spécifique pour le moment. Les seuils sont régulièrement actualisés et les recommandations deviennent disponibles.

Une fois les alertes activées avec les seuils recommandés, les détails peuvent être mis à jour manuellement.

9. **Facultatif :** Sélectionnez **Configurer la condition d'alerte** pour une mesure sélectionnée.

10. **Facultatif :** Lors de la modification d'une configuration d'alerte, sélectionnez **Modifier le nombre**

Configure Alert Condition

Conditions: IO Recommended Snooze time: - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Moving average increases by **10** % of the historical median for more than **5** minute(s)

Maximum alert(s) per day **2**

[Change Alert Count](#) [Simulate Change](#)

d'alertes.

11. **Facultatif :** Sélectionnez une valeur d'alerte maximale de cinq, puis sélectionnez

Change alert count

Warning: Changing the Max alert count will change the threshold for this metric & new updated threshold will be applied automatically for alerting.

How many alerts do you want receive per day for a metric?

*Max alerts per day / metric

5

[Cancel](#) [Submit](#)

Soumettre.

Une fois le changement envoyé, le seuil précalculé est récupéré en fonction du nouveau nombre maximal d'alertes pour la mesure spécifique. Vous êtes renvoyé à la fenêtre Modifier la configuration d'alerte.

12. Sélectionnez **Enregistrer** dans la fenêtre Modifier la configuration d'alerte pour appliquer les modifications.
13. Répétez le même processus pour chaque alerte afin de modifier des configurations d'alertes de mesures supplémentaires.

i Remarque :

Si vous choisissez trois alertes maximales par jour, vous pouvez recevoir jusqu'à trois notifications d'alertes par jour pour cette mesure spécifique. Le nombre d'alertes est réinitialisé quotidiennement à 00 :00 (UTC).

Analyse

Affichez les comparaisons des performances des mesures clés au fil du temps avec le package Impact Total.

Comparer les jeux de données (version, dates)

Comparez et comprenez les mesures de deux versions/correctifs pour évaluer l'impact des changements

Transactions principales

Analysez et comparez vos principales transactions pour une instance spécifique au cours d'une plage de dates sélectionnée.

Modèles de requêtes

Visualisez les tendances et superposez les mesures clés pour voir l'impact

Triage

Instantané d'instance ponctuel fournissant des métadonnées pour résoudre les problèmes en direct.

Rapports

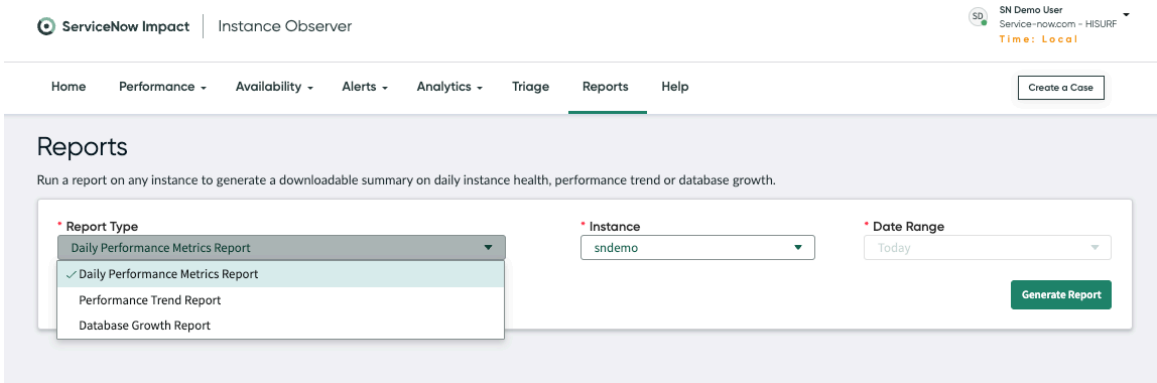
Générez rapidement des rapports à télécharger et à partager avec les personnes concernées de l'entreprise, ce qui rend les organisations plus rapides, plus intelligentes et plus performantes dans la gestion des performances de leurs instances.

Visualisez les données de télémétrie des performances de l'instance dans le temps et générez rapidement des rapports à partager avec votre équipe et les personnes concernées de l'entreprise.

Exécutez un rapport sur n'importe quelle instance pour générer un résumé téléchargeable sur l'intégrité quotidienne de l'instance, les tendances des performances ou la croissance de la base de données.

Personnalisez divers rapports spécifiques aux besoins de votre entreprise en quelques étapes.

Accédez à la **Observateur d'instance > Rapports > .** Sélectionnez le **type de rapport**, l'instance et la **plage de dates** pour le rapport.



Pour plus d’informations sur un rapport, sélectionnez **Aide > Mesures** dans le menu principal et sélectionnez l’option dans le menu de droite.

Matrice de prise en charge par package Impact

Certaines fonctionnalités de création de rapports d’Instance Observer varient selon le package Impact auquel vous êtes abonné. Consultez la matrice de prise en charge pour en savoir plus.

- ✓ = Pris en charge
- X = Non pris en charge

Matrice de prise en charge des rapports de performance

	Guidé	Avancé	Total
Rapport Mesures des performances quotidiennes	#	#	#
Rapport sur les tendances de performance	X	#	#
Rapport sur la croissance de la base de données	#	#	#
Conservation des données	45 jours	6 mois	6 mois
Alertes en libre-service	X	#	#

Remarque :
Pour plus d’informations sur la prise en charge des abonnements, reportez-vous à [Packages d’impact](#).

Rapport quotidien sur les mesures des performances

Il existe six sous-rapports de mesures de performances quotidiennes disponibles qui montrent un instantané actuel de l’intégrité de l’instance.

Rapport	Description
ServiceNow Intégrité de la plateforme	• Reflète la disponibilité des nœuds, les temps de réponse et les temps de latence. • Compare la disponibilité et les anomalies du jour et des 30 derniers jours. • Les rapports sont basés sur les seuils système définis dans le système et attribuent un code couleur aux anomalies en conséquence, en vert, jaune ou rouge.

Rapport	Description
Indicateur d'intégrité	- Affiche le nombre de transactions lentes, de requêtes et de tâches longues. - Compare les nombres entre aujourd'hui, hier et la moyenne des 30 derniers jours. - Les rapports sont basés sur les seuils système définis dans le système et codent les nombres en conséquence, en vert, jaune ou rouge.
Top 10 des transactions lentes	- Trouve les transactions les plus exécutées en termes de temps d'exécution total, puis prend les 10 premières transactions dont le temps d'exécution moyen est le plus élevé. - Les résultats répertorient la page de l'instance ainsi que les temps d'exécution moyens et totaux, ainsi que le nombre total d'exécutions de la page.
10 premières requêtes lentes	- Trouve les requêtes les plus exécutées en termes de temps d'exécution total, puis prend les 10 premières requêtes dont le temps d'exécution moyen est le plus élevé. - Les résultats répertorient la requête, ainsi que les temps d'exécution moyens et totaux, ainsi que le nombre total d'exécutions de la requête.
10 meilleures tâches de longue durée	- Trouve les tâches dont la durée est la plus élevée en minutes. - Les résultats répertorient le nom de la tâche, le nœud, l'agent et la durée.
Tickets de support critiques	- Répertorie le nombre total de tickets de support de gravité 1 et 2 dans l'en-tête du rapport. - Fournit des numéros de tickets sous forme de liens, la zone, la priorité et l'état, ainsi qu'un suivi de la personne qui a ouvert le problème.

Rapport sur la croissance de la base de données

Plusieurs rapports de croissance de base de données sont disponibles et montrent comment la base de données d'instance a augmenté au cours d'une plage de dates sélectionnée.

Remarque :

Les clients guidés peuvent choisir une plage allant jusqu'à 45 jours.

Rapport	Description
Base de données primaire	Diverses mesures sur la façon dont la base de données a augmenté ou diminué au cours de la période sélectionnée. Taille totale du DBI basée sur la somme de toutes les tables, calculée toutes les 4 heures.
Base de données par taille	Diverses mesures sur la façon dont la base de données a augmenté ou diminué au cours de la sélection, y compris les partitions. La taille totale du DBI s'aligne sur les partitions primaires,

Rapport	Description
(partitions comprises)	elle est calculée toutes les 4 heures et peut être utilisée pour visualiser la croissance de la base de données au fil du temps.
20 premières tables (par taille)	Répertorie le nom de la table, la taille (Go), la croissance et le taux sur 1 jour, ainsi que le taux de croissance sur 7 jours.

Rapport sur les tendances de performance

Explorez plus en détail les mesures de performances sélectionnées.

Les options de rapport suivantes sont disponibles en ce qui concerne les performances du système :

- Temps de transaction/rapport
- Réponse de la base de données
- Profondeur du sémaphore
- Files d'attente d'événements
- Tâches récurrentes et en cours d'exécution
- Mémoire
- Résumés de session utilisateur

Aide

Accédez aux notes de version, aux vidéos explicatives et bien plus encore à partir de la page du centre d'aide d'Instance Observer.

Il existe quatre options de menu dans Help Center :

- Didacticiels vidéo : affichez des vidéos pour vous aider à comprendre les options qui s'offrent à vous dans Instance Observer.
- Vue d'ensemble des mesures : fournit des informations sur les mesures et les rapports disponibles accessibles avec des définitions utiles.
- Notes de version : contient des informations sur chaque version d'Instance Observer.
- Documentation pratique : accédez à la documentation directement liée à la fonctionnalité d'Instance Observer.

Parcours de valeur

Utilisez le parcours de valeur pour examiner de plus près votre **plan de valeur** et vos **rapports sur la valeur commerciale**.

