Interface utilisateur de la Now Platform de Yokohama

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Configurer les expériences utilisateur 4
Configurer les interfaces utilisateur et les portails 8
Interface utilisateur Next Experience 9
Interface utilisateur Workspace 153
Travailler dans Interface utilisateur principale 609
Système de gestion du contenu 878
Portail de services 950
Services d'adoption 1317
Aide intégrée au produit 1318
Modaux d’intégration 1352
Configuration guidée 1361
Visites guidées 1366
Personnaliser votre expérience 1402
Tableaux de tâches visuels 1403
Visualisations de la chronologie 1454

Traduction automatique

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

Configurer les expériences utilisateur

Interagissez avec les applications et données de la Now Platform de la manière qui vous convient le mieux.

Premiers pas

Cliquez sur les vignettes ci-dessous pour en savoir plus sur les personnalisations, communications et autres options disponibles pour une expérience utilisateur unique à votre entreprise sur la Now Platform.

Configurer les interfaces utilisateur et les portails

Créez des interfaces utilisateur et des expériences utilisateur personnalisées avec cette suite d'outils polyvalente.

Fournir une assistance utilisateur

Offrez de l'aide aux utilisateurs sur les articles de la base de connaissances, les Now Platform didacticiels étape par étape, etc.

Personnaliser votre expérience

Créez des chronologies visuelles et un suivi des tâches.

Configurer les interfaces utilisateur et les portails

Améliorez le workflow et la récupération de données à l'aide des applications Espace de travail et Interface utilisateur principale. Optimisez le développement de l'interface utilisateur grâce à des menus et des pages personnalisés de Next Experience, ou d'applications intégrées à Content Management System. Utilisez Portail de services pour personnaliser les catalogues, quelles que soient vos compétences en développement, et fournissez à vos clients les services et les produits dont ils ont besoin.

Fournir une assistance utilisateur

Renseignez, formez et guidez vos utilisateurs avec un ensemble complet d'applications de conseils et de connaissances sur la Now Platform. Aidez les utilisateurs à se familiariser avec l'utilisation de la Now Platform via l'Expérience de démarrage, et effectuez des Guided Tours de l'interface utilisateur. Offrez-leur une assistance supplémentaire en leur fournissant des instructions détaillées de la Configuration guidée et en leur donnant accès aux rubriques d'aide du produit.

Traduction automatique

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

Personnaliser votre expérience

Obtenez une répartition graphique des workflows et offrez aux utilisateurs des vues personnalisées de votre entreprise sur la Now Platform. Les Tableaux de tâches visuels et Visualisation de la chronologie vous aident à gérer les projets, les listes et d'autres aspects de votre entreprise, dans des vues en deux ou trois dimensions. De nombreux autres paramètres utilisateur sont disponibles dans l'administration de la page d'accueil pour personnaliser le rendu des pages, l'accès des utilisateurs, les tableaux de bord et d'autres options.

Accéder aux données sur n'importe quel appareil via une interface Web configurable

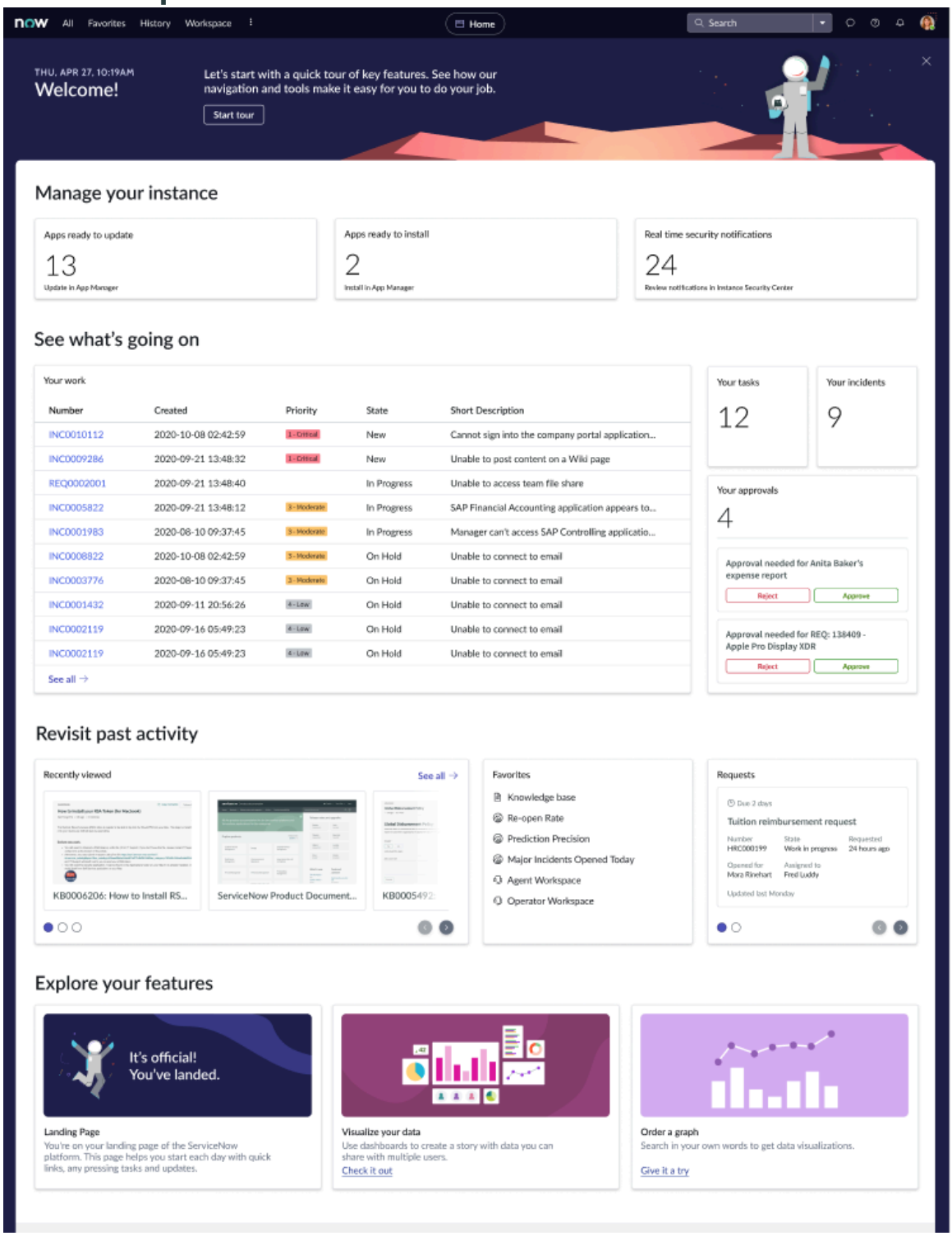
Accédez aux espaces de travail, à l'interface utilisateur principale, aux applications, à l'historique et aux favoris via l'interface utilisateur Next Experience à volet unique.

Pour connaître les principales fonctionnalités, consultez la page de destination de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

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

Accéder uniquement aux données utiles



Accédez aux données dont vous avez besoin et mettez-vous au travail immédiatement. Les pages de destination Next Experience sont personnalisées en fonction de l'utilisateur et du rôle.

Accéder à votre instance dans un seul volet

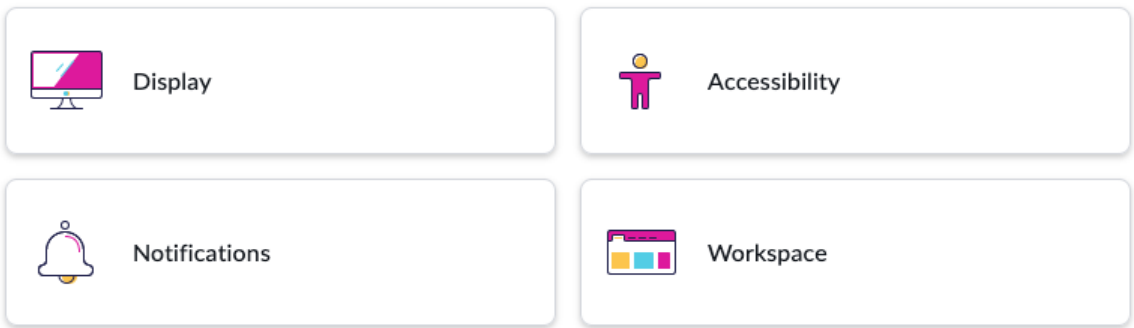
Traduction automatique

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

Accédez aux modules de votre instance sans ouvrir plusieurs fenêtres. Mettez en favori les modules, accédez aux modules que vous avez consultés et recherchez votre instance. Recevez également des notifications Web et par e-mail dans un seul emplacement.

Personnaliser votre interface utilisateur

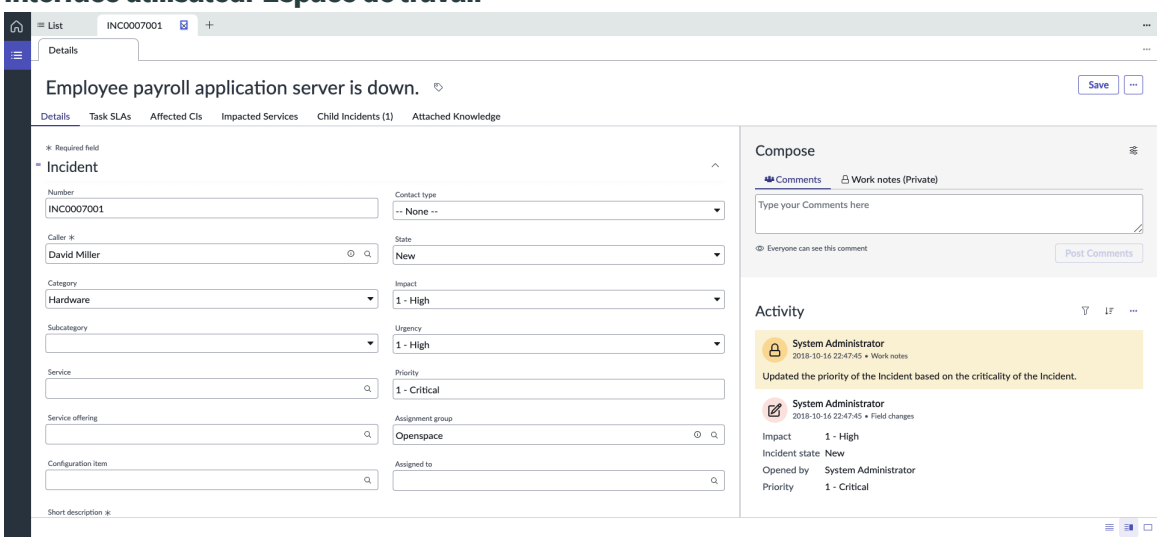
Préférences de Next Experience



Vous pouvez personnaliser l'interface utilisateur pour déterminer les informations que vous souhaitez afficher, qui sont accessibles et qui sont au format qui vous convient.

Améliorer l'efficacité de l'agent avec Espace de travail

Interface utilisateur Espace de travail



Résolvez les problèmes plus rapidement grâce à un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. Les agents obtiennent un contexte complet et des recommandations assistées par IA dans une vue unique pour résoudre rapidement les problèmes. Les agents peuvent communiquer avec les clients à partir de la même interface tout en examinant les problèmes.

Applications et fonctionnalités

- Interface utilisateur Next Experience
- Interface utilisateur Workspace
- Utiliser l'interface utilisateur principale
- Content Management System (CMS)
- Service Portal

Traduction automatique

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

- Adoption Services
- Visual Task Boards (VTB)
- Timeline Visualizations

Configurer les interfaces utilisateur et les portails

Personnalisez votre interface pour créer une expérience efficace et unique pour les utilisateurs et les clients.

Interface utilisateur Next Experience Unifiez vos applications d'instance et réduisez les clics avec Next ServiceNow® Experience.	**Interface utilisateur Workspace** Améliorez l'efficacité de vos agents grâce Espace de travail à l'interface utilisateur afin d'offrir une meilleure expérience utilisateur.	**Utiliser l'interface utilisateur principale** Mettez à niveau l'expérience utilisateur avec des pages d'accueil personnalisées et la navigation par URL, le tout dans Interface utilisateur principale.
Portail de services Créez l'interface en libre-service parfaite pour vos clients avec le Portail de services.	**Système de gestion du contenu** Concevez des interfaces personnalisées pour la ServiceNow plateforme et ses applications à l'aide de cette application très flexible.	

Interface utilisateur Next Experience

Personnalisez votre expérience pour augmenter la productivité et l'engagement. Avec l'interface utilisateur, vous pouvez prendre le contrôle de la Next Experience navigation avec tous les éléments de l'interpréteur de commandes d'application au même endroit. Le vous permet de Now Platform créer des menus et des pages de destination personnalisés. Vous pouvez facilement naviguer entre les applications d'interface utilisateur principales et les espaces de travail personnalisés.

Interface utilisateur Espace de travail

Créez un espace de travail qui correspond parfaitement à vos besoins et à ceux de votre entreprise. L'interface Espace de travail utilisateur améliore l'efficacité de l'agent, accélère la résolution et surveille les incidents majeurs. Toutes ces données sont fournies à partir d'une vue unique, avec des analyses et des recommandations basées sur l'IA.

Traduction automatique

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

Travailler dans Interface utilisateur principale

Explorez les améliorations de la convivialité et de la conception avec Interface utilisateur principale. La navigation facile par URL vers les enregistrements ou les modules vous apporte les données que vous souhaitez en un instant, des adresses complètes aux liens pris en charge par de minuscules URL. La création de pages d'accueil selon vos spécifications vous permet de disposer de toutes les informations de navigation, de contrôle et de système dont vous avez besoin pour travailler plus efficacement.

Portail de services

Concevoir une expérience de libre-service optimale avec Portail de services. Connecté à , Now Platformle Portail de services vous apporte les fonctionnalités de la plateforme qui améliorent votre expérience utilisateur. Que vous soyez un nouveau développeur ou un ingénieur chevronné, vous pouvez personnaliser l'interface utilisateur avec tout, des configurations de base aux scripts approfondis et aux applications Web, pour servir au mieux vos clients.

Système de gestion du contenu

Créez tout, des sites Web complets aux applications intégrées, à l'aide de CMS. Cette application puissante offre une gamme de solutions pour votre entreprise, que vous ayez besoin d'une interface basée sur une simple barre de recherche ou de mises en page détaillées basées sur du texte et des images. Des options telles que l'internationalisation complète et la traduction élargissent encore la portée et l'influence de vos clients.

Interface utilisateur Next Experience

L'interface utilisateur Next Experience offre une expérience de nouvelle génération personnalisée et intuitive pour stimuler la productivité, améliorer l'engagement et générer des informations sur la Now Platform. L'interface utilisateur unifie vos applications d'instance et réduit le nombre de clics pour accéder aux éléments dont vous avez besoin pour travailler.

Commencez

Tâche	Configurer	Migrer
En savoir plus sur les concepts et les Next Experience fonctionnalités.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Migrez vers l'interface Next Experience utilisateur.

Avantages

Nouvelles fonctionnalités et avantages lors de l'utilisation de Next Experience :

Navigation unifiée

https://player.vimeo.com/video/995182005?h=9e4dcc44a5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Traduction automatique

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

- Accédez aux éléments du shell d'application, tels que la capsule d'application contextuelle, les options de menu, les notifications et la recherche, au sein d'un emplacement unique sur l'ensemble de la plateforme, quelle que soit l'application que vous utilisez.
- Épinglez et détachez les menus de navigation pour accéder aux options de menu ou libérer de l'espace à l'écran.
- Localisez rapidement vos pages préférées en organisant vos favoris dans des dossiers.

Menus supplémentaires

Menus supplémentaires dans Next Experience

- Accédez aux ressources importantes et enregistrez-les avec les menus Favoris, Historique et Espaces de travail. Recherchez les éléments récemment consultés dans un seul menu.
- Basculez facilement entre les applications d'environnement classiques et les espaces de travail configurables.
- Créez des menus personnalisés pour vos utilisateurs finaux. Pour plus d'informations, consultez Configurer des menus personnalisés pour Navigation unifiée.

Pages de destination de Next Experience

Pages de destination dans Next Experience

- Commencez votre journée de travail avec tous les outils dont vous avez besoin dès que vous vous connectez.
- Affichez le contenu propre à votre rôle et à vos tâches dans un seul emplacement.
- Désignez une page de début pour vos utilisateurs ou autorisez-les à choisir la leur.

Fonctionnalité non prise en charge

Important :

Messagerie instantanée de Connexion n'est pas disponible dans Next Experience. À partir de Yokohama, certaines Messagerie instantanée de Connexion fonctions sont disponibles dans Next Experience en utilisant Barre latérale. Consultez KB1123615 – Passage de la Messagerie instantanée de Connexion à la barre latérale pour plus d'informations sur les différences entre Messagerie instantanée de Connexion et Barre latérale.

Support de Connexion n'est pas disponible en Next Experience Utah et son dépréciation totale est prévue. Si vous souhaitez affecter automatiquement des demandes de messagerie instantanée et d'autres éléments de travail aux agents dans Next Experience, vous devez migrer vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la Messagerie instantanée d'agent .

Ces fonctionnalités et produits ne sont actuellement pas pris en charge avec Next Experience:

Traduction automatique

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

- La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organisent les informations de votre instance pour raconter une story sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Centre d'analyse les tableaux de bord prennent le relais de la fonctionnalité de la page d'accueil. Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.
- Les menus d'en-tête personnalisés ne sont pas pris en charge.
- Flux en direct n'est pas pris en charge.
- Le journal de console JavaScript n'est pas pris en charge dans le cadre de Next Experience travail.
- ATF ne prend pas en charge ces éléments de Next Experience, mais la prise en charge de ces fonctionnalités est prévue pour les versions futures :
  - Pages créées avec Générateur d'IU, y compris les pages avec des listes et des composants de formulaire.
  - Espaces de travail configurables
  - Pages de destination

Remarque :
ATF prend toujours en charge l'environnement , y compris l'environnement Interface utilisateur principaleclassique (tels que les listes et formulaires classiques).

Pour en savoir plus, consultez :

- KB1156736 – Passage de la messagerie instantanée de connexion à AWA et à la messagerie instantanée d'agent
- KB1123615 – Passer de la messagerie instantanée de connexion à la barre latérale
- KB1113554 – Désactiver Next Experience pour utiliser Connect dans l'interface utilisateur principale
- KB1157068 flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience

En savoir plus

- Afficher Next Experience des articles sur la communauté sur le Next Experience Centre d'excellence .
- Passez en revue les réponses aux questions courantes sur la communauté. Consultez la FAQ sur la mise en route de l'interface utilisateur Next Experience .
- Découvrez l'interface utilisateur Next Experience sur Now Learning. Suivez les cours Mise en route de Next Experience et Vue d'ensemble de la navigation unifiée Next Experience .

Travailler dans l'interface Next Experience utilisateur

Découvrez les fonctionnalités clés Next Experience .

Interface utilisateur Next Experience

Next Experience unifie les applications dans votre instance. Navigation unifiée vous permet d'accéder au contenu de votre instance à partir d'un seul volet, simplifiant ainsi l'accès aux éléments dont vous avez besoin pour travailler. Accédez à l'interface utilisateur principale

Traduction automatique

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

et aux tableaux de bord dans le même volet que votre Espace de travail. La navigation contextuelle vous indique où vous êtes pendant que vous travaillez.

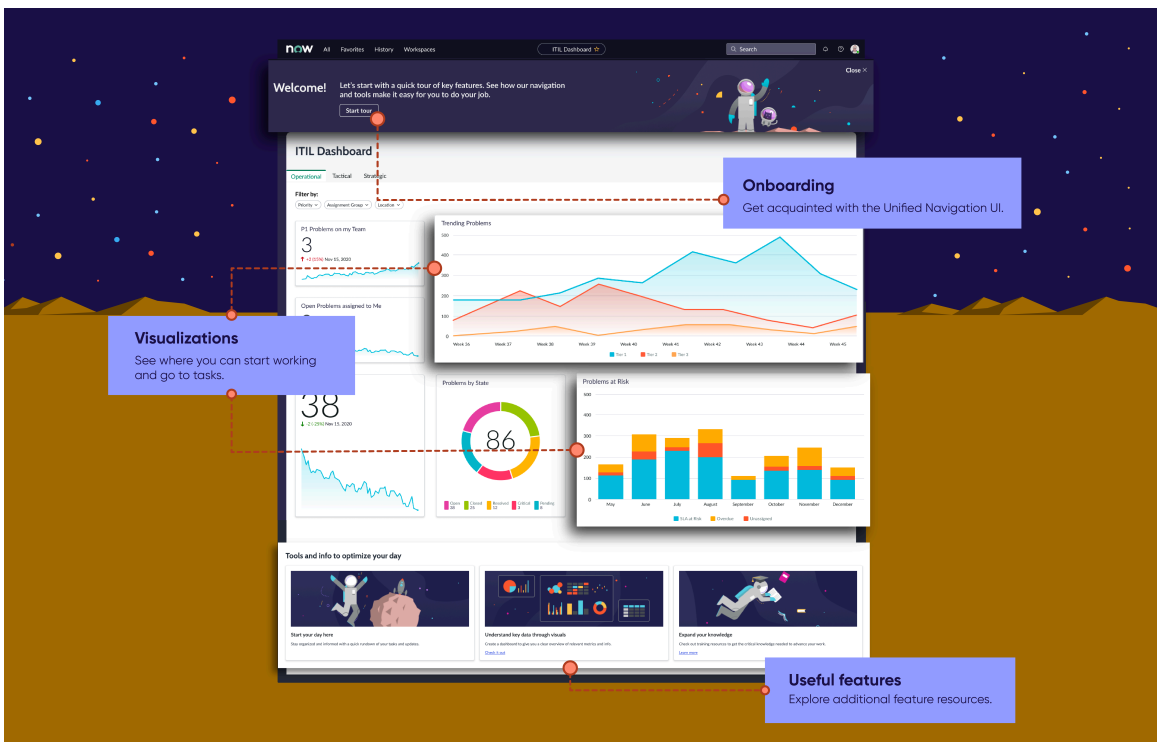
Interface utilisateur Next Experience

Remarque :

Votre Next Experience interface utilisateur peut ne pas ressembler à ces exemples en raison de votre accès ou des personnalisations effectuées par votre administrateur système.

Page de destination Next Experience

Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.



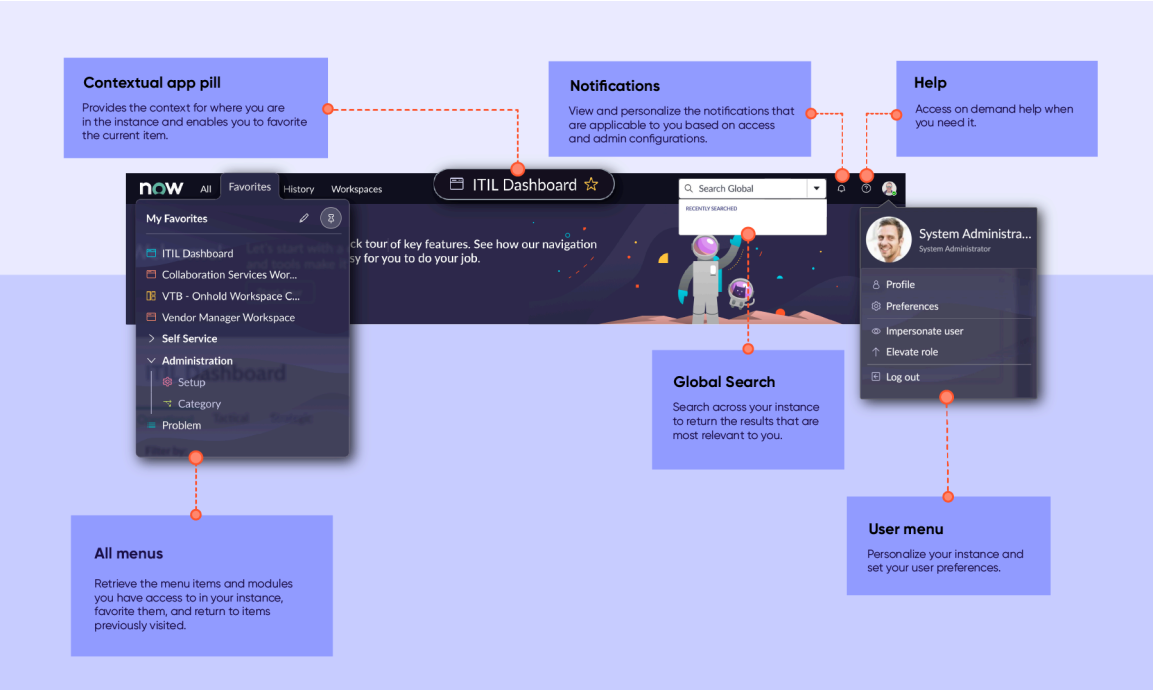
- **Intégration** : familiarisez-vous avec l'interface Navigation unifiée utilisateur.
- **Visualisations** : voyez où vous pouvez commencer à travailler et accéder aux tâches.
- **Fonctionnalités utiles** : explorez des ressources de fonctionnalités supplémentaires.

Next Experience Navigation unifiée

Le Next Experience Navigation unifiée fournit les outils dont vous avez besoin pour naviguer dans votre instance et définir vos préférences.

Traduction automatique

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



- **Tous les menus** : récupérez les éléments de menu et les modules auxquels vous pouvez accéder dans votre instance, mettez-les en favori et revenez aux éléments précédemment visités.
- **Capsule d'application contextuelle** : voyez où vous vous trouvez dans l'instance et mettez l'élément actuel en favoris si vous le souhaitez.
- **Recherche globale** : effectuez une recherche dans votre instance pour renvoyer les résultats les plus pertinents pour vous.
- **Notifications** : affichez et personnalisez les notifications qui s'appliquent à vous en fonction des configurations d'accès et d'administration.
- **Aide** : accédez à une aide sur demande lorsque vous en avez besoin.
- **Menu utilisateur** : personnalisez votre instance et définissez vos préférences utilisateur.

Explorer votre Next Experience page de destination par défaut

Accédez à la Next Experience page de destination par défaut pour visualiser votre travail en un coup d'œil et identifier par où commencer.

Lorsque le cadre de Next Experience travail est installé, votre page de destination est la première chose qui s'affiche lorsque vous vous connectez à votre ServiceNow® instance. Il fournit des informations pour vous aider à vous orienter dans vos tâches.

Les pages de destination par défaut sont disponibles dans les instances pour lesquelles l'option Navigation unifiée est activée. Notez que si vous avez déjà configuré des tableaux de bord, des pages de destination ou une logique, votre tableau de bord actuel s'affiche à la place de la page de destination par défaut Next Experience .

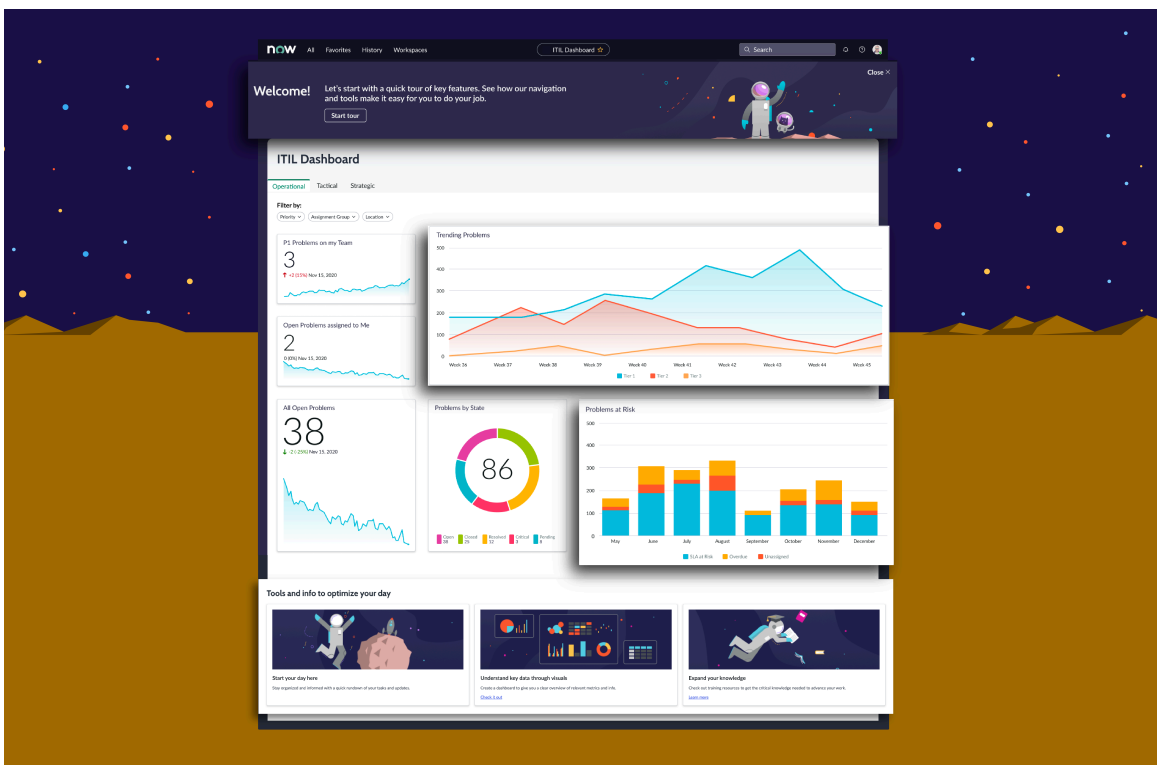
Les pages de destination peuvent inclure les éléments suivants en fonction de votre rôle et de vos tâches :

- Une bannière contenant un lien pour en savoir plus sur le Next Experience Navigation unifiée
- Tâches nouvelles et critiques à suivre par rapport à l'état et à la priorité de votre travail

Traduction automatique

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

- Vos tâches actuellement ouvertes par priorité
- Listes contenant des enregistrements de tâches qui vous sont affectés pour travailler
- Données PAR (Performance Analytics and Reporting) pertinentes pour l'exécution de vos tâches
- Approbations activables sur la page de destination
- Vos éléments préférés
- Vos demandes ouvertes
- Plus de ressources pour identifier les fonctionnalités utiles



À l'aide de la commande Next Experience Navigation unifiée

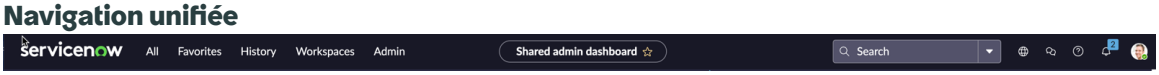
Amélioration de la navigation pour accéder aux enregistrements et aux données, vérifier vos notifications et définir vos préférences dans le Next Experience Navigation unifiée.

Le Next Experience Navigation unifiée s'exécute en haut de chaque page et comprend des contrôles qui vous aident à naviguer dans votre instance. Accédez facilement à vos espaces de travail et à votre environnement classique, recherchez votre instance et recevez des notifications.

Sélectionnez l'icône Épingler (icône) pour épingler un menu à la page.

Remarque :
Les Navigation unifiée éléments décrits dans la table suivante peuvent ne pas être disponibles pour tous les utilisateurs. Les éléments qui apparaissent sont déterminés par l'accès de l'utilisateur et les personnalisations de l'administrateur.

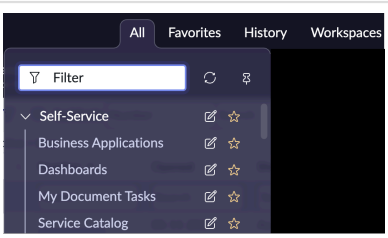
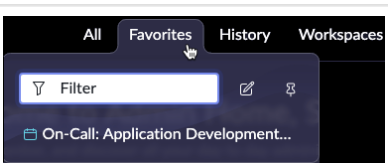
Navigation unifiée



Traduction automatique

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

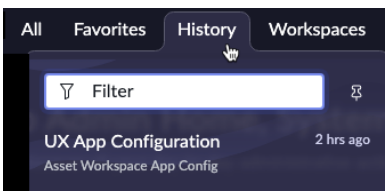
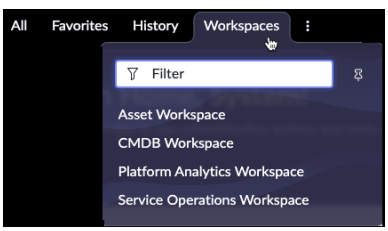
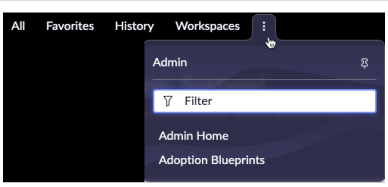
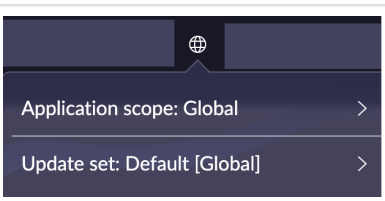
Next Experience Navigation unifiée Articles

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
Logo		Vous renvoie à la page de Next Experience destination. Vous pouvez remplacer ce logo par le logo de votre société.
Filtre		Champ de filtre pour accéder rapidement au module souhaité. La fonctionnalité de recherche prend en charge les lettres manquantes dans vos requêtes. Le score de précision par défaut peut être mis à jour par votre administrateur système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système Next Experience. Pour une vue de liste, saisissez le nom de la table au format name.list, par exemple sys_properties.list. Pour une vue de formulaire, saisissez le nom de la table au format name.do, par exemple, sys_user.do. Par défaut, le filtrage dans l'un des menus renvoie les résultats de tous les menus, à l'exception du menu Historique.
Menu Tout		Répertorie tous les éléments et modules de menu de l'instance. Sélectionnez l'icône d'actualisation pour obtenir rapidement les derniers éléments de menu sans avoir besoin de vider manuellement le cache.
Menu Favoris		Éléments que vous avez marqués comme favoris, par exemple, les espaces de travail favoris,

Traduction automatique

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

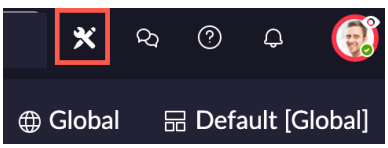
Next Experience Navigation unifiée Articles (suite)

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
		l'environnement classique et les enregistrements. Sélectionnez l'icône Modifier (icône pour ouvrir la fenêtre modale de modification.
Menu Historique		Historique de vos activités dans l'instance.
Menu Espaces de travail		Liste des espaces de travail auxquels vous avez accès. Cet élément s'affiche uniquement si vous avez accès à un espace de travail. Si vous n'avez accès qu'à un seul espace de travail, le nom de l'espace de travail auquel vous avez accès s'affiche dans l'en-tête.
Menu Administrateur		Permet d'accéder à des éléments spécifiques des fonctions d'administration.
Capsule d'application contextuelle		Fournit le contexte de l'endroit où vous vous trouvez dans l'instance. Sélectionnez l'icône étoile pour mettre en favoris la page affichée.
Champ de recherche globale		Recherchez une chaîne dans votre instance.
Globe		Sélectionnez le périmètre de votre instance et celui de vos ensembles de mises à jour. Vous pouvez également sélectionner l'option **Ensemble de mises à jour** et sélectionner le signe Plus ( ) pour créer un ensemble de mises à jour . Tout périmètre d'application autre que Global affiche un cercle rouge ( ).

Traduction automatique

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

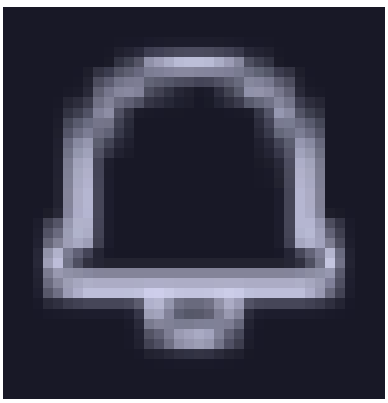
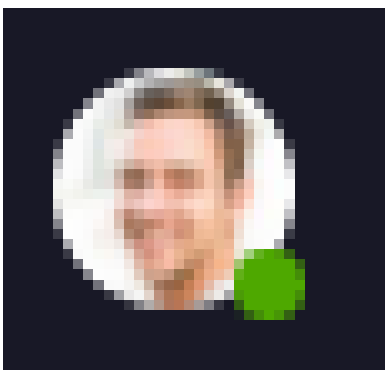
Next Experience Navigation unifiée Articles (suite)

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
Now Assist		Vous permet de traiter et d'aider à résoudre les problèmes des clients. Vous pouvez générer des résumés pour les enregistrements à l'aide de l'interface en langage naturel du panneau Now Assist. Le panneau Now Assist est configuré à l'aide de la Now Assist Admin console.
Afficher les outils de l'instance		Affiche le périmètre de l'application et l'ensemble de mises à jour actuel dans une ligne horizontale sous les autres icônes d'outils. Pour activer cette fonctionnalité, vous devez d'abord créer une propriété système appelée *glide.ui.next_experience.instance_too* et la définir sur **false**. Lorsque cette fonctionnalité est activée, l'icône Globe est masquée.
Discussions de barre latérale		Collaborez en temps réel avec d'autres personnes sur un enregistrement basé sur l'interaction ou une tâche de l'espace de travail. Les discussions en marge facilitent l'échange d'informations et de connaissances pour aider à résoudre les problèmes plus rapidement et avec des résultats de meilleure qualité.
Aide		Deux onglets s'affichent : Obtenir de l'aide et Nouveautés. L'onglet **Obtenir de l'aide** vous permet d'obtenir de l'aide sur demande lorsque vous en avez besoin. **L'onglet Nouveautés** affiche les éléments qui ont été introduits depuis la dernière version. En outre, **l'icône**Aide affiche un point bleu lorsque du contenu Nouveautés est disponible. Un bouton **Fournir un commentaire** est disponible pour vous permettre de fournir des commentaires sur la

Traduction automatique

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

Next Experience Navigation unifiée Articles (suite)

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
		fonctionnalité de la page associée à ServiceNow®.
Menu Notifications		Affichez et personnalisez les notifications qui s'appliquent à vous sur l'ensemble de votre instance à un emplacement central. Recevez des notifications sur l'ensemble de votre instance, y compris Espace de travail des notifications, quelle que soit la page sur laquelle vous vous trouvez. Vos notifications sont basées sur les configurations d'accès et d'administration.
Menu utilisateur		Éléments de menu pour personnaliser votre instance. • **Profil** : votre profil d'instance, qui inclut vos informations personnelles affichées dans l'instance. • **Préférences** : affichage, accessibilité, notifications et Espace de travail préférences. • **Raccourcis clavier** : affichez un modal avec des raccourcis clavier spécifiques à l'écran que vous affichez. Pour en savoir plus sur la fenêtre modale de raccourci clavier, reportez-vous à la section Next Experience raccourcis clavier. La fenêtre modale des raccourcis clavier est également accessible à l'aide **de Commande+/** (Mac) ou **Ctrl+/** (Windows). • **Emprunter l'identité d'un utilisateur** : les administrateurs peuvent emprunter l'identité d'autres utilisateurs authentifiés à des fins de test et afficher les journaux d'emprunt d'identité. Pour plus

Traduction automatique

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

Next Experience Navigation unifiée Articles (suite)

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
		d'informations, consultez Impersonating users . • **Élever le rôle : désignez** n'importe quel rôle comme un rôle à privilège élevé, puis affectez-le à un ou plusieurs utilisateurs. Faites-le lorsque vous souhaitez empêcher les utilisateurs d'accéder aux droits accordés par le rôle immédiatement après la connexion. • **Version imprimable** : version imprimable du cadre de contenu actuel. **Remarque :** L'option Version imprimable est disponible dans l'environnement classique, mais pas dans Workspace.

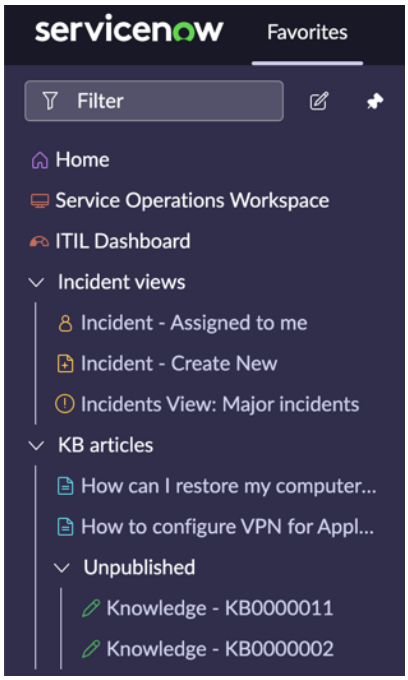
Gérer vos favoris dans Next Experience

Les favoris vous aident à trouver et à accéder rapidement à vos pages les plus utilisées Next Experience .

Une fois que vous avez ajouté des favoris, ils apparaissent dans le menu **Favoris** du fichier Next Experience Navigation unifiée. Vous pouvez personnaliser l'affichage des favoris dans le menu en modifiant leurs noms, icônes et couleurs, ainsi que leur position dans une structure de dossiers.

Traduction automatique

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



Ajouter des favoris dans Next Experience

Trouvez et accédez rapidement à vos pages les plus utilisées en les ajoutant au menu Favoris du Next Experience Navigation unifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ajoutez un favori de l'une des manières répertoriées dans le tableau suivant.

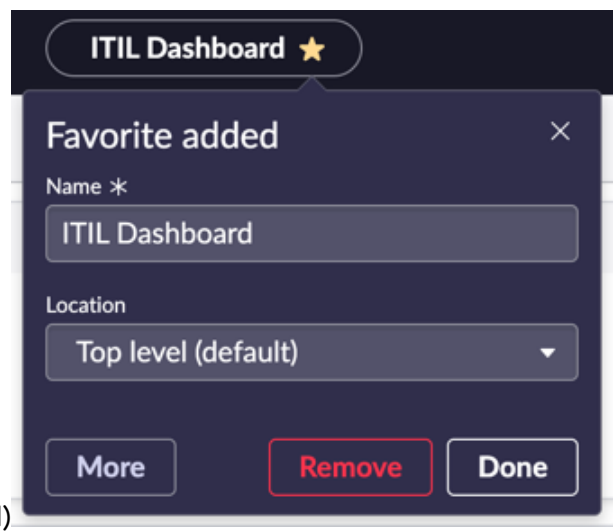
Option	Description
À partir de n'importe quelle page	Sur n'importe quelle page, sélectionnez l'icône en forme d'étoile dans la pastille de l'application contextuelle.
À partir du menu Tout	○ Pour ajouter un seul module : Dans le navigateur d'applications, sélectionnez l'icône en forme d'étoile en regard du nom du module. ○ Pour ajouter tous les modules sous une application : Dans le navigateur d'application, sélectionnez l'icône en forme d'étoile en regard du nom de l'application.

Traduction automatique

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

Option	Description
À partir d'une liste ou d'un enregistrement dans l'environnement classique	**a.** Ouvrez une liste ou un enregistrement dans l'environnement classique. **b.** Sélectionnez l'icône de menu contextuel (icône de ☰) en regard du titre de la liste ou de l'enregistrement. **c. Sélectionnez Créer un favori**. Vous pouvez ajouter un favori différent pour chaque vue d'une liste ou d'un enregistrement.
À partir d'un article de la base de connaissances	**a.** Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Connaissances**. **b.** Sur la page d'accueil de la base de connaissances, sélectionnez un article de la base de connaissances. **c.** Dans l'en-tête, sélectionnez l'icône en forme d'étoile (si l'article de la base de connaissances a plusieurs versions, seule la version de l'article de la base de connaissances actuellement affichée est ajoutée aux favoris).

2. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue **Favori ajouté** , modifiez le favori.
   Un exemple de boîte de dialogue initiale est illustré dans l'exemple suivant.



(Optional)

   a. Dans le champ **Nom** , modifiez le nom qui apparaît dans le menu Favoris.

   b. Dans le champ **Emplacement** , si vous avez créé des groupes pour le menu Favoris, sélectionnez un groupe dans lequel le favori sera répertorié.
   Pour plus d'informations sur la création de groupes pour organiser la liste des favoris, reportez-vous à la section Organiser les favoris dans Next Experience.

   c. Enregistrez vos modifications, apportez d'autres modifications ou supprimez le favori.

Traduction automatique

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

- Pour n’apporter aucune autre modification, sélectionnez **Terminé**.
- Pour modifier l’icône et la couleur du favori, sélectionnez **Plus**, sélectionnez une icône et sa couleur, puis l’option **Enregistrer les modifications**.
- Pour supprimer le favori, sélectionnez **Supprimer**.

Organiser les favoris dans Next Experience

Trouvez rapidement des entrées dans le Next Experience menu Favoris en organisant vos favoris dans une structure de dossiers.

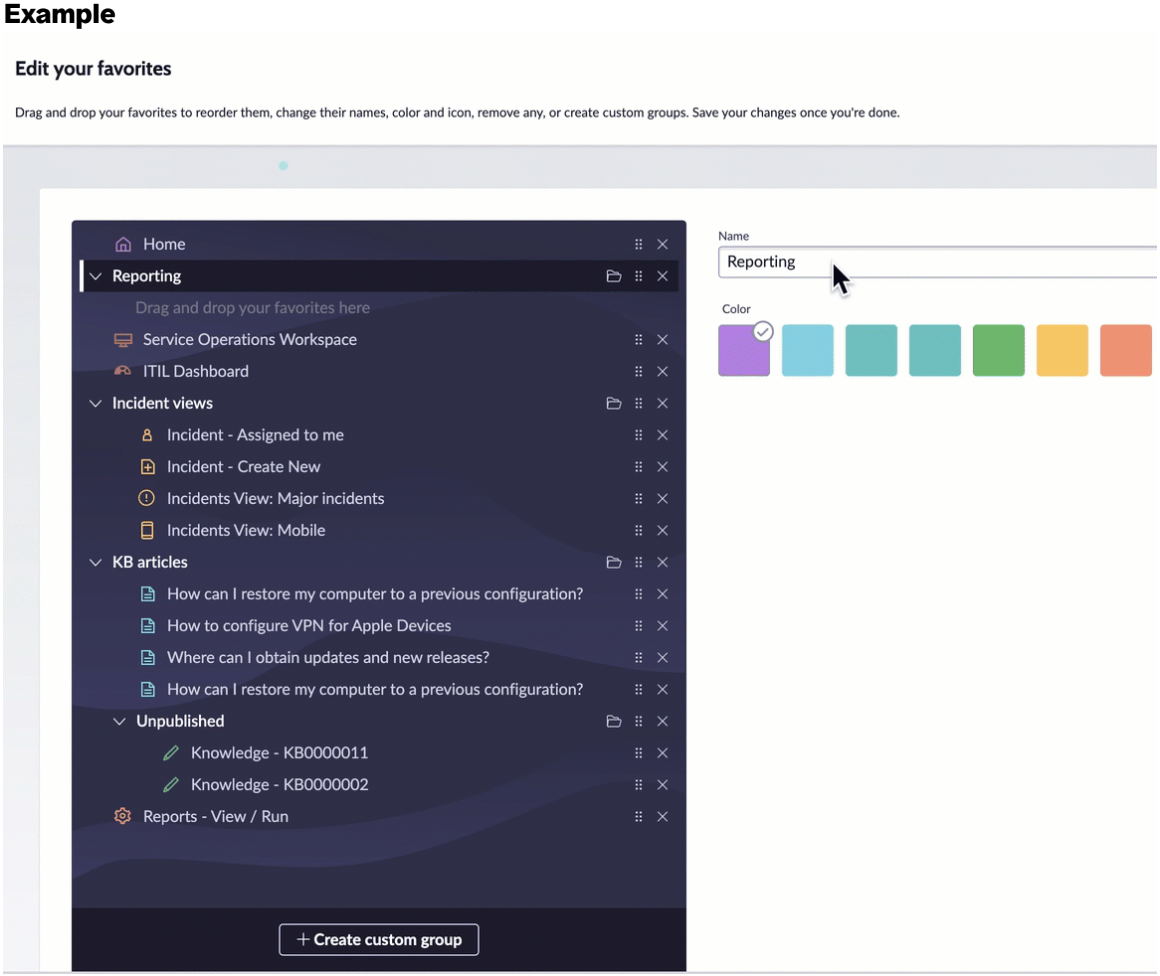
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sélectionnez le menu **Favoris** dans le Next Experience Navigation unifiéefichier .
2. Sélectionnez l’icône Modifier vos favoris (icône).
3. Sélectionnez **Créer un groupe personnalisé**.
4. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour le groupe.
5. **Facultatif :** Sélectionnez une couleur pour les icônes associées aux favoris de ce groupe.
   Vous pouvez également définir des couleurs spécifiques à chaque favori du groupe.
6. Déplacez les favoris dans le groupe en les faisant glisser sous le nom du groupe.

Example



Traduction automatique

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

7. **Facultatif :** Répétez les étapes précédentes pour créer d'autres groupes ou sous-groupes personnalisés.
8. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

Modifier les favoris dans Next Experience

Maintenez votre Next Experience menu Favoris à jour en modifiant les noms et les icônes des favoris, en réorganisant les favoris, en les déplaçant dans des groupes ou en supprimant les favoris dont vous n'avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sélectionnez le menu **Favoris** dans le Next Experience Navigation unifiéefichier .
2. Modifier ou supprimer des favoris.

Option	Description
Modifier un favori	**a.** Sélectionnez l'icône Modifier vos favoris (icône). **b.** Dans le panneau des favoris, sélection–nez un favori. **c.** Modifiez le favori. ▪ Pour réorganiser le favori, faites-le glisser vers un nouvel emplacement dans la liste. ▪ Pour déplacer le favori au sein d'un groupe, faites-le glisser sous le nom du groupe. ▪ Pour personnaliser le nom, saisissez un autre nom dans le champ **Nom** . ▪ Pour modifier l'icône, sélectionnez une icône différente dans la liste Icône ou une couleur dans la liste Couleur. **d.** Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
Supprimer un favori	Sélectionnez l'icône).

Utiliser la recherche dans Next Experience

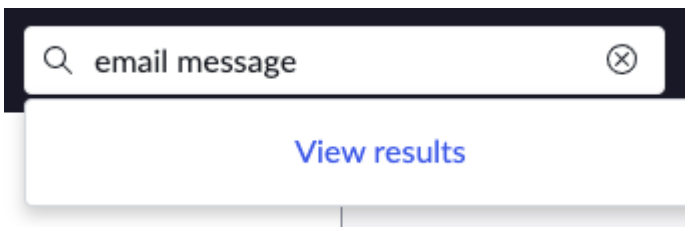
La recherche globale vous permet de rechercher plusieurs types d'enregistrements à la fois à partir du champ de Next Experience Navigation unifiée recherche. La recherche renvoie les résultats les plus pertinents pour vous, regroupés par source, ou vous dirige directement vers un enregistrement qui correspond exactement à votre requête de recherche. Vous pouvez basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats des applications d'espace de travail auxquelles vous avez accès.

Traduction automatique

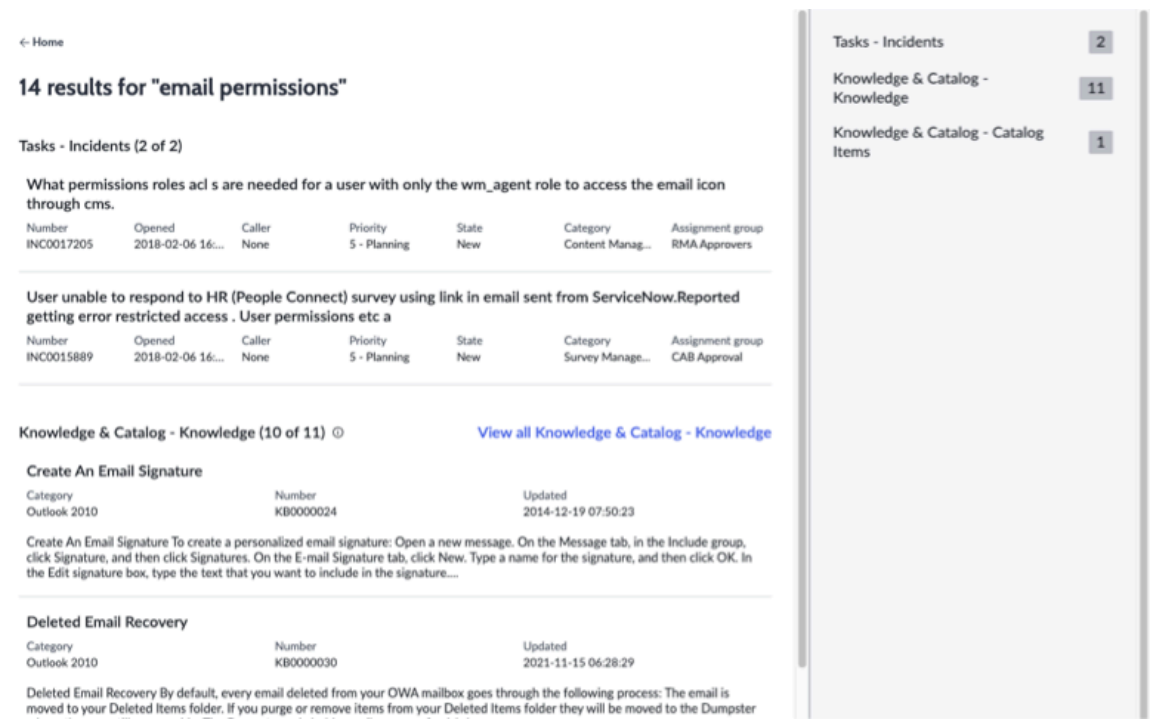
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Rechercher dans le champ de Navigation unifiée recherche

Pour effectuer une recherche globale, saisissez votre requête de recherche dans le champ de Navigation unifiée recherche, puis sélectionnez **Afficher les résultats** ou appuyez sur Entrée.



La page des résultats de recherche indique le nombre total d'enregistrements qui correspondent à votre recherche et affiche un aperçu des résultats de chaque table pouvant faire l'objet d'une recherche contenant des enregistrements correspondants. Vous pouvez ouvrir n'importe quel enregistrement de résultat de recherche en le sélectionnant dans la liste d'aperçu.



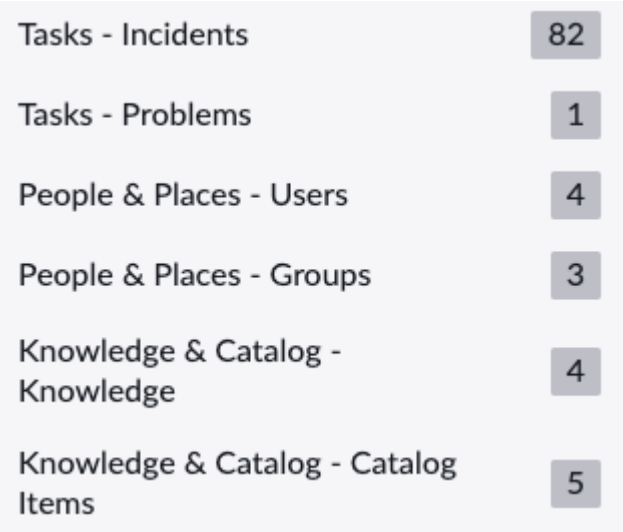
Pour plus de détails sur le contenu de la Next Experience page des résultats de recherche, voir Page des résultats de recherche dans Next Experience .

Affiner votre recherche par source sur la page des résultats de recherche

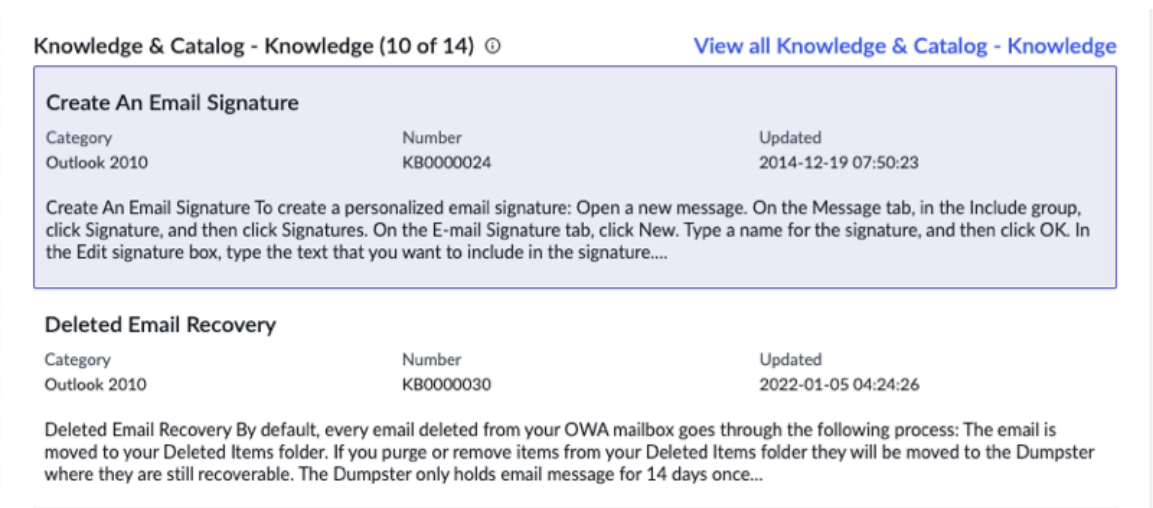
La page des résultats de la recherche comprend une liste de tables sources indiquant le nombre d'enregistrements correspondants contenus dans chacune d'elles. Sélectionnez une entrée pour afficher les résultats de recherche à partir de la table source spécifiée.

Traduction automatique

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



Lorsqu'il y a plus d'enregistrements correspondants d'une table source qu'il n'est possible d'en prévisualiser, la page de résultats affiche un lien **Afficher tout** en regard du titre de la table. Sélectionnez ce lien pour afficher tous les enregistrements correspondants de la table spécifiée.



Revenez à votre point de départ à partir de la page des résultats de recherche

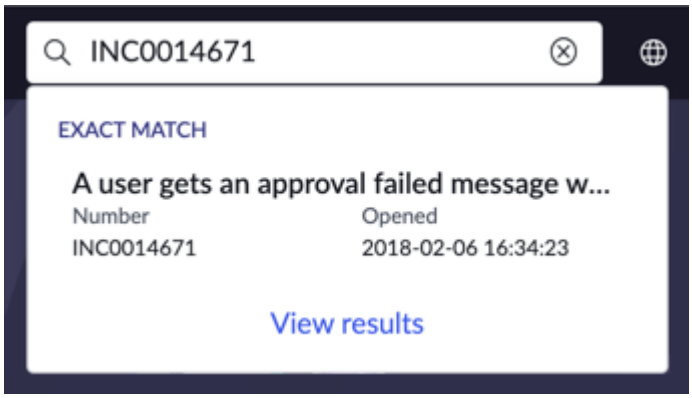
Pour revenir à la page sur laquelle vous avez initié votre recherche, sélectionnez le lien avec une flèche vers la gauche qui s'affiche au-dessus du nombre total de résultats sur la page des résultats de recherche. Le titre de ce lien indique la page vers laquelle il vous renvoie. Par exemple, si vous avez effectué une recherche à partir de la page d'accueil, le texte du lien sera **Accueil**, mais si vous avez effectué une recherche à partir de la page Tableaux de bord, le texte du lien sera **Vue d'ensemble des tableaux de bord**.

