



Yokohama Pont de services

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Sommaire

Pont de services.....	5
Explorer Pont de services.....	5
En savoir plus Pont de services.....	6
Pont de services Utilisateurs et profils autorisés.....	7
Catalogues distants dans Pont de services.....	8
Utilisation des champs de choix distants pour accéder directement aux données du fournisseur.....	8
Utiliser des tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs.....	9
Pont de services Tâches du fournisseur.....	9
Transformer les données avec le cadre de travail de Pont de services transformation.....	9
Pont de services Révisions de la configuration.....	10
Pont de services Prise en charge des versions non correspondantes.....	11
Pont de services pour les fournisseurs.....	11
Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs.....	13
Utiliser Pont de services pour les fournisseurs.....	43
Pont de services pour les consommateurs.....	55
Installation et configuration Pont de services pour les consommateurs.....	56
Utilisation du bloc-notes pour Pont de services les tâches.....	68
Intégration à Gestion des ventes et des commandes.....	68
Référence Pont de services.....	69
Modèle de données Pont de services.....	69
Formulaire de nouvel enregistrement de script client de catalogue.....	77
Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs.....	78
Composants installés avec Pont de services pour les consommateurs.....	91
Pont de services Journal d'erreurs.....	98
Séparation de domaine et Pont de services.....	100
Clonage d'instances avec Pont de services.....	101
Pont de services (hérité).....	104
Exploration Pont de services (héritée).....	105
Profils et rôles pour Pont de services les fournisseurs (hérité).....	107
Profils et rôles pour Pont de services (hérité).....	109
Permettre aux utilisateurs autorisés d'accéder aux services du catalogue de produits (hérité).....	110
Tâches à distance pour répondre aux demandes des clients (héritées).....	110
Utilisation de champs de choix distants pour accéder directement aux éléments de catalogue (hérité).....	111
Transformer les données de tâches distantes avec un cadre de travail de transformation (hérité).....	111
Configuration Pont de services (héritée).....	112
Installation et configuration de Pont de services pour les fournisseurs (hérité).....	112
Installation et configuration des Pont de services instances client (héritées).....	133
Utilisation Pont de services de (hérité).....	138
Intégration d'un nouveau client dans Pont de services (hérité).....	138

Exécution de demande de service dans Pont de services (hérité)..... 141

Notification de ticket de Pont de services proactif dans Pont de services (héritée)..... 142

Pont de services Référence (héritée)..... 143

Pont de services Modèle de données (hérité).....143

Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs (hérité)..... 147

Composants installés avec Pont de services (hérité).....155

Séparation de domaine et Pont de services (hérité)..... 159

Clonage d'instances avec Pont de services (hérité)..... 160


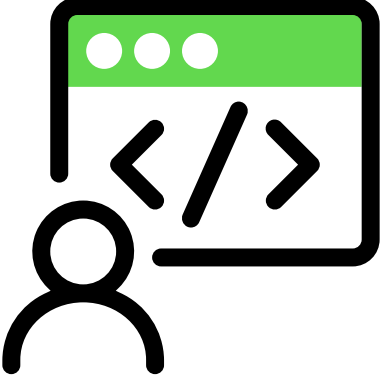

Pont de services

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

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

https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

Commencez

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

Traduction automatique

Explorer Pont de services

Découvrez les avantages de Pont de services, les principales options et les applications.

Cette section comprend les éléments suivants :

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

En savoir plus Pont de services

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

Vue d'ensemble

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

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

Principales options

Les principales capacités de Pont de services comprennent :

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

Pont de services applications

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

Pont de services applications

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

Pont de services Utilisateurs et profils autorisés

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

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

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

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

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

Catalogues distants dans Pont de services

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

Exemple:

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

- L'offre de produits Gold donne à vos consommateurs des droits sur les 20 services.
- L'offre de produits Silver donne à vos consommateurs des droits sur 15 des 20 services.
- L'offre de produits Bronze ne donne à vos consommateurs que des droits sur 10 des 20 services.

Vous pouvez regrouper ces 20 services dans un seul catalogue. Les consommateurs de chaque offre de produits n'ont droit qu'aux services auxquels ils ont droit.

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

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

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

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

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

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

Utiliser des tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs

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

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

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

Fonctionnement d'une tâche à distance

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

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

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

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

Pont de services Tâches du fournisseur

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

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

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

Utilisez Transform Framework pour intégrer des tâches entre deux ServiceNow instances afin de transformer les données de tâches distantes dans l'application Pont de services .

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

Lorsque vous utilisez l'application Pont de services pour les fournisseurs, vous et votre consommateur pouvez échanger les données de tâche à distance via des tables et des champs. L'infrastructure de transformation vous aide à convertir les données entre ces tables et ces champs afin que vous et votre consommateur puissiez facilement communiquer tout en résolvant les incidents, les tickets et les demandes des consommateurs. Les transformations peuvent être créées une seule fois et utilisées dans toutes les définitions de tâches distantes.

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

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

 Remarque :

Une transformation spécifique à l'entreprise ou au compte correspondante remplace l'option de transformation globale.

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

Pont de services Révisions de la configuration

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

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

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

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

- Créateurs d'enregistrement distants
- Définitions de tâches distantes
- Offres de synchronisation des données de base

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

Pont de services Prise en charge des versions non correspondantes

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

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

Voici un exemple de scénario :

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

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

Pont de services pour les fournisseurs

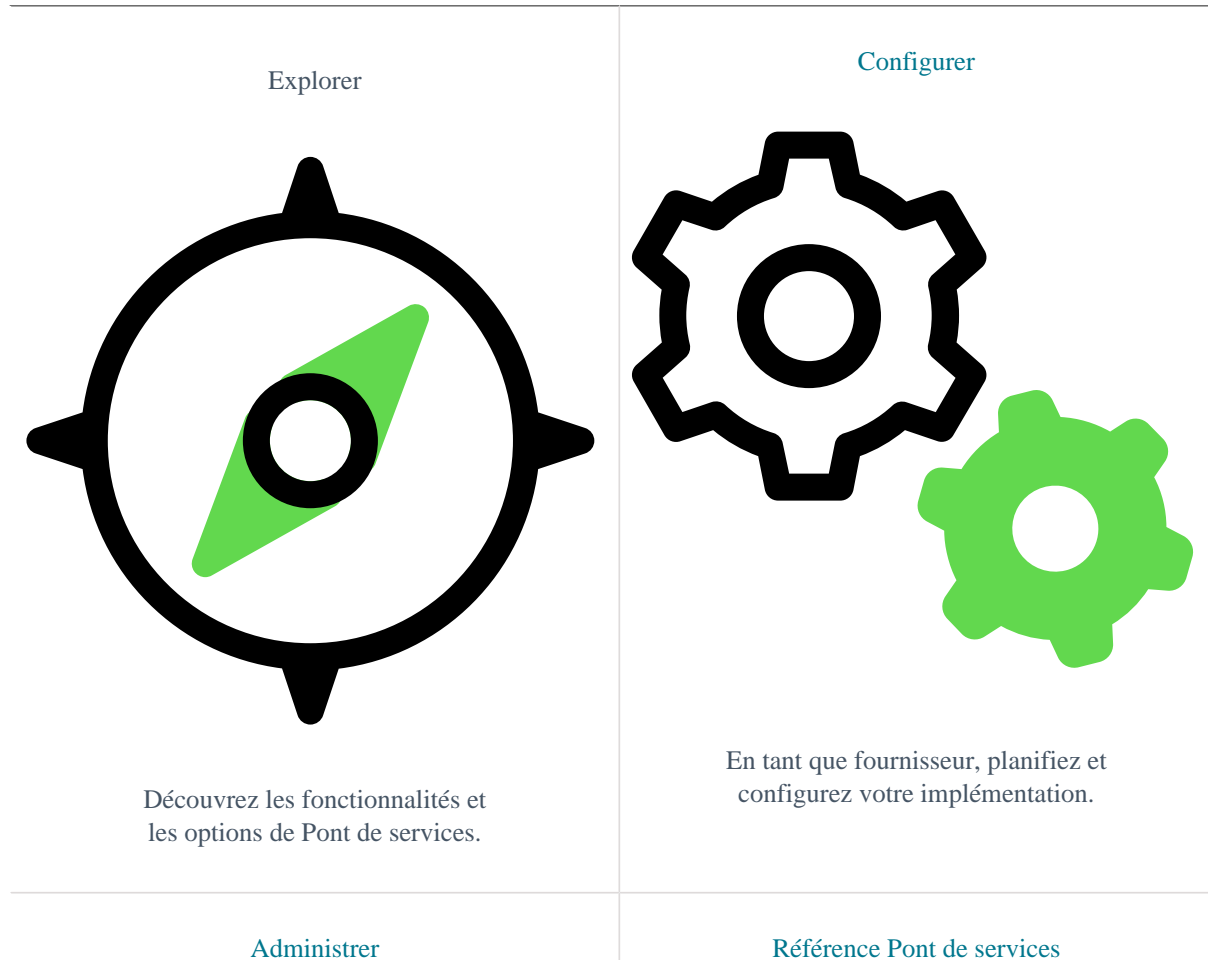
Utilisez l'application pour les Pont de services fournisseurs afin de créer et de publier des catalogues de services, de recevoir et d'exécuter des demandes générées par les consommateurs et d'établir des intégrations avec les instances des consommateurs.

Vue d'ensemble

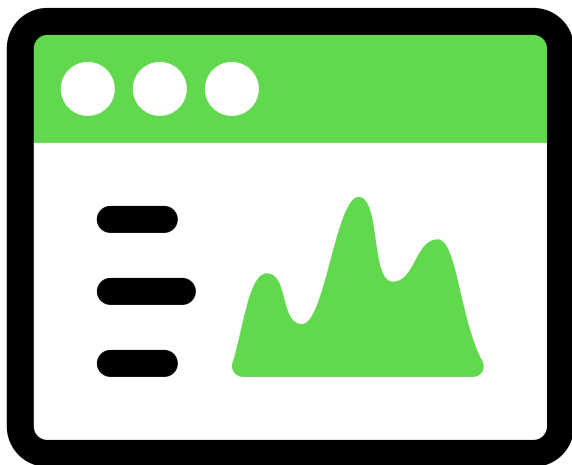
En tant que fournisseur, vous pouvez :

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

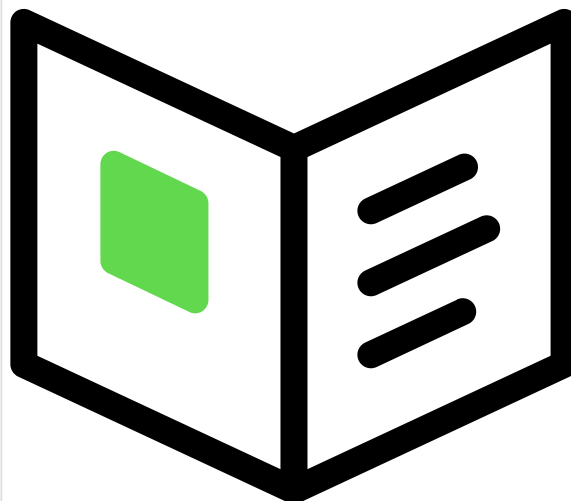
Mise en route



Traduction automatique



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



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

Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs

Pour installer et configurer l'application Pont de services des fournisseurs, procédez comme suit.

i Remarque :

Pont de services La version 2.x.x qui est publiée avec la Yokohama version ne prend pas en charge la Pont de services migration des versions (héritées). Si vous utilisez une version de Pont de services (héritée), avant d'effectuer une mise à niveau vers la Yokohama version, vous devez suivre les instructions de [Pont de services pour fournisseurs \(hérité\) - utilitaire de migration \(KB1499823\)](#) pour migrer vos données de configuration.

Vérifications préalables à l'installation

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

Configuration de Pont de services pour les fournisseurs

Tâche	un lien
Installez l'application pour les Pont de services fournisseurs.	Consultez Installer Pont de services pour les fournisseurs .
Migrer à partir de la Pont de services version héritée si nécessaire.	Consultez Migrer à partir de Pont de services (hérité) .


Configuration de Pont de services pour les fournisseurs (suite)

Tâche	un lien
	<p>? Remarque : Cette fonctionnalité n'est prise en charge que pour Pont de services les versions 1.x.x.</p>
Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur.	Consultez Configurer un enregistrement de Pont de services fournisseur .
Attribuer des Pont de services rôles aux fournisseurs.	Consultez Rôles d'utilisateur pour les fournisseurs .
Créez des profils de catalogue.	Consultez Créer des profils de catalogue .
Créez des définitions de choix distants.	Reportez-vous à la rubrique Créer des définitions de choix distants dans Pont de services pour les fournisseurs .
Créez des éléments de catalogue distants.	Consultez Créer des catalogues distants pour les Pont de services fournisseurs .
Créez des définitions de tâches distantes.	Consultez Créer des définitions de tâches distantes dans pour Pont de services les fournisseurs .
Créez des transformations.	Consultez Créer une transformation dans Pont de services .
Mettez à jour les paramètres Utilisateurs autorisés.	Consultez Mettre à jour les paramètres pour les utilisateurs autorisés .

Installer Pont de services pour les fournisseurs

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

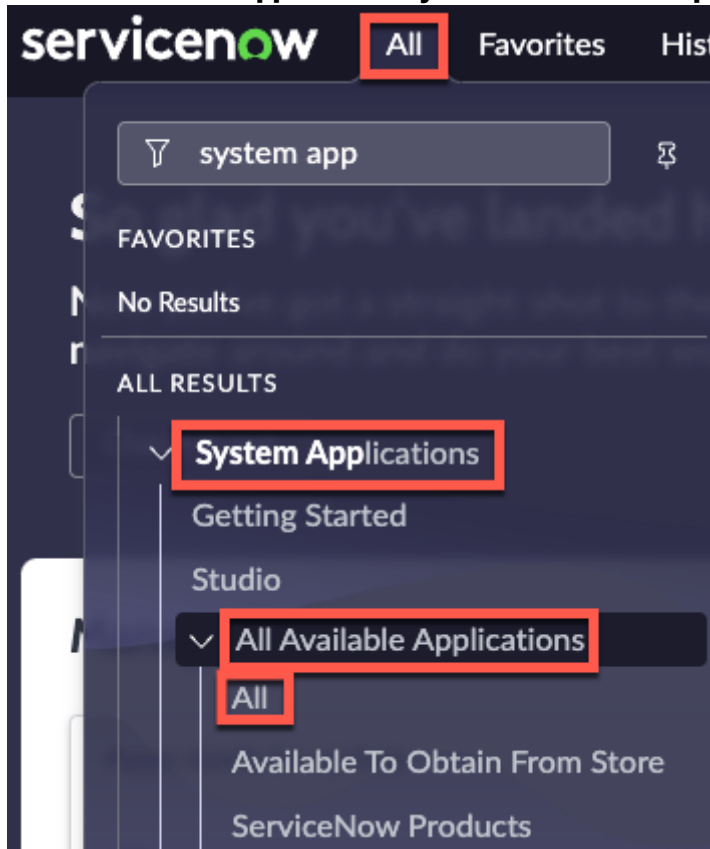
Les modules d'extension suivants sont automatiquement installés avec l'application Pont de services des fournisseurs :

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

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

Procédure

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



2. Recherchez l'application Pont de services des fournisseurs (sn_sb_pro) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendante, si elle est en cours d'installation, est déjà installée ou doit être installée. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir les installer Pont de services pour les fournisseurs.

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


Les données de démonstration contiennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première

installation de l'application sur une instance de développement ou de test. Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Migrer à partir de Pont de services (hérité)


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

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

Configurer un enregistrement de Pont de services fournisseur

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Rôles d'utilisateur pour les fournisseurs

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

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

Rôles d'utilisateur

Profil	Compétences	Tâches	Rôles
Développeur	<ul style="list-style-type: none"> • Est un administrateur certifié ServiceNow • Est un développeur d'application certifié ServiceNow 	<ul style="list-style-type: none"> • Crée des enregistrements de connexion du fournisseur. • Crée et gère les définitions et les transformations de tâches distantes. • Crée et maintient des Studio de workflow flux pour déterminer les processus d'exécution de demande. • Crée et maintient des créateurs d'enregistrements distants. 	<ul style="list-style-type: none"> • administrateur • sn_sb.admin <p>? Remarque : Si l'utilisateur ne possède pas le rôle d'administrateur, celui-ci est requis pour modifier et publier les créateurs d'enregistrement distants.</p>
Administrateur	Est un administrateur système certifié ServiceNow	<ul style="list-style-type: none"> • Termine les Pont de services demandes d'inscription. • Assiste l'administrateur système du consommateur selon les besoins. • Publie les catalogues distants sur l'instance du consommateur. • Publie les définitions de tâches distantes sur l'instance du consommateur. • Dépanne les charges utiles de Pont de services transport. 	<ul style="list-style-type: none"> • administrateur • sn_sb.admin • sn_transport.admin

Rôles d'utilisateur (suite)

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

Affecter des rôles à des groupes pour Pont de services

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un rôle d'utilisateur est un rôle préconfiguré dans l'application composé de plusieurs rôles granulaires. Les rôles d'utilisateur sont conçus pour correspondre aux titres d'emploi communs des gestionnaires, des analystes et des propriétaires de services dans une organisation informatique. Pour en savoir plus, consultez [Rôles d'utilisateur pour les fournisseurs](#).

Procédure

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

Créer des profils de catalogue

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_sb.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des profils aux créateurs d'enregistrements distants (RRP). Les profils sont associés à un créateur d'enregistrement distant, et un droit est généré pour ce créateur d'enregistrement et synchronisé avec l'instance de consommateur. Une autorisation est générée pour tous les profils sur l'instance du consommateur.

Enfin, les profils peuvent être liés aux utilisateurs autorisés pour accéder aux créateurs d'enregistrements distants.

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

- Rôle requis pour créer une définition de choix distant : `security_admin`
- Rôle requis pour créer des champs de choix distant : `admin`

Procédure

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

Formulaire de définitions de choix distants

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

Champ	Description
	<p>sur le champ Société du compte de service d'interrogation et le champ Société ou Compte de la table.</p> <p>i Remarque : Ce marqueur est disponible uniquement sur les tables avec des références à la société ou au compte où le champ est appelé compte, u_account, société ou u_company.</p>
Description brève	Informations supplémentaires sur la table.
Filtre	Conditions de filtre qui définissent les conditions de base dans la table.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

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

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

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

9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de variable de choix distant

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

Champ	Description
	<p>vos consommateurs dans leurs résultats de requête.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Condition de qualificatif de référence qui inclut les options de filtre que vous définissez pour limiter les données renvoyées par la définition.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une variable de choix distant est créée.

Créer des catalogues distants pour les Pont de services fournisseurs

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

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

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

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

Créateurs d'enregistrement distants dans Pont de services

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

Vue d'ensemble des créateurs d'enregistrements

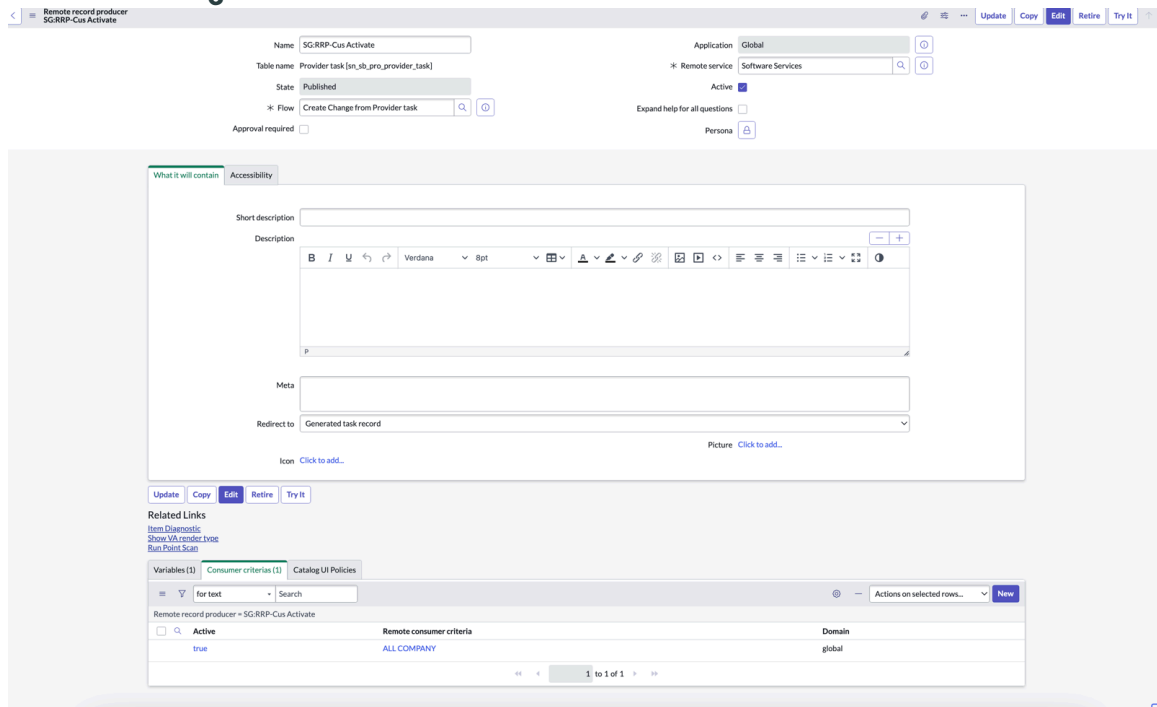
Les créateurs d'enregistrements distants contiennent les variables qui déterminent les informations qu'un consommateur peut ou doit fournir pour soumettre une demande. Lorsqu'un créateur d'enregistrement distant est soumis à partir du catalogue de services du consommateur, il génère un enregistrement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

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

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

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

Créateur d'enregistrement distant



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

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

Avant de commencer

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

i Remarque :

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

Procédure

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

Créateur d'enregistrement distant : nouveau formulaire d'enregistrement

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

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

4. Cliquez sur le lien en regard du champ Icône pour joindre une photo.

5. Cliquez sur le lien en regard du champ Image pour joindre une image.

? **Remarque :**

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

6. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Ajoutez au moins une variable.