Vue d'ensemble

Le parcours de création de valeur constitue une boucle continue du processus de bout en bout de gestion du cycle de vie de la valeur, y compris la vision de la valeur, la création de valeur, la gestion continue, l'optimisation et la validation de la valeur réalisée. Par défaut, ce cycle est exécuté sur une base annuelle, bien que des écarts par rapport à ce délai soient possibles par exception.

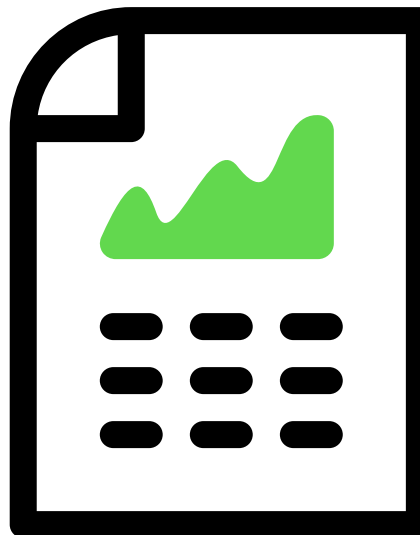
Premiers pas

Plan de valeur



Illustrez la valeur au fil du temps avec les objectifs business, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables. Votre escouade vous aidera à comprendre où vous en êtes et ce que vous pouvez faire pour atteindre vos objectifs.

Rapports sur la valeur commerciale



Votre équipe Impact effectue une évaluation de la réalisation de la valeur et capture les données dans un rapport de valeur.

Traduction automatique

Plan de valeur

Le cycle de vie du parcours de valeur commence par la création du plan de valeur, qui capture vos objectifs business, qui sont des objectifs de haut niveau liés à des résultats mesurables qui aident à illustrer la valeur dans le temps.

Vue d'ensemble

Votre plan de valeur est la base de la création d'un plan d'impact client personnalisé, de la recommandation de services, du contenu et de la formation. Vous définirez également une base de référence et des cibles pour vos mesures, ce qui permettra de générer des rapports sur les valeurs.

L'objectif est de fixer un objectif d'amélioration annuel par rapport à ces résultats afin de pouvoir saisir les améliorations progressives et la valeur réalisée au cours de l'année à venir. Votre escouade vous aidera à comprendre où vous en êtes et ce que vous pouvez faire pour atteindre vos objectifs.

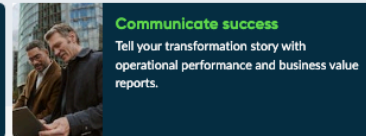
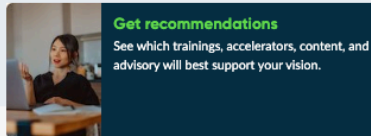
Value Journey

[Learn About Value Calculation](#)

Value blueprint Outcomes performance Business value

Value blueprint

Our methodology to understand, track, and measure what you want to achieve.

[Learn about value blueprint](#)[Go to value blueprint](#)Business objectives
6 of 42

Search by business objective title

Sort by Creation date

Stakeholder group X Corp

Filter

X CORP

Optimize Real Estate

Work in progress

Product

WSD

Operational outcomes

Repurpose underutilized ow...

Success metric

Office space utilization (% of o...

Initiative

overview

Understand business objectives

Business objectives are high-level goals tied to measurable outcomes that help illustrate value over time. Your squad will help you understand where you are and what you can do to meet your objectives.

☐ Don't show again[Got It](#)

- Déterminez les objectifs business sur lesquels vous souhaitez vous concentrer et suivez votre progression.
- Découvrez les formations, les accélérateurs, le contenu et les conseils qui soutiendront le mieux votre vision.
- Racontez l'histoire de votre transformation à l'aide de rapports sur les performances opérationnelles et la valeur commerciale.

Personnalisation

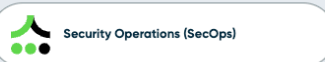
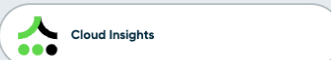
Sélectionnez **Gérer le plan de valeur** pour personnaliser les produits à gérer ou à configurer qui s'afficheront sur votre plan de valeur.

Manage value blueprint

[Need help? Ask your CSM](#)1 In Progress
Select products2 Pending
Setup3 Pending
Review value blueprint

Select products to manage or set up

We will recommend business objectives and operational outcomes based on relevancy and estimated impact on your success.

[Save and continue](#)

Traduction automatique

Rapports sur la valeur commerciale

À la fin de l'année, ou de votre autre période de déclaration, votre équipe Impact effectue une évaluation de la réalisation de la valeur et capture les données dans un rapport de valeur.

À ce stade, l'équipe passe en revue vos performances pour l'année et compare les points de données à votre état antérieur à la mise en œuvre afin de déterminer la valeur globale réalisée pour l'année. Le rendement est également mesuré par rapport aux cibles d'amélioration progressive qui ont été établies au cours de l'activité du Plan directeur des valeurs afin de déterminer la valeur supplémentaire réalisée au cours de l'année.

- Valeur incrémentielle : valeur des améliorations réalisées au cours de l'année suivant la mise en œuvre de la ServiceNow plateforme.
- Valeur globale : valeur globale et globale que la ServiceNow plateforme a apportée à votre organisation au cours de l'année.

Une boîte à outils de collecte de données est fournie par l'équipe Impact avec une vue d'ensemble détaillée des options de configuration du rapport et des recommandations d'implémentation potentielles pour collecter les données requises pour votre plan de valeur, votre rapport de performance de résultat et vos rapports de valeur qui font partie du programme d'impact.

i Remarque :

Le calcul de la réalisation de valeur globale dans le rapport de valeur dépend de la capacité à fournir des points de données préalables à la mise en œuvre ou, alternativement, des points de données historiques ServiceNow.

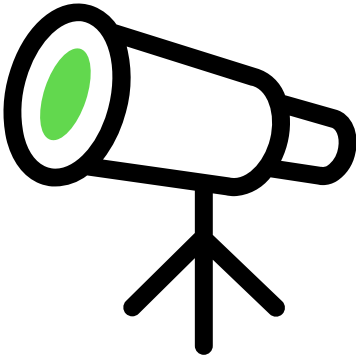
Rapport sur la valeur commerciale	Description	Cadence
Base de référence de l'état actuel	• Dans le cadre du plan de valeurs, une valeur cible d'amélioration est définie pour l'année, par exemple pour réduire les tickets de 10 %. • Une base de référence et un point de référence cible sont définis. La base de référence correspond généralement à l'état actuel et la cible sera vérifiée dans un an.	Annuel
Base de référence historique	• Dans le cadre de l'évaluation de la réalisation de la valeur, la success squad fournit un rapport de valeur pour mettre en évidence la valeur que vous avez réalisée par rapport à si vous n'aviez pas migré vers la ServiceNow plateforme. • Si possible, 12 mois de points de données historiques de votre ancien système doivent être évalués avant la mise hors service.	Annuel
Valeurs réelles trimestrielles	• Dans le cadre de la revue d'impact trimestrielle, l'équipe de réussite effectue une évaluation trimestrielle de la performance. • Les résultats obtenus pour vos mesures de réussite au cours du dernier trimestre sont comparés à la tendance par rapport à la cible définie dans le cadre du plan de valeur.	Trimestriel

Rapport sur la valeur commerciale	Description	Cadence
Valeurs réelles générant des rapports sur les valeurs	• Une évaluation de la réalisation de la valeur est effectuée pour créer un rapport de valeur afin de déterminer la valeur totale réalisée. • L'équipe compare les résultats de la période de référence avec les données historiques. • Il est recommandé d'exécuter la collecte de données pour chacune des mesures de réussite séparément sur une base annuelle au lieu de simplement prendre les chiffres totaux fournis sur une base trimestrielle.	Annuel

Adoption du produit

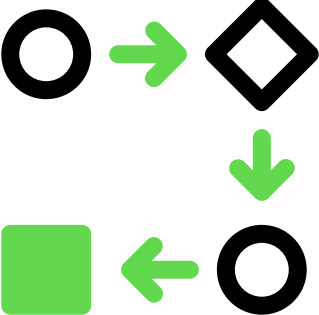
Affichez vos options, feuilles de route d'adoption de produits et abonnements pour votre instance ServiceNow.

Cartes d'options



Affichez le paysage complet de vos produits ServiceNow sous licence et l'état de leur utilisation.

Feuilles de route pour l'adoption de produits



Affichez une séquence d'implémentation recommandée pour les options de votre plateforme ServiceNow.

Abonnements



Affichez une liste de tous les abonnements ServiceNow et du montant d'achat auquel vous avez droit.

Traduction automatique

Cartes d'options

Consultez les applications ou les options à votre disposition pour atteindre vos objectifs business.

Vue d'ensemble

Les cartes d'options offrent aux clients une vision claire et transparente de votre ServiceNow plateforme avec une liste complète des produits et des options que vous avez achetés. Des

descriptions de ces options sont fournies et peuvent être approfondies pour explorer des informations supplémentaires à leur sujet.

Vous obtenez des cartes d'options distinctes pour chaque instance, car lorsque plusieurs instances sont présentes, une carte d'options est générée pour chacune d'elles.

Il est possible de gérer l'état des options de manière à identifier celles qui sont utilisées, celles qui ne sont pas utilisées, celles qui sont planifiées et celles qui sont en cours d'implémentation. De plus, vous verrez également des recommandations de votre escouade Impact que vous pourrez envisager de mettre en œuvre.

Remarque :

Si un groupe de parties prenantes a été activé, la carte d'options affiche uniquement les instances associées à un groupe de parties prenantes. Si une instance n'est pas affichée dans la carte des options, vérifiez qu'elle est associée à un groupe de parties prenantes. Voir [Vues de groupe](#) pour plus d'informations sur les groupes de parties prenantes.