Rechercher un enregistrement spécifique à l'aide de la correspondance exacte

Saisissez un numéro d'enregistrement dans le champ de Navigation unifiée recherche, mais n'appuyez pas sur Entrée ou sélectionnez **Afficher les résultats**. Le champ de recherche affiche un aperçu de l'enregistrement avec une balise **de correspondance exacte** . Sélectionnez l'aperçu pour accéder directement à l'enregistrement correspondant, en ignorant la page des résultats de recherche.

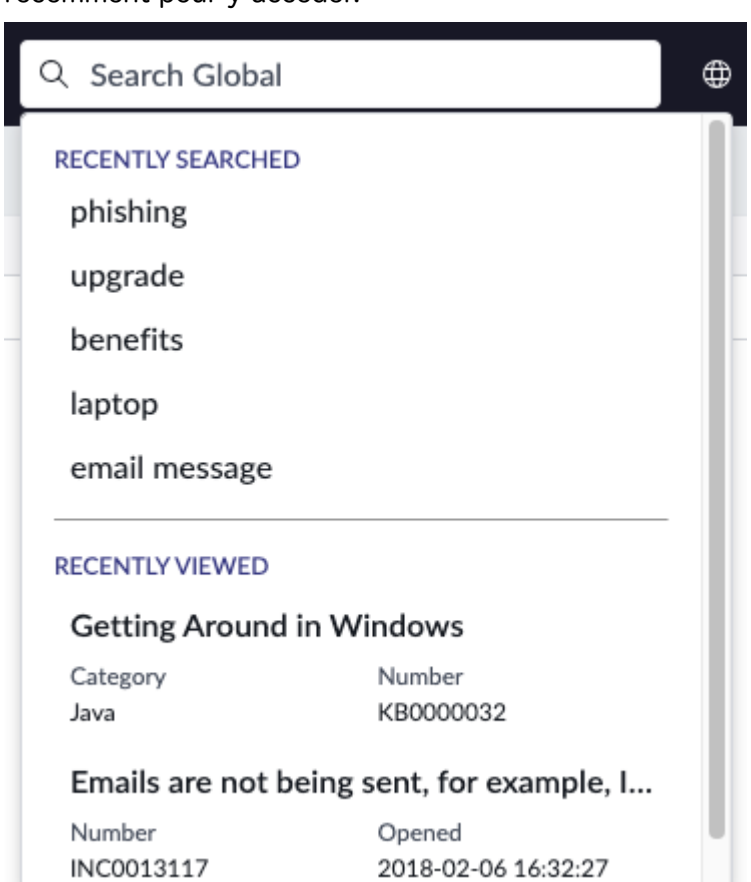
Traduction automatique

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



Accédez à vos requêtes et résultats de recherche les plus récents

Lorsque vous sélectionnez le champ de recherche vide Navigation unifiée , le système affiche des listes affichant vos requêtes de recherche les plus récentes et les résultats de recherche les plus récemment consultés. Sélectionnez une requête **recherchée récemment pour la répéter** , ou sélectionnez un enregistrement de résultat de recherche **Consulté** (s) récemment pour y accéder.



Afficher les résultats de votre recherche dans une application d'espace de travail disponible

Si vous avez accès à la recherche dans les applications de l'espace de travail, une flèche s'affiche à droite du champ de recherche après la Navigation unifiée recherche, ce qui vous permet de basculer entre les résultats de la recherche globale et ceux de vos applications d'espace de travail.

Traduction automatique

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

Par exemple, si le menu contextuel de l'illustration était disponible après avoir effectué une recherche globale, vous pouvez sélectionner **Espace de travail configurable CSM/FSM** dans le menu contextuel pour afficher les résultats de la recherche dans Espace de travail configurable CSM/FSM.

Correspondances exactes ouvertes dans l'application d'espace de travail sélectionnée. Par exemple, si vous avez sélectionné **Espace de travail configurable CSM/FSM**, saisi un numéro d'enregistrement et sélectionné l'aperçu de l'enregistrement dans les résultats de recherche, l'enregistrement s'ouvre dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Configuration des options de page de démarrage Next Experience

Plusieurs options de page de démarrage vous aident à déterminer le meilleur endroit pour commencer votre journée dans Next Experience. Configurez la page de destination de sorte que vous et vos utilisateurs démarriez sur une page adaptée à vos besoins dans ServiceNow.

Il existe plusieurs options pour la page qui s'ouvre lorsque vous lancez ServiceNow® ou sélectionnez le logo en haut de l'écran.

Options de page de démarrage

N'importe quelle page peut avoir des règles de redirection pendant le chargement de la page pour amener l'utilisateur vers une autre page.

Next Experience Page de destination par défaut

La page de destination par défaut fournit des informations pour vous aider à vous orienter vers vos tâches dans une instance activée avec Next Experience. Des variantes de cette page sont disponibles, en fonction de votre configuration. Pour plus d'informations, consultez Explorer votre Next Experience page de destination par défaut.

Page d'accueil de l'espace de travail configurable

N'importe quelle page d'un espace de travail configurable peut être la page de démarrage. Pour plus d'informations sur les espace de travail configurable options, reportez-vous à la section Configuration de votre Espace de travail configurable.

Page de destination sélectionnée par l'utilisateur

Vous pouvez sélectionner n'importe quelle page de la plate-forme pour être votre démarrage, en fonction des préférences de l'utilisateur. Une page de destination sélectionnée par l'utilisateur peut également être n'importe quelle page d'un espace de travail configurable.

Page de destination sélectionnée par l'administrateur

Cette option peut être n'importe quelle page d'un espace de travail, mais aussi un tableau de bord classique. L'administrateur peut inclure une logique basée sur les rôles pour diriger les utilisateurs vers des espaces de travail configurables. Pour plus d'informations, consultez

- Configurer une page de destination globale de l'interface utilisateur Core dans les instances compatibles Next Experience
- Configurer les pages de destination par utilisateur dans Next Experience

Traduction automatique

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

Tableaux de bord réactifs

Vous pouvez commencer par un tableau de bord réactif créé dans l'environnement classique pour utiliser un tableau de bord existant qui n'est pas disponible dans un espace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Set responsive dashboards as your home .

Pages d'accueil

Les pages d'accueil sont une fonctionnalité obsolète. Les pages d'accueil des versions antérieures sont en lecture seule à partir de la Tokyo mise en production. Pour plus d'informations sur la conversion de pages d'accueil en tableaux de bord réactifs, reportez-vous à la section Homepage deprecation help tool .

Comment choisir une page de démarrage

Les différentes options pour les pages de démarrage ont des objectifs différents. Par exemple, choisissez un tableau de bord réactif pour votre page de démarrage si la plupart de vos données se trouvent dans l'environnement classique plutôt que dans des espaces de travail configurables.

Considérations relatives à la mise à niveau

Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers une instance activée Next Experience , il est préférable de convertir les pages d'accueil en tableaux de bord réactifs, afin de ne pas perdre les options de modification. Les pages d'accueil sont désactivées par défaut lorsque Next Experience cette option est activée. Pour plus d'informations, consultez Homepage deprecation help tool .

Next Experience Options de démarrage de l'administrateur

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'emplacement de départ des utilisateurs lorsqu'ils se connectent à ServiceNow.

Déterminer la page de début

La page de démarrage que vous configurez doit répondre à vos besoins et à ceux de votre organisation. Next Experience Les pages de destination par défaut affichent des visualisations que vous pouvez sélectionner pour traiter les tâches immédiates. Les tableaux de bord et les espaces de travail configurables peuvent fournir des informations plus ciblées.

Options

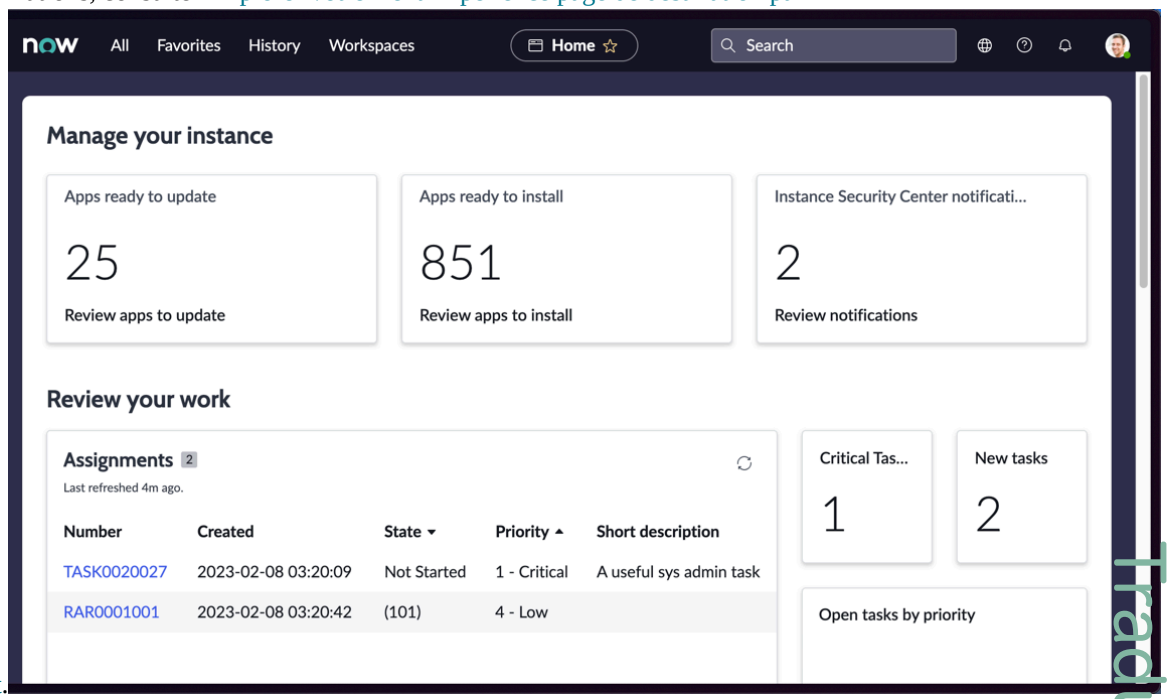
Next Experience Page de destination par défaut

La page de destination par défaut fournit des informations pour vous aider à vous orienter vers vos tâches dans une instance avec Next Experience activé. Des variantes de cette page sont disponibles, en fonction de votre configuration. Pour plus

Traduction automatique

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

d'informations, consultez Explorer votre Next Experience page de destination par défaut.



Page de destination personnalisée Next Experience

Vous pouvez fournir aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin pour commencer à travailler en créant des pages de destination Next Experience personnalisées pour différentes audiences. Pour plus d'informations, consultez Créer une page de destination Next Experience.

Page d’accueil de l’espace de travail configurable

N’importe quelle page d’un espace de travail configurable peut être la page de démarrage. Pour plus d’informations sur les espace de travail configurable options, reportez-vous à la section Configuration de votre Espace de travail configurable.

Page de destination sélectionnée par l’administrateur

L’administrateur peut définir une page de destination par défaut pour tous les utilisateurs qui peut remplacer une page sélectionnée par l’utilisateur. Cette option peut être n’importe quelle page d’un espace de travail, mais aussi un tableau de bord réactif classique. L’administrateur peut également inclure une logique basée sur les rôles pour diriger les utilisateurs vers des espaces de travail configurables. Pour plus d'informations, consultez

- Configurer une page de destination globale de l'interface utilisateur Core dans les instances compatibles Next Experience
- Configurer les pages de destination par utilisateur dans Next Experience

Tableaux de bord réactifs

Vous pouvez commencer par un tableau de bord réactif créé dans l’environnement classique pour utiliser un tableau de bord existant qui n’est pas disponible dans un espace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Set responsive dashboards as your home .

Next Experience Options de démarrage de l’utilisateur

En tant qu’utilisateur, vous pouvez spécifier où vous souhaitez commencer lorsque vous vous connectez à ServiceNow.

Traduction automatique

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

Déterminez votre page de démarrage

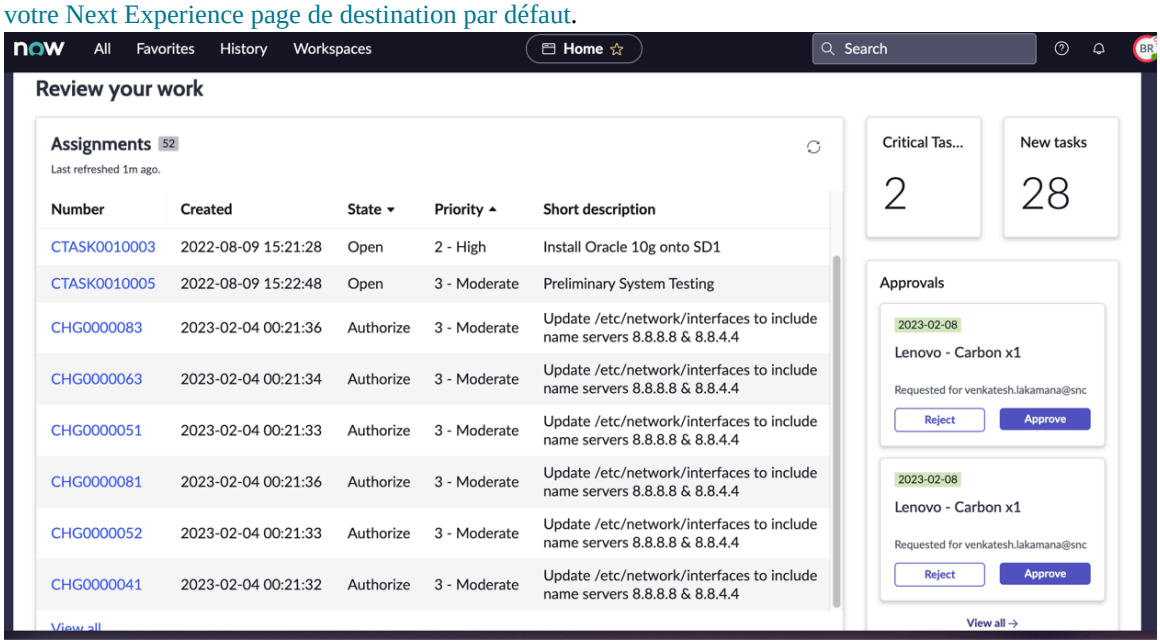
La page de démarrage que vous configurez doit répondre à vos besoins quotidiens. Next Experience Les pages de destination par défaut affichent des visualisations que vous pouvez sélectionner pour traiter les tâches immédiates. Les espaces de travail configurables peuvent fournir des informations plus ciblées.

Remarque :
Votre administrateur peut configurer une page de démarrage que les utilisateurs individuels ne peuvent pas remplacer.

Options

Next Experience Page de destination par défaut

La page de destination par défaut fournit des informations pour vous aider à vous orienter vers vos tâches dans une instance avec Next Experience activé. Des variantes de cette page sont disponibles, en fonction de votre configuration. Pour plus d'informations, consultez Explorer votre Next Experience page de destination par défaut.



Page d’accueil de l’espace de travail configurable

N’importe quelle page d’un espace de travail configurable peut être la page de démarrage. Pour plus d’informations sur les espace de travail configurable options, reportez-vous à la section Configuration de votre Espace de travail configurable.

Une autre page de destination sélectionnée par l’utilisateur

Vous pouvez sélectionner n’importe quelle page de la plate-forme pour être votre démarrage, en fonction des préférences de l’utilisateur. Une page de destination sélectionnée par l’utilisateur peut également être n’importe quelle page d’un espace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Configurer une page de démarrage sélectionnée par l’utilisateur.

Next Experience préférences utilisateur

Next Experience Offre des préférences utilisateur pour personnaliser l’interface utilisateur de votre instance.

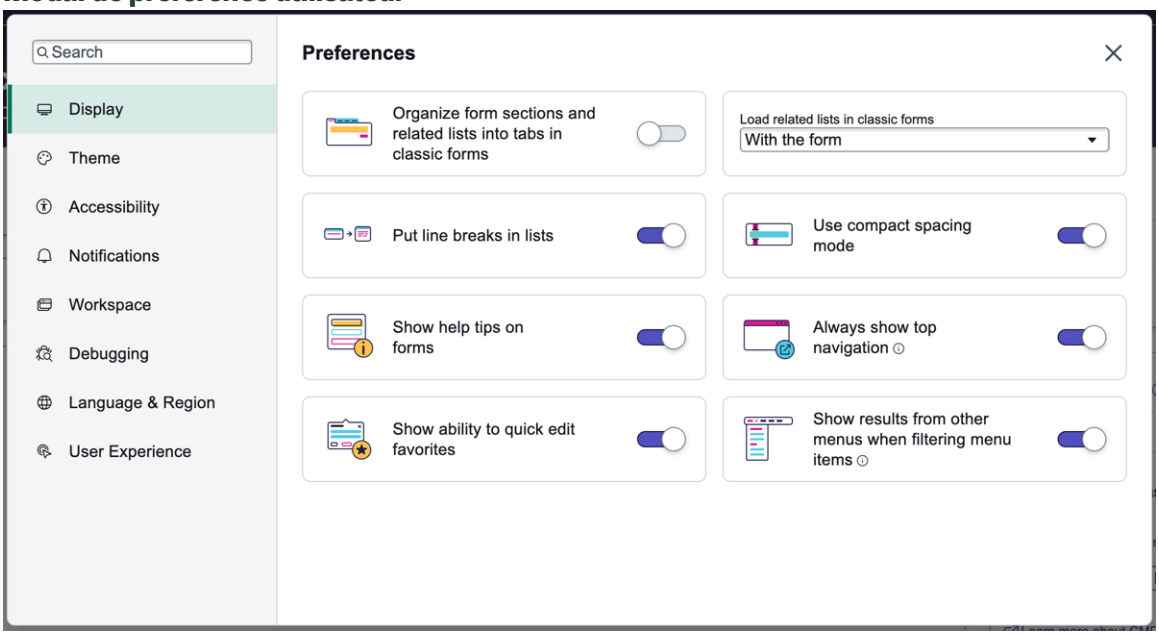
Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser le comportement de l’ensemble de Next Experience votre instance en définissant les préférences globales.

Traduction automatique

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

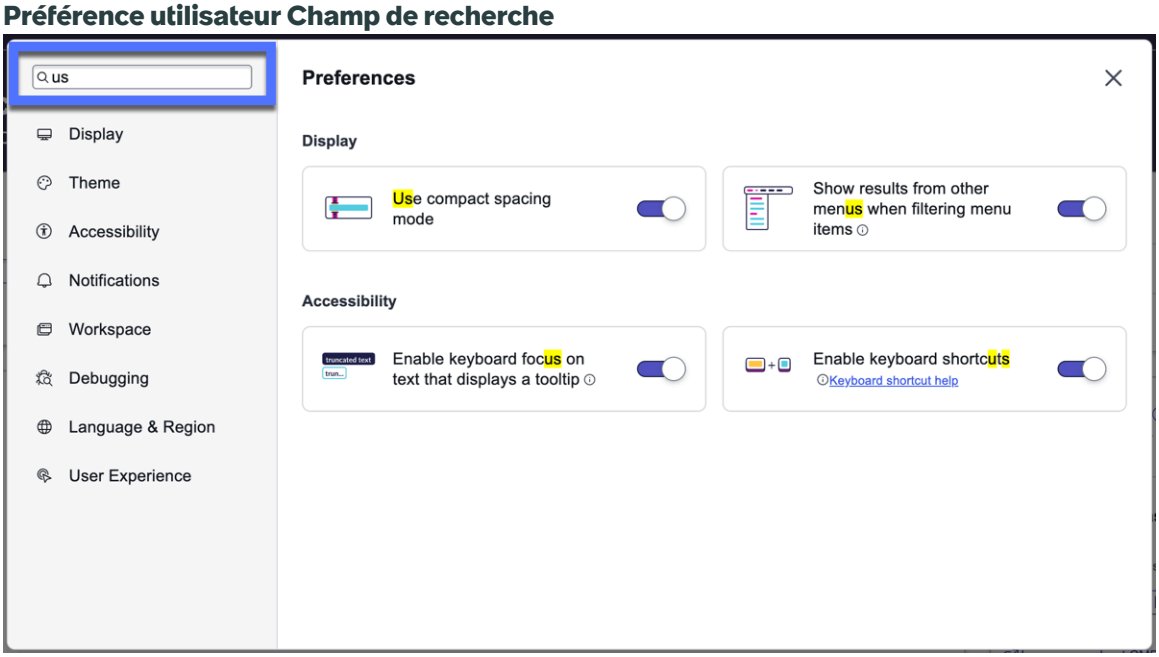
Le modal de préférences utilisateur est divisé en trois parties : un champ de recherche, un panneau de catégorie de préférence et un panneau de préférences qui affiche les préférences associées pour chaque catégorie de préférence sélectionnée. Une fois qu'une catégorie de préférence est sélectionnée, tous les basculements de préférences pour cette catégorie sont répertoriés dans le panneau Préférences.

Modal de préférence utilisateur



Lorsque vous entrez du texte dans le champ **de recherche** , le panneau Préférences se met à jour dynamiquement pour afficher les préférences utilisateur pertinentes, organisées par catégorie. La fonction de recherche utilise un filtre de recherche floue, qui trouve des résultats applicables même avec du texte raccourci.

Préférence utilisateur Champ de recherche

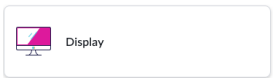
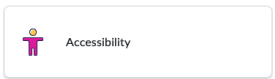
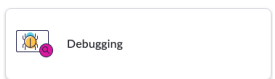
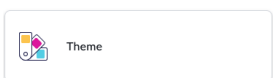
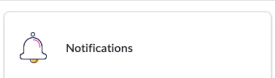
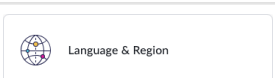
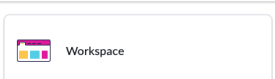
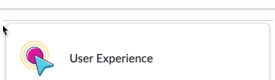


Le tableau suivant montre comment personnaliser différents types de préférences.

Traduction automatique

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

Next Experience préférences utilisateur

Préférence d'utilisateur	Description
	Configurer les Next Experience préférences d’affichage: obtenez une interface utilisateur qui vous convient.
	Configurer les Next Experience préférences d’accessibilité: configurez vos préférences d’accessibilité.
	Configurer Next Experience les préférences de débogage: déboguez votre Next Experience instance pour détecter et supprimer les erreurs existantes et potentielles dans vos Next Experience composants et scripts. **Remarque :** Les préférences de débogage n’apparaissent que pour les utilisateurs disposant du rôle administrateur.
	Sélectionner un thème dans Next Experience: personnalisez votre Next Experience instance en choisissant parmi les multiples thèmes qui sont à votre disposition. **Remarque :** Les thèmes qui apparaissent dans la préférence utilisateur Thème sont déterminés par l’accès de l’utilisateur et les personnalisations de l’administrateur.
	Configurer les Next Experience préférences de notification: configurez des notifications Web et par e-mail sur votre instance.
	Configurer les Next Experience préférences de langue et de région: configurez les formats de date et d’heure, votre fuseau horaire et la langue préférée.
	Configurer les Next Experience Espace de travail préférences **Remarque :** Les préférences d’espace de travail s’affichent uniquement si vous avez accès à l’espace de travail et que l’espace de travail est en cours de focus.
	Configurer les Next Experience préférences d’expérience utilisateur: configurez votre expérience utilisateur pour votre Next Experience instance.

Configurer les Next Experience préférences d’affichage

Configurez Next Experience les préférences d’affichage pour obtenir l’interface utilisateur qui vous convient le mieux.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

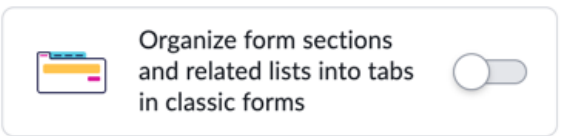
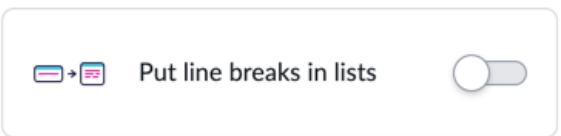
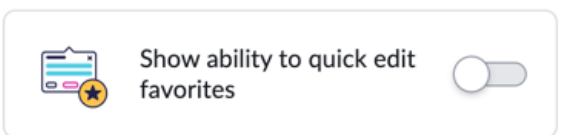
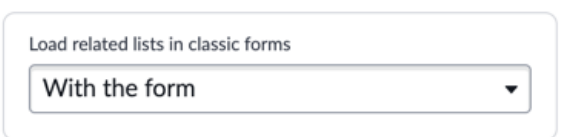
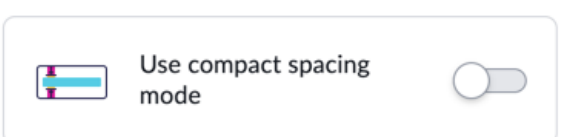
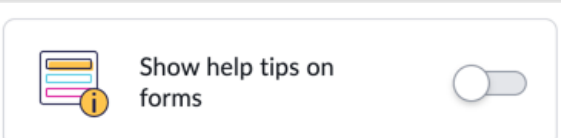
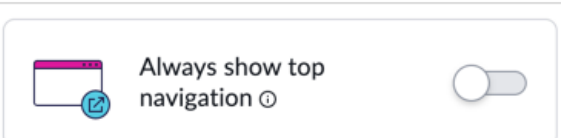
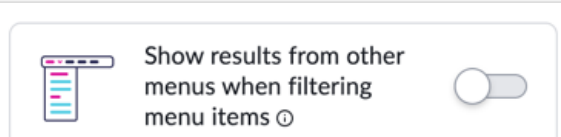
Procédure

1. Accédez au **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Affichage**.
2. Sélectionnez les préférences que vous souhaitez configurer.

Traduction automatique

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

Préférences d'affichage

Option	Description
	Affiche les formulaires et les listes connexes dans des onglets pour vous permettre de naviguer directement vers les sections de formulaire.
	Vous permet de créer une nouvelle ligne dans la même entrée de liste.
	Permet de modifier le nom et l'emplacement d'un favori lors de son ajout.
	Charge les listes connexes dans les formulaires classiques à l'un des moments suivants : ○ Avec le formulaire ○ Après le chargement du formulaire ○ Sur demande
	Optimise l'espacement entre les champs de formulaire, les contrôles et les lignes et colonnes de liste, en affichant plus de contenu dans les formulaires et les listes.
	Fournit des info-bulles pour utiliser et configurer les fonctionnalités de l'instance.
	Définit une navigation supérieure persistante lors de l'ouverture d'une nouvelle fenêtre à partir du menu afin que vous puissiez continuer à accéder à vos menus.
	Affiche les résultats de tous les menus à l'exception du menu Historique lors du filtrage à partir de n'importe quel menu dans le Navigation unifiée. Si cette option est désactivée, les menus affichent uniquement les résultats du menu à partir duquel vous filtrez. Quel que soit ce paramètre, le menu **Tout** renvoie les résultats de tous les menus à l'exception du menu **Historique** .

Configurer les Next Experience préférences d'accessibilité

Configurez les Next Experience préférences d'accessibilité pour obtenir une interface utilisateur qui vous est la plus accessible possible.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

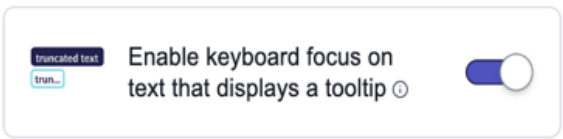
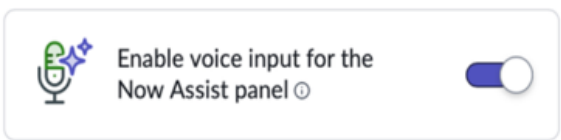
1. Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Accessibilité**.
2. Sélectionnez les préférences que vous souhaitez configurer.

Préférences d'accessibilité

Champ	Description
Show date and time formats on forms	Affiche le format de date et d'heure (aaaa-MM-jj-HH :mm :ss) en regard des champs de formulaire, entre parenthèses.
Replace colors with patterns in charts and graphs	Ajuste les graphiques et les graphiques à afficher avec un modèle tel que des bandes ou des lignes en pointillés au lieu d'une seule couleur.
Enable special keyboard shortcuts	Utilisez les raccourcis clavier pour effectuer rapidement des actions courantes dans l'interface utilisateur. Les raccourcis clavier qui s'affichent dans le modal sont spécifiques à l'écran que vous visualisez. Pour plus d'informations, consultez Next Experience raccourcis clavier. **Remarque :** Si vous travaillez dans l'environnement classique, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier.
Show all buttons without the need to hover	Affiche tous les champs, boutons ou autres éléments d'interface utilisateur masqués, éliminant ainsi le besoin de les survoler. L'info-bulle est inactive.
Enable data table for charts and graphs	Affiche une table avec des données de graphiques ainsi que des graphiques pour faciliter l'accès au lecteur de l'écran.
Reduce motion	Réduit la vitesse des animations lors du passage d'un écran à l'autre. Cette réduction concerne principalement les animations de connexion.
Enable accessibility in classic	Étend la navigation au clavier et active davantage d'arrêts d'onglets dans l'environnement classique afin que vous puissiez accéder aux icônes et aux boutons dans les listes, les champs de formulaire et les cartes. Cette option présente également des informations supplémentaires sur les formulaires.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Permet aux utilisateurs utilisant uniquement le clavier d'accéder au texte tronqué. Le texte tronqué est un texte qui ne s'adapte pas à l'écran et qui est indiqué par des points de suspension (••• Lorsque cette préférence est activée, les utilisateurs utilisant uniquement le clavier peuvent accéder au texte tronqué lorsqu'ils parcourent l'ordre de focus, révélant le texte intégral de chaque info-bulle lorsqu'ils naviguent sur l'écran.
	Active la synthèse vocale dans le Now Assist panneau. Avec cette fonctionnalité, utilisez votre voix pour accéder Now Assist aux compétences dans n'importe Now Assist panel quelle langue prise en charge. **Remarque :** Cette préférence s'affiche uniquement si votre administrateur système a activé Now Assist l'entrée vocale pour votre instance. Pour plus d'informations, consultez Enable voice input for the Now Assist panel .

Remarque :
Si les utilisateurs ont configuré des paramètres spécifiques au système d'exploitation, tels que les couleurs forcées ou le contraste dans Windows, ces paramètres ne sont pas remplacés par Next Experience les préférences utilisateur ou les thèmes. Si ces paramètres spécifiques au système d'exploitation sont inactifs, les comportements de couleur et de thème reviennent aux comportements définis dans l'interface Next Experience utilisateur.

Configurer Next Experience les préférences de débogage

Déboguez votre Next Experience instance pour détecter et supprimer les erreurs existantes et potentielles dans vos Next Experience composants et scripts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Débogage**.
2. Sélectionnez l'une des options de débogage.

Débogage

Champ	Description
Débogueur de script	Ouvre un débogueur JavaScript avec un traceur de script et un journal de session. Pour plus d'informations, voir Débogage de scripts .
Cartes sources UX	Vous permet d'effectuer le débogage à l'aide des cartes sources UX dans votre navigateur. Par exemple, lorsqu'il est utilisé avec Firefox v102+, l'utilisateur peut définir un point d'arrêt dans le code

Traduction automatique

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

Champ	Description
	des composants et, lorsque le navigateur s'arrête à ce point d'arrêt, les noms de variables doivent apparaître dans la section du champ d'application. **Remarque :** Lorsque vous n'effectuez pas de débogage à l'aide de cartes de sources UX, il est préférable de désactiver cette préférence utilisateur, car elle peut entraîner une dégradation des performances de l'instance.
Inspecteur de page de Framework de tests automatisés	Vous permet d'identifier et d'inspecter les pages créées dans les pages classiques de l'interface utilisateur personnalisée à l'aide de l'inspecteur de page. Pour plus d'informations, voir Inspecteur de page .
Outil de développement sismique	Ouvre un lien vers la page de téléchargement des outils de développement sismiques du Chrome Store en ligne. L'extension Chrome Seismic Dev Tools (SDT) est un outil qui aide les développeurs Seismic à identifier, diagnostiquer et résoudre efficacement les défauts et les problèmes de performances. **Remarque :** Cette option peut être supprimée des préférences utilisateur Débogage en définissant la `glide.ui.next_experience.seismic_developer_to` propriété système sur **false**.

Configurer les Next Experience préférences de langue et de région

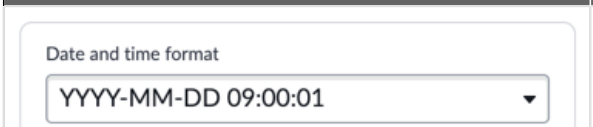
Configurez Next Experience les préférences de langue et de région pour obtenir l'interface utilisateur qui vous convient le mieux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

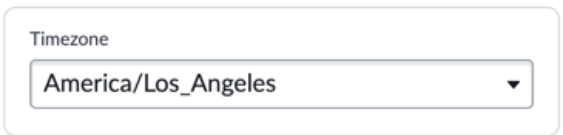
1. Accédez à **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Langue et région**.
2. Sélectionnez les préférences que vous souhaitez configurer.

Préférences d'affichage

Option	Description
	Définit le format d'affichage des dates et des heures. Les options comprennent : **a.** AAAA-MM-JJ 09:00:01 il y a 5 minutes **b.** AAAA-MM-JJ 09:00 il y a 5 minutes **c.** AAAA-MM-JJ 09:00:01

Traduction automatique

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

Option	Description
	d. AAAA-MM-JJ 09:00 **e.** il y a 5 minutes **Remarque :** Si vous sélectionnez **AAAA-MM-JJ 09:00 il y a 5 minutes** ou **AAAA-MM-JJ 09:00** pour l'année en cours, l'année en cours (AAAA) sera omise.
	Détermine le fuseau horaire ou revient au fuseau horaire par défaut pour la session en cours. Lors de la connexion suivante, le paramètre de fuseau horaire revient au paramètre par défaut du système ou au paramètre de profil utilisateur pour le fuseau horaire.
	Définit la langue utilisée pour votre instance lorsque vous avez accès à plusieurs langues. Cette préférence s'affiche uniquement si le module d'extension de langue est installé. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .

Sélectionner un thème dans Next Experience

Personnalisez votre Next Experience instance en sélectionnant une variante de thème ou une autre palette de couleurs dans le menu des préférences utilisateur.

Avant de commencer

Remarque :
Un administrateur doit activer au moins un thème avant de pouvoir en sélectionner un, comme décrit dans cette tâche. Pour plus d'informations sur les variantes de thème, reportez-vous à la section Styles de base, couleurs, variantes et autres palettes de couleurs. Pour plus d'informations sur la définition d'autres palettes de couleurs, reportez-vous à la section Ajouter une autre palette de couleurs.

Rôle requis : aucun

Procédure

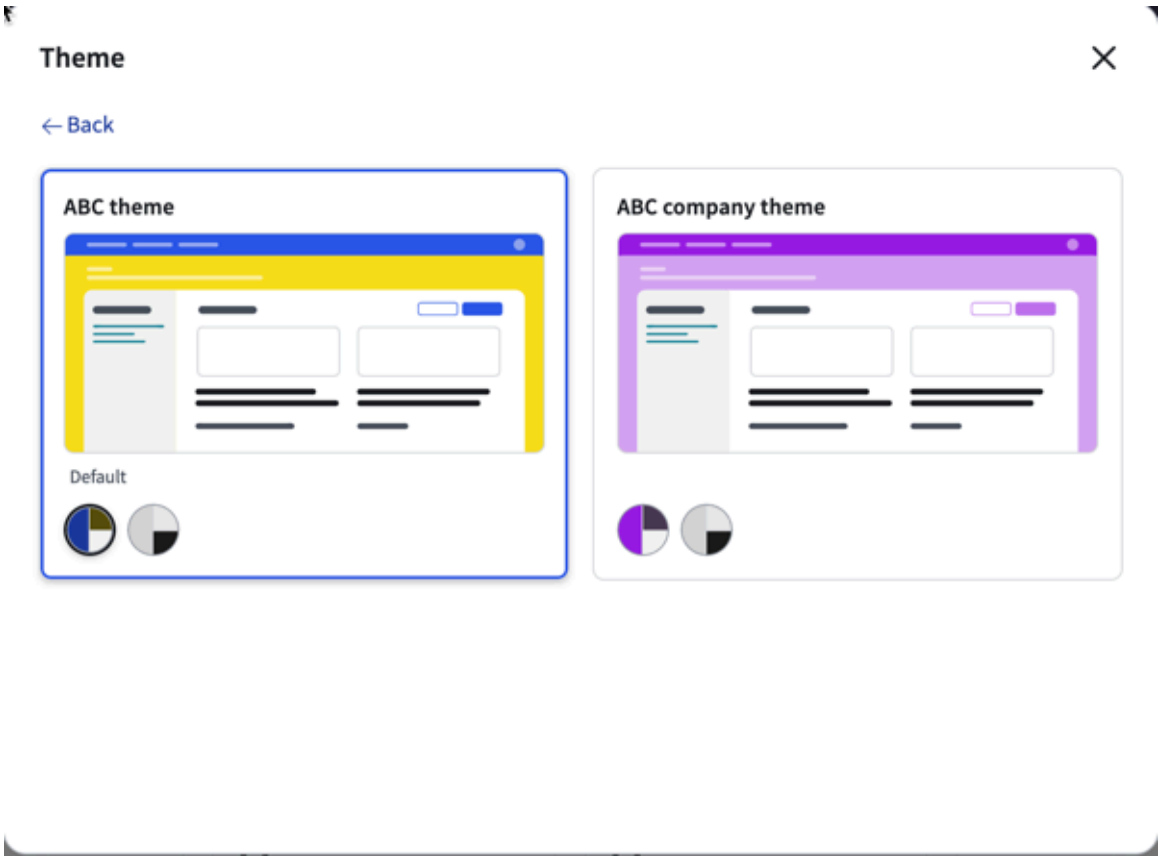
1. Dans la bannière Navigation unifiée, sélectionnez le .
2. **Sélectionnez Préférences**.
3. Sélectionnez le bouton **Thème** .
4. Sélectionnez un thème disponible.
   Les thèmes affichés dans votre préférence utilisateur de thème dépendent des personnalisations apportées par votre administrateur. Vous pouvez choisir parmi plusieurs thèmes et les appliquer à votre Next Experience instance.

   Chaque carte de thème affiche le thème principal et toutes les variantes ou autres palettes de couleurs associées à ce thème principal. Passez la souris sur les cercles sous le thème principal pour afficher un aperçu de la variante ou d'une autre palette de

Traduction automatique

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

couleurs. Une bordure colorée apparaît autour de la carte de thème qui a été appliquée à votre instance.



Configurer les Next Experience préférences de notification

Configurez la façon dont vous recevez les notifications intégrées au produit et au système dans Next Experience.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Notifications**.
2. Sélectionnez l'onglet **Général**.
3. Configurez vos préférences pour les notifications système en dehors de la plateforme.
   Pour plus d'informations sur les préférences de notification avancées, consultez Préférences système et personnalisée de notification et de canal de livraison dans Next Experience .
4. Sélectionnez l'onglet **Next Experience** .
5. Configurez vos préférences pour les notifications intégrées au produit.

Configurer les Next Experience Espace de travail préférences

Configurez vos Espace de travail préférences d'affichage.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

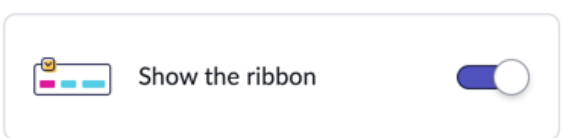
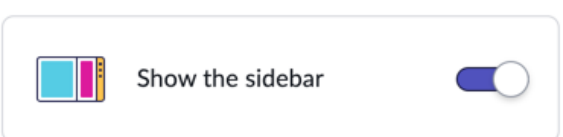
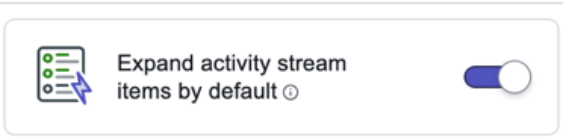
Espace de travail Les préférences ne s'affichent que si vous avez accès à un Espace de travail et que le est en cours de Espace de travail focus.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez la préférence que vous souhaitez configurer.

Espaces de travail

Champ	Description
	Affiche le widget du ruban par défaut lorsque le formulaire se charge.
	Affiche le panneau latéral contextuel par défaut lorsque le formulaire se charge.
	Développe automatiquement toutes les activités dans le flux d'activité.

Configurer les Next Experience préférences d'expérience utilisateur

Configurez vos préférences d'expérience utilisateur pour votre Next Experience instance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Expérience utilisateur**.
2. Sélectionnez la préférence que vous souhaitez.

Remarque :
Les préférences décrites dans le tableau suivant peuvent ne pas être disponibles pour tous les utilisateurs. Les éléments qui s'affichent sont déterminés par l'accès de l'utilisateur et les personnalisations de votre administrateur.

Expérience utilisateur

Champ	Description
	Page de démarrage qui s'affiche lorsque les utilisateurs se connectent à leurs Next Experience instances. Pour plus d'informations sur les options de la page de démarrage, reportez-vous à la section Configurer une page de démarrage sélectionnée par l'utilisateur.
	Option qui vous permet d'activer ou de désactiver le suivi de l'analyse de l'utilisation sur votre Next Experience instance.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Option qui vous permet de désactiver l’interface Next Experience utilisateur sur votre instance. Le s’affiche Interface utilisateur principale lorsque vous désactivez l’interface Next Experience utilisateur sur votre instance. **Remarque :** Les administrateurs peuvent activer cette option en définissant le `glide.ui.polaris.on_off_user_pref_enabled` paramètre **sur vrai**.

Next Experience raccourcis clavier

Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier pour effectuer rapidement des actions courantes dans l’interface utilisateur.

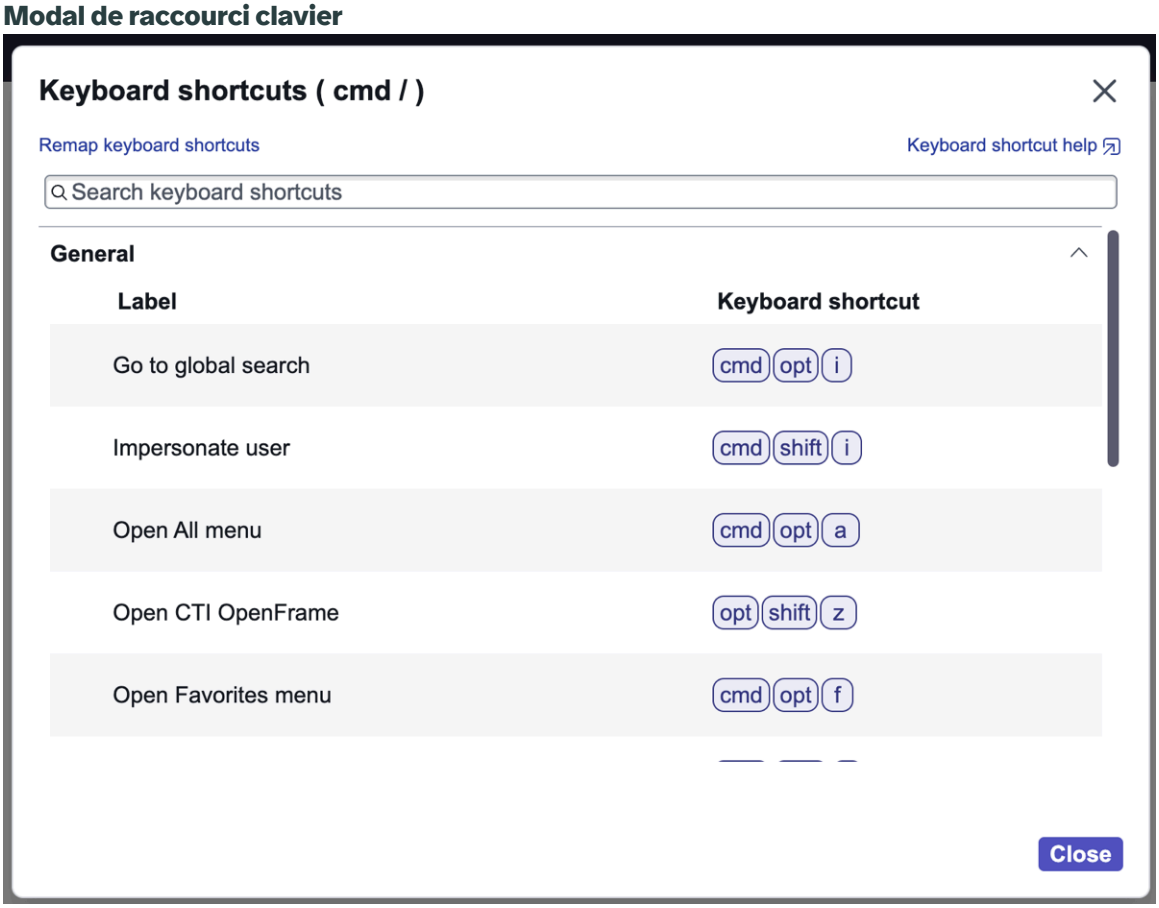
Les raccourcis clavier qui s’affichent dans le modal sont spécifiques à l’écran que vous affichez. Les raccourcis clavier dépendent du navigateur et du système d’exploitation que vous utilisez. Le système d’exploitation Linux n’est actuellement pas pris en charge.

Pour activer les raccourcis clavier pour votre instance, reportez-vous à la section Configurer les Next Experience préférences d’accessibilité.

Pour personnaliser les Next Experience raccourcis clavier de votre instance, reportez-vous à la section Personnaliser les Next Experience raccourcis clavier.

Le modal de raccourci clavier contient un champ de recherche qui recherche les raccourcis clavier disponibles spécifiques à l’écran que vous affichez. Les raccourcis disponibles sont regroupés par catégorie : Action de page, Navigation de page, Navigation globale et Général.

Modal de raccourci clavier



Traduction automatique

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

Raccourcis clavier courants Next Experience

Les combinaisons de touches les plus courantes pour Microsoft Windows les claviers et MacOS les claviers sont répertoriées dans le tableau suivant.

Raccourcis clavier courants Next Experience

Action	Windows raccourci clavier	MacOS raccourci clavier
Afficher les raccourcis de la page que vous visualisez dans une fenêtre modale	Contrôle+/	Commande+/
Composer un e-mail	Ctrl+Alt+e	Commande+Option +e
Créer un enregistrement	Maj+Alt+n	Maj+Option+n
Ajouter la page actuelle en favoris ou supprimer la page actuelle des favoris	Ctrl+Maj+f	Commande+Maj+f
Emprunter l'identité d'un utilisateur	Contrôle+Maj+i	Commande+Maj+i
Ouvrez la page de destination de l'instance	Ctrl+Alt+z	Commande+Option +Z
Ouvrir la barre d'outils de l'instance pour changer les domaines	Ctrl+Alt+t	Commande+Option +t
Actualiser la liste	Maj+Alt+R	Maj+Option+r
Sauvegarder l'enregistrement	Contrôle+s	Commande+s

Next Experience raccourcis clavier pour afficher les menus

Les raccourcis clavier permettant d'afficher les menus pour Microsoft Windows et MacOS sont répertoriés dans le tableau suivant.

Next Experience raccourcis clavier pour afficher les menus

Ouvrir ce menu	Windows raccourci clavier	MacOS raccourci clavier
Menu Tout	Ctrl+Alt +a	Commande +Option +A
Menu Administrateur	Contrôle +Maj+a	Commande +Maj+a
Menu Favoris	Ctrl+Alt +f	Commande +Option+f
Menu d'aide	Contrôle +Maj+/	Commande +Maj+/
Menu Historique	Ctrl+Alt +h	Commande +Option+h

Traduction automatique

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

Next Experience raccourcis clavier pour afficher les menus (suite)

Ouvrir ce menu	Windows raccourci clavier	MacOS raccourci clavier
Menu Espaces de travail	Ctrl+Alt +w	Commande +Option +w
Menu Notifications	Contrôle +Maj+k	Commande +Maj+k
Now Assist Menu (mode de saisie de texte)	Alt+Maj +a	Option + Maj + a
Now Assist Menu (mode de saisie vocale) **Remarque :** La disponibilité du mode de saisie vocale dans le Now Assist menu est contrôlée par une préférence utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les Next Experience préférences d'accessibilité.	Alt+Maj +v	Option +Maj+V
Menu de profil d'utilisateur	Contrôle +Maj+u	Commande +Maj+u

Next Experience Raccourcis clavier pour appliquer le focus

Les raccourcis clavier pour appliquer le focus pour Microsoft Windows et MacOS sont répertoriés dans le tableau suivant.

Next Experience Raccourcis clavier pour appliquer le focus

Appliquer le focus	Windows raccourci clavier	MacOS raccourci clavier
Recherche globale.	Ctrl+Alt+g	Commande+Option +g
Contenu principal d'une page	Ctrl+Alt+P	Commande+Option +P
Navigation dans le fil d'Ariane	Contrôle+Maj+c	Commande+Maj+c
Page de navigation latérale	Ctrl+Alt+1	Commande+Option +1
Onglet Espace de travail	Ctrl+Alt+2	Commande+Option +2
Onglet Page	Ctrl+Alt+3	Commande+Option +3
Onglet d'enregistrement	Ctrl+Alt+4	Commande+Option +4
Barre latérale contextuelle	Maj+Alt+x	Maj+Option+x
Champ de texte Composition du flux d'activité	Maj+Alt+c	Maj+Option+C
Premier bouton d'action	Maj+Alt+T	Maj+Option+t

Traduction automatique

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

Next Experience Raccourcis clavier pour appliquer le focus (suite)

Appliquer le focus	Windows raccourci clavier	MacOS raccourci clavier
Premier champ du formulaire	Maj+Alt+f	Maj+Option+f
Première mosaïque dans le flux d'activité	Ctrl+Alt+x	Commande+Option +x
Déplacer le focus vers l'avant à travers les principaux éléments de la page	Contrôle+j	Commande+j
Déplacer le focus vers l'arrière à travers les principaux éléments de la page	Contrôle+Maj+j	Commande+Maj+j
Déplacer le focus entre les titres du formulaire	Maj+Alt+h	Maj+Option+h

Raccourcis clavier supplémentaires Next Experience

Raccourcis clavier supplémentaires pour Microsoft Windows et MacOS sont répertoriés dans le tableau suivant.

Raccourcis clavier supplémentaires Next Experience

Action	Windows raccourci clavier	MacOS raccourci clavier
Ouvrir la barre d'outils de l'instance pour changer les domaines	Ctrl+Alt+t	Commande+Option+t
Ouvrir la boîte de réception de l'agent	Maj+Alt+i	Maj+Option+i
Ouvrir la messagerie instantanée des discussions de barre latérale	Maj+Alt+d	Maj+Option+D
Ouvrir la recherche de liste	Maj+Alt+	Maj+Option+s
Ouvrir le filtre de liste	Maj+Alt+b	Maj+Option+B
Ouvrez la fenêtre OpenFrame	Maj+Alt+Z	Maj+Option+Z
Parcourir les mises en page	Maj+Alt+l	Maj+Option+l
Développer/réduire le volet redimensionnable	Maj+Alt+P	Maj+Option+P
Répondre à la correspondance par e-mail la plus récente	Maj+Alt+e	Maj+Option+E

Personnaliser les Next Experience raccourcis clavier

Personnalisez les Next Experience raccourcis clavier pour rationaliser votre workflow et augmenter votre productivité.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

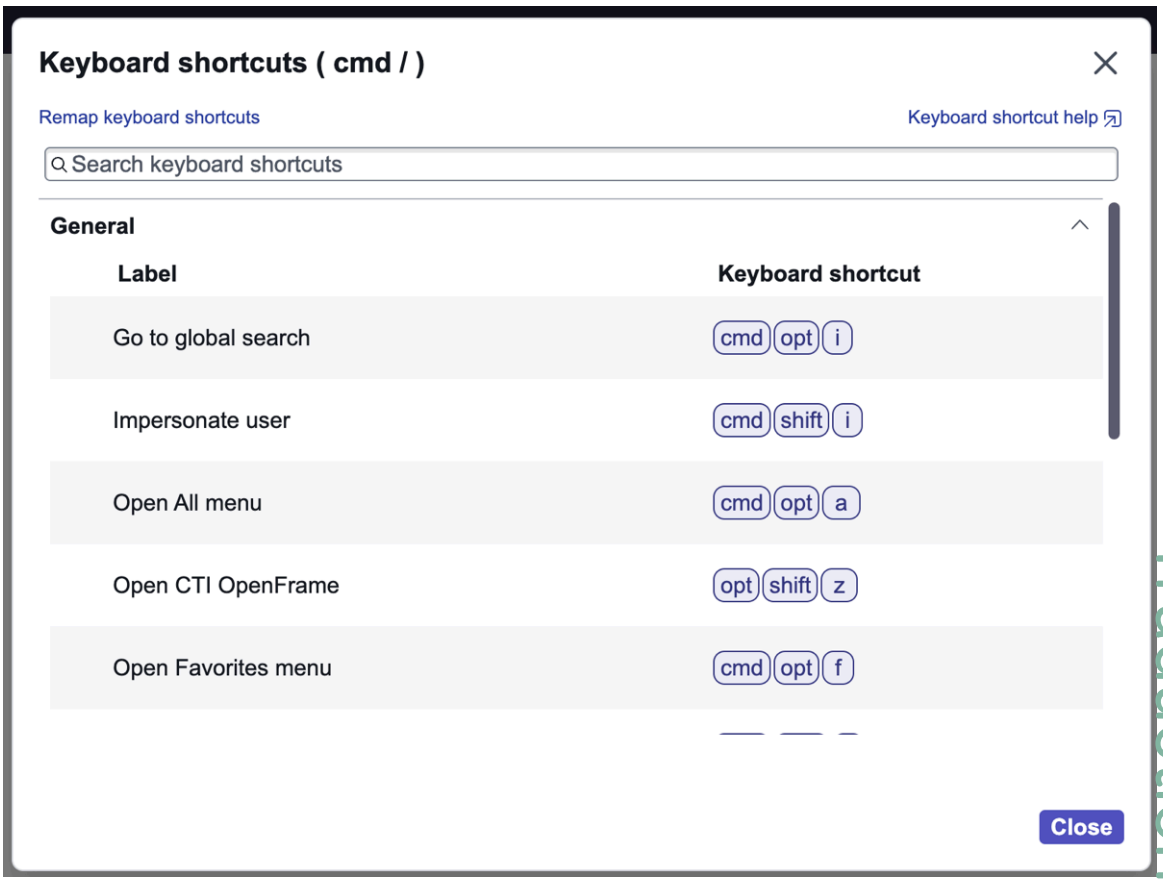
Procédure

1. Accédez au **Menu utilisateur** > **Raccourcis clavier**.
   La fenêtre contextuelle des raccourcis clavier s'ouvre.

Traduction automatique

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

Modal de raccourcis clavier



2. Sélectionnez **Remapper les raccourcis clavier**.
3. Recherchez un raccourci clavier existant que vous souhaitez personnaliser en faisant défiler ou en saisissant du texte.
   - Faites défiler verticalement la liste des raccourcis clavier disponibles.
   - Entrez du texte dans le champ **de recherche** pour effectuer une recherche dans toute la liste des raccourcis clavier disponibles.

Remarque :
L'icône de crayon (icône apparaît pour les raccourcis clavier personnalisables. Actuellement, tous les raccourcis existants ne sont pas personnalisables.

4. Ouvrez le champ de raccourci clavier pour le modifier en sélectionnant l'icône du crayon (icône
5. Entrez la combinaison de touches que vous souhaitez utiliser comme raccourci clavier et sélectionnez la coche verte pour accepter et enregistrer votre entrée.

Remarque :
Un raccourci clavier doit inclure au moins un modificateur et une lettre. Par exemple, Commande + K.

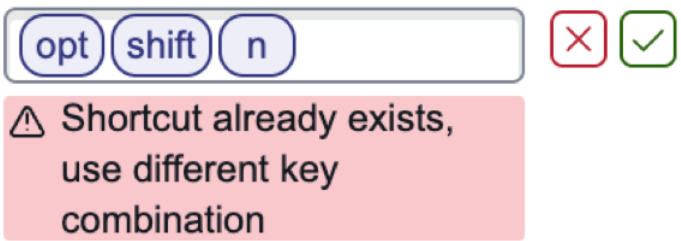
Acceptation du nouveau raccourci clavier

Traduction automatique

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

Remarque :
Le modal vous avertit si vous saisissez une combinaison de touches qui est déjà utilisée.

Message Le raccourci clavier existe déjà



6. **Facultatif :** Si vous décidez de ne pas enregistrer votre nouveau raccourci, sélectionnez **X** ou **Fermer** pour annuler.
7. **Facultatif :** Pour restaurer tous les raccourcis clavier remappés à leurs valeurs d'origine, sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut.**
   Une boîte de dialogue s'affiche pour vous permettre de confirmer ou de refuser cette demande.

Suivre les enregistrements dans Next Experience

Recevez une notification lorsqu'une note de travail ou un commentaire est ajouté à un enregistrement en le suivant dans l'environnement classique de .Next Experience

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

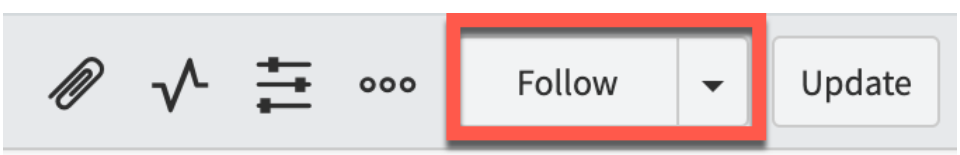
Procédure

1. Accédez à un enregistrement dans l'environnement classique.

   Par exemple, accédez à **Tout** > **Incident** > **Mes affectations** et sélectionnez un incident à suivre.

   Remarque :
   Suivre des enregistrements depuis un espace de travail n'est pas pris en charge.