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

8. Ajouter un critère de consommateur.

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

Que faire ensuite

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire de nouvel enregistrement de variable

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

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

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

5. Facultatif : Ajoutez des scripts dans la variable.

- a.** Dans le formulaire *Variable* , dans le menu déroulant **Type** , sélectionnez **Référence**.
- b.** Dans l'onglet **Spécifications de types** , sélectionnez le **qualificatif Utiliser la référence** comme **Avancé**.
- c.** Dans le champ de texte **Qualificatif de référence** , ajoutez vos scripts.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Répétez le processus pour créer des variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement distant.

Création d'autorisations dans Pont de services pour les fournisseurs

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

Vue d'ensemble

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

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de configuration des critères de consommateur. Par exemple, vous pouvez autoriser le contenu :

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

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

Avantages

Vos consommateurs peuvent voir et demander le contenu auquel ils ont droit. Une tâche planifiée s'exécute chaque nuit et met à jour les autorisations, en fonction des changements apportés aux tables ou aux enregistrements interrogés par les critères de consommateur. En outre, les autorisations sont vérifiées immédiatement lorsque des mises à jour sont effectuées.

Vous pouvez mettre à jour Pont de services les autorisations de la manière suivante :

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

Définir un critère de consommateur

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

Champ	Description
Nom	Nom de la condition de consommateur.
Actif	Cochez cette case pour activer la condition consommateur.
Condition pour	Vous permet de spécifier que la société ou le compte peut être utilisé pour faire correspondre les enregistrements de la table interrogée. Sélectionnez l'option correspondante en fonction du champ (Société ou Compte) disponible dans la table interrogée. Par exemple, ce champ peut être utilisé dans la table Produit vendu, car le champ Compte est utilisé pour interroger la table.
Condition le	Le champ indique la table à interroger pour trouver des enregistrements correspondants. i Remarque : Les tables dans lesquelles le champ client ne peut pas être sélectionné ne doivent pas être utilisées.
Champ client	Sélectionnez le champ de la table interrogé qui correspond à la société ou au compte défini sur la Pont de services connexion. Si le consommateur connecté via Pont de services un compte est un compte, vous pouvez utiliser un champ Société ou Compte pour le comparer. Si le consommateur connecté est uniquement une Société, vous serez limité à la Société.
Condition	Détails du filtre. Par exemple, Actif a la valeur Vrai.

Les exemples suivants montrent comment configurer les critères de consommateur.

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

Customer Condition
New record

* Name: Business Laptop Sold Product Active

Condition for: Account

* Condition on: Sold Product [sn_install_base_so...]

* Customer field: Account

Condition: Add Filter Condition Add "OR" Clause

All of these conditions must be met

Product contains Laptop - DaaS AND OR ×

State is Active AND OR ×

Ce critère de consommateur donne droit au contenu du consommateur Boxeo Pont de services . Il est utilisé pour interroger la Pont de services table de connexion et est filtré avec Boxeo comme consommateur.

Customer Condition
New record

* Name: Active

Condition for:

* Condition on: * Customer field:

Condition:

is

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

Customer Condition
New record

* Name: Active

Condition for:

* Condition on: * Customer field:

Condition:

All of these conditions must be met

is

is

is

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

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

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

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

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

i Remarque :

- Les jeux de variables contenant des variables avec des types de variables non pris en charge (Personnalisé, Personnalisé avec étiquette et UIPage) ne seront pas synchronisés tant que les variables non valides n'auront pas été supprimées.
- Les jeux de variables contenant des variables ou des politiques d'interface utilisateur avec scripting ne seront pas synchronisés tant que tous les scripts n'auront pas été supprimés.
- Impossible de publier les créateurs d'enregistrements distants contenant des jeux de variables non valides. Pour publier le créateur d'enregistrement distant, vous devez soit résoudre les problèmes de validation, soit annuler l'affectation du jeu de variables non valide au créateur d'enregistrement distant.

Pour plus d'informations sur les jeux de variables et leur utilisation, reportez-vous à la section [Service catalog variable sets](#) .

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Champ	Description
Titre	Titre d'un jeu de variables.
Nom interne	Nom du jeu de variables pour une utilisation interne. Si ce champ est laissé vide, il est rempli automatiquement en fonction du champ Titre.
Commande	Numéro de commande pour le jeu de variables.
Type	Type du jeu de variables. Les choix possibles sont : <ul style="list-style-type: none"> ○ Ligne unique ; ○ Plusieurs lignes.
Application	Applications pouvant utiliser ce jeu de variables.

Champ	Description
Titre d'affichage	Si ce champ est sélectionné, un titre et un en-tête extensible sont ajoutés à droite du jeu de variables.
Attributs de jeu de variables	Attributs pour configurer le jeu de variables de plusieurs lignes. Utilisez l'attribut <i>max_rows</i> pour définir une limite au nombre de lignes que vous pouvez ajouter à un jeu de variables de plusieurs lignes. Par exemple, spécifiez <i>max_rows=1</i> comme valeur du champ.
Mise en page	Affichage de la mise en page. Définissez cette propriété sur Élargi sur 1 colonne, Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés ou Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre .
Description	Description du jeu de variables.

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

7. Créez les variables à utiliser dans le jeu.

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

b. Suivez les étapes répertoriées dans [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs](#) pour créer des variables.


 Remarque :

pour un jeu de variables de plusieurs lignes :

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

8. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire de définition de la tâche à distance

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de définition de tâche distante.
Demande	Il s'agit d'un champ en lecture seule, défini par défaut en fonction du périmètre de l'application.
État	Affiche l'état de la définition de tâche distante. Lorsque vous créez une définition de tâche distante, ce champ est défini sur l'état Brouillon . Remarque : Ce champ est automatiquement mis à jour lorsque vous publiez, archivez ou mettez hors service une définition de tâche distante.
Table du fournisseur	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Table consommateur	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Compatibilité	Ce champ est renseigné par défaut. Il affiche la Pont de services version utilisée par le fournisseur. Si le consommateur utilise une version compatible Pont de services, les données peuvent être synchronisées entre les instances du fournisseur et du consommateur. Toutefois, si le consommateur n'utilise pas de version compatible, les nouvelles définitions de tâches distantes ne peuvent pas être activées tant que la version correspondante Pont de services n'est pas mise à niveau.
Gérer SysID	Si ce champ est coché, l'identificateur unique, SysID, associé au parent qui a créé la tâche distante est utilisé et affecté à la tâche parente créée pour la tâche distante sur l'instance du consommateur.
Envoyer des pièces jointes	Si cette option est sélectionnée, si une pièce jointe est ajoutée à l'enregistrement parent, elle est envoyée à la tâche distante.
Copier la pièce jointe vers le parent	Si une pièce jointe est incluse avec une tâche distante, une copie est envoyée à l'enregistrement parent.
Description brève	Informations brèves sur cette définition de tâche distante.
Description	Plus d'informations détaillées sur cette définition de tâche distante.

Traduction automatique

4. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Ouvrez ce nouvel enregistrement de définition de tâche distante.

6. Dans l'onglet connexe aux **champs entrants** , cliquez sur **Nouveau**.

7. Renseignez les champs du formulaire.

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

i Remarque :

Si les valeurs de champ entrantes sont mises à jour, les informations mises à jour sont affichées dans une note de travail sur l'enregistrement parent.

Formulaire de champ entrant

Champ	Description
Étiquette de champ	Étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.
Nom de champ	Nom de champ utilisé dans le flux et le script de tâches distantes.
Longueur max.	Longueur maximale du nom de champ source.
Synchroniser quand	<p>Vous permet de spécifier quand un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante est directement mis à jour. Vous pouvez sélectionner :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Insérer: Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lorsque la tâche distante est initialement insérée. ○ Insérer ou mettre à jour : met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour. ○ Jamais : le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'état où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible. <p>i Remarque : Quelle que soit l'option que vous sélectionnez ici, chaque fois qu'un champ entrant est mis à jour, les changements sont reflétés dans une note de travail sur l'enregistrement parent.</p>
Onglet Mappage de source	Cet onglet ne s'affiche pas si vous avez coché la case Virtual (Virtuel) pour définir un mappage de champs virtuels.
Table source (lecture seule)	Table consommateur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ source	Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.

Champ	Description
	Les champs sources permettent de remonter pas à pas vers les données des tables connexes , ce <input type="checkbox"/> qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.
Onglet Mappage cible	Affiché uniquement dans les conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Synchroniser quand : Vous sélectionnez Insérer ou Insérer ou mettre à jour. ○ Virtuel : vous cochez cette case pour activer le mappage de champs virtuels.
Table cible (lecture seule)	Table Fournisseur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ cible	Champ de la table cible qui est envoyé à une autre ServiceNow instance. <p>i Remarque : Si vous définissez un mappage de champs virtuels, le champ que vous sélectionnez dans la table cible ne figure pas dans la table source.</p>
Actif	Ce champ est activé par défaut.
Virtuel	Cochez cette case pour activer le mappage de champs entrants virtuels. Un champ virtuel est un champ présent dans la table cible, mais qui n'existe pas dans la table source. <p>Lorsqu'une table source ne contient pas de champ qui existe dans une table cible, le champ est configuré comme un champ virtuel. Les valeurs spécifiées pour le champ virtuel sont transmises de l'instance source à l'instance cible. Le consommateur peut créer une tâche à distance pour synchroniser des données et mettre à jour la valeur du champ virtuel dans l'enregistrement de tâche cible associé.</p> <p>Le champ cible peut être mis à jour à l'aide de l'option Entrant virtuel décrite dans le Créer une transformation dans Pont de services ou à l'aide de l'API <code>updateVirtualField</code>.</p>

8. Cliquez sur **Envoyer**.

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

10. Renseignez les champs du formulaire.

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

Formulaire de champ sortant

Champ	Description
Étiquette de champ	Nom de l'étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.
Nom de champ	Nom de champ utilisé dans le flux et le script de tâches distantes.
Longueur max.	Longueur maximale du nom de champ.
Synchroniser quand la suggestion	<p>Vous (le fournisseur) pouvez suggérer au consommateur quand un champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante doit être directement mis à jour. Le consommateur peut modifier ce paramètre avant d'activer la définition</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Insérer: Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lorsque la tâche distante est initialement insérée. ○ Insérer ou mettre à jour : met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour. ○ Jamais : le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'état où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.
Onglet Mappage de source	Cet onglet ne s'affiche pas si vous avez coché la case Virtual (Virtuel) pour définir un mappage de champs virtuels.
Table source (lecture seule)	Table Fournisseur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ source	<p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de remonter pas à pas vers les données des tables connexes, ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin</p>

Champ	Description
	d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.
Onglet Mappage cible	Affiché uniquement dans les conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Synchroniser quand : Vous sélectionnez Insérer ou Insérer ou mettre à jour. ○ Virtuel : vous cochez cette case pour activer le mappage de champs virtuels.
Table cible (lecture seule)	Table consommateur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.
Champ cible	Champ de la table cible qui est envoyé à une autre ServiceNow instance. <p>? Remarque : Si vous définissez un mappage de champs virtuels, le champ que vous sélectionnez dans la table cible ne figure pas dans la table source.</p>
Actif	Ce champ est activé par défaut.
Virtuel	<p>Cochez cette case pour activer le mappage de champs entrants virtuels. Un champ virtuel est un champ présent dans la table cible, mais qui n'existe pas dans la table source.</p> <p>Lorsqu'une table source ne contient pas de champ qui existe dans une table cible, le champ est configuré comme un champ virtuel. Les valeurs spécifiées pour le champ virtuel sont transmises de l'instance source à l'instance cible.</p> <p>Le champ cible peut être mis à jour à l'aide de l'option Sortant virtuel décrite dans le Créer une transformation dans Pont de services ou à l'aide de l'API <code>updateVirtualField</code>.</p>

11. Cliquez sur **Envoyer**.

12. Dans l'onglet connexe **Critères de consommateur**, cliquez sur **Nouveau**.

13. Renseignez les champs du formulaire.

Les critères de consommateur vous permettent de gérer les consommateurs qui peuvent utiliser ces définitions de tâches à distance.

Formulaire Critères du consommateur

Champ	Description
Condition du consommateur	Entreprise ou compte client auquel vous souhaitez que cette définition de tâche distante ait droit.
Définition de la tâche distante	Nom de cet enregistrement de définition de tâche distante. Ce nom est renseigné automatiquement.

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

14. Cliquez sur **Publier**.

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

Résultats

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

Que faire ensuite

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Champs de propriétés de flux

Champ	Action
Nom du flux	Saisissez le nom de votre flux
Description	Description de votre flux
Demande	Global
Domaine	Global
Protection	Néant
Exécuter en tant que	Utilisateur système

4. Dans la section DÉCLENCEUR, sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.

5. Dans la section Déclencheur, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Terminé**.

Champs de la section de déclencheur

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

Remarque :

Pour les champs d'options avancées, ne modifiez aucune valeur.

6. Dans la section ACTIONS, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.

7. Cliquer sur **Action > Pont de services pour les fournisseurs > Créer une tâche à distance pour un consommateur**.

8. Renseignez les champs suivants.

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

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

Résultats

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

Créer une transformation dans Pont de services

En tant que fournisseur ou consommateur, créez une transformation pour Pont de services intégrer les tâches entre les instances connectées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Transformer le formulaire

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'enregistrement de transformation.
Entreprise	Nom du consommateur auquel cette transformation est applicable.
Toutes les sociétés	<p>Si cette option est sélectionnée, la transformation s'exécute pour toutes les sociétés, à l'exception de celles qui ont la même transformation au niveau de l'entreprise.</p> <p>Utilisez ce champ pour créer une définition de transformation par défaut qui peut être appliquée à toutes les sociétés. Le champ Toutes les sociétés élimine la nécessité de définir une transformation spécifique pour chaque compte client, même s'ils ont des besoins similaires. Vous pouvez utiliser la définition par défaut pour transformer des champs spécifiques dans toutes les sociétés simultanément.</p> <p>La transformation globale est appliquée uniquement aux sociétés qui correspondent à la configuration et qui n'ont pas de transformation spécifique déjà définie. Si une transformation spécifique à l'entreprise pour la même</p>

Champ	Description
	configuration existe déjà, elle remplacera la transformation globale.
Type	<ul style="list-style-type: none"> ○ Simple : utilisé lorsque le champ a une liste de choix connue et stable sur chaque instance. Une liste connexe de lignes de transformation est créée pour correspondre aux valeurs entrantes et sortantes. ○ Avancé : utilisé pour les critères complexes qui nécessitent un script pour déterminer la nouvelle valeur. ○ Entrant virtuel : utilisé pour transformer un champ entrant virtuel. Nécessite un script pour déterminer la nouvelle valeur. ○ Sortant virtuel : utilisé pour transformer un champ sortant virtuel. Nécessite un script pour déterminer la nouvelle valeur.
Entrant	Option qui active une transformation entrante pour cette transformation. Cette option n'est disponible que si vous sélectionnez le type Simple ou Avancé.
Sortant	Option qui active une transformation sortante pour cette transformation. Cette option n'est disponible que si vous sélectionnez le type Simple ou Avancé.
Table du fournisseur	Option qui désigne la table de tâches du fournisseur. Par exemple, Ticket.
Table consommateur	Option qui désigne la table des tâches du consommateur. Par exemple, Incident.
Champ du fournisseur	Option qui désigne le champ du fournisseur. Par exemple, État. Ce champ n'est disponible que si vous sélectionnez le type Simple ou Avancé.
Champ consommateur	Option qui désigne le champ du consommateur. Par exemple, État . Ce champ n'est disponible que si vous sélectionnez le type Simple ou Avancé.
Champ virtuel	Lorsque le champ Type est défini sur Entrant virtuel ou Sortant virtuel , ce champ est disponible pour référencer le champ virtuel que cette transformation doit remplir.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Sélectionnez l'une des options suivantes :

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

Transformer le formulaire de lignes

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

? Remarque :

Vous pouvez générer automatiquement des mappages de transformation entre les tables de fournisseur et de consommateur à l'aide de la fonctionnalité Assistant de mappage de transformation. Pour plus d'informations, consultez [Automate transforms with Now Assist for TMT](#).

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

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

var ci=new GlideRecord('cldb_ci');

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

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

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

```

output.label = outputLabels+";

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

```

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

```

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

```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

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

Résultats

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

Mettre à jour les paramètres pour les utilisateurs autorisés

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

i Remarque :

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

Utiliser Pont de services pour les fournisseurs

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


Cette section couvre les points suivants :

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

Enregistrer un Pont de services consommateur

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

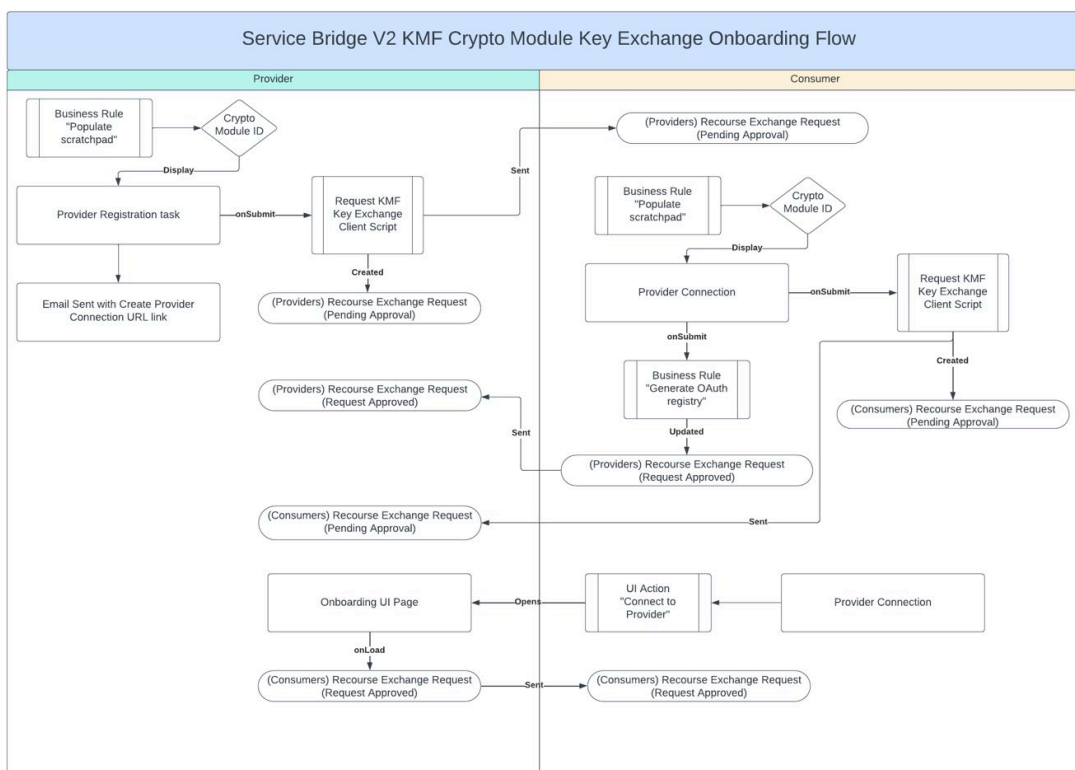
Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Le diagramme suivant illustre le flux d'intégration et l'échange de données entre les Pont de services instances fournisseur et consommateur.



i Remarque :

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

Procédure

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

2. Entrez les détails suivants :

- Sélectionnez la société associée à l’instance de consommateur en cours d’inscription.
- Sélectionnez les détails de contact associés à la société que vous avez sélectionnée.

i Remarque :

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

- Cliquez sur l’icône de **verrou** dans le champ URL, puis saisissez l’URL de l’instance du consommateur ServiceNow .

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Un e-mail est généré et envoyé au contact consommateur spécifié lors de l’inscription si l’envoi d’e-mail est activé. Si ce n’est pas le cas, l’administrateur doit soit copier le lien des notes de travail, soit l’envoyer

manuellement à l'administrateur du consommateur. Le contact du consommateur doit suivre les étapes énumérées dans les pour [S'inscrire auprès d'un fournisseur](#) terminer le processus d'inscription sur l'instance du consommateur.

Départ d'un Pont de services consommateur

Séparez un consommateur intégré et supprimez tous les enregistrements connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_sb.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Consommateurs**.
2. Sélectionnez la colonne **Numéro** pour ouvrir l'enregistrement de connexion du consommateur.
3. Sélectionnez le lien connexe **Consommateur non intégré** sur le formulaire.
Un message de confirmation s'affiche indiquant que cette action détruit cette connexion et supprime tous les enregistrements de connexion connexes.
4. Sélectionnez **OK** pour désactiver la connexion du consommateur.
5. Si vous souhaitez supprimer toutes les tâches connexes, cochez la case **Supprimer toutes les tâches existantes pour cette connexion** dans le message de confirmation, entrez **Supprimer** dans la boîte de dialogue qui s'affiche et sélectionnez **OK**.
Le consommateur est licencié et toutes les données connexes sont supprimées.

Résultats

Les tables suivantes sont supprimées :

- Tables de connexion :
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition
 - ih_sync_process_event
 - ih_sync_remote_system
 - http_connection
 - sys_user
 - sys_user_has_role
 - sys_alias
 - oauth_2_0_credentials
 - oauth_credential
 - oauth_requestor_profile
 - oauth_entity_profile
 - oauth_entity
 - sn_sb_rps_connection
 - sn_transport_queue
 - sn_transport_profile
 - sn_sb_pro_registration

- sn_sb_pro_service_bridge_settings
- sn_sb_pro_authorized_user
- sn_sb_pro_consumer_connection
- sn_sb_pro_entitlement
- Tâches (les tables suivantes sont supprimées uniquement si vous choisissez de supprimer toutes les tâches existantes)
 - sn_sb_pro_provider_task
 - sn_sb_pro_remote_task

Pont de services Éléments de catalogue à distance

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

Voici quelques éléments de catalogue distant courants Pont de services :

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

Pont de services Processus d'exécution de demande

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

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

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

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

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

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

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

Notification de ticket Proactive Service Bridge dans Pont de services

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

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

Le processus est le suivant :

- Une alerte liée à un client intégré se déclenche Pont de services dans l'instance du fournisseur, et un enregistrement de ticket est créé.
- Un lien vers la tâche du fournisseur est ajouté en tant que commentaire dans ce cas.
- Une notification automatique Gestion du service clientèle est envoyée au contact client principal et un lien vers la tâche du fournisseur est également inclus.
- Tout changement d'état ou tout commentaire supplémentaire ajouté à l'enregistrement de ticket dans l'instance du fournisseur s'affiche dans l'instance du client. Le changement d'état du ticket déclenche la création d'un ticket sur l'instance du fournisseur.