Page d'accueil

Les cartes d'options sont disponibles dans Impact Digital Experience (IDE) à partir du menu **Adoption du produit**. Les cartes d'options fournissent un point de référence dans les applications auxquelles vous avez droit.

The screenshot shows the ServiceNow Impact interface. The top navigation bar includes 'ServiceNow Impact', a search bar, and user information for 'Chuck Ellis'. The main navigation menu has 'Product Adoption' selected, which has opened a dropdown menu with options: 'Capabilities maps', 'Product adoption roadmaps', and 'Subscriptions'. The 'Capabilities maps' section is active, displaying a dashboard for 'Instance: instance-1'. The dashboard includes a 'Last updated' timestamp of '2024-02-12 06:01:18 AM' and a search bar. Below this, there are filters for 'Availability' (Set to 'Show all'), 'Usage status' (Set to 'All selected'), 'Squad recommended' (Set to 'Show all'), and 'Show hidden' (Set to 'No'). A '+ Add manual capability' button is also present. The main content area features two summary cards: 'Overall adoption status' and '★ Squad recommended capabilities'. The 'Overall adoption status' card shows a donut chart with a total of 204 capabilities and a breakdown: Planning (1), Implementing (0), In use (13), Not in use (190), No intent to use (0), and Needs validation (0). The 'Squad recommended capabilities' card shows a bar chart with 'Not in use' at 2 and 'Needs validation' at 0.

Si vous avez plusieurs instances, sélectionnez-en une dans le menu déroulant de sélection. Les informations récapitulatives affichées font référence à l'instance sélectionnée.

Sur les cartes des options, affichez la liste complète des applications et un résumé des options en fonction des filtres que vous sélectionnez. Lorsque vous modifiez les options de filtre, les données affichées dans la carte sont mises à jour en conséquence.

Les filtres disponibles sont les suivants :

- Nom : filtrez par noms d'aptitudes.
- Disponibilité : affichez toutes les options, ou uniquement celles qui sont disponibles avec des licences, ou indisponibles sans licences, pour votre instance.

- État d'utilisation : filtrez par état d'utilisation des options. Vous pouvez choisir un ou plusieurs états à afficher à la fois.
- Escouade recommandée : affichez toutes les capacités, ou uniquement celles recommandées par votre escouade.
- Afficher les options masquées : sélectionnez **Non** si vous ne souhaitez pas afficher les options masquées dans cette carte des options. Sélectionnez **Oui** si vous souhaitez accéder à la liste des fonctionnalités masquées.

Gérer les cartes d'options

Gérez l'état d'utilisation des options et la façon dont elles sont utilisées dans votre instance. Les informations contenues dans les champs d'état des options alimentent la barre de résumé des cartes d'options.

Avant de commencer

Vous pouvez afficher et mettre à jour les états des options qui peuvent être utilisées dans votre instance, ainsi que masquer et afficher les options. Aucun rôle spécifique n'est requis pour afficher les cartes d'options.

Rôle requis : propriétaire de la plateforme, administrateur de l'impact

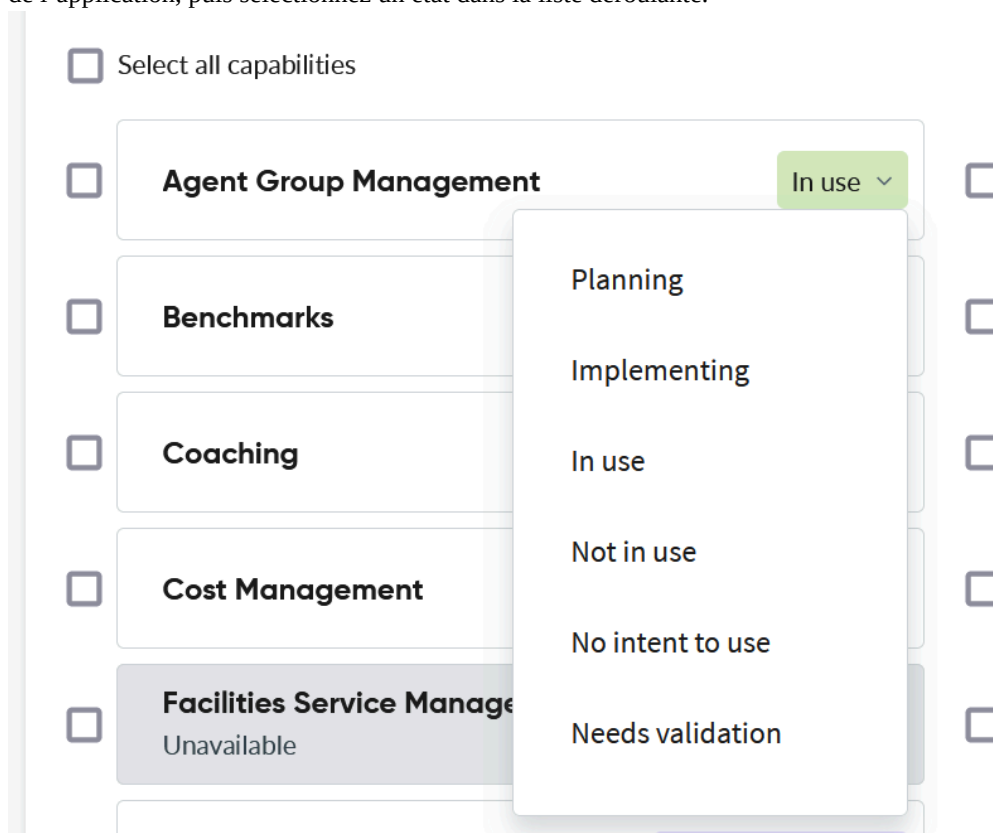
Procédure

1. Accédez à la **Impact > Adoption du produit > Cartes d'options**.
2. Sélectionnez une instance s'il existe plusieurs instances disponibles.
3. Sélectionnez un produit parmi les workflows disponibles dans le menu de navigation de gauche. Toutes les options pour le workflow et le produit sélectionnés sont affichées dans un tableau avec des indicateurs d'état à code couleur.

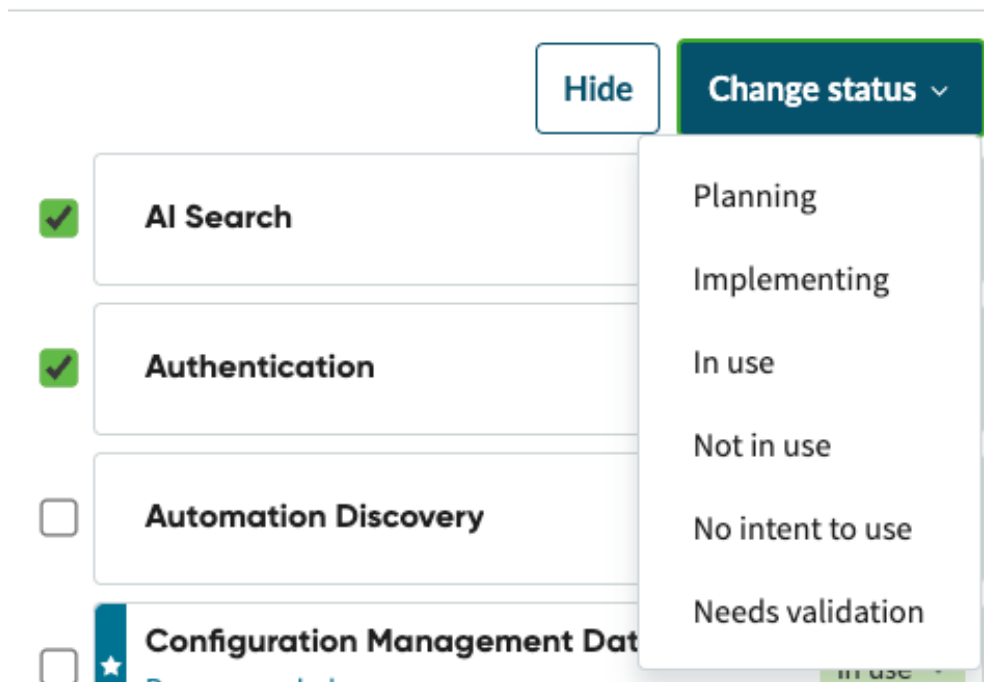
The screenshot shows the 'Options Cards' interface in ServiceNow. On the left, a navigation menu lists various workflows, with 'Technology Workflow (6)' selected. The main content area displays a grid of options cards for 'ITSM'. Each card includes a name, a status dropdown menu, and a 'Recommended' star. The status dropdowns show various states: 'In use' (green), 'Implementing' (blue), 'Not in use' (orange), 'Needs validation' (purple), and 'Unavailable' (grey). A legend at the top right provides a color key for these statuses: Planning (yellow), Implementing (blue), In use (green), Not in use (orange), No intent to use (grey), and Needs validation (purple).

4. Mettez à jour l'état d'une ou de plusieurs options.

- a. Mettre à jour un seul état : sélectionnez un état à partir de l'indicateur d'état à code couleur sur la vignette de l'application, puis sélectionnez un état dans la liste déroulante.



- b. Mise à jour en bloc : cochez la case pour plusieurs options, puis sélectionnez un état à partir du bouton **Modifier l'état**.



L'état s'actualise automatiquement pour les options sélectionnées.

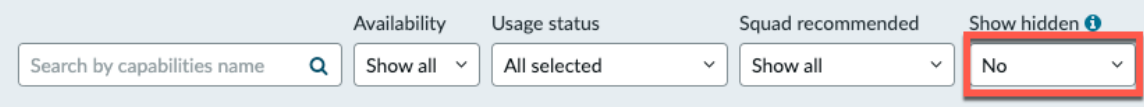
- c. Tout mettre à jour : cochez la case **Sélectionner toutes les options**, puis sélectionnez un état à partir du bouton **Modifier l'état**.