2. Sélectionnez **Suivre**.



Remarque :
Pour ne plus recevoir de notifications concernant un enregistrement, sélectionnez **Suivre/Ne plus suivre**.

Résultats
Lorsque des commentaires ou des notes de travail sont ajoutés à l'enregistrement, vous recevez des notifications sous forme de bannières et dans le menu Notifications en fonction de vos préférences de notification. Vous pouvez sélectionner la notification pour ouvrir l'enregistrement qui a été mis à jour.

L'exemple suivant montre un exemple de notification.

Traduction automatique

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

Information associée

Configurer les Next Experience préférences de notification

Configuration de l'interface Next Experience utilisateur

Configurez votre ServiceNow Next Experience pour stimuler la productivité, améliorer l'engagement et révéler des informations dans le Now Platform.

Sélectionnez les liens suivants pour en savoir plus Next Experience sur les fonctionnalités du rôle administrateur et la configuration de l'interface Next Experience utilisateur.

Considérations relatives à l'activation Next Experience

Next Experience offre une expérience intuitive, personnalisée et de nouvelle génération pour stimuler la productivité, améliorer l'engagement et faire apparaître des informations sur la Now Platform. Votre chemin vers l'activation Next Experience peut dépendre du niveau de personnalisation de votre instance.

Les conseils et l'assistance des ingénieurs qui vous ont aidé à personnaliser votre instance, ou d'un autre partenaire certifié, vous aideront à garantir le bon déroulement de Next Experience votre transition.

Remarque :
UI16 doit être installé avant d'activer le Next Experience.

Nouveau client à compter de la Tokyo mise en production

Si vous êtes un nouveau client, vous l'avez Next Experience automatiquement activée et vous n'avez pas besoin de modifier l'interface utilisateur pour obtenir la nouvelle interface utilisateur.

Instance de mise à niveau du client existante sans personnalisation de l'interface utilisateur

Si vous êtes un client existant, mais que vous n'avez pas implémenté de personnalisations de l'interface utilisateur ou investi de manière significative dans l'adoption Espace de travail, l'interface utilisateur est activée lorsque vous effectuez une Next Experience mise à niveau.

Instance de mise à niveau de client existante avec personnalisation de l'interface utilisateur

Si vous êtes un client existant qui a apporté l'une des modifications suivantes à votre instance, vous aurez peut-être besoin de l'aide des auteurs de la modification ou d'un partenaire établi pour garantir une activation transparente.

Traduction automatique

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

- Personnalisez votre interface utilisateur. Par exemple, si vous avez créé des styles codés en dur ou implémenté des scripts d'interface utilisateur.
- J'ai adopté un classique Espace de travail et je veux adopter une nouvelle espace de travail configurable alternative.
- Vous avez créé des composants personnalisés dans un classique Espace de travail et souhaitez adopter une nouvelle espace de travail configurable alternative.

Vous pouvez utiliser les outils et API suivants avec votre partenaire d'implémentation pour ajuster vos personnalisations afin qu'elles fonctionnent correctement avec le nouveau Next Experience thème :

- API PolarisUI pouvant contenir des scripts
- Scripting client Next Experience global
- Balises Jelly

Client existant se désabonnant de l'interface Next Experience utilisateur avant une mise à niveau

Si vous êtes un client existant ServiceNow et décidez que vous ne souhaitez pas activer l'interface Next Experience utilisateur pendant une mise à niveau, vous pouvez créer une propriété système appelée *`glide.ui.next_experience.opt_out`* et définir la valeur **sur vrai**.

Pendant la mise à niveau, l'interface utilisateur n'est Next Experience pas activée.

Fonctionnalité non prise en charge

Important :

Messagerie instantanée de Connexion n'est pas disponible dans Next Experience. À partir de Yokohama, certaines Messagerie instantanée de Connexion fonctions sont disponibles dans Next Experience en utilisant Barre latérale. Consultez KB1123615 – Passage de la Messagerie instantanée de Connexion à la barre latérale pour plus d'informations sur les différences entre Messagerie instantanée de Connexion et Barre latérale.

Support de Connexion n'est pas disponible en Next Experience Utah et son dépréciation totale est prévue. Si vous souhaitez affecter automatiquement des demandes de messagerie instantanée et d'autres éléments de travail aux agents dans Next Experience, vous devez migrer vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la Messagerie instantanée d'agent .

Ces fonctionnalités et produits ne sont actuellement pas pris en charge avec Next Experience:

- La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organisent les informations de votre instance pour raconter une story sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Centre d'analyse les tableaux de bord prennent le relais de la fonctionnalité de la page d'accueil. Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.
- Les menus d'en-tête personnalisés ne sont pas pris en charge.

Traduction automatique

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

- Flux en direct n’est pas pris en charge.
- Le journal de console JavaScript n’est pas pris en charge dans le cadre de Next Experience travail.

- ATF ne prend pas en charge ces éléments de Next Experience, mais la prise en charge de ces fonctionnalités est prévue pour les versions futures :
  - Pages créées avec Générateur d'IU, y compris les pages avec des listes et des composants de formulaire.
  - Espaces de travail configurables
  - Pages de destination

Remarque :
ATF prend toujours en charge l’environnement , y compris l’environnement Interface utilisateur principaleclassique (tels que les listes et formulaires classiques).

Pour en savoir plus, consultez :

- KB1156736 – Passage de la messagerie instantanée de connexion à AWA et à la messagerie instantanée d’agent
- KB1123615 – Passer de la messagerie instantanée de connexion à la barre latérale
- KB1113554 – Désactiver Next Experience pour utiliser Connect dans l’interface utilisateur principale
- KB1157068 flux en direct n’est pas pris en charge dans Next Experience

Activer Next Experience

Comment activer ou désactiver l’interface Next Experience utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu’administrateur, vous pouvez activer Next Experience pour tous les utilisateurs de votre Yokohama instance ou permettre aux utilisateurs d’activer ou de désactiver la navigation unifiée pour eux-mêmes.

Si vous êtes un nouveau client, Next Experience l’exécution de la Yokohama version est activée par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau, consultez les informations de la section Considérations relatives à l’activation Next Experience Avant d’activer Next Experience.

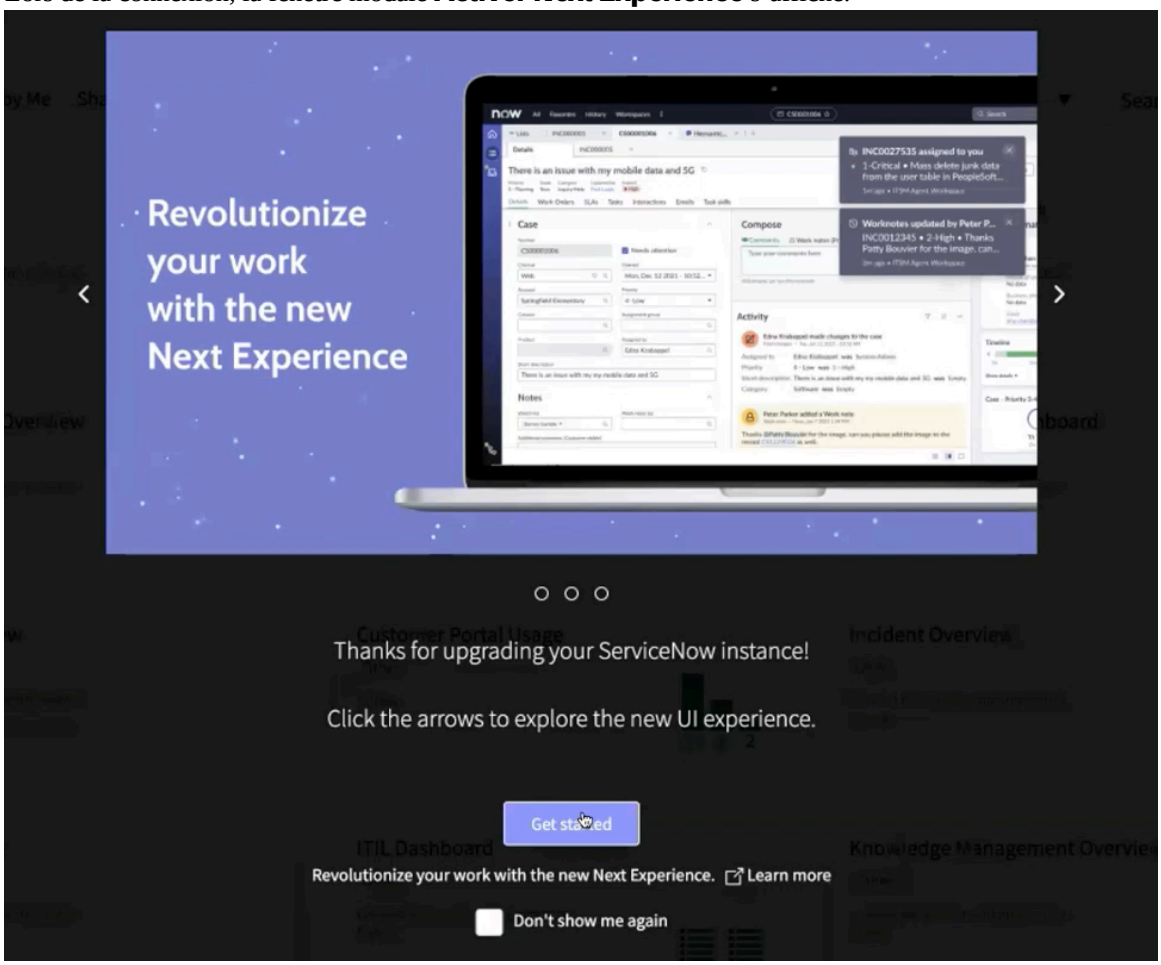
Avertissement :
Il n’est pas recommandé d’activer ou de désactiver l’interface Next Experience utilisateur avant d’avoir appris l’impact de la façon dont cela peut affecter les fonctionnalités de votre instance. Vous aurez peut-être besoin de l’aide des auteurs de modifications ou d’un partenaire établi pour assurer une activation transparente.

Traduction automatique

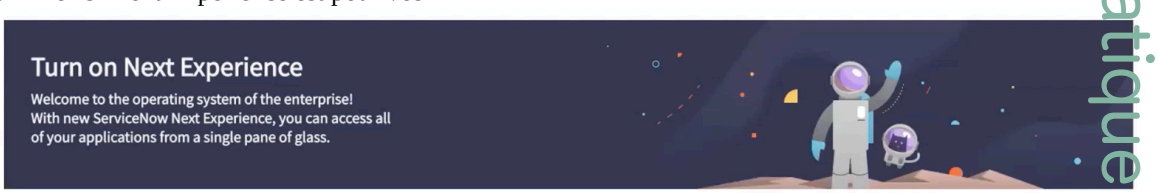
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

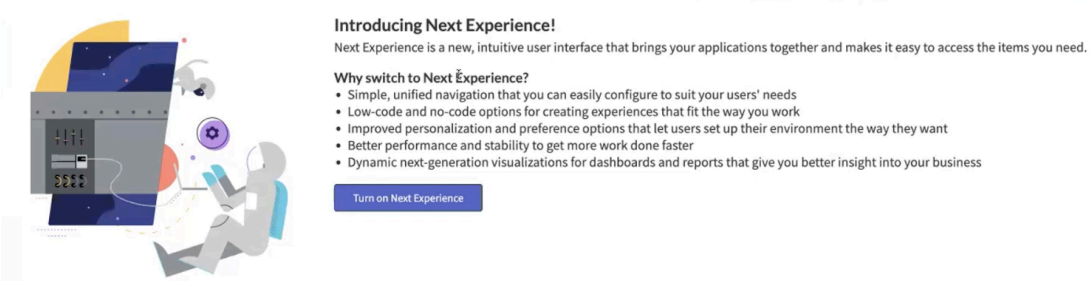
Procédure

1. Lors de la connexion, la fenêtre modale **Activer Next Experience** s'affiche.



2. Sélectionnez **Get started** (Démarrer).
3. Lisez et déterminez si Next Experience est pour vos





utilisateurs.

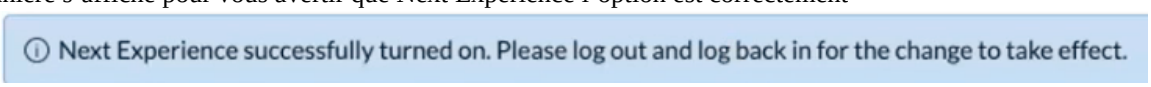
Traduction automatique

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

Remarque :
Sachez que l'activation de l'interface Next Experience utilisateur affectera tous les utilisateurs de votre instance, et pas seulement l'administrateur système.

Notez également que si l'administrateur se trouve sur une instance de production, un avertissement s'affiche pour l'avertir des fonctionnalités non prises en charge dans Next Experience.

4. Sélectionnez **Activer Next Experience**.
   Une bannière s'affiche pour vous avertir que Next Experience l'option est correctement activée.



5. Déconnectez-vous puis reconnectez-vous à votre instance.
6. Pour désactiver Next Experience dans votre instance, procédez comme suit :
   a. Accédez à **sys_properties.list**.
   b. Définissez la valeur de la `glide.ui.polaris.experience` propriété sur **faux** pour désactiver Next Experience.
   c. Rechargez votre instance.

Vérificateur de préparation Next Experience

Le Next Experience vérificateur de préparation aide les utilisateurs à décider s'ils doivent l'activer Next Experience après une mise à niveau.

Vue d'ensemble

L'outil Next Experience Readiness Checker permet aux utilisateurs administrateurs d'examiner leur instance pour voir si des agents et d'autres utilisateurs utilisent actuellement des applications qui ne sont pas compatibles avec Next Experience. En fonction de l'utilisation constatée, l'outil recommande de l'activer Next Experience immédiatement ou de faire preuve de diligence raisonnable supplémentaire avant de l'activer.

Pour accéder au vérificateur de Next Experience préparation, accédez à **Cadre de travail Now Experience** > **Vérificateur de préparation Next Experience**.

Résultats

La Next Experience section des résultats du vérificateur de préparation affiche les cartes d'application de Next Experiencechacune des applications dont la compatibilité avec est vérifiée. Les applications vérifiées sont les suivantes.

- Visites guidées
- Messagerie instantanée de Connexion
- Support de Connexion

Traduction automatique

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

- Flux en direct
- Suivre

Des descriptions sont fournies sous chaque carte pour vous indiquer si votre application est prise en charge par la Next Experience, ainsi que des liens vers des alternatives disponibles pour les applications qui ne sont pas encore ou plus prises en charge.

Version actuelle

L'outil Next Experience Readiness Checker appelle la version actuelle de votre instance.

Exécuter l'analyse de compatibilité

Remarque :
Ces options de section sont dynamiques en fonction de la version de l'instance actuelle que vous exécutez. Si des applications sont disponibles pour votre version, des liens vers la documentation sont fournis.

L'analyse de compatibilité examine votre instance pour détecter l'utilisation d'applications qui ne sont pas compatibles avec Next Experience. Les instances d'utilisations s'affichent après l'exécution de l'analyse et affichent le nombre d'utilisations pour chaque application. Vous pouvez sélectionner le lien **Afficher la liste d'utilisation** pour accéder à une liste des enregistrements d'utilisation de votre application. Vous pouvez utiliser des options de liste telles que la création de favoris ou le regroupement

d'enregistrements.

S'il n'y a pas d'erreur, sélectionnez le bouton **Activer Next Experience** pour activer Next Experience.

Exploration des thèmes dans Next Experience

Les thèmes vous permettent d'adapter l'expérience visuelle à vos utilisateurs, ce qui contribue à mettre à jour l'apparence pour qu'elle ressemble davantage à votre marque.

Créez, modifiez, prévisualisez et publiez rapidement des thèmes dans vos expériences à l'aide de Générateur de thèmes. Pour plus d'informations, consultez Configurer Next Experience avec Générateur de thèmes .

Important :
La thématisation s'applique à l'environnement classique dans les listes, les formulaires et les tableaux de bord. Les composants personnalisés ne reflètent pas le thème.

Le thème en un coup d'œil

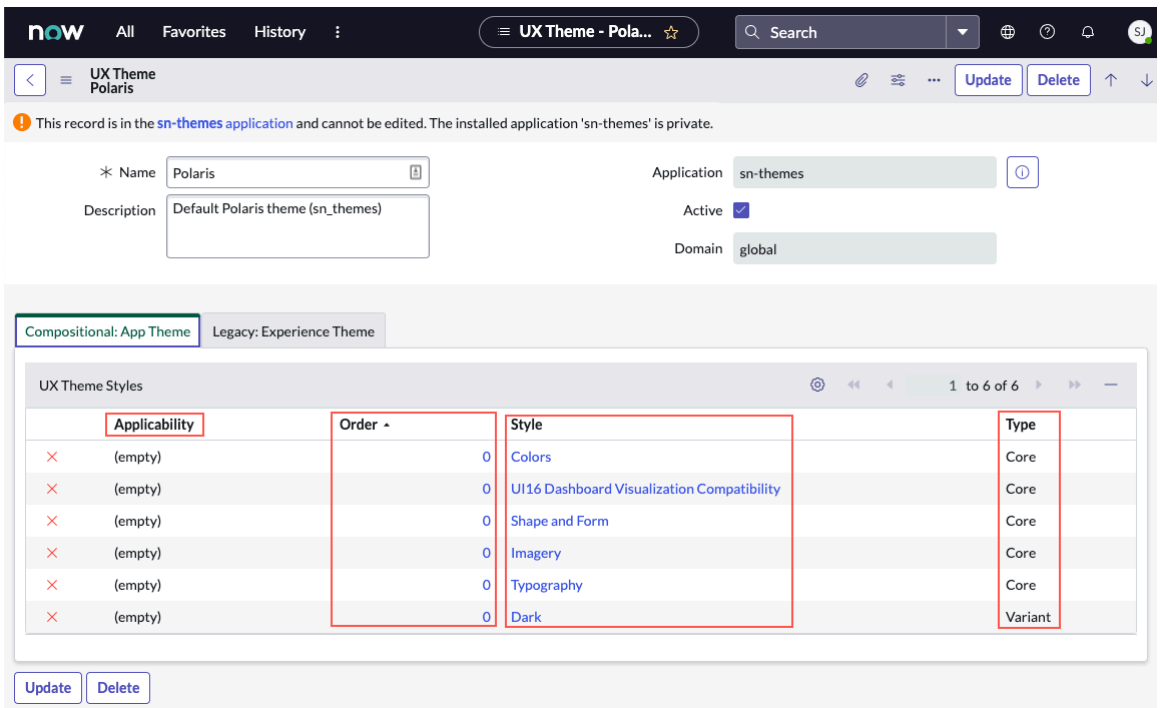
- Le thème est la possibilité de personnaliser le pour refléter votre Next Experience Design System produit ou votre marque.
- Le thème consiste à styliser divers aspects de la ServiceNow® plateforme tout en conservant l'aspect général.
- Le thème implique généralement de changer les couleurs aux couleurs de la marque de votre entreprise, mais peut également inclure la typographie, l'imagerie, la forme et la forme.

Traduction automatique

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

Enregistrement du thème

Cette image montre le thème Polaris par défaut, qui est en lecture seule. Vous pouvez créer vos propres thèmes et styles à utiliser par les expériences dans votre instance en clonant le thème Polaris ou en utilisant Générateur de thèmes. Si vous clonez le thème Polaris, vous devez également cloner les styles sous Styles de thème UX et apporter des modifications à ces styles, comme vous le souhaitez. Au moins un style de type Core doit être défini.



Styles de thèmes

Vous pouvez configurer un thème pour qu'il corresponde à l'aspect de la marque de votre entreprise dans ServiceNow. Lorsque vous configurez un thème, vous ajustez les combinaisons de couleurs, les polices et les images de vos applications. Dans le formulaire Thème, configurez les Générateur de thèmes paramètres Ordre, Style et Type.

Commande

Les enregistrements de style avec des valeurs d'ordre supérieur remplacent les styles avec des valeurs inférieures. Les styles du système de base ont tous l'ordre 0. Si vous remplissez la contrainte d'applicabilité, les styles avec des valeurs plus élevées remplacent les styles du système de base. Dans le cas contraire, le style de valeur inférieure est utilisé.

Style

Les enregistrements de style définissent les styles réutilisables qui, ensemble, forment un thème. Les styles de base comprennent la couleur, la forme, la typographie et l'imagerie. Les variantes sont une version différente du thème, généralement des couleurs différentes, que les utilisateurs peuvent sélectionner dans les préférences. L'utilisation la plus courante des variantes est à des fins d'accessibilité, en particulier pour tenir compte du daltonisme. Si vous décidez d'utiliser un thème foncé, envisagez de sélectionner le thème Polaris ou de créer une autre palette de couleurs foncées dans Générateur de thèmes. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une autre palette de couleurs.

Type

Les styles peuvent être de type Core ou Variant. Les styles de base sont actifs par défaut. Les utilisateurs peuvent choisir parmi les variantes disponibles pour eux-mêmes dans les préférences utilisateur, et ces styles de variante remplacent le style de base. Générateur de thèmes ne génère

Traduction automatique

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

pas automatiquement de variantes de thèmes foncés. Toutefois, vous pouvez créer une autre palette de couleurs foncées avec une personnalisation limitée. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une autre palette de couleurs. Le thème Polaris inclut une variante de thème foncé disponible sur les instances avec Next Experience cette option activée.

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 .

Configurer Next Experience avec Générateur de thèmes

Reflétez la marque de votre société sur votre ServiceNow instance en gérant, modifiant et implémentant Next Experience des thèmes de manière simple, efficace et sûre à l'aide Générateur de thèmesde . À partir de la version Yokohama, Générateur de thèmes est inclus en tant que plugin de base avec le Next Experience et est disponible par défaut.

Générateur de thèmes Caractéristiques principales

- Créez et gérez des Next Experience thèmes pour vos expériences mobiles et Web sans avoir besoin d'écrire de code.
- Personnalisez l'aspect de votre thème principal en créant d'autres palettes de couleurs, ce qui permet aux utilisateurs de sélectionner une version adaptée à leurs préférences. Une autre palette de couleurs vous permet de créer des combinaisons de couleurs supplémentaires au-delà des couleurs du thème primaire.
- Prévisualisez vos changements en temps réel avant de publier votre thème sur l'ensemble de l'instance et revenez facilement à vos couleurs d'origine, si nécessaire.
- Publiez plusieurs thèmes dans votre expérience Web et permettez aux utilisateurs de sélectionner celui qui leur convient le mieux, améliorant ainsi l'expérience utilisateur globale.
- Appliquez rapidement les changements de marque, tels que les couleurs, les logos et la typographie, sur vos instances.
- Utilisez l'inspecteur d'accessibilité pour vérifier que le contraste du texte et des arrière-plans est suffisant, ce qui permet de respecter les normes d'accessibilité tout en améliorant l'expérience utilisateur.

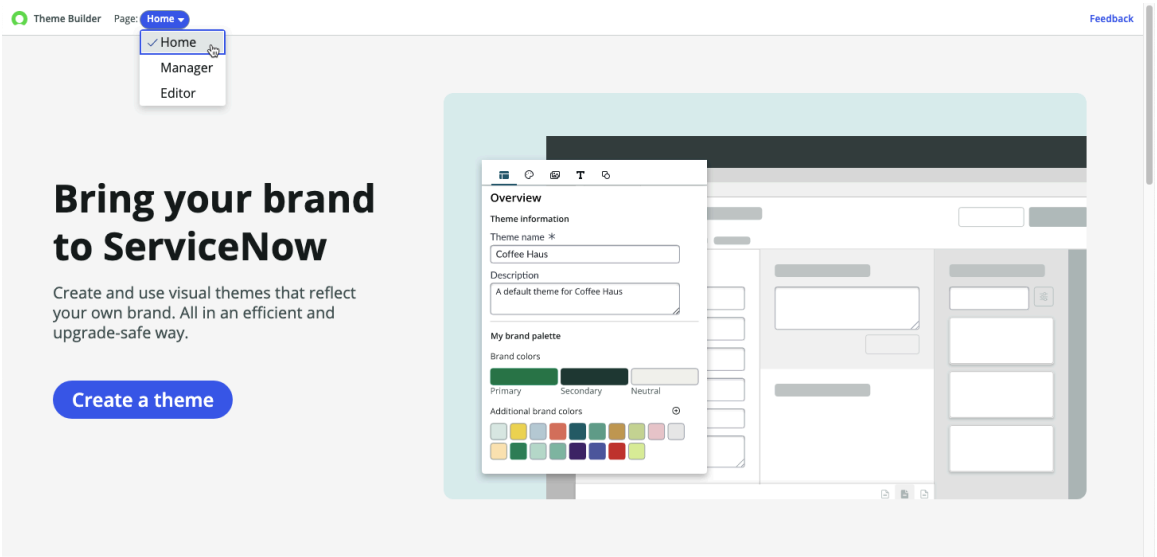
Générateur de thèmes inclut une option sur la page d'accueil qui vous permet de fournir des commentaires ServiceNow® sur votre expérience avec le produit actuel. Tous les commentaires sont examinés et peuvent être utilisés pour améliorer le produit.

Générateur de thèmes Page d'accueil

- Fournit une vue d'ensemble introductive de Générateur de thèmes
- Offre une option **Créer un thème** pour commencer le processus de création du thème

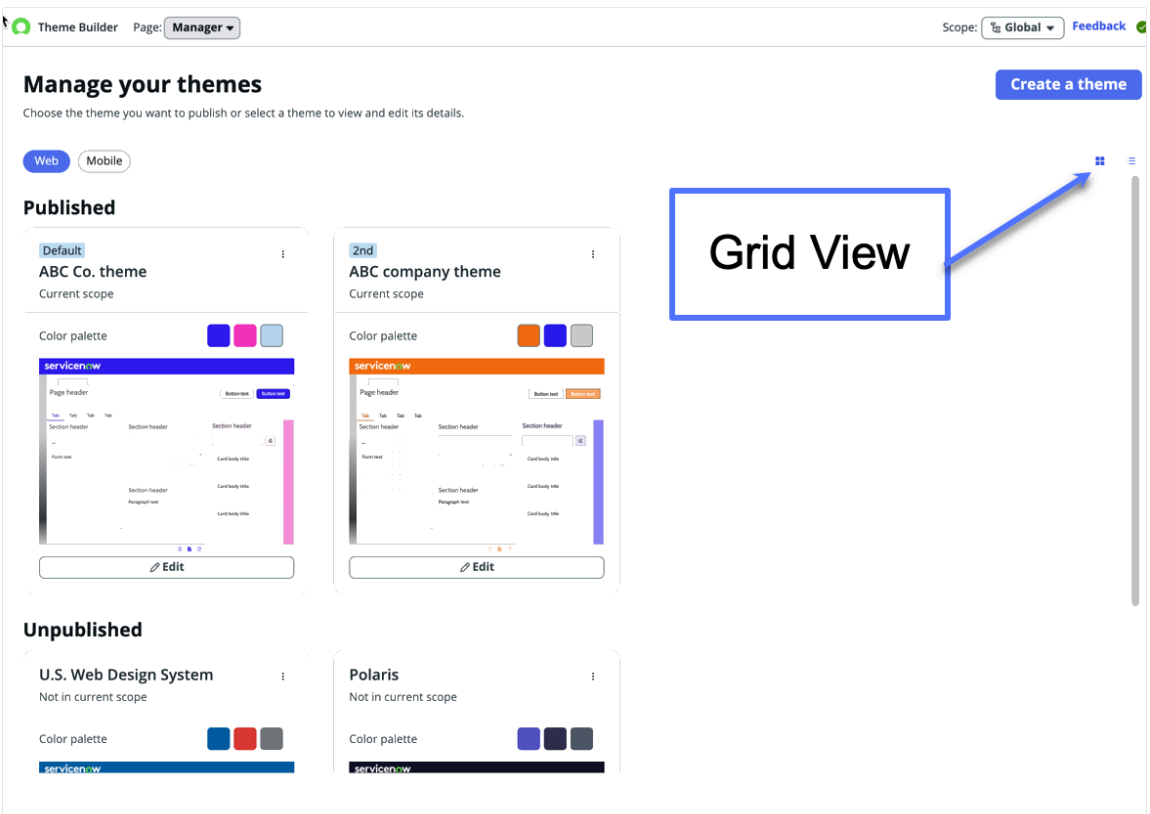
Traduction automatique

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



Générateur de thèmes Page de gestionnaire

- Affiche tous les thèmes créés à l'aide de Générateur de thèmes
- Active l'ajout de palettes de couleurs alternatives aux thèmes existants
- Permet la publication ou l'annulation de la publication de vos thèmes dans votre expérience

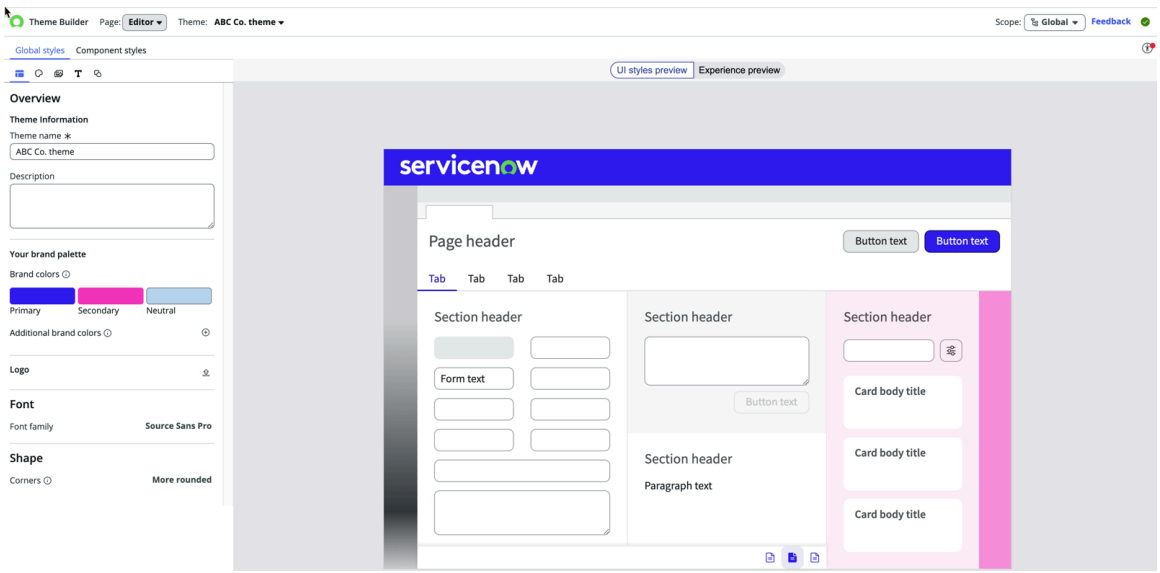


Traduction automatique

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

Générateur de thèmes Page de l'éditeur

- Personnalisez vos thèmes dans la page Éditeur, y compris la personnalisation de la palette de couleurs, le logo, la typographie, l'ajustement de forme et la modification des composants
- Offre un aperçu en temps réel des changements de thème



Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Next Experience Communauté

ServiceNow University

Premiers pas avec Générateur de thèmes

ServiceNow Store

ServiceNow Store

Vidéo

Regarder Next Experience Académie: Générateur de thèmes et Creator Toolbox : Theme Builder .

Obtenir de l'aide avec Générateur de thèmes

Contactez l'administrateur client de votre entreprise pour déverrouiller ou ajouter des comptes d'utilisateurs, effectuer des restaurations ou des zboots, et plus encore. Now Support : qui est mon administrateur client

Créer un thème avec Générateur de thèmes

Créez un enregistrement de thème pour vos expériences Web ou mobiles à l'aide de la vue Accueil de l'application Générateur de thèmes .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

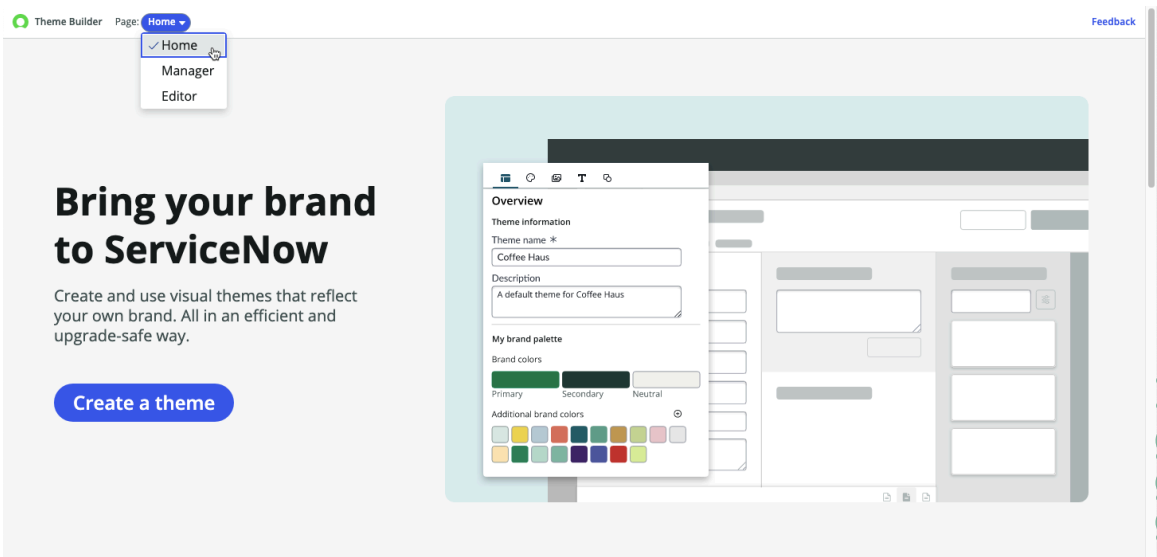
Traduction automatique

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

Procédure

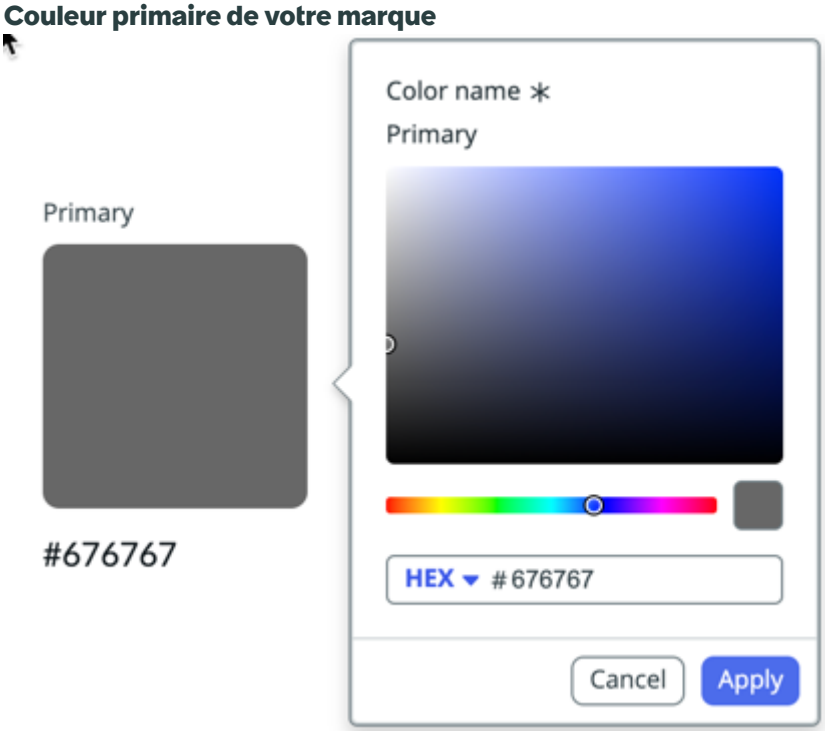
1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
2. Confirmez que **l'icône Accueil** est sélectionnée dans le menu Page en haut de l'écran.

Écran d'accueil de Générateur de thèmes



3. Sélectionnez **Créer un thème**.
   L'assistant Avant de commencer s'affiche pour vous guider dans les configurations de votre marque, comme décrit dans les étapes suivantes. L'enregistrement du thème est enregistré automatiquement au fur et à mesure que vous travaillez.
4. Commencez à définir votre nouveau thème en sélectionnant **Continuer**.
5. Insérez le nom et la description de votre nouveau thème, puis sélectionnez **Suivant**.

Couleur primaire de votre marque



Traduction automatique

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

6. Sélectionnez la mosaïque **primaire** , sélectionnez la couleur principale de votre marque et consultez l'aperçu simplifié pour voir où la couleur sélectionnée s'affiche dans votre instance.
   - Dans la boîte de dialogue Nom de la couleur, vous pouvez sélectionner le modèle de couleur que vous préférez : HEX, RVB ou TSL.
   - Lors de la modification des couleurs de thème, vous pouvez afficher le rapport de contraste dans le sélecteur de couleurs. La valeur est mise à jour lorsque vous changez la couleur à partir de la palette ou de la vue Mes couleurs.
7. Une fois que vous avez identifié la couleur principale de votre marque, sélectionnez **Appliquer**, puis sélectionnez **Suivant**.
8. Si votre marque inclut une couleur secondaire, répétez l'étape précédente sur l'écran couleur secondaire.
9. Répétez l'étape précédente pour définir une couleur de marque neutre pour les lignes de séparation et les contenants de surface.
10. **Facultatif :** Choisissez des couleurs supplémentaires pour votre marque et sélectionnez **Suivant**.
11. Chargez le logo de votre marque et passez en revue l'aperçu simplifié pour vérifier qu'il apparaît comme prévu avec la couleur primaire que vous avez choisie, puis sélectionnez **Suivant**.
12. Sélectionnez la police préférée pour votre texte, puis sélectionnez **Suivant**.

    Remarque :
    Si vous préférez personnaliser votre police, reportez-vous à la section Configurer un Next Experience thème. Une fois que vous avez enregistré votre type de police personnalisé et actualisé la page, la nouvelle police apparaît en tant que police personnalisée. Si vous supprimez la police personnalisée de votre enregistrement de thème, la police revient à Source Sans Pro par défaut.

13. Sélectionnez la forme d'angle de vos composants dans l'interface, tels que les boutons, les fenêtres modales et les menus déroulants, puis sélectionnez **Suivant**.

    Remarque :
    Si vous préférez personnaliser votre forme, reportez-vous à la section Configurer un Next Experience thème. Une fois que vous avez enregistré votre forme personnalisée et actualisé la page, la nouvelle forme apparaît en tant que Mixte. Cette valeur personnalisée est également affichée dans l'onglet **Styles de composants** , où vous pouvez modifier la valeur personnalisée.

14. Vérifiez vos sélections et sélectionnez **Créer un thème**.

    Remarque :
    Vous pouvez sélectionner **Retour** pour apporter des modifications dans l'assistant avant **de sélectionner Créer un thème**.

    Après avoir créé votre thème dans l'assistant, vous êtes dirigé vers la vue Éditeur du thème où vous pouvez continuer à modifier ou à publier votre thème.

Gérer ou modifier un thème avec Générateur de thèmes

Personnalisez et gérez votre thème et votre style de manière rapide et rentable. Après la personnalisation, publiez votre nouveau thème dans une implémentation Web ou mobile de votre instance.

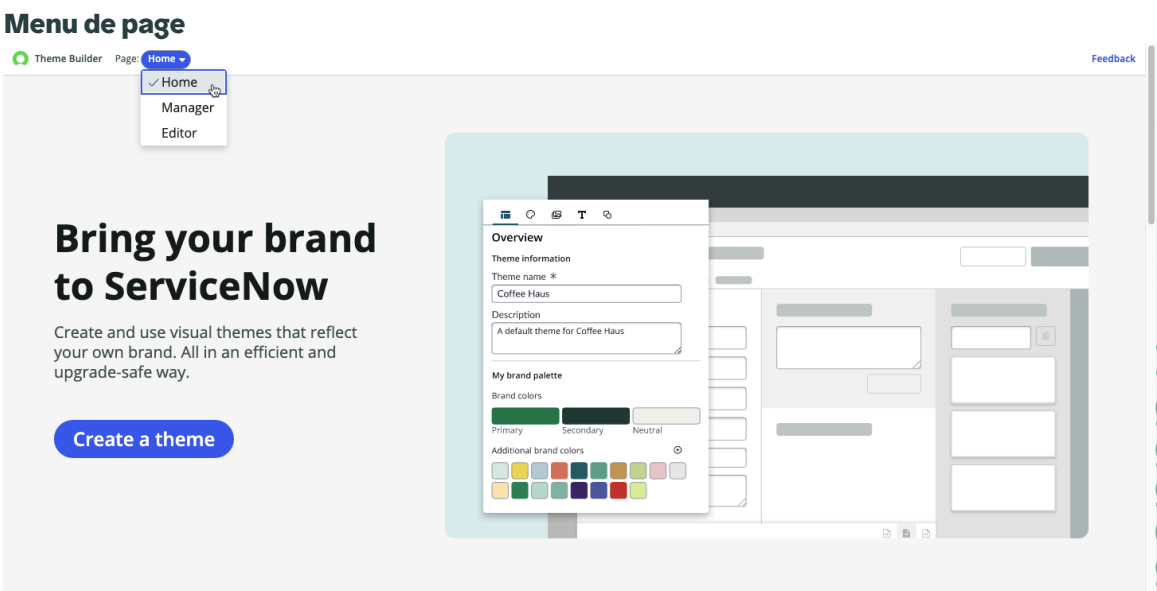
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La page de destination du générateur de thèmes s'affiche dans la vue de la page d'accueil.
2. Dans la vue de la page d'accueil, sélectionnez le thème que vous souhaitez modifier à partir de la vue de page Gestionnaire ou Éditeur.



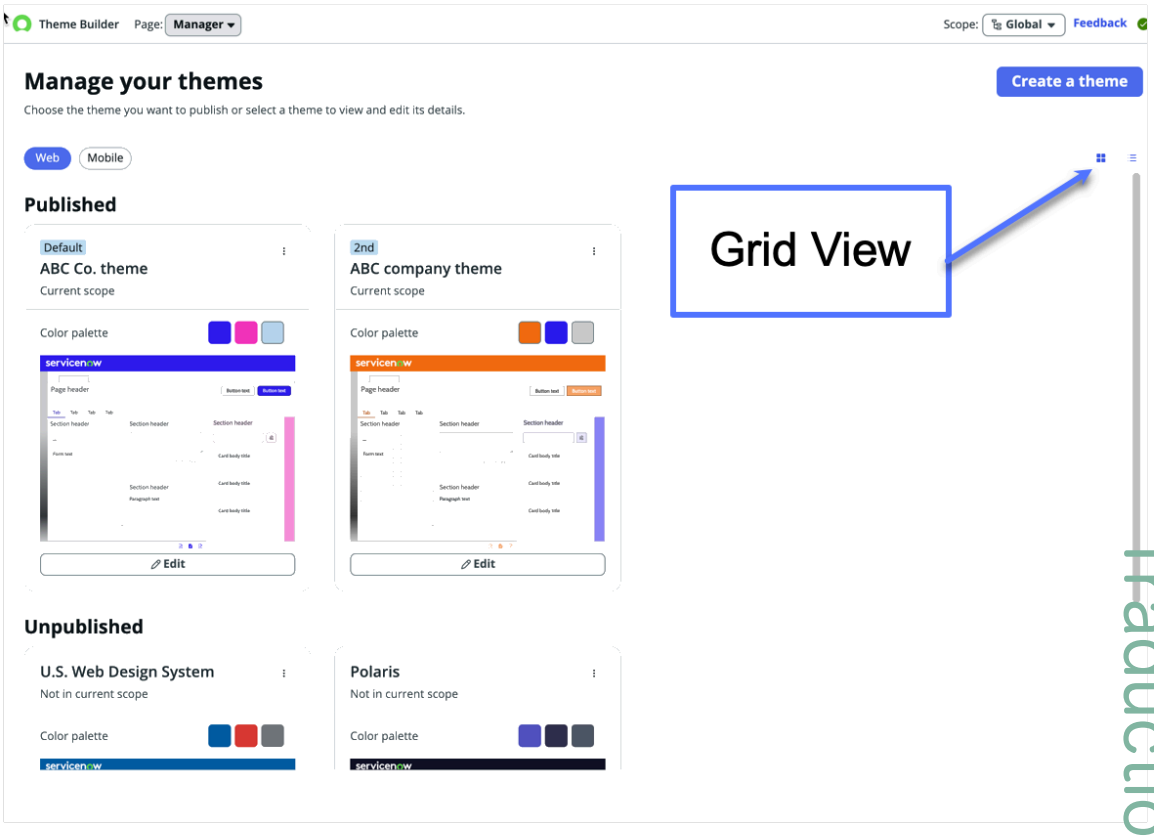
- Dans la vue de la page Gestionnaire, vous avez le choix d'afficher les thèmes existants de deux manières. Vous pouvez choisir la vue Grille ou la vue Liste.

Remarque :
Dans les vues Grille et Liste, vos thèmes publiés et non publiés sont regroupés séparément. Les thèmes publiés sont des thèmes qui apparaissent dans la préférence de thème de l'utilisateur. Affichez vos thèmes Web et Mobile en sélectionnant le bouton **Web** ou **Mobile** .

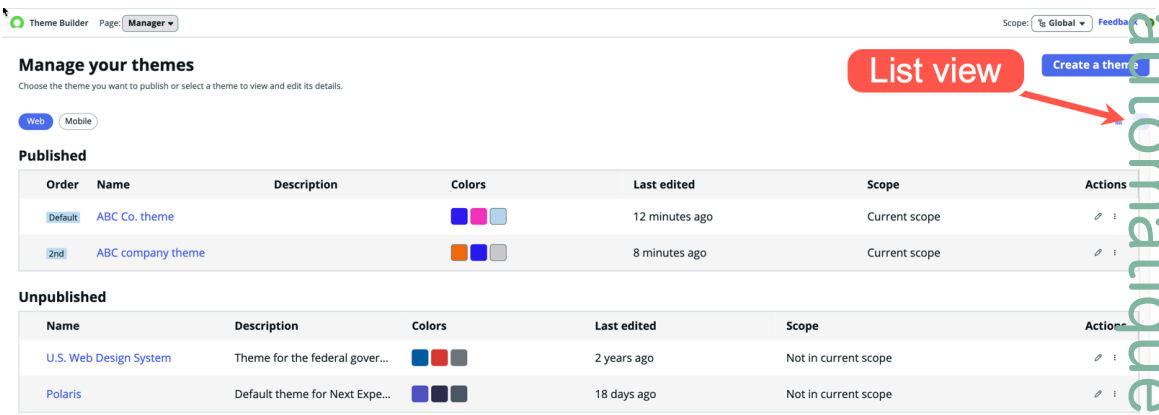
Traduction automatique

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

Vue en grille



Vue liste



Traduction automatique

L'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ pour les thèmes publiés contient les options suivantes :

- Dupliquer
- Supprimer
- Ajouter une autre palette de couleurs
- Annuler la publication
- Marquer comme valeur par défaut

Remarque :
Cette option s'affiche si le thème n'est pas le thème par défaut actuel.

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

L’icône Actions supplémentaires (⋮) pour les thèmes publiés avec les autres palettes de couleurs définies contient les options suivantes :

- Modifier le nom du groupe
- Dupliquer
- Supprimer
- Annuler la publication
- Marquer comme valeur par défaut

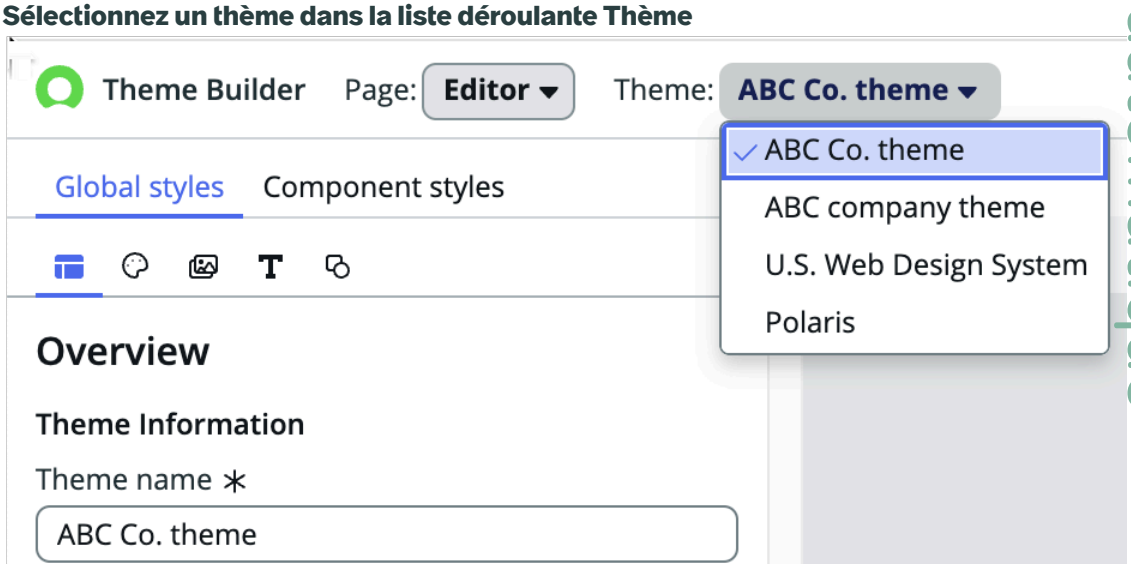
Remarque :
Cette option s’affiche si le thème n’est pas le thème par défaut actuel.

L’icône Actions supplémentaires (icône ⋮ pour les thèmes non publiés contient les options suivantes :

- Dupliquer
- Supprimer
- Ajouter une autre palette de couleurs
- Publier

- Dans la vue de la page Éditeur, vous pouvez sélectionner le thème que vous souhaitez modifier dans la liste déroulante Thème. Dans la vue de page Éditeur, vous ne pouvez voir que le thème que vous sélectionnez. Pour voir tous les thèmes que vous avez créés dans le même écran, passez à la vue de la page Gestionnaire.

Sélectionnez un thème dans la liste déroulante Thème

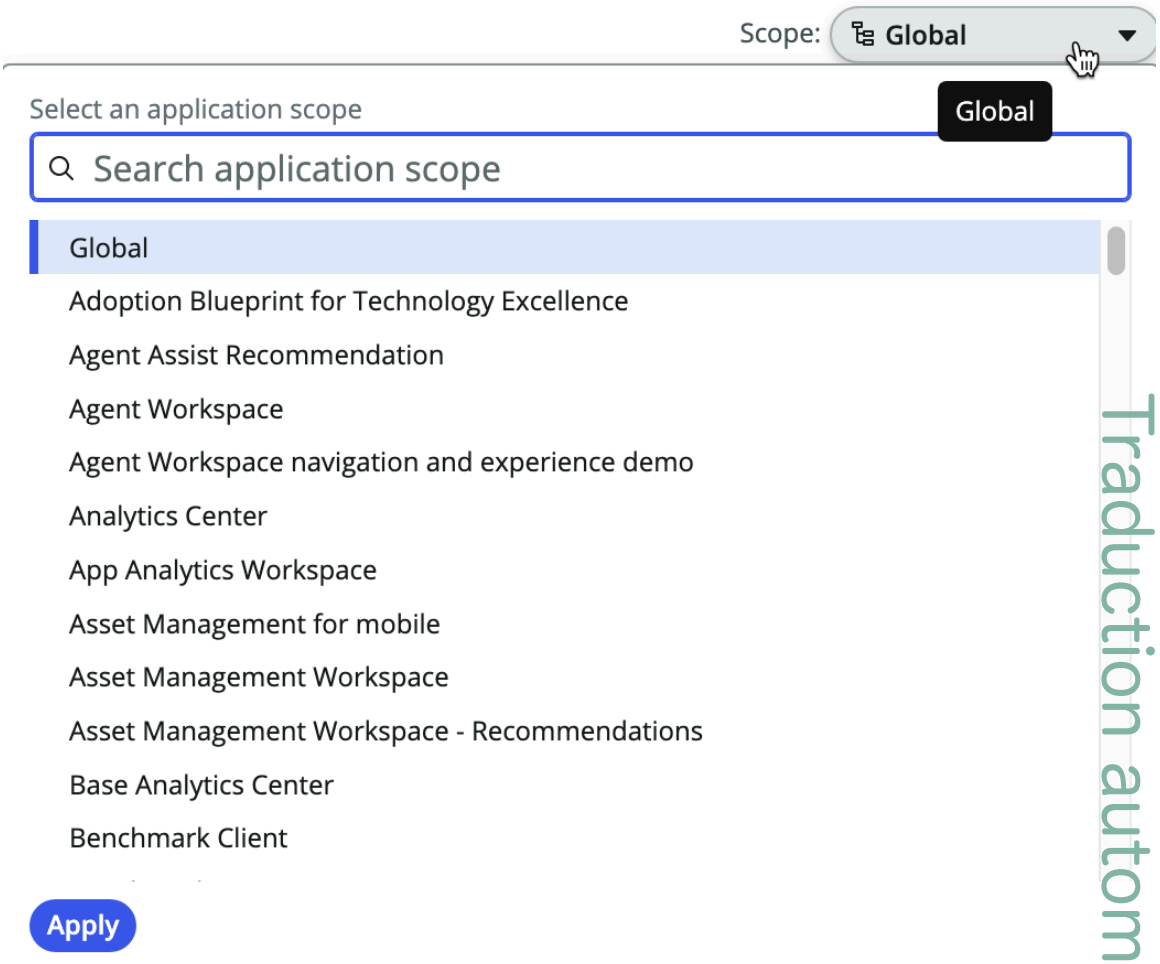


Traduction automatique

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

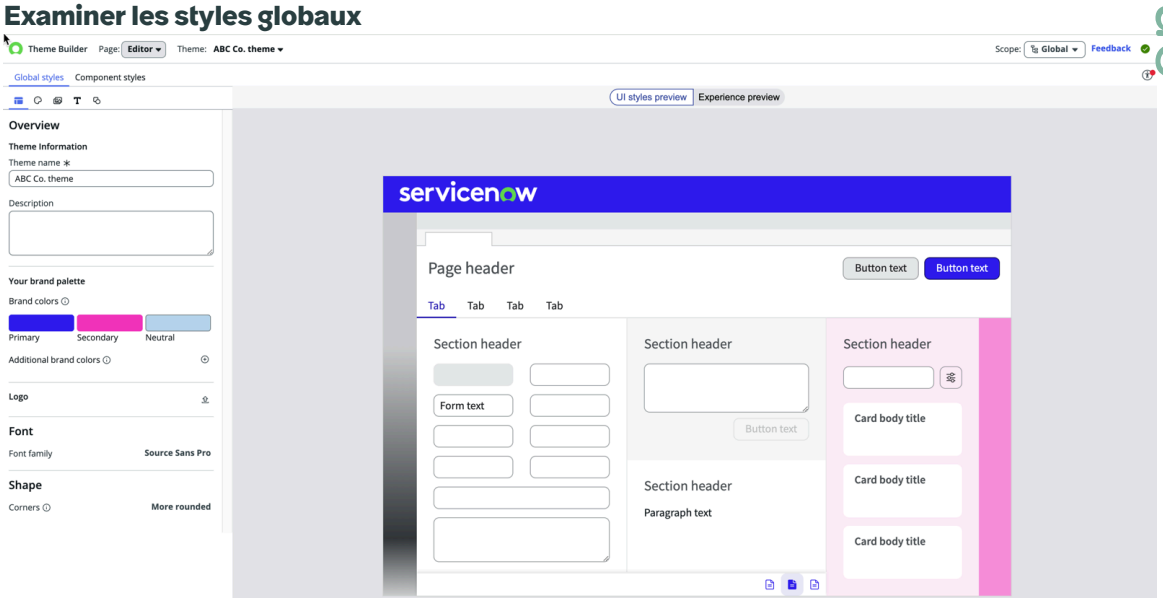
Remarque :
Lorsque vous sélectionnez le thème sur lequel vous souhaitez travailler, vérifiez que vous avez sélectionné le périmètre correct pour le thème dans le sélecteur de périmètre de l'application.

Sélecteur de périmètre de l'application



3. Examinez et mettez à jour les styles globaux, selon les besoins.

Examiner les styles globaux



Traduction automatique

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

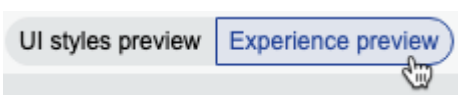
Remarque :
Les enregistrements de style suivants sont générés avec votre thème :

- **Votre palette de marques** : mettez à jour les couleurs de l'interface pour votre marque.
- **Logo** : mettez à jour le logo. Vous pouvez charger le logo pendant l'application du thème à partir de l'imagerie ou de la page de présentation. Pour plus d'informations, consultez Charger un logo lors de la publication d'un thème avec Générateur de thèmes.
- **Famille de polices** : mettez à jour les polices appliquées globalement à votre expérience. Les polices sont utilisées dans les titres, les titres, les sous-titres, le corps du texte et les légendes.
- **Forme** : mettez à jour les formes d'angle des composants à l'écran.

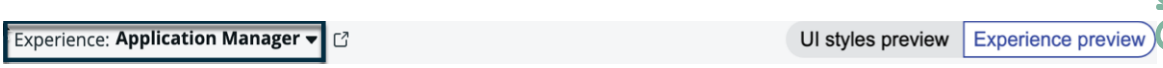
a. **Facultatif :** Pour modifier les couleurs de l'interface utilisateur générées automatiquement pour une modification plus approfondie, sélectionnez l'icône Palette de couleurs (icône dans le panneau de couleurs Styles globaux. Utilisez la liste déroulante en regard de chaque élément d'interface utilisateur pour accéder aux options de couleur.

Remarque :
Une fois que vous avez enregistré les modifications apportées à l'un des crochets de couleur, un symbole Supprimer le remplacement apparaît. Sélectionnez le symbole Supprimer le remplacement pour rétablir les couleurs générées automatiquement par vos modifications.

4. **Facultatif :** Pour prévisualiser votre thème avant de le publier sur votre instance, sélectionnez l'onglet **Aperçu de l'expérience** .



Sélectionnez l'expérience que vous souhaitez prévisualiser dans la liste déroulante Expérience.



Une instance réelle en direct apparaît avec toutes les sélections de thèmes appliquées. Vous pouvez le prévisualiser avant d'implémenter les thèmes sélectionnés sur l'instance réelle.