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

Utilisation du bloc-notes pour Pont de services les tâches

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

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

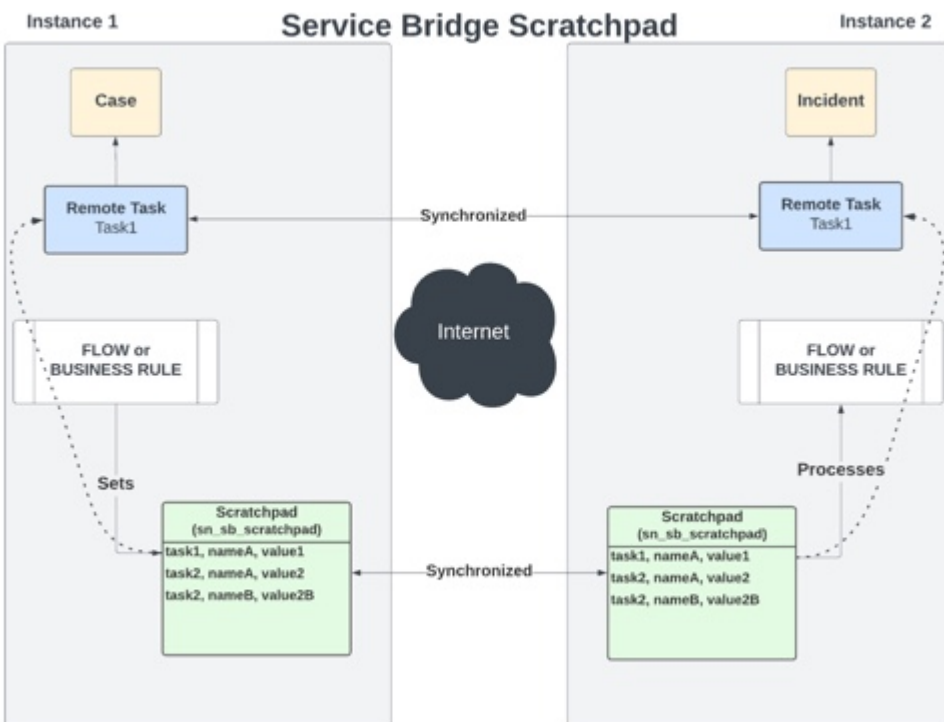
L'API PSBScratchpadUtil permet aux fournisseurs de partager avec leurs consommateurs des informations supplémentaires qui se trouvent en dehors de tout autre Pont de services service. Reportez-vous à la rubrique [PSBScratchpadUtil - Scoped](#) pour en savoir plus.

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

Remarque :

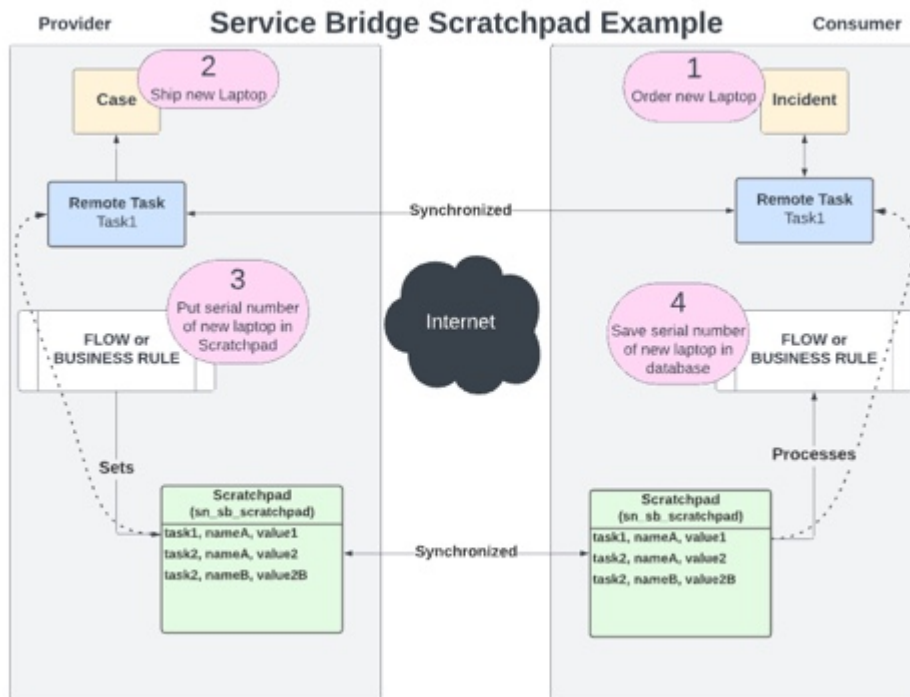
- Si la tâche associée est désactivée ou supprimée, les données du bloc-notes sont supprimées au bout de 3 jours. Ce paramètre peut être modifié à l'aide de la propriété `sn_sb_scratchpad.autodelete.days`.
- Chaque tâche peut comporter un maximum de 50 entrées de bloc-notes.
- Les données du bloc-notes ne peuvent pas dépasser 4 000 caractères.

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



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

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



Publier des éléments de catalogue en tant que créateurs d'enregistrements distants

En tant que fournisseur, vous pouvez copier vos éléments de catalogue locaux en Pont de services tant que créateurs d'enregistrements distants (RRP), ce qui vous permet d'éviter la recréation manuelle d'éléments de catalogue en tant que RRP.

Avant de commencer

Assurez-vous que les éléments de catalogue que vous souhaitez copier répondent aux exigences suivantes :

- Doit être à l'état Publié
- Doit appartenir à une classe prise en charge : sc_cat_item, sc_cat_item_producer, pc_hardware_cat_item ou pc_software_cat_item
- Ne doit pas avoir déjà été copié dans Pont de services

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez copier du matériel, des logiciels, des créateurs d'enregistrements et des éléments de catalogue généraux dans les RRP, individuellement ou en bloc. Après avoir copié, vous pouvez modifier et publier ces RRP.

Procédure

1. Accédez à **Tout** et saisissez sc_cat_item.list dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue.
Vous pouvez en sélectionner plusieurs.

Par défaut, vous pouvez copier 20 éléments de catalogue en tant que RRP à la fois. Si vous souhaitez modifier la limite, vous devez ajouter la `sn_sb_pro.max_batch_size_covertable_catalog_items` propriété système, qui est de type Entier.

3. Dans le menu Action, sélectionnez **Publier dans Pont de services.**

Un message indiquant l'état de la publication s'affiche.

- Si la publication réussit, un message de réussite s'affiche Pont de services .
- Si la publication échoue, un message d'échec s'affiche.

Résolvez le processus ayant échoué en examinant les journaux pour identifier les problèmes, les résoudre et essayer de Pont de services publier à nouveau.

4. Affichez les RRP copiés en sélectionnant **Cliquez ici dans le message de réussite.****5. Vérifiez l'exactitude des RRP copiés.****6. Ajoutez une variable à chaque RRP s'il n'est pas déjà disponible.**

Chaque RRP doit avoir au moins une variable. Vous pouvez ajouter plusieurs variables. Pour en savoir plus, consultez [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs](#).

7. Ajoutez un flux au RRP à l'aide du champ **Flux .**

Chaque RRP doit avoir un flux. Choisissez l'un des flux par défaut Pont de services fournis ou créez votre propre flux si nécessaire.

8. Ajoutez un critère de consommateur au RRP.

a. Ouvrez le RRP.

b. Dans l'onglet connexe **Critères de consommateur** , cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Les critères de consommateur vous permettent de gérer les consommateurs qui peuvent utiliser ces RRP.

Formulaire Critères du consommateur


Champ	Description
Condition du consommateur	Entreprise ou compte client auquel vous souhaitez que cette définition de tâche distante ait droit.
Définition de la tâche distante	Nom de cet enregistrement de définition de tâche distante. Ce nom est renseigné automatiquement.

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

9. Sélectionnez **Publier.****Utilisation de scripts dans un créateur d'enregistrement distant**

En tant que fournisseur, vous pouvez effectuer des tâches plus complexes et mieux contrôler les demandes de catalogue des consommateurs en utilisant divers scripts tels que des scripts clients et des scripts de politique d'interface utilisateur dans un créateur d'enregistrement distant (RRP). Les consommateurs doivent approuver tous les scripts pour utiliser le RRP.

Dans Pont de services, vous pouvez utiliser les scripts des manières suivantes :

- En créant des scripts clients de catalogue. Pour plus de détails, voir [Créer des scripts clients de catalogue](#).
- En ajoutant des scripts dans les variables. Pour obtenir des détails, consultez [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs](#).
- En ajoutant des scripts dans les politiques d'interface utilisateur. Pour plus de détails, voir [Service catalog UI policy](#) .

Remarque :

Pont de services ne synchronise pas les scripts côté serveur comme les includes de script. Ainsi, tous les scripts côté client associés aux RRP doivent fonctionner strictement côté client ou s'appuyer sur des scripts côté serveur installés en externe à partir de Pont de services.

Créer des scripts clients de catalogue

En tant que fournisseur, créez des scripts Pont de services clients de catalogue pour contrôler le comportement des éléments de catalogue lorsqu'ils sont présentés à vos consommateurs.

Avant de commencer

Vous devez utiliser la Pont de services version 2.1.x+.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer des scripts clients de catalogue à un élément de catalogue ou à un jeu de variables. Ces scripts s'exécutent sur le navigateur plutôt que sur le serveur, ce qui vous permet de mieux contrôler les informations soumises par le consommateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement distant.
Vous pouvez sélectionner uniquement les créateurs d'enregistrements dont la valeur de champ Compatibilité est 2.1.x+.
3. Dans le formulaire *Créateur d'enregistrement distant*, sélectionnez la liste connexe Scripts clients du catalogue, puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique [Formulaire de nouvel enregistrement de script client de catalogue](#).
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des révisions de configuration

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

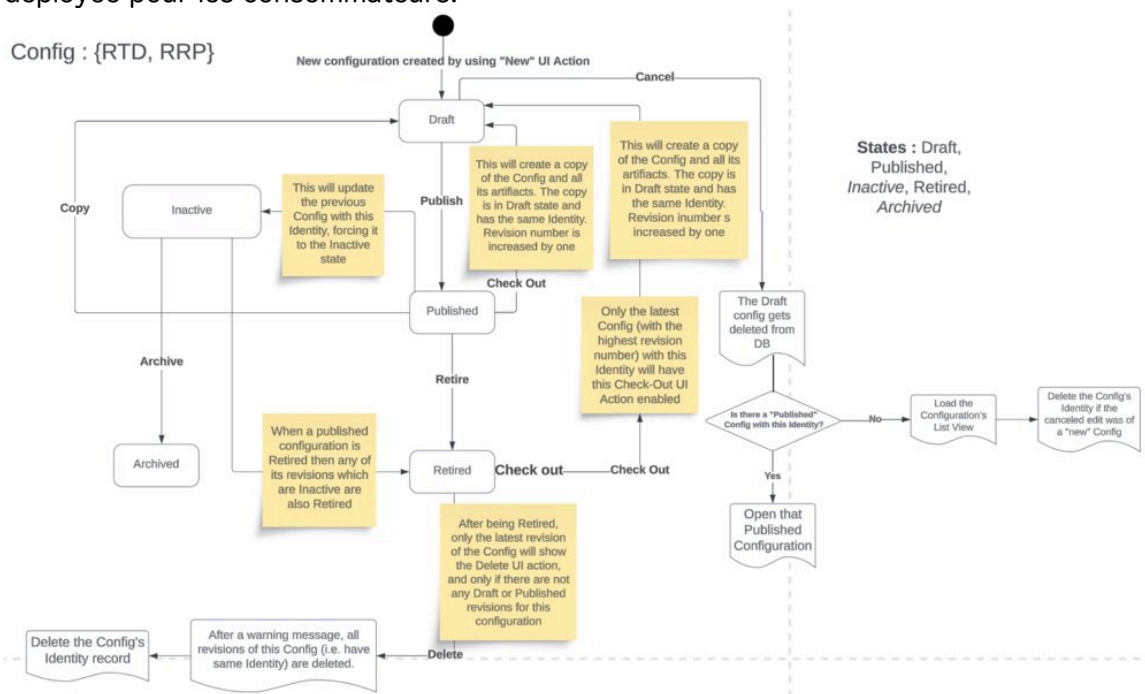
Lorsque la nouvelle révision est déployée, les consommateurs peuvent soit activer et utiliser la nouvelle révision, soit continuer à utiliser l'ancienne. La nouvelle révision ne peut être activée que si le consommateur utilise une version d'application Pont de services compatible avec la compatibilité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

Cycle de vie de révision de la configuration

Une configuration peut être l'une des suivantes :

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

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



i Remarque :

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

- [Créer une révision de la configuration](#)
- [Archiver une révision de la configuration](#)
- [Mettre hors service une configuration](#)
- [Copier une révision de la configuration](#)
- [Supprimer une configuration](#)

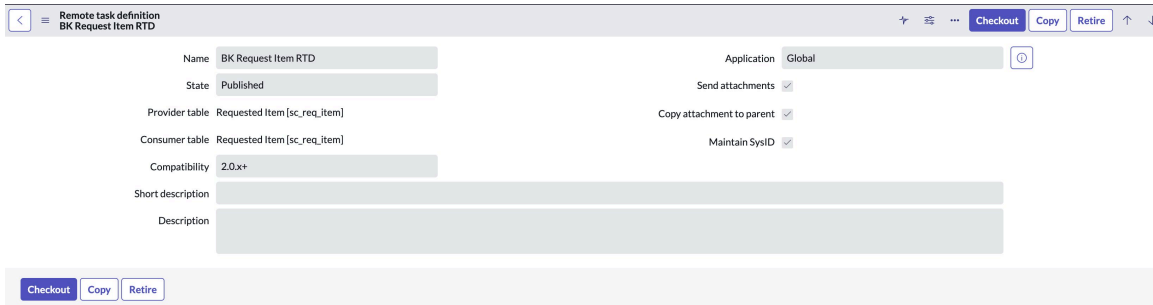
Vous pouvez suivre le même processus pour créer des révisions pour un créateur d'enregistrement distant.

Créer une révision de la configuration

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

i Remarque :

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



Notez le *Compatibility* champ. Ce champ affiche la Pont de services version utilisée par le fournisseur. Si le consommateur utilise une version compatible Pont de services, les données peuvent être synchronisées entre les instances du fournisseur et du consommateur. Toutefois, si le consommateur n'utilise pas de version compatible, les nouveaux droits ne peuvent pas être activés tant que la version correspondante Pont de services n'a pas été mise à niveau. Consultez [Pont de services Prise en charge des versions non correspondantes](#) pour plus d'informations.

3. Sélectionnez **Valider**.

4. Une nouvelle révision de la configuration est créée et l'état est défini sur **Brouillon**.



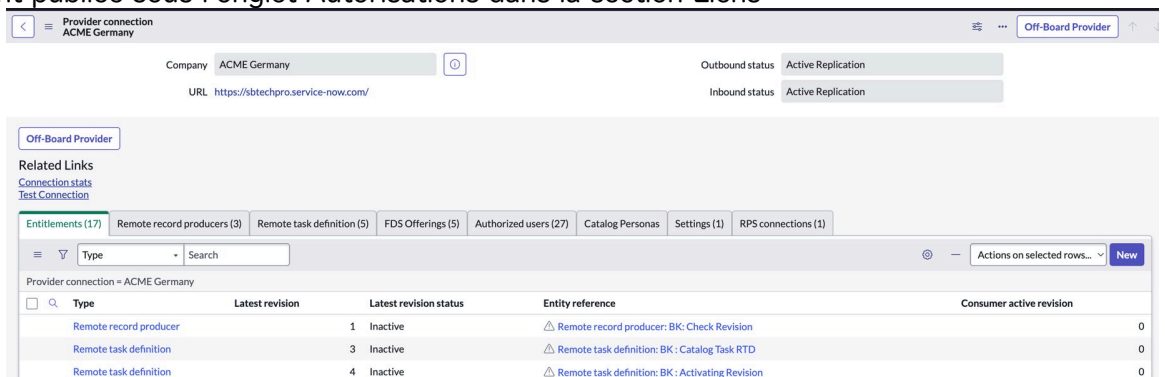
Vous pouvez afficher l'ancienne révision en accédant à l'onglet Révisions de la section Liste connexe. Comme vous pouvez le voir dans l'image précédente, l'ancienne révision est toujours à l'état **Publié**.

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

i Remarque :

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

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



connexes.

7. Sélectionnez la référence de configuration récemment publiée et sélectionnez le lien de **référence de l'entité** pour accéder à la page Définition de la tâche distante.
8. Sélectionnez **Activer** pour activer la nouvelle révision de configuration. Lorsque la nouvelle révision est activée, la révision précédente passe à un état **inactif** . Les consommateurs peuvent continuer à utiliser la version antérieure jusqu'à ce qu'elle soit archivée ou mise hors service.
9. Vous pouvez créer plusieurs révisions de configuration pour une seule configuration, mais seule la dernière révision publiée est active et peut être utilisée par les consommateurs.

i Remarque :

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

Archiver une révision de la configuration

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

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

i Remarque :

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

Mettre hors service une configuration

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

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

i Remarque :

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

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

Copier une révision de la configuration

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

- Publiés
- Inactif
- Archivé
- Mis hors service

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

Supprimer une configuration

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

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

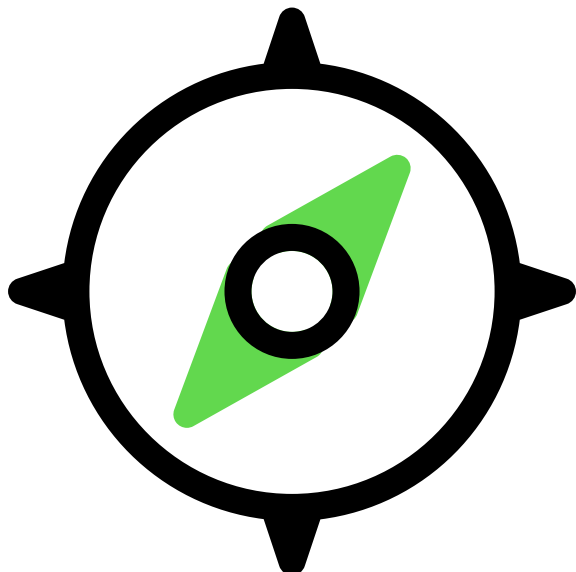
Pont de services pour les consommateurs

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

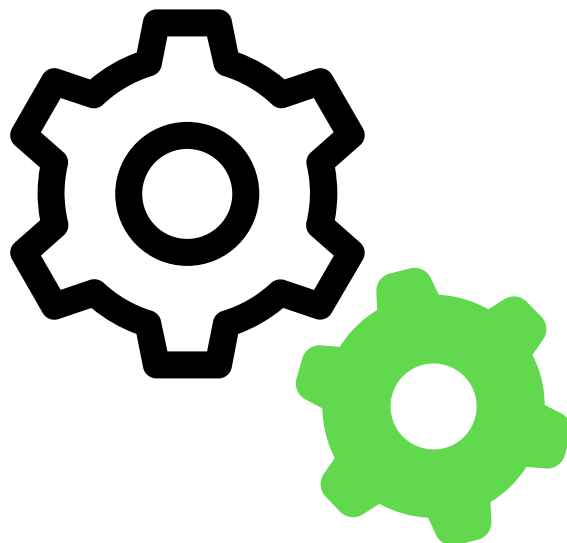
Vue d'ensemble

En tant que consommateur, vous pouvez :

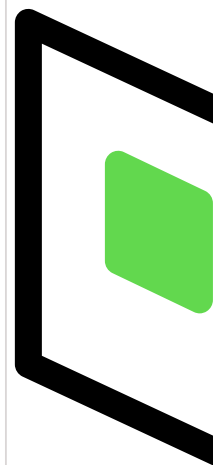
- Examinez les éléments de catalogue distant auxquels vous avez droit à partir de votre catalogue local et envoyez des demandes d'exécution à votre fournisseur.
- Intégrez de manière bidirectionnelle vos tâches avec les tâches de votre fournisseur.
- Recevez des tâches proactives de la part des fournisseurs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



Découvrez les fonctionnalités et les options de Pont de services.



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



Traduction automatique

Obtenez d
domaine e

Installation et configuration Pont de services pour les consommateurs

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

Vérifications préalables à l'installation

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

Configuration de Pont de services pour les consommateurs

Tâche	un lien
Installez l'application pour les Pont de services consommateurs.	Consultez Installation Pont de services pour les consommateurs.
Ajoutez des Pont de services rôles pour les consommateurs.	Consultez Profils pour les consommateurs.
Inscrivez-vous auprès d'un fournisseur.	Consultez S'inscrire auprès d'un fournisseur.
Activer les droits.	Consultez Activer les droits dans Pont de services.
Configurez les pré-flux pour les consommateurs.	Consultez Pont de services Pré-flux du consommateur.
Ajoutez des utilisateurs autorisés.	Consultez Ajouter un utilisateur autorisé.
Créez des transformations.	Consultez Créer une transformation dans Pont de services.

Configuration de Pont de services pour les consommateurs (suite)

Tâche	un lien
Créez des tâches à distance pour synchroniser des données.	Consultez Créer des tâches à distance pour synchroniser des données.
Configurez les paramètres.	Consultez Configurer les paramètres sur l'instance du consommateur.