Masquer et afficher les options.

5. **Facultatif** : Masquez une option de la carte des options dans une instance.

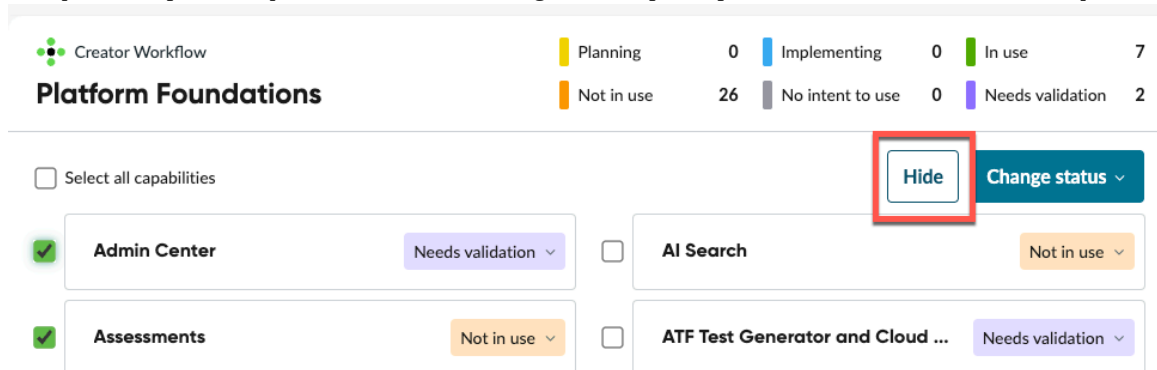
Lorsque vous définissez la carte des options **Afficher** le filtre masqué sur **Non**, les applications masquées ne sont pas visibles dans la liste des

applications.



Search by capabilities name Availability Usage status Squad recommended Show hidden

- a. Masquer une option unique : cochez la case en regard de l'option, puis sélectionnez le bouton **Masquer**.



Creator Workflow

Planning	Implementing	In use
0	0	7

Platform Foundations

Not in use	No intent to use	Needs validation
26	0	2

☐ Select all capabilities

☒ Admin Center

☒ Assessments

☐ AI Search

☐ ATF Test Generator and Cloud ...

- b. Masquer en bloc : cochez la case pour plusieurs options, puis sélectionnez le bouton **Masquer**.

6. Sélectionnez le bouton **Masquer** dans le message de confirmation.

Hide capabilities?



The selected capabilities will be hidden from your capabilities map. You can always unhide them or adjust the filters to view them again.

Cancel

Hide

Les applications sélectionnées ne s'affichent pas lorsque la carte des options Afficher le filtre **masqué** est définie sur **Non**.

7. **Facultatif** : Affichez les options afin qu'elles s'affichent dans la carte des options lorsque l'option **Afficher** le filtre masqué est définie sur **Non**.

Traduction automatique

- a. Définissez le filtre Afficher les fonctionnalités **masquées** sur **Oui**.

The screenshot shows a filter bar with the following elements: a search box labeled 'Search by capabilities name', a dropdown for 'Availability' set to 'Show all', a dropdown for 'Usage status' set to 'All selected', a dropdown for 'Squad recommended' set to 'Show all', and a dropdown for 'Show hidden' set to 'Yes'. The 'Show hidden' dropdown is highlighted with a red rectangular box.

Les vignettes d'options masquées sont affichées dans la liste des applications.

- b. Afficher une option unique : cochez la case en regard de l'option, puis cliquez sur le bouton **Afficher** .
- c. Afficher en bloc : cochez la case pour plusieurs options, puis cliquez sur le bouton **Afficher** .
Les applications précédemment masquées s'affichent dans la carte des options. Lorsque vous définissez la carte des options **Afficher** le filtre masqué sur **Non**, ces applications seront visibles dans la liste des applications.

Feuilles de route pour l'adoption de produits

Accédez à la fonctionnalité Feuilles de route d'adoption de produit (PAR) pour afficher une séquence d'implémentation recommandée pour vos options. La séquence est organisée en phases spécifiques pour une mise en œuvre optimale.

La fonctionnalité de feuilles de route d'adoption de produit est disponible pour les clients Advanced et Total Impact.

Votre équipe Impact travaille avec vous pour déterminer la séquence de mise en œuvre initiale qui prend le mieux en charge vos capacités uniques. Avant de créer un PAR, une carte des options doit être publiée pour cette instance. Consultez [Cartes d'options](#) pour plus d'informations sur les cartes des options. Dès que votre escouade Impact crée votre PAR, vous recevez une notification.

Une fois créées, vous pouvez accéder à toutes vos feuilles de route en sélectionnant **Feuilles de route d'adoption de produits** dans la liste déroulante **Parcours de valeur** de la page d'accueil Impact Digital Experience.

Vous pouvez explorer davantage votre feuille de route et la modifier comme suit :

- Sélectionnez une vignette d'option pour afficher plus de détails.
- Ajoutez ou supprimez des phases.
- Ajoutez des options à chaque phase.
- Reliez les options aux objectifs business.
- Filtrez la liste des PAR en sélectionnant l'instance requise dans le filtre.

i Remarque :

- Plusieurs utilisateurs peuvent afficher la feuille de route en même temps. Toutefois, une seule personne peut le modifier à la fois.
- Chaque PAR est créé pour une instance spécifique.
- Il est possible de créer plusieurs PAR par instance.
- Seul un membre de l'Impact Squad peut supprimer un PAR existant.

Abonnements

Consultez la liste de vos abonnements pour toutes vos instances et la liste des applications auxquelles vous avez droit, dans le cadre de ces abonnements, dans une vue complète.

Les abonnements affichent une liste de tous les ServiceNow abonnements et le montant acheté auquel votre organisation a droit.

Subscriptions

View your ServiceNow subscriptions and explore what capabilities you're entitled to.

Note: Subscriptions of Impact and Cloud storage are not included below.

To allocate subscriptions, log into your instance and navigate to Subscriptions Management.

Instance ⓘ
All instances ▼

Product ▲	Instance	Type ⓘ	Purchased	Start date	End date
AI Search Starter	do	Capacity	500000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	5000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	55500	2022-06-30	2025-06-29

- Pour chaque instance, triez la liste par ordre alphabétique, type de compteur d'abonnement, par montant total acheté ou par date de début et de fin d'abonnement.
- S'il existe des compteurs secondaires, un chevron est disponible à gauche de l'abonnement que vous pouvez sélectionner pour afficher ces compteurs.

▲ IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Sélectionnez chaque abonnement pour afficher les options qui sont incluses dans le lot d'abonnement.

ServiceNow Impact

Activity Center ▾ Initiatives & Accelerators ▾

▼ [App Engine](#)

[Business Stakeholder](#)

▼ [HR Service Delivery Professional](#)

▲ [IT Service Management Professional](#)

[Bundled Custom Tables for ITSM](#)

IT Service Management Professional

PROD17256

Instance	Type	Purchased	Start date	End date
29	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29

Included capabilities

- Admin Center >
- Advanced Recommended actions for ITSM >
- Advanced Work Assignment - Advanced Capabilities >
- Agent Client Collector Spoke >
- Agent workspace for ITSM >

- Sélectionnez chaque application pour accéder à la description.

Admin Center



Instance	Workflow	Product	Status
alli	Creator Workflow	Platform Foundations	In use

About Notes

Admin Center provides a central hub for platform owners and admins to access platform capabilities, discover new applications, and get intelligent, actionable insights.

Use the Admin Center application to discover the capability of the available applications and how they can be implemented to work towards achieving your business goal.

For more details, go to [product documentation](#).



Remarque :

Pour allouer des abonnements, connectez-vous à votre instance et accédez à **Gestion des abonnements**.

Avantages et utilisation

L'utilisation et les avantages d'Impact vous aident à accéder rapidement aux outils puissants disponibles dans votre abonnement Impact et à les passer en revue, y compris les études de cas, les opportunités de formation, l'assistance aux développeurs, Now Community, etc.

Traduction automatique

Impacts bénéfiques

Activity Center

Initiatives & Accelerators

Platform Health

Value Journey

Product Adoption

Impact Benefits & Usage

Create New

Capabilities

Overview

Impact core

- Digital experience
- Impact squad
- Operating model

Experts on demand

- Accelerators
- Advisory sessions
- Expert Services discount

Platform health & monitoring

- HealthScan
- Instance Observer

Learning & coaching

- Adoption toolkit
- Learning credits
- On-demand training courses
- Technical certification
- Training discount

Premium technical support

- 24/7 inbound phone support
- Developer support
- Enhanced case response time

Collapse All

Impact Advanced Premium benefits

Impact Advanced Customer since June 30, 2021

Impact core

Maximize and accelerate the return on your ServiceNow investment through our software and human-led programs.

Digital experience

Impact squad

Operating model

Watch Video

Experts on demand

Receive tailored guidance at the right time on relevant topics throughout your digital transformation journey.

Accelerators

Advisory sessions

Expert Services discount

Watch Video

Platform health & monitoring

Optimize instance performance and push innovation with speed and confidence through increased visibility and insights.

HealthScan

Instance Observer

Watch Video

Premium technical support

Gain direct, expedited access to our technical support resources.

24/7 inbound phone support

Developer support

Enhanced case response time

Learning & coaching

Close the value gap by upskilling your workforce and building your ServiceNow talent bench strength.