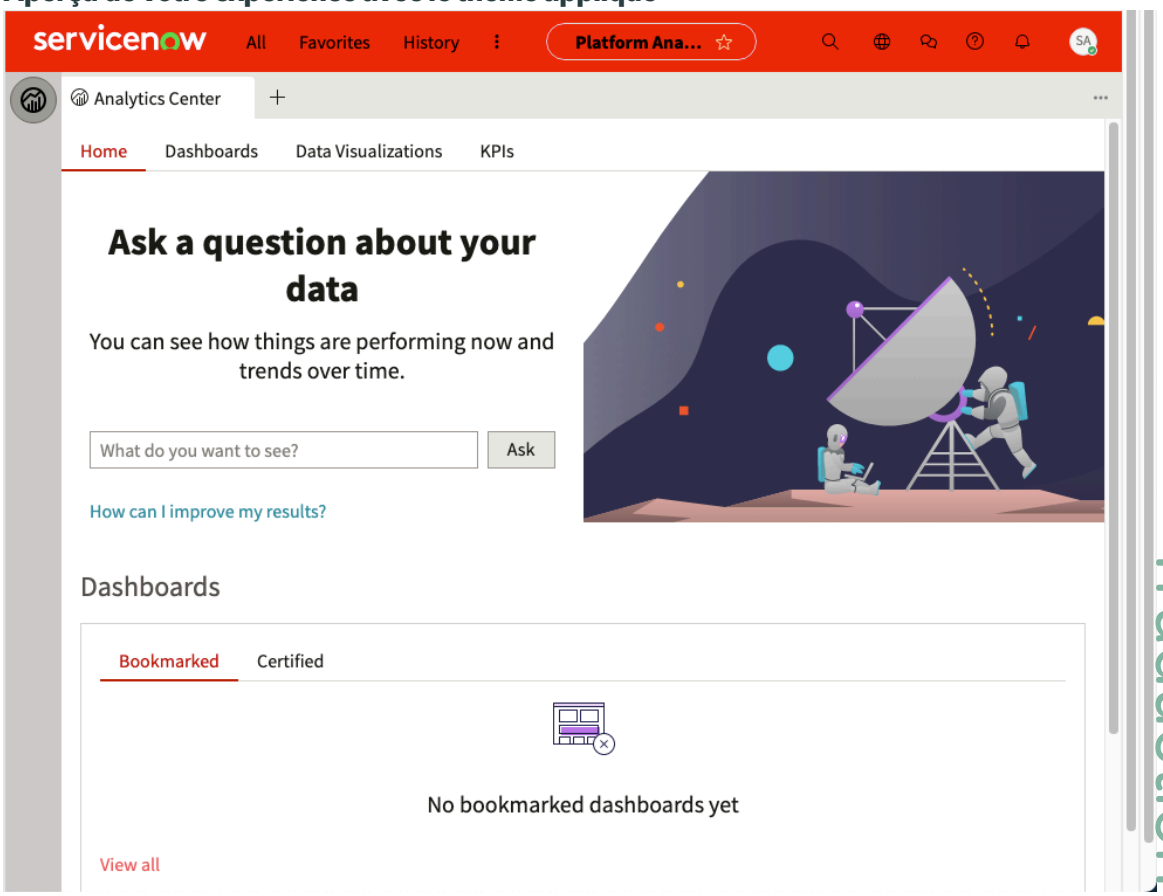
Remarque :

Sélectionnez l'icône Ouvrir dans un nouvel onglet ( ) pour ouvrir l'expérience dans un nouvel onglet. Vous pouvez voir comment votre thème non publié interagit avec l'expérience que vous avez sélectionnée.

Traduction automatique

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

Aperçu de votre expérience avec le thème appliqué



Remarque :
Pour les thèmes publiés, les données de l'aperçu de l'expérience sont des données en direct. Les modifications que vous apportez dans l'aperçu sont répercutées sur votre instance.

5. Publiez votre thème.
   Pour plus d'informations, consultez Publier vos thèmes avec Générateur de thèmes.

Styles de base, couleurs, variantes et autres palettes de couleurs

Vous pouvez adapter l'apparence de l'interface Next Experience utilisateur à différents utilisateurs en configurant les styles de base, les variantes et les autres palettes de couleurs.

Styles de base dans Générateur de thèmes

Un style de base est la version de base d'un style. Les styles de base comprennent la couleur, la forme, la typographie et l'imagerie.

Couleurs dans Générateur de thèmes

Lors de la modification de composants, utilisez le sélecteur de couleurs pour modifier la couleur d'arrière-plan du canevas afin de voir comment les couleurs des composants s'afficheront sur différents arrière-plans.

Remarque :
La mise à jour de la couleur du canevas ne s'applique pas à l'instance. Seuls les crochets spécifiques aux composants sont appliqués à l'instance si vous publiez un thème modifié dans l'instance.

Traduction automatique

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

Lors de la modification des couleurs de thème, vous pouvez afficher le rapport de contraste dans le sélecteur de couleurs. La valeur est mise à jour lorsque vous changez la couleur à partir de la palette ou de la vue Mes couleurs.

Variantes/Autres palettes de couleurs dans Générateur de thèmes

Les variantes et les autres palettes de couleurs sont des types d'enregistrements de style UX classés en tant que Variante.

Une variante est une version alternative d'un thème existant, généralement conçue pour l'accessibilité, que vos utilisateurs peuvent sélectionner dans les préférences. Un exemple de variante est la version foncée du thème Polaris par défaut fourni avec Next Experience. La variante sombre peut être utilisée pour améliorer l'accessibilité pour les utilisateurs malvoyants en remplaçant les arrière-plans clairs par des arrière-plans plus foncés et en contrastant les couleurs du texte en conséquence.

Une autre palette de couleurs est une modification que vous pouvez apporter aux couleurs d'un thème et qui est conçue à des fins esthétiques. Vous pouvez définir cette palette dans la Générateur de thèmes page Gestionnaire pour n'importe quel thème, à l'exception du thème Polaris par défaut. Lorsque vous utilisez un thème existant pour créer une autre palette de couleurs, l'autre palette de couleurs est regroupée avec ce thème primaire et partage initialement son logo, sa couleur, sa typographie et ses styles de forme. Au début, la seule différence par rapport au thème principal est que vous lui attribuez un nom unique.

Ensuite, vous définissez la couleur primaire pour l'autre palette de couleurs. Cette couleur est utilisée pour identifier la barre de navigation, les menus et d'autres composants communs. De même, définissez une couleur secondaire, si nécessaire. Si votre interface ne nécessite pas de couleur secondaire, la couleur primaire est utilisée. Enfin, vous définissez une couleur neutre pour aider à définir les lignes de séparation et les conteneurs. Deux palettes de base sont disponibles, claire et foncée.

Remarque :
Les couleurs secondaires et neutres ne peuvent pas être modifiées dans l'autre palette de couleurs foncée.

Lorsque la palette est créée à l'aide des couleurs que vous avez sélectionnées, vous avez la possibilité de la renommer. Vous pouvez également prévisualiser tous les actifs d'interface utilisateur disponibles sur le Now Platform pour visualiser la façon dont ils sont affichés lorsque vous les appliquez à votre instance.

Remarque :
Les variantes sombres ne s'appliquent pas au Interface utilisateur principale, précédemment appelé UI16. Il s'agit Interface utilisateur principale de l'interface que vous utilisez si Next Experience est inactive. Cependant, les variantes sombres s'étendent à la plupart des aspects de la Next Experience.

Ajouter une autre palette de couleurs

Personnalisez un Générateur de thèmes thème en créant une autre palette de couleurs pour le thème et en la publiant sur votre instance.

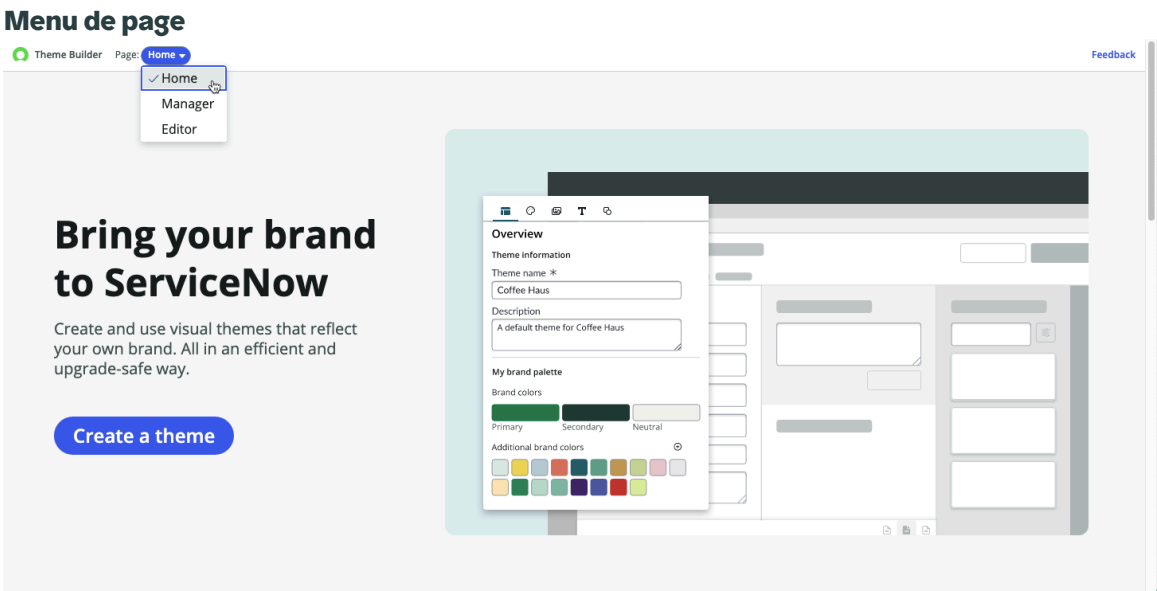
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La page de destination du générateur de thèmes s'affiche dans la vue de la page d'accueil.

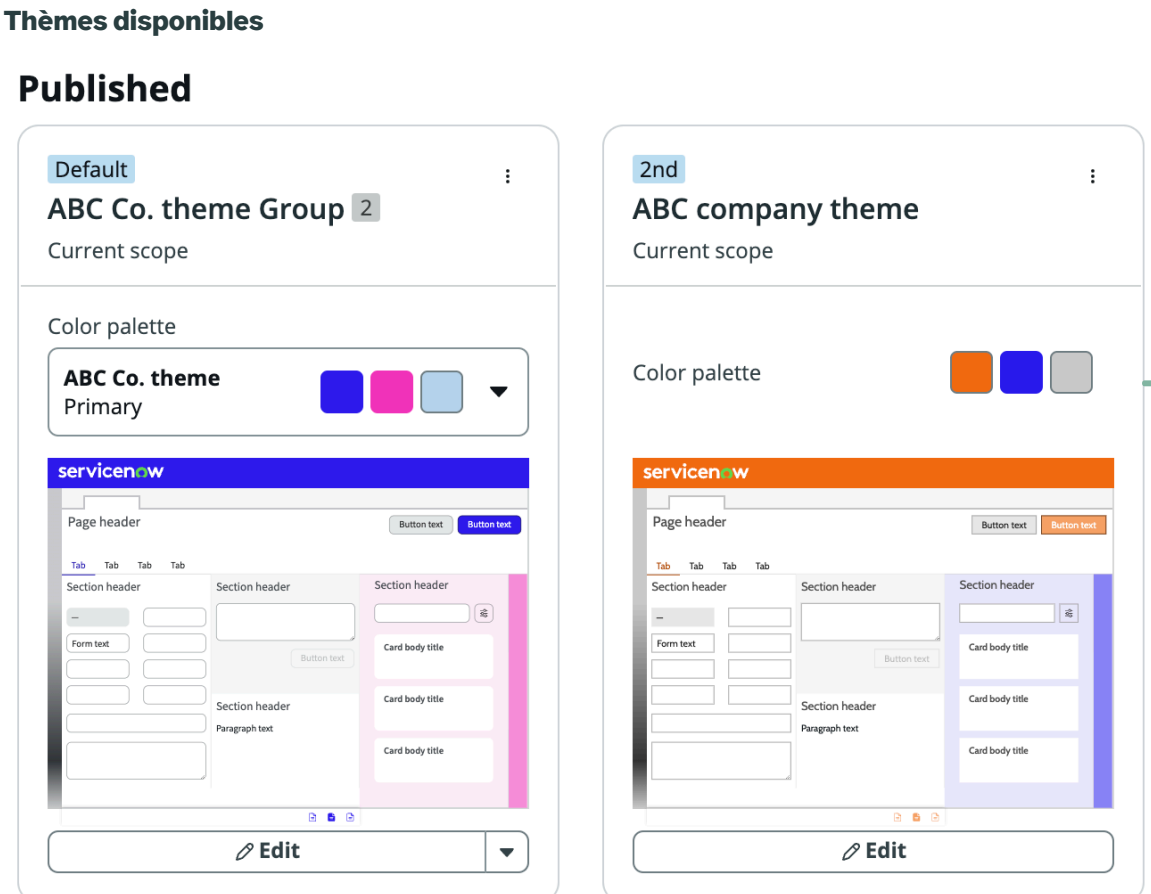
Traduction automatique

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



2. Dans la vue de la page d'accueil, sélectionnez la vue de la page Gestionnaire pour afficher les thèmes que vous avez définis précédemment.

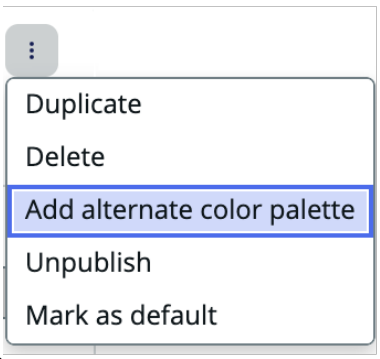
> **Important :**
> Lorsque vous avez sélectionné le thème sur lequel vous souhaitez travailler, vérifiez que vous avez sélectionné le périmètre correct pour le thème dans le sélecteur de périmètre de l'application.



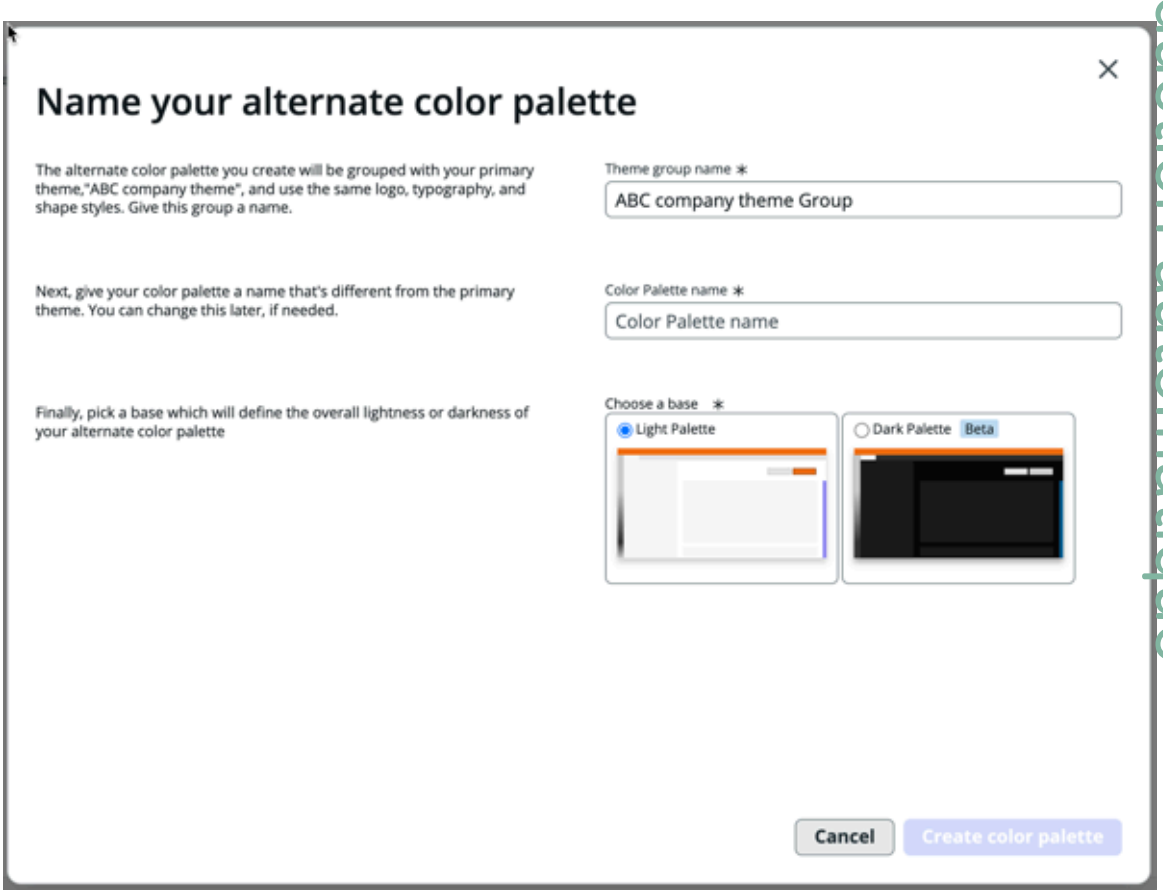
Traduction automatique

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

3. Sélectionnez le thème auquel vous souhaitez ajouter une autre palette de couleurs.
   - Pour un groupe de thèmes publié ou non publié, qui a d'autres palettes de couleurs définies, accédez à la liste déroulante Modifier et sélectionnez **Ajouter une autre palette de couleurs**.
   - Pour les thèmes publiés ou non publiés sans autre palette de couleurs définie, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮), puis **sélectionnez Ajouter une autre palette de couleurs**.



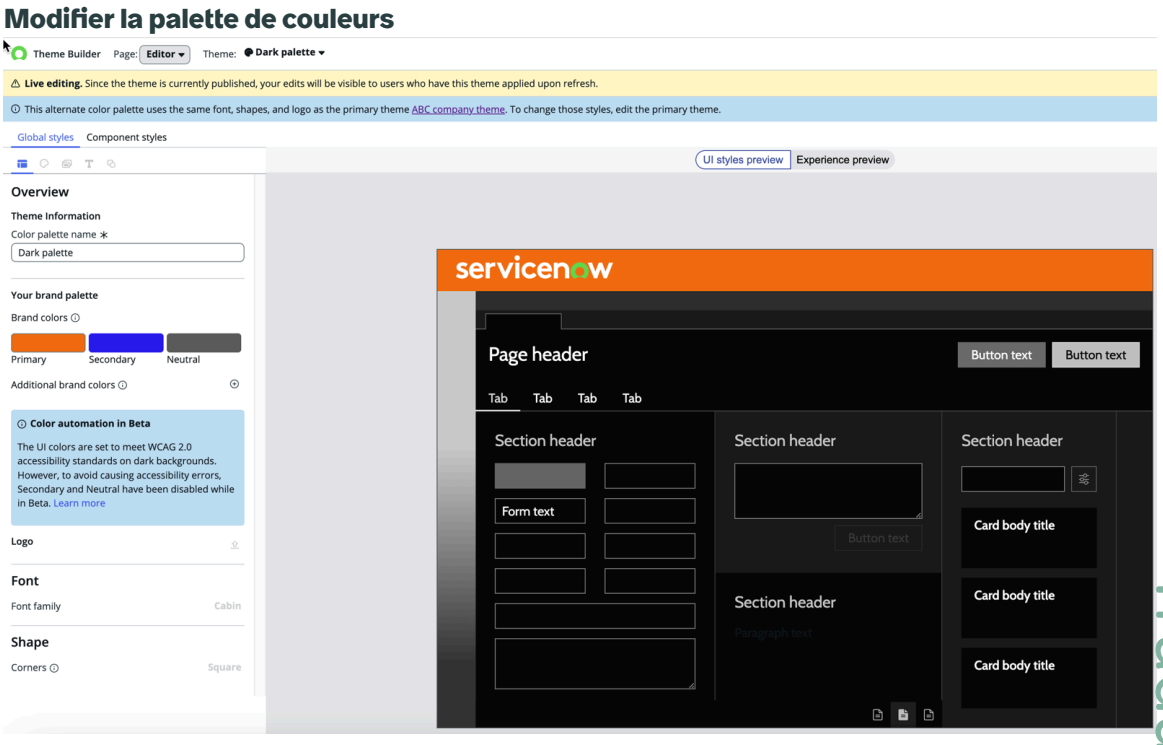
L'assistant de l'autre palette de couleurs s'affiche.



4. Indiquez un **nom de groupe de thèmes** et un **nom de palette de couleurs** selon vos besoins, puis choisissez une base dans **Palette claire** ou **Palette foncée**.
5. Sélectionnez **Créer une palette de couleurs**.
   La page Éditeur de la palette actuelle s'affiche.

Traduction automatique

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



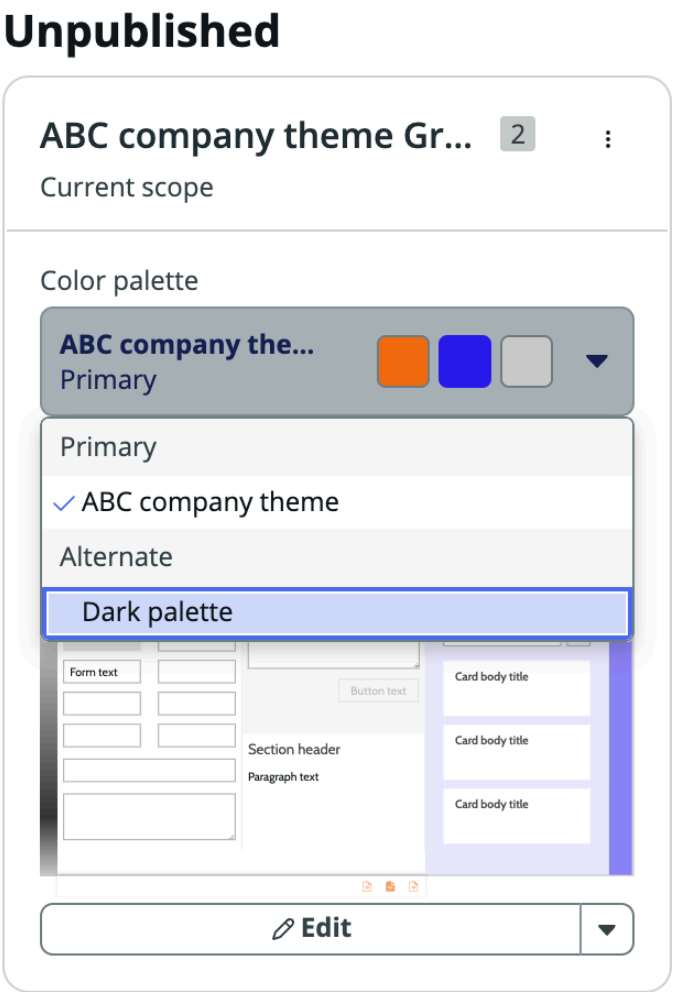
6. **Facultatif :** Sur cet écran, effectuez les actions suivantes :
   - Dans le champ Nom de la **palette de couleurs** , modifiez le nom de la palette de couleurs.
   - Sélectionnez l’une des trois couleurs de marque définies dans cette palette et modifiez-les dans le sélecteur de couleurs.

> **Remarque :**
> Pour les palettes foncées, seule la couleur primaire peut être modifiée. Si vous souhaitez personnaliser davantage, reportez-vous à la section Modifier des composants.

Traduction automatique

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

Résultats
Une fois que l'autre palette de couleurs a été ajoutée à votre thème principal, le nom du thème apparaît en tant que groupe avec la palette enregistrée sous la liste déroulante



Palette de couleurs.

Si votre thème est actuellement publié, vous pouvez sélectionner l'autre palette de couleurs dans les préférences de thème de l'utilisateur. Pour en savoir plus sur la publication de votre thème, reportez-vous à la section Publier vos thèmes avec Générateur de thèmes.

Prévisualiser les composants

Lorsque vous créez ou gérez votre thème, vous pouvez prévisualiser les composants disponibles pour l'inclusion sur votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les composants que vous pouvez prévisualiser dans Générateur de thèmes ont été créés dans Now Système de design. Pour plus d'informations, consultez Composants Next Experience sur le ServiceNow site développeur.

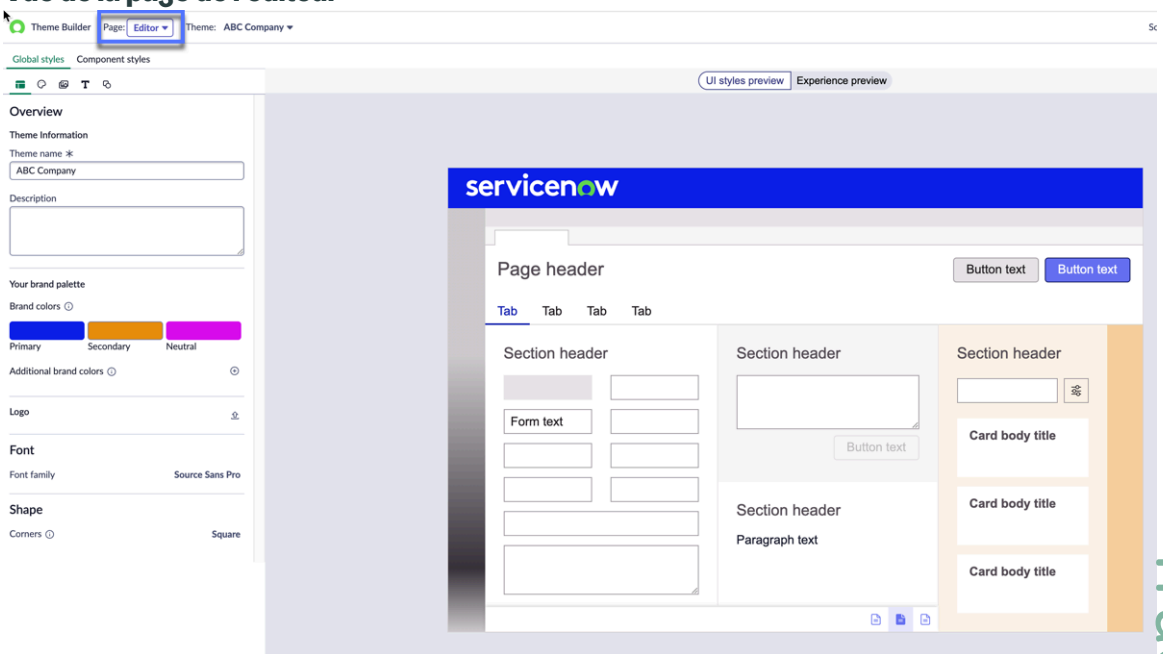
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La page de destination du générateur de thèmes s'affiche dans la vue de la page d'accueil.
2. Utilisez la liste déroulante **Page** pour sélectionner la vue de page de l'éditeur.

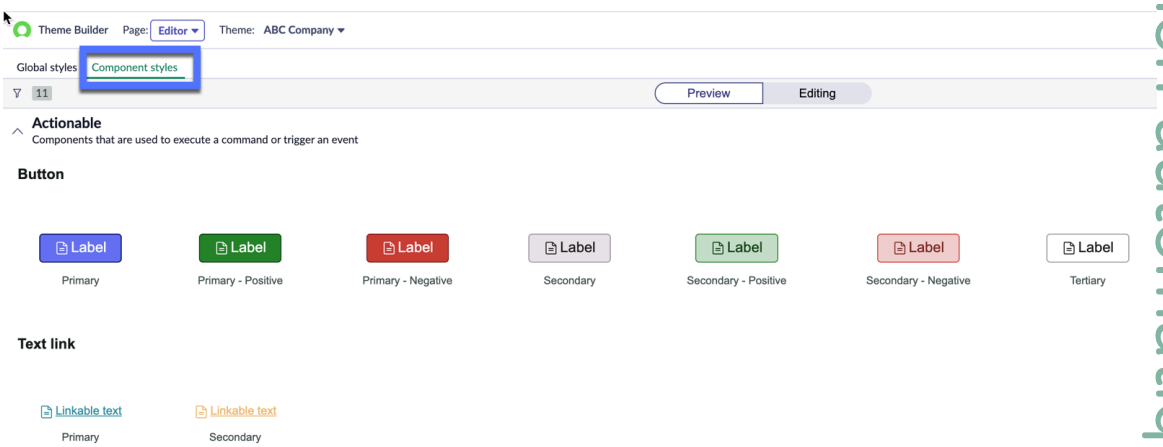
Traduction automatique

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

Vue de la page de l'éditeur



3. Sélectionnez l'onglet **Styles des composants** .
Les styles de composants sont répertoriés graphiquement.

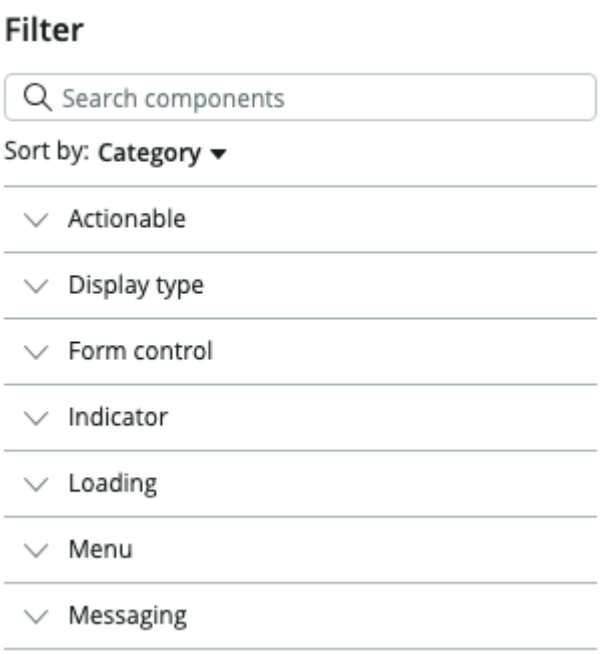


4. Vous pouvez faire défiler la liste pour afficher tous les composants disponibles ou filtrer la liste pour afficher des types de composants spécifiques.

Traduction automatique

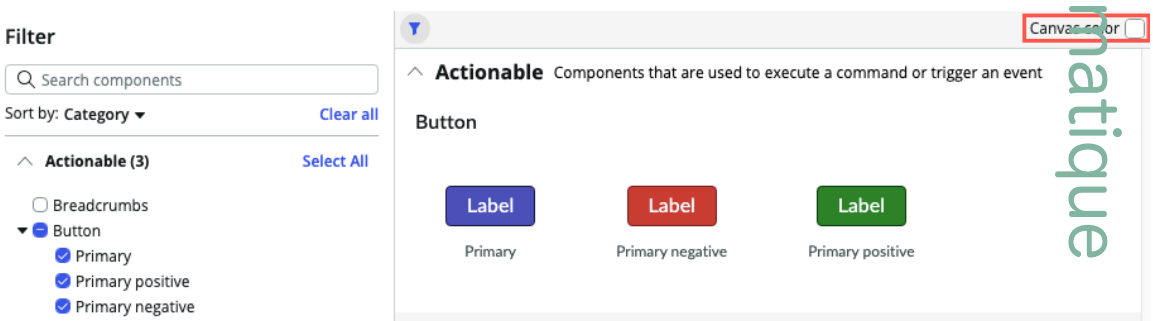
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Sélectionnez l'icône Filtre ( ).



b. Développez les catégories de composants que vous souhaitez afficher et sélectionnez les composants spécifiques dans ces catégories que vous souhaitez afficher.

> **Remarque :**
> Par exemple, pour afficher les composants de tous les boutons primaires, développez la catégorie **Bouton** et sélectionnez les composants **Primaire**, **Primaire positif** et **Primaire négatif** . La liste affiche les composants que vous avez sélectionnés.

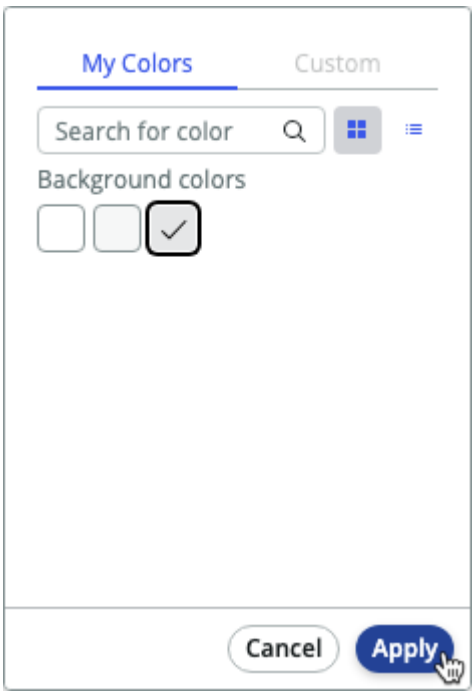


5. Pour tester le rendu des composants à l'aide de différentes couleurs d'arrière-plan, cochez la case **Couleur du canevas** .

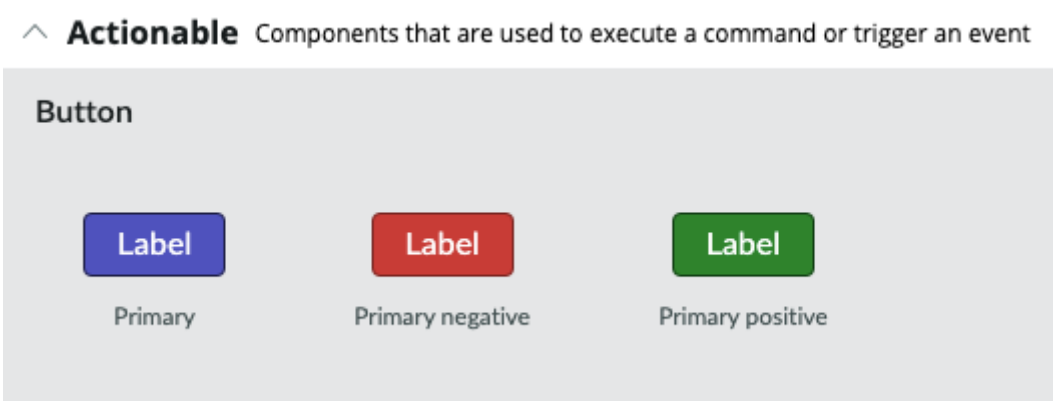
Traduction automatique

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

Couleur de canevas



6. Sélectionnez la **couleur d'arrière-plan** que vous souhaitez afficher et sélectionnez **Appliquer**.



Modifier des composants

Modifiez Générateur de thèmes les composants individuels pour mieux correspondre à votre marque et aux normes de conformité en matière d'accessibilité. Les accroches de thème que vous pouvez modifier sont spécifiques à chaque type de composant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants que vous pouvez modifier dans Générateur de thèmes ont été créés dans le Now Platform Système de design. Pour plus d'informations, consultez Composants Next Experience sur le ServiceNow site développeur.

Pour obtenir des instructions sur la modification du composant, reportez-vous à la Navigation unifiée section S'aligner sur votre marque à l'aide du Navigation unifiée composant.

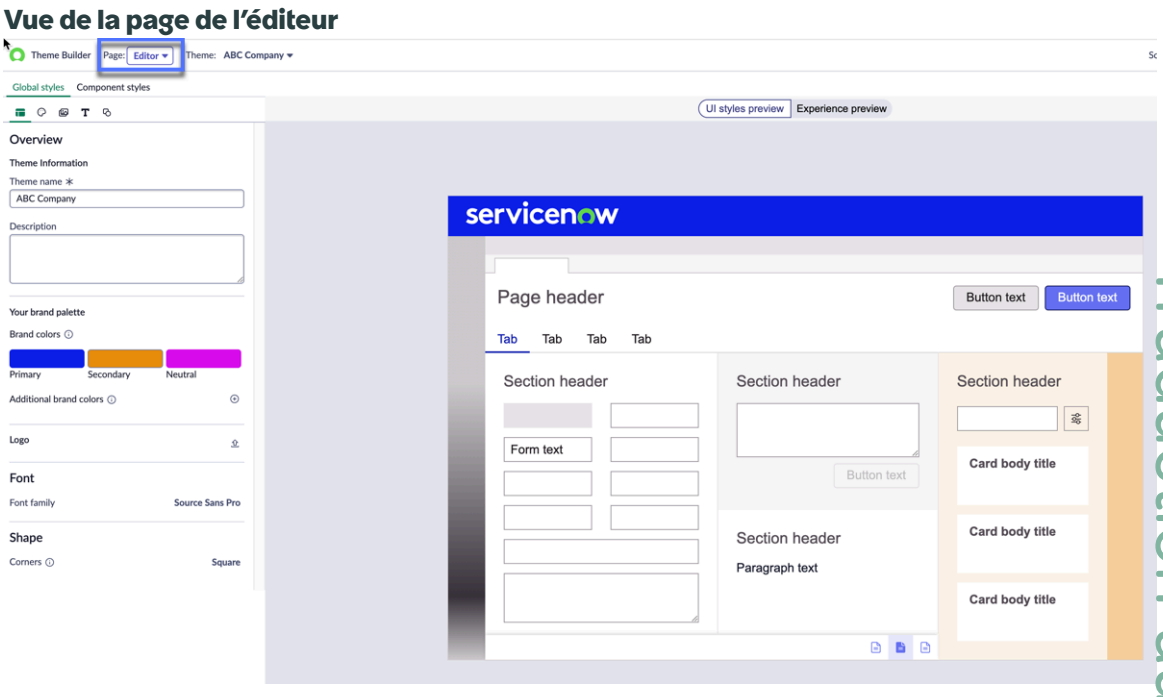
Traduction automatique

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

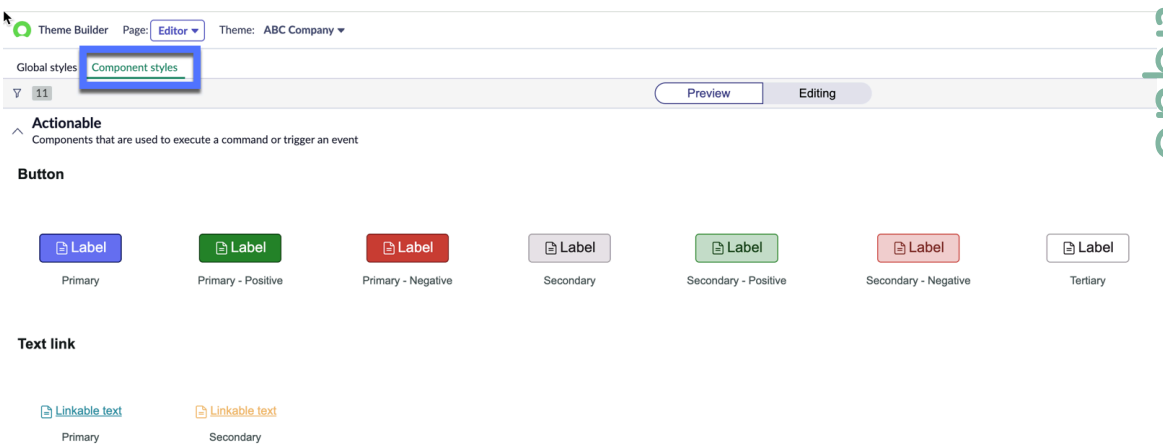
Le nombre total d’infractions en matière d’accessibilité est indiqué sur le badge numéroté rouge 25 à côté du panneau de l’inspecteur d’accessibilité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La page de destination du générateur de thèmes s’affiche dans la vue de la page d’accueil.
2. Utilisez la liste déroulante Page pour sélectionner la vue de page de l’éditeur.



3. Dans la liste déroulante Thème, sélectionnez le thème pour lequel vous souhaitez modifier des composants.
4. Dans la vue de la page Éditeur, sélectionnez l’onglet **Styles de composants** .
   Les styles de composants sont répertoriés graphiquement.



5. Sélectionnez l’onglet **Édition** .

Traduction automatique

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

Remarque :
Les composants qui peuvent être modifiés s’affichent. Pour plus d’informations sur la façon de filtrer la liste des composants pour localiser le composant que vous souhaitez modifier, reportez-vous à la section Prévisualiser les composants.

6. Sélectionnez le composant que vous souhaitez modifier pour accéder au panneau Style configurable. Lorsque vous examinez les composants répertoriés dans la page Édition, notez que certains composants peuvent afficher le symbole suivant.

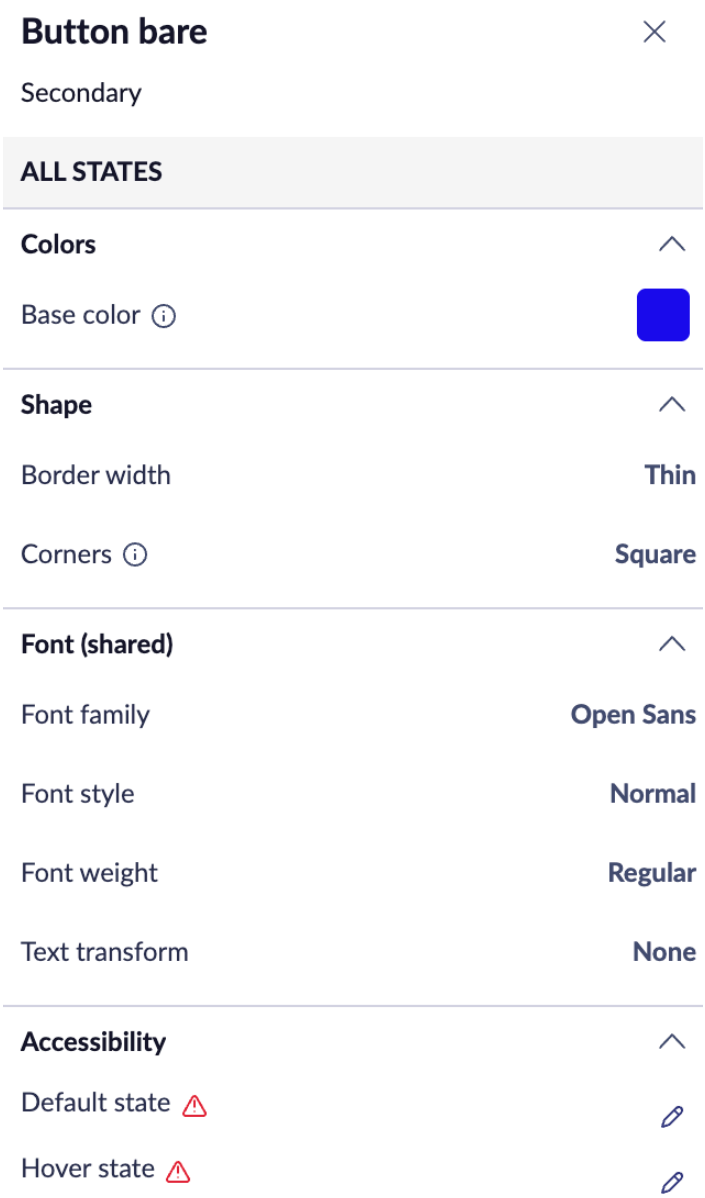
Remarque :
Le symbole d’avertissement d’accessibilité indique que le contraste des couleurs du composant sélectionné ne respecte pas les normes d’accessibilité WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.1 pour le contraste des couleurs. Pour plus d'informations, consultez Ajuster un composant pour qu’il réponde aux normes d’accessibilité.

7. Dans le panneau Style configurable, modifiez les accroches de thème disponibles pour le composant sélectionné, selon vos besoins.

Traduction automatique

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

Panneau de style configurable



Les accroches de thème modifiables disponibles dépendent du type de composant que vous avez sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez un composant de badge, vous pouvez modifier les couleurs et les crochets d'accessibilité du badge. Si vous sélectionnez un composant de lien de texte, vous pouvez modifier la couleur de base et les crochets d'accessibilité.

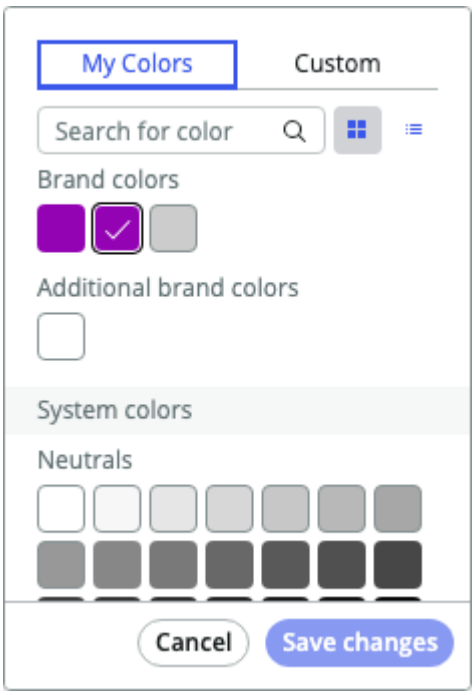
Remarque :
Une fois que vous avez mis à jour les crochets spécifiques au composant, les modifications que vous apportez au style global ne mettent pas à jour les styles de composant, car les styles spécifiques aux composants sont prioritaires sur les styles définis de manière globale.

8. Si vous sélectionnez une couleur à modifier, le sélecteur de couleurs s'ouvre.

Traduction automatique

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

Sélecteur de couleurs



Remarque :
Par défaut, le sélecteur de couleurs affiche toutes les couleurs disponibles pour le composant. Vous pouvez sélectionner le curseur Masquer les choix inaccessibles pour limiter les choix de couleurs aux couleurs identifiées comme accessibles, conformément aux directives WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) actuelles.

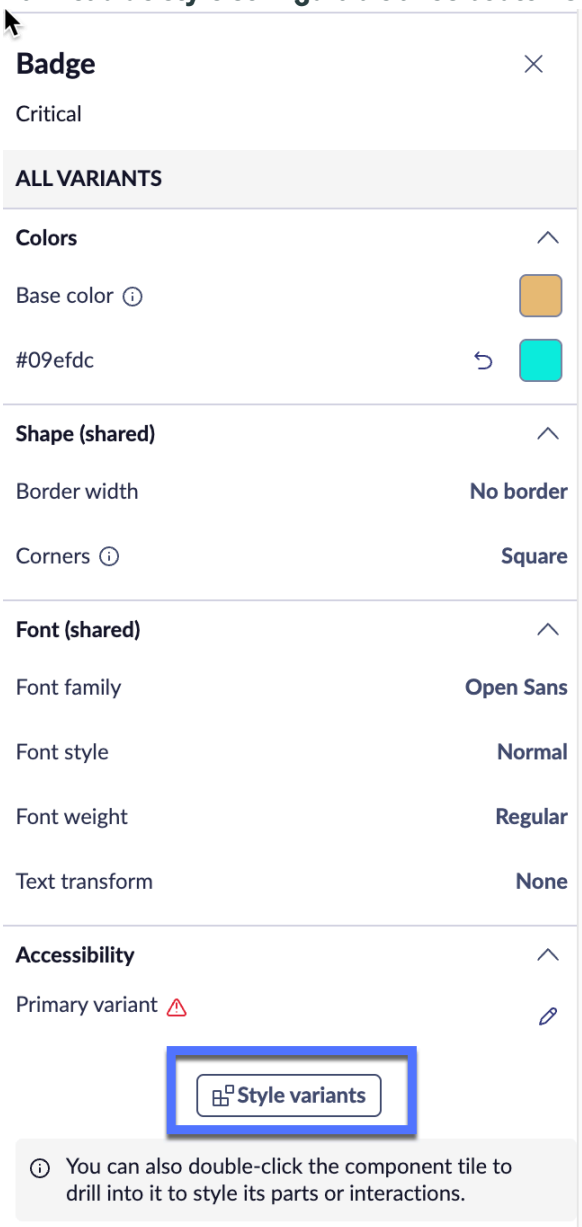
9. Lorsque vous avez terminé vos modifications, sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
10. Accédez à l'éditeur de composants où vous pouvez appliquer le style à divers aspects d'un composant à l'aide de l'une des deux méthodes répertoriées :

Traduction automatique

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

- Double-cliquez sur la vignette du composant.
- Sélectionnez le bouton **Interactions de style**, **Sous-composants de style** ou **Variantes de style** dans le panneau Styles configurables, en fonction de ce qui est disponible pour ce composant spécifique. Tous les composants ne contiennent pas de pièces modifiables.

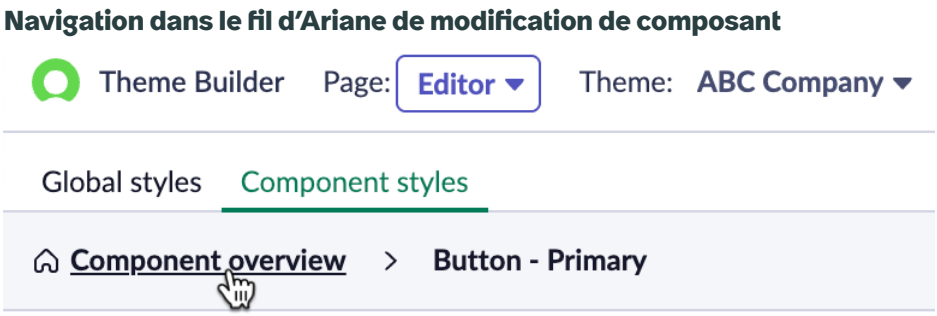
Panneau de style configurable avec bouton Style



Traduction automatique

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

11. **Facultatif :** Revenez à l'écran Vue d'ensemble des composants à l'aide des liens contenus dans le chemin de navigation.



Résultats

Si votre thème est actuellement publié, les modifications apportées à vos composants seront visibles par les utilisateurs qui ont appliqué votre thème lors de l'actualisation. Pour en savoir plus sur la publication de votre thème, reportez-vous à la section Publier vos thèmes avec Générateur de thèmes.

S'aligner sur votre marque à l'aide du Navigation unifiée composant

Alignez votre expérience plus étroitement sur votre marque en modifiant le Navigation unifiée composant et ses sous-composants.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Navigation unifiée composant est composé de plusieurs sous-composants que vous devez styliser individuellement. Dans la Générateur de thèmes version 5.0, la modification de est Navigation unifiée limitée à l'en-tête et aux menus, bien que certains styles puissent s'appliquer à tous les aspects du composant et des Navigation unifiée sous-composants.

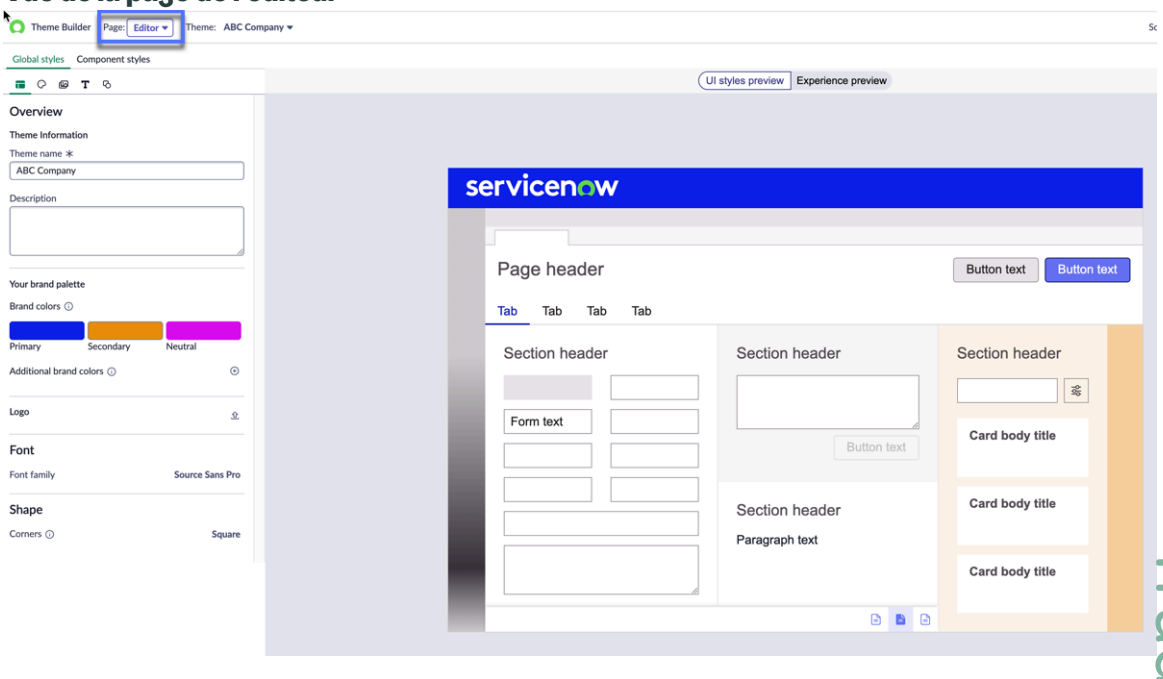
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
2. Dans la liste déroulante Page, sélectionnez la vue de page Éditeur.

Traduction automatique

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

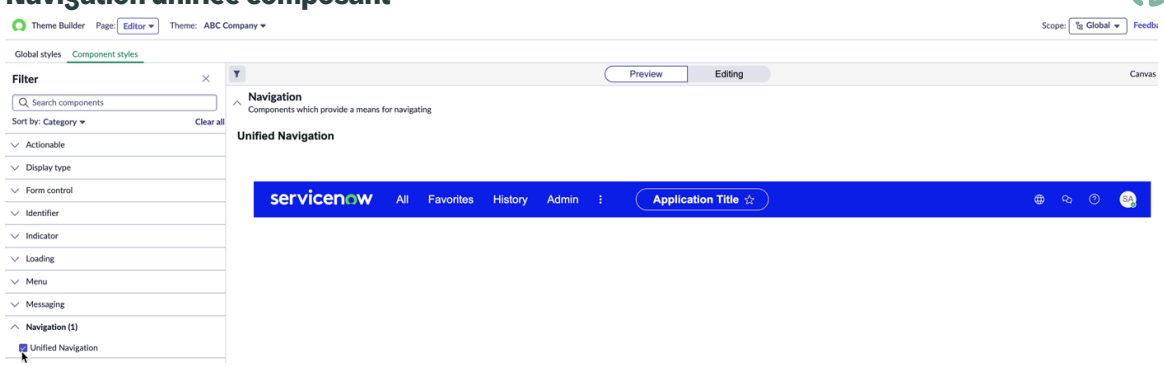
Vue de la page de l'éditeur



3. Dans la liste déroulante Thème, sélectionnez le thème pour lequel vous souhaitez modifier le Navigation unifiée composant.
4. Sélectionnez l'onglet **Styles des composants** .
5. Sélectionnez l'onglet **Édition** .

6. Filtrez la liste pour afficher le Navigation unifiée composant.
   a. Sélectionnez l'icône Filtre (icône
   b. Développez la catégorie Navigation et sélectionnez le Navigation unifiée composant.

Navigation unifiée composant



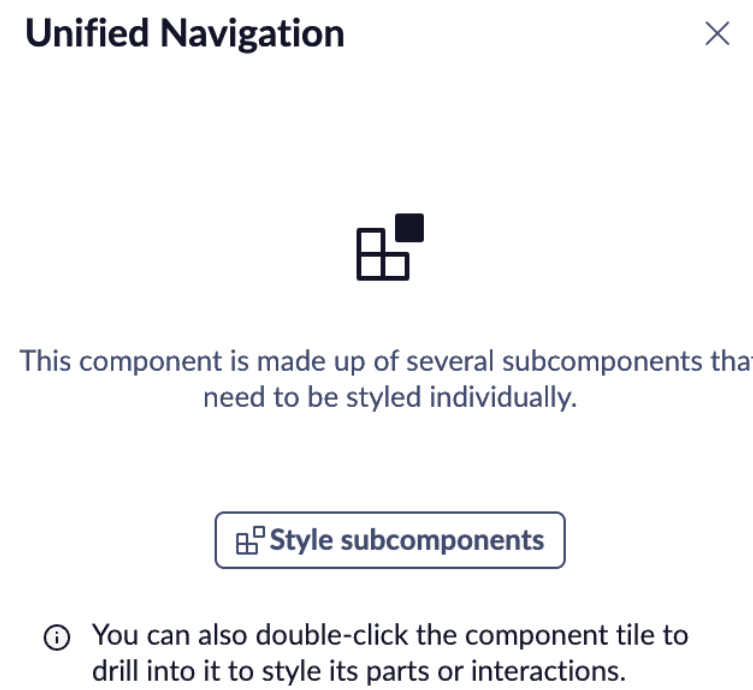
7. Accédez à l'éditeur de composants où vous pouvez appliquer un style à divers Navigation unifiée aspects du composant à l'aide de l'une des deux méthodes répertoriées :

Traduction automatique

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

- Double-cliquez sur la vignette du Navigation unifiée composant.
- Dans le panneau d'édition, sélectionnez **Sous-composants**Navigation unifiée de style.

Navigation unifiée Panneau d'édition



8. Sélectionnez la **vignette En-tête** ou **Menu** pour ouvrir le panneau des styles configurables dans lequel vous pouvez modifier les accroches de thème disponibles.
   Les accroches de thème modifiables disponibles dépendent du type de sous-composant que vous avez sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez un sous-composant En-tête, vous pouvez modifier les couleurs d'arrière-plan de l'en-tête. Si vous sélectionnez un sous-composant Menu, vous pouvez modifier les couleurs d'arrière-plan, de texte et d'icône.

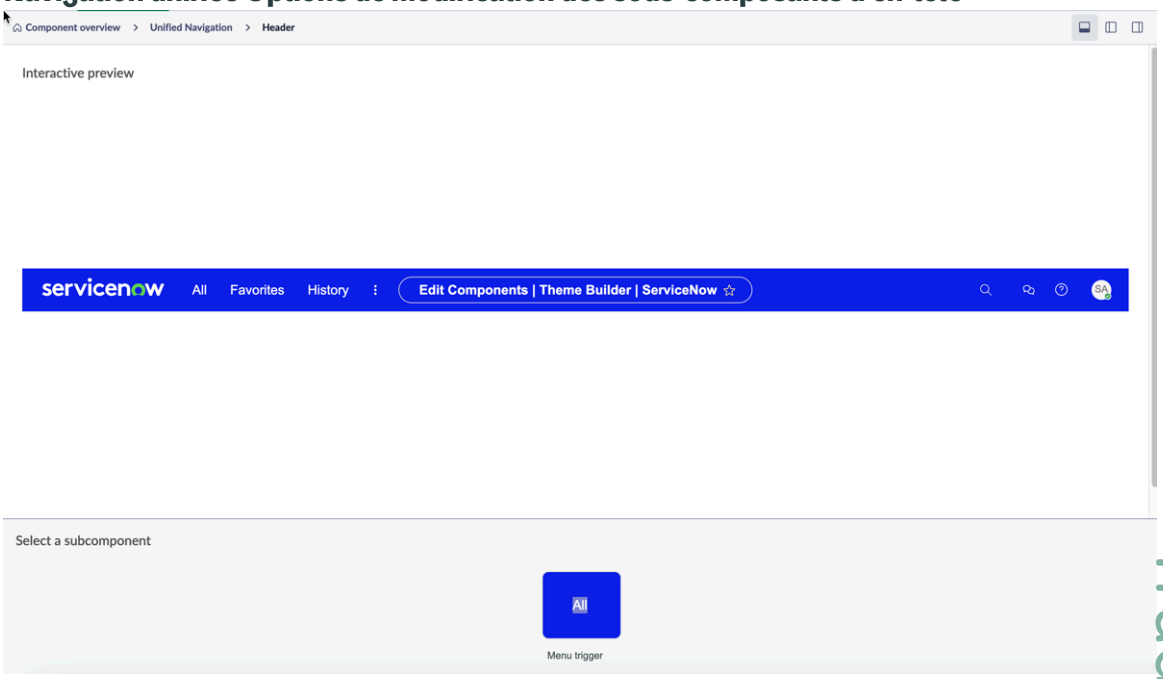
   Remarque :
   Une fois que vous avez enregistré les modifications apportées à l'un des crochets de couleur, un symbole Supprimer le remplacement apparaît. Sélectionnez le symbole Supprimer le remplacement pour rétablir les couleurs générées automatiquement par vos modifications.