Installation Pont de services pour les consommateurs

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

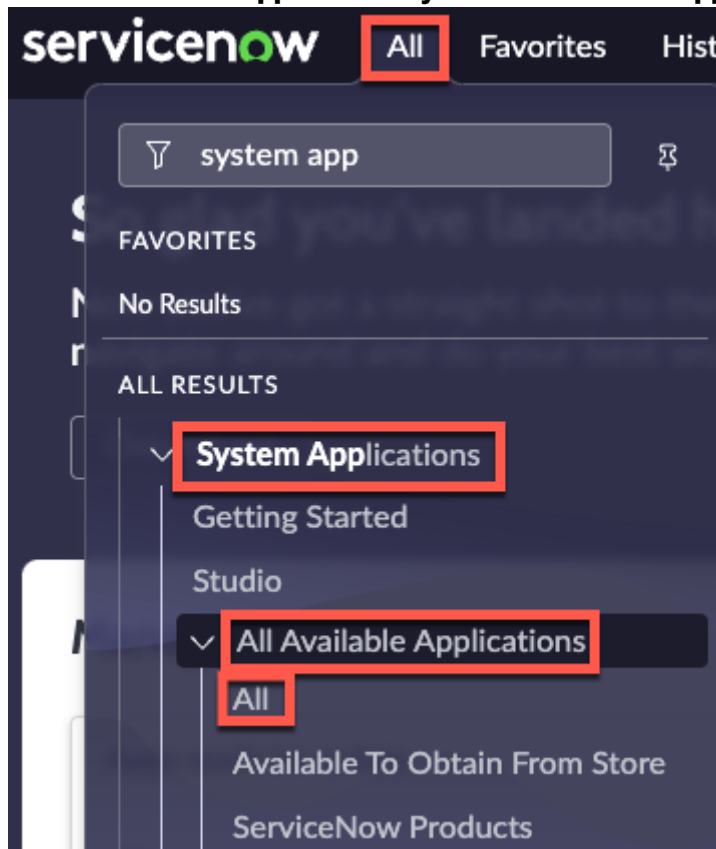
Les modules d'extension suivants sont installés avec l'application pour les Pont de services consommateurs :

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

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

Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Pont de services pour les consommateurs.

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

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

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

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

i Important :

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

4. Sélectionnez **Installer**.

Profils pour les consommateurs

Découvrez les différents profils de l'application Pont de services .

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

Profils des consommateurs

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

Profils des consommateurs (suite)

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

Affecter des rôles à des groupes pour Pont de services

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin


Procédure

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

S'inscrire auprès d'un fournisseur

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

i Remarque :

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

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

Départ d'un Pont de services fournisseur

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_sb.admin

Procédure

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

Résultats

Les tables suivantes sont supprimées :

- Tables de connexion :
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition

- ih_sync_process_event
- ih_sync_remote_system
- http_connection
- sys_user
- sys_user_has_role
- sys_alias
- oauth_2_0_credentials
- oauth_credential
- oauth_requestor_profile
- oauth_entity_profile
- oauth_entity
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_queue
- sn_transport_profile
- sn_sb_con_service_bridge_settings
- sn_sb_con_authorized_user
- sn_sb_con_persona
- sn_sb_con_provider_connection
- sn_sb_con_entitlement
- Les tables suivantes ne sont supprimées que si vous cochez la case **Supprimer toutes les tâches existantes pour cette connexion** dans la boîte de dialogue de confirmation :
 - Tâches
 - sn_sb_con_provider_task
 - sn_sb_con_remote_task
 - Droits
 - sn_sb_con_remote_record_producer
 - item_option_new
 - item_option_new_set
 - sn_sb_con_remote_task_def (et tables enfants)
 - sn_sb_con_remote_task_variable
 - sn_sb_con_inbound_field
 - sn_sb_con_outbound_field

Activer les droits dans Pont de services

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Sélectionnez la colonne Numéro pour accéder à l'enregistrement de la connexion du fournisseur.
3. La liste des autorisations disponibles s'affiche.
4. Sélectionnez l'onglet Créateurs d'enregistrement distants, puis sélectionnez un créateur d'enregistrement distant à activer.
5. **Facultatif** : Examinez et approuvez les scripts individuellement à partir des listes connexes des approbations de script distantes.
 - a. Examinez les scripts en sélectionnant l'artefact.
 - b. Modifiez l'état du script sur vrai ou faux en double-cliquant sur l'état approuvé.
Par défaut, l'état du script est défini sur faux. Vous devez changer l'état en **vrai** pour approuver les scripts.

Vous devez approuver tous les scripts pour activer le créateur d'enregistrement distant. Si vous n'approuvez pas tous les scripts, vous ne pouvez pas activer le créateur d'enregistrement distant.
6. Sur la page Créateur d'enregistrement distant, sélectionnez **Activer** pour activer l'autorisation.
Si le créateur d'enregistrement distant contient des scripts, lorsque vous sélectionnez **Activer**, une fenêtre contextuelle s'affiche vous informant que tous les scripts sont automatiquement approuvés et que le créateur d'enregistrement distant est activé si vous sélectionnez **OK**. Si vous sélectionnez **Annuler**, vous ne pouvez pas activer le RRP.
7. Sélectionnez l'onglet Définition de tâche distante, puis sélectionnez une définition de tâche distante à activer.
8. Sur la page de définition de la tâche distante, sélectionnez **Activer** pour activer l'autorisation.

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Client de Pont de services > Tâches à distance**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de définition de tâche distante que vous souhaitez activer.
3. Sur le formulaire de définition de tâche distante, passez en revue la section Déclencheur simple du formulaire.
Si vous définissez un déclencheur simple qui correspond à une mise à jour d'enregistrement de tâche, une tâche distante est automatiquement créée pour l'enregistrement de tâche.
4. Dans l'onglet connexe **Champs entrants**, examinez les données des variables.
Le fournisseur définit ces champs entrants. Lorsque vous créez une tâche distante, votre fournisseur reçoit les données de tâche distante via ces champs entrants. Vous pouvez modifier les champs **Étiquette de champ**, **Synchroniser quand** et **Cible**.
5. Dans l'onglet connexe **Champs sortants**, examinez les données des variables.

Votre fournisseur définit ces champs sortants. Lorsque le fournisseur répond à votre tâche distante, vous recevez les données de la tâche distante via ces champs sortants. Vous ne pouvez modifier que le champ **Champ source** sur ces enregistrements.

6. Dans l'onglet connexe **Variables de tâches distantes**, examinez les données des variables.
Les variables de tâche distante sont créées à partir de vos champs entrants pour être affichées sur le formulaire de tâches distantes.
7. Cliquer sur **Activer**.
8. Vérifiez les mappages des variables entrantes et sortantes, puis cliquez sur **OK**.
La fenêtre contextuelle vous permet de vérifier les mappages entrants et sortants.

Ajouter un utilisateur autorisé

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire Utilisateur autorisé

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

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

Résultats

L'enregistrement de l'utilisateur autorisé se synchronise avec l'instance du ServiceNow fournisseur pour approbation. Une fois qu'il est approuvé et activé, l'utilisateur peut voir les créateurs d'enregistrements distants avec les profils qui leur sont affectés.

Pont de services Pré-flux du consommateur

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez joindre un flux secondaire à un créateur d'enregistrement Pont de services distant et exécuter des processus tels que des approbations, avant de synchroniser une tâche avec le fournisseur. Lorsqu'une nouvelle tâche de fournisseur est créée, le flux secondaire attaché est exécuté avant que les données ne soient synchronisées entre les instances de consommateur et de fournisseur. Le flux secondaire doit définir un champ appelé **Synchroniser** sur la tâche du fournisseur sur **vrai** pour que l'enregistrement soit synchronisé avec le fournisseur. Si le créateur d'enregistrement distant n'a pas de flux secondaire connecté, les tâches du fournisseur sont immédiatement synchronisées avec l'instance du fournisseur.

Procédure

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

Ajouter des variables de consommateur à un créateur d'enregistrement distant

En tant que consommateur, vous pouvez ajouter vos propres variables au créateur d'enregistrement distant (RRP) d'un fournisseur dans votre instance consommateur à l'aide d'un jeu de variables. Les variables de consommateur sont utiles dans un pré-flux de consommateur pour ajouter des informations supplémentaires afin de compléter un flux.

Avant de commencer

Notez les exigences suivantes :

- Vous devez utiliser la Pont de services version 2.1.x+.
- Vous avez ajouté les variables nécessaires à un jeu de variables. Pour en savoir plus, consultez [Utilisation de jeux de variables avec des créateurs d'enregistrements distants](#).

Rôle requis : admin, itil, sn_sb.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous ne pouvez ajouter qu'un seul jeu de variables au RRP d'un fournisseur dans votre instance de consommateur.
- Le jeu de variables que vous ajoutez dans votre instance de consommateur ne se synchronise pas automatiquement avec l'instance du fournisseur.
- Vous ne pouvez pas modifier de variables de fournisseur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Sur la page *Connexion du fournisseur*, ouvrez votre connexion fournisseur en sélectionnant le lien du numéro pertinent.
3. Sélectionnez la liste connexe *Créateurs d'enregistrement distants*.
4. Sélectionnez le créateur d'enregistrement distant.
Vous pouvez sélectionner uniquement les créateurs d'enregistrements dont la valeur de champ *Compatibilité* est 2.1.x+.
5. Dans le formulaire *Créateurs d'enregistrement distants*, dans le champ *Variables de consommateur*, sélectionnez le jeu de variables que vous souhaitez ajouter.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des tâches à distance pour synchroniser des données

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

i Remarque :

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

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

i Remarque :

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

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Lorsque vous revenez à la tâche parente, vous pouvez voir la tâche à distance nouvellement créée dans la liste connexe Tâches à distance.

i Remarque :

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

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

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

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

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

9. Revenez à la tâche parente.

10. Mettez à jour la description brève de la tâche **parente** et cliquez sur Enregistrer.

11. Connectez-vous à l'instance du consommateur et ouvrez la tâche.

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

i Remarque :

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

Connecter et déconnecter les tâches à distance

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

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

Pour arrêter la synchronisation des données entre les instances, accédez à la page Tâche distante sur l'instance du fournisseur ou du consommateur et cliquez sur **Déconnecter**.

Lorsqu'elle est déconnectée, la tâche à distance met en pause la copie ou le transfert de données, y compris les notes de travail et les commentaires entre les instances.

i Remarque :

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

Configurer les paramètres sur l'instance du consommateur

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Utilisation du bloc-notes pour Pont de services les tâches

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

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

Intégration à Gestion des ventes et des commandes

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

Les consommateurs peuvent commander l'offre de produits d'un fournisseur connecté à partir des catalogues de services dans leurs ServiceNow instances, ce qui permet d'accélérer l'exécution des commandes, d'améliorer la précision et d'améliorer Gestion des ventes et des

commandes la satisfaction des clients. Pour en savoir plus, consultez [Order Management for providers with Service Bridge](#) .

Référence Pont de services

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

Modèle de données Pont de services

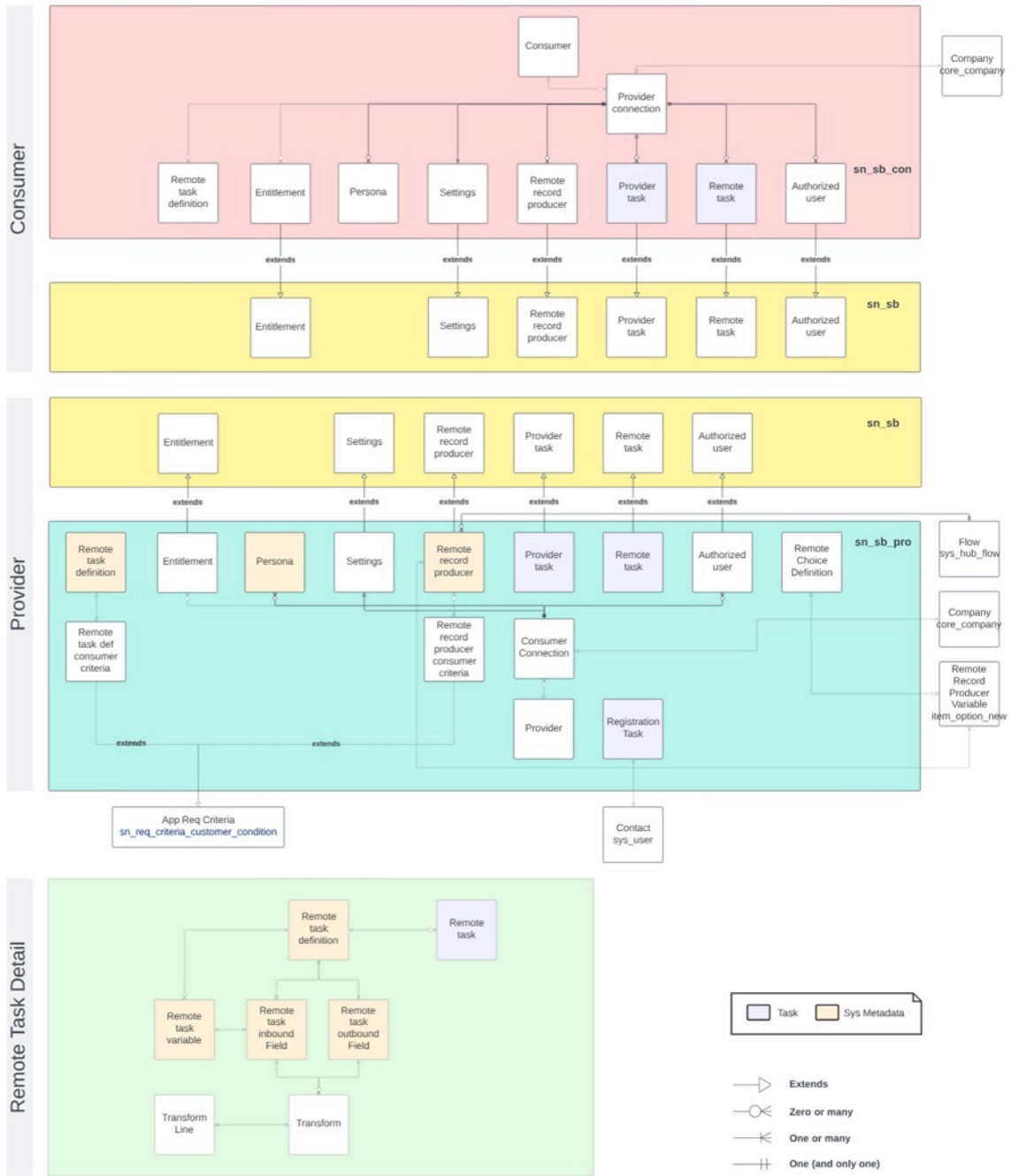
Le Pont de services modèle de données d'applications fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans Pont de services sont liées les unes aux autres.

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

- Pont de services Tables de l'application.
- Now Platform Tables standard.

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

Modèle de données Pont de services



Traduction automatique

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

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

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

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

Table	Lecture	Écriture	Supprimer	Créer
[sn_sb_connection]	sn_sb.admin			
Droit [sn_sb_entitlement]	administrateur sn_sb.admin	administrateur	Néant	Néant
Tâche du fournisseur [sn_sb_provider_task]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.demandeur	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur sn_sb.admin sn_sb.demandeur
Créateur d'enregistrement distant [sn_sb_remote_record_ producteur	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	administrateur
Tâche à distance [sn_sb_remote_task]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.créateur_de_tâche_distance	Néant	Néant	Néant
Bloc-notes [sn_sb_scratchpad]	administrateur	Néant	Néant	Néant
Transformer [sn_sb_transform]	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant
Ligne de transformation [sn_sb_transform_line	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant

Traduction automatique

Pont de services pour le modèle de données des fournisseurs

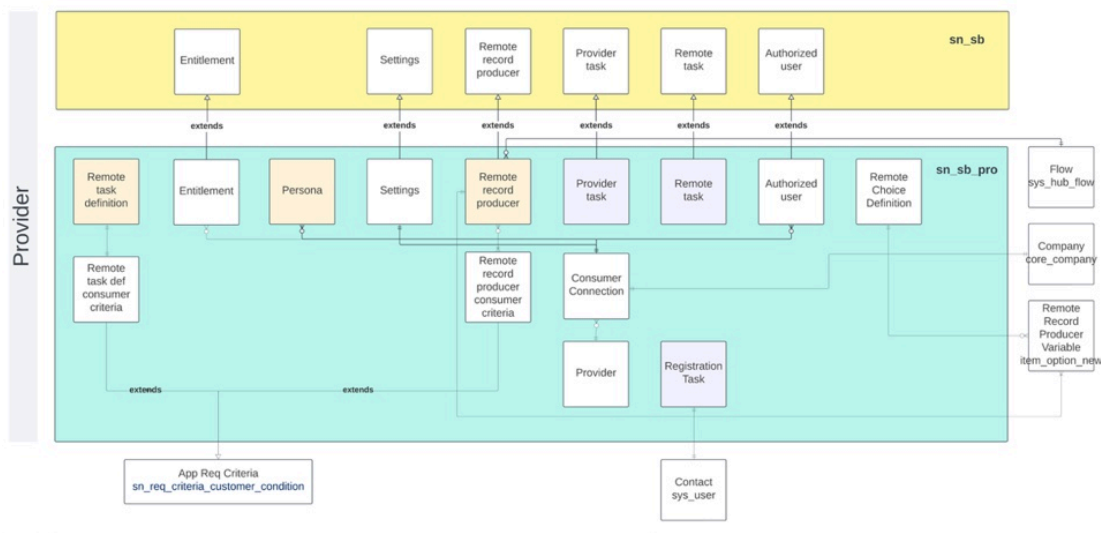
Le Pont de services modèle de données pour les fournisseurs fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans l'application Pont de services pour les fournisseurs sont liées les unes aux autres.

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

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

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

Modèle de données de Pont de services pour les fournisseurs



Traduction automatique

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

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

Table	Lecture	Écriture	Supprimer	Créer
Utilisateur autorisé [sn_sb_pro_authorized_usersn_sb.admin]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Connexion du consommateur [sn_sb_pro_consumer_connexion]	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	administrateur
Droit [sn_sb_pro_entitlement]	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant
Champ entrant [sn_sb_pro_inbound_field]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin

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

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

Traduction automatique

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

Table	Lecture	Écriture	Supprimer	Créer
[sn_sb_pro_remote_service]	sn_sb.admin			
Tâche à distance sn_sb_con_remote_task]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.remote_task_	administrateur sn_sb.admin sn_sb.remote_task_	administrateur sn_sb.admin sn_sb.remote_task_	administrateur sn_sb.admin sn_sb.remote_task_
Tâche à distance Définition [sn_sb_con_remote_task_def]	administrateur sn_sb.admin sn_sb.remote_task_	administrateur sn_sb.admin sn_sb.remote_task_	administrateur sn_sb.admin sn_sb.remote_task_	administrateur sn_sb.admin sn_sb.remote_task_
Critère de consommateur [sn_sv_pro_remote_task_def]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Variable [sn_sb_con_remote_task_	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	administrateur
Service Bridge Paramètres [sn_sb_con_service_bridge_	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant
Transformer [sn_sb_con_transform]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin

Traduction automatique

Pont de services pour le modèle de données Consommateurs

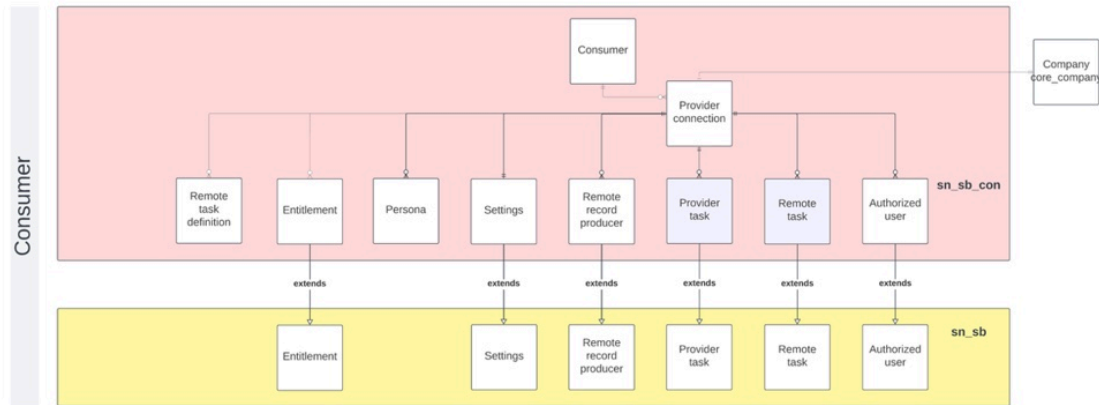
Le Pont de services modèle de données pour les consommateurs fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans l'application Pont de services pour les consommateurs sont liées les unes aux autres.

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

- Pont de services pour les tables de l'application Consommateurs.
- Gestion du service clientèle Tables de l'application.
- Now Platform Tables standard.

Le diagramme suivant donne une vue d'ensemble du modèle de données de l'application Pont de services for Consumers.

Modèle de données de Pont de services pour les consommateurs



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

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

Table	Lecture	Écriture	Supprimer	Créer
Utilisateur autorisé [sn_sb_con_authorized_user]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin
Consommateur [sn_sb_con_consumer]	administrateur sn_sb.admin	administrateur	administrateur	administrateur
Droit [sn_sb_con_entitlement]	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant	Néant
Champ entrant [sn_sb_con_inbound_field]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant
Champ sortant [sn_sb_con_outbound_field]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant
Profil	administrateur	Néant	Néant	Néant

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

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

Traduction automatique

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

Table	Lecture	Écriture	Supprimer	Créer
Paramètres de Pont de services [sn_sb_con_service_bridge_settings]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	Néant	Néant
Choix distant [sn_sb_con_st_remote_choice]	administrateur sn_sb.admin sn_sb_requestor	Néant	Néant	Néant
Transformer [sn_sb_con_transform]	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin	administrateur sn_sb.admin

Formulaire de nouvel enregistrement de script client de catalogue

Descriptions de champs pour le nouveau formulaire d'enregistrement de script client de catalogue Contient des informations sur les valeurs de champ de formulaire de script client de catalogue.

Script client du catalogue Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du script.
Concerne	Type d'élément auquel le script s'applique.
Actif	Option pour rendre le script actif.
Type d'interface utilisateur	Type d'interface utilisateur dans lequel vous souhaitez appliquer le script.
Demande	Ce champ est automatiquement défini sur l'application par défaut en fonction du périmètre de l'application.
Type	Lorsque le script s'exécute, tel que onLoad, onChange.
Élément de catalogue	Nom de l'élément de catalogue auquel appliquer le script.
S'applique sur une vue d'élément de catalogue	Option permettant d'appliquer le script client du catalogue aux éléments de catalogue affichés sur l'écran de commande du catalogue de services.
S'applique sur l'enregistrement cible	Option permettant d'appliquer le script client du catalogue à un enregistrement créé pour les tables étendues à la tâche via des créateurs d'enregistrement.