Adoption toolkit

Learning credits

On-demand training courses

Technical certification

Training discount

Watch Video

Le programme Impact présente de nombreux avantages qui sont inclus dans l’abonnement :

Avantage	Offres
Impact principal	- Expérience numérique d’impact - Escouade Impact - Modèle d’exploitation de l’impact
Experts à la demande	- Initiatives et accélérateurs - Séances consultatives - Rabais sur les services d’experts
Intégrité et surveillance de la plateforme	- HealthScan - Observateur d’instance d’impact

Traduction automatique

Avantage	Offres
Apprentissage et coaching	• Boîte à outils d'adoption • Crédits d'apprentissage • Cours de formation à la demande • Certifications techniques • Remise sur la formation
Support technique premium	• Assistance téléphonique entrante 24h/24 et 7j/7 • Impact : assistance aux développeurs • Amélioration du délai de réponse aux tickets

Rapport de consommation

Affiche l'utilisation des sessions de conseil, des accélérateurs, d'autres initiatives et des utilisateurs disposant d'un accès Premium

Le rapport de consommation fournit une vue d'ensemble des fonctionnalités de votre couche Impact et de leur utilisation. Le rapport de consommation vous permet d'identifier les avantages sous-utilisés ou pas encore utilisés. Le rapport de consommation filtre l'utilisation sur une période de temps spécifique ajustable.

Remarque :

Le rapport de consommation est défini par défaut sur une plage d'un an.

Rapport	Description
Séances consultatives	Passez en revue les détails des séances consultatives en cours, terminées et non commencées, notamment : • Nombre total de demandes ouvertes • Nom du service • Propriétaire • État • Date de création • Terminé à la date
Accélérateurs	Passez en revue les détails des accélérateurs en cours, terminés et non démarrés, notamment : • Nombre total d'accélérateurs accessibles, classés par état d'avancement • Nom • Propriétaire • État

Rapport	Description
	• Date de création • Terminé à la date
Autres initiatives	Examinez les détails des initiatives en cours, terminées et non lancées, notamment : • Nombre total d’initiatives accessibles, classées par état d’avancement • Nom • Propriétaire • État • Date de création • Terminé à la date
Fonctionnalités supplémentaires	• Amélioration du délai de réponse aux tickets • Répartition des tickets actifs de la société • Solde des crédits d’apprentissage de la société • Utilisateurs disposant d’un accès premium

i Remarque :
Les clients guidés ne seront pas en mesure d’afficher le rôle Premium ou la section Sessions consultatives.

Ressources supplémentaires

Accédez aux ressources ServiceNow mises à votre disposition, y compris des études de cas, des opportunités d’apprentissage, l’assistance aux développeurs, Now Community, etc.

Vue d’ensemble des ressources

La section Ressources est votre guichet unique pour examiner et découvrir les ressources que votre abonnement Impact vous présente.

Sections de ressources

Section	Détails de section
Contenu proposé	Vous présente une sélection facile à utiliser de façons de découvrir et d’examiner les ressources les plus critiques pour réussir.
Explorer les produits et services ServiceNow	affiche une sélection étendue de ressources pour améliorer davantage votre expérience Impact.

i Remarque :
Les ressources disponibles peuvent différer selon les niveaux d’abonnement à Impact

Gestion des utilisateurs de l'impact

Les administrateurs Impact peuvent créer, afficher et gérer leurs utilisateurs dans Impact, ServiceNow University et Now Support grâce à un outil consolidé et rationalisé, Impact User Management Experience.

Avant de commencer

Remarque :

Consultez [Rôles d'utilisateur dans Impact](#) pour plus d'informations sur les autorisations de rôle d'impact.

Rôle requis : administrateur Impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Menu de profil d'utilisateur > Gérer les utilisateurs.**

2. Sélectionnez **Ajouter un nouvel**

Add new user

Login instructions will be sent to the email address entered. The new user will be notified of the access role(s) they've been given.

Email *

First name *

Last name *

Select access roles by ServiceNow site

Impact access roles

Impact Digital Experience access roles

User will receive access to the Impact Digital Experience based on assigned roles.

 If this user does not belong to an Impact customer, please do not select any role other than 'None'.

- ☐ Impact Admin 
☐ Impact Platform Owner 
☐ Impact User 
☐ Impact Executive 
☐ None 

Impact feature access

To learn more about Impact feature access, refer to your Resources tab on the [Impact Digital Experience](#).

☐ Impact Permissions Authorizer 

Now Support access roles

User will receive access to Now Support features based on assigned roles.

 Roles may get auto-assigned or disabled, based on the below selected roles, user assignment as a key account contact or your access level. For more information please refer [KB1281635](#)

utilisateur.

3. Saisissez les informations pertinentes, notamment :

- E-mail de l'utilisateur (obligatoire)
- Prénoms et noms d'utilisateur (obligatoires)
- Rôle Impact
- Impact Accès aux fonctionnalités
- Rôle d'accès ServiceNow University

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Le nouvel utilisateur est créé.

Modifier un rôle pour un utilisateur Impact

Mettez à jour un rôle pour un rôle d'utilisateur Impact après l'affectation initiale.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Menu de profil d'utilisateur > Gérer les utilisateurs**.
2. Dans la section Sites ServiceNow, accédez à la vignette Impact Digital Experience.
3. Sélectionnez **Afficher tous les utilisateurs**.
4. Entrez le nom de l'utilisateur dans le champ **Rechercher des utilisateurs**.
5. Sélectionner **Actions > Modifier le(s) rôle(s)**.
6. Modifiez le rôle d'utilisateur et l'accès en conséquence.

Remarque :

Consultez pour [Rôles d'utilisateur dans Impact](#) plus de détails sur le rôle à affecter à l'utilisateur pour le niveau d'accès approprié dans Impact.

7. Sélectionnez **Confirmer**.

- Un message de confirmation s'affiche et vous êtes redirigé vers la page des utilisateurs de l'entreprise.
- Un e-mail sera envoyé à l'utilisateur avec des informations sur la façon de se connecter à Impact.

Supprimer l'impact des autorisations utilisateur

Supprimez les autorisations que vous avez affectées à un utilisateur d'Impact si cet utilisateur ne doit plus y avoir accès.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Impact

Procédure

1. Accédez à la **Impact > Menu de profil d'utilisateur > Gérer les utilisateurs**.
2. Dans la section Sites ServiceNow, accédez à la vignette Impact Digital Experience.
3. Sélectionnez **Afficher tous les utilisateurs**.
4. Entrez le nom de l'utilisateur dans le champ **Rechercher des utilisateurs**.

5. Sélectionner **Actions > Modifier le(s) rôle(s)**.

6. Modifiez le rôle d'utilisateur sur **Aucun**.

i Remarque :

Consultez pour [Rôles d'utilisateur dans Impact](#) plus de détails sur le rôle à affecter à l'utilisateur pour le niveau d'accès approprié dans Impact.

7. Sélectionnez **Confirmer**.

Un message de confirmation s'affiche puis vous êtes redirigé vers la page des utilisateurs.

Rôles d'utilisateur dans Impact

L'expérience numérique Impact offre de nombreux rôles à attribuer pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Lorsque vous vous connectez à Impact, vous voyez une vue personnalisée de vos objectifs, de vos mesures et de vos recommandations directement liés à votre rôle.

Rôle	Description
Administrateur de l'impact	• Responsable de l'administration quotidienne de la ServiceNow plateforme. • Gère l'accès Premium, comme l'Observateur d'instance et l'assistance aux développeurs. • Assure la gestion des comptes d'utilisateurs. • Dispose d'un accès complet à toutes les fonctionnalités d'impact.
Propriétaire de la plateforme d'impact	• Dispose d'un accès complet à toutes les fonctionnalités d'impact. • Responsable de la responsabilité globale de la ServiceNow plateforme. • Assure la direction et la supervision des administrateurs système. • Assure l'alignement de l'équipe sur la stratégie d'entreprise et la ServiceNow feuille de route. • Participer activement à la gouvernance globale de la ServiceNow plateforme.
Utilisateur de l'impact	• Dispose d'un accès général à Impact. • Les utilisateurs généraux peuvent créer et mettre à jour des conversations.
Autorisateur des autorisations d'impact	Octroie des autorisations pour les initiatives et les accélérateurs à la demande de l'utilisateur. Consultez

Rôle	Description
	Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur pour plus d'informations.
Direction de l'impact	• Dispose d'un accès en lecture pour afficher l'état de l'impact global et les rapports sur la valeur commerciale. • Responsable de la définition des stratégies technologiques à long terme pour son organisation. • Les utilisateurs exécutifs peuvent créer et mettre à jour des conversations. • Possède la feuille de route globale ServiceNow .

Expérience de direction mobile

Impact Executive Experience mobile permet aux responsables des clients d'accéder à Impact depuis n'importe où sur leur navigateur mobile.

Vue d'ensemble de l'expérience de direction mobile

L'expérience de direction mobile permet au CXO d'effectuer les opérations suivantes :

- Visualisez rapidement les performances de leur organisation en vous concentrant sur la valeur qu'ils ont réalisée grâce à leurs objectifs business.
- Supprime les couches de détails fournies au profil du propriétaire de la plateforme, de sorte que le dirigeant n'ait pas besoin de passer du temps à rechercher les informations importantes pour lui.

Remarque :

Cette expérience est uniquement disponible pour les utilisateurs disposant du rôle exécutif.

Mises en production de l'impact

ServiceNow Impact Les versions peuvent inclure des améliorations, ainsi que des fonctionnalités supplémentaires. Consultez les notes de version pour en savoir plus sur le contenu de la version. Les mises à jour ont lieu tout au long de l'année sur une base trimestrielle, à partir de février. Les dates de publication peuvent être modifiées.