9. Double-cliquez sur la vignette **En-tête** ou **Menu** ou sélectionnez **Sous-composants de style** pour modifier les sous-composants disponibles.
   Un sous-composant est une petite partie d'un composant plus grand. Par exemple, le Navigation unifiée sous-composant En-tête ou Menu est une plus petite partie du Navigation unifiée composant. Une interaction décrit les différentes manières dont le composant ou le sous-composant se comporte. Par exemple, les interactions Par défaut ou Survol sont des interactions du sous-composant Déclencheur de menu.

Traduction automatique

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

Navigation unifiée Options de modification des sous-composants d'en-tête



10. Continuez à modifier chaque sous-composant et interaction jusqu'à ce que vous ayez terminé de styliser le Navigation unifiée composant.
    Par exemple, après avoir double-cliqué sur le sous-composant Déclencheur de menu d'en-tête, les interactions du déclencheur de menu peuvent être stylisées. De même, si vous double-cliquez sur le sous-composant Menu, les sous-composants et les interactions de chaque menu sont disponibles.

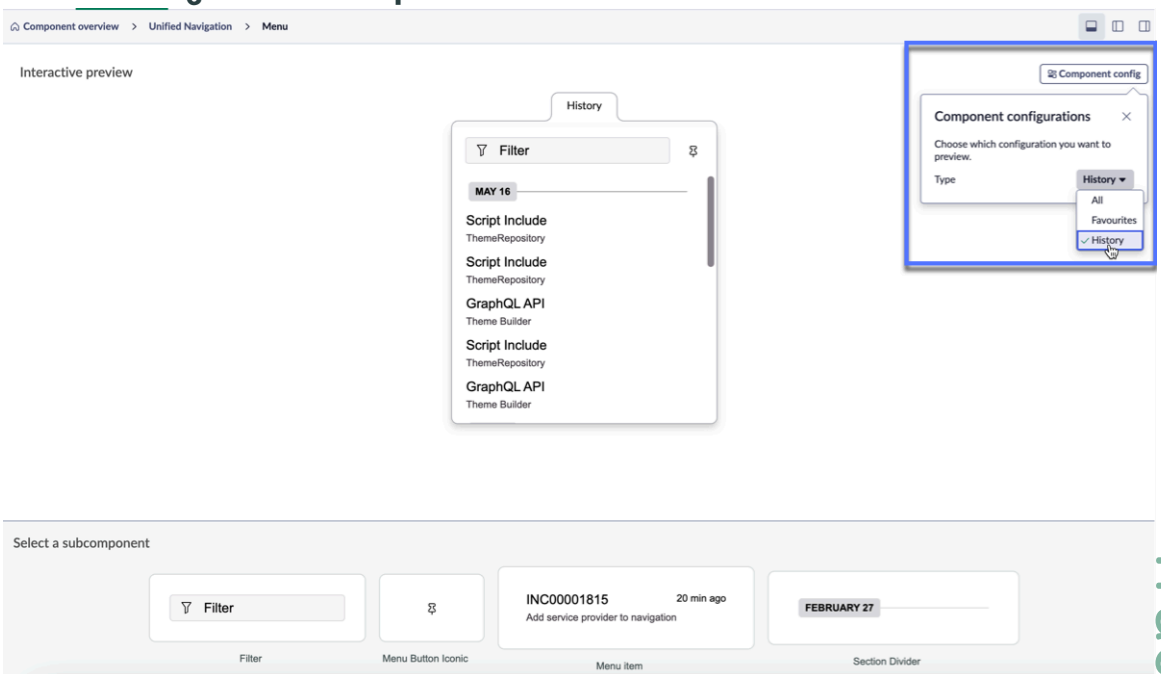
    Remarque :
    La fonction de couleur du canevas applique automatiquement la couleur d'arrière-plan du sous-composant parent.

11. **Facultatif :** Lors de la modification de certains sous-composants, tels que le menu, choisissez la configuration que vous souhaitez prévisualiser.
    Par exemple, lors de la modification du sous-composant Menu, après avoir sélectionné **Config. du composant**, vous pouvez sélectionner le menu spécifique que vous souhaitez modifier dans la liste déroulante Type. Une fois que vous avez sélectionné le menu souhaité, tous les sous-composants disponibles pour ce menu particulier sont répertoriés.

Traduction automatique

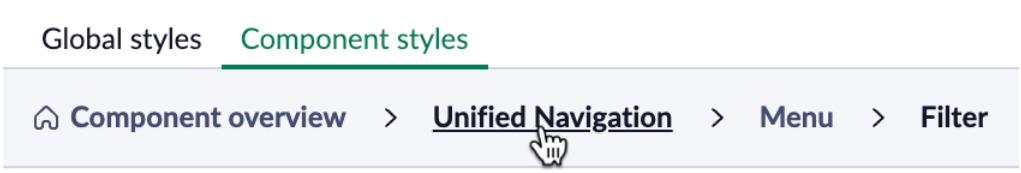
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Menu de configuration du composant



12. **Facultatif :** Pour revenir à un écran de modification de composant précédent, sélectionnez l'un des liens de fil d'Ariane.

Navigation dans le fil d'Ariane de modification de composant



Résultats

Si votre thème est publié, vos modifications seront visibles par les Navigation unifiée utilisateurs qui ont appliqué votre thème lors de l'actualisation. Pour en savoir plus sur la publication de votre thème, reportez-vous à la section Publier vos thèmes avec Générateur de thèmes.

Ajuster un composant pour qu'il réponde aux normes d'accessibilité

Ajuster un composant pour qu'il soit conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1. Lorsque vous modifiez un composant et Générateur de thèmes que vous voyez un symbole d'avertissement, cela indique que le composant ne respecte pas les directives en matière de contraste des couleurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous modifiez un composant dans Générateur de thèmes, vous pouvez rencontrer un symbole d'avertissement (⚠), qui indique que le composant n'est pas conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 en matière de contraste des couleurs. Le rapport de contraste WCAG 2.1 qui Générateur de thèmes cible les variables de contenu et d'interface utilisateur est de 3:1. Ce rapport détermine les contrastes entre les couleurs d'écran plus claires et plus sombres et leur relation avec l'interface utilisateur. Le premier

Traduction automatique

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

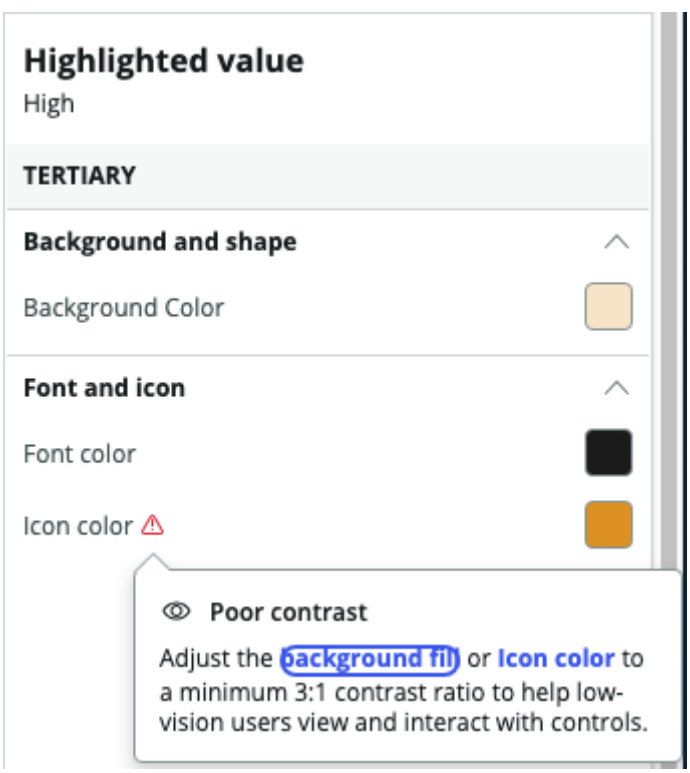
chiffre indique le niveau de couleurs vives et le deuxième chiffre indique le niveau relatif de couleurs sombres. Le seuil de 3:1 offre une visibilité optimale aux utilisateurs malvoyants. Pour plus d'informations, consultez le site W3C Recommendation pour les WCAG 2.1 .

Le nombre total d'infractions en matière d'accessibilité est indiqué sur le badge numéroté rouge ( ) à côté du panneau de l'inspecteur d'accessibilité.

Procédure

1. À partir de la page Éditeur, accédez aux violations d'accessibilité de l'une des deux manières répertoriées dans le tableau suivant.

2. Sélectionnez le symbole d'avertissement d'accessibilité dans le panneau de style configurable pour obtenir plus d'informations sur la résolution du problème.



3. Sélectionnez le lien dans l'avertissement pour résoudre le problème de contraste.

Remarque :
Une fois que vous avez enregistré les modifications apportées à l'un des crochets de couleur, un symbole d'annulation apparaît. Sélectionnez le symbole d'annulation pour rétablir toutes vos modifications à la couleur d'origine.

4. Lorsque vous avez terminé vos modifications et que le symbole d'avertissement d'accessibilité n'est plus visible, sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
Par exemple, une fois que vous avez sélectionné une couleur qui ne respecte pas le taux de contraste, le symbole d'avertissement devient vert dans le sélecteur de couleurs.

Traduction automatique

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

Publier vos thèmes avec Générateur de thèmes

Publiez plusieurs thèmes sur votre instance Web ou un seul thème sur votre instance mobile pour refléter la marque de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Actuellement, les instances mobiles ne peuvent accueillir qu'un seul thème publié à la fois.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La Générateur de thèmes page de destination s'affiche dans la vue Page d'accueil.
2. Dans la vue de la page d'accueil, sélectionnez la vue de la page Gestionnaire pour afficher les thèmes que vous avez créés.
3. Choisissez le thème que vous souhaitez publier dans la section Non publié.

   Remarque :
   Lorsque vous avez sélectionné le thème que vous souhaitez publier, vérifiez que vous avez sélectionné le périmètre correct pour le thème dans le sélecteur de périmètre de l'application.

4. Pour publier vos thèmes, effectuez l'une des actions suivantes.

5. Sélectionnez **Publier**.
   Le thème apparaît dans la section Publié de la page Gestionnaire.

   Remarque :
   Une fois que vous avez publié votre thème sur votre instance, le thème peut être sélectionné dans les préférences de thème de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner un thème dans Next Experience.

   Si vous souhaitez publier un thème pour des applications mobiles spécifiques, vous pouvez utiliser Mobile App Builder. Tous les thèmes créés à l'aide Générateur de thèmes de sont disponibles pour application dans Mobile App Builder.

6. **Facultatif :** Sélectionnez un thème par défaut si vous avez publié plusieurs thèmes sur votre instance Web.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Définir le thème par défaut.

   Si vous n'avez publié qu'un seul thème sur votre instance Web, il s'agit du thème par défaut. Le thème par défaut apparaît en premier dans la préférence Thème de l'utilisateur.

7. **Facultatif :** Définissez l'ordre de présentation de vos thèmes si vous avez publié plusieurs thèmes sur votre instance Web.

   Remarque :
   L'ordre de présentation détermine la façon dont les thèmes apparaissent dans la préférence de thème de l'utilisateur.

   Pour plus d'informations sur la définition de l'ordre à l'aide de la fonction glisser-déposer de la vue Liste, reportez-vous à la section Définissez l'ordre de présentation de vos Générateur de thèmes thèmes.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur la définition de l'ordre à l'aide de Next Experience, reportez-vous à la section Publier plusieurs thèmes dans Next Experience.

8. Actualisez votre navigateur pour voir le nouveau thème.

Remarque :
Seuls les thèmes créés dans peuvent être modifiés et publiés à Générateur de thèmes l'aide Générateur de thèmesde . Les thèmes Web et mobiles que vous avez créés en dehors de Next Experience (par exemple, dans l'interface utilisateur mobile héritée ou Interface utilisateur principale) ne peuvent pas être affichés ou modifiés dans Générateur de thèmes. Pour réutiliser ces thèmes hérités, vous devez les recréer dans Générateur de thèmes.

En outre, si vous avez créé et publié des thèmes en dehors de Générateur de thèmeset que vous souhaitez les rétablir, vous devez accéder aux tables dans lesquelles ils sont stockés et les réappliquer. Toutefois, si vous souhaitez modifier les thèmes dans des applications mobiles individuelles, vous pouvez le faire à l'aide Mobile App Builder de .

Définir le thème par défaut

Définissez un thème préféré Générateur de thèmes comme thème par défaut pour vos expériences Web lorsque plusieurs thèmes sont publiés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous n'avez publié qu'un seul thème sur votre instance Web, ce thème est automatiquement défini comme thème par défaut.

Le thème par défaut est traité comme le premier thème affiché dans la préférence utilisateur de thème Next Experience . Si un utilisateur n'a pas effectué de sélection à partir de la préférence utilisateur Thème, le thème par défaut s'affiche.

Procédure

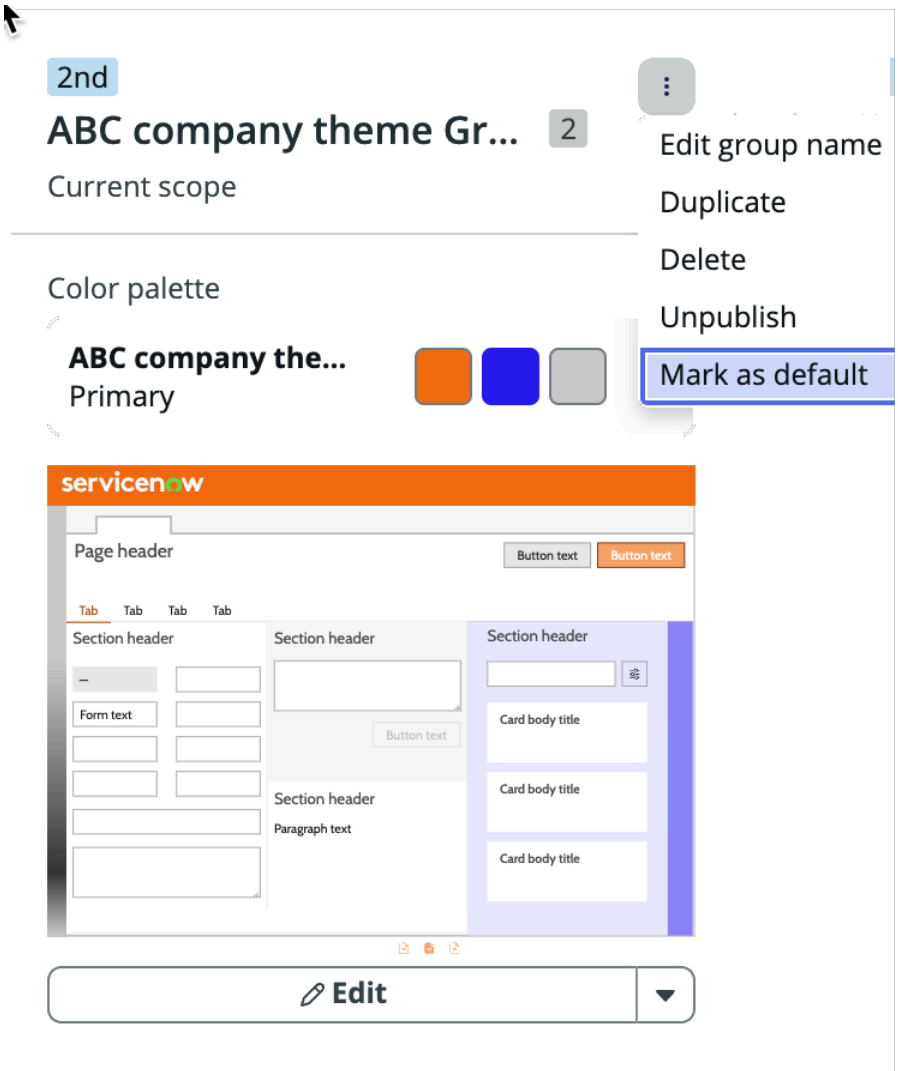
1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La Générateur de thèmes page de destination s'affiche dans la vue Page d'accueil.
2. Dans la vue de la page d'accueil, sélectionnez la vue de la page Gestionnaire pour afficher les thèmes que vous avez créés.
3. Choisissez le thème que vous souhaitez définir par défaut dans la section Publié.

Remarque :
Lorsque vous avez sélectionné le thème que vous souhaitez définir par défaut, vérifiez que vous avez sélectionné le périmètre correct pour le thème dans le sélecteur de périmètre de l'application.

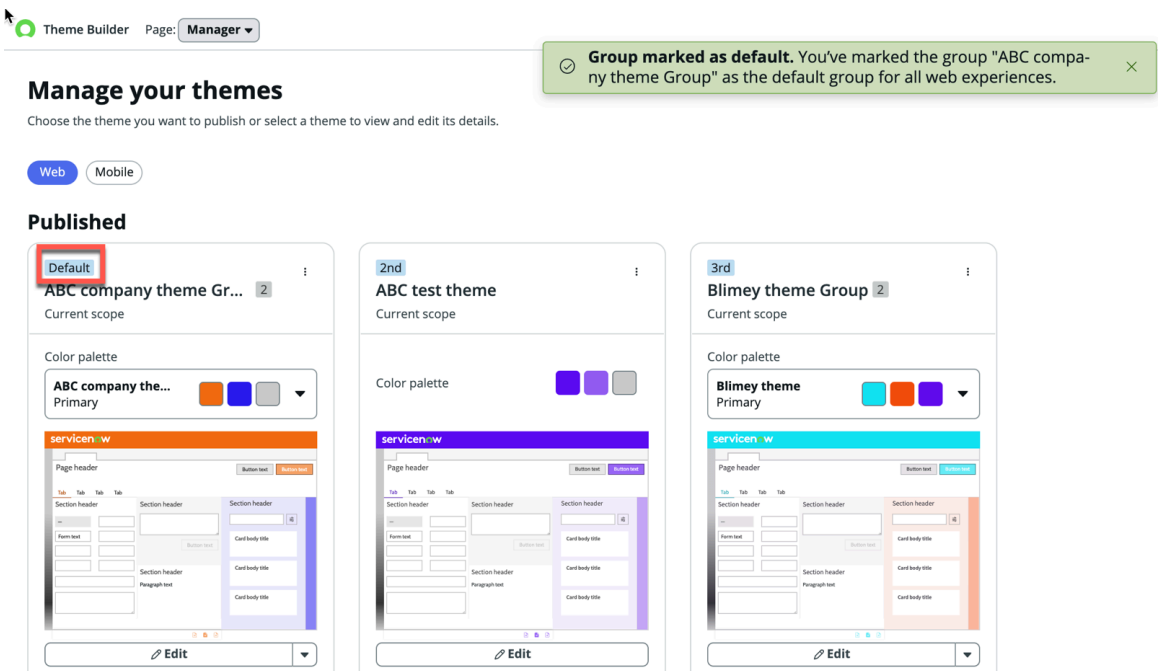
4. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône ⋮ dans le thème que vous avez sélectionné, puis sélectionnez **Marquer par défaut**.

Traduction automatique

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



Le thème est répertorié comme thème par défaut dans la section Publié. Le thème par défaut est traité comme le premier thème et chaque thème répertorié après le thème par défaut suit un ordre séquentiel.



Traduction automatique

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

5. Actualisez votre navigateur pour voir le nouveau thème.
   Le thème par défaut apparaît en premier dans la préférence Thème de l'utilisateur.

Définissez l'ordre de présentation de vos Générateur de thèmes thèmes

Définissez l'ordre de vos Générateur de thèmes thèmes pour configurer leur affichage dans les préférences de thème de l'utilisateur.

Avant de commencer

- Avant de définir l'ordre de vos thèmes, vérifiez que plusieurs thèmes sont publiés. Pour plus d'informations sur la publication de vos Générateur de thèmes thèmes, reportez-vous à la section Publier vos thèmes avec Générateur de thèmes.
- Vérifiez que vous avez sélectionné le périmètre correct pour le thème dans le sélecteur de périmètre de l'application.

Rôle requis : admin

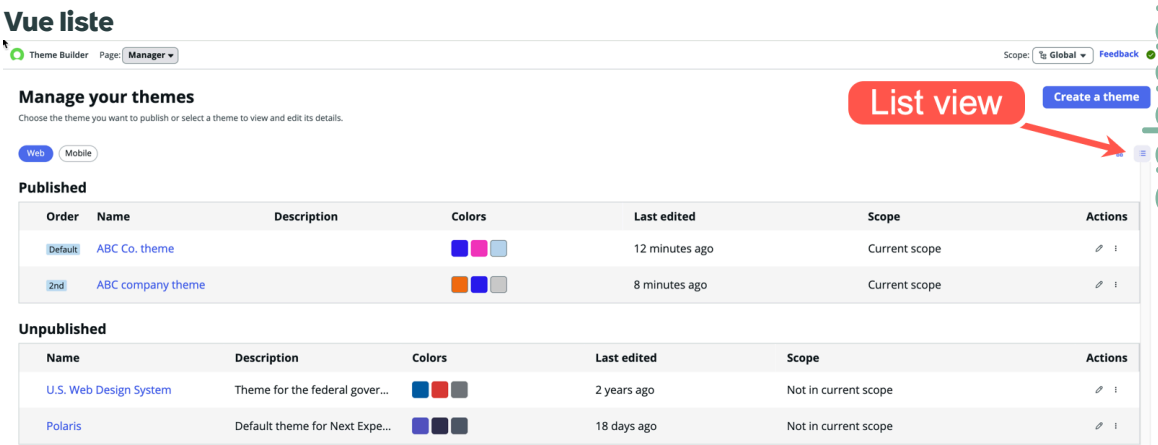
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définir l'ordre de vos Générateur de thèmes thèmes vous permet de contrôler la façon dont vos thèmes sont affichés dans la préférence utilisateur de thème Next Experience .

Actuellement, la définition de l'ordre de vos thèmes n'est disponible que pour les instances Web. Les instances mobiles ne peuvent accueillir qu'un seul thème publié à la fois.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La Générateur de thèmes page de destination s'affiche dans la vue Page d'accueil.
2. Dans la vue de la page d'accueil, sélectionnez la vue de la page Gestionnaire pour afficher les thèmes que vous avez créés.
3. Sélectionnez la vue Liste pour afficher une liste de vos thèmes publiés et non publiés.



4. Dans la section Publié, passez la souris sur le thème que vous avez choisi et faites glisser le thème dans l'ordre que vous préférez.
   Le thème par défaut est traité comme le premier thème affiché dans la préférence utilisateur de thème Next Experience . Si vous supprimez ou déplacez le thème par défaut de sa position, le thème suivant répertorié devient le thème par défaut. Si un utilisateur n'a pas effectué de sélection à partir de la préférence utilisateur

Traduction automatique

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

Thème, le thème par défaut s'affiche. Chaque thème répertorié après le thème par défaut suit un ordre séquentiel et s'affiche dans cet ordre dans la préférence de thème de l'utilisateur.

Remarque :
Si vous avez des thèmes créés en dehors de , l'ordre affiché peut ne pas refléter tous les thèmes disponibles dans la préférence utilisateur de Générateur de thèmesthème.

Charger un logo lors de la publication d'un thème avec Générateur de thèmes

Chargez votre logo tout en publiant un thème sur votre instance à l'aide de la vue Éditeur. Si vous avez déjà appliqué un logo à votre thème, vous pouvez en charger un nouveau dans Générateur de thèmes.

Avant de commencer

Dans Générateur de thèmes la version 1.0, si vous souhaitiez qu'un logo nouveau ou mis à jour remplace un logo précédemment téléchargé dans votre thème, il était nécessaire de définir la *glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo* propriété système sur Vrai. À partir de la version 1.1, cette exigence a été supprimée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Si **l'éditeur** n'est pas sélectionné dans le menu **Page :** en haut de l'écran, sélectionnez-le.

   Remarque :
   Vous pouvez également télécharger le logo à partir de la vue **Accueil** , mais seul le mode Éditeur est utilisé pour charger un logo lors de la publication d'un thème.

2. Téléchargez le logo dans la section Logo de l'onglet **Vue d'ensemble** .

   Remarque :
   Vous pouvez également télécharger votre logo à l'aide de l'onglet Imagerie.

3. Sélectionnez le thème et cliquez sur **Publier**.
   Le logo chargé apparaît dans le thème nouvellement publié.

Redimensionner un logo pour votre écran de connexion

Une fois que vous avez téléchargé un logo pour votre écran de connexion, vous pouvez redimensionner le logo en créant et en définissant une propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list et appuyez sur **Entrée**.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Add a system property appelé glide.ui.polaris.login.logo.height.
3. Définissez la **valeur** de la propriété système sur la valeur de hauteur CSS maximale pour votre logo.
   Par exemple, l'une des entrées suivantes serait valide :
   - 150px
   - 6em

Traduction automatique

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

- 75 %
- auto

Si vous sélectionnez *auto*, le navigateur calcule une hauteur pour l'élément spécifié.

Remarque :
Une participation de 100 % ramène le logo à sa taille d'origine.

4. Enregistrez la propriété système.
   Au prochain lancement, votre logo est redimensionné en fonction de la façon dont vous avez configuré la propriété système.

Générateur de thèmes et Domain Separation

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

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

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

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Travailler avec le thème sombre

Le thème sombre émet moins de lumière bleue, ce qui rend l'affichage plus facile pour vos yeux et moins dérangeant dans des conditions de faible luminosité. Le thème foncé est pris en charge pour les espaces de travail configurables, les listes, les formulaires, les tableaux de bord et les rapports.

Le Next Experience thème a une variante foncée qui est activée par défaut, mais les variantes foncées peuvent ne pas s'appliquer à toutes les expériences.

Remarque :
Certaines pages personnalisées n'héritent pas du thème sombre, ce qui peut créer des incohérences visuelles dans l'environnement classique. Ce comportement est normal et il est de la responsabilité de votre administrateur d'exclure le thème sombre de votre environnement classique si les incohérences sont inacceptables pour votre entreprise.

Ouvrir le menu du thème

Utilisez le Next Experience menu Thème pour changer rapidement de thème.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous sélectionnez l'enregistrement de thème actif pour l'instance, toutes les variantes associées et les autres palettes de couleurs sont affichées dans le menu Thèmes.

Traduction automatique

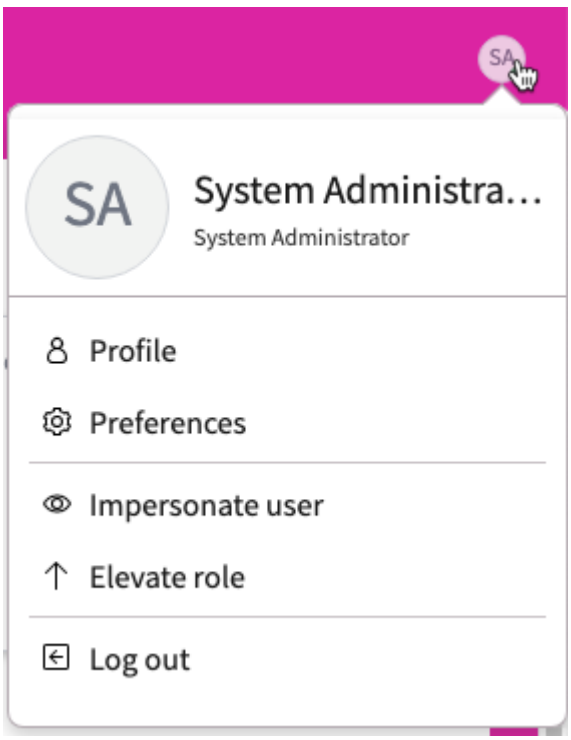
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Vos utilisateurs peuvent sélectionner parmi les variantes disponibles et d'autres palettes de couleurs associées au thème actuel dans le menu Thèmes.

Procédure

1. Sélectionnez le menu utilisateur, représenté par votre icône d'utilisateur ou vos initiales dans le Next Experience Navigation unifiée.

Menu utilisateur

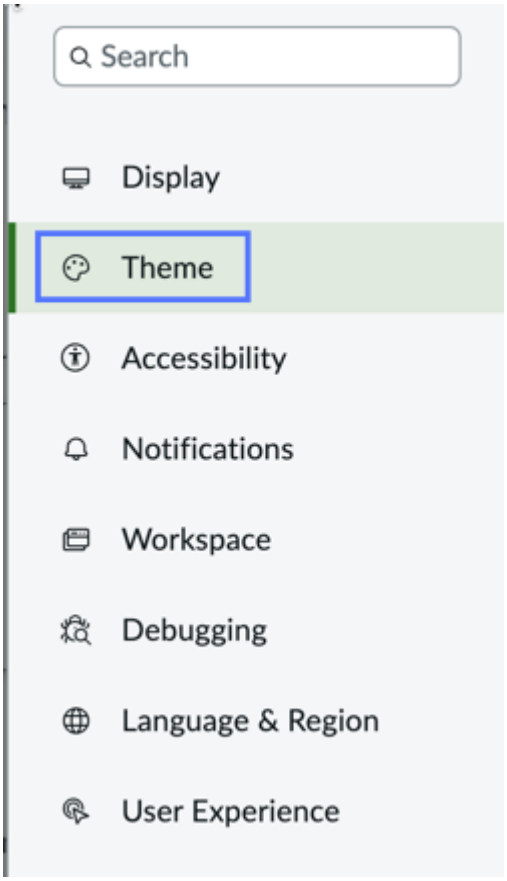


2. **Sélectionnez Préférences**.
3. Sélectionnez **Thème** dans le menu Préférences.

Traduction automatique

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

Préférence de thème

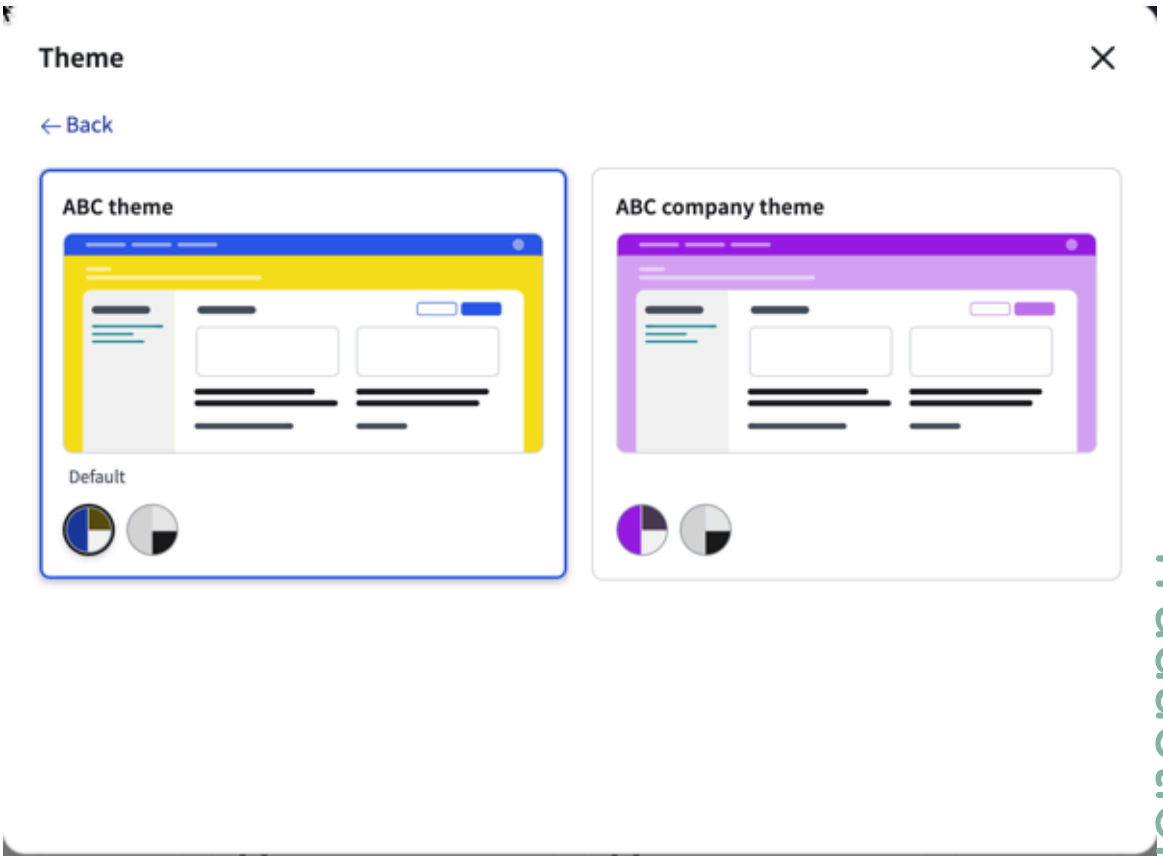


4. Sélectionnez la vignette **du thème** à appliquer.

Traduction automatique

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

Thème



Remarque :
Les images de thème affichées dépendent de l'enregistrement de thème que vous avez sélectionné pour l'instance. Vos utilisateurs peuvent sélectionner la variante ou une autre palette de couleurs attachée à l'enregistrement de thème qu'ils souhaitent utiliser pour leur propre environnement de travail.

Chaque carte de thème affiche le thème principal et toutes les variantes ou autres palettes de couleurs associées à ce thème principal. Passez la souris sur les cercles sous le thème principal pour afficher un aperçu de la variante ou d'une autre palette de couleurs.

Vos utilisateurs peuvent sélectionner la variante ou une autre palette de couleurs qu'ils souhaitent adopter pour leur instance.

Traduction automatique

Activer le thème foncé dans certains environnements classiques et espaces de travail configurables

Activez le Next Experience thème foncé pour un environnement classique limité et des espaces de travail configurables à l'aide de propriétés système.

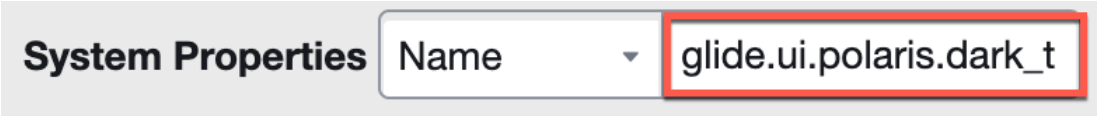
Avant de commencer

Rôle requis : admin

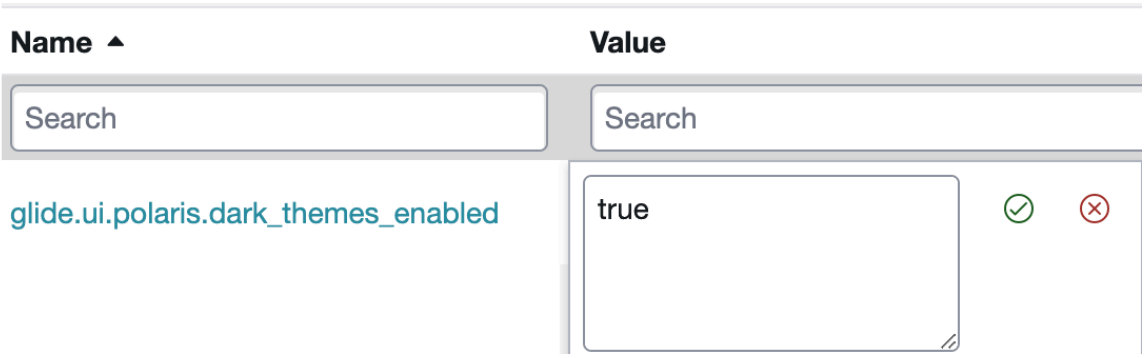
Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis dans le navigateur de filtre, recherchez `sys_properties.list`.
2. Dans la barre de recherche de la liste, recherchez `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled`.

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



3. Activez le thème foncé pour une utilisation dans votre environnement classique limité et vos Next Experience instances d'espace de travail configurables en définissant glide.ui.polaris.dark_themes_enabled sur **Vrai**.



Désactiver le thème foncé dans toutes les Next Experience instances

Désactivez le Next Experience thème foncé dans toutes les Next Experience instances.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis dans le navigateur de filtre, recherchez sys_properties.list.
2. Dans la barre de recherche de la liste, recherchez glide.ui.polaris.dark_themes_enabled.
3. Désactivez le thème foncé dans toutes vos Next Experience instances en définissant glide.ui.polaris.dark_themes_enabled sur **Faux**.

Activer le thème foncé dans les espaces de travail configurables

Activez le Next Experience thème foncé uniquement dans les espaces de travail configurables, et non pour l'environnement classique. Le thème sombre émet moins de lumière bleue, ce qui rend l'affichage plus facile pour vos yeux et moins dérangeant dans des conditions de faible luminosité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** et, dans le navigateur de filtre, recherchez sys_properties.list.
2. Dans la barre de recherche de la liste, recherchez glide.ui.polaris.dark_themes_enabled.
3. Activez le thème foncé dans tous vos Next Experience espaces de travail configurables en définissant glide.ui.polaris.dark_themes_enabled sur **Vrai**.
4. Dans la barre de recherche de la liste, recherchez glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode.

Traduction automatique

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

5. Excluez le thème foncé de l'environnement classique en définissant glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode sur **Vrai**.

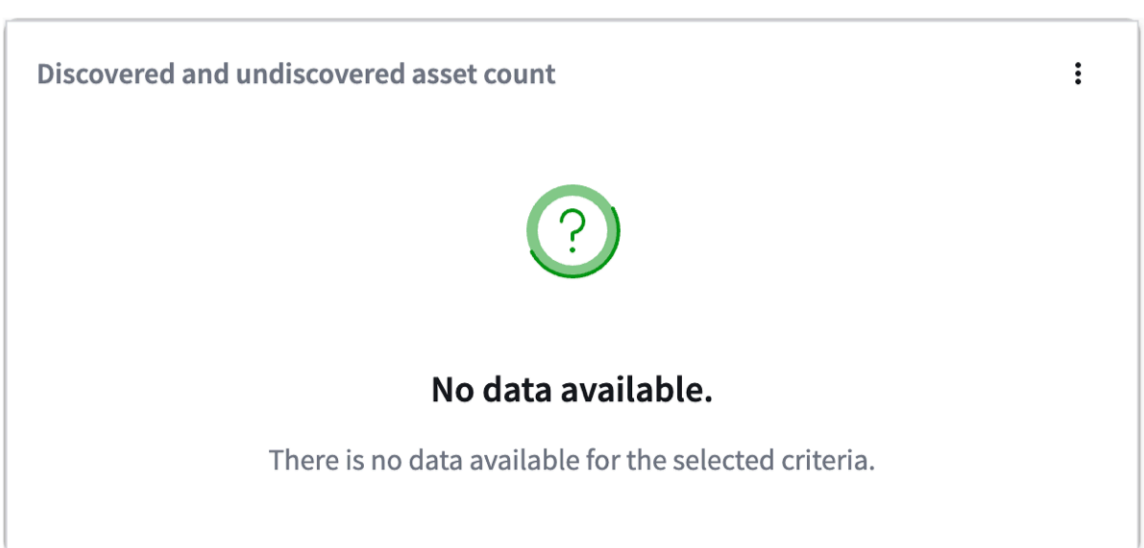
> **Remarque :**
> Si vous sélectionnez le thème foncé, il ne s'applique qu'aux espaces de travail configurables. L'environnement classique reste dans le thème par défaut.

Utilisation d'images d'état vide à thème

Ajoutez des images d'état vide à thème pour personnaliser les états vides et améliorer l'expérience utilisateur. Les états vides incluent des conseils ou des actions permettant aux utilisateurs d'ajouter ou de créer du contenu.

Lorsqu'un composant ou une partie de votre Next Experience page Web ne contient pas de données, une image d'état vide apparaît. Les images d'état vide peuvent être thématisées et s'adaptent aux couleurs de thème de votre instance.

Image d'état vide



Il existe 12 types d'images à état vide disponibles, chacun comprenant une version petite, moyenne et grande. Lors de la création d'un thème à l'aide d'un Générateur de thèmes style UX, un enregistrement d'imagerie est créé, mais l'enregistrement est vide. Dans ce cas, votre thème utilise par défaut des images à thème à l'état vide du système de base. Si vous choisissez de remplacer ces images, reportez-vous à la section Personnaliser les images d'état vide pouvant être définies sur un thème pour votre thème.

Vous pouvez insérer une image d'état vide dans votre expérience personnalisée à l'aide du composant Illustration dans Générateur d'IU. Le composant Illustration affiche toutes les images d'état vide disponibles. Pour plus d'informations sur le composant Illustration, voir État vide d'Horizon Design System .

Vous pouvez également ajouter des images personnalisées à l'aide du composant Illustration personnalisée dans Générateur d'IU.

Image d'état vide à thème avec crochets de thème

Les images suivantes représentent l'image de l'état vide Aucun résultat de recherche ainsi que les accroches de thème requises pour chaque variation.

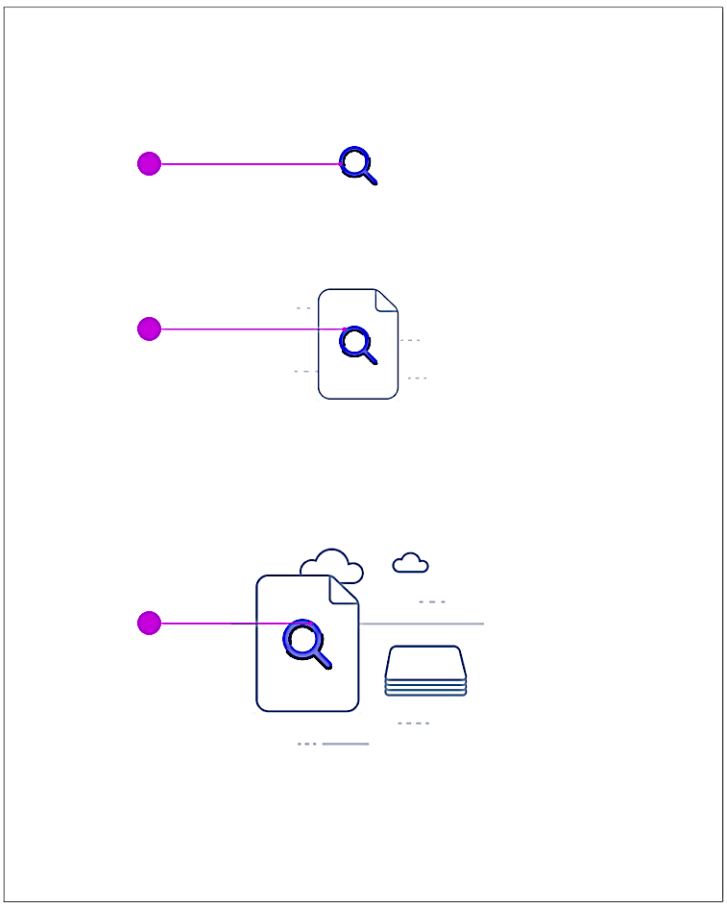
Traduction automatique

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

Aucun résultat de recherche (accent continu)

No Search Results (accent solid)

$now-color_interactive-1



L’accroche du thème requise pour cette variation est $now-color_interactive-1.

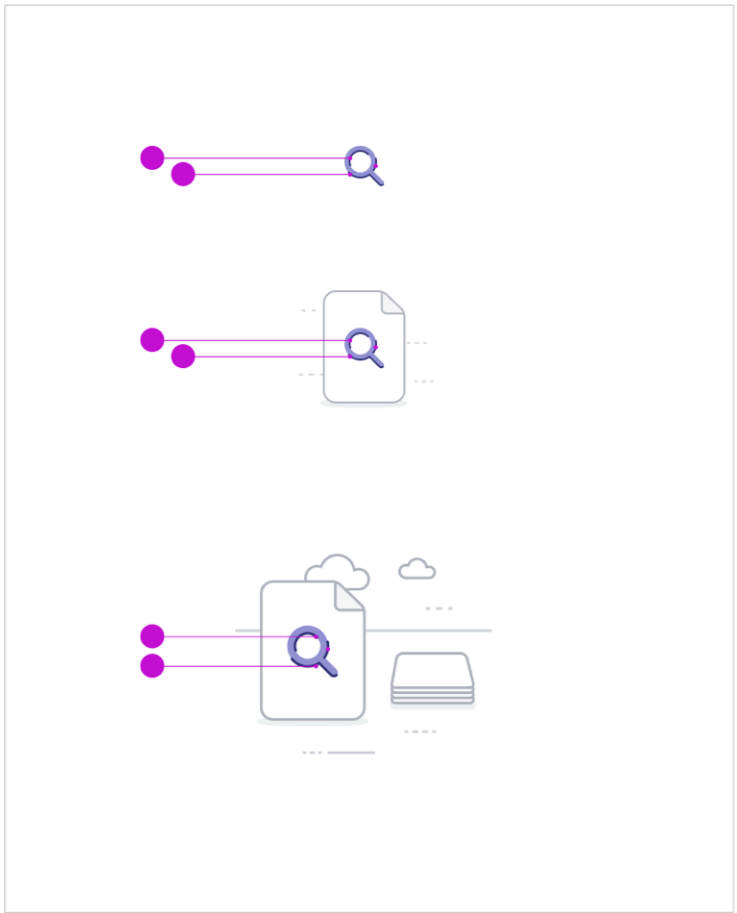
Traduction automatique

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

Aucun résultat de recherche (contour accentué)

No Search Results (accent outline)

$now-color_interactive-3



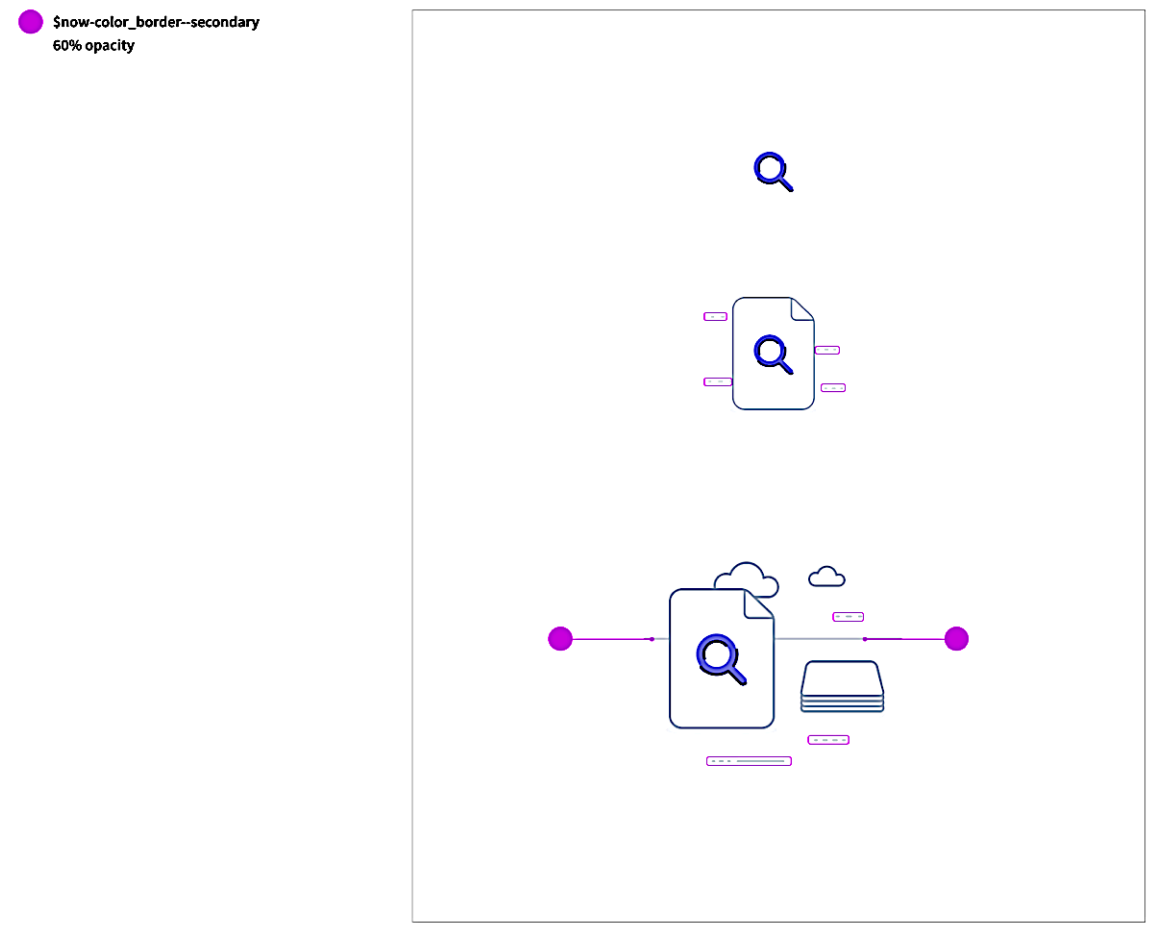
L’accroche du thème requise pour cette variation est $now-color_interactive-3.

Traduction automatique

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

Aucun résultat de recherche (contours subtils)

No Search Results (subtle outlines)



L'accroche du thème requise pour cette variation est `$now-color_border-secondaire`.

Traduction automatique

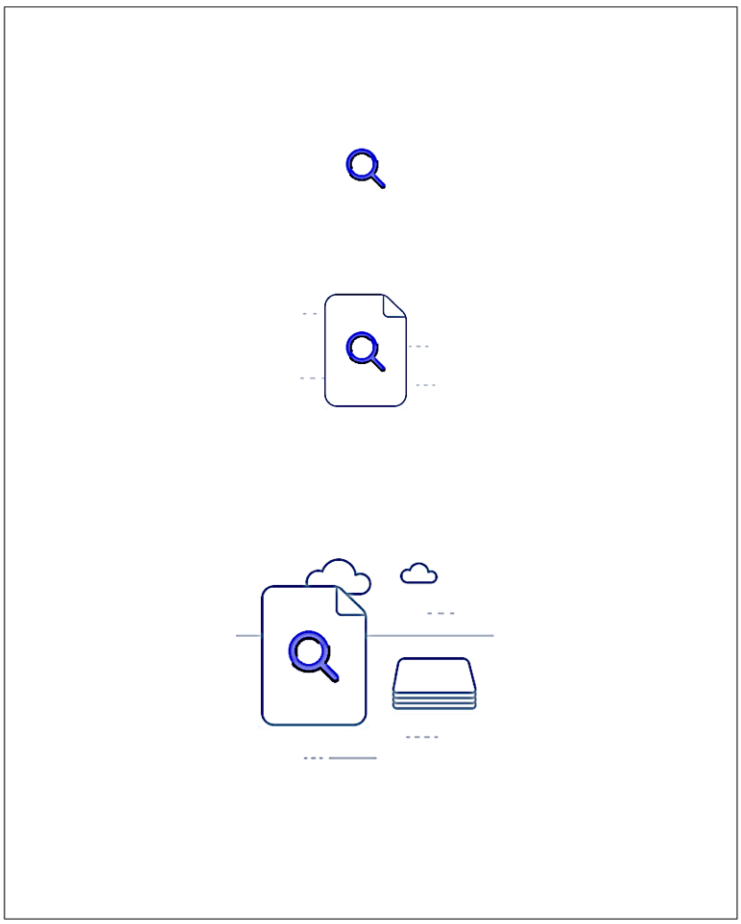
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Aucun résultat de recherche (détail sombre du sujet)

No Search Results (subject dark detail)

$now-color_border--tertiary

N/A on this empty state



L’accroche thématique requise pour cette variation est `$now-color_border-tertiaire`.

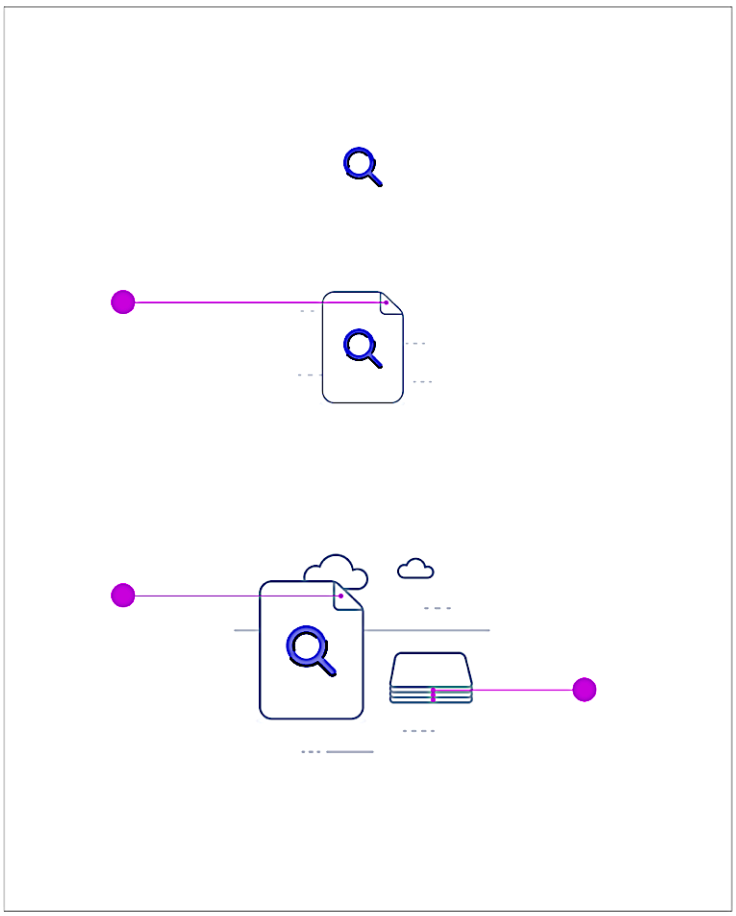
Traduction automatique

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

Aucun résultat de recherche (détail de la lumière du sujet)

No Search Results (subject light detail/fill)

$now-color_background--secondary



L'accroche du thème requise pour cette variation est `$now-color_background-secondaire`.

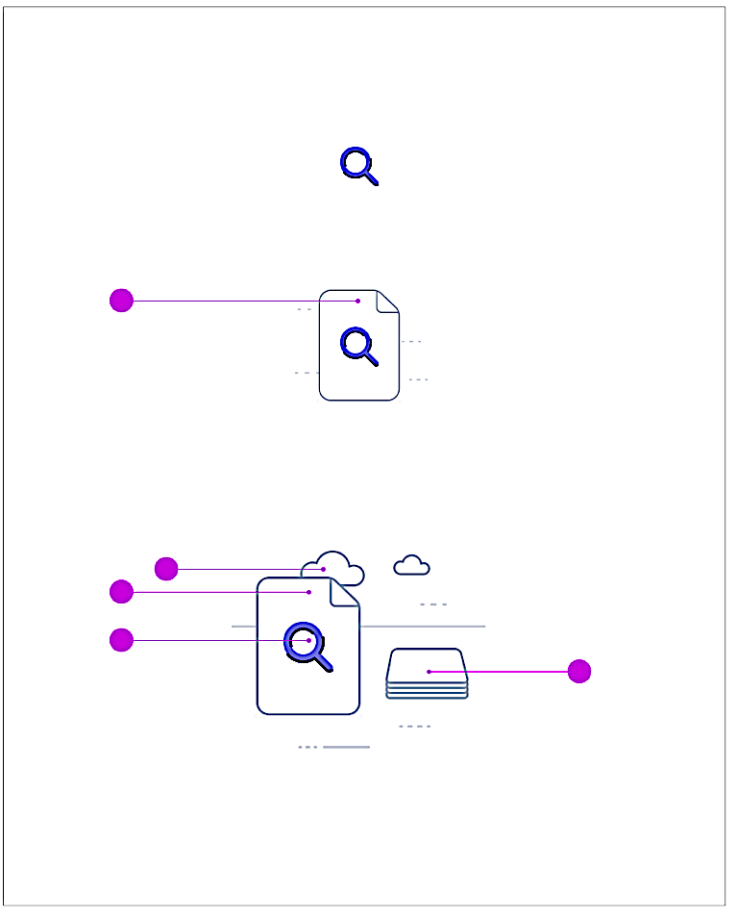
Traduction automatique

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

Aucun résultat de recherche (remplissage de l'objet)

No Search Results (subject fill)

$now-color_background--primary



L'accroche du thème requise pour cette variation est `$now-color_background-primaire`.