Script client du catalogue Nouveau formulaire d'enregistrement (suite)

Champ	Description
Script	Contenu du script.

Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs

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

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

Rôles installés

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

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Demandeur de Pont de services [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> Permet aux membres de l'équipe IT du client de demander et de surveiller les services du fournisseur à partir de leur catalogue de services. <p>i Remarque : Tout membre du personnel du client qui doit avoir accès aux créateurs d'enregistrements distants du fournisseur a besoin de ce rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> Permet d'accéder aux tâches des créateurs d'enregistrements distants et des fournisseurs. 	N/A
Pont de services en lecture [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> Permet aux agents du service client du fournisseur de lire le contenu de l'enregistrement de tâche du fournisseur. Fournit un accès en lecture seule à l'application Pont de services . 	N/A

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> • Généralement affecté à un administrateur pour les applications, Pont de services tant du côté client que du côté fournisseur. • Permet un accès en lecture à toutes les Pont de services tables 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_sb.demandeur • sn_sb.créateur_de_tâche_distance • sn_sb.read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catalogue

Règles métier installées

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

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

Règle métier	Table	Description
Abandonner l'insertion de la tâche distante en double	sn_sb_pro_remote_task	Abandonne l'insertion de la tâche distante si elle existe déjà.
Abandonner si une transformation en double est trouvée	sn_sb_pro_transform	Abandonne l'insertion ou la mise à jour de la transformation si un doublon est trouvé.
Abandonner si URL en double	sn_sb_pro_consumer_connexion	Abandonne l'insertion de la connexion du consommateur si une URL en double existe déjà.
Abandonner si le nom de champ est déjà utilisé	sn_sb_pro_inbound_field	Abandonne l'insertion du champ entrant si le nom est un doublon.
Abandonner si le nom de champ est déjà utilisé	sn_sb_pro.champ_sortant	Abandonne l'insertion du champ sortant si le nom est un doublon.
Abandonner si la définition de la tâche distante n'est pas modifiable	sn_sb_pro_remote_task_def_customer_criteria	Bloque la création ou la modification de critères de consommateur si la définition de tâche distante associée n'est pas à l'état modifiable.

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

Règle métier	Table	Description
Abandonner si la définition de la tâche distante n'est pas modifiable	sn_sb_pro_inbound_field	Bloque l'insertion des champs entrants si la définition de tâche distante associée n'est pas dans un état modifiable.
Abandonner si la définition de la tâche distante n'est pas modifiable	sn_sb_pro_outbound_field	Bloque l'insertion des champs sortants si la définition de tâche distante associée n'est pas dans un état modifiable.
Abandonner la publication en cas d'enregistrement en double	sn_sb_pro_remote_task_def	Bloque la publication de la définition de tâche distante s'il s'agit d'un enregistrement en double.
Abandonner la création de tâche à distance en cas de connexion manquante	sn_sb_pro_remote_task	Définit la connexion sur la tâche distante le cas échéant ou abandonne l'insertion si aucune n'est trouvée.
Abandonner la définition de la tâche à distance supprimée par le fournisseur	sn_sb_pro_remote_task_def	Empêche la suppression de la définition de tâche à distance si la définition n'est pas dans l'état Mis hors service.
Ajouter cat_item nom à g_scratchpad	item_option_new	Ajoute le nom de l'élément de catalogue au bloc-notes affiché.
Ajouter des données de connexion du consommateur à la session	sn_sb_pro_consumer_ connexion	Ajoute des données de connexion de consommateur aux données de session.
Approuver l'enregistrement d'approbation	sn_sb_pro_provider_task	Gère les approbations d'enregistrements via les tâches du fournisseur.
Assurer la suppression	sn_sb_pro_remote_ choice_definition	Vérifie qu'une définition de tâche distante peut être supprimée.

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
Assurer l'unicité du nom du profil	sn_sb_pro_persona	Empêche la création d'enregistrements de profil avec le même nom.
Assurer une configuration unique et actualisable	sn_sb_pro_remote_choice_ définition	Garantit que seules les définitions uniques de tâches distantes sont insérées ou mises à jour.
Assurer l'unicité des critères pour le RRP	sn_sb_pro_remote_record_ producer_consumer_criteria	Garantit que les critères ajoutés à un créateur d'enregistrement distant sont uniques.
Effacer les données du client de tâche à distance	sn_sb_pro_remote_task	Efface les données de session pour les transactions de tâches distantes.
Copier la pièce jointe à partir de la tâche du fournisseur	sys_attachment	Copie les pièces jointes des tâches du fournisseur synchronisées vers la tâche parente.
Copier la pièce jointe dans la tâche du fournisseur	sys_attachment	Copie les pièces jointes de la tâche parente vers les tâches du fournisseur.
Créer des critères d'utilisateur par défaut à l'insertion	sn_sb_pro_remote_record_producer	Crée des critères d'utilisateur par défaut lors de l'insertion du créateur d'enregistrement distant.
Créer ou mettre à jour une connexion de transport	sn_sb_pro_consumer_ connexion	Gère la connexion de transport lors des changements de connexion.
Créer un parent sur la tâche distante synchronisée	sn_sb_pro_remote_task	Crée une tâche parente lors de l'insertion de la tâche distante synchronisée.
Supprimer l'enregistrement des critères associés	sn_sb_pro_remote_task_def	Supprime les enregistrements de critères associés lors de la suppression d'une définition de tâche distante.
Supprimer les enregistrements associés	sn_sb_pro_remote_task_def	Supprime les enregistrements de mappage entrants et sortants

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
		associés à la définition de tâche distante.
Déconnecter RT lorsque RTD est supprimé	sn_sb_pro_remote_task_def	Déconnecte toutes les tâches distantes associées lorsqu'une définition de tâche distante est supprimée.
Afficher l'avertissement d'incohérence du champ d'application	Item_option_new	Affiche un avertissement sur les enregistrements de variables lorsqu'ils sont dans le champ d'application incorrect.
RT erreur lorsque le parent est supprimé	tâche	Lorsqu'une tâche parente est supprimée, l'état de toutes les tâches distantes associées est défini sur l'état Erreur.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	catalog_ui_policy_action	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	sys_attachment	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	catalog_ui_policy	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	question_choice	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.
Forcer RRP à l'état Brouillon lors des modifications	item_option_new	Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés.

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

Règle métier	Table	Description
Forcer les mises à jour aux ensembles de mises à jour	item_option_new	Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour lors des modifications des enregistrements.
Forcer les mises à jour aux ensembles de mises à jour	catalog_ui_policy	Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour lors des modifications des enregistrements.
Forcer les mises à jour aux ensembles de mises à jour	catalog_ui_policy_action	Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour lors des modifications des enregistrements.
Forcer les mises à jour aux ensembles de mises à jour	question_choice	Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour lors des modifications des enregistrements.
Droits génératifs pour la publication/ la mise hors service d'un RRP	sn_sb_pro_remote_record_producer	Génère des droits pour les créateurs d'enregistrements distants qui sont publiés ou mis hors service.
Droits génériques pour la mise à jour du profil	sn_sb_pro_persona	Génère des droits pour les profils lorsqu'ils sont modifiés.
Générer des droits pour la définition de tâche distante	sn_sb_pro_remote_task_def	Génère des droits pour les changements de définition de tâches distantes.
Gérer le transport de l'utilisateur autorisé	sn_sb_pro_authorized_user	Gère la transmission des changements d'utilisateurs autorisés via la couche de transport.
Limiter les tâches d'inscription par société et par URL	sn_sb_pro_registration	Contrôle les tâches d'inscription par société et par URL.
Renseigner les détails du client sur le fournisseur	sn_sb_pro_provider_task	Remplit les informations sur la tâche du fournisseur insérées à partir de la connexion du consommateur.

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

Règle métier	Table	Description
Remplir le bloc-notes	sn_sb_pro_registration	Remplit le bloc-notes avec les informations pertinentes lors de l'inscription.
Propager les changements de version de Pont de services	v_plugin	Ajoute les changements de version de Service Bridge à l'enregistrement de paramètres.
Rejeter l'enregistrement d'approbation	sn_sb_pro_provider_task	Gère le rejet via les tâches du fournisseur.
Choix distant : mettre à jour le champ d'attributs	item_option_new	Met à jour le champ Attributs sur le choix distant pour les changements de variables.
Réinitialiser la table de consommateurs sur les mappages	sn_sb_pro_remote_task_def	Réinitialise le champ de table consommateur sur les mappages associés à la définition de tâche distante lorsque les mappages de tables de consommateurs changent.
Réinitialiser la table du fournisseur sur les mappages	sn_sb_pro_remote_task_def	Réinitialise le champ de table du fournisseur sur les mappages associés à la définition de tâche distante sur le changement de table du fournisseur de définition.
Restreindre les types de variables RRP	item_option_new	Limite les types de variables autorisés lorsqu'elles sont associées à une définition de tâche distante.
Réessayer RT erroné sur l'activation du RTD	sn_sb_pro_remote_task_def	Réessayez la création de parent pour les tâches distantes si la définition de tâche distante associée est activée et que le parent de tâche distante est nul.
Envoyer l'approbation automatique	sn_sb_pro_authorized_user	Gère les approbations automatiques des utilisateurs autorisés.

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

Règle métier	Table	Description
Amorce de Service Bridge	sn_sb_pro_registration	Aide à gérer l'intégration pour Pont de services.
Définir la société sur l'insertion de tâche distante	sn_sb_pro_remote_task	Définit l'entreprise (et le compte le cas échéant) sur les tâches distantes lors de l'insertion via la synchronisation.
Définir l'état RRP copié sur la valeur par défaut	sn_sb_pro_remote_record_producer	Gère la définition de l'état du créateur d'enregistrement distant lors de la copie.
Définir les valeurs par défaut	sn_sb_pro_authorized_user	Définit les valeurs par défaut sur les utilisateurs autorisés lors de l'insertion.
Définir les variables sortantes JSON à l'insertion	sn_sb_pro_remote_task	Définit le champ JSON des variables sortantes sur l'insertion de tâche distante par l'instance actuelle.
Définir le numéro de tâche du fournisseur	sn_sb_pro_provider_task	Définit le numéro de tâche du fournisseur sur le numéro de tâche du fournisseur synchronisé.
Définir le numéro de tâche distante	sn_sb_pro_remote_task	Définit le numéro de tâche distante sur le numéro de tâche distante synchronisé.
Afficher les messages d'avertissement	sn_sb_pro_remote_record_producer	Affiche des messages d'avertissement pour les erreurs du créateur d'enregistrement distant.
Afficher un avertissement si la définition de la tâche distante est incomplète	sn_sb_pro_remote_task_def	Affiche des avertissements sur la définition de tâche distante si des enregistrements connexes requis sont manquants.
Synchroniser la pièce jointe à partir de la tâche parente	sys_attachment	Synchronise les pièces jointes des tâches parentes vers les tâches distantes associées.

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

Règle métier	Table	Description
Synchroniser les commentaires à partir de la tâche du fournisseur	sys_journal_field	Synchronise les commentaires des tâches du fournisseur synchronisées vers la tâche parente.
Synchroniser la pièce jointe de la tâche distante avec le parent	sys_attachment	Copie les pièces jointes de tâches distantes synchronisées vers la tâche parente.
Déclencher le transport de la pièce jointe changée	sys_attachment	Gère la synchronisation des changements de pièce jointe via la couche de transport.
Déclencher le transport du droit	sn_sb_pro_entitlement	Gère la synchronisation des droits via la couche de transport
Déclencher le transport de pièce jointe insérée	sys_attachment	Gère la synchronisation de l'insertion des pièces jointes via la couche de transport.
Fournisseur de déclencheur Transport PT	sn_sb_pro_provider_task	Gère la synchronisation des tâches du fournisseur via la couche de transport.
Déclencher le transport de tâches à distance du fournisseur	sn_sb_pro_remote_task	Gère l'insertion et la suppression de tâches distantes lors de la synchronisation via la couche de transport.
Déclencher la mise à jour du transport de la tâche à distance	sn_sb_pro_remote_task	Gère la synchronisation des mises à jour des tâches distantes via la couche de transport.
Déclencher SBScratchpad Transport	sn_sb_scratchpad	Gère la synchronisation de la mise à jour du bloc-notes via la couche de transport.
Déclencher le transport des paramètres	sn_sb_pro_service_bridge_paramètres	Gère Pont de services la synchronisation des paramètres via la couche de transport.

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour les commentaires de la tâche à PT	tâche	Gère la synchronisation des commentaires de la tâche parente vers la tâche du fournisseur.
Mettre à jour l'inscription du consommateur	sn_sb_pro_service_bridge_paramètres	Met à jour l'enregistrement du consommateur lors de l'insertion de l'enregistrement des paramètres.
Mettre à jour les RRP de profil lors du changement	sn_sb_pro_persona	Met à jour le profil du créateur d'enregistrement distant lorsqu'il est modifié.
Valider les valeurs de champ des utilisateurs autorisés	sn_sb_pro_service_bridge_paramètres	Valide les valeurs du champ des utilisateurs autorisés lorsqu'elles sont mises à jour.
Valider l'utilisateur autorisé maximal	sn_sb_pro_service_bridge_paramètres	Garantit que le nombre maximal d'utilisateurs autorisés se trouve dans la plage valide.
Valider la tâche du fournisseur	sn_sb_pro_provider_task	Valide qu'une insertion ou une mise à jour de la tâche du fournisseur est autorisée.

Tables installées

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

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

Table	Description
Utilisateurs autorisés [sn_sb_pro_authorized_user]	Contient les enregistrements des utilisateurs autorisés.
Connexion du consommateur [sn_sb_pro_consumer_connection]	Enregistrement de connexion du consommateur pour le fournisseur, étend la table de connexion de base.
Droit [sn_sb_pro_entitlement]	Droits du fournisseur associant des enregistrements à des consommateurs autorisés, étend la table des droits de base.
Champ entrant [sn_sb_pro_inbound_field]	Gère les mappages de champs entrants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_pro_outbound_field]	Gère les mappages de champs sortants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Profils [sn_sb_pro_persona]	Gère les profils pour Pont de services.

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

Table	Description
Fournisseur [sn_sb_pro_provider]	Enregistrement d'association de fournisseurs pour lier les enregistrements côté fournisseur.
Tâche du fournisseur [sn_sb_pro_provider_task]	Tâches du fournisseur côté fournisseur, créées par les consommateurs via des créateurs d'enregistrements distants.
Inscription [sn_sb_pro_registration]	Pont de services dossiers d'enregistrement.
Définition du choix distant [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Définitions de choix distants pour le créateur d'enregistrement distant.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	Enregistrements de critères de consommateur attribués aux créateurs d'enregistrements distants, qui contrôlent quels consommateurs ont droit à un créateur d'enregistrement distant donné.
Service à distance [sn_sb_pro_remote_service]	Enregistrement de service à distance.
Tâche à distance [sn_sb_pro_remote_task]	Tâches à distance pour la gestion du transfert de données entre les tâches parentes sur des instances synchronisées.
Définition de la tâche distante [sn_sb_pro_remote_task_def]	Définition des tâches à distance, contrôle la création et le traitement des tâches à distance.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	Enregistrements de critères de consommateur attribués aux définitions de tâches distantes, qui contrôlent les consommateurs ayant droit à une définition de tâche distante donnée.
Variable de tâche à distance [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variables Glide associées à une tâche distante, permettent d'afficher les données synchronisées entrantes
Paramètres de Pont de services [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Enregistrement des paramètres pour le fournisseur, gère l'alignement des différents Pont de services paramètres entre le fournisseur et le consommateur.
Transformation [sn_sb_pro_transform]	Enregistrements de transformation côté fournisseur.

Flux installés

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

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

Flux	Description
Créer une tâche de fournisseur proactive à partir d'un ticket [create_proactive_provider_task_from_case]	Crée une tâche fournisseur à partir du ticket dans un cas d'utilisation proactif.

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

Flux	Description
Traiter la tâche du fournisseur de consommateur entrant [process_incoming_consumer_provider_task]	Gère les tâches du fournisseur entrantes à partir du consommateur.
Traiter l'inscription à Service Bridge [process_service_bridge_registration]	Gère l'inscription à Service Bridge
Synchronisation de la pièce jointe de Pont de services avec la tâche [attachment_sync_provider_task_to_task]	Synchronise les pièces jointes de la tâche du fournisseur vers la tâche parente.
Ticket de Pont de services pour tâche de fournisseur Mettre à jour [service_bridge_case_to_provider_task_update]	Gère la création des tâches du fournisseur lors de la mise à jour du ticket.
Demande de changement de Service Bridge au fournisseur tâche Mettre à jour [service_bridge_change_request_to_provider_task_update]	Gère la création des tâches du fournisseur lors de la mise à jour du changement.
Incident de Pont de services au fournisseur task_Update [service_bridge_incident_to_provider_task_update]	Gère la création des tâches du fournisseur lors de la mise à jour de l'incident.
Mise à jour de la tâche du fournisseur de Service Bridge au ticket [service_bridge_provider_task_to_case_update]	Gère le traitement des tâches du fournisseur et la création de la tâche associée du ticket parent.
Tâche du fournisseur de Pont de services à Changement Mise à jour de la demande [service_bridge_provider_task_to_change_request_update]	Gère le traitement des tâches du fournisseur et la création de la tâche de demande de changement parente associée.

Traduction automatique

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

Flux	Description
Tâche du fournisseur de Pont de services pour la mise à jour de l'incident [service_bridge_provider_task_to_incident_update]	Gère le traitement des tâches du fournisseur et la création de la tâche d'incident parent associée.

Flux secondaires installés

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

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

Flux secondaire	Description
Créer un ticket à partir de la tâche du fournisseur [create_case_from_provider_task]	Crée un ticket de tâche parent à partir d'une tâche de fournisseur.
Créer un changement à partir de la tâche du fournisseur [create_change_from_provider_task]	Crée un changement de tâche parente à partir de la tâche du fournisseur.
Créer un incident à partir d'une tâche de fournisseur [create_incident_from_provider_task]	Crée un incident de tâche parente à partir de la tâche du fournisseur.
Créer un client OAuth [create_oauth_client]	Crée le client OAuth lors de l'intégration.
Traitement d'une tâche du fournisseur non valide [process_invalid_provider_task]	Gère les tâches du fournisseur dont la configuration n'est pas valide.
Réparer l'erreur de connexion du consommateur RPS [repair_rps_consumer_connection_error]	Tente de corriger les erreurs de synchronisation des processus distants dans la connexion du consommateur.

Actions de flux installées

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

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

Action de flux	Description
Copier la pièce jointe [copy_attachment]	Copie une pièce jointe donnée dans un enregistrement donné.
Copier les variables de tâche [copy_task_variables]	Récupère les données de variables de tâche à utiliser dans les flux.
Créer un parent à partir de la tâche distante [create_parent_from_remote_task]	Crée une tâche parente à partir d'une tâche distante donnée.
Créer une tâche à distance pour un consommateur [create_remote_task_for_consumer]	Crée une tâche à distance pour une tâche parente et un consommateur donnés.
Événement d'e-mail d'inscription à Pont de services de fichiers file_service_bridge_registration_email_event]	Fichiers e-mail contenant des informations lors de l'inscription Pont de services .
Est Utilisateur du transporteur [is_transporter_user]	Vérifie si l'utilisateur actuel est un utilisateur du transport.
Analyser la tâche du fournisseur vars_json [parse_provider_task_vars_json]	Analyse le champ json de variables sur la tâche du fournisseur.
Réparer la connexion du consommateur RPS [repair_rps_consumer_connection]	Tente de corriger les erreurs de synchronisation des processus distants sur la connexion du consommateur.

Composants installés avec Pont de services pour les consommateurs

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

i Remarque :

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

Rôles installés

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

Rôles installés avec l'application Pont de services Consommateurs

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

Règles métier installées

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

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

Règle métier	Table	Description
Abandonner l'insertion de tâche distante en double	[sn_sb_con_remote_task]	Abandonne l'insertion de la tâche distante s'il en existe déjà une, correspondant à la même définition de tâche parent et distante.
Abandonner si une transformation en double est trouvée	[sn_sb_con_transform]	Abandonne l'insertion de transformation si un doublon est trouvé.
Abandonner si URL en double	[sn_sb_con_provider_connexion]	Abandonne l'insertion de l'enregistrement de connexion si un enregistrement avec la même URL est trouvé.
Abandonner la création de tâche à distance en cas de connexion manquante	[sn_sb_con_remote_task]	Abandonne l'insertion de la tâche distante si le champ de connexion est vide.
Ajouter des données de connexion du fournisseur à la session	[sn_sb_con_provider_	Enregistre les données de connexion pour une utilisation ultérieure.

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

Règle métier	Table	Description
	connexion]	
Changer l'état en Travail en cours	[sn_sb_con_provider_task]	Met à jour l'état sur Travail en cours pour les tâches du fournisseur.
Vérifier la variable publiée par le fournisseur	[item_option_new]	Vérifie si la variable côté fournisseur publiée est valide.
Vérifier la définition des déclencheurs simples de définition de la tâche à distance	[task]	Vérifie si les changements apportés à la tâche parente ont déclenché des changements dans les conditions de déclenchement simples de la définition de tâche distante.
Effacer les données client de la tâche distante	[sn_sb_con_remote_task]	Efface les données client associées aux tâches distantes une fois la transaction terminée.
Créer ou mettre à jour une connexion de transport	[sn_sb_con_provider_connexion]	Gère l'insertion et la mise à jour de la connexion de transport.
Créer un parent sur la tâche distante synchronisée	[sn_sb_con_remote_task]	Crée une tâche parente pour les tâches distantes synchronisées.
Supprimer les enregistrements associés	[sn_sb_con_remote_task_def]	Supprime les enregistrements connexes lorsque la définition de tâche distante est supprimée.
Déconnecter RT lorsque RTD est supprimé	[sn_sb_con_remote_task_def]	Déconnecte toutes les tâches distantes associées lorsque la définition de tâche distante est supprimée.
RT erreur lorsque le parent est supprimé	[task]	Erreurs dans toutes les tâches distantes associées lorsque la tâche parente est supprimée.
Générer un registre OAuth	[sn_sb_con_provider_connexion]	Crée un registre OAuth pour une connexion.
Gérer le transport de l'utilisateur autorisé	[sn_sb_con_authorized_user]	Envoie les enregistrements des utilisateurs autorisés via la couche de transport.
Définition de tâche distante inactive lors de l'archivage	[sn_sb_con_remote_task_def]	Désactive la définition de tâche distante sur l'instance du consommateur lorsqu'elle est archivée par le fournisseur.
Renseigner la société sur le consommateur	[sn_sb_con_provider_task]	Définit le champ Société sur les tâches du fournisseur à l'insertion.