[Notes de version trimestrielles de février 2024 sur Impact - Washington DC](#)



[Notes de version de l'impact 2023](#)



Notes de version trimestrielles de février 2024 sur Impact - Washington DC

ServiceNow® Impact est une solution d'accélération de la valeur unique en son genre, conçue pour répondre aux besoins des clients là où ils en sont dans leur parcours unique ServiceNow de transformation numérique. Basé sur la Now Platform, Impact il combine un coaching d'experts, des informations et des recommandations personnalisées, une analyse comparative entre pairs, une assistance technique, une formation basée sur les rôles et un contenu organisé, le tout dans une expérience numérique personnalisée. Impact a été amélioré et mis à jour dans cette Washington DC version.

Points forts d'Impact pour la version Washington DC

- Utilisez de nouveaux accélérateurs, des offres à portée fixe qui vous connectent directement avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin.
- Détectez les problèmes de performances plus tôt grâce au diagnostic des performances de l'instance et de la base de données effectué par l'ingénieur avec Preventive Care pour les clients Total, avec activation.
- Affichez les informations relatives à la licence de votre produit dans la section Abonnements.
- Gérez vos options dans une carte des options remaniée avec une expérience en libre-service.

Consultez [Impact](#) pour plus d'informations.

Nouveautés de la version Washington DC

Initiatives et accélérateurs

- Examen de la gestion des données : favorisez des performances et une efficacité optimales dans l'empreinte de votre base de données grâce à un examen de l'utilisation de la capacité de votre base de données, dirigé par votre gestionnaire de compte d'assistance.
- Soins préventifs : diagnostiquez les performances des instances et des bases de données tous les trimestres grâce à l'initiative premium dirigée par un ingénieur pour les clients abonnés d'Impact Total.
- Accès multi-comptes : utilisez l'accès Impact pour plusieurs comptes.

Expérience numérique d'impact

- Tableau de bord des aperçus de formation : découvrez en un coup d'œil les fonctionnalités de formation et d'apprentissage disponibles afin d'utiliser efficacement vos crédits d'apprentissage dans le cadre de votre package Impact.
- Intégration de Subscription Management : affichez et gérez une liste consolidée de tous vos abonnements et options associées sur toutes vos instances.

Parcours de valeur

- Plan de valeur, Performance des résultats et Valeur commerciale : activés pour deux produits supplémentaires, Gestion intégrée des risques (IRM) et Business Continuity Management (BCM).
- Application de collecte de données : ajout de fonctionnalités pour les gestionnaires d'assistance client (CSM) et les gestionnaires de compte d'assistance (SAM), ainsi que des mises à jour pour ITSM, ITOM et RH pour les mesures de valeur. Téléchargez l'application à partir de l'Innovations Lab Store dans la version de mars à Washington DC pour l'App Store.

Toutes les recommandations

- Recevez des recommandations pour les fonctionnalités Impact à faible utilisation afin de maximiser les avantages de votre abonnement.
- Utilisez les recommandations de contenu pour afficher le contenu populaire parmi des utilisateurs similaires et fournir des commentaires sur le contenu recommandé.

Cartes d'options

- Refonte des cartes d'options :
 - Utilisez la nouvelle interface intuitive et facile à naviguer.
 - Vos cartes d'options sont automatiquement disponibles lors de votre première connexion à Impact.
- Cartes d'options en libre-service : mettez à jour et gérez facilement vos cartes d'options en mode libre-service. La fonctionnalité mise à jour est disponible pour les utilisateurs ayant les rôles Propriétaire et Impact Administrateur de la plateforme.

Gestion des utilisateurs de l'impact

Utilisez le nouvel alignement de l'architecture pour la gestion des utilisateurs.

Observateur d'instance d'impact

- Utilisez les améliorations suivantes pour Instance Observer :
 - Synchronisation des e-mails de l'utilisateur à partir de l'impact vers l'observateur d'instance
 - Résumé de la croissance de la base de données
 - Surveillance de l'expérience utilisateur
 - Activation et notification des alertes clés : configurez rapidement des alertes proactives pour vos instances sur six mesures critiques.

HealthScan

Utiliser le filtrage des graphiques de performances sur les graphiques pairs et les graphiques de tendance

Catalogue d'accélérateur

- [Évaluation de la maturité de Project Portfolio Management](#) Accélérateur : obtenez un aperçu de la maturité de l'adoption de PPM et bénéficiez de l'aide d'experts pour maximiser la valeur des options PPM.
- [Évaluation de la maturité du produit Customer Service Management](#) Accélérateur : découvrez la maturité de l'adoption du CSM et la valeur ajoutée de votre ServiceNow plateforme.
- [Lancement rapide de Strategic Portfolio Management – Planning Workspace](#) Accélérateur : assistez à une démonstration des possibilités et des options offertes par Strategic Portfolio Management (SPM) – Planning Workspace dans votre instance.
- [Lancement rapide de l'analyse de votre plateforme](#) Accélérateur : assistez à la démonstration des possibilités et des options d'Analyse de la plateforme.
- [Optimisez l'analyse de votre plateforme](#) Accélérateur : optimisez la valeur avec des conseils sur le maintien et la gouvernance de l'intégrité d'Analyse de la plateforme.
- [Démarrage rapide de votre CMDB](#) Accélérateur : comprenez Configuration Management Database (CMDB) grâce à une démonstration des possibilités et des options de CMDB.

Changements apportés à cette version

Catalogue d'accélérateur

- [Plan d'architecture – Avancé](#) Accélérateur : obtenez des conseils et des informations pour développer vos artefacts de plan d'architecture pour Impact les clients avancés.
- [Plan d'architecture : total](#) Accélérateur : obtenez des conseils et des informations pour développer vos artefacts Architecture Blueprint pour Impact les clients Total.
- [Évaluation de la stratégie de formation](#) Accélérateur : créez un plan de formation pour l'adoption et l'amélioration des compétences des utilisateurs.

Expérience numérique d'impact

- Les améliorations sont les suivantes :
 - Amélioration de l'état zéro pour les résultats, les performances et la valeur commerciale.
 - Indicateur de mesures normalisables dans le plan de valeur.
 - Conseils sur les prochaines étapes pour les escouades sur la désélection des résultats.

Parcours de valeur

Boîte à outils de collecte de données améliorée : cette boîte à outils a été compilée à partir des boîtes à outils du plan de valeur, de l'examen trimestriel des performances et du rapport sur la valeur en une seule boîte à outils complète de configuration et de reporting.

Impact : assistance aux développeurs

Utilisez la fonctionnalité d'acheminement et de marquage améliorée pour obtenir une méthodologie d'affectation plus claire afin de suivre les tickets d'assistance des développeurs ouverts et fermés.

Informations sur l'activation

[Soins préventifs](#) est disponible avec activation. Contactez votre responsable de l'assistance Impact clientèle pour plus d'informations.

Notes de version de l'impact 2023

Les mises à jour ont lieu tout au long de l'année sur une base trimestrielle, à partir de février.

- [Notes de version trimestrielles de septembre 2023 sur Impact - Vancouver](#)
- [Notes de version trimestrielles de mai 2023 sur Impact](#)
- [Notes de version trimestrielles de février 2023 sur Impact - Utah](#)

Notes de version trimestrielles de septembre 2023 sur Impact - Vancouver

ServiceNow® Impact est disponible sur la Now Platform et combine un service personnalisé doté d'une interface digitale qui libère tout le potentiel de votre instance. Impact Les accélérateurs vous connectent directement à des experts par le biais d'engagements de service à portée fixe pour fournir de la valeur exactement là où vous en avez besoin. Impact a été amélioré et mis à jour dans la Washington DC version.

Points forts d'Impact pour la version Washington DC

- Utilisez de nouveaux accélérateurs qui vous connectent directement à des offres à portée fixe avec des experts derrière chaque option pour fournir rapidement de la valeur exactement là où vous en avez besoin.
- Consommez plus d'experts à la demande en parallèle avec des sous-catalogues d'accélérateur distincts, Architecture, Stratégie et Technique.
- Détectez les irrégularités des mesures de performance au sein des instances de production à l'aide de la détection d'anomalie basée sur l'IA dans Instance Observer. Cette fonctionnalité est accessible aux clients Total.
- Faites l'expérience d'Observateur d'instance en tant que client de niveau guidé par l'impact.
- Utilisez Impact en adéquation avec les besoins de votre organisation à l'aide des vues de groupe.

Consultez [Impact](#) pour plus d'informations.

Informations importantes sur la mise à niveau de Impact vers Washington DC

Pour obtenir le SKU, contactez votre chargé de Impact Washington DC clientèle.