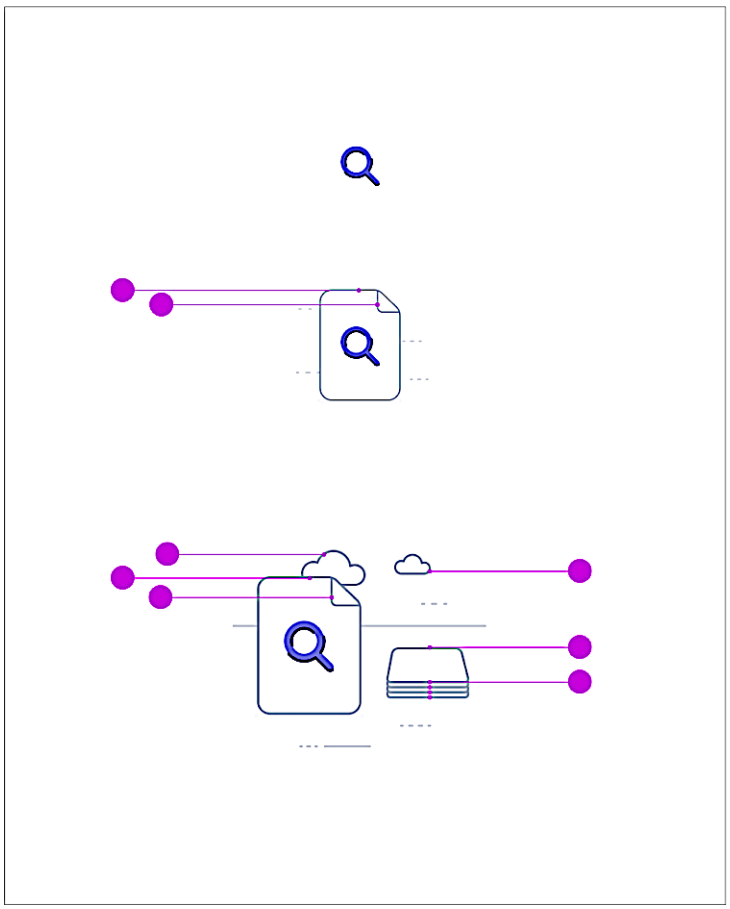
Traduction automatique

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

Aucun résultat de recherche (contour de l'objet)

No Search Results (subject outline)

$now-color_border--secondary



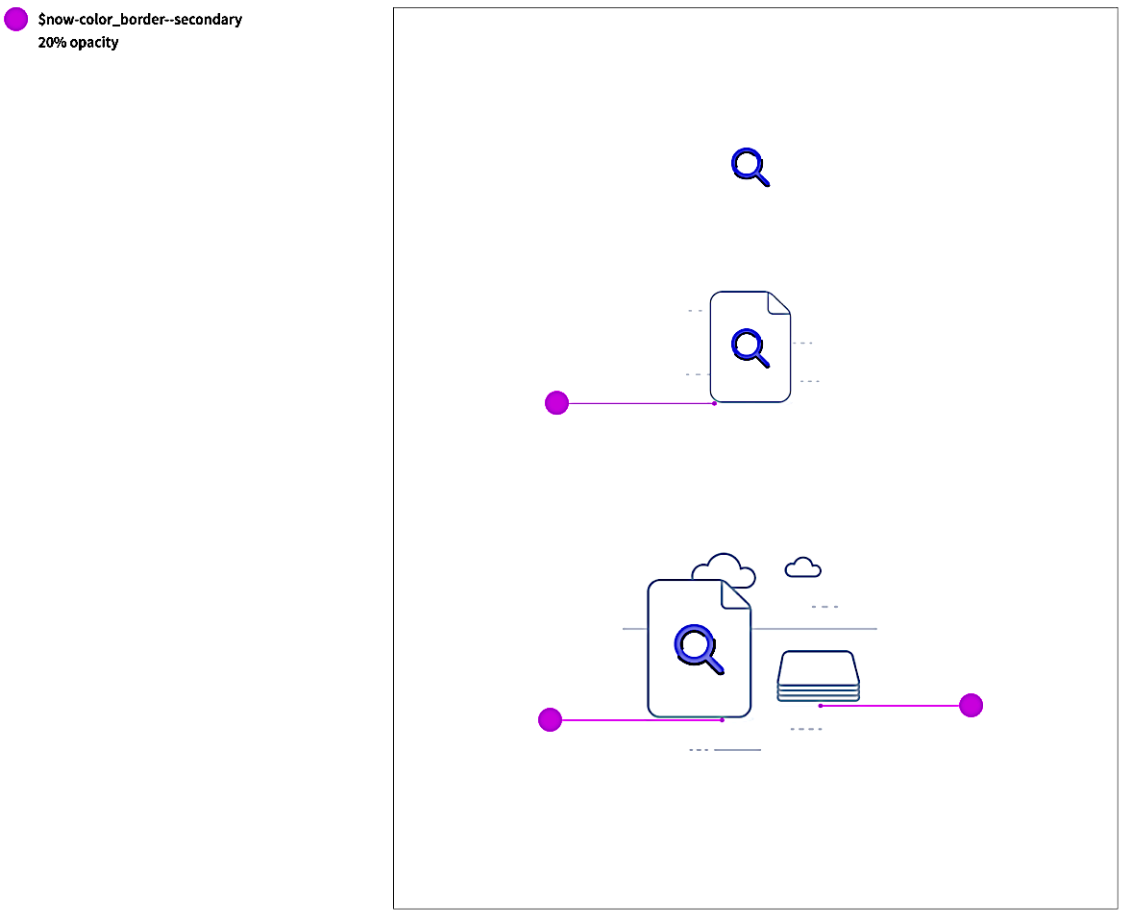
L'accroche du thème requise pour cette variation est `$now-color_border-secondaire`.

Traduction automatique

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

Aucun résultat de recherche (ombres de sujets)

No Search Results (subject shadows)



L'accroche du thème requise pour cette variation est `$now-color_border-secondaire`.

Jetons de mode d'éclairage d'état vide

Image de l'état vide de l'objet principal

Les crochets de thème utilisés pour remplacer l'image d'état vide de l'objet principal.

- now-illustration--empty-state--main-object--outline
- now-illustration--empty-state--main-object--fill

Traduction automatique

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

Image de l'état vide de l'objet primaire

PRIMARY OBJECT (OBJECT HOLDING MAIN-OBJECT)

- now-illustration--empty-state--primary-object--outline
- now-illustration--empty-state--primary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--shadow

Les crochets de thème utilisés pour remplacer l'image de l'état vide de l'objet primaire.

- now-illustration--empty-state--primary-object--outline
- now-illustration--empty-state--primary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--shadow

Image de l'état vide de l'objet tertiaire

TERTIARY OBJECT

- now-illustration--empty-state--tertiary-object--outline
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--shadow

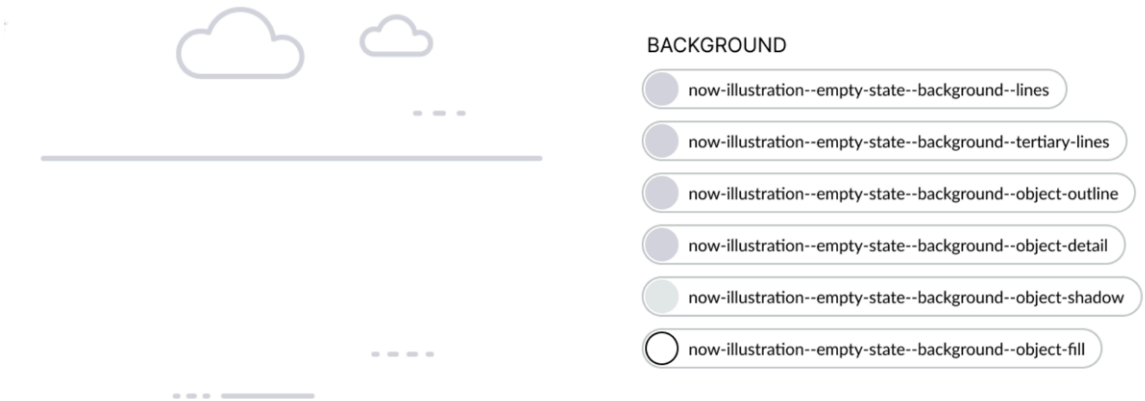
Les crochets de thème utilisés pour remplacer l'image d'état vide de l'objet tertiaire.

- now-illustration--état-vide--objet-tertiaire--contour
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--primary-fill
- now-illustration--état-vide--objet-tertiaire-remplir-tertiaire
- now-illustration--état-vide--objet-tertiaire--détail_principal
- now-illustration--vide-état--tertiaire--détail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--shadow

Traduction automatique

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

Image d'état vide de l'arrière-plan



Crochets de thème utilisés pour remplacer l'image d'état vide d'arrière-plan.

- now-illustration--empty-state--background--lines
- now-illustration--empty-state--background--tertiary-lines
- now-illustration--empty-state--background--object-outline
- now-illustration--empty-state--background--object-detail
- now-illustration--empty-state--background--object-shadow
- now-illustration--empty-state--background--object-fill

Secours en mode voyant à l'état vide

État vide : déclarations de style de secours en mode clair

Objet	Déclaration de style
Objet principal	`.main-object--outline { fill:rgb(var(--empty-state--main-object--outline), var(--main-object--outline), var(--now-color--interactive-3), 51,53,123); }`
	`.main-object--fill { fill:rgb(var(--empty-state--main-object--fill), var(--main-object--fill), var(--now-color--interactive-1), 144,146,213); }`
Objet principal	`.primary-object--outline { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--outline),`

Traduction automatique

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

État vide : déclarations de style de secours en mode clair (suite)

Objet	Déclaration de style
	var(--primary-object--outline), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }

	.primary-object--primary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--primary-fill),
	var(--primary-object--primary-fill),
	var(--now-color--background--primary),
	255,255,255);
	}

	.primary-object--tertiary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--tertiary-fill),
	var(--primary-object--tertiary-fill),
	var(--now-color--background--secondary),
	246,246,248);
	}

	.primary-object--main-detail {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--main-detail),
	var(--primary-object--main-detail),
	var(--now-color--border--secondary),
	176,181,191);
	}

	.primary-object--detail {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail),
	var(--primary-object--detail),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

Traduction automatique

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

État vide : déclarations de style de secours en mode clair (suite)

Objet	Déclaration de style

	.primary-object--shadow {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--shadow),
	var(--primary-object--shadow),
	var(--now-color--background--tertiary),
	228,230,234);
	}

Objet tertiaire	.tertiary-object--outline {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--outline),
	var(--tertiary-object--outline),
	var(--now-color--border--secondary),
	176,181,191);
	}

	.tertiary-object--primary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--primary-fill),
	var(--tertiary-object--primary-fill),
	var(--now-color--background--primary),
	255,255,255);
	}

	.tertiary-object--tertiary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill),
	var(--tertiary-object--tertiary-fill),
	var(--now-color--background--secondary),
	246,246,248);
	}

	.tertiary-object--main-detail { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--main-detail), var(--tertiary-object--main-detail), var(--now-color--border--secondary),

Traduction automatique

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

État vide : déclarations de style de secours en mode clair (suite)

Objet	Déclaration de style
	176,181,191); }

	.tertiary-object--detail {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail),
	var(--primary-object--detail),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.tertiary-object--shadow {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--shadow),
	var(--tertiary-object--shadow),
	var(--now-color--background--tertiary),
	228,230,234);
	}

Objet d’arrière-plan	.background--lines {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--background--lines),
	var(--background--lines),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.background--tertiary-lines {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--background--tertiary-lines), var(--background--tertiary-lines),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.background--object-outline { fill:rgb(var(--empty-state--background--object-outline), var(--background--object-outline),

Traduction automatique

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

État vide : déclarations de style de secours en mode clair (suite)

Objet	Déclaration de style
	var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }

	.background--object-detail {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--background--object-detail),
	var(--background--object-detail),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.background--object-shadow {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--background--object-shadow),
	var(--background--object-shadow),
	var(--now-color--background--tertiary),
	228,230,234);
	}

	.background--object-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--background--object-fill),
	var(--background--object-fill),
	var(--now-color--background--primary),
	255,255,255);
	}

Traduction automatique

Personnaliser les images d'état vide pouvant être définies sur un thème pour votre thème

Personnalisez les images d'état vide pouvant être lues par défaut pour votre thème et Générateur de thèmes les Next Experience thèmes à l'aide de l'enregistrement d'imagerie du thème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Thèmes UX**.
2. Sélectionnez votre thème dans la table Thèmes UX.
   L'enregistrement de thème UX pour le thème choisi s'affiche.
3. Dans l'onglet **Thème de l'application de composition** , sélectionnez l'enregistrement **Imagerie** .

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

4. À partir de l'enregistrement Style d'imagerie, entrez les crochets de thème d'image à l'état vide suivants dans le champ **Style** .

```
{
   "properties": {
      "--now-illustration--add-attachment-sm--url": "",
      "--now-illustration--add-attachment-md--url": "",
      "--now-illustration--add-attachment-lg--url": "",
      "--now-illustration--add-data-sm--url": "",
      "--now-illustration--add-data-md--url": "",
      "--now-illustration--add-data-lg--url": "",
      "--now-illustration--completed-tasks-sm--url": "",
      "--now-illustration--completed-tasks-md--url": "",
      "--now-illustration--completed-tasks-lg--url": "",
      "--now-illustration--error-sm--url": "",
      "--now-illustration--error-md--url": "",
      "--now-illustration--error-lg--url": "",
      "--now-illustration--first-time-user-sm--url": "",
      "--now-illustration--first-time-user-md--url": ""
      "--now-illustration--first-time-user-lg--url": "",
      "--now-illustration--interrupted-sm--url": "",
      "--now-illustration--interrupted-md--url": "",
      "--now-illustration--interrupted-lg--url": "",
      "--now-illustration--no-data-sm--url": "",
      "--now-illustration--no-data-md--url": "",
      "--now-illustration--no-data-lg--url": "",
      "--now-illustration--no-search-results-sm--url": "",
      "--now-illustration--no-search-results-md--url": "",
      "--now-illustration--no-search-results-lg--url": "",
      "--now-illustration--offline-sm--url": "",
      "--now-illustration--offline-md--url": "",
      "--now-illustration--offline-lg--url": "",
      "--now-illustration--permissions-sm--url": "",
      "--now-illustration--permissions-md--url": "",
      "--now-illustration--permissions-lg--url": "",
      "--now-illustration--unconfigured-sm--url": "",
      "--now-illustration--unconfigured-md--url": "",
      "--now-illustration--unconfigured-lg--url": "",
      "--now-illustration--no-activities-sm--url": "",
      "--now-illustration--no-activities-md--url": "",
      "--now-illustration--no-activities-lg--url": "",
   }
}
```

5. Ajoutez votre image personnalisée de l'une des façons suivantes.

- Ajouter une image à la liste Ressources de style UX.

  a. Dans l'onglet **Ressources de style UX** , sélectionnez **Nouveau**.

  b. Sélectionnez l'icône de recherche (icône en regard de l'élément **Actif** .

  c. Dans la liste Ressources thématiques UX, sélectionnez **Nouveau**.

  d. Sélectionnez l'icône Gérer les pièces jointes (icône) pour ajouter une image.

  e. Lorsque la ressource d'image est téléchargée, fermez la fenêtre Pièces jointes.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vérifiez que votre image est au format SVG.

f. Entrez le nom de fichier de l'actif dans le champ **Nom** et sélectionnez **Soumettre**. La ressource est ajoutée à la liste Ressources de style UX.

g. Sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la ressource dans la liste Ressources de style UX, puis sélectionnez **Copier sys_id**.

h. Saisissez le sys_id dans le champ Style en utilisant le format suivant : « /uxta/ENTERYOURSYSID.assetx »

- Ajoutez votre image personnalisée à la table Images [db_images_list.do].

Remarque :
Vérifiez que votre image est au format SVG.

a. Pour obtenir des instructions, consultez Charger une ou plusieurs images.

b. À partir de l'enregistrement Style d'imagerie, saisissez le nom du fichier image dans le champ **Style** en utilisant le format suivant : « /FILENAME.svg ».

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Les images personnalisées apparaissent dans votre thème.

7. **Facultatif :** Personnalisez les couleurs de vos images d'état vide à l'aide de l'enregistrement de couleur Style UX associé à votre thème pour remplacer les crochets de thème par défaut.

(Optional) Pour obtenir un didacticiel étape par étape sur la modification de votre enregistrement couleur de style UX, consultez l'exercice 3, les activités 2 et 3 de l'atelier Next Experience dans la communauté ServiceNow.

Remarque :
Il est recommandé d'utiliser les crochets de thème par défaut.

Configuration des thèmes et des Next Experience préférences

Le thème s'applique Next Experience aux expériences individuelles. En tant qu'utilisateur administrateur, vous pouvez configurer les variables pour les couleurs, les formes, les polices et d'autres aspects de l'expérience utilisateur.

Pour configurer un thème, vous devez créer un ou plusieurs styles en remplaçant les styles par défaut. Vos nouveaux enregistrements de style remplacent le style Polaris par défaut. Par exemple, la police par défaut Next Experience est Lato. Pour remplacer cette police, vous devez charger un actif de police et modifier les propriétés de police associées dans le style que vous créez.

Remarque :

Habituellement, vous travaillez avec le thème de composition. Les exceptions sont lorsque l'expérience que vous configurez n'a pas d'application parente ou qu'elle utilise une interface utilisateur d'interpréteur de commandes d'application autre que l'interpréteur de commandes d'application de fil d'Ariane ou l'interpréteur de commandes de l'application Espace de travail d'agent. Si vous configurez un thème pour l'une de ces exceptions, consultezManage the visual style of UI Builder experiences .

Traduction automatique

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

Créer un thème personnalisé en clonant un Générateur de thèmes enregistrement de thème

Créez un thème personnalisé plus efficacement à l'aide d'un enregistrement de Next Experience thème publié Générateur de thèmes .

Avant de commencer

Pour cloner un Générateur de thèmes thème, le thème doit être publié. Pour en savoir plus sur la publication de votre Générateur de thèmes thème, reportez-vous à la section Publier vos thèmes avec Générateur de thèmes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour éviter que votre travail ne soit écrasé, votre nouveau thème cloné n'est pas modifiable dans Générateur de thèmes.

Procédure

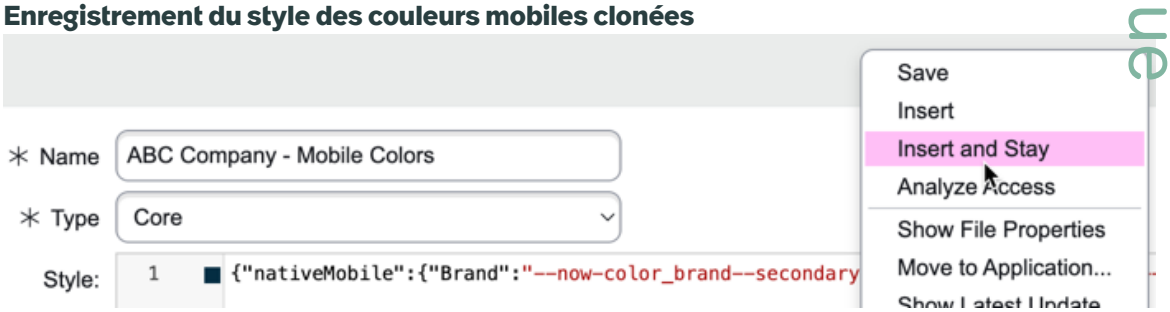
1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes**.
   La table Thèmes UX s'affiche.
2. Dans la colonne Nom, recherchez le Générateur de thèmes thème que vous souhaitez cloner et sélectionnez l'enregistrement.
3. Clonez les cinq enregistrements de style de thème UX.

   a. Dans l'onglet **Compositional : Thème de l'application** , sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'enregistrement de style Couleurs mobiles, puis sélectionnez **Ouvrir le lien dans un nouvel onglet**.

   b. Dans le champ **Nom** , entrez le nom de votre thème.
   Par exemple, Société ABC - Mobile Colors.

   c. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Insérer et rester**.
   Cette action crée une copie de l'enregistrement de style et redirige les informations vers le nouvel enregistrement de style.

   Enregistrement du style des couleurs mobiles clonées

   d. Fermez l'onglet ouvert.

   e. Répétez ce processus pour les enregistrements de style Forme et forme, Couleurs, Images et Typographie.

> **Remarque :**
> Les enregistrements de style clonés n'apparaissent pas dans l'enregistrement de thème actuel et ce comportement est normal.

Traduction automatique

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

4. Clonez l’enregistrement de thème UX.

   a. Dans le champ **Nom** , modifiez le nom de l’enregistrement de thème.
   Par exemple, Société ABC personnalisée.

   b. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d’en-tête et sélectionnez **Insérer et rester**.
   Votre nouvel enregistrement de thème UX s’affiche. Les enregistrements de style dans ce thème sont vides et ce comportement est attendu.

Enregistrement de thème UX nouvellement créé

5. Ajoutez les enregistrements de style nouvellement créés à votre thème.

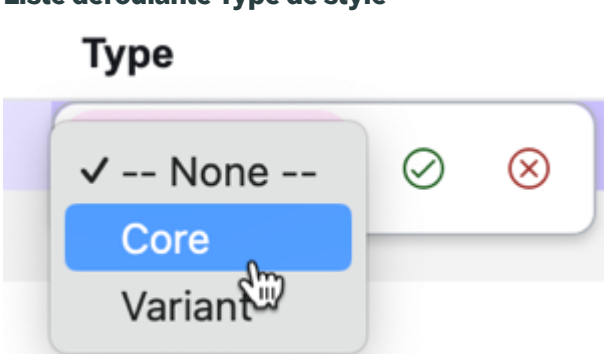
   a. Double-cliquez sous la colonne Style pour afficher le champ de recherche.

   b. Recherchez et sélectionnez l’un de vos nouveaux enregistrements de style dans la liste déroulante.

   c. Enregistrez votre sélection en sélectionnant la coche verte.

   d. Double-cliquez sous la colonne Type pour afficher la liste déroulante et sélectionnez **Core**.

Liste déroulante Type de style



   e. Enregistrez votre sélection en sélectionnant la coche verte.

   Cette action associe votre enregistrement de style au thème actuel.

   f. Répétez ce processus pour les quatre enregistrements de style restants.

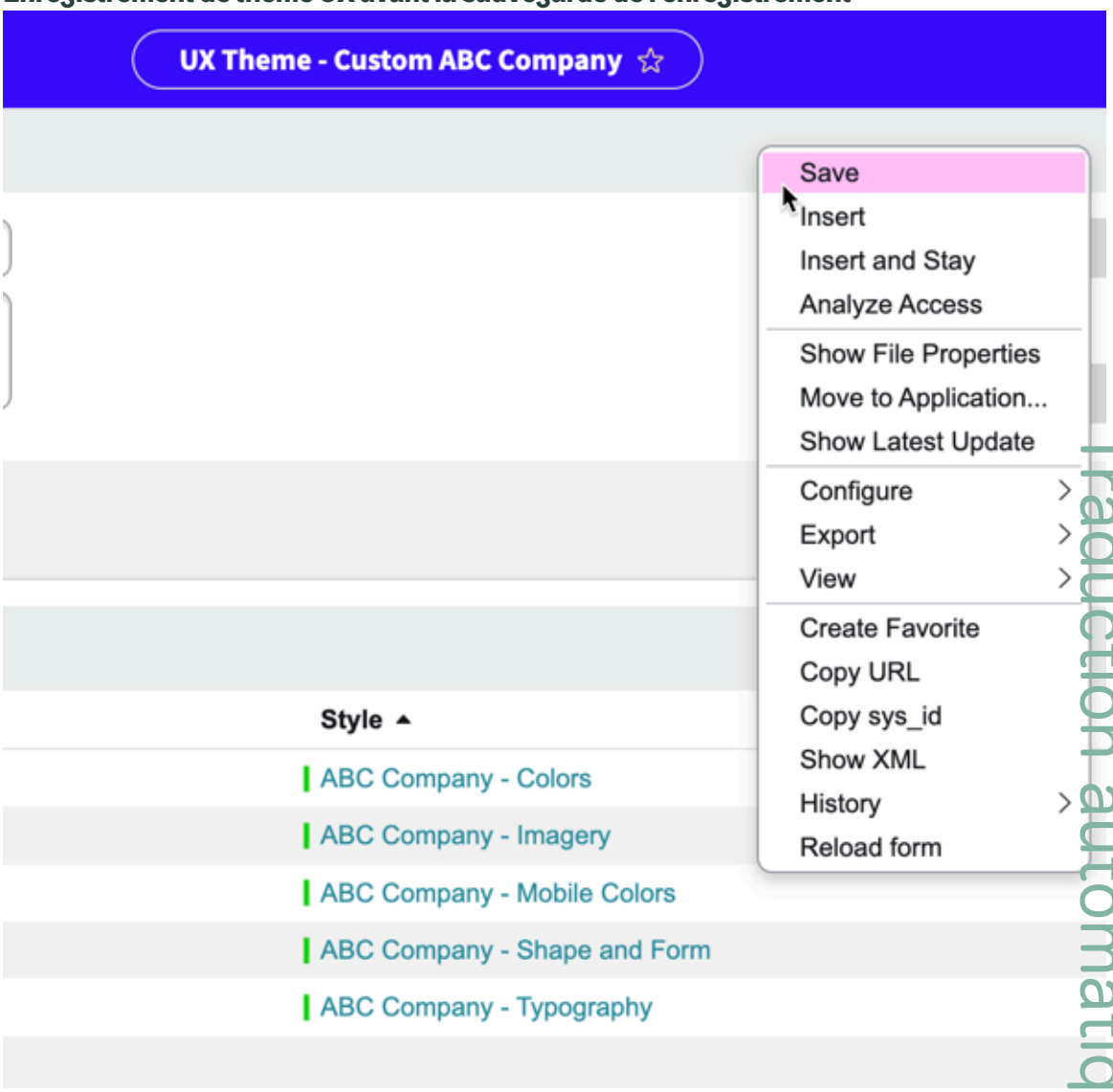
   g. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d’en-tête et sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Si les changements n'ont pas été enregistrés, des barres vertes s'affichent à côté des enregistrements de style que vous avez ajoutés.

Enregistrement de thème UX avant la sauvegarde de l'enregistrement



6. Publiez votre thème personnalisé.
   Pour publier votre thème personnalisé, reportez-vous à la section Publier plusieurs thèmes dans Next Experience.
   Maintenant que votre thème personnalisé est publié, vous pouvez personnaliser votre thème. Pour obtenir un didacticiel étape par étape sur la modification de votre enregistrement de couleur de style UX, consultez l'exercice 3, les activités 2 et 3 de la Next Experience Atelier dans la ServiceNow Communauté.

Créer un Next Experience style

Lorsque vous créez ou modifiez un Next Experience thème, vous créez et modifiez un ou plusieurs styles. Les styles comprennent les polices de caractères, les couleurs, les images et les formes. Vos nouveaux enregistrements de style remplacent le style Polaris par défaut. Les enregistrements de style que vous créez remplacent le thème Polaris par défaut dans Next Experience.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous modifiez Next Experience des styles, vous travaillez dans du code JSON brut. Éditez avec soin.

Vous téléchargez de nouvelles polices de caractères ou images dans un processus séparé. Consultez Ajouter des Next Experience actifs de police et d'image.

Procédure

1. Dans le champ du navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_style.do` pour créer un enregistrement de style.
2. Nommez le style et indiquez s'il s'agit d'un style de base ou d'une variante.

   Remarque :
   Le thème sombre est la seule variante livrée avec Next Experience.

3. Dans le champ **Style** , ajoutez les blocs de base et de propriétés pour contenir les remplacements dans l'enregistrement de style.

```
{
 "base": {
},
 "properties":{
 }
}
```

4. **Facultatif :** Pour enregistrer votre travail entre les étapes, sélectionnez le menu **Actions supplémentaires** ( ) et choisissez Enregistrer.
5. Dans le champ **Style** , modifiez le code JSON pour refléter les remplacements que vous souhaitez que le style contient.

   a. Ajoutez ou modifiez vos couleurs principales dans la section de base du code JSON. Utilisez les valeurs RVB.

   L'exemple suivant montre des exemples de remplacements de couleurs.

Style:

```
{
  "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189",
  "properties": {
  }
}
}
```

   b. Modifiez les versions des couleurs dans la section des propriétés du code JSON.

   c. Ajoutez ou modifiez des formes dans la section des propriétés du code JSON.

Traduction automatique

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

L'exemple suivant montre des exemples de remplacements de forme.

Style:

```
{
   "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px"
}
}
```

6. Ajoutez des polices, des images et d'autres ressources de thème.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter des Next Experience actifs de police et d'image.
7. Si vous avez téléchargé des polices, ajoutez ou modifiez des polices dans la section des propriétés du code JSON, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Style:

```
{
    "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189"
 },

    "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px",

    "--now-font-family": "Courier, Arial, sans-serif",
    "--now-line-height-crop--before": "-0.25775em",
    "--now-line-height-crop--after": "-0.27825em"
    }
}
```

Résultats
Les couleurs, formes et polices de caractères mises à jour sont visibles dans votre thème.

Configurer un Next Experience thème

Ajoutez les styles que vous avez créés à votre Next Experience thème pour modifier l'apparence de l'expérience utilisateur.

Avant de commencer
Assurez-vous que les propriétés système suivantes qui se trouvent dans sys_properties.list sont définies sur **Vrai** :

- glide.ui.polaris.experience
- *glide.ui.polaris.dark_themes_enabled*: pour réutiliser la Next Experience variante sombre dans ce thème.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

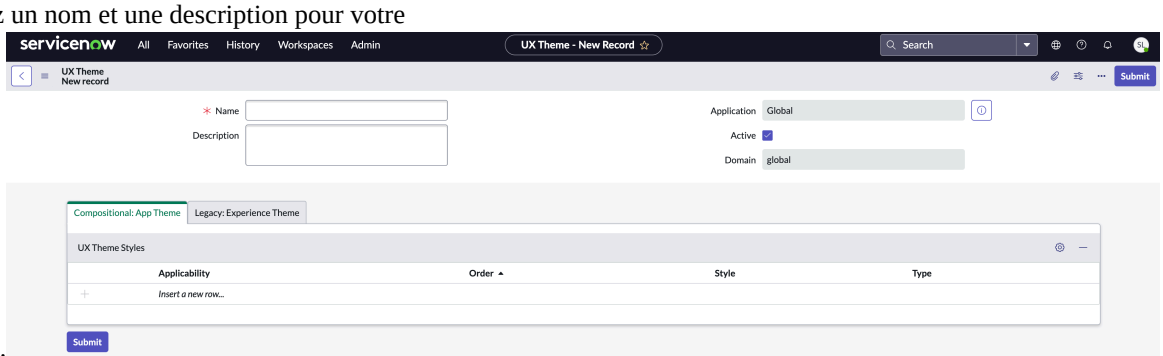
Le thème par défaut Next Experience s'appelle Polaris. Vous pouvez réutiliser ou personnaliser le thème comme point de départ lorsque vous créez ou modifiez vos propres thèmes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si vous personnalisez un thème que Générateur de thèmes vous avez créé et que vous saisissez un code JSON non valide, vous ne pouvez pas enregistrer votre enregistrement de thème. Lorsque vous travaillez dans l'enregistrement de thème UX, vous pouvez accéder à la page Éditeur à l'aide du bouton **Ouvrir dans le générateur de thèmes** . Pour plus d'informations, consultez Gérer ou modifier un thème avec Générateur de thèmes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Gestion des thèmes** > **Thèmes**.
2. Créez un enregistrement de thème en sélectionnant **Nouveau**.
3. Entrez un nom et une description pour votre thème.



4. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans l'onglet **Compositional : Thème de l'application** , insérez des lignes pour ajouter des styles associés à votre thème.
   Vous attribuez des valeurs dans quatre colonnes :

   Applicabilité

   Remplace le thème de base. Les utilisateurs qui rencontrent les contraintes d'applicabilité voient ces remplacements dans leur thème plutôt que dans le style de base. Par exemple, un style avec différentes polices peut être appliqué aux gestionnaires. Les utilisateurs qui répondent à l'applicabilité du gestionnaire voient les différentes polices dans l'interface Next Experience utilisateur, qui remplace les valeurs de thème du système de base. Les administrateurs n'ont pas besoin de copier ou de créer un thème entier avec des modifications pour l'audience applicable.

   Remarque :
   Si vous laissez la contrainte d'applicabilité vide, le style sera appliqué à tous les utilisateurs.

   Commande

   Spécifie quand le style est appliqué. Plus l'ordre est élevé, plus sa priorité est grande.

   Remarque :
   Si vous souhaitez utiliser un style personnalisé, assurez-vous que votre numéro de commande de style est supérieur au style Polaris standard.

Traduction automatique

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

Style

Configure quatre styles principaux. Vous ne pouvez pas modifier les noms de style utilisés dans le thème Polaris, mais vous pouvez copier le code JSON associé à chaque style à partir de ce thème et le coller et le modifier dans le formulaire de votre style personnalisé.

- **Couleurs:** Spécifie les propriétés de couleur du thème et toutes les variantes de base que vous souhaitez ajouter. Dans la section de base du style de couleur, un sous-ensemble des couleurs utilisées par le thème est défini avec des valeurs RVB (Rouge, Vert et Bleu). Le thème génère plus de 20 dégradés de ces couleurs dans l'application.
- **Forme et apparence :** Spécifie l'apparence des bordures, ainsi que des boutons et autres contrôles de l'interface utilisateur.
- **Imagerie:** Ajoute des images qui sont utilisées dans le thème de votre application.
- **Typographie:** Spécifie les polices utilisées dans l'ensemble de l'application.

Type

Spécifie deux types : Core et Variant. Les styles de base comprennent la couleur, la forme, la typographie et l'imagerie. Les variantes spécifient une version différente du thème, comme les différentes couleurs que les utilisateurs peuvent sélectionner. La variante la plus courante est une version sombre du thème. Le thème sombre est la seule variante livrée avec Next Experience. Pour plus d'informations, consultez Exploration des thèmes dans Next Experience.

6. Sélectionnez le champ **Style**, puis
7. Sélectionnez **Nouveau**.
8. Sélectionnez les couleurs primaires, secondaires et neutres.

> **Remarque :**
> Un thème est composé de plusieurs variables, vous remarquerez donc peut-être la coloration du thème Polaris par défaut à différents endroits.

9. Lorsque vous avez les couleurs des marques de votre organisation, accédez au générateur de couleurs à l'adresse https://theme.deoprototypes.com/color-generator-algo-v1 .
10. Sélectionnez le bouton **Générer automatiquement** .

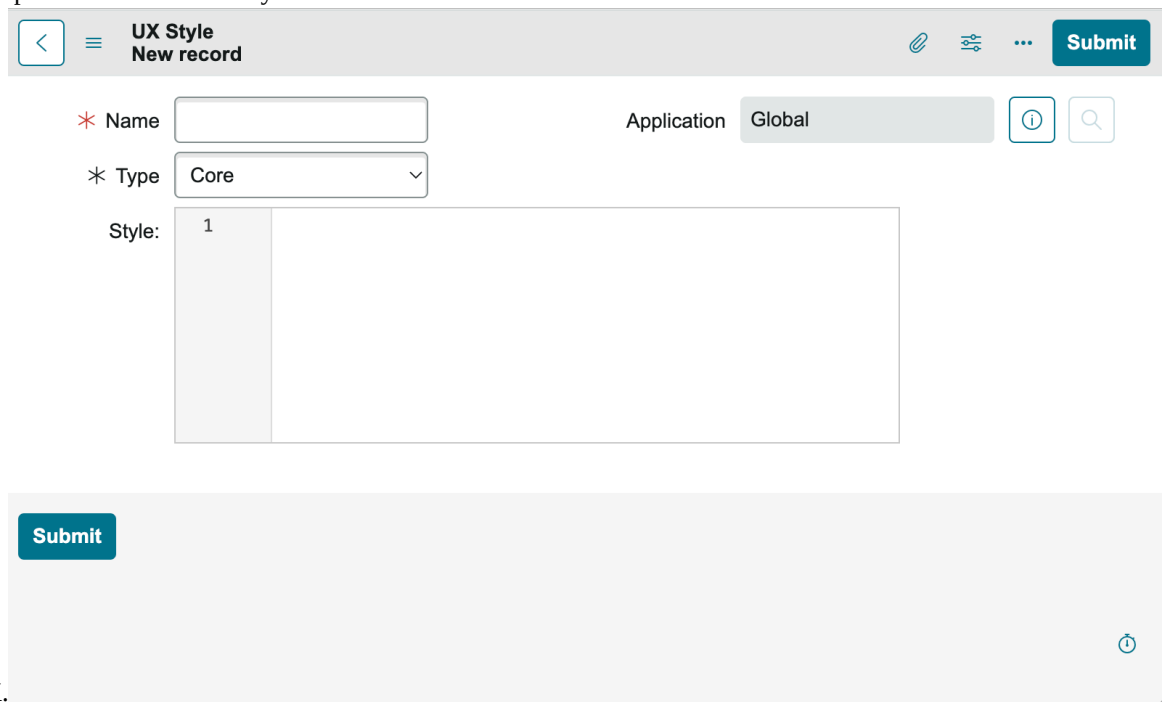
    Une fenêtre modale s'affiche et vous demande de saisir les trois couleurs de votre organisation.

11. Saisissez vos valeurs de code hexadécimal pour les couleurs de votre organisation.
12. Sélectionnez **Générer**.
13. Rassemblez vos variables CSS en sélectionnant **Copier JSON**.

Traduction automatique

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

14. Remplissez le formulaire Style UX.



Champ	Description
Nom	Nom de votre style UX.
Type	○ Principal ○ Variante Pour plus d'informations sur les types, voir Différence entre les styles de base et les variantes.
Style	Valeurs pour les couleurs, les formes et les formes. Certaines valeurs sont des couleurs et d'autres, comme les bordures, sont des valeurs en pixels. **Important :** Le code JSON doit être renvoyé à la ligne comme illustré dans l'exemple suivant.
Demande	Champ d'application du style UX.

15. Sélectionnez **Soumettre**.

16. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque : Pour utiliser votre nouveau thème pour remplacer le thème par défaut, reportez-vous à la section Remplacer le Next Experience thème.

Traduction automatique

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

Ajouter des Next Experience actifs de police et d'image

Ajoutez des ressources à vos Next Experience thèmes et styles pour stocker des informations supplémentaires associées à un thème, y compris les polices et les images.

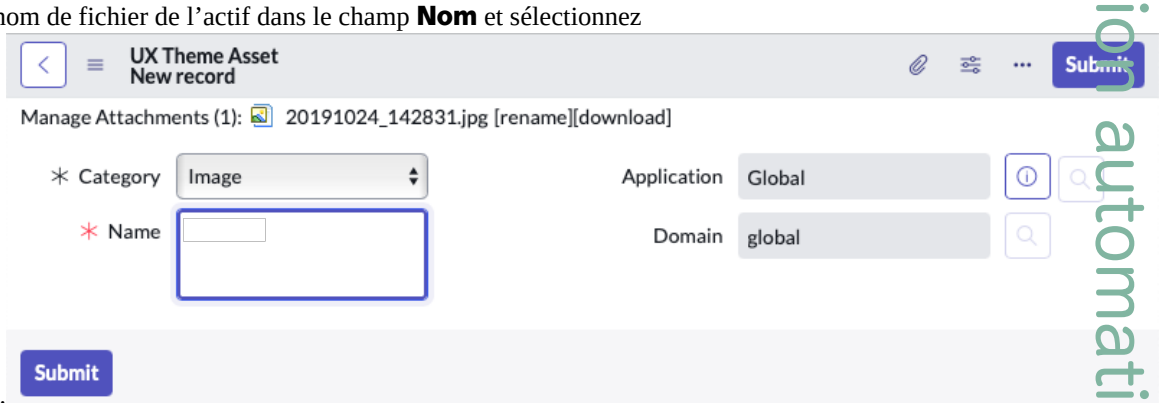
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chargez des images associées à votre thème, y compris des images de bannière et des logos. Ajoutez des polices de caractères assorties Next Experience à l'apparence de votre entreprise.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de ressources ou modifier les styles associés au thème par défaut.

Procédure

1. Dans le champ du navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_theme_asset_list.do`.
2. Dans la liste Ressources thématiques UX, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'icône Gérer les pièces) pour ajouter une image ou une police.
   Votre composant de police peut avoir des fichiers distincts pour différentes caractéristiques telles que le gras ou l'italique. Chargez chacun de ces fichiers. Vérifiez que votre image est au format SVG.
4. Lorsque la ressource est chargée, fermez la fenêtre Pièces jointes.
5. Saisissez le nom de fichier de l'actif dans le champ **Nom** et sélectionnez **Soumettre**.



6. **Facultatif :** Ajoutez un script à l'actif dans la zone **Propriétés de l'actif** .
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La police ou l'image peut être utilisée dans votre thème.

Changer le logo de la bannière d'instance dans Next Experience

Modifiez le logo de la bannière de l'instance affiché sur le Navigation unifiée et la page de connexion pour refléter le logo de votre société.

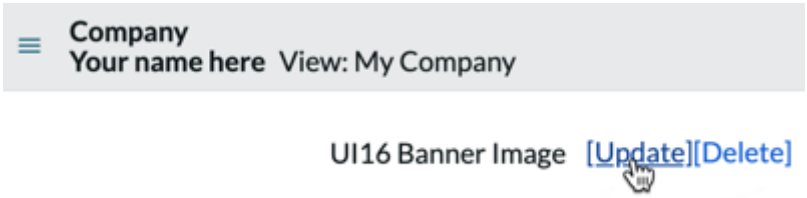
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Ma société**.
2. Pour charger le logo de votre entreprise, sélectionnez **Mettre à jour** en regard de **l'image de la bannière UI16**.

Traduction automatique

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



3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **OK**.
   Pour utiliser une URL d'image au lieu d'un fichier sur votre disque dur, entrez l'URL dans la fenêtre de chargement du fichier.

   Remarque :
   L'image peut être en haute résolution, mais lorsqu'elle s'affiche, elle est mise à l'échelle en fonction du rapport hauteur/largeur. Il s'étend jusqu'à un maximum de 20px de haut.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. **Facultatif :** Si la nouvelle image de bannière ne s'affiche pas, effectuez une `cache.do` et `logout.do` puis reconnectez-vous à votre instance.
6. **Facultatif :** Pour restaurer le logo de l'instance par défaut, mettez à jour la valeur de propriété *`glide.product.image.light`* système sur **now-next-experience-logo.svg**.

Remplacer le Next Experience thème

Remplacez le Next Experience thème par votre thème personnalisé.

Avant de commencer

glide.ui.polaris.theme.custom était utilisé pour remplacer le thème avant la Next Experience version Xanadu. À partir de Xanadu, vous pouvez publier plusieurs thèmes et sélectionner un thème pour le Next Experience. La propriété système glide.ui.polaris.theme.custom n'est prise en compte que si la table Thèmes de l'application parente UX est vide. Pour plus d'informations, consultez Publier plusieurs thèmes dans Next Experience.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

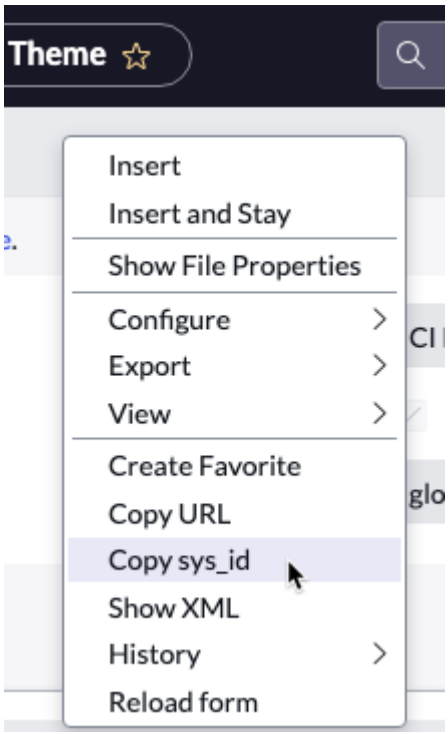
Remplacez le thème par défaut Next Experience tout en conservant l'interface Next Experience utilisateur.

Procédure

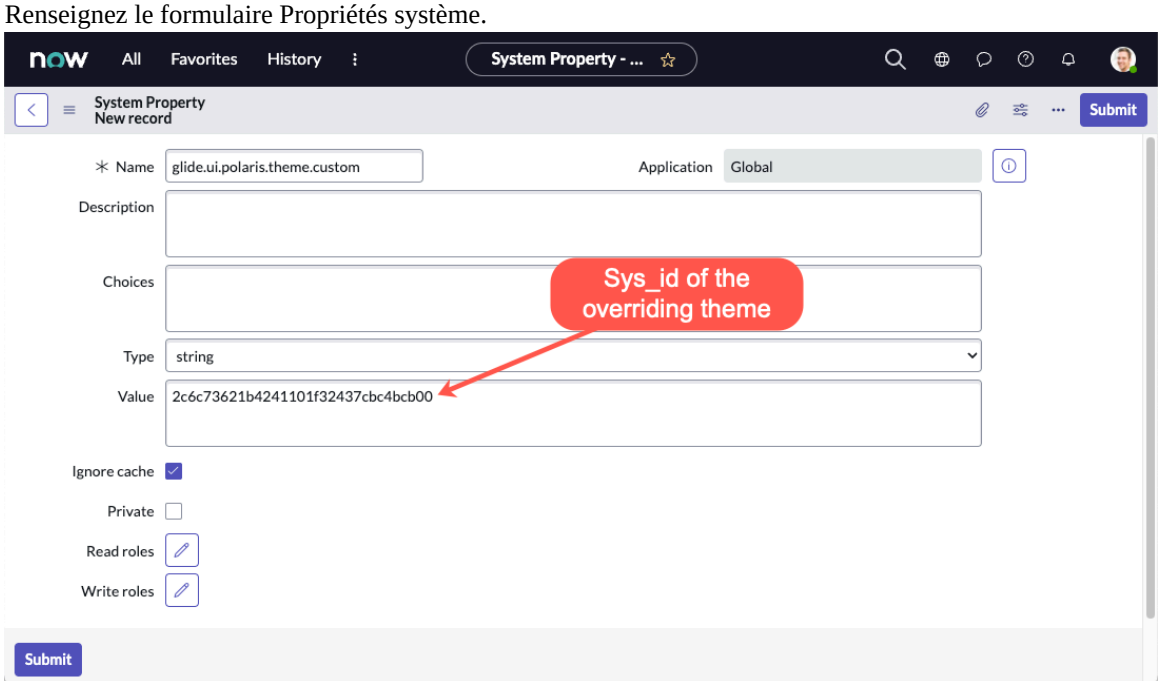
1. Dans le champ du navigateur de filtre, tapez `sys_ux_theme.list` et appuyez sur **Entrée**.
2. Sélectionnez le thème avec lequel vous souhaitez remplacer le Next Experience thème.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Copier sys_id**.

Traduction automatique

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



4. Dans le champ du navigateur d'application, tapez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez le formulaire Propriétés système.



   - Nommez la propriété système `glide.ui.polaris.theme.custom`.
   - Définissez la valeur de type sur chaîne.
   - Dans le champ de valeur, collez le sys_id que vous avez copié à l'étape 3.
   - Un champ **Suffixe** s'affiche sur le formulaire Propriétés système lorsque vous souhaitez appliquer un thème personnalisé à un périmètre d'application spécifique. Ce champ est obligatoire.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Votre thème personnalisé s’affiche. Si nécessaire, rafraîchissez votre navigateur.

Remarque :
Si, pour une raison quelconque, vous décidez de revenir au thème Polaris, répétez les étapes 4 à 7, en remplaçant le sys_id dans le champ **Valeur** par le sys_id du thème Polaris. Vous pouvez également supprimer la propriété système glide.ui.polaris.theme.custom .

Définir l’emplacement d’une bannière de toast de notification

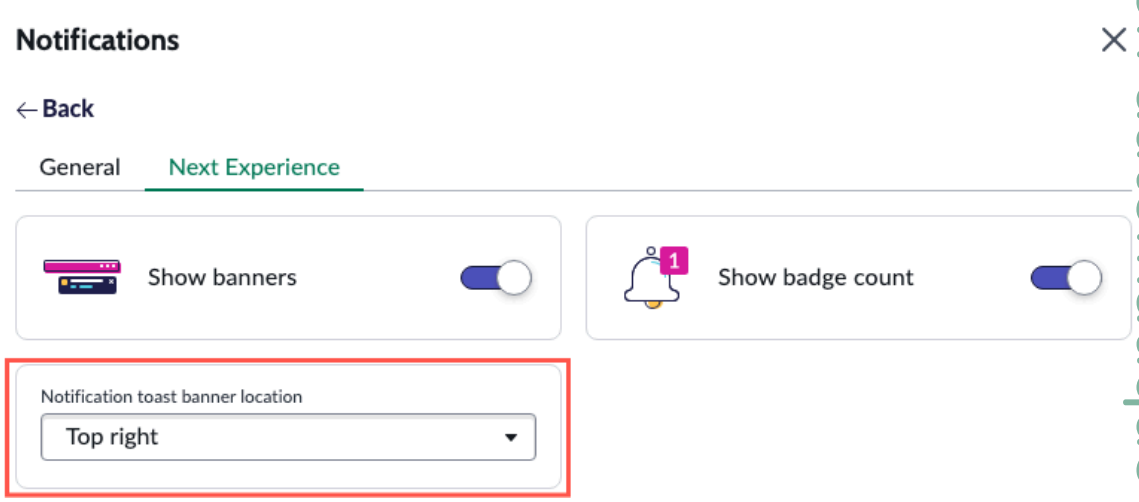
Un message de toast fournit des commentaires simples sur une opération dans une petite fenêtre contextuelle. Choisissez le coin de l’écran dans lequel vous souhaitez que vos bannières de message de toast de notification s’affichent afin d’améliorer la convivialité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans votre instance, sélectionnez le **menu utilisateur**
2. Dans la liste du menu utilisateur, sélectionnez **Préférences**.
3. Sélectionnez **Notifications**.
4. Sélectionnez l’onglet **Next Experience** .

Préférences de notification Next Experience



5. Dans **l’emplacement de la bannière de toast de notification**, choisissez votre emplacement préféré pour les bannières :
   - En haut à gauche
   - En haut à droite
   - En bas à gauche
   - En bas à droite

Remarque :
L’emplacement par défaut se trouve en haut à droite de votre instance. Si la bannière n’apparaît pas à l’emplacement prévu, essayez de rafraîchir votre navigateur.

Traduction automatique

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

Conserver votre thème personnalisé Next Experience lors d'un clonage

Préservez votre thème personnalisé Next Experience lors d'un clone à l'aide d'un conservateur de données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Clone système** > **Définition de clone** > **Conserver les données**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Cloner le formulaire Conservateur de données

Champ	Description
Nom	Nom unique pour votre conservateur de données. Les propriétés du thème Next Experience en sont un exemple.
Thème	Option permettant de déterminer si ce conservateur est lié au thème. Dans ce cas, sélectionnez l'option pour le marquer comme vrai.
Table	Table affectée par ce conservateur de données. Dans ce cas, utilisez `System property [sys_properties]`.
Conditions	Conditions sur lesquelles ce conservateur de données agit. Générez la condition comme `Name is glide.ui.polaris.theme.custom`.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Profils clones s'affiche.
5. Créez un nouvel enregistrement pour chacune des tables suivantes et laissez le champ de condition vide.
   - `sys_ux_theme`
   - `sys_ux_style`
   - `m2m_theme_style`
   - `m2m_style_asset`
   - `sys_ux_theme_asset`
   - `sys_ux_theme_m2m_asset`
   - `sys_ux_theme_customization`
   - `m2m_app_theme`
6. Créez un nouvel enregistrement pour chacune des tables, y compris la condition associée.

Traduction automatique

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

Conservateur de données de clone pour les champs de table et de condition

Table	Conditions
sys_properties	*Name is glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo.*
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme.*
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme.variant.*
Ajoutez cette table pour les thèmes avec des logos personnalisés : *sys_attachment*	Nom ou identificateur unique de l'enregistrement sys_attachment sur la cible.

7. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter un profil de clone, sélectionnez **Modifier**, déplacez votre profil de clone vers votre conservateur de données, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Un profil de clone vous permet de stocker des options cibles et de clone prédéfinies. Si vous n'avez pas de profil de clone ou si vous n'en avez pas besoin, ignorez cette étape.

Gestion multi-thèmes

Next Experience La gestion multi-thèmes offre une expérience plus personnalisée en permettant aux utilisateurs de choisir un thème qui correspond à leurs préférences personnelles.

La gestion multi-thèmes est disponible pour les thèmes personnalisés Next Experience et les thèmes créés avec Générateur de thèmes.

- Publiez plusieurs thèmes dans votre expérience Web et mettez vos thèmes à la disposition des utilisateurs pour qu'ils les sélectionnent dans la préférence utilisateur de thème Next Experience . Pour plus d'informations, consultez Publier plusieurs thèmes dans Next Experience et Publier vos thèmes avec Générateur de thèmes.
- Les thèmes sont stockés et gérés dans la table Application *[m2m_app_theme]* parente UX. Les thèmes créés avec Générateur de thèmes sont automatiquement ajoutés à cette table après la publication.
- Définir un thème par défaut à afficher en premier dans la préférence de thème de l'utilisateur s'il n'a pas effectué de sélection.
- Contrôle l'ordre dans lequel les thèmes apparaissent dans la préférence de thème de l'utilisateur.

Publier plusieurs thèmes dans Next Experience

Publiez plusieurs thèmes et définissez l'ordre de vos thèmes personnalisés et Générateur de thèmes de vos Next Experience thèmes pour configurer la façon dont ils sont affichés dans les préférences de thème de l'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La publication de plusieurs thèmes s'applique uniquement aux instances Web.

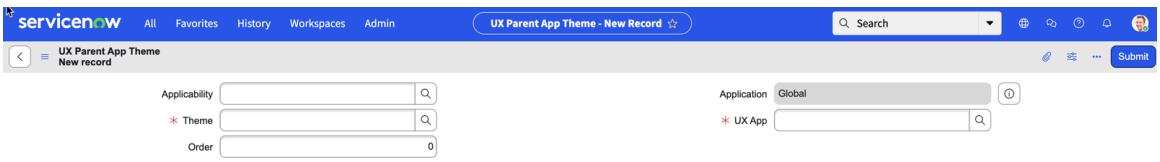
Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `m2m_app_theme.list` et appuyez sur **Entrée**.
   La table Thème de l'application parente UX s'affiche. Cette table est utilisée pour stocker l'association entre plusieurs thèmes et une application parente.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   Les thèmes créés avec Générateur de thèmes sont automatiquement ajoutés à la table Thème de l'application parente UX lors de la publication et ne nécessitent pas de nouveau formulaire d'enregistrement. Pour créer un thème avec Générateur de thèmes la section Créer un thème avec Générateur de thèmes.



Formulaire d'enregistrement du thème de l'application parente UX

Champ	Description
Applicabilité	Public auquel le thème doit s'appliquer. Par exemple, vous pouvez spécifier que le thème n'apparaît que pour les utilisateurs disposant d'un rôle administrateur. **Remarque :** Si vous laissez le champ **Applicabilité** vide, le thème est appliqué à tous les utilisateurs.
Thème	Thème que vous souhaitez ajouter à la table.
Commande	Ordre dans lequel le thème est affiché dans la préférence utilisateur de thème Next Experience . **Remarque :** Le thème applicable avec l'ordre le plus bas est considéré comme la valeur par défaut et apparaît en premier dans la préférence utilisateur du Next Experience thème. Si l'utilisateur n'a pas effectué de sélection à partir de ses préférences utilisateur de thème, le thème avec l'ordre le plus bas dans la table Thème de l'application parente UX est défini comme thème par défaut.
Demande	Périmètre de l'application.
Application UX	Application parente à laquelle vous souhaitez appliquer le thème.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois que l'enregistrement a été ajouté à la table Thèmes de l'application parente UX, vous pouvez modifier les champs **Applicabilité**, **Ordre** et **Application UX** , selon vos besoins. Si aucun enregistrement n'est répertorié dans la table et que la `glide.ui.polaris.theme.custom` valeur est vide, le thème de base s'affiche Navigation unifiée .

Traduction automatique

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

Modifier le thème de connexion dans Next Experience

Personnalisez Next Experience les illustrations de connexion et le texte de bienvenue pour fournir une expérience de connexion qui reflète votre marque.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure est spécifique aux pages de connexion et ne s'applique pas si vous utilisez l'authentification unique (SSO).

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Empêchez l'écran de connexion d'afficher des illustrations en définissant la propriété `glide.ui.polaris.login.show_illustrations` sur **faux**.
3. Afficher le texte de bienvenue en définissant la propriété `glide.ui.polaris.login.show_welcome` sur **vrai**.
   Si cette propriété n'existe pas, ajoutez-la en tant que propriété vrai/faux. Pour plus d'informations, voir Ajouter une propriété système .
4. Modifiez le texte de la page d'accueil.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Contenu de page d'accueil**.
   b. Ajoutez une propriété qui contient le contenu de connexion que vous souhaitez afficher.
   Pour connaître la syntaxe de la condition `isLoggedIn()`, consultez GlideSession - Global .

Pages de destination de Next Experience

Modifiez les pages de destination de votre instance Next Experience afin que les utilisateurs puissent accéder à une page de destination adaptée à leur expérience dans ServiceNow.

Dans Next Experience, vous pouvez configurer plusieurs pages de destination. Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.

Par défaut, les utilisateurs sur les nouvelles instances de Next Experience accèdent à la page de destination Next Experience. Les utilisateurs sur les instances mises à niveau accèdent aux pages de destination dont ils avaient accès auparavant dans l'interface utilisateur de Next Experience. Vous pouvez également définir une page de destination Interface utilisateur principale pour tous les utilisateurs et configurer des pages de destination propres à certains utilisateurs.

Remarque :
si vous souhaitez désactiver l'écran principal de bienvenue après la mise à niveau de votre instance, consultez la rubrique Désactiver l'écran de bienvenue Next Experience après la mise à niveau de votre instance.

Traduction automatique

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

Créer une page de destination Next Experience

Fournissez aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin pour commencer à travailler en créant des pages de destination Next Experience personnalisées en fonction de vos audiences.

Avant de commencer

La création de pages de destination Next Experience personnalisées nécessite la configuration des composants de page dans Générateur d'IU. Pour obtenir un didacticiel rapide sur l'utilisation de Générateur d'IU, consultez la rubrique UI Builder quick start dans la documentation Générateur d'IU.

Rôle requis : ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent définir différents types de pages comme pages de début en fonction des utilisateurs qui se connectent à une instance. Par défaut, une page de destination Next Experience est la page de début de tous les utilisateurs.

Pour personnaliser une page de destination Next Experience en fonction des audiences et des cas d'utilisation, vous pouvez créer une variante de la page de destination Next Experience par défaut à l'aide de Générateur d'IU, en suivant les instructions de cette procédure. Vous pouvez également créer une page de destination Next Experience de toutes pièces dans Générateur d'IU.

Remarque :
cette procédure ne s'applique pas à la création de pages de destination pour les espaces de travail configurables.