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

Règle métier	Table	Description
Renseigner les données de la tâche du fournisseur	[sn_sb_con_provider_task]	Ajoute des données supplémentaires lors de l'insertion de la tâche du fournisseur.
Traiter les droits supprimés	[sn_sb_con_entitlement]	Gère la suppression d'autorisation en supprimant les éléments associés.
Traiter les modifications des pièces jointes du droit	[sys_attachment]	Gère les changements apportés aux pièces jointes pour les autorisations.
Traiter les droits nouveaux et mis à jour	[sn_sb_con_entitlement]	Gère la création de nouveaux droits et les mises à jour des droits existants.
Propager les changements de version de Pont de services	[v_plugin]	Suit et met à jour les paramètres lorsque Pont de services la version est mise à jour.
Choix distant : mise en cache de la sélection de l'utilisateur	[sn_sb_con_provider_task]	Met en cache les sélections de l'utilisateur pour éviter les demandes répétées pour les mêmes données.
Réessayer RT erroné sur l'activation du RTD	[sn_sb_con_remote_task_def]	Tente de créer une création de tâche parente pour les tâches distantes comportant des erreurs lorsque la définition de tâche distante associée est activée.
Définir le champ Société sur l'insertion de tâche distante	[sn_sb_con_remote_task]	Définit le champ Société pour les tâches distantes pendant l'insertion.
Définir l'ID de connexion à partir du RRP	[sn_sb_con_provider_task]	Définit l'ID de connexion à partir du créateur d'enregistrement distant associé à la tâche du fournisseur.
Définir la version du client sur les paramètres Insérer	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	Définit la version de l'application Pont de services grand public sur les paramètres pendant l'opération d'insertion.
Définir les valeurs par défaut	[sn_sb_con_authorized_user]	Définit les valeurs par défaut sur les utilisateurs autorisés lors de la création.
Définir les variables sortantes JSON à l'insertion	[sn_sb_con_remote_task]	Définit le champ JSON sortant sur les tâches distantes lorsqu'elles sont insérées par l'instance actuelle.
Définir le numéro de tâche du fournisseur	[sn_sb_con_provider_task]	Définit le numéro de tâche du fournisseur sur Insérer à partir des données du client

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

Règle métier	Table	Description
Définir le numéro de la tâche distante	[sn_sb_con_remote_task]	Définit le numéro de la tâche distante sur Insérer à partir des données client
Définir les détails de la table sur la transformation virtuelle	[sn_sb_con_transform]	Définit les données de table sur les transformations virtuelles.
Synchroniser la pièce jointe à partir de la tâche parente	[sys_attachment]	Synchronise les pièces jointes de la tâche parente avec toutes les tâches distantes associées à la tâche parente.
Synchroniser la pièce jointe de la tâche distante avec le parent	[sys_attachment]	Synchronise les pièces jointes de la tâche distante vers la tâche parente.
Déclencher le transport de la pièce jointe changée	[sys_attachment]	Déclenche la synchronisation de la pièce jointe via la couche de transport lors de la mise à jour.
Déclencher le transport PT du consommateur	[sn_sb_con_provider_task]	Déclenche la synchronisation des tâches du fournisseur via la couche de transport.
Déclencher le transport de tâches à distance du consommateur	[sn_sb_con_remote_task]	Déclenche la synchronisation des tâches distantes via la couche de transport pendant les opérations d'insertion ou de suppression.
Déclencher le transport de pièce jointe insérée	[sys_attachment]	Déclenche la synchronisation de la pièce jointe via la couche de transport pendant l'opération d'insertion.
Déclencher la mise à jour du transport de la tâche à distance	[sn_sb_con_remote_task]	Déclenche la synchronisation des tâches à distance via la couche de transport lorsqu'elle est mise à jour.
Déclencher SBScratchpad Transport	[sn_sb_scratchpad]	Déclenche la synchronisation du bloc-notes via la couche de transport.
Déclencher le transport des paramètres	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	Déclenche la synchronisation de l'enregistrement des paramètres via la couche de transport.
Mettre à jour l'état du droit à la suppression	[sn_sb_con_service_bridge_settings]	Met à jour l'état du droit en cas de suppression.
Mettre à jour l'état du droit à la suppression	[sn_sb_con_persona]	Met à jour l'enregistrement de profil sur le droit en cas de suppression.

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

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour l'état du droit à la suppression	[sn_sb_con_remote_task_def]	Met à jour l'enregistrement de définition de tâche à distance sur le droit lors de la suppression.
Mettre à jour l'état du droit lors de la mise à jour	[sn_sb_con_persona]	Gère l'enregistrement de profil sur le droit lors de la mise à jour.
Mettre à jour l'état du droit lors de la mise à jour	[sn_sb_con_remote_task_def]	Gère l'enregistrement de définition de tâche distante sur le droit lors de la mise à jour.
Mettre à jour l'état du droit lors de la mise à jour	[sn_sb_con_remote_record_producer]	Gère l'enregistrement du créateur d'enregistrement distant sur le droit lors de la mise à jour.
Valider l'activation et terminer la configuration	[sn_sb_con_remote_record_producer]	Valide le créateur d'enregistrement distant avant l'activation.
Valider la demande sur le client	[sn_sb_con_provider_task]	Vérifie si la connexion est valide sur la tâche du fournisseur.
Avertir si l'include de script global est manquant	[sn_sb_con_remote_record_producer]	Affiche un avertissement si l'include de script global n'est pas présent lors du traitement du créateur d'enregistrement distant.

Tables installées

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

Table	Description
Utilisateur autorisé [sn_sb_con_authorized_user]	Utilisateurs autorisés.
Connexion [sn_sb_con_consumer]	Enregistrement de connexion côté consommateur.
Droit [sn_sb_con_entitlement]	Table côté consommateur étendant les droits.
Champ entrant [sn_sb_con_inbound_field]	Champs entrants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_con_outbound_field]	Champs sortants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Profils	Enregistrements de profils côté consommateur.

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

Table	Description
[sn_sb_con_persona]	
Connexion du fournisseur [sn_sb_con_provider_connection]	Enregistrement de connexion du fournisseur liaison du consommateur à l'instance du fournisseur, extension de la table de connexion de base.
Tâche du fournisseur [sn_sb_con_provider_task]	Enregistrements de tâches du fournisseur côté consommateur, étend la table de base des tâches du fournisseur.
Cache de choix distant [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache côté consommateur pour les requêtes de choix distants.
Créateur d'enregistrement distant [sn_sb_con_remote_record_producer]	Enregistrements de créateurs d'enregistrement distants côté consommateur.
Tâche à distance [sn_sb_con_remote_task]	Enregistrements de tâches distantes côté consommateur, étendent la table de base de tâches distantes.
Définition de la tâche à distance [sn_sb_con_remote_task_def]	Enregistrements de définition de la tâche à distance côté consommateur.
Variable de tâche distante [sn_sb_con_remote_task_variable]	Table de variables associée à la tâche à distance étendant les variables Glide.
Paramètres de Pont de services [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Enregistrement des paramètres côté Pont de services consommateur, extension de la table de base des paramètres.
Choix distant [sn_sb_con_st_remote_choice]	Enregistrements de choix distants côté consommateur.
Transformer [sn_sb_con_transform]	Enregistrements de transformation côté consommateur, étend la table de base de transformation.

Traduction automatique

Flux installés

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

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

Flux	Description
Traiter les droits du créateur d'enregistrement distant avec des variables de choix distantes [process_remote_record_producer_	Traite les droits des créateurs d'enregistrements distants sur le consommateur avec des variables de choix distantes incluses.

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

Flux	Description
entitlements_with_remote_choice_variables]	

Flux secondaires installés

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

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

Flux secondaire	Description
Réparer l'erreur de connexion du fournisseur RPS [repair_rps_provider_ connection_error]	Gère les erreurs de connexion du fournisseur avec la synchronisation du processus à distance en cas d'état d'erreur.

Actions de flux installées

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

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

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

Pont de services Journal d'erreurs

Suivez les erreurs sur les transactions récentes, fournissez l'état de connexion, effectuez des vérifications de l'intégrité et fournissez des recommandations.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

i Remarque :

La Yokohama mise en production inclut un cadre de travail pour capturer Pont de services les erreurs. Actuellement, la table affiche les erreurs connues suivantes :

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

i Remarque :

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

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

Champ	Description
Numéro	Numéro attribué à l'erreur.
Erreur connue	Informations détaillées sur l'erreur et la façon de la résoudre. Ces informations sont affichées dans les champs ci-dessous.
Erreur	Description détaillée de l'erreur.

Champ	Description
Cause	Raison pour laquelle l'erreur s'est produite. S'il ne s'agit pas d'un problème connu, la cause est définie sur Inconnu .
Solution	Un lien est fourni vers l'article de la base de connaissances qui contient les étapes à suivre pour résoudre l'erreur.
Connexion	Ce champ est renseigné si l'erreur est due à un problème de connexion.
Créées	Date et heure auxquelles l'erreur s'est produite.

Séparation de domaine et Pont de services

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Vue d'ensemble

Séparation de domaine est disponible pour les tables Tâche du fournisseur et Tâche distante. Lorsque des données sont ajoutées à ces tables, Pont de services les insère dans le domaine de la tâche parente si disponible, ou dans l'instance connectée basée sur la société associée par défaut. Si nécessaire, l'administrateur d'instance peut appliquer sa propre règle métier pour rediriger les données une fois que la règle par Pont de services défaut a été appliquée. Cependant, cela ne doit être fait qu'en définissant une autre société sur les enregistrements avant de les insérer.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Pont de services

- Les tables Tâche du fournisseur et Tâche à distance de l'application sont séparées par domaine.
- Assurez-vous que les tables d'entreprise et de compte du consommateur sont associées au bon domaine pour que la logique de séparation de domaine fonctionne.

Cas d'utilisation


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

Information associée

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

Clonage d'instances avec Pont de services

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

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

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

Remarque :

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

Pont de services Tables à conserver

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

- sn_sb_connection
- sn_sb_con_provider_connection
- sn_sb_pro_consumer_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_service_bridge_settings
- sn_sb_pro_service_bridge_settings
- sn_sb_entitlement
- sn_sb_con_entitlement
- sn_sb_pro_entitlement
- sn_sb_con_consumer

- sn_sb_pro_provider
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_profile
- sn_transport_queue
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_con_authorized_user
- sn_sb_pro_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_con_provider_task
- sn_sb_pro_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_con_remote_task
- sn_sb_pro_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona (côté consommateur)
- sn_sb_con_remote_record_producer (côté consommateur)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_persona
- sn_sb_pro_remote_record_producer
- sn_sb_pro_inbound_field
- sn_sb_pro_outbound_field
- sn_sb_pro_remote_service
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria
- sn_sb_pro_remote_choice_definition
- sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition

- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event
- sys_alias

Pont de services Tables à exclure

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

- sn_sb_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_consumer
- sn_sb_pro_provider
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport.*
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona (côté consommateur)
- sn_sb_con_remote_record_producer (côté consommateur)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition
- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event
- sys_alias

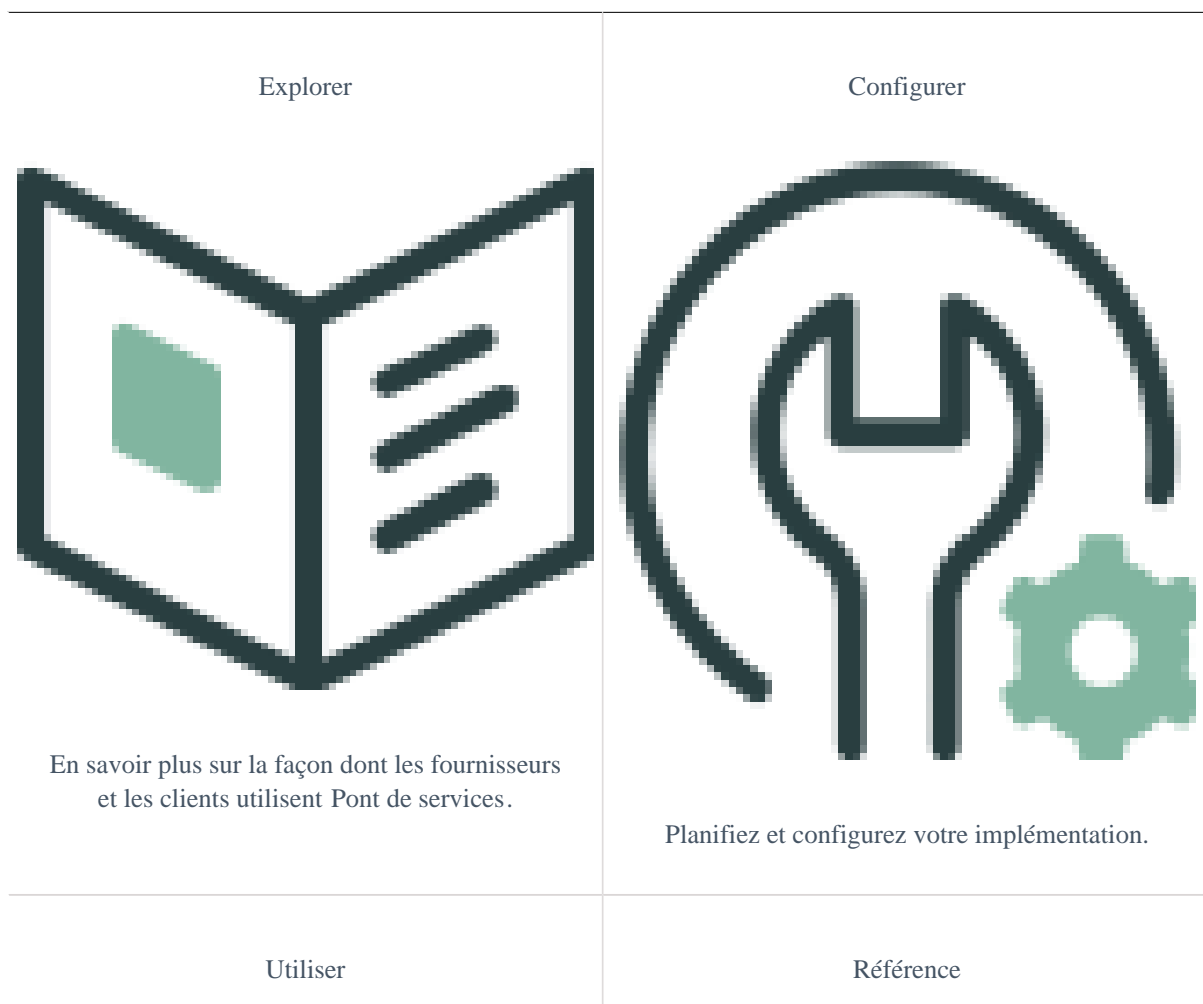
Pont de services (hérité)

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

i Remarque :

Les applications Pont de services (hérité) et Pont de services pour fournisseurs (hérité) sont déconseillées et ne sont plus prises en charge ni disponibles pour une nouvelle activation. Consultez la [Pont de services](#) documentation pour en savoir plus sur la dernière version de Pont de services.

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



Traduction automatique



Utiliser Pont de services.



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

Exploration Pont de services (héritée)

Que vous soyez un fournisseur ou un client, découvrez comment Pont de servicesavec , vous pouvez établir une intégration entre vos instances. Grâce à cette intégration, vous pouvez recevoir et satisfaire facilement des demandes de service dans vos propres instances.

Demander des applications dans l'App Store

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

Vue d'ensemble

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

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

Avantages

Créer des offres de produits de service auxquelles vos clients peuvent accéder facilement

En tant que développeur de catalogue de fournisseur, vous pouvez créer un catalogue distant inclus dans le champ d'application qui contient les services associés aux offres de produits pour vos clients.

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

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

Synchronisation des données

Vous pouvez synchroniser les données entre votre instance et l'instance de votre client à l'aide Réplication de données d'instance de (IDR) pour une exécution rapide de demande.

Demande d'exécution efficace

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

Fonctionnalités

Créer et publier des offres de produits avec des spécifications

Créez et publiez des offres de produits avec les spécifications de produit, de service et de ressource requises pour les vendre à vos clients.

Établir des intégrations de pont de services

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

Gestion des commandes et Pont de services

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

Pont de services applications

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

Pont de services Now



Pont de services applications

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

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

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

Vue d'ensemble

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

Profils et rôles

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

Profils et rôles (suite)

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

Traduction automatique

Profils et rôles pour Pont de services (hérité)

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

Vue d'ensemble

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

Profils et rôles

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

Profils et rôles (suite)

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

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

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

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

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

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

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

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

Vue d'ensemble

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

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

Fonctionnement d'une tâche à distance

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

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

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

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

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

Utilisation de champs de choix distants pour accéder directement aux éléments de catalogue (hérité)

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

Vue d'ensemble

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

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

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

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

Transformer les données de tâches distantes avec un cadre de travail de transformation (hérité)

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

Vue d'ensemble

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

Lorsque vous utilisez l'application Pont de services , vous et votre client échangez les données des tâches à distance via des tables, des formulaires et des champs. L'infrastructure de transformation vous aide à convertir les données entre ces tables, formulaires et

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

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

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

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

Configuration Pont de services (héritée)

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

Installation et configuration de Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

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

Configurez l'application Pont de services des fournisseurs comme suit :

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

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

Installation Pont de services pour les fournisseurs (héritée)

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

Avant de commencer

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

i Remarque :

Pour activer le module d'extension Réplication de données d'instance (IDR), faites une demande au ServiceNow® personnel à l'aide du Now Support portail. Pour plus d'informations, consultez [Demander un abonnement à Instance Data Replication \(IDR\)](#). ↗

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

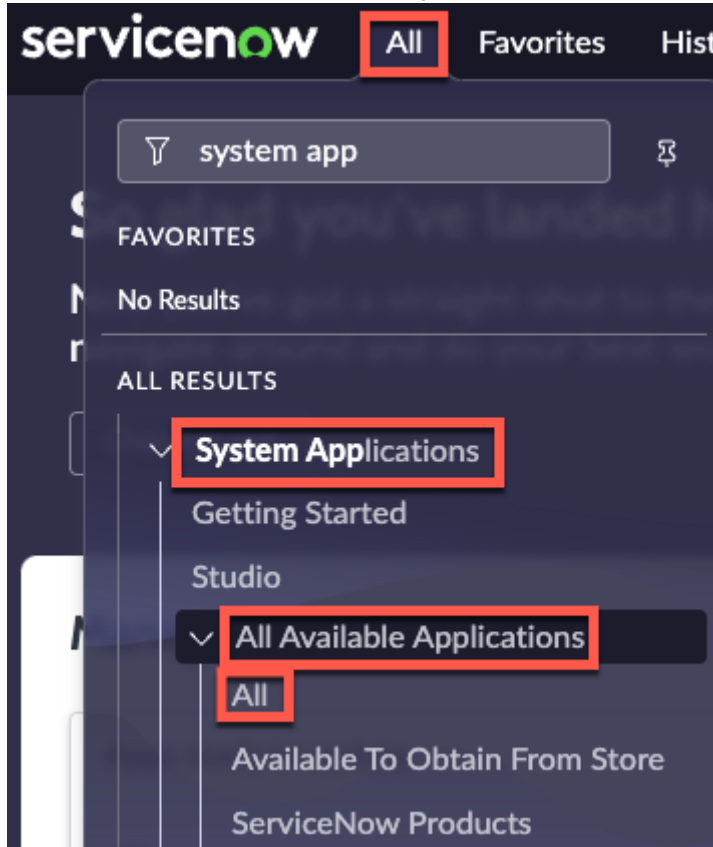
Les éléments suivants sont installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

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

Procédure

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



2. Recherchez l'application Pont de services des fournisseurs (sn_nowbonding_pro) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendante, si elle est en cours d'installation, est déjà installée ou doit être installée. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir les installer Pont de services pour les fournisseurs.

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

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer un enregistrement de fournisseur et créer une réplication de créateur définie pour les Pont de services fournisseurs (hérité)

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service Bridge > Fournisseur > Configurer le fournisseur**.

2. Entrez le nom de votre fournisseur en suivant ces instructions :

- utilisez Now Platform ce nom pour générer et configurer un ensemble de Réplication de données d'instance répliqués du créateur (IDR).
- Ce nom doit respecter les exigences de nommage, qui n'autorisent IDR que les caractères alphanumériques et les tirets. Les noms qui incluent des espaces ou des caractères spéciaux entraînent une erreur.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

4. Cliquez sur **Créer un ensemble de répliqués**.

i Remarque :

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

- L'opération Now Platform génère un ensemble de répliqués portant le même nom que l'enregistrement de fournisseur.
- Le **statut entrant** et le **statut sortant** basculent sur En brouillon.
- Le message suivant apparaît en haut du formulaire : Ensemble de répliqués créé. Assurez-vous d'activer pour commencer la répliqués.

5. Accédez à la **Tout > Réplication de données d'instance > Ensembles de répliqués du créateur**.

6. Recherchez et sélectionnez l'enregistrement de fournisseur que vous avez créé.

7. Vérifiez les paramètres d'enregistrement :

- Vérifiez que l'ID du producteur est unique.
- Cochez la case **Bidirectionnel**.
- Cochez la case **Discret**.

8. Cliquez sur **Activer**.

Vérifiez que les champs **État entrant** et **État sortant** sont définis sur Répliqués active.