Nouveautés de la version Washington DC

Catalogue d'accélérateur

Sous-catalogues d'accélérateur : les clients Advanced et Total peuvent profiter de trois nouveaux sous-catalogues d'accélérateur (Architecture, Stratégie et Technique), chacun avec des allocations de concurrence distinctes, ce qui permet de fournir davantage de valeur parallèle.

i Remarque :

Exceptions : Impact Les accélérateurs marqués d'un * dans leur intégralité ou dans certaines parties des activités Impact Accelerator peuvent ne pas être disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

- **Présentation de l'instance guidée par l'observateur:** fournit des conseils sur la compréhension et la surveillance des performances à l'aide d'Instance Observer.
- **Donnez un coup de fouet à votre IA générative:** Fournit une démonstration des possibilités et des capacités de l'intelligence ServiceNow® artificielle générative (IA).
- **Accélérez votre compréhension du langage naturel:** fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la compréhension du langage naturel (NLU).
- **Donnez un coup de fouet à Intelligence prédictive:** fournit une démonstration des possibilités et des options de Predictive Intelligence et du cadre de travail de mise en grappe.
- **Démarrer rapidement votre parcours vers l'IA ServiceNow:** fournit des conseils pour démarrer votre parcours d'hyper-automatisation avec ServiceNow les options de l'IA de la plateforme.
- **Donnez un coup de fouet à votre Task Intelligence:** fournit une démonstration des possibilités et des options de Task Intelligence.
- **Gestion et gouvernance des données:** fournit des informations et des conseils pour évaluer et améliorer vos pratiques de gestion et de gouvernance des données.
- **Topologies multi-instances:** fournit des formations sur les pilotes et les alternatives de topologie pour prendre en charge les implémentations d'instances de production multiples fournies dans le contexte d'une implémentation de production à client unique.
- **Conception d'un programme de développement des citoyens:** fournit des conseils prescriptifs sur l'activation du développement citoyen et l'utilisation d'App Engine Studio pour les clients Advanced et Total.
- **Évaluation CSDM (Common Service Data Model) :** données de base : avancées, anciennement connu sous le nom d'Accélérateur d'évaluation CSDM – Avancé : L'accent est mis strictement sur les données de base et fournit des conseils pour évaluer et améliorer les données de base qui font partie de votre cadre de travail CSDM.
- **Évaluation de la maturité HRSD:** fournit une compréhension de base de la maturité liée aux résultats commerciaux générés.
- **Démarrage rapide de votre Espace de travail pour l'exploitation des services* :** fournit une démonstration des possibilités et des options de Service Operations Workspace.
- **Lancement rapide de votre Agent virtuel multilingue* :** fournit une démonstration des possibilités et des capacités de la traduction dynamique.
- **Optimisez votre Recherche IA:** fournit des conseils sur le réglage de la recherche d'intelligence artificielle (IA) afin d'optimiser les performances et la valeur.

- **Optimisez votre Agent virtuel - Évaluation:** fournit des conseils sur la façon d'affiner la configuration d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.
- **Optimisez votre Agent virtuel – NLU (Natural Language Understanding):** fournit des conseils sur le réglage fin des modèles NLU afin d'optimiser la valeur.
- **Optimisez votre Agent virtuel – Surveillance des performances:** fournit des conseils sur le réglage des performances d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.
- **Optimisez votre Agent virtuel – UX (expérience utilisateur):** fournit des conseils sur la façon d'affiner les conversations d'Agent virtuel afin d'optimiser la valeur.

Observateur d'instance d'impact

- Détectez de manière proactive les anomalies des mesures cycliques ou non cycliques sous le graphique de performances d'Instance Observer pour le package Total de l'impact sur les instances de production. En outre, Instance Observer permet de définir des alertes d'anomalie basées sur les valeurs hors norme de mesures détectées par l'IA dans les modèles historiques.
- Accédez à Instance Observer en tant que client de niveau Guidé à l'aide de l'expérience digitale.

Centre d'activités

Désactivez les auto-notifications pour créer et commenter des notifications sur des conversations afin que les utilisateurs qui commentent une conversation ne reçoivent pas de notification du changement.

Parcours de valeur

- Affichez et gérez plusieurs cartes d'options par instance qui étaient auparavant gérées au niveau d'un compte.
- Tirez parti de plusieurs feuilles de route d'adoption de produit (PAR) qui permettent une granularité supplémentaire pour les clients Advanced et Total.
- Utilisez les vues de groupe dans le parcours de valeur pour obtenir le plan de valeur, la performance des résultats et la valeur commerciale, qui donnent aux organisations la possibilité d'afficher leurs objectifs et résultats pour différents groupes de parties prenantes.

Initiatives et accélérateurs

Fondations d'impact Il s'agit d'un ensemble d'initiatives adaptées à l'objectif au niveau du compte pour vous mettre sur la voie rapide de la valeur et pour maintenir l'élan grâce à un mouvement trimestriel rationalisé.

Vues de groupe

Utilisez plusieurs groupes de parties prenantes au sein de votre organisation pour mener leur propre transformation numérique.

Changements de l'interface utilisateur

Impact : guidé

Les clients guidés découvriront une apparence et une convivialité de catalogue mises à jour, ainsi que des recommandations.

Changements apportés à cette version

Catalogue d'accélérateur

Présentation du sous-catalogue Accelerator pour les clients Advanced et Total afin de tirer parti des trois nouvelles catégories de sous-catalogue, Architecture, Stratégie et Technique, chacune avec des limitations de concurrence, permettant de fournir plus de valeur parallèle.

Optimisez votre Agent virtuel Accélérateur

Cet accélérateur est divisé en six accélérateurs distincts, conçus pour traiter différentes fonctionnalités et options au sein de l'Agent virtuel et pour aider les clients à maintenir et améliorer ITSM Agent virtuel. Les nouveaux accélérateurs sont répertoriés sous **Nouveau dans cette version**.

Optimisez votre détection ITOM Accélérateur

Cet accélérateur a ajouté la prise en charge des clients Impact Guidés.

Optimisez votre gestion des ressources informatiques Accélérateur

Cet accélérateur a ajouté la prise en charge des clients Impact Guidés.

Rapports sur la valeur commerciale

L'option Performances opérationnelles sous KPI business est renommée **Performances des résultats** afin d'éviter toute confusion avec le livrable Gestionnaire de compte de support (SAM) portant un nom similaire.

Parcours de valeur

Les objectifs business sous le parcours de valeur ont été renommés en **Plan de valeur** pour s'aligner sur les conventions de dénomination des livrables connexes.

Catalogue d'accélérateur

Dépréciations

L'accélérateur de feuille de route technique ne fera pas l'objet de nouvelles améliorations ou activations, mais continuera d'être pris en charge.

Informations sur l'activation

Demandez Impact l'activation auprès de votre ServiceNow gestionnaire d'assistance client.

Exigences de navigateur

Chrome, Safari, Edge et Firefox sont pris en charge.

*Exceptions

Cet Impact Accelerator, dans son intégralité ou une partie des activités Impact Accelerator, peut ne pas être disponible pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints, ou pour les fournisseurs de services gérés (à l'exception de leur utilisation interne).

Notes de version trimestrielles de mai 2023 sur Impact

ServiceNow® Impact est construit sur la Now Platform et combine un service personnalisé avec une interface digitale pour vous aider à exploiter tout le potentiel de votre instance. Impact a été amélioré et mis à jour dans quatre domaines principaux pour la version trimestrielle de mai 2023.

Faits saillants de l'impact de la diffusion trimestrielle de mai 2023

- Découvrez la **page d'accueil** Impact améliorée, qui vous permet de voir les activités clés et les livrables nécessitant une attention particulière. Value Journey est enrichi de recommandations personnalisées avec des widgets et des accélérateurs de formation basés sur les profils individuels et organisationnels.
- Accédez à la nouvelle option **Avantages** qui comprend des recommandations améliorées, avec un aperçu rapide de l'endroit où vous vous trouvez dans votre parcours de Impact valeur.
- Bénéficiez de plusieurs accélérateurs nouveaux et améliorés.
- Surveillez l'intégrité de la plateforme et bénéficiez d'une assistance technique directe et accélérée grâce à des outils d'administration améliorés, tels qu'Instance Observer et l'assistance aux développeurs.

Consultez [Impact](#) pour plus d'informations.

Impact est disponible sur abonnement. Pour plus d'informations, consultez la section « Informations sur l'activation » des présentes notes de version.

Nouveautés de la version de mai 2023

Expérience numérique d'impact

Avantages et expérience d'utilisation :

- Explorez le nouveau cadre de travail **Avantages**, la refonte complète des pages **Fonctionnalités** et découvrez les fonctionnalités incluses dans votre Impact abonnement, puis demandez-les et utilisez-les.
- Accès direct à Discovery et aux fonctionnalités disponibles incluses dans votre Impact abonnement.
- Accédez à la carte **Options**, qui affiche toutes vos options. Explorez chaque vignette pour trouver des ressources personnalisées supplémentaires provenant de diverses sources, telles que Now Create, ServiceNow University, la documentation produit, etc., afin de simplifier votre adoption des ServiceNow options. Engagez les fonctionnalités de la vignette pour lancer un appel à l'action et ouvrez un ticket de demande d'engagement.
- Engagez les fonctionnalités de la vignette pour lancer un appel à l'action et ouvrez un ticket de demande d'engagement.
- Configurez et gérez votre plan de valeur.
- Utilisez le **rapport de consommation** pour afficher la progression du programme par rapport à vos objectifs business. Sélectionnez les filtres pour sélectionner les champs à afficher sur le rapport pour les accélérateurs et l'utilisation. Affichez les sièges Instance Observer et Developer Support dans la section Accès Premium qui ont été attribués.

Catalogue d'accélérateur

Accédez au menu Experts sur demande et affichez la description, le catalogue affiché, les vignettes de recherche, ainsi qu'un tri personnalisé par nom ou par durée.

- **Lancement rapide de votre Centre des employés** et **Lancement rapide de votre Centre des employés Secteur public américain**: Prenez une longueur d'avance sur l'utilisation d'Employee Center grâce à une visite guidée des possibilités, des options

et des meilleures pratiques en matière d'implémentation, de migration et de gouvernance.

- **Évaluation de la préparation à la réussite (SRA):** recevez une évaluation de la maturité et de l'état de préparation de votre ServiceNow plateforme tout au long du parcours de transformation digitale.
- **Optimisez votre gestion des ressources informatiques:** recevez des conseils prescriptifs pour améliorer l'intégrité d'IT Asset Management, ainsi que des recommandations sur la façon de traiter ces résultats.
- **Optimisez votre détection ITOM:** obtenez de l'aide pour mieux comprendre votre implémentation de CMDB et recevez des conseils pour améliorer l'intégrité de CMDB via ITOM Discovery.