Procédure

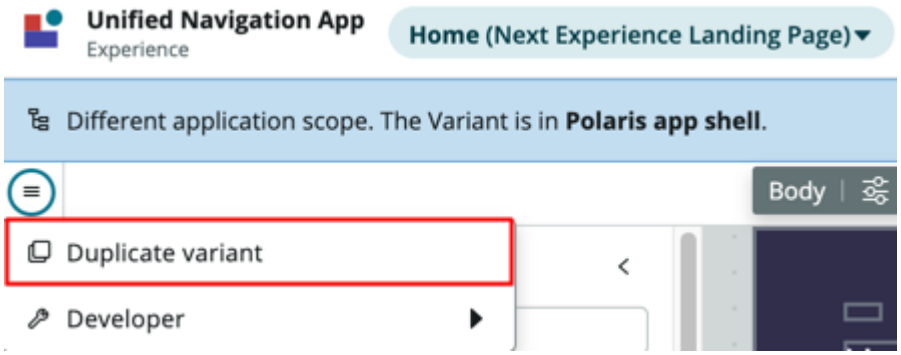
1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Application Navigation unifiée**.
3. Dans la liste Pages et variantes, sous Accueil, sélectionnez **Page de destination Next Experience** ou **Page de destination Next Experience - Rôle administrateur**.
   La page de destination Next Experience est la page de destination par défaut des utilisateurs non administrateurs, et la page de destination Next Experience - Rôle administrateur est la page de destination par défaut des utilisateurs administrateurs. Sélectionnez la page qui correspond à l'audience pour laquelle vous devez créer une page de destination personnalisée.
4. **Facultatif :** Dans la barre supérieure, modifiez le périmètre de l'application dans lequel vous travaillez en le sélectionnant dans le sélecteur d'application.
5. Créez une variante de la page de destination par défaut en la dupliquant.

Traduction automatique

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

a. Dans la barre verticale de gauche, sélectionnez le menu contextuel, puis sélectionnez **Dupliquer la variante**.

Example



b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom à la variante de page.

c. **Facultatif :** En regard du champ **Audiences**, sélectionnez **Ajouter**, puis sélectionnez une audience dans la liste.

(Optional) L'audience détermine qui peut voir une page. Par défaut, tous les utilisateurs peuvent voir une page. Pour en savoir plus sur les audiences, consultez la rubrique Learn about audiences dans la documentation Générateur d'IU.

d. **Facultatif :** Dans le champ **Conditions**, ajoutez des critères pour déterminer quand afficher la page en saisissant une chaîne de requête codée.

Example
Par exemple, la chaîne de requête `table=incident^sysId!=-1` affiche uniquement cette variante de page si le champ Table est défini sur Incident et le champ sysId n'est pas défini sur -1.

e. Sélectionnez **Créer**.

6. Personnalisez les composants de la page en fonction des besoins de votre audience.

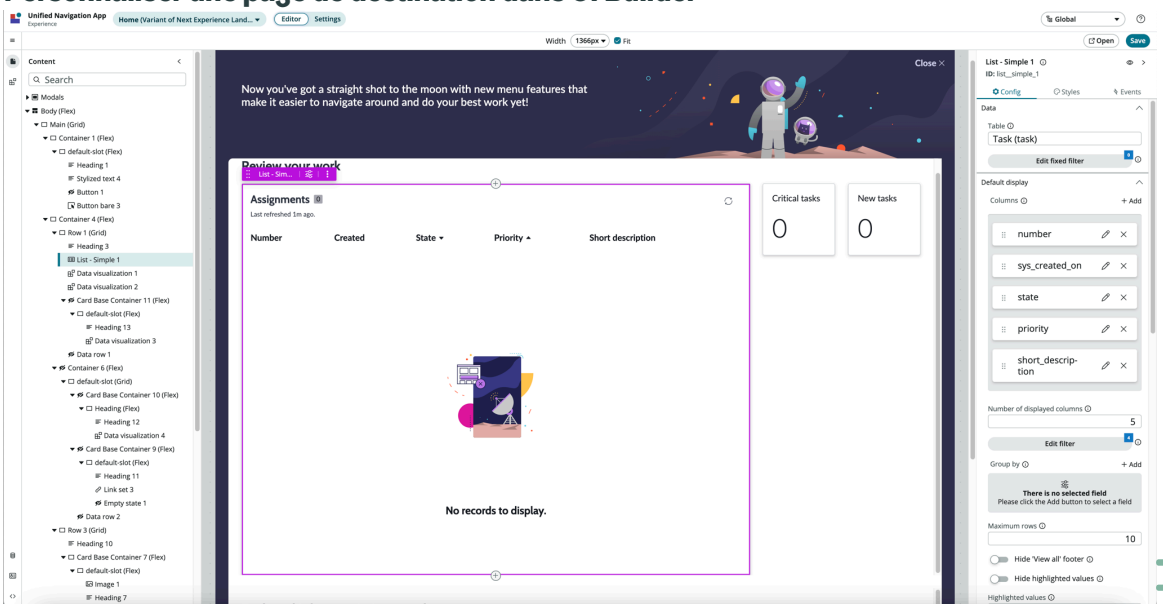
Vous pouvez personnaliser les composants inclus sur la page, les données auxquelles ils se connectent, leur style et les mappages d'événements. Pour en savoir plus sur la personnalisation des composants d'une page, consultez la rubrique Customize UI Builder pages using components de la documentation Générateur d'IU.

Pour activer un pied de page sur la page, consultez la rubrique Configurer le pied de page d'une page de destination Next Experience.

Traduction automatique

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

Personnaliser une page de destination dans UI Builder



7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Définissez cette variante de page comme page de début pour l'audience sélectionnée.
   a. Dans la barre supérieure, sélectionnez **Paramètres**.
   b. Dans le champ **Ordre**, définissez l'ordre de priorité de la variante de page sur un nombre inférieur à l'ordre de la page de destination Next Experience par défaut.

      L'ordre de la page de destination Next Experience par défaut est défini sur 1 000, et l'ordre de la page de destination Next Experience – Administrateur est défini sur 99. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les pages de destination par utilisateur dans Next Experience

Les utilisateurs sur les nouvelles instances de Next Experience accèdent à la page de destination Next Experience. Les utilisateurs sur les instances mises à niveau accèdent aux pages de destination dont ils avaient accès auparavant dans l'interface utilisateur de Next Experience. Vous pouvez également définir des pages de destination propres à certains utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.

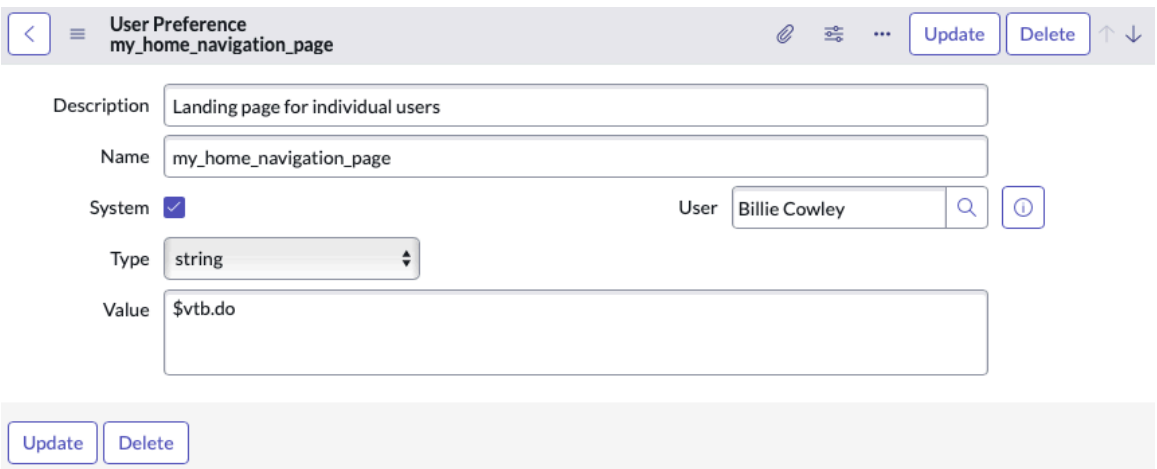
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez `my_home_navigation_page`.
4. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez l'icône Chercher à l'aide d'une liste ( ) et affectez un utilisateur. Cette préférence peut disposer de plusieurs entrées en fonction des utilisateurs.
5. Spécifiez la valeur de la page de destination.
   Par exemple, pour utiliser la vue d'ensemble de Visual Task Boards comme page de destination, saisissez `$vtb.do`. La valeur de toute page de destination sélectionnée se trouve dans l'URL. Pour affecter un VTB spécifique, vous devez saisir la partie de l'URL qui commence par `$vtb.do`.

   Remarque :
   lorsque vous copiez les informations de l'URL, assurez-vous de remplacer toutes les entités HTML par leurs valeurs décodées. Par exemple, remplacez l'entité %24 par $.



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'utilisateur voit la page de destination spécifiée lorsqu'il se connecte ServiceNow® ou lorsqu'il sélectionne le logo de la société.

Configurer une page de démarrage sélectionnée par l'utilisateur

Configurez une page de démarrage sélectionnée par l'utilisateur, autre que la page de destination par défaut, pour qu'elle s'affiche lorsque vous vous connectez à ServiceNow.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir activé l'avant Next Experience de commencer cette tâche. Pour plus d'informations, consultez Considérations relatives à l'activation Next Experience.

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Procédure

1. L'administrateur doit activer la *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled* propriété système.
   a. Sélectionnez **Tout** pour ouvrir le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list, puis appuyez sur Entrée pour afficher la table Propriétés système en mode Liste.
   b. Localisez et ouvrez la *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled* propriété.
   c. Vérifiez que la **valeur** est définie sur vrai.
2. Dans votre instance, sélectionnez le
3. Dans la liste du menu utilisateur, sélectionnez **Préférences**.
4. Sélectionnez la vignette **Expérience utilisateur** .
5. Sélectionnez la liste **Page de départ actuelle** .
6. Choisissez votre page de démarrage parmi ces options.

Liste de la page de départ actuelle

Champ	Description
Utiliser la valeur par défaut	La page de destination par défaut configurée par l'administrateur.
Utiliser Tableaux de bord	Si vous utilisez des tableaux de bord réactifs à l'interface utilisateur principale, la page de démarrage est définie sur le dernier tableau de bord que vous avez visité.
Utiliser la page sur laquelle je suis maintenant	Définissez la page actuelle comme votre page de démarrage par défaut.
Continuer là où j'ai quitté la dernière fois	Définissez la dernière page que vous avez ServiceNow visitée comme page de début lors de votre prochaine connexion.

Configurer une page de destination globale de l'interface utilisateur Core dans les instances compatibles Next Experience

Définissez une page de destination de l'interface utilisateur Core pour tous les utilisateurs afin que les utilisateurs sur les instances compatibles avec Next Experience puissent accéder à la même page de destination que les utilisateurs sur les instances mises à niveau. Les utilisateurs mis à niveau accèdent aux pages de destination auxquelles ils accédaient initialement dans l'interface utilisateur Next Experience.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.

Traduction automatique

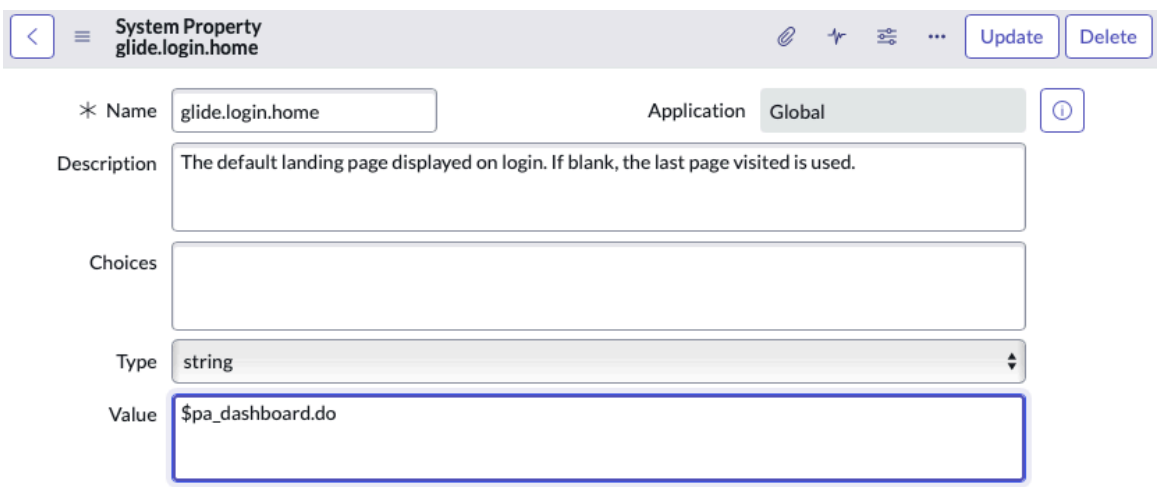
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les valeurs de la préférence utilisateur *my_home_navigation_page* remplacent la valeur de la propriété système *glide.login.home*. Si aucun utilisateur n'est spécifié dans *my_home_navigation_page*, la valeur de préférence remplace *glide.login.home* tous les utilisateurs.

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez sys_properties.list.
2. Modifiez la valeur de la propriété système *glide.login.home* pour définir une page de destination de l'interface utilisateur Core à l'échelle de l'instance.
   Par exemple, pour utiliser la vue d'ensemble Tableaux de bord en tant que page de destination, saisissez $pa_dashboard.do. Pour affecter un tableau de bord spécifique en tant que page de destination, vous devez saisir la partie de l'URL qui commence par $pa_dashboard.do.

   Remarque :
   lorsque vous copiez les informations de l'URL, assurez-vous de remplacer toutes les entités HTML par leurs valeurs décodées. Par exemple, remplacez l'entité %24 par $.



3. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La nouvelle page de destination ne s'affiche pas tant que vous ne vous déconnectez pas et que vous ne vous reconnectez pas.

Résultats
Lorsque les utilisateurs se connectent, c'est la page de destination sélectionnée qui s'affiche et non la page par défaut.

Configurer le pied de page d'une page de destination Next Experience

Affichez des liens utiles dans le pied de page de vos pages de destination Next Experience. Le pied de page contient deux composants d'ensemble de liens entièrement configurables.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.

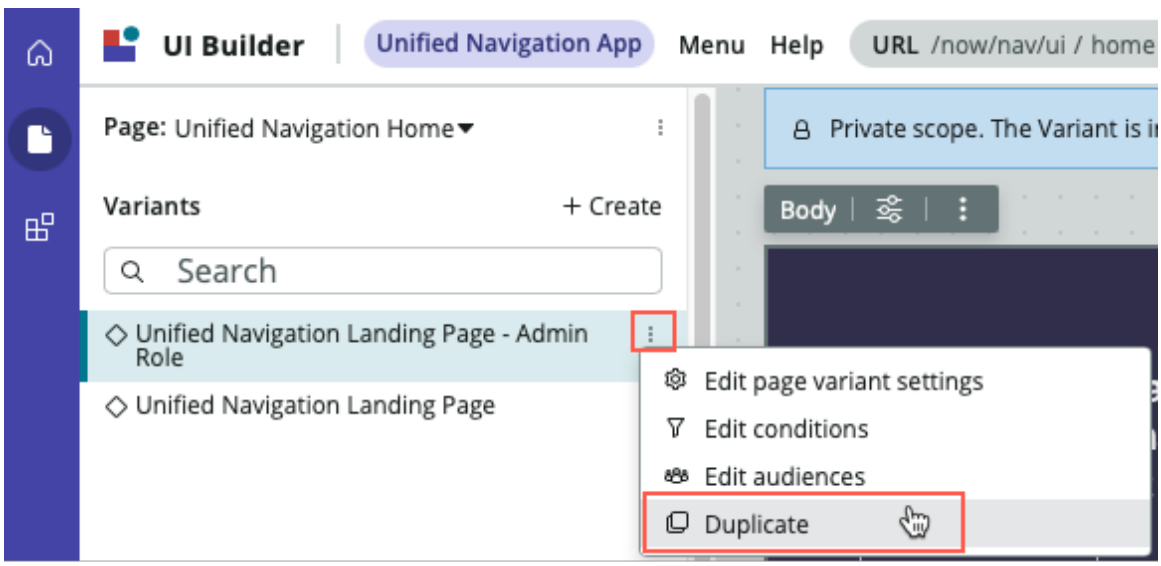
Traduction automatique

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

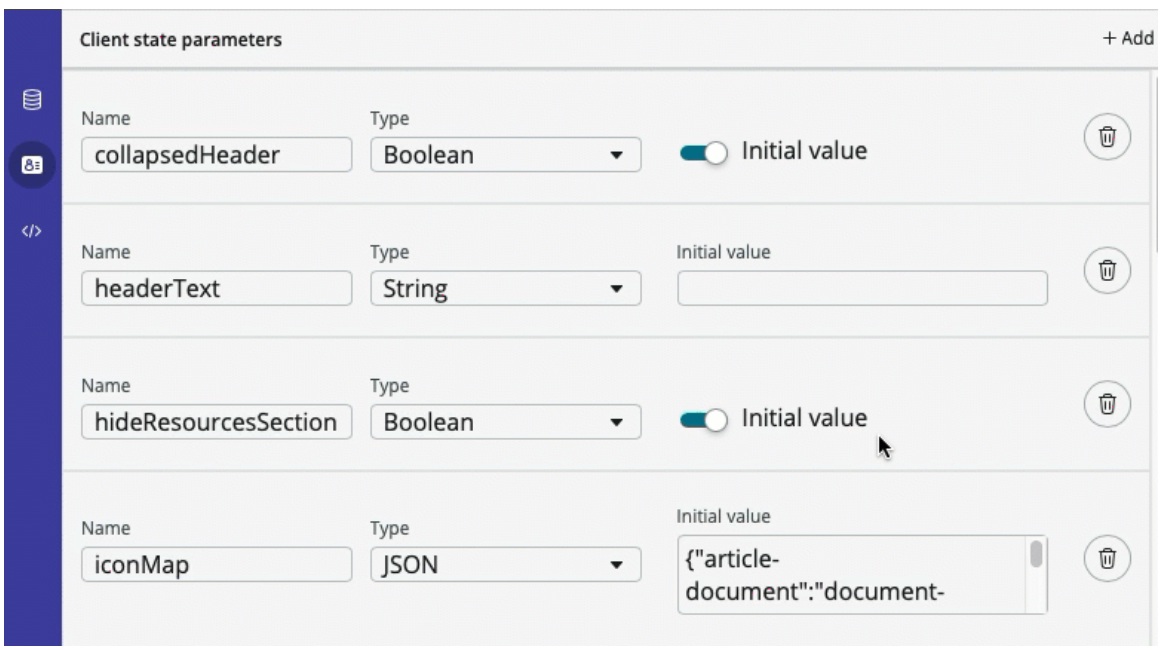
Le pied de page est masqué par défaut. Pour configurer le pied de page, activez-le dans UI Builder, puis modifiez les composants de l'ensemble de liens.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'**application Navigation unifiée**.
3. Dans la section Variantes, sélectionnez l'icône Autres options (⋮) correspondant à la page de destination de Navigation unifiée - Rôle administrateur et sélectionnez **Dupliquer**.
   La variante principale de la page de destination est en lecture seule. Pour la modifier, travaillez dans une copie.



4. Dans Copier le corps de contenu de la page de destination de l'application Navigation unifiée - Rôle administrateur, sélectionnez le Conteneur 5 et l'icône Paramètres d'état du client ( ).
5. Dans la section Paramètres d'état du client, désactivez la valeur **hideResourcesSection**.
   Cette action active le pied de page de la page de destination.



Traduction automatique

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

6. Sélectionnez le **X** pour fermer la section Paramètres de l’état du client.
   Le pied de page par défaut est visible avec deux ensembles de liens : Visites fréquentes et En savoir plus.
7. Pour configurer les liens dans le pied de page, sélectionnez Ensemble de liens 1 ou Ensemble de liens 2 sous Conteneur 5.
8. Dans la section de configuration, modifiez les liens.
   Pour en savoir plus, consultez la rubrique Configuration UIB de l'ensemble de liens dans la documentation du développeur ServiceNow.

Page de destination d'administrateur par défaut de Next Experience

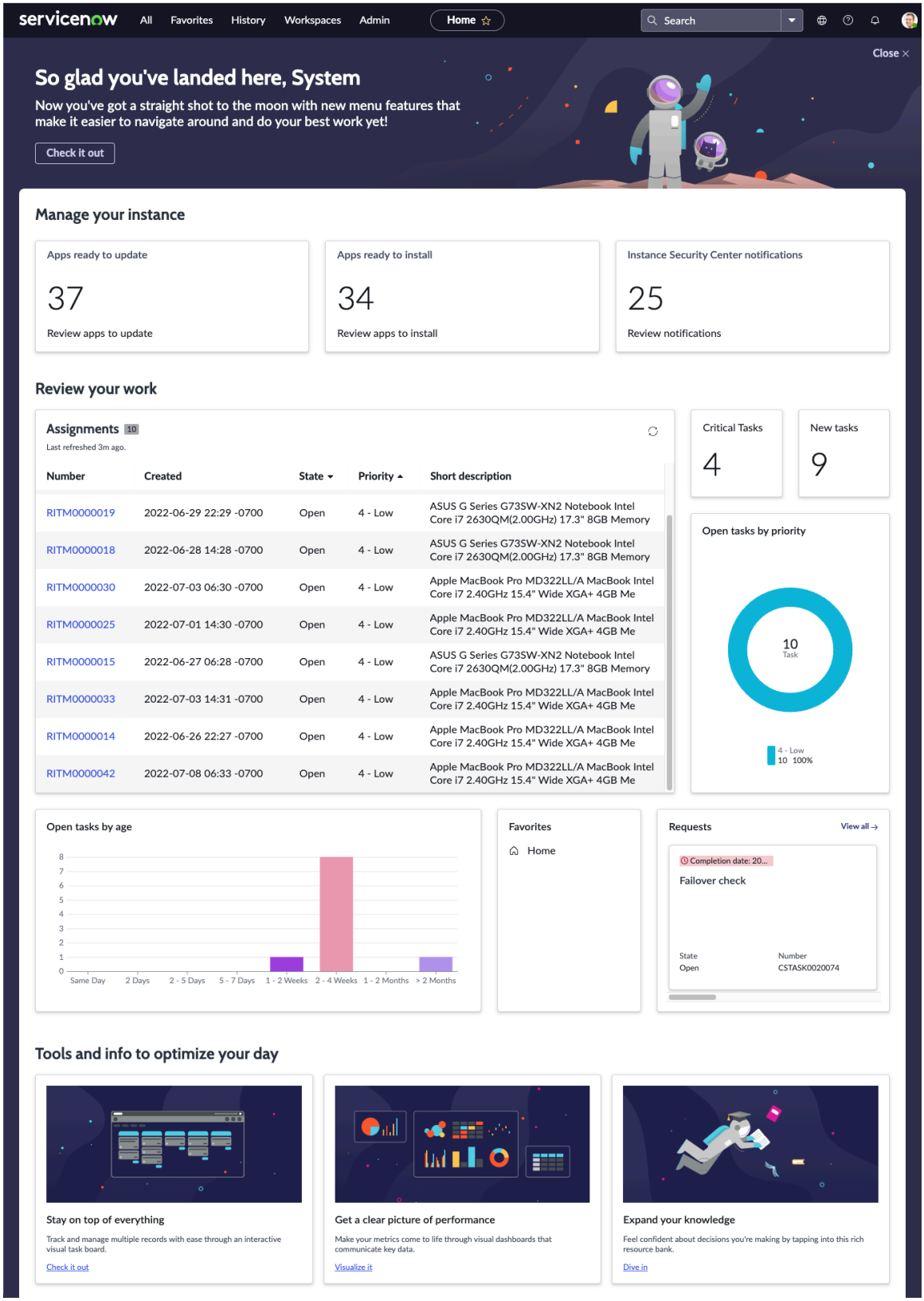
Utilisez la page de destination d'administrateur par défaut pour afficher votre travail d'administrateur en un coup d'œil et identifier les éléments à surveiller, notamment les tâches ouvertes, les problèmes de sécurité et les approbations.

En tant qu'administrateur, une variante de la page de destination pour les administrateurs s'affiche pour vous. Les pages de destination d'administrateur peuvent inclure les éléments suivants :

- Nombre d'applications installées avec des versions mises à jour disponibles
- Nombre d'applications autorisées, mais non activées ou non installées
- Notifications de sécurité en temps réel
- Listes et visualisations de vos affectations
- Ressources supplémentaires pour en savoir plus sur les fonctionnalités

Traduction automatique

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



Nouveaux clients

L'interface utilisateur Next Experience est automatiquement activée sur l'instance des nouveaux clients qui utilisent San Diego ou qui ont effectué un zBoot sur leur instance. Ces clients disposent également de la page de destination par défaut, livrée avec l'interface utilisateur Next Experience automatiquement activée.

Traduction automatique

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

Clients existants

Les clients existants effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente n'ont pas accès à la page de destination par défaut lors de l'activation de l'interface utilisateur Next Experience. Les clients existants continuent d'accéder à leur page de démarrage existante (page d'accueil ou tableau de bord). En utilisant les pages de démarrage existantes, les administrateurs ont la possibilité d'activer l'interface utilisateur Next Experience et de permettre aux utilisateurs de commencer à utiliser la nouvelle interface. Les administrateurs peuvent ainsi créer des pages de destination spécifiques à l'organisation. Les clients existants peuvent utiliser la page de destination par défaut en modifiant la propriété système **glide.login.home**, bien qu'il soit recommandé d'effectuer des tests sur la page de destination par défaut dans une instance de sous-produit pour vérifier qu'elle répond aux besoins actuels des utilisateurs.

Exécution de fonctions d'utilisateur administrateur dans Next Experience

Utilisez les fonctions d'administrateur dans le Next Experience menu utilisateur pour élever les rôles, emprunter l'identité d'utilisateurs et configurer un espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au **menu utilisateur** .
2. Sélectionnez l'une de ces options de menu utilisateur pour les administrateurs.

Champ	Description
Emprunter l'identité de l'utilisateur	Option permettant d'emprunter l'identité d'autres utilisateurs authentifiés à des fins de test et pour afficher les journaux d'emprunt d'identité. Pour plus d'informations, consultez Emprunter l'identité d'un utilisateur .
Élever un rôle	Option d'élévation à un rôle privilégié pour accéder aux fonctionnalités des paramètres de sécurité élevée pour la session en cours. Pour plus d'informations, consultez Rôles à privilèges élevés . **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ne peuvent pas accéder à un rôle privilégié. Seul l'administrateur système de base peut être promu.
Configurer l'espace de travail	Liens dynamiques vers les pages de configuration pour accéder plus facilement aux configurations pertinentes des listes ou des formulaires. Ces éléments s'affichent dans le menu utilisateur lorsqu'un espace de travail est en cours de focus.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Configurer l'espace de travail** : lien permettant de configurer l'espace de travail dans le générateur d'IU. ○ **Configurer la page** : menu permettant de configurer les éléments de la page dans l'environnement classique. Les éléments s'affichent de façon dynamique pour afficher les éléments qui se rapportent aux listes et les éléments qui se rapportent aux formulaires.

Configurer des menus personnalisés pour Navigation unifiée

Créez des menus personnalisés contenant Next Experience Navigation unifiée exactement ce dont les utilisateurs ont besoin pour augmenter leur productivité et leur efficacité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Menus de Navigation unifiée**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Navigation unifiée Formulaire de menu

Champ	Description
Nom	Nom de votre Navigation unifiée menu.
Menu actif	Menu actif lorsque coché.
Commande	Ordre dans lequel le menu s'affiche à la place d'autres menus.
Demande	Champ d'application du menu. **Global** est la valeur par défaut.
Rôles masqués	Rôles pour lesquels ce menu est masqué.
Rôles visibles	Rôles pour lesquels ce menu est visible.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour configurer Navigation unifiée des éléments de menu configurables, sélectionnez votre menu dans la liste Menus de Navigation unifiée.
6. Sélectionnez **Nouveau**. Le formulaire affiche le champ **Application** ou **Module** , selon votre sélection.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Navigation unifiée Formulaire Éléments de menu configurables

Champ	Description
Menu	Nom du menu auquel vous ajoutez les nouveaux éléments de menu.
Type	Type d'élément de menu que vous créez. ○ Demande ○ Module
Application ou module	**Application** ou **module** que vous ajoutez en tant qu'élément de menu.
Application (périmètre)	Champ d'application de l'élément de menu. La valeur par défaut est **Global**.
Commande	Ordre dans lequel l'élément de menu doit apparaître dans la liste des menus.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.
   Le nouveau menu s'affiche. S'il n'apparaît pas, assurez-vous que l'option Actif est cochée, puis actualisez votre instance.

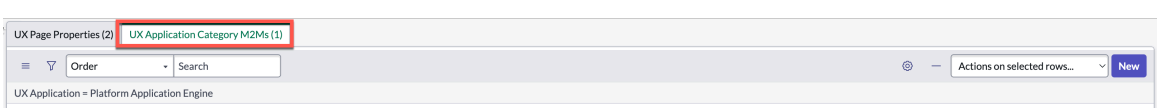
Ajouter un espace de travail au Navigation unifiée menu Espaces de travail

Configurer l'affichage d'un Navigation unifiée espace de travail dans le menu Espaces de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'espace de travail disponible s'affiche Navigation unifiée lorsque vous avez accès à au moins un espace de travail. Plusieurs espaces de travail s'affichent dans le menu Espaces de travail lorsque vous avez accès à plusieurs espaces de travail.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Sélectionnez l'application que vous souhaitez ajouter au menu Espaces de travail sur le Navigation unifiée.
3. Dans les listes connexes, sélectionnez l'onglet **Catégorie d'application UX M2M** .



4. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste Catégorie d'application UX M2M.

> **Remarque :**
> Le bouton **Nouveau** ne s'affiche que si vous avez accès à l'application sélectionnée.

5. Sélectionnez **Espace de travail** dans la colonne Catégorie d'expérience.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire M2M de catégorie d'application UX

Champ	Description
Catégorie d'expérience	Catégorie de l'expérience ajoutée au Navigation unifiée. Sélectionnez **Espace de travail**.
Demande	Application à laquelle l'expérience s'applique. Global est l'application par défaut qui s'applique à l'ensemble de l'organisation.
Application UX	Application UX que vous souhaitez ajouter au menu **Espaces de travail** . Sélectionnez le Espace de travail que vous souhaitez afficher dans le menu Espaces de travail.
Commande	Ordre dans lequel vous sélectionnez Espace de travail est affiché dans le menu Espaces de travail. **Remarque :** Cette option est activée une fois la *glide.ui.next_experience.workspace_sorting* propriété système créée. Pour plus d'informations, consultez Définir l'ordre de vos espaces de travail dans le menu Espaces de travail de Navigation unifiée.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir l'ordre de vos espaces de travail dans le menu Espaces de travail de Navigation unifiée

Définissez l'ordre de vos espaces de travail et contrôlez leur affichage dans le menu Espaces de travail de Navigation unifiée.

Avant de commencer

Pour activer la commande de vos espaces de travail, vous devez créer une propriété *glide.ui.next_experience.workspace_sorting* système et définir la valeur sur **Commandé**. Pour plus d'informations, consultez Add a system property .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le champ du navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_registry_m2m_category_list.do` et appuyez sur **Entrée**.
   La table Catégorie d'application UX M2M s'affiche. Cette table est utilisée pour stocker l'association entre une application et la catégorie d'expérience.
2. Sélectionnez l'icône Aperçu de l'enregistrement l'espace de travail que vous souhaitez commander.
3. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir le formulaire M2M de la catégorie d'application UX.
4. Dans le champ **Ordre**, saisissez une valeur numérique.

Traduction automatique

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

Remarque :
L’espace de travail le moins ordonné apparaît en premier dans le menu Espaces de travail.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

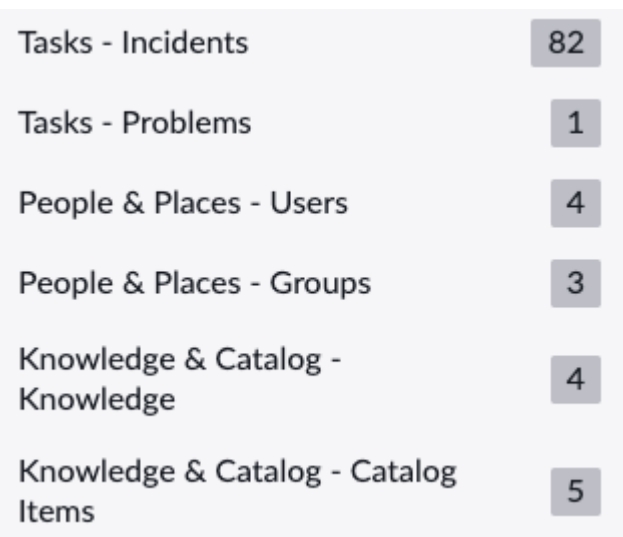
Configurer la recherche dans Next Experience

Les administrateurs peuvent personnaliser Next Experience les paramètres de recherche. Ajoutez de nouvelles tables interrogeables, modifiez les champs affichés pour les résultats de recherche à partir d’une table ou ajoutez des applications d’espace de travail au menu contextuel de recherche pour les utilisateurs.

Next Experience La recherche est activée par défaut dans le Navigation unifiée.

Ajouter une table interrogeable

Une source de recherche spécifie une table à inclure dans Next Experience la recherche. La page des résultats de recherche affiche les enregistrements correspondants et leur nombre par table. Les utilisateurs peuvent sélectionner une table pour filtrer leurs résultats de recherche, en affichant uniquement les enregistrements correspondants de la table sélectionnée.



Pour rendre une table consultable dans Next Experience, ajoutez-la en tant que nouvelle source de recherche. Pour plus de détails sur cette procédure, voir Ajouter une source de recherche pour Next Experience .

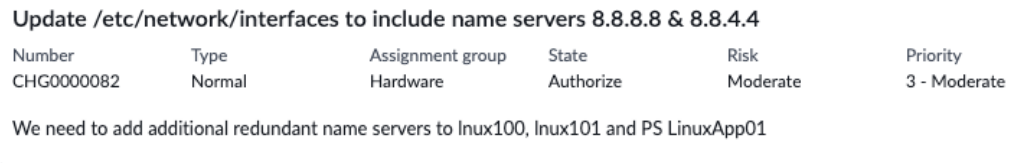
Pour obtenir la liste des tables pouvant faire l’objet d’une recherche par défaut dans le système de base, consultez Sources de recherche globale par défaut pour Next Experience .

Modifier les champs affichés pour chaque résultat de recherche à partir d’une table

La vue de liste text_search pour une table interrogeable détermine les champs que le système utilise pour renseigner le titre, la liste des champs et la description de chaque résultat de cette table.

Traduction automatique

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



Pour savoir comment le système utilise les champs de la vue de liste text_search pour renseigner les entrées de résultats de recherche, voir Les vues de recherche de texte contrôlent le format des résultats de recherche globale pour les tables .

Pour obtenir la liste des champs inclus dans les vues de listes de text_search du système de base pour les tables pouvant être recherchées par défaut, consultez Champs d'affichage par défaut pour les tables de recherche globale .

Ajouter une application d'espace de travail au menu contextuel de recherche

Le menu contextuel de recherche permet aux utilisateurs d'afficher et d'ouvrir les résultats de recherche dans les applications d'espace de travail disponibles, ainsi que dans la recherche globale.

Pour ajouter une application d'espace de travail au menu contextuel de recherche, voir Ajouter une application d'espace de travail à Navigation unifiée Menu contextuel de recherche .

Pour plus d'informations sur l'utilisation du menu contextuel de recherche, voir Afficher et ouvrir les résultats de recherche à l'aide des applications de l'espace de travail dans Next Experience Navigation unifiée .

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de recherche dans , voir Next ExperienceRecherche globale trouve des enregistrements de plusieurs tables .

Créer des notifications personnalisées dans Next Experience

Fournissez un meilleur contexte et des informations sur le travail des utilisateurs en créant du contenu personnalisé pour les notifications intégrées au produit dans Next Experience.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des notifications avec un titre et un contenu de message personnalisés pour vos applications et cas d'utilisation. Next Experience les notifications apparaissent sous forme de bannières de toast et dans le menu Notifications.

Remarque :
Next Experience Les notifications ne sont pas prises en charge dans la version héritée Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Demande	Périmètre de l'application de la notification.
Actif	Option permettant d'activer la notification. La notification est active par défaut.
Quand envoyer	
Déclencheur	Action système qui déclenche la notification. Vous pouvez envoyer la notification après la modification d'un enregistrement ou après le déclenchement d'un événement.
Inséré	Option permettant d'envoyer la notification après l'insertion d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclencheur** .
Mis à jour	Option permettant d'envoyer la notification après la mise à jour d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclencheur** .
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, sélectionnez l'événement *incident.inactive* . Par défaut, cet événement est consigné dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un événement qui partage la même table que la notification. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclencheur** .
Table	Table pour laquelle recevoir les notifications.
Conditions	Filtrez pour spécifier les enregistrements de table pour lesquels les utilisateurs reçoivent des notifications. Par exemple, pour envoyer des notifications sur les incidents prioritaires, sélectionnez **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définissez les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Qui recevra	
Utilisateurs	Utilisateurs qui reçoivent la notification.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les notifications dans les canaux de messagerie ne sont envoyées qu'aux utilisateurs disposant ServiceNow de comptes (profils sys_user). Les consommateurs et les contacts des clients sont considérés comme des invités et ne peuvent pas recevoir de notifications dans les canaux de messagerie.
Destinataires répertoriés dans les champs	Champs d'enregistrement qui incluent les utilisateurs qui reçoivent la notification. Par exemple, pour envoyer la notification au délégataire de l'enregistrement, sélectionnez **Affecté à**. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez une table.
Inclure la personne dont l'action a déclenché la notification	Option permettant d'inclure l'utilisateur qui a modifié l'enregistrement ou déclenché l'événement.
Destinataire(s) répertorié(s) dans l'événement parm1 (en savoir plus)	Option permettant de sélectionner si le paramètre 1 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules. Pour plus d'informations, consultez Événements classiques .
Destinataire(s) répertorié(s) dans l'événement parm2 (en savoir plus)	Option permettant de sélectionner si le paramètre 2 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules
Table contenant les destinataires de l'événement parm1	Table utilisée pour résoudre l'sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 1.
Table contenant les destinataires de l'événement parm1	Table utilisée pour résoudre l'sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 2.
Condition d'événement avancée	Option permettant de sélectionner lorsque les destinataires proviennent de plus de deux tables. Ce sont des conditions dynamiques.

4. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez l'onglet **Contenu** , puis Nouveau **contenu du fournisseur**.
6. Sélectionnez **Next Experience** comme fournisseur de contenu.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de contenu Next Experience de notification

Champ	Description
Nom	Nom interne du contenu de la notification.
Notification	Déclencheur de notification qui envoie le contenu de la notification.
Actif	Option indiquant si la notification est envoyée lorsqu'elle est déclenchée.
Table	Table pour laquelle recevoir les notifications.
Routage	Itinéraire Next Experience
En-tête de message	Texte d'en-tête en haut du message. Dans la liste Sélectionner des variables, vous pouvez sélectionner des variables pour inclure l'en-tête de votre message.
Message	Texte secondaire du message qui suit l'en-tête. Dans la liste Sélectionner des variables, vous pouvez sélectionner des variables à inclure dans le corps de votre message.

Example

L'exemple suivant montre les valeurs d'une notification avec un contenu personnalisé qui fait référence au numéro et à la description brève d'un incident.

Champ	Valeur
Nom	Contenu de la mise à jour de l'enregistrement d'incident
Notification	Enregistrements d'incidents
Actif	VRAI
En-tête de message	${number} modifié
Message	Brève description : ${short_description}

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Lorsqu'ils sont déclenchés, les utilisateurs configurés pour recevoir les notifications voient les notifications avec du contenu personnalisé sous forme de bannières et dans le menu Notifications de l' Next Experience Navigation unifiée.

La table Boîte de réception des notifications d'interface utilisateur [ui_notification_inbox] répertorie toutes les notifications envoyées et leurs destinataires.

Trouble?

Si les utilisateurs reçoivent des notifications en double, vérifiez que le déclencheur de notification n'a qu'un seul fournisseur de contenu. Si la notification a à la fois un Next Experience fournisseur de contenu et Espace de travail, supprimez le fournisseur de contenu Espace de travail du déclencheur de notification pour envoyer uniquement la Next Experience notification avec un contenu personnalisé.

Traduction automatique

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

Next Experience Aide intégrée au produit

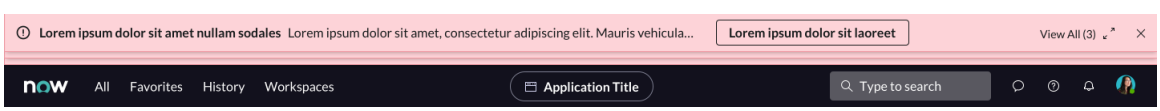
Fournir des instructions qui s'affichent dans votre Next Experience interface utilisateur peut aider vos utilisateurs à s'orienter vers l'interface utilisateur et fournir des informations sur leurs tâches.

L'aide intégrée au produit vous permet de fournir différents types d'instructions qui s'affichent dans l'interface utilisateur pour aider les utilisateurs à effectuer leur travail. Ces instructions comprennent des informations sur la page de l'interface utilisateur que l'utilisateur consulte, le contenu d'aide incorporé en fonction des rôles, l'intégration des utilisateurs via une visite guidée de l'interface utilisateur et l'aide à la configuration des produits. Vous pouvez modifier le contenu qui apparaît dans l'intégration Navigation unifiée ou créer votre propre intégration. Pour plus d'informations, voir Services d'adoption.

Next Experience Annonces de bannières

Les annonces de bannières vous permettent de communiquer la maintenance planifiée, les pannes non planifiées ou des événements importants tels que les plans de stock ESPP ou l'inscription aux avantages aux personnes concernées ou à tout le monde. Vous pouvez cibler des expériences spécifiques ou toutes les expériences.

Remarque :
À partir de la mise en San Diego production, configurez les annonces de bannières au lieu de mettre à jour la `glide.product.description` propriété système.



Vous pouvez configurer les aspects suivants des annonces de bannières :

- Utilisez des couleurs et des icônes pour communiquer le type d'annonce et l'importance de l'annonce de bannière.
- Fournissez un lien pour obtenir des informations ou pour accomplir une tâche.
- Planifiez les annonces de bannières pour une heure spécifique.

Remarque :
Si un utilisateur ignore une annonce de bannière pendant une session et que l'annonce est toujours active, elle réapparaîtra une fois que l'utilisateur se déconnectera et se reconnectera à une nouvelle session.

Configurer Next Experience les annonces de bannières

Configurez les annonces de bannières pour communiquer des informations importantes à vos utilisateurs lorsqu'ils se trouvent dans une expérience.

Avant de commencer

Rôle requis : announcement_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Annonces de la bannière UX** pour créer une annonce.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Annonces de bannières

Champ	Description
Titre	Nom unique pour votre mappage d'annonce de bannière, qui s'affichera comme titre de l'annonce de bannière. **Remarque :** La limite de caractères de l'en-tête est de 100 caractères.
Résumé	Contenu de bannière supplémentaire facultatif, qui s'affiche sous l'en-tête dans l'annonce de bannière. **Remarque :** La limite de caractères du résumé est de 200 caractères.
Début	Date et heure auxquelles l'annonce de bannière commencera à s'afficher dans l'interface utilisateur.
Fin	Date et heure auxquelles l'annonce de bannière cessera de s'afficher dans l'interface utilisateur.
Couleur	Couleur qui indique l'importance ou l'urgence de l'annonce de la bannière.
Ajouter un lien	Option permettant de fournir un lien dans l'annonce de bannière. **Remarque :** La limite de caractères de l'étiquette du lien est de 50 caractères. Si vous sélectionnez cette option, les champs de configuration de lien suivants s'affichent : ○ Comportement de clic : comportement du lien lorsqu'il est sélectionné, qu'il s'ouvre dans la même fenêtre ou dans une nouvelle fenêtre. ○ Étiquette : texte affiché avec le lien. ○ URL : URL du lien.
Non révocable	Option permettant de rendre la bannière non ignorable par les utilisateurs. Les bannières non rejetables ne peuvent pas être fermées.
Non empilable	Option pour rendre la bannière non empilable. Les bannières non empilables sont affichées individuellement dans la zone d'annonce de la bannière.
Afficher pour	Portée de l'affichage de l'annonce de la bannière, soit pour tous les utilisateurs connectés, soit pour

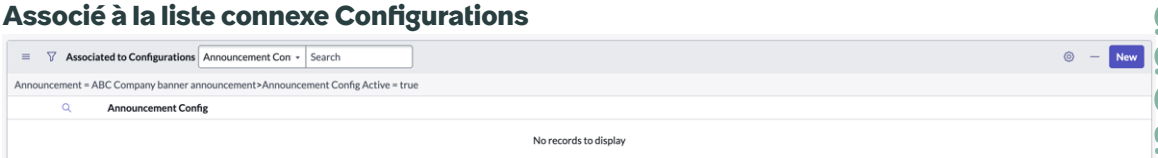
Traduction automatique

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

Champ	Description
	les utilisateurs ayant des rôles ou des groupes spécifiques, soit pour les anonymes et tous les utilisateurs connectés.
Icône	Icône représentant l'urgence ou la catégorie de l'annonce de bannière. Par exemple, une icône de flamme peut indiquer une urgence accrue et une icône de casquette de remise des diplômes peut signaler des possibilités d'apprentissage continu.
Info-bulle de l'icône	Texte décrivant l'icône.
Position du contenu	Options pour la position horizontale du contenu de la bannière.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Associés aux configurations s'affiche au bas du formulaire.
5. Dans la liste connexe Associé à des configurations, sélectionnez **Nouveau**.

Associé à la liste connexe Configurations



6. Dans le champ Configuration de l'annonce, sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste .
7. Sélectionnez **Navigation unifiée** dans la liste Configurations d'annonces de bannière.

Liste des configurations des annonces de bannière

8. **Facultatif :** Dans le formulaire Mappage de l'annonce de bannière, définissez l'ordre de mappage de l'annonce de bannière.

Traduction automatique

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

Plus l'ordre du mappage de l'annonce de bannière est bas, plus la priorité du mappage de l'annonce de la bannière est élevée.

9. Dans le formulaire Mappage de l'annonce de bannière, sélectionnez **Soumettre**.
10. Dans le formulaire Annonce de bannière, sélectionnez **Mettre à jour**.

Exploration des Next Experience sélecteurs

Next Experience Les sélecteurs de champ d'application permettent une sélection facile et cohérente du champ d'application dans votre instance.

L'icône de menu de sélection du champ) s'affiche dans les sélecteurs pour les utilisateurs ayant des rôles qui donnent accès à l'application, au domaine et à l'ensemble Navigation unifiée de mises à jour.

Tout périmètre d'application non global affiche un cercle rouge sur l'icône de menu du sélecteur de

L'icône Outils de l'instance ( ) affiche le périmètre de l'application et l'ensemble de mises à jour actuel dans une ligne horizontale sous les autres icônes d'outils dans le Navigation unifiée. Pour activer cette fonctionnalité, vous devez créer une propriété système appelée `glide.ui.next_experience.instance_tools_disabled` et la définir sur **Faux**. Lorsque cette fonctionnalité est activée, l'icône du sélecteur de champ d'application est masquée.

- **Périmètre de l'application** : permet aux développeurs d'applications d'afficher et de sélectionner l'application dans laquelle leurs changements s'appliquent. Pour plus d'informations, consultez Périmètre de l'application .
- **Champ d'application de domaine** : définit ce à quoi les utilisateurs peuvent accéder. Seuls les utilisateurs ayant accès à Séparation de domaine voient le sélecteur de champ d'application de domaine. Pour plus d'informations, consultez Champ d'application de domaine .
- **Ensemble de mises à jour** : permet aux utilisateurs administrateurs de choisir un ensemble de mises à jour pour effectuer et suivre les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez Administration des ensembles de mises à jour .
- **Sélecteur de module de chiffrement** : permet aux utilisateurs possédant plusieurs modules de chiffrement de sélectionner un module lors de la saisie des données. Ce sélecteur s'affiche à la place du sélecteur de contexte de chiffrement lorsque est Key Management Framework activé via la `com.glide.kmf.global` propriété système et que la propriété `glide_encryption.cle_replatforming_with_kmf sys_prop` système est définie sur **opt_in**. Pour plus d'informations, consultez Créer un module cryptographique .

Raccourcis clavier pour le menu sélecteur de champ d'application

Ajoutez des raccourcis clavier pour les menus du sélecteur de champ d'application afin de pouvoir naviguer dans les sélecteurs de champ d'application à l'aide de votre clavier.

Les raccourcis clavier pour les menus de sélecteur de champ d'application doivent être configurés. Ils ne sont pas disponibles par défaut.

Remarque :
Chacun des sélecteurs ci-dessous inclut deux propriétés système que l'administrateur doit créer. Le champ **Valeur** du premier doit être défini sur vrai. Le champ **Valeur** du second doit être défini sur le combo clavier du sélecteur.

Traduction automatique

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

Raccourcis clavier du menu du sélecteur de périmètre

Sélecteur	Propriétés	Raccourci clavier par défaut
Demande	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.key_combo	CTRL+ALT+A
Domaine	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.activé • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.key_combo	CTRL+ALT+D
Ensemble de mises à jour	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.activé • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.key_combo	CTRL+ALT+U

Next Experience Variables globales de scripting côté client

Next Experience Les variables globales sont utilisées dans les scripts clients pour déterminer si cette Next Experience option est appliquée à une page.

NOW.isUsingPolaris

Renvoie **la valeur true** si Next Experience est appliqué à la page actuelle.

NOW.isPolarisWrapper

Renvoie **la valeur true** si la page est en cours d'exécution dans le Next Experience Navigation unifiéefichier . Cette variable globale n'existe que dans le fichier Navigation unifiée.

Pour en savoir plus sur Navigation unifiée, consultez À l'aide de la commande Next Experience Navigation unifiée.

Script client :

```
// Reload the current page in the unified navigator if not currently in the unified nav
if (NOW.isUsingPolaris && (!top.NOW || top.NOW.isPolarisWrapper !== "true")) {
   var currentPath = window.location.pathname + window.location.search;
   top.window.location.href = "/now/nav/ui/classic/params/target/" +
 encodeURIComponent(currentPath)
}
```

Information associée

API PolarisUI : dans le champ d'application

Propriétés système Next Experience

Liste des propriétés système associées à l'interface Next Experience utilisateur.

Next Experience Propriétés système de l'interface utilisateur

Propriété	Type	Valeur par défaut	Description
glide.ui.polarisberg	vrai | faux	VRAI	Désactive les styles d'interface

Traduction automatique

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

Next Experience Propriétés système de l'interface utilisateur (suite)

Propriété	Type	Valeur par défaut	Description
			utilisateur principaux pour les listes et les formulaires dans le Next Experience.
glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode	vrai | faux	VRAI	Exclut le thème foncé dans l'environnement classique.
glide.ui.polaris.dark_themes_enabled	vrai | faux	VRAI	Active les thèmes foncés.
glide.ui.polaris.experience	vrai | faux	VRAI	Active l'expérience sur la Navigation unifiée plateforme.
glide.ui.polaris.global_search	vrai | faux	VRAI	Basculer la Navigation unifiée fonctionnalité de recherche dans l'en-tête.
glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist	chaîne	["tinyId"]	Paramètres d'URL à ignorer lors de la suppression des URL en double du menu Historique.
glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style	vrai | faux	VRAI	Activez le style de la valeur en surbrillance dans les cellules de la liste. Si la valeur est définie sur false, un point s'affiche en regard des valeurs dans les listes plutôt qu'une couleur de surlignage sur la valeur.
glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image	vrai | faux	VRAI	Masquez le graphique qui s'affiche lorsqu'un

Traduction automatique

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

Next Experience Propriétés système de l'interface utilisateur (suite)

Propriété	Type	Valeur par défaut	Description
			écran ne contenant aucun enregistrement est sélectionné. **Remarque :** Cette propriété système s'applique uniquement à l'interface utilisateur principale.
glide.ui.polaris.menus	vrai | faux	VRAI	Basculer les Navigation unifiée menus dans l'en-tête. **Remarque :** Si faux est nécessaire, il est recommandé de masquer les menus de rôles spécifiques.
glide.ui.polaris.login.show_illustrations	chaîne	VRAI	Active l'affichage de graphiques illustratifs sur la page de connexion par défaut.
glide.ui.polaris.login.style.background	Couleurs RVB		Modifie la couleur d'arrière-plan de la connexion.
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_begin	Couleurs RVB		Modifie les couleurs du début du dégradé d'arrière-plan de connexion.

Traduction automatique

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

Next Experience Propriétés système de l'interface utilisateur (suite)

Propriété	Type	Valeur par défaut	Description
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_end	Couleurs RVB		Modifie les couleurs de la fin du dégradé d'arrière-plan de connexion.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_primary	Couleurs RVB		Modifie les couleurs primaires du graphique de montagne de connexion.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_secondary	Couleurs RVB		Modifie les couleurs secondaires du graphique de montagne de connexion.
overview_help.visité.navui	chaîne	VRAI	Détermine si la fenêtre contextuelle pour l'intégration s'affiche lorsque l'utilisateur se connecte à une instance à l'aide de l'interface utilisateur Next Experience pour la première fois.
glide.ui.polaris.nav_filter_accuracy_score	entier	75	Contrôle la précision du filtrage dans les Navigation unifiée menus. Plus le nombre est élevé, plus la correspondance doit être précise. Une valeur de 100 signifie qu'une correspondance exacte est requise.

Traduction automatique

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

Mesurer les performances de votre instance dans Next Experience

Affichez les informations basées sur les performances, y compris les durées de chargement de l'interface utilisateur, pour toute page récemment consultée Next Experience à l'aide de la table d'interaction client.

Principaux avantages

- Surveillez les performances de votre instance de manière proactive et affichez ces informations pendant sept jours maximum.
- Identifiez et examinez les problèmes de performances, tels que la lenteur des temps de chargement de l'interface utilisateur.
- Affichez les délais de réponse du serveur.

La table suivante répertorie les données de performance que vous pouvez afficher dans la table d'interaction client. Vous pouvez trouver cette table en accédant à **Tout** > **Journaux système** > **Interactions avec les clients**.

Next Experience Table d'interaction avec les clients

Éléments d'en-tête	Description
Créées	Date et heure de création de l'enregistrement.
Temps d'interface utilisateur total	Temps, en millisecondes, nécessaire au chargement de la page.
Temps de téléchargement du contenu	Temps, en millisecondes, nécessaire au contenu pour passer du serveur au client.
Itinéraire de l'écran UXF	Acheminement utilisé pour charger la page pour l'expérience donnée. Par exemple, si vous accédez à la page à partir d'une liste ou d'un formulaire, l'option Classique s'affiche. Si vous accédez à un espace de travail, l'itinéraire qui y est défini s'affiche Générateur d'IU .
Référant	URL en cours d'accès.
Demande	Application à laquelle l'URL appartient.
Type	Interaction mesurée. Les options de type comprennent : • PAGE_LOAD : indique que l'interaction était un chargement complet de la page. • NAVIGATION : indique que l'interaction a été acheminée au sein d'une application à page unique. • DANS LA PAGE : indique le temps que l'interaction au sein de la page a pris et est capturé pour les interactions limitées.
Interruption	Type d'interruption du chargement de la page et informations sur le type d'interruption. S'il n'y a pas eu d'interruption, l'enregistrement n'en affiche aucune. Les interruptions de chargement de page

Traduction automatique

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

Next Experience Table d'interaction avec les clients (suite)

Éléments d'en-tête	Description
	peuvent avoir un impact sur la mesure de temps total de l'interface utilisateur.
Nom	Informations contextuelles pour les interactions dans la page.
Données	Informations contextuelles pour les interactions dans la page.

Afficher le délai de réponse du serveur

Affichez les temps de réponse du serveur associés à votre instance à l'aide Next Experience de la table d'interaction client.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Journaux système** > **Interactions avec les clients**.
2. Sélectionnez l'icône de liste personnalisée (icône dans le cadre de la bannière de Navigation unifiée.
3. Sélectionnez l'ID d'interaction dans la colonne Disponible et déplacez-le dans la colonne Sélectionné.
4. Sélectionnez **OK**.
   La table d'interaction avec le client se recharge pour afficher les changements.
5. Copiez l'ID d'interaction pour l'URL que vous souhaitez examiner.
6. Dans le navigateur de filtre, entrez `syslog_transaction.list` dans le champ de recherche.
7. Dans la table des transactions, sélectionnez l'icône Personnaliser la liste (icône dans la bannière.
8. Dans la colonne Disponible, sélectionnez l'ID d'interaction avec le client et déplacez-le dans la colonne Sélectionné.
9. Sélectionnez **OK**.
10. Dans la liste Journal des transactions, sélectionnez l'ID d'interaction avec le client et collez-le dans le champ **de recherche** .
11. Appuyez sur **Entrée**.
    Les temps de réponse du serveur pour cette interaction particulière sont affichés.

Interface utilisateur Workspace

L'interface utilisateur Espace de travail offre une nouvelle façon de travailler qui optimise l'efficacité des agents pour une meilleure expérience client.

Vue d'ensemble

Résolvez les problèmes plus rapidement grâce à un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. À partir d'une vue unique, obtenez un contexte complet, des analyses et des recommandations assistées par l'IA.

Interface utilisateur Workspace

Traduction automatique

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

Amélioration de l'efficacité de l'agent

Traitez plusieurs problèmes simultanément dans une mise en page optimisée et intuitive.

Résolution rapide

Résolvez les problèmes plus rapidement grâce aux suggestions automatisées optimisées par l'apprentissage machine.

Identification proactive des incidents majeurs

Recevez une notification des incidents majeurs potentiels en fonction de la fréquence et de l'impact du problème.

Visibilité accrue pour les agents

Tenez-vous au courant des mises à jour et des aperçus importants grâce à un flux d'activités et à des analyses en direct.

Considérations relatives au travail dans l'espace de travail Considérations relatives au travail dans Legacy Workspace et Espace de travail configurable	**Travailler dans votre espace de travail** En savoir plus sur les concepts et les Espace de travail fonctionnalités.	**Configurer un espace de travail configurable** Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.
Migrer vers un espace de travail configurable Migrer vers Espace de travail configurable.	**Configurer un espace de travail hérité** Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Espace de travail Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Navigation dans Espace de travail la documentation

Découvrez quel contenu s'applique à vous en fonction du type de domaine dans Espace de travail lequel vous travaillez.

Traduction automatique

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

Déterminer si vous utilisez un Legacy Workspace ou Espace de travail configurable

Lorsque vous configurez un espace de travail, vous devez déterminer si vous configurez un ou un Legacy Workspace . Legacy Workspace et Espace de travail configurable sont des Espace de travail configurabletermes pour décrire la façon dont un Espace de travail est créé. Les espaces de travail hérités sont créés à l'aide de l'environnement classique et les espaces de travail configurables sont créés à l'aide Générateur d'IU de (UIB) et de certaines configurations dans l'environnement classique. Vous n'utiliseriez pas l'UIB avec les espaces de travail hérités.