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

Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Pour Pont de services les fournisseurs (sn_nowebonding_pro), vous attribuez des rôles par groupe plutôt que par utilisateur individuel. Lorsque les descriptions de poste des utilisateurs changent, leurs rôles sont automatiquement mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

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

Création et publication de catalogues à distance

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

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

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

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

Processus de création de catalogue

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

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

Créer un enregistrement de catalogue distant (hérité)

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

Formulaire de catalogue à distance

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

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

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

Les créateurs d'enregistrements distants dans les Pont de services fournisseurs correspondent aux demandes de service qui sont publiées dans les instances des clients. Ils permettent à votre client de demander les services du fournisseur via son catalogue de services informatiques.

Vue d'ensemble des créateurs d'enregistrements

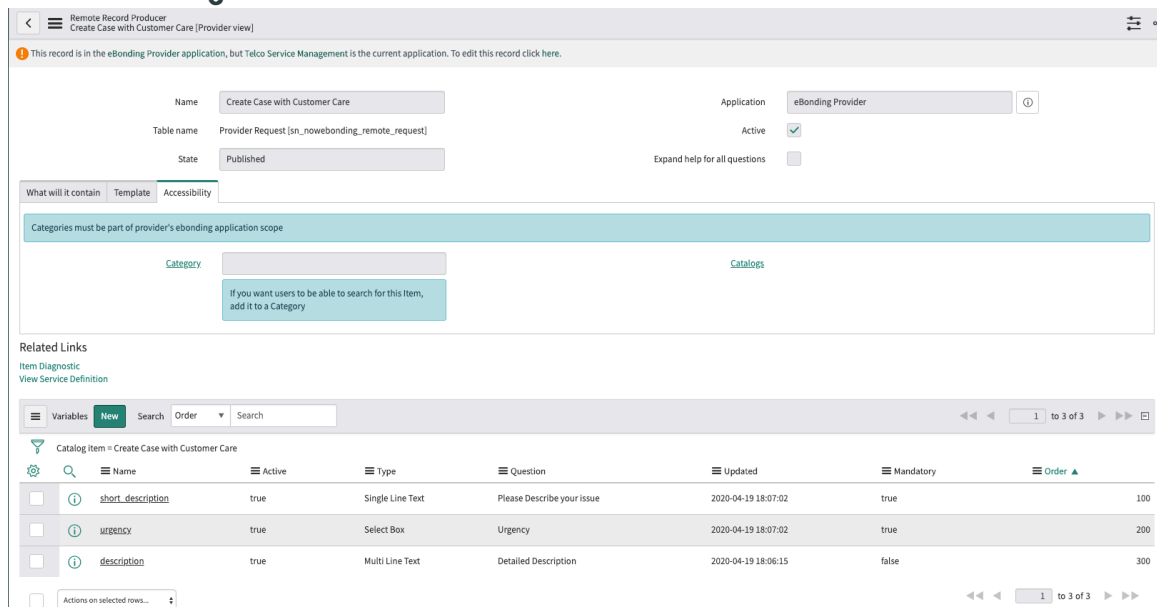
Les créateurs d'enregistrement distants contiennent les variables qui déterminent les informations qu'un client peut ou doit fournir pour soumettre une demande. Lorsqu'un créateur d'enregistrement distant est soumis à partir du catalogue de services informatiques du client, il génère un enregistrement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

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

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

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

Créateur d'enregistrement distant



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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service Bridge > Fournisseur > Créateurs d'enregistrement distants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Créateur d'enregistrement distant : nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement distant.
Demande	Application définie à partir du créateur d'enregistrement.
État	État du créateur d'enregistrement. L'action d'interface utilisateur prend en charge les états suivants : Brouillon Le formulaire est prêt avec toutes les informations et vous l'enregistrez. Publiés Le formulaire est publié.

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire de nouvel enregistrement de variable

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

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

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

5. Cliquez sur Envoyer.

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

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

Vous pouvez utiliser Pont de services les droits des fournisseurs pour créer un catalogue distant contenant les services de plusieurs gammes de produits différentes.

Vue d'ensemble

Les autorisations garantissent que vos clients n'ont accès qu'aux créateurs d'enregistrements associés au service qu'ils ont acheté. Les autorisations sont créées de la manière suivante :

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

Avantages

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

Vous pouvez créer Pont de services des autorisations de la manière suivante :

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

i Remarque :

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

Exemple: Droits pour les catalogues

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

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

Ces produits ont différents niveaux d'accès :

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

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

Créer des définitions de tâches à distance pour les Pont de services fournisseurs (hérité)

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire de définition de la tâche à distance

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de définition de tâche distante.
Table du fournisseur	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Table client	N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.
Fournisseur	Nom du fournisseur. Le nom est affecté automatiquement.
Synchronisation des pièces jointes	Instance distante du parent de la tâche distante. La case par défaut est cochée.
Description brève	Informations brèves sur cette définition de tâche distante.
Description	Plus d'informations détaillées sur cette définition de tâche distante.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ouvrez ce nouvel enregistrement de définition de tâche distante.
6. Dans l'onglet connexe aux **champs entrants**, cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

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

Formulaire de champ entrant

Champ	Description
Étiquette de champ	Étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.
Nom de champ	Nom de champ utilisé dans le flux et le script de tâches distantes.
Longueur max.	Longueur maximale du nom de champ source.
Synchroniser quand	Valeur de champ vous permettant de gérer le moment où un champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante est directement mis à jour par le champ source entrant.

Insérer

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

8. Cliquez sur **Envoyer**.


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

10. Renseignez les champs du formulaire.

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

Formulaire de champ sortant

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

Champ	Description
	ce  qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.

11. Cliquez sur **Envoyer**.

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

13. Renseignez les champs du formulaire.

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

Formulaire Critères clients

Champ	Description
Critères de client distant	Compte client auquel vous souhaitez que ces définitions de tâches distantes aient droit.
Définition de la tâche distante	Nom de cet enregistrement de définition de tâche distante. Ce nom est renseigné automatiquement.

14. Cliquez sur **Publier**.

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

Remarque :

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

Résultats

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

Remarque :

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

Créer une tâche à distance en tant Studio de workflow que fournisseur dans Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Champs de propriétés de flux

Champ	Action
Nom du flux	Saisissez le nom de votre flux
Description	Description de votre flux
Demande	Global
Domaine	Global
Protection	Néant
Exécuter en tant que	Utilisateur système

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

Champs de la section de déclencheur

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

i Remarque :

Pour les champs d'options avancées, ne modifiez aucune valeur.

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

Nouveaux champs d'enregistrement

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

Champ	Valeur
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Compte > Déclencheur : enregistrement créé ou mis à jour > Enregistrement de ticket > Compte ○ Définition de la tâche à distance ○ Société parente > Déclencheur : enregistrement créé ou mis à jour > Enregistrement de ticket
Exécuter le déclencheur	Pour chaque mise à jour

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

Résultats

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

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis pour créer des définitions de choix distants : security_admin

Rôle requis pour créer des champs de choix distant : admin


Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire de définitions de choix distants

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

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

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

Formulaire de variable de choix distant

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

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

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

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

Créer une transformation pour Pont de services les fournisseurs (hérité)