Changements apportés à cette version

Parcours de valeur

Carte des options et feuille de route d'adoption du produit :

- Sélectionnez une vignette d'option pour afficher les ressources organisées pour vous qui vous aideront à en savoir plus sur l'option et à l'adopter plus rapidement et plus facilement.
- Utilisez la nouvelle section **Notes** ajoutée à la carte des options et à la feuille de route d'adoption du produit pour permettre une collaboration plus efficace autour de l'adoption des options.

Intégrité de la plateforme (anciennement KPI techniques)

Consultez l'intégrité de la plateforme sur une seule page divisée en trois catégories : Diagnostic, Surveillance et Assistance.

- **Diagnostic** : Optimisé par HealthScan, a été amélioré en une seule page. Filtrez par instances de production ou de sous-production, affichez les scans de cartes de score individuels et contactez votre escouade directement à partir de la nouvelle carte de contact.
- **Moniteur** : Optimisé par Instance Observer et disponible pour les packages Total et Advanced. Affichez les résumés des performances quotidiennes décrivant les performances de vos instances ou explorez plus en détail les performances de la plateforme. Consultez [Observateur d'instance d'impact](#) pour plus d'informations.
- **Support** : optimisé par Now Support et a été amélioré dans une nouvelle page pour afficher les tickets et les tendances de l'entreprise. L'onglet **Assistance aux développeurs** n'est visible que pour les packages Advanced et Total. Consultez [Impact : assistance aux développeurs](#) pour plus d'informations.

Impact : assistance aux développeurs :

Augmentez le nombre de sièges d'assistance aux développeurs à 5 pour les abonnés Avancé et à 10 pour les abonnés Total.

Observateur d'instance d'impact

- Explorez l'utilisation des ajouts à Reporting, tels que les rapports de performance et de consommation.
- Utilisez le bouton d'appel à l'action d'Instance Observer pour lancer la fonctionnalité.

Plan de valeur

Les clients peuvent désormais consulter Value Blueprint à Impact l'aide d'une interface facile à utiliser alimentée par le moteur de recommandation. Les utilisateurs peuvent sélectionner des produits, configurer des objectifs commerciaux et des résultats pour chaque produit et finaliser leur plan. Les utilisateurs peuvent en apprendre davantage sur chaque résultat, les mesures de réussite connexes et les principales options de ServiceNow pour atteindre le résultat.

Principales activités :

- Concentrez-vous sur les 14 jours à venir, sur ce qui a été accompli par votre Impact escouade et sur chaque activité.
- Familiarisez-vous avec les widgets **de bienvenue** pour les nouveaux Impact utilisateurs, y compris les contacts pour démarrer et les activités d'introduction.

Consommation des accélérateurs

Affichez la barre de consommation pour afficher les accélérateurs en cours d'utilisation, le nombre d'emplacements disponibles pour l'utilisation, puis sélectionnez pour explorer l'accélérateur.

Fondations Initiatives disponibles sur la liste des initiatives et la feuille de route

Affichez les initiatives avec une visibilité améliorée sur le calendrier, en tant que propriétaire de l'initiative, puis les fondations sont masquées de la page d'accueil une fois l'opération terminée.

Amélioration de l'interface de réunion :

- Des champs modifiables supplémentaires sont disponibles, tels que l'heure et le lieu, l'ordre du jour et le procès-verbal de la réunion.
- Définissez une cadence de réunion récurrente personnalisée et modifiez les détails des réunions récurrentes.
- Sélectionnez une initiative pour une nouvelle réunion, puis ajoutez facilement des images et des tâches de réunion pendant la réunion
- Enregistrez automatiquement les procès-verbaux de réunion horodatés et envoyez-les par e-mail directement depuis la réunion.

Catalogue d'accélérateur

Optimisez votre sécurité

Obtenez un aperçu des configurations de sécurité de l'instance, des pratiques majeures de sécurité de l'instance et une démonstration des paramètres de sécurité qui peuvent être activés pour améliorer davantage la sécurité à l'aide du nouveau Centre de sécurité.

Connexion d'expert

Utilisez les étapes d'engagement simplifiées pour entrer en contact avec un ServiceNow expert technique sur une question technique spécifique.

Stratégie d'intégration - Avancée

Ajout de la prise en charge avancée du package pour l'accélérateur, qui est maintenant disponible.

Informations sur l'activation

Demandez Impact l'activation auprès de votre ServiceNow gestionnaire d'assistance client.

Exigences de navigateur

Chrome, Safari, Edge et Firefox sont pris en charge.

Notes de version trimestrielles de février 2023 sur Impact - Utah

Notes de version d'impact pour la version de février 2023.

Notes de version du 1er Accélérateurs d'Impact trimestre 2023

ServiceNow® Accélérateurs d'Impact Connectez-vous directement à des experts par le biais d'engagements de service à portée fixe pour fournir de la valeur exactement là où vous en avez besoin. Le catalogue Accelerator a été mis à jour dans la ServiceNow Store version Q1 2023.

Accélérateurs d'Impact points forts de la version du 1er trimestre

- Bénéficiez de plusieurs nouveaux accélérateurs, notamment l'évaluation de la stratégie de formation, l'évaluation de la maturité ITSM, le tableau de bord Jumpstart Your DSI, etc.
- L'accès aux versions consultatives d'Accelerators pour les clients du secteur public des États-Unis (USPS) ou ceux qui n'acceptent pas les conditions générales de nos descriptions d'accélérateur d'impact est disponible [ici](#). 

Consultez [Catalogue d'accélérateur](#) pour plus d'informations.

Nouveautés de la version Q1

Évaluation de la stratégie de formation

Recevez un plan de formation pour la formation et le perfectionnement de vos utilisateurs ServiceNow avec des recommandations de bonnes pratiques de formation adaptées à vos besoins.

Évaluation de la maturité ITSM

Obtenez une évaluation approfondie de votre implémentation d'ITSM par rapport à nos pratiques de pointe, ainsi que des recommandations ciblées pour maximiser la valeur du produit.

Présentation des tableaux de bord CxO

Assistez à une démonstration de l'un de nos tableaux de bord C-Suite conçus pour aider vos dirigeants à prendre de meilleures décisions, plus rapidement basées sur les données, et recevez des conseils et des ressources préliminaires pour commencer.

Lancement rapide du tableau de bord DSI

Découvrez notre tableau de bord DSI (inclus dans les tableaux de bord C-Suite) qui prend vie grâce à une démonstration appliquée utilisant vos propres données dans une instance temporaire. Vous recevrez également des conseils ciblés et les étapes suivantes pour configurer le tableau de bord de votre organisation.

Donnez un coup d'accélérateur à votre tableau de bord des performances

Prenez une longueur d'avance sur le tableau de bord des performances grâce à une démonstration appliquée utilisant vos propres données dans une instance temporaire et recevez des conseils ciblés ainsi que les étapes suivantes pour le configurer pour votre organisation.

Rapport sur la valeur à la demande

Obtenez un aperçu des performances de votre organisation par rapport à vos objectifs commerciaux standard en dehors de notre cadence de reporting annuel standard.

Versions uniquement recommandées des accélérateurs suivants qui N'EXIGENT PAS de conditions générales supplémentaires :

- Lancez rapidement votre Recherche IA
- Démarrage rapide de votre AppEngine
- Donnez un coup de fouet à vos tests automatisés
- Lancement rapide du tableau de bord DSI
- Donnez un coup d'accélérateur à votre tableau de bord des performances
- Démarrage rapide de votre mise à niveau
- Lancement rapide de votre Agent virtuel

1er trimestre Impact 2023 Notes de version relatives à l'expérience numérique

ServiceNow® L'expérience numérique Impact est un portail centralisé et interactif où vous pouvez accéder à vos outils et à vos Impact avantages. Impact Digital Experience a été amélioré et mis à jour dans la ServiceNow Store version Q1 2023.

Faits saillants de Impact l'expérience numérique pour la version du 1er trimestre

L'expérience numérique Impact est encore améliorée grâce à plusieurs outils d'administration qui facilitent la gestion des utilisateurs, des autorisations, etc. Les nouvelles fonctionnalités permettent aux utilisateurs de mieux examiner les objectifs et les résultats de l'entreprise, comme tirer le meilleur parti de votre package Impact avec le rapport de consommation, et plus encore.

Consultez [Expérience numérique d'impact](#) pour plus d'informations.

Nouveautés de la version Q1

Centre d'activités : Journal d'activité

Présente une chronologie dans le centre d'activités pour les clients et les membres de l'escouade détaillant la façon dont chaque activité contribue aux initiatives, aux objectifs business ou aux résultats opérationnels spécifiques d'une organisation.

Rapport de consommation

Fournit une vue d'ensemble de l'utilisation des fonctionnalités d'Impact aux clients et aux membres de l'escouade Impact en fonction du niveau d'impact, comme les sessions de conseil, les accélérateurs, d'autres initiatives et une liste d'utilisateurs disposant d'un accès Premium.

Gestion des utilisateurs

Permet aux administrateurs des clients Impact de créer, d'afficher et de gérer facilement les utilisateurs et les autorisations utilisateur. Les administrateurs peuvent également gérer l'accès et les autorisations des comptes à ServiceNow University et Now Support.

Gérer les autorisations d'initiative et d'accélérateur

Fournit un menu d'autorisation centralisé pour gérer les enregistrements d'autorisation de compte pour les accélérateurs qui ont des termes et conditions supplémentaires.

Feuille de route d'adoption de produits

Recommande la séquence d'implémentation des options du client adaptées par l'équipe du client et conçues pour atteindre les objectifs business d'un client.

Expérience numérique d'impact pour GCC

Active l'expérience commerciale Impact Digital sur une instance GCC.

Changements apportés à cette version

Gestion des valeurs

Découvrez comment votre implémentation des options de la plateforme ServiceNow et de l'Impact Squad génère de la valeur pour vos objectifs business.

Traduction automatique