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Transformer le formulaire

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

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

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

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

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

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

Transformer le formulaire de lignes

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

ii. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

```
var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

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

ii. Cliquez sur **Envoyer**.

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


Résultats

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

Installation et configuration des Pont de services instances client (héritées)

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

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

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

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

Pont de services

Activate Plugin

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

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

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days


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

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

*What is your target instance

Plugin I'm looking for is not listed

*Please specify the name of Plugin 

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

Select Maintenance Date and Time


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

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

Installation Pont de services (héritée)

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

Avant de commencer

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

- com.sn_cs_sm_request
- com.glide.idr

i Remarque :

Pour activer le module d'extension Réplication de données d'instance (IDR), faites une demande au ServiceNow® personnel à l'aide du Now Support portail. Pour plus d'informations, consultez [Demander un abonnement à Instance Data Replication \(IDR\)](#). [↗](#)

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

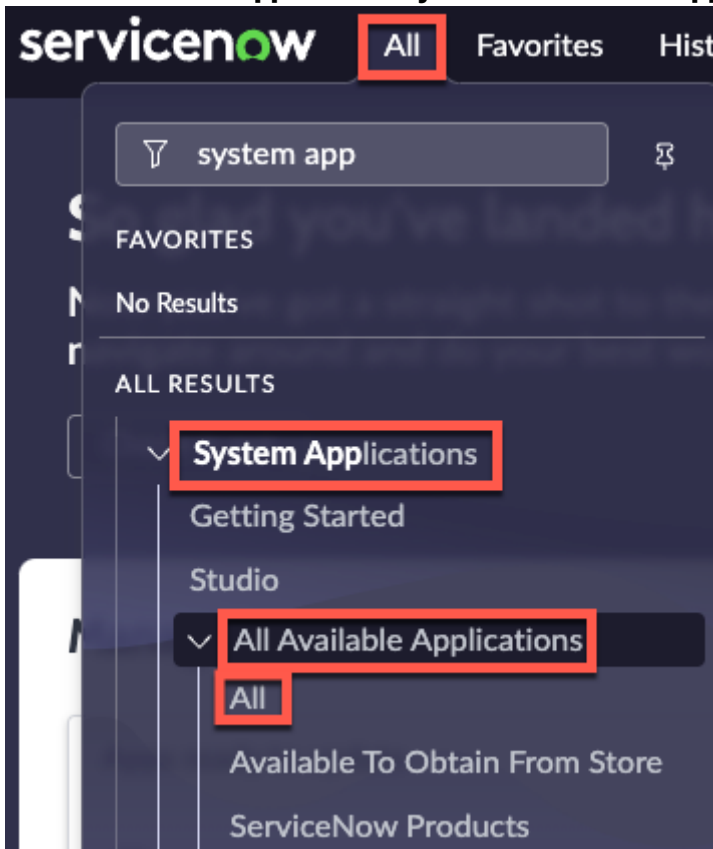
Les éléments suivants sont installés avec :Pont de services

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section [Composants installés avec Pont de services \(hérité\)](#).

Procédure

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



2. Recherchez l'application Pont de services (sn_nowebonding) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

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

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendante, si elle est en cours d'installation, est déjà installée ou doit être installée. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir les installer dans les Pont de services instances client.

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

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

i Important :

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

5. Sélectionnez **Installer**.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Ajouter un nouvel utilisateur autorisé (hérité)

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire Utilisateur autorisé

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

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

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

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Procédure

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

Le fournisseur définit ces champs entrants. Lorsque vous créez une tâche distante, votre fournisseur reçoit les données de tâche distante via ces champs entrants. Vous pouvez modifier les champs **Étiquette de champ**, **Synchroniser quand** et **Cible**.

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

Utilisation Pont de services de (hérité)

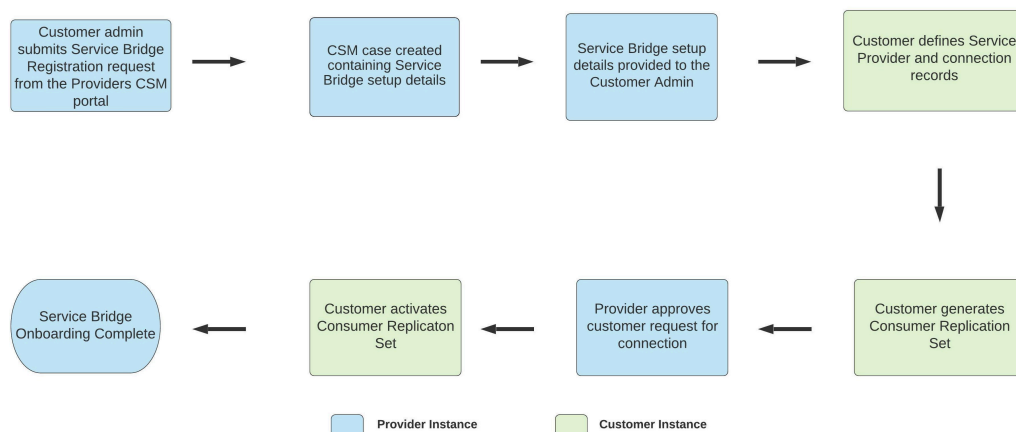
Que vous soyez un client ou un fournisseur, découvrez comment Pont de services soumettre des demandes à partir du catalogue de services et suivre l'exécution des commandes à partir de vos ServiceNow instances.

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

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

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

Intégration client



Intégrer un nouveau Pont de services client (hérité)

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

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Sur votre portail Gestion du service client (CSM), accédez à **Obtenir de l'aide > Service Bridge > Inscription à Pont de services**.

Utilisez l'élément de catalogue d'inscription à Pont de services pour inscrire un nouveau client. De nombreux enregistrements et relations sont créés, et il n'est pas recommandé de les configurer individuellement.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Pont de services Formulaire d'inscription

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

Votre client peut également soumettre directement l'élément d'inscription à Pont de services sur le portail CSM du fournisseur si vous (fournisseur) l'activez.

Le compte de service est utilisé pour la fonctionnalité de choix à distance de l'application Pont de services. Le compte de service sera créé sur votre instance (fournisseur) ServiceNow et une connexion est créée sur l'instance Clients ServiceNow à l'aide de ces informations d'identification.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les actions suivantes ont lieu :

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

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'instance du ServiceNow fournisseur, accédez à **Tout > Service Bridge > Fournisseur > Clients**.
2. Ouvrez l'enregistrement client approprié.
3. Dans l'enregistrement du client, recherchez le ticket d'inscription et accédez à cet enregistrement de ticket.
4. Dans les notes de travail de l'enregistrement du ticket, cliquez sur le lien menant à l'enregistrement d'approbation.
5. Dans l'enregistrement d'abonnement à la réplication, cliquez sur **Approuver**.
6. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Oui**.

Activer l'ensemble de réplifications dans l'instance du client (hérité)


Activez l'ensemble de ServiceNow réplifications dans l'instance du client.

Avant de commencer

Vos fournisseurs doivent d'abord approuver l'abonnement à la réplication. Pour plus d'informations, consultez [Approuver la demande du client dans l'instance du fournisseur \(héritée\)](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'instance du ServiceNow client, accédez à **Tout > Service Bridge > Client > Fournisseurs de service**.
2. Ouvrez l'enregistrement de fournisseur approprié.
Dans l'enregistrement Fournisseur de service sur l'instance du client, **l'état de l'approbation du consommateur** passe à Approuvé.
3. Dans le champ **Ensemble de réplifications du consommateur**, cliquez sur l'icône d'informations (icône ) , puis sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans l'enregistrement de l'ensemble de réplifications du consommateur, cliquez sur **Activer**.
Dans l'enregistrement du fournisseur de service, les champs **État entrant** et **État sortant** sont définis sur Activation demandée.
5. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire puis, dans le menu contextuel, choisissez **Recharger le formulaire**.
Le traitement de réplication de données d'instance en arrière-plan définit **l'état entrant** et l'état **sortant** sur Réplication active.

Résultats

L'intégration entre le fournisseur et le client est établie.

Exécution de demande de service dans Pont de services (hérité)

Pont de services Les demandes de service sont lancées à partir de l'instance du ServiceNow client. L'agent du fournisseur répond à ces demandes dans son ServiceNow instance. Les données de la demande synchronisent ensuite les instances de l'agent et du client afin qu'ils puissent tous deux suivre sa progression.

Exemple de Pont de services demandes de service

Voici quelques-unes des demandes de service courantes Pont de services :

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

Pont de services Processus d'exécution de demande

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

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

3. Dans l'instance du client, un seul type de tâche de suivi, la demande fournisseur, est généré, quel que soit le service.
4. La demande du fournisseur est répliquée sur l'instance du fournisseur, ce qui déclenche un flux qui déclenche une tâche d'exécution.
5. L'état de la demande dans l'instance du client est défini sur Reçu.
6. Dans le cas du fournisseur, un agent prend possession du ticket en cliquant sur **Me l'affecter**.
7. Une fois qu'un agent en prend possession, l'état de la demande du fournisseur dans l'instance du client est mis à jour et prend la valeur Travail en cours.

Lorsque l'agent publie une note de travail sur l'instance du fournisseur, la note est répliquée dans l'instance du client. Notez que les publications du client sont répliquées dans l'instance du fournisseur.

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

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

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

Notification de ticket de Pont de services proactif dans Pont de services (héritée)

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

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

Le processus est le suivant :

1. Une alerte liée à un client intégré se déclenche Pont de services dans l'instance du fournisseur, et un enregistrement de ticket est créé.
2. Un lien vers la demande du fournisseur est ajouté en tant que commentaire dans ce cas.
3. Une notification automatique Gestion du service clientèle est envoyée au contact client principal et un lien vers la demande du fournisseur est également inclus.
4. Tout changement d'état ou tout commentaire supplémentaire ajouté à l'enregistrement de ticket dans l'instance du fournisseur s'affiche dans l'instance du client. Le changement d'état du ticket déclenche la création d'un ticket sur l'instance du fournisseur.

Pour plus d'informations sur la synchronisation du pont de services pour la résolution des tickets, reportez-vous à la section [Exécution de demande de service dans Pont de services \(hérité\)](#).

Pont de services Référence (héritée)

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

Pont de services Modèle de données (hérité)

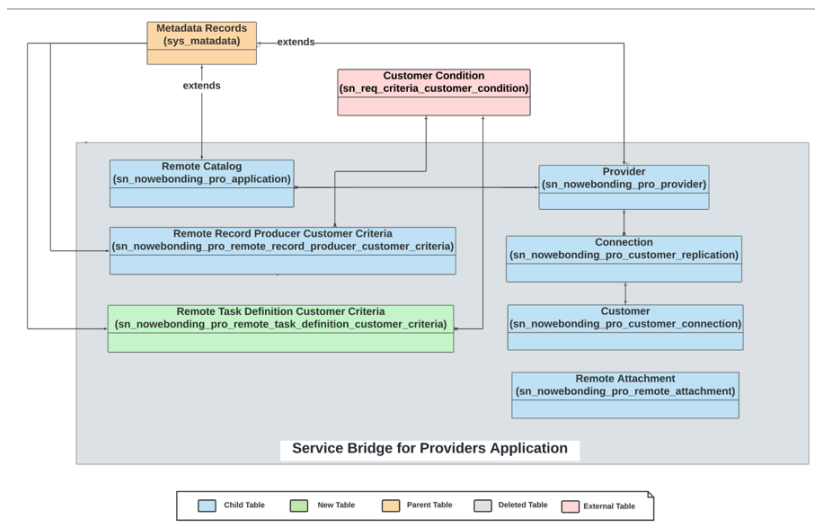
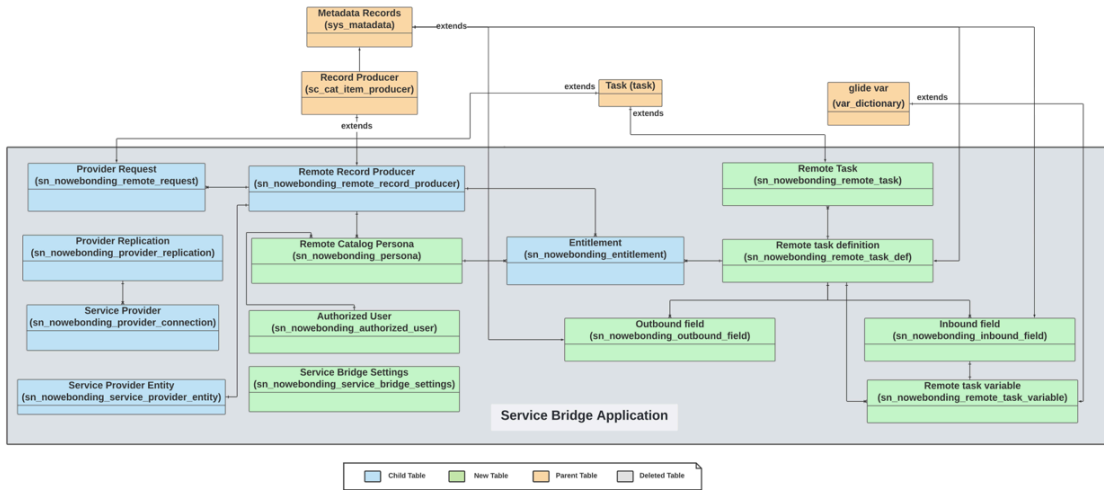
Le Pont de services modèle de données d'applications fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans Pont de services sont liées les unes aux autres.

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

- Pont de services Tables de l'application.
- Gestion du service clientèle Tables de l'application.
- Now Platform Tables standard.

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

Modèle de données Pont de services



Traduction automatique

Pont de services pour le modèle de données des fournisseurs (hérité)

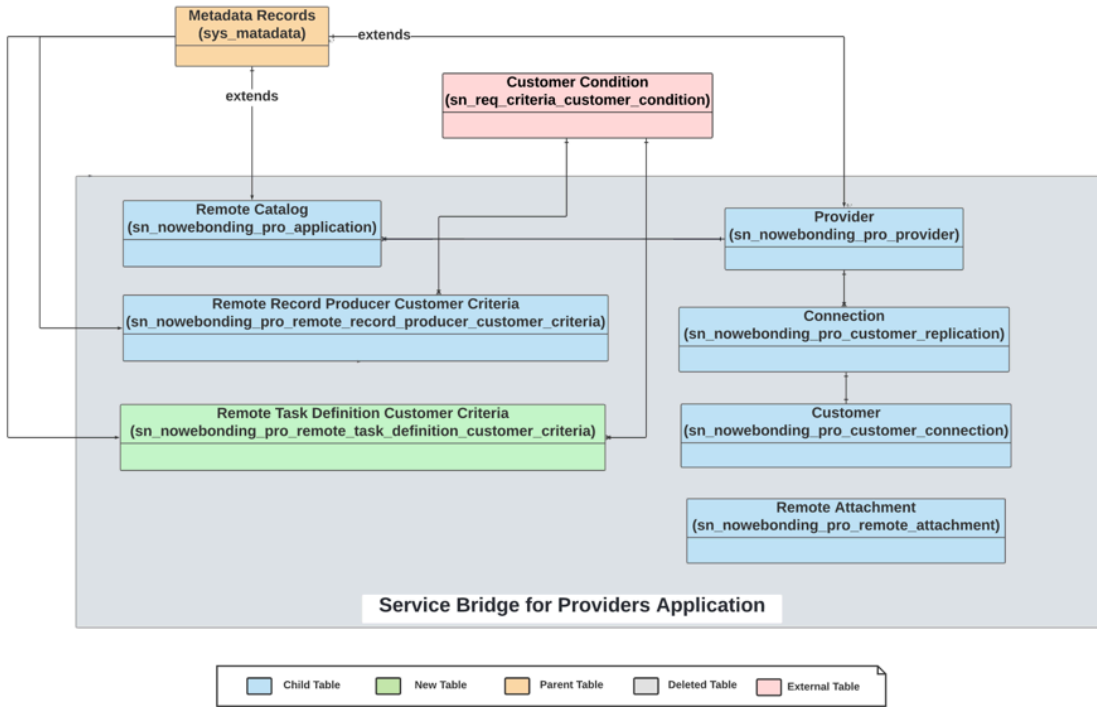
Le Pont de services modèle de données pour les fournisseurs fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans l'application Pont de services pour les fournisseurs (sn_nowebonding_pro) sont liées les unes aux autres.

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

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

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

Modèle de données de Pont de services pour les fournisseurs



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

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

Table	Lecture	Écrire/créer	Supprimer
Catalogue à distance [sn_nowebonding_pro_application]	administrateur	administrateur	administrateur
Client [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	administrateur sn_nowebonding.admin sn_customerservice.client, sn_customerservice.client,	administrateur	administrateur
Connexion [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	administrateur sn_nowebonding.admin	administrateur	administrateur
Fournisseur [sn_nowebonding_pro_provider]	administrateur sn_nowebonding.admin sn_customerservice.client,	administrateur	administrateur
Pièce jointe à distance [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	administrateur sn_nowebonding.admin	administrateur	administrateur

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

Table	Lecture	Écrire/créer	Supprimer
Critères du client du créateur d'enregistrement distant [sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria]	administrateur sn_nowebonding.admin	administrateur	administrateur

Pont de services Modèle de données (hérité)

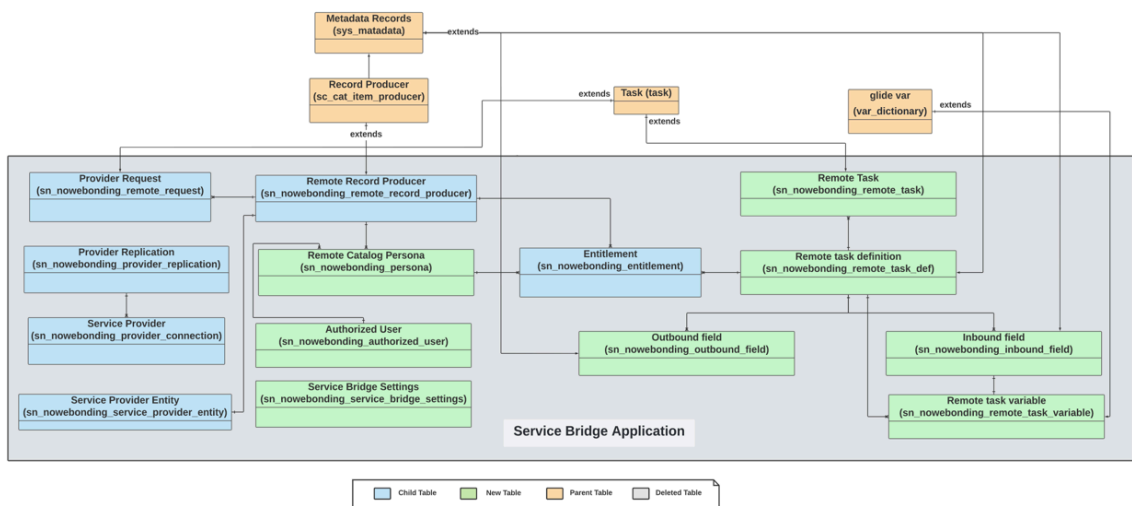
Le Pont de services modèle de données fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans le Pont de services sont liées les unes aux autres.

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

- Pont de services Tables de l'application.
- Gestion du service clientèle Tables de l'application.
- Now Platform Tables standard.

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

Modèle de données client Service Bridge



Traduction automatique

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

Accès aux tables par rôle dans Pont de services

Table	Lecture	Écrire/créer	Supprimer
Pont de services Droit [sn_nowebonding_entitlement]	administrateur sn_nowebonding.admin	Néant	Néant
Créateur d'enregistrement distant [sn_nowebonding_remote_record_producer]	administrateur sn_nowebonding.admin	administrateur	administrateur

Accès aux tables par rôle dans Pont de services (suite)

Table	Lecture	Écrire/créer	Supprimer
	sn_nowebonding.demandeur		
Fournisseur de service [sn_nowebonding_provider_connection]	administrateur	administrateur	administrateur
	sn_nowebonding.admin		
Réplication du fournisseur [sn_nowebonding_provider_replication]	administrateur	administrateur	administrateur
	sn_nowebonding.admin		
Demande du fournisseur [sn_nowebonding_remote_request]	administrateur	administrateur	administrateur
	sn_nowebonding.read		
	sn_nowebonding.admin		
	sn_nowebonding.demandeur		

Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application Pont de services pour les fournisseurs (sn_nowebonding_pro), notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

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

Lorsque vous installez l'application Pont de services for Providers, l'application Pont de services est également installée automatiquement. Pour afficher les composants supplémentaires installés, reportez-vous à la section [Composants installés avec Pont de services \(hérité\)](#).

i Remarque :

Activez le module d'extension Réplication de données d'instance (IDR) via une demande au ServiceNow personnel. Pour plus d'informations, consultez [Demander un abonnement à Instance Data Replication \(IDR\)](#).

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

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

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Demandeur de Pont de services [sn_nowebonding.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> • Permet aux membres de l'équipe IT du client de demander et de surveiller les services du fournisseur à partir de leur catalogue de services. <p>i Remarque : Tout membre du personnel du client qui doit avoir accès aux créateurs d'enregistrements distants du fournisseur a besoin de ce rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux demandes des fournisseurs. 	itil
Pont de services en lecture [sn_nowebonding.read]	<ul style="list-style-type: none"> • Permet aux agents du service clientèle du fournisseur de lire le contenu de l'enregistrement de demande du fournisseur. • Fournit un accès en lecture seule à l'application Pont de services . 	N/A
Administrateur Service Bridge [sn_nowebonding.admin]	<ul style="list-style-type: none"> • Permet un accès en lecture à toutes les Pont de services tables • Généralement affecté à un administrateur pour l'application, Pont de services tant du côté client que du côté fournisseur. 	<ul style="list-style-type: none"> • idr_read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catalogue

Traduction automatique

Règles métier installées

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

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

Règle métier	Table	Description
Valider l'application	sn_nowebonding_pro_application	Valide le fait que l'application personnalisée ne peut pas être modifiée une fois qu'elle est associée à un Pont de services enregistrement d'application.
Définir l'état et la politique de protection	sn_nowebonding_remote_record_production	lors de l'insertion, définit l'état sur Brouillon.
Renseigner les détails du client sur le fournisseur	sn_nowebonding_remote_request	Renseigne les détails du client tels que la société, le opened_by et les champs fournisseur sur l'instance du fournisseur ServiceNow .
Approbation du client de demande du fournisseur	sysapproval_approver	Met à jour la demande du fournisseur avec l'état approprié lorsqu'une approbation est ajoutée pour une Pont de services tâche.
Définir l'ID du client et l'ID du fournisseur	sn_nowebonding_pro_customer_definition	Définit les valeurs customer_id, provider_id et URL d'instance client.
Supprimer le droit Service Bridge	sn_install_base_sold_product	Supprime un enregistrement d'autorisation pour le client.
Mettre à jour la note de travail du ticket d'inscription pour l'état du consommateur	idr_subscription	Met à jour la note de travail du ticket d'inscription lorsque l'état de l'abonnement passe à Actif IDR .
Mettre à jour la note de travail du ticket d'inscription pour approbation	idr_subscription	Met à jour la note de travail du ticket d'inscription lorsque l'état de l'abonnement IDR passe à approval_pending.
Créer un Pont de services droit	sn_install_base_sold_product	Crée Pont de services des autorisations pour le client lorsque celui-ci achète un produit pour

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
		lequel appartiennent des Pont de services créateurs d'enregistrement.
Valider le nom et un seul fournisseur	sn_nowebonding_pro_provider	Valide le nom du fournisseur et s'assure qu'il n'existe qu'un seul enregistrement de fournisseur.
Placer les détails du fournisseur dans le bloc-notes	sn_nowebonding_pro_application	Définit les détails du fournisseur dans le bloc-notes. Ces informations sont utilisées dans l'action d'interface utilisateur Créer une application.
Définir un bloc-notes pour le fournisseur existant	sn_nowebonding_pro_provider	Définit l'ID de l'application du Pont de services fournisseur sur le bloc-notes. Ces informations sont utilisées dans l'action d'interface utilisateur Créer un ensemble de répliques.
Rejeter l'enregistrement d'approbation	sn_nowebonding_remote_request	Si le client rejette le changement, il met à jour l'enregistrement de sysapproval_approver sur Rejeté.
Afficher l'avertissement d'incohérence du périmètre	item_option_new	Affiche l'avertissement d'incohérence du champ d'application pour les variables de créateur d'enregistrement distant.
Approuver l'enregistrement d'approbation	sn_nowebonding_remote_request	Mettre à jour l'enregistrement de sysapproval_approver sur Approuvé lorsque le client approuve le changement.
Effectuer une mise à jour sur Pont de services l'état	idr_subscription	Crée des valeurs de mappage discret pour le consommateur dans la demande d'approbation IDR .

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
Créer des critères d'utilisateur	sn_nowebonding_remote_record	Crée des critères d'utilisateur avec le rôle sn_nowebonding.requestor pour le créateur d'enregistrement distant. Ce critère d'utilisateur est utilisé sur l'instance client pour contrôler l'accès du créateur d'enregistrement.
Mettre à jour le commentaire du ticket d'inscription	idr_subscription	Met à jour le commentaire du ticket d'inscription Pont de services lorsqu'un administrateur approuve l'abonnement du client IDR .
Créer un ticket pour l'intégration	sn_nowebonding_pro_customer_ticket	Crée un ticket pour la Pont de services demande d'inscription.
Placer l'état sur le bloc-notes	item_option_new	Définit les valeurs d'état, de sys_id et de nom de classe du créateur d'enregistrement distant sur le bloc-notes.
Supprimer la pièce jointe	sn_nowebonding_pro_remote_attachment	Supprime la pièce jointe de la demande distante du fournisseur.
Vérifiez les modifications de la politique d'interface utilisateur pour Publié.	catalog_ui_policy	Abandonne les modifications de la politique d'interface utilisateur détenue par le fournisseur.
Vérifiez les modifications pour l'action à entreprendre.	catalog_ui_policy_action	Abandonne les modifications de l'action de politique d'interface utilisateur détenue par le fournisseur.
Vérifiez les modifications de la question pour la publication.	question_choice	Abandonne les modifications sur le choix de question appartenant au fournisseur.
Vérifiez les modifications de la variable pour Publié.	item_option_new	Abandonne les modifications sur les variables appartenant au fournisseur.
Afficher un avertissement en cas de variables manquantes.	sn_nowebonding_remote_record_producer	Affichez un message d'avertissement si des variables

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Description
		sont manquantes sur l'action de publication.
Afficher le message d'avertissement	sn_nowebonding_remote_record_producer	Affichez un message d'avertissement si des critères client sont manquants lors de l'action de publication.

Tables installées

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

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

Table	Description
Créateurs d'enregistrement distants [sn_nowebonding_remote_record_producer]	<p>Permet au fournisseur de définir les services pour les produits qu'il vend. Chaque service peut être lié à un ou plusieurs produits.</p> <p>Cette table fait également référence au créateur d'enregistrement distant et à un flux secondaire. (Le créateur d'enregistrement distant est la façon dont le service peut être activé et demandé à l'instance client ServiceNow .)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le flux secondaire inclut la logique de création de la tâche d'exécution correspondante sur l'instance du fournisseur ServiceNow . Lorsqu'il est invoqué sur l'instance client ServiceNow , il peut entraîner la création d'un ticket. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Application Service Bridge [sn_nowebonding_pro]	Contient la référence au catalogue distant et aux enregistrements de fournisseur. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Fournisseur [sn_nowebonding_pro_provider]	<p>Permet au fournisseur de créer un ID unique pour s'identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Crée une relation un à plusieurs entre le fournisseur et Pont de services les applications. Contient l'association avec l'ensemble de réplication du créateur du fournisseur IDR , selon que la synchronisation des

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

Table	Description
	<p>données du fournisseur est établie ou non sur son instance client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
<p>Connexions [sn_nowebonding_pro_customer_replication]</p>	<p>Représente les différentes connexions client pour un fournisseur. Associe l'abonnement IDR du consommateur afin que les données soient répliquées entre l'instance de fournisseur ServiceNow et l'instance client ServiceNow .</p>
<p>Client [sn_nowebonding_pro_customer_connection]</p>	<p>Suit tous les clients sur lesquels un fournisseur se trouve Pont de services avec son ServiceNow instance. Il contient les informations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID de fournisseur unique • ID client unique • Référence de table des connexions [sn_nowebonding_pro_customer_replication] par laquelle la synchronisation des données est établie • Compte client • Référence du contact principal.
<p>Pièce jointe distante [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]</p>	<p>Référence la pièce jointe de la demande du fournisseur et gère la mise à jour ou la suppression d'une pièce jointe.</p>

Traduction automatique

Flux installés

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

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

Flux	Description
<p>Pont de services Demande du fournisseur pour demande de changement Mettre à jour</p>	<p>Synchronise les mises à jour de la Pont de services demande du fournisseur avec la demande de changement.</p>

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

Flux	Description
Pont de services Demande du fournisseur pour mise à jour de ticket	Synchronise les mises à jour des Pont de services demandes du fournisseur sur le ticket.
Créer une demande proactive du fournisseur à partir d'un ticket	Crée une demande de fournisseur proactive à partir d'un ticket.
Créer un ticket pour l'intégration	Crée un ticket pour une Pont de services demande d'inscription.
Traiter la demande de fournisseur entrante	Valide et traite la demande entrante du fournisseur. Si la demande n'est pas valide, un ticket ou un incident est créé pour suivre la défaillance. Si la demande est valide, elle crée une tâche d'exécution.
Gestion d'une demande de fournisseur non valide	Crée un ticket à partir d'une demande de fournisseur non valide à des fins de suivi.
MODÈLE : flux secondaire de définition de service	Modèle de flux qui appelle le flux secondaire de définition de service.
Supprimer la pièce jointe	Supprime toutes les pièces jointes.
Créer un incident à partir d'une demande du fournisseur	Crée un incident en tant que tâche d'exécution à partir d'une demande de fournisseur entrante.
Créer un ticket à partir d'une demande du fournisseur	Crée un ticket en tant que tâche d'exécution à partir d'une demande de fournisseur entrante.
Créer un changement à partir d'une demande du fournisseur	Crée un changement en tant que tâche d'exécution à partir d'une demande de fournisseur entrante.
Traiter les droits	S'exécute tous les jours pour actualiser les Pont de services droits pour tous les clients (une tâche planifiée).
Créer un droit pour un consommateur	Crée Pont de services des autorisations pour le client lorsque les clients activent leur ensemble de réplication consommateur.
Pièce jointe Synchroniser la tâche avec la demande du fournisseur	Synchronise la pièce jointe du Pont de services changement/ticket/incident à la demande du fournisseur connexe.

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

Flux	Description
Pièce jointe synchroniser la demande du fournisseur avec la tâche	Synchronise la pièce jointe de la demande du fournisseur à la tâche connexe.
Pont de services Incident à mise à jour de la demande du fournisseur	Synchronise les mises à jour de l'incident Pont de services avec la demande du fournisseur.
Pont de services Demande de changement pour la mise à jour de la demande de fournisseur	Synchronise les mises à jour de la Pont de services demande de changement avec la demande du fournisseur.
Pont de services Mise à jour du ticket pour la demande de fournisseur	Synchronise les mises à jour des Pont de services tickets avec la demande du fournisseur.
Vérifier et créer une demande proactive du fournisseur à partir du ticket	Vérifie et crée une demande de fournisseur proactive à partir d'un ticket.
Pont de services Demande du fournisseur pour la mise à jour de l'incident	Synchronise les mises à jour des Pont de services demandes du fournisseur sur l'incident.

Composants installés avec Pont de services (hérité)

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

i Remarque :

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

Rôles installés

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

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Service Bridge [sn_nowebonding.admin]	Permet un accès en lecture à toutes les Pont de services tables	idr_read

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Pont de services en lecture [sn_nowebonding.read]	Fournit un accès en lecture seule aux demandes des fournisseurs	N/A
Demandeur de Pont de services [sn_nowebonding.requestor]	Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux demandes des fournisseurs	N/A

Règles métier installées

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

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

Règle métier	Table	Description
Définir les détails du fournisseur dans le bloc-notes	[sn_nowebonding_provider_connection]	Définit le nom de l'ensemble de fournisseurs et le fournisseur à partir de l'URL d'instance ServiceNow dans le bloc-notes. L'action d'interface utilisateur Créer un ensemble de répliquions utilise ces données.
Renseigner les données de la demande du fournisseur	[sn_nowebonding_remote_request]	Renseigne les valeurs customer_id, provider_id et Ouvert par de la demande du fournisseur. Elle valide également si le client a droit à la demande de service.
Valider les détails du fournisseur	[sn_nowebonding_provider_replication]	Valide l'URL d'instance du fournisseur ServiceNow avec une barre oblique (/) à la fin.
Valider la demande sur le client	[sn_nowebonding_remote_request]	Valide les valeurs provider_id, customer_id, provider_connection et Créateur d'enregistrement. Si ces valeurs ne sont pas correctes lors de la mise à jour de l'application, elle les met à jour vers les valeurs correctes.
Changer l'état en Travail en cours	[sn_nowebonding_remote_request]	Lorsque l'utilisateur entre des commentaires, son état

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

Règle métier	Table	Description
		<p>passé de En attente d'infos à Travail en cours.</p>

Tables installées

Tables installées avec l'application pour les Pont de services clients

Table	Description
<p>Créateur d'enregistrement distant [sn_nowebonding_remote_record_producer]</p>	<p>Les créateurs d'enregistrements distants sont intégrés dans un catalogue distant du fournisseur publié sur le ServiceNow Store, à partir duquel le client installe l'application sur ses instances.</p> <p>Cette table étend la table Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer]. Le fournisseur l'utilise pour définir les demandes de service qui sont activées sur ses Pont de services instances client ServiceNow .</p>
<p>Demande du fournisseur [sn_nowebonding_remote_request]</p>	<p>Crée une demande de fournisseur lorsqu'un client envoie une demande à l'aide du créateur d'enregistrement distant.</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisée pour le suivi des tâches pour le client et permet aux clients d'ajouter des commentaires et des pièces jointes. Synchronisé de façon bidirectionnelle entre l'instance client ServiceNow et l'instance du fournisseur ServiceNow . Selon le flux invoqué, la sys_id de définition de service et les sys_id du créateur d'enregistrement distant lui sont liés.
<p>Réplication du fournisseur [sn_nowebonding_provider_replication]</p>	<p>Permet au client de suivre les fournisseurs avec lesquels il est connecté via Pont de services. Cette table contient les informations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ID de fournisseur unique URL d'instance du ServiceNow fournisseur

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

Table	Description
	<ul style="list-style-type: none"> Référence à l'ensemble de répliquions IDR du consommateur par lequel la synchronisation des données est établie avec leurs fournisseurs.
Fournisseur de service [sn_nowebonding_provider_connection]	<p>Permet au client de suivre tous les Pont de services fournisseurs avec lesquels il est connecté sur son ServiceNow instance. Il contient les informations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ID client unique Référence de table des connexions [sn_nowservicebridge_provider_replication] par laquelle la synchronisation des données est établie
Droit de Service Bridge [sn_nowebonding_entitlement]	<p>Contient les données d'autorisation du client et les créateurs d'enregistrement qui sont activés ServiceNow sur l'instance du client. Cette table contient également les informations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ID de fournisseur unique ID client unique Référence du créateur d'enregistrement distant
Entité du fournisseur de service [sn_nowebonding_service_provider_entity]	<p>Stocke les entités définies par le fournisseur. Suit les éléments du fournisseur synchronisés via le Réplication de données d'instance (IDR) vers l'instance client. Aide les fournisseurs à suivre et à arrêter toute mise à jour de l'instance client sur les entités appartenant au fournisseur.</p>

Traduction automatique

Flux installés

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

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

Flux	Description
Définir l'état sur Reçu pour la demande proactive	Définit l'état de la demande proactive sur Reçu.
Créer un créateur d'enregistrement distant	Crée le créateur d'enregistrement distant et les entités connexes.
Pont de services De l'élément de ligne de commande du fournisseur vers l'élément demandé	Met à jour l'élément de ligne du fournisseur de synchronisation vers l'élément demandé.
Pont de services Commande à Demande	Synchronise l'état et les commentaires mis à jour de la commande du fournisseur vers la demande.
Créer une offre de produits du fournisseur	Crée un droit pour une offre de produit.

Séparation de domaine et Pont de services (hérité)

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Vue d'ensemble

Séparation de domaine n'est disponible que pour la table Demande du fournisseur [sn_nowebonding_remote_request] et non pour les tables de configuration de l'application.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Pont de services

- Seule la table Demande fournisseur [sn_nowebonding_remote_request] de l'application peut être séparée par domaine.
- Assurez-vous que les tables de compte et d'entreprise client sont associées au bon domaine pour que la logique de séparation de domaine fonctionne.

Cas d'utilisation

Lorsque les données client des fournisseurs sont séparées par domaines, les demandes des fournisseurs et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines client respectifs.

Information associée

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

Clonage d'instances avec Pont de services (hérité)

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

Avant le clonage, vérifiez que les tables IDR sont également conservées ou exclues. Reportez-vous à [Clonage avec Réplication de données d'instance](#) pour en savoir plus. Pour en savoir plus sur le clonage, reportez-vous à la section [Request a clone](#).

Pont de services Tables à conserver

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

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable

- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action

Pont de services Tables à exclure

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

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line

- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action