Détermination de la documentation qui s'applique à moi

- Travailler dans votre espace de travail : orientation vers l'espace de travail. Cette section s'applique aux utilisateurs de et Legacy WorkspaceEspace de travail configurablede .
- Configurer votre Espace de travail configurable: contenu qui vous guide dans la configuration de votre Espace de travail configurable. Ce contenu s'applique uniquement à Espace de travail configurable.
- Migrer vers l'espace de travail configurable : contenu qui fournit des instructions pour recréer les configurations **de votre espace de travail hérité** dans Espace de travail configurable.
- Configuration de votre espace de travail hérité : contenu qui vous guide dans la configuration des listes et formulaires classiques dans votre Legacy Workspace et certaines configurations dans Espace de travail configurable.

> **Remarque :**
> Les modifications apportées aux listes et formulaires classiques peuvent affecter votre Legacy Workspace et Espace de travail configurable.

Travailler dans votre Espace de travail

Familiarisez-vous avec votre ServiceNow espace de travail.

Un espace de travail est une suite d'outils qui fournit aux agents, aux gestionnaires de tickets, aux professionnels des services d'assistance et aux gestionnaires des outils permettant de répondre aux questions des clients et de résoudre leurs problèmes. ServiceNow fournit de nombreux espaces de travail, chacun étant destiné à un utilisateur spécifique. Par exemple, les espaces de travail sont conçus pour les agents de niveau 1 qui résolvent les problèmes des clients internes ou externes.

Les espaces de travail comprennent tous les outils dont les agents ont besoin pour trouver, rechercher et résoudre les problèmes. ServiceNow Fournit différents espaces de travail pour différents types de problèmes. Par exemple, les agents qui utilisent l'espace de travail Gestion des services IT (ITSM) suivent et résolvent les problèmes informatiques. Les agents qui utilisent l'Espace de travail Gestion du service client (CSM) résolvent les tickets des clients, par exemple en envoyant un matériel informatique pour répondre à la demande d'un client.

Vue d'ensemble de l'espace de travail.

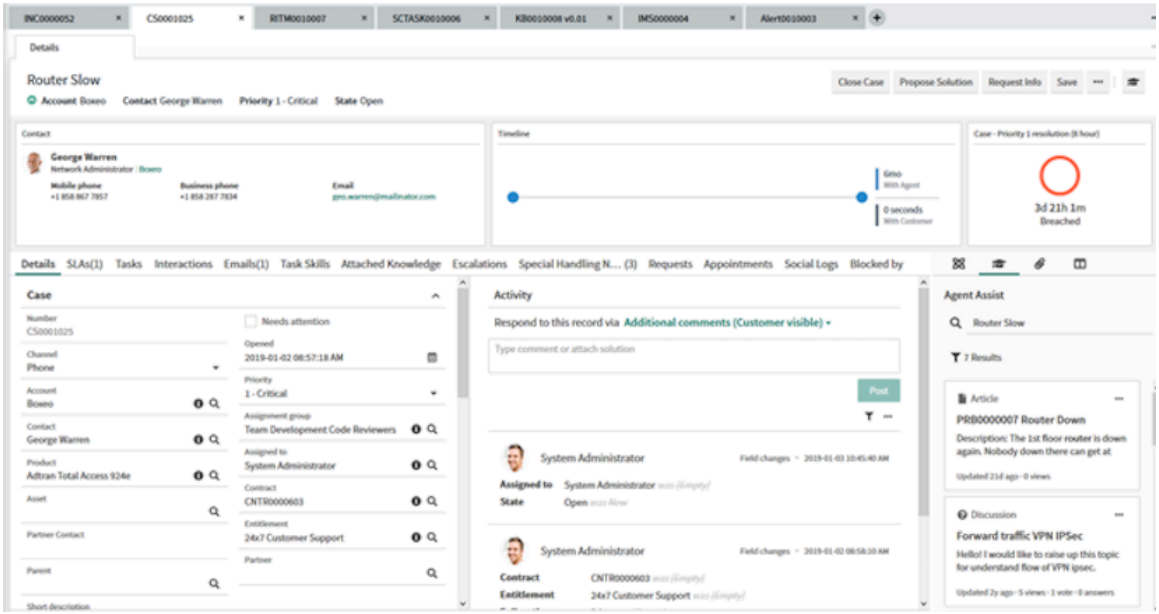
Fonctionnalités principales

Vue d'ensemble

Les agents peuvent voir tous les détails liés à un problème au même endroit.

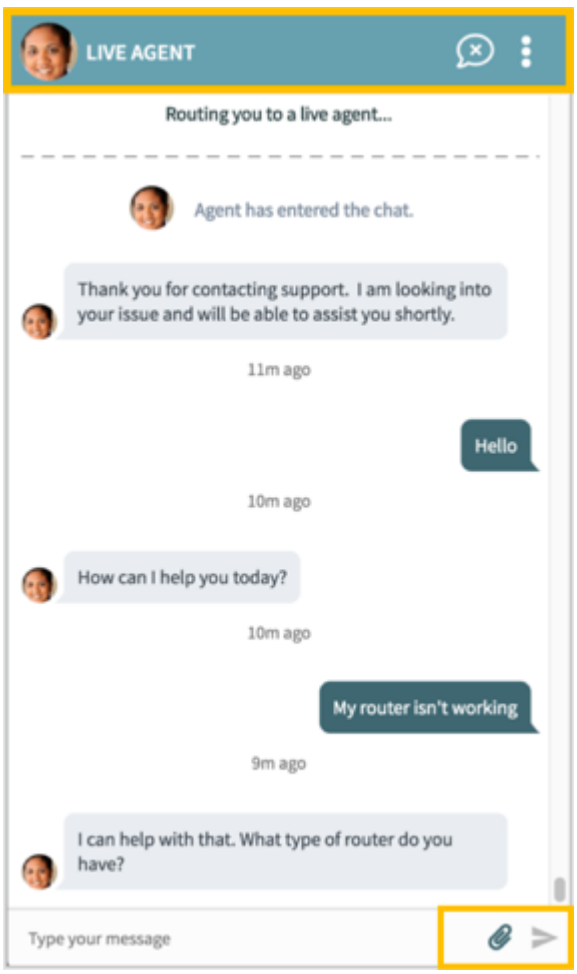
Traduction automatique

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



Canaux de communication intégrés

Les agents peuvent communiquer en temps réel avec les clients par Messagerie instantanée d'agent téléphone ou par téléphone dans la même interface.

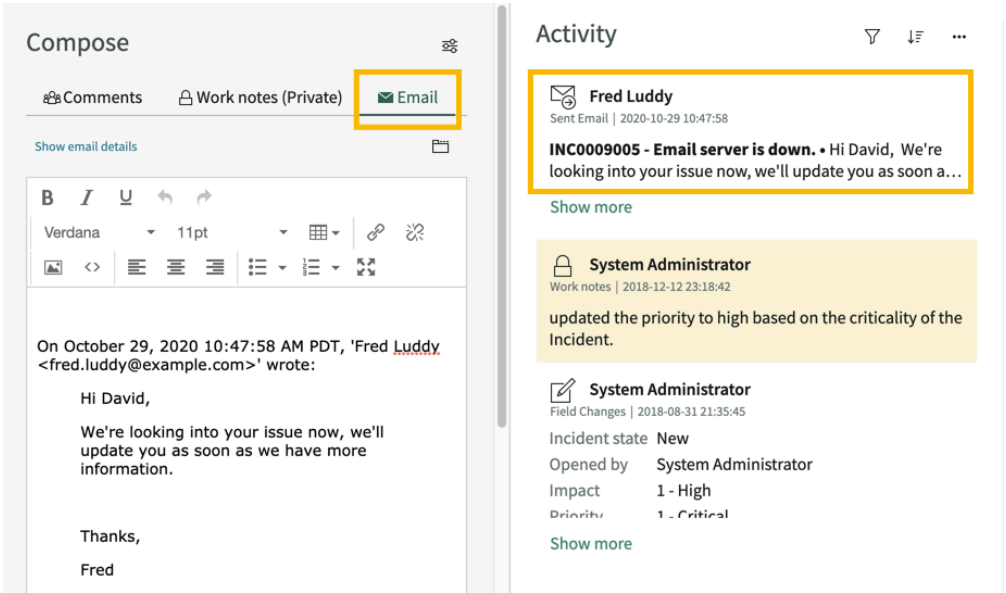


Client de messagerie intégré

Les agents peuvent lire les e-mails et y répondre côte à côte.

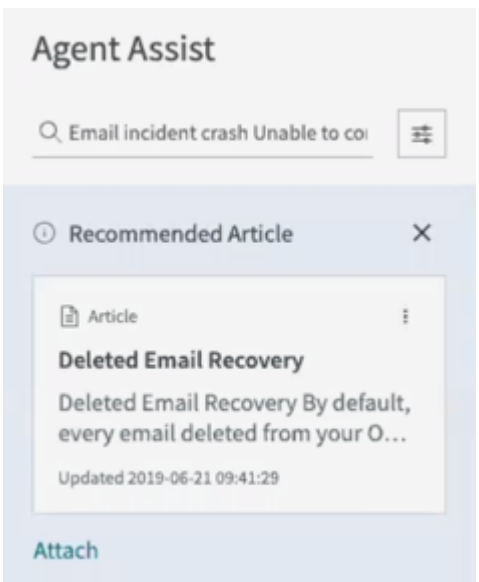
Traduction automatique

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



Assistance d'agent

Les agents peuvent fermer les tickets et les incidents plus rapidement grâce à des recommandations assistées par intelligence artificielle.

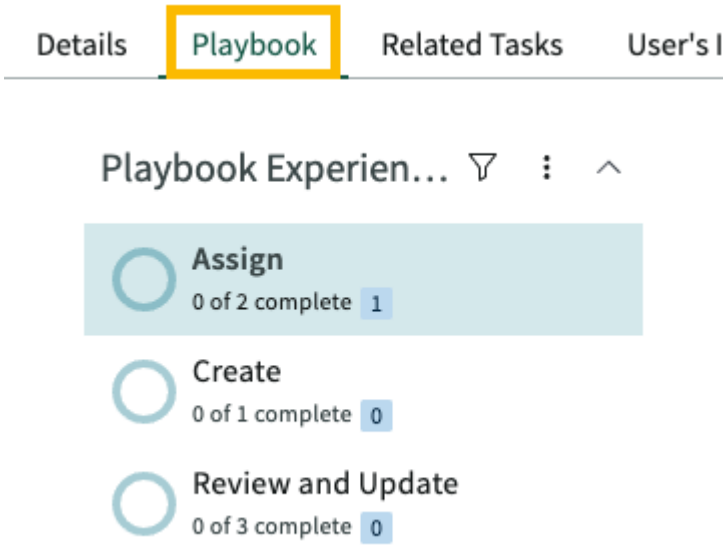


Playbook

Les agents peuvent accomplir des workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches.

Traduction automatique

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



Traduction dynamique

La prise en charge de la traduction dynamique pour les chaînes, les zones de texte et le texte large est disponible dans Workspace.

Fonctionnalité non prise en charge

Visites guidées

Les visites guidées ne sont pas prises en charge dans Espace de travail.

Explorer Espace de travail

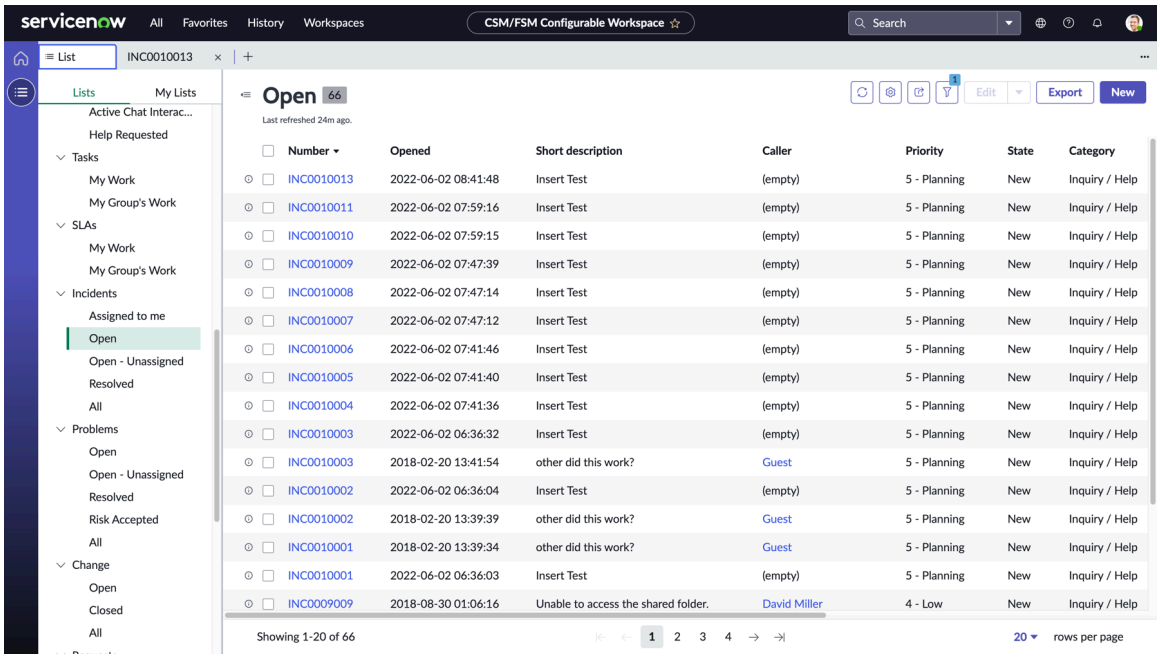
Obtenez une vue d'ensemble de l'espace de travail afin de comprendre comment le configurer et l'utiliser pour votre organisation.

Paysage de l'espace de travail

Espace de travail est une vue à volet unique que les agents de niveau 1 utilisent pour répondre à tous les types de tâches, consulter le contexte complet d'un problème et obtenir des recommandations pertinentes pour résoudre les problèmes.

Traduction automatique

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



Avec Espace de travail, les agents peuvent avoir plusieurs problèmes ouverts en même temps sous forme d'onglets. Les agents peuvent passer rapidement d'un problème à l'autre sans accéder à un écran différent. Ils peuvent utiliser le ruban pour obtenir des informations utiles de haut niveau sur un problème et utiliser le flux d'activité pour communiquer avec les demandeurs ou afficher un historique des interactions entre agents et demandeurs. La barre latérale de droite fournit automatiquement des recommandations qui aident les agents à résoudre les problèmes.

Les agents utilisent les vues suivantes dans l'espace de travail :

- Page de destination : la première page qu'un agent voit à l'ouverture Espace de travail indique les problèmes sur lesquels l'agent peut travailler. Par exemple, l'agent peut consulter la page de destination pour voir le nombre de problèmes ouverts et la tâche qui lui est affectée.
- Vue de liste : liste filtrée de tous les enregistrements de la base de données que les agents utilisent pour voir, par exemple, tous les tickets, uniquement les tickets ouverts et uniquement leurs tickets. Les agents utilisent cette vue pour trouver des problèmes sur lesquels travailler.
- Vue d'enregistrement : vue que les agents utilisent pour travailler sur les problèmes. Cette vue comprend des informations d'enregistrement détaillées et des suggestions sur la façon de résoudre les problèmes et de communiquer avec les demandeurs.
- Messagerie instantanée d'agent : permet aux agents de discuter avec les demandeurs. Acheminez automatiquement les demandes de messagerie instantanée entrantes vers les agents appropriés.

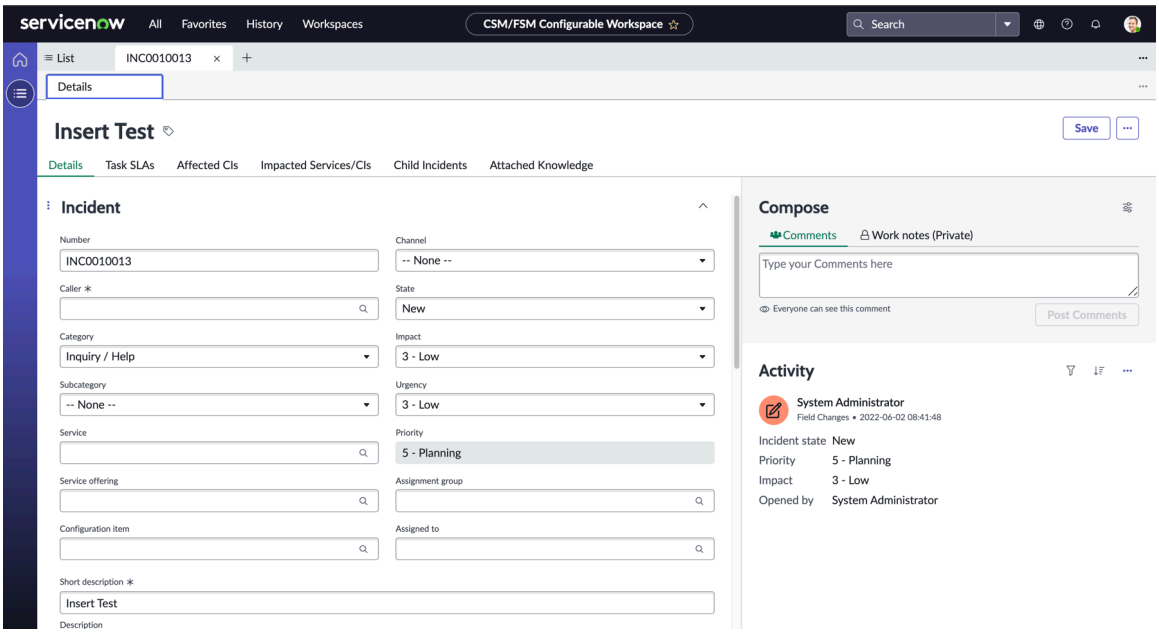
Fonctionnalités principales

Vue d'ensemble

Les agents peuvent voir tous les détails liés à un problème au même endroit.

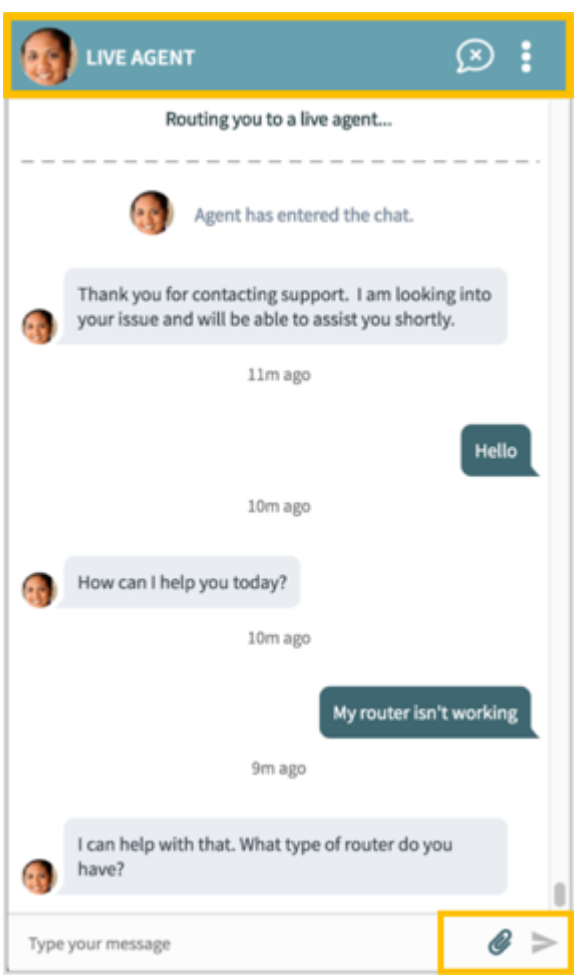
Traduction automatique

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



Canaux de communication intégrés

Les agents peuvent communiquer en temps réel avec les clients par Messagerie instantanée d'agent téléphone ou par téléphone dans la même interface.

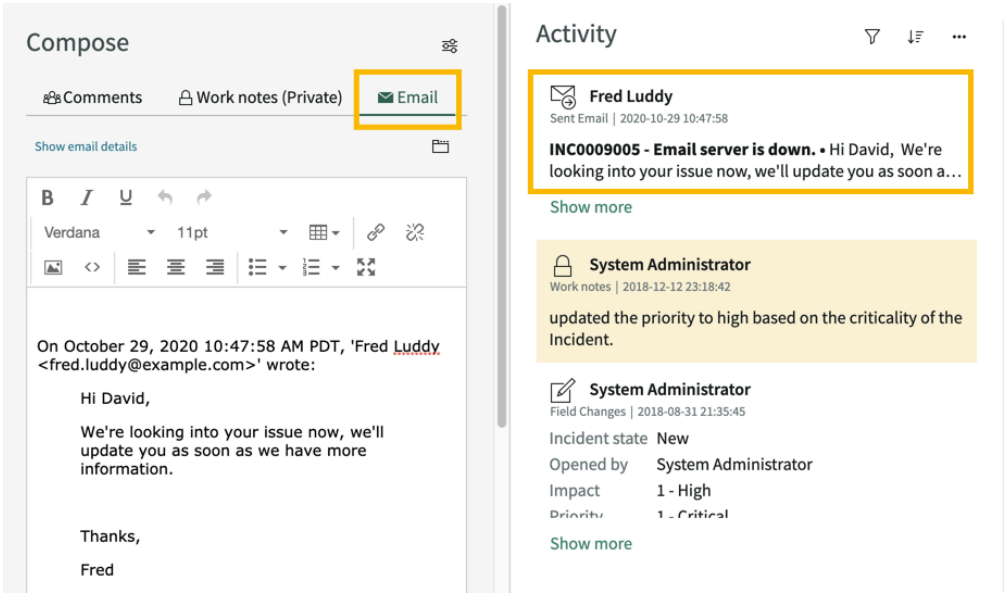


Client de messagerie intégré

Les agents peuvent lire les e-mails et y répondre côte à côte.

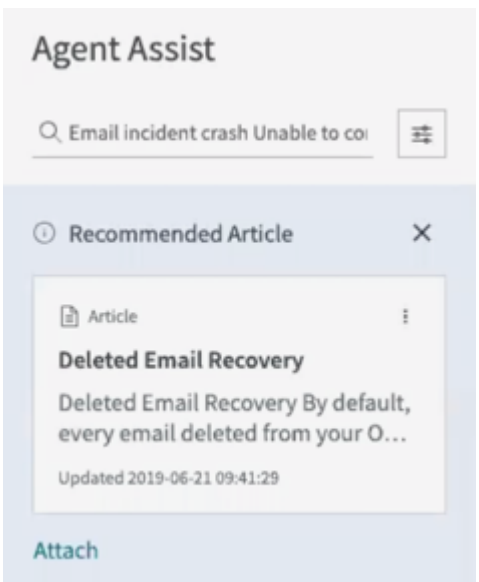
Traduction automatique

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



Assistance d'agent

Les agents peuvent fermer les tickets et les incidents plus rapidement grâce à des recommandations assistées par intelligence artificielle.

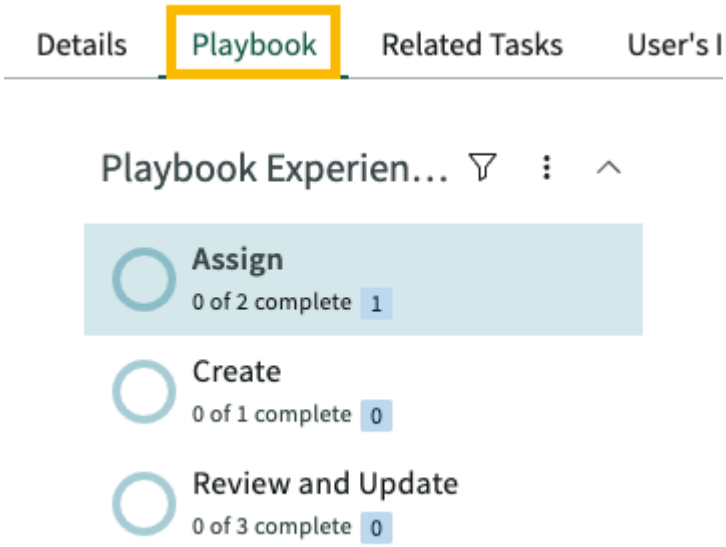


Playbook

Les agents peuvent accomplir des workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches.

Traduction automatique

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



Réorganiser les onglets de l'espace de travail

Les agents peuvent réorganiser les onglets en fonction de leurs préférences personnelles et de leur style de travail en cliquant sur des onglets et en les faisant glisser ou en utilisant **Ctrl + Maj** et une touche de direction fléchée.

Types d'espaces de travail

Tous les espaces de travail permettent aux agents de trouver des problèmes, de les résoudre et de communiquer les solutions aux demandeurs. Chaque espace de travail est adapté au type de problème sur lequel les agents travaillent. Pour obtenir la liste des espaces de travail proposés par ServiceNow, consultez Liste des espaces de travail.

Accessibilité

L'accessibilité permet aux agents d'utiliser des raccourcis pour parcourir les listes d'espaces de travail.

Raccourcis clavier pour listes

# ou #	Naviguez entre les cellules.
# ou #	Naviguez entre les lignes.
Page vers le haut ou vers le bas	Accédez à la première ou à la dernière ligne.
Accueil ou Fin	Accédez à la première ou à la dernière cellule d'une ligne.
Entrée ou Barre d'espace	Modifiez le focus sur une cellule individuelle. Utilisez la touche Tab pour naviguer dans la cellule.
Échappement	Déplacez le focus d'une cellule vers la liste.

Prise en charge du navigateur pour les espaces de travail

Important :
En raison de problèmes de performances importants, ServiceNow recommande aux clients de ne plus utiliser Internet Explorer 11. Pour plus d'informations, consultez l'article KB0683275 de la base de connaissances.

Traduction automatique

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

Étapes suivantes

Procédez comme suit si vous êtes un :

- Administrateur système : commencer à configurer votre espace de travail
- Agent : commencez à utiliser votre espace de travail

Liste des espaces de travail

Liste de tous les espaces de travail proposés par ServiceNow pour cibler des utilisateurs et des problèmes spécifiques.

Un espace de travail est une suite d'outils qui fournit aux agents, aux gestionnaires de tickets, aux professionnels des services d'assistance et aux gestionnaires des outils permettant de répondre aux questions des clients et de résoudre leurs problèmes. ServiceNow fournit de nombreux espaces de travail, chacun étant destiné à un utilisateur et à un problème spécifiques.

Liste des espaces de travail

Espace de travail

L'espace de travail agit comme l'espace de travail par défaut disponible sur la plateforme ServiceNow et constitue la base des espaces de travail ciblés proposés par ServiceNow.

Espace de travail Audit

Audit Workspace est une vue à volet unique permettant au superviseur d'audit et à l'auditeur de visualiser la chronologie et l'état globaux de l'audit, de suivre le budget et les ressources pour les engagements, de suivre les observations et les problèmes de priorité élevée et de surveiller les tests de contrôle en cours et la progression des tâches d'audit.

Espace de travail de découverte dans le cloud

Cloud Discovery Workspace offre une solution complète pour gérer les opérations dans le cloud de votre organisation.

Espace de travail CMDB

L'Espace de travail CMDB est un moyen de travail efficace, central et modernisé. Utilisez l'Espace de travail CMDB pour rechercher et explorer le CMDB, examiner l'intégrité et l'activité récente, et accéder à divers tableaux de bord et outils CMDB pour prendre en charge les tâches dans votre organisation.

Espace de travail Conformité

L'espace de travail Conformité est une interface unifiée dans laquelle vous pouvez gérer toutes vos tâches liées aux politiques, aux objectifs de contrôle, aux contrôles, aux problèmes et aux exceptions de politique.

Continuous Authorization and Monitoring

L'autorisation et la surveillance continues utilisent les sept étapes définies par le cadre de gestion des risques (RMF) pour vous permettre de prendre des décisions plus éclairées concernant votre posture de sécurité.

CSM Configurable Workspace

CSM Configurable Workspace est une interface utilisateur qui fournit aux agents les outils dont ils ont besoin pour répondre aux questions des clients et résoudre leurs problèmes.

Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques

Gérez toutes vos solutions (services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application) à partir d'un seul emplacement à l'aide de l'espace de travail Gestion des portefeuilles numériques (DPM) de ServiceNow. DPM extrait les données de l'ensemble de la

Traduction automatique

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

plateforme ServiceNow afin que vous puissiez voir les impacts dans le contexte des solutions que vous possédez ou qui vous intéressent.

Intégrité des applications et appareils DEX

DEX Application & Device Health est un espace de travail centralisé, dédié à la surveillance des performances, de la sécurité et de la conformité de l'espace de travail numérique.

Espace de travail de l'architecte d'entreprise

L'Espace de travail de l'architecture d'entreprise fait partie de l'application Gestion des portefeuilles d'applications (APM). L'espace de travail est une interface unifiée avec plusieurs vues qui vous aident à gérer efficacement votre portefeuille. Vous pouvez utiliser ces vues pour vous tenir au courant de vos tâches, de vos aperçus, des tâches à surveiller, de l'intégrité du portefeuille et de vos tableaux de bord.

Espace de travail d'analyse de plateforme

Platform Analytics Workspace fournit un centre d'analyse pour gérer toutes les analyses Next Experience.

Espace de travail de gestion des ressources

L'espace de travail de gestion des ressources permet aux gestionnaires de ressources d'avoir une vue centralisée de tout le travail sur toutes les ressources.

Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Espace de travail pour l'exploitation des services est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services IT et Gestion des opérations IT. Configurez votre expérience d'agent à l'aide de l'interface facile à parcourir d'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM

Espace de travail pour l'exploitation des services est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des opérations IT. Configurez votre expérience à l'aide de l'interface facile à parcourir de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les performances des fournisseurs de votre entreprise et gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs à l'aide de l'Espace de travail de gestion des fournisseurs. Évaluez les performances de vos fournisseurs à l'aide d'indicateurs clés de performance (KPI) que vous pouvez configurer pour créer des mesures de fournisseur.

Workforce Optimization for ITSM

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'un emplacement unique grâce à Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM. À l'aide de cette application, vous pouvez gérer efficacement les compétences et les calendriers de votre équipe, lui transmettre les affectations de travail et surveiller ses performances.

Séparation en domaines dans Espace de travail

Cette vue d'ensemble décrit Séparation de domaine dans l'espace de travail. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support **de niveau basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.

Traduction automatique

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

- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

Vue d'ensemble

La Espace de travail navigation par onglets est fondamentalement différente du cadre de travail d'interface utilisateur classique : dans la plateforme, un agent examine un enregistrement à la fois (bien que plusieurs enregistrements puissent être ouverts dans des onglets de navigateur distincts). Espace de travail La navigation par onglets prend en charge le multitâche entre les incidents ou les tickets dans la même session de navigateur.

Dans la version Paris, les agents peuvent effectuer plusieurs tâches à la fois dans différents domaines dans un seul onglet de navigateur de l'espace de travail.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Espace de travail

Avec Espace de travail, plutôt que de faire interagir directement les prestataires avec le modèle de données (en sélectionnant des domaines via le sélecteur de domaine de la plateforme), la fonctionnalité principale est transparente pour l'agent. Il n'y a pas de sélecteur de domaine dans l'en-tête global de l'espace de travail.

Lors de l'interaction avec des enregistrements existants :

- Les enregistrements s'ouvrent dans le domaine de l'enregistrement, et non dans la session de domaine de l'utilisateur.
  - Mise en page : les champs et les valeurs (choix, références, etc.) s'affichent en fonction du domaine de l'enregistrement.
  - En-tête du formulaire : les champs primaires et secondaires s'affichent en fonction du domaine de l'enregistrement et peuvent être adaptés par client.
  - Les mises en page des listes connexes utilisent le domaine d'enregistrement du parent.
  - Les actions d'interface utilisateur respectent le domaine de l'enregistrement et n'affichent que ce qui est applicable (par exemple, « La condition évalue vrai »).
  - Ruban : les composants du ruban de chargement dépendent du domaine de l'enregistrement. Toutes les actions d'interface utilisateur déclenchent la session d'enregistrement ou la transfèrent aux enregistrements enfants.
  - Affichage des bases de connaissances et du catalogue en fonction des critères d'utilisateur et du domaine auquel la session utilisateur a accès. Toutefois, tous les enregistrements qui s'affichent doivent être filtrés en fonction du domaine d'enregistrement.

Traduction automatique

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

- Vous pouvez utiliser une amélioration facultative des formulaires pour fournir une connaissance contextuelle de la société ou du domaine d'un enregistrement existant à l'aide du logo de la **société/du compte** dans l'en-tête du formulaire. Pour en savoir plus, voir Configurer les en-têtes de formulaire dans l'espace de travail

Lorsque vous créez de nouveaux enregistrements à partir d'un enregistrement (intelligence interlocataire) :

Les enregistrements créés à partir d'un autre enregistrement héritent du domaine de l'enregistrement d'origine.

- Les enregistrements créés via une action d'interface utilisateur sur un enregistrement sont déplacés sur le domaine de l'enregistrement d'origine.
- Les enregistrements créés à partir d'un enregistrement parent (par exemple, à partir d'une liste connexe) sont repris dans le domaine du domaine d'enregistrement parent.
- Le nouvel enregistrement se charge (processus/données) dans le domaine affecté à l'enregistrement d'origine. (Par exemple : **Incident** > **Changement** > **Incident**

- Les nouvelles interactions sont créées dans le domaine « Ouvert pour » (et non dans le domaine de l'utilisateur).
- De nouveaux enregistrements peuvent être créés dans le domaine de l'« appelant » ou du « contact » (par exemple, « Ouvert pour ») en fonction d'un formulaire interstitiel configurable par l'administrateur qui permet la création sécurisée de nouveaux enregistrements dans le domaine correct.
  - L'enregistrement de l'utilisateur ou de la société est généralement utilisé pour déterminer le domaine (par exemple, la sélection de l'utilisateur remplit le champ Société et définit le domaine). Le propriétaire unique de l'instance détermine ce qui définit le domaine pour cette instance sur chaque table.
  - Les personnes ayant accès à plusieurs domaines peuvent utiliser un formulaire léger configurable pour renseigner les champs afin de définir le domaine. L'utilisateur sélectionne des sociétés ou des comptes, ou des utilisateurs dans les domaines auxquels le prestataire a accès.
  - Le bouton **Suivant** devient actif une fois les champs obligatoires renseignés.
  - Contrairement au sélecteur de domaine de la plateforme, les agents peuvent définir le domaine du nouvel enregistrement sans modifier leur session de domaine.

Remarque :
Le champ déterminant le domaine n'a pas besoin d'être pré-rempli ni même configuré. Il fonctionne un peu comme la plate-forme. Le formulaire attend que l'enregistrement soit enregistré avant d'afficher la configuration du processus spécifique au domaine.

Nouvelles fonctionnalités de la version Paris

Modifier le domaine d'un enregistrement existant

- Un administrateur peut configurer un champ spécifique qui contrôle le domaine d'un enregistrement, tel que « société ». La même fonctionnalité peut être obtenue avec les propriétés système suivantes.
  - glide.sys.domaine.domaine_determining_field.default
  - glide.sys.domaine.domaine_déterminant_champ. [table_name]
  - glide.sys.domain.use_domain_determining_field

Traduction automatique

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

- Lorsque le champ spécifié est modifié, la valeur sys_domain de l'enregistrement est définie sur le domaine de la nouvelle référence ; Le domaine de l'enregistrement est modifié.
- Lorsque vous soumettez la modification, un message indique que le domaine sera modifié et vous avertit d'une perte potentielle de données.
- Lorsque l'enregistrement est enregistré, la valeur de sys_domain change et toutes les références à l'enregistrement sont supprimées conformément à la règle métier « Domaine-Cascade Domaine-Tâche ».

Activer/désactiver le champ d'application de domaine (parité des fonctionnalités de la plateforme)

- Les utilisateurs disposant du rôle domain_expand_scope peuvent sélectionner le champ d'application de domaine à partir de l'action **d'interface utilisateur Basculer le champ d'application de domaine** du formulaire.
- Lorsque le champ d'application de l'enregistrement est activé (par défaut), vous pouvez cliquer sur l'action d'interface utilisateur pour étendre le champ d'application de la session et afficher toutes les données accessibles au domaine de l'utilisateur et aux domaines enfants.
- Lorsque le champ d'application de la session est activé, vous pouvez cliquer sur l'action d'interface utilisateur pour réduire le champ d'application de l'enregistrement et afficher uniquement les données du domaine de l'enregistrement actuel.
- Cliquer sur **Activer/désactiver le champ d'application de domaine** élargit le champ d'application de domaine sur un enregistrement pour les actions de liste connexe et les requêtes de champ de référence.

Pour en savoir plus, consultez Champ d'application de domaine .

Possibilité pour les agents de choisir une société pour voir ses données (via « Mes listes »).

Vous pouvez créer une liste « ma liste » pour une liste organisée ou filtrer une liste existante par société. Le sélecteur de domaine de la plateforme agit de la même manière en filtrant les données en fonction du domaine. Lorsque vous créez un nouveau ticket ou incident sans parent, commencez à saisir dans le champ utilisé pour désigner le domaine pour renseigner rapidement le domaine.

Pour en savoir plus, consultez Listes.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Domain Separation et pages de destination Espace de travail

Vous pouvez continuer à utiliser les pages de destination lorsque vous faites appel à Domain Separation dans Espace de travail. Domain separation vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Pages de destination de Espace de travail

Les pages de destination sont les pages auxquelles accèdent les agents lorsqu'ils ouvrent leur espace de travail. Ces pages incluent généralement les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Visualisations et widgets Platform Analytics, par exemple, le nombre d'incidents ouverts
- Listes d'enregistrements, par exemple, tous les enregistrements affectés à l'agent

Suivez ces instructions pour configurer les pages de destination de l'espace de travail lorsque vous utilisez Domain Separation.

Création d'une page

Les administrateurs peuvent créer des pages de destination séparées par domaine et remplacer (sys_override) certains paramètres (tels que Actif) par domaine.

Remarque :
les « macroponents » ne sont pas séparés par domaine ; toutes les modifications que vous apportez ont une incidence sur toutes les pages de destination qui utilisent la valeur stockée dans ce champ de référence.

Modifier une page existante dans un sous-domaine

- Les utilisateurs d'un sous-domaine peuvent modifier les pages globales.
- Si un utilisateur crée un remplacement dans un sous-domaine (par exemple, pour modifier le nom ou l'élément dans les composants), les modifications sont enregistrées sur la page globale.
- L'ajout d'une page dans un sous-domaine modifie la page globale. Cela ne modifie pas le domaine de la page, mais modifie la définition de la page proprement dite.
- Pour effectuer une modification dans un sous-domaine, les utilisateurs doivent créer une copie dans le domaine qu'ils souhaitent modifier, puis modifier cette nouvelle page.

Pour en savoir plus, consultez la rubrique Pages de destination de l'espace de travail.

Espace de travail Tables et modules d’extension Domain Separation

Lorsque vous utilisez Séparation de domaine dans Espace de travail, vous avez besoin des modules d’extension Séparation de domaine et des propriétés de table. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Modules d'extension

Espace de travail Séparation de domaine utilise le module d’extension Séparation de domaine de la plateforme. Lorsque vous activez le module d’extension Séparation en domaines, les fonctionnalités suivantes sont activées pour Espace de travail:

Vous créez la séparation des processus par domaine d’enregistrement. Cela inclut :

- Mise en page
- Actions d'interface utilisateur
- En-tête de formulaire
- Listes connexes
- Politique
- Scripts clients
- Règles métier
- Valeurs de référence

Traduction automatique

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

Changez de domaine et basculez le champ d'application de domaine.

Intelligence interlocataire.

Remarque :
Lorsque vous créez de nouveaux enregistrements à partir de listes connexes, utilisez le domaine d'enregistrement parent.

Le contexte du domaine d'enregistrement s'applique automatiquement à tous les composants du formulaire. En interne, le contexte de domaine de l'enregistrement est ajouté à toutes les requêtes GraphQL jointes.

Configuration du module d'extension

Ces fonctionnalités nécessitent une configuration supplémentaire :

Lors de la configuration d'un pré-formulaire pour sélectionner un domaine avant de créer un nouvel enregistrement sans parent (domaine inconnu) :

- Si le domaine n'est pas transmis et que l'utilisateur a accès à plusieurs domaines, il peut être invité à saisir le domaine déterminant le champ avant de créer un enregistrement.
- Des champs supplémentaires peuvent être spécifiés pour la commodité de l'agent (tels que Description brève ou Notes). Cependant, le pré-formulaire :
  - Affiche uniquement le champ déterminant le domaine par défaut ou les champs spécifiés pour une table spécifique.
  - Ne prend pas en charge les champs dépendants.
  - Ne prend pas en charge les qualificatifs de référence dynamiques.
  - Ne prend pas en charge les politiques d'interface utilisateur ou les scripts clients.
  - Ne prend pas en charge les remplacements de dictionnaire.
- Cette forme interstitielle agit de la même manière que l'assistant ou l'intercepteur de la plateforme.
- Le nouvel enregistrement est initialisé avec les valeurs du formulaire précédent avec des processus basés sur le domaine sélectionné :
  - Règles métier
  - Mise en page
  - Actions d'interface utilisateur
  - Listes connexes
  - Politiques d'interface utilisateur
  - Scripts clients

  Les champs de référence n'affichent que les valeurs autorisées par domaine.

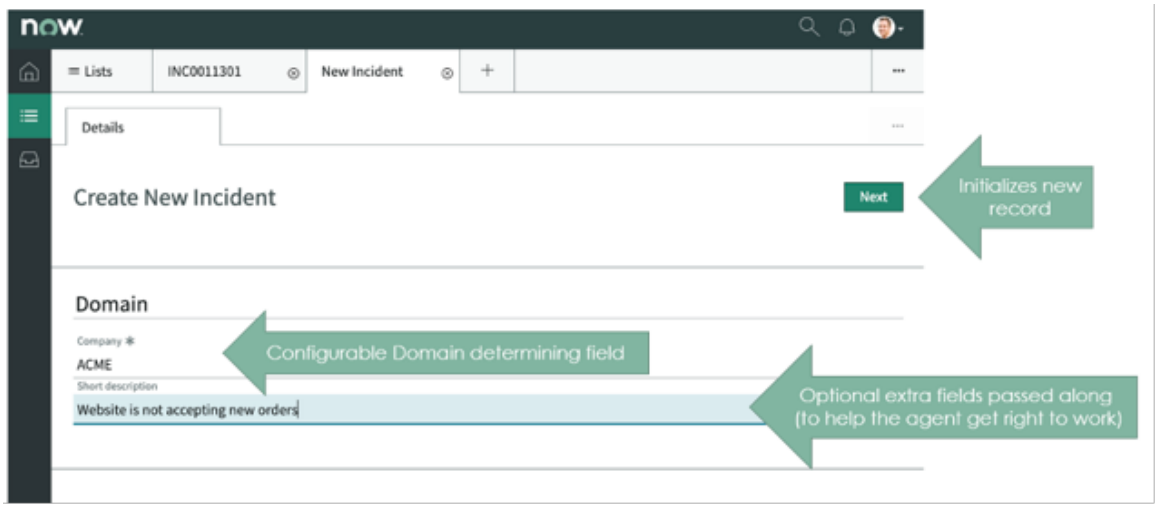
Tables

Le champ déterminant le domaine (par défaut et par table) est configuré via les propriétés système :

- glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- glide.sys.domaine.domaine_determining_field.default
- glide.sys.domaine.domaine_déterminant_champ. [table_name]

Traduction automatique

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



Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Composants installés avec Espace de travail

L'installation complète de comprend non seulement le module d'extension, com.agent_workspace, mais aussi les tables et les rôles d'utilisateur Espace de travail .

Modules d'extension installés

Par défaut, Espace de travail (com.agent_workspace) est actif pour toutes les instances. Pour obtenir la liste de tous les modules d'extension supplémentaires installés, recherchez « espace de travail » dans la liste des modules d'extension.

Tables installées

Le tableau suivant présente un grand nombre des tables installées avec Espace de travail.

Table	Description
Configuration de la recherche globale de l'espace de travail [sys_aw_global_search_config]	Fournit les paramètres de recherche par défaut pour la recherche globale dans Espace de travail
En-tête du formulaire d'espace de travail [sys_aw_form_header]	Définit les champs qui apparaissent dans l'en-tête d'un formulaire
Ma liste d'espaces de travail [sys_aw_my_list]	Permet aux agents de créer leur propre liste filtrée dans Espace de travail
Liste des espaces de travail [sys_aw_list]	Crée des listes filtrées pour les utilisateurs de Espace de travail cette table
Catégorie de liste d'espaces de travail	Crée des catégories pour organiser les listes filtrées Espace de travail

Traduction automatique

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

Table	Description
[sys_aw_list_category]	
Paramètres de l’espace de travail [sys_aw_master_config]	Accède aux paramètres de recherche globale et affecte un catalogue de services pour Espace de travail
Nouvel élément de menu de l’espace de travail [sys_aw_new_menu_item]	Détermine les enregistrements que les agents peuvent créer à partir du menu Nouvel enregistrement dans Espace de travail
Paramètres de ruban [sys_aw_ribbon_setting]	Détermine les composants de ruban qui apparaissent dans un ruban

Voir configuration de l’espace de travail pour des options de configuration supplémentaires Espace de travail .

Messagerie instantanée d'agent

Messagerie instantanée d'agent Permet aux agents d’interagir directement avec les demandeurs à l’aide de la fonctionnalité de messagerie instantanée.

Le système de chat commence par le chat virtuel, qui est un chat autonome alimenté par l’intelligence artificielle. Un demandeur peut demander à discuter avec un agent en direct par le biais de la messagerie instantanée virtuelle. Ce chat s’appelle Messagerie instantanée d'agent. Configurez Messagerie instantanée d'agent pour permettre aux clients de poser des questions et de recevoir des informations en discutant avec un agent actif. Grâce à , les agents communiquent Messagerie instantanée d'agentavec les clients, créent des enregistrements d’incidents ou de tickets, ou transfèrent les conversations de messagerie instantanée à un autre agent ou à une autre file d’attente.

Messagerie instantanée d'agent utilise un widget persistant pour les conversations instantanées sur n’importe quelle page du portail que vous utilisez. Vous pouvez établir des règles d’affectation pour permettre aux conversations de messagerie instantanée de contacter le meilleur agent disponible qui a la capacité et les compétences nécessaires pour effectuer la tâche. L’agent peut transférer la messagerie instantanée à un autre agent si nécessaire. Les agents peuvent utiliser des modèles de réponses pour permettre aux demandeurs de transmettre des messages cohérents et réutilisables.

En San Diego, Messagerie instantanée d'agent déplacé de Espace de travail à Interfaces conversationnelles. Pour obtenir des informations générales, consultez Interfaces conversationnelles et pour obtenir des informations détaillées, consultez Messagerie instantanée d’agent .

À partir de votre Espace de travail

Utilisez l’espace de travail pour trouver et résoudre les problèmes des demandeurs internes ou externes.

La vidéo suivante montre un exemple de résolution d’un incident à l’aide de l’espace de travail.

Utilisation d’Espace de travail d’agent

Votre workflow général à l’aide de l’espace de travail est le suivant :

Traduction automatique

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

1. Trouvez un problème sur lequel travailler.
2. Travaillez sur le problème pour trouver une solution.
3. Communiquez la résolution au demandeur.

Suivant

Commencez à utiliser l'espace de travail en suivant des didacticiels.

Découvrez comment utiliser votre Espace de travail

Utilisez les didacticiels pour parcourir les nombreuses parties de l'espace de travail que vous utiliserez régulièrement.

Les didacticiels suivants sont inclus pour vous permettre de vous faire une idée du fonctionnement de l'espace de travail :

- Travaillez sur les problèmes qui se trouvent déjà dans la base de données.
- Travaillez sur les problèmes qui surviennent par le biais d'appels téléphoniques ou de chats.

Remarque :
L'interface utilisateur peut varier entre l'espace de travail classique et l'espace de travail UIB, mais les fonctionnalités des fonctionnalités sont les mêmes.

Une fois que vous avez terminé les deux didacticiels, vous devriez avoir une idée de ce que fait l'espace de travail. Les rubriques qui suivent les didacticiels fournissent des instructions détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de l'espace de travail.

Didacticiel Workspace pour les agents à partir d'un enregistrement

Suivez les étapes de ce didacticiel pour avoir une idée de l'utilisation de l'espace de travail lorsque vous commencez une tâche déjà stockée dans la base de données.

Avant de commencer
Rôle requis : agent

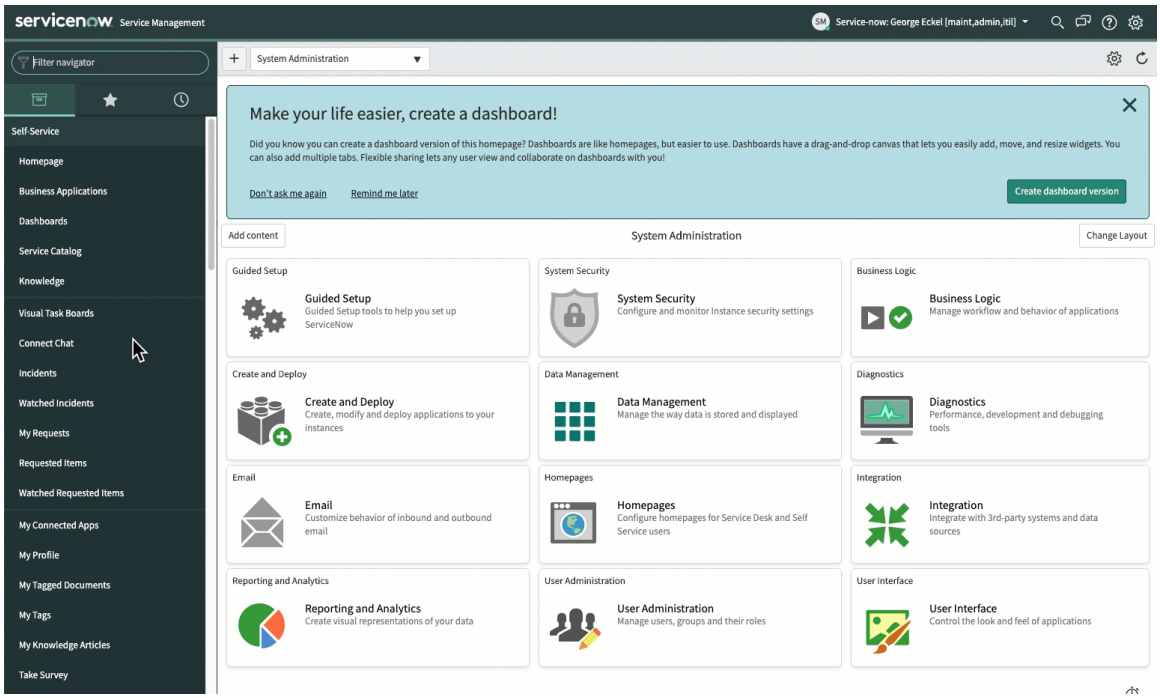
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l'espace de travail pour :

1. Trouvez une tâche sur laquelle travailler.
2. Faites des recherches pour résoudre la tâche.
3. Communiquez la solution au demandeur ou saisissez des notes pour vous-même et d'autres agents qui documentent votre progression dans la recherche d'une solution.

Le graphique suivant fournit une vue d'ensemble rapide de la recherche et de la résolution d'un problème.

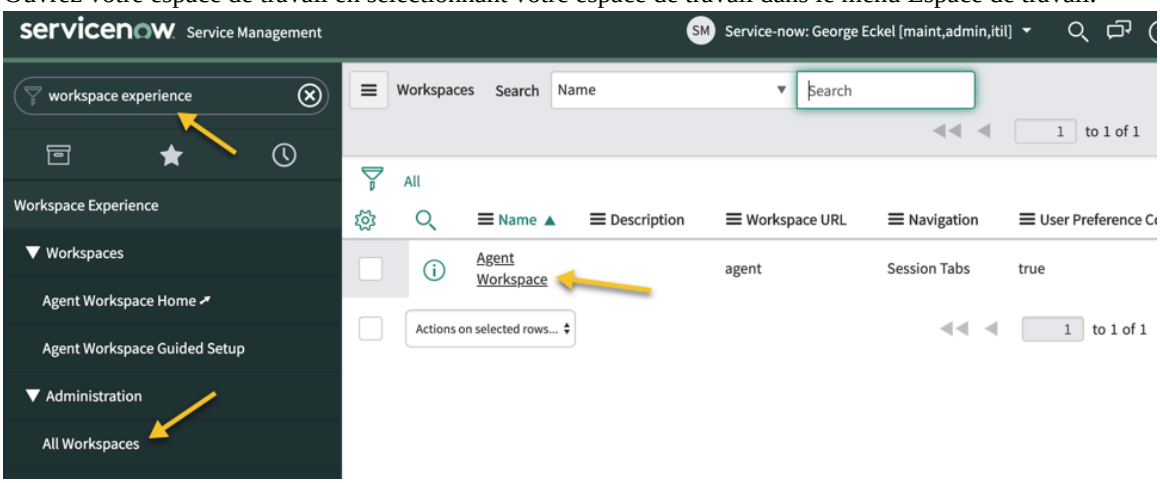
Traduction automatique

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



Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail en sélectionnant votre espace de travail dans le menu Espace de travail.

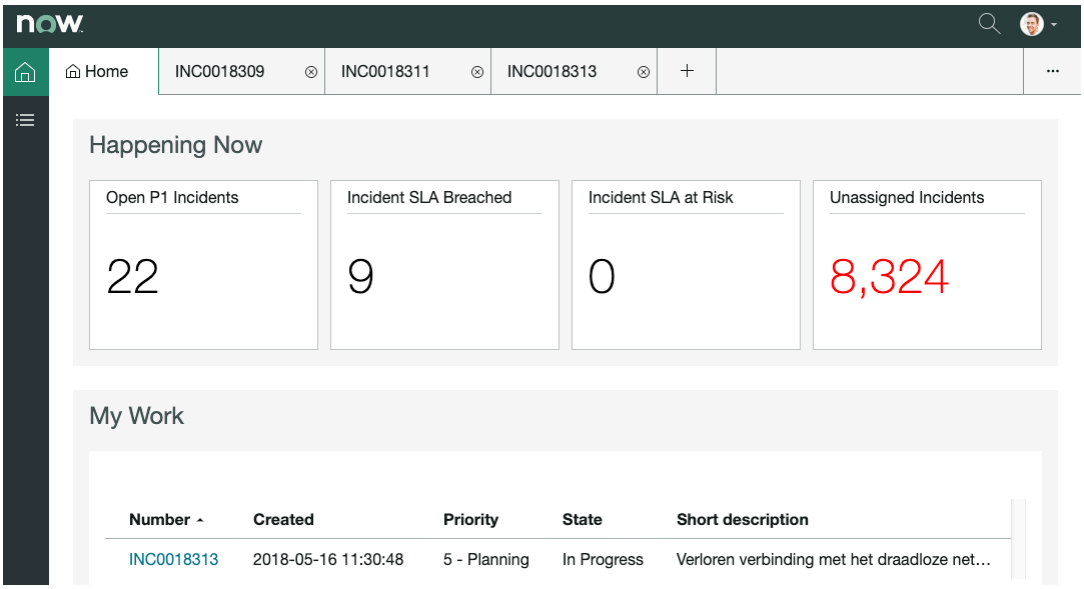


> **Remarque :**
> Dans l'image précédente, vous pouvez voir **l'accueil d'Espace de travail d'agent** dans les modules d'application. Vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir Espace de travail. Les étapes suivantes vous concernent si vous utilisez un autre espace de travail.

2. Cliquez sur le nom de votre espace de travail, puis sous Liens connexes, cliquez sur **Ouvrir l'espace de travail**.
   Votre espace de travail s'ouvre.
3. Connectez-vous à votre espace de travail.

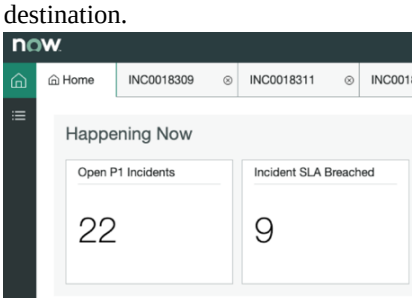
Traduction automatique

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

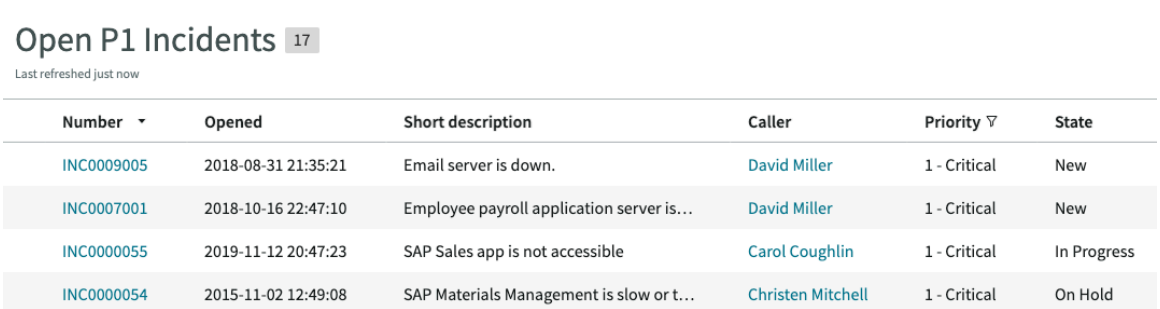


La première chose à faire est de savoir sur quoi travailler. Vous pouvez le faire en regardant ce qui se trouve sur la page de destination, comme indiqué dans cette image. Vous pouvez également accéder directement à la liste des problèmes ouverts à résoudre. Voyons comment faire les deux.

4. Affichez les incidents P1 qui n'ont pas été résolus en cliquant sur **Incidents P1 ouverts** sur la page de destination.



Liste des incidents P1 ouverts.



Cet affichage est appelé vue de liste. Il s'agit d'une liste d'enregistrements, dans ce cas, des enregistrements d'incidents. Normalement, vous cliqueriez sur l'un des enregistrements pour l'ouvrir. Avant de le faire, voyons comment vous pouvez partir d'une liste pour trouver une tâche sur laquelle travailler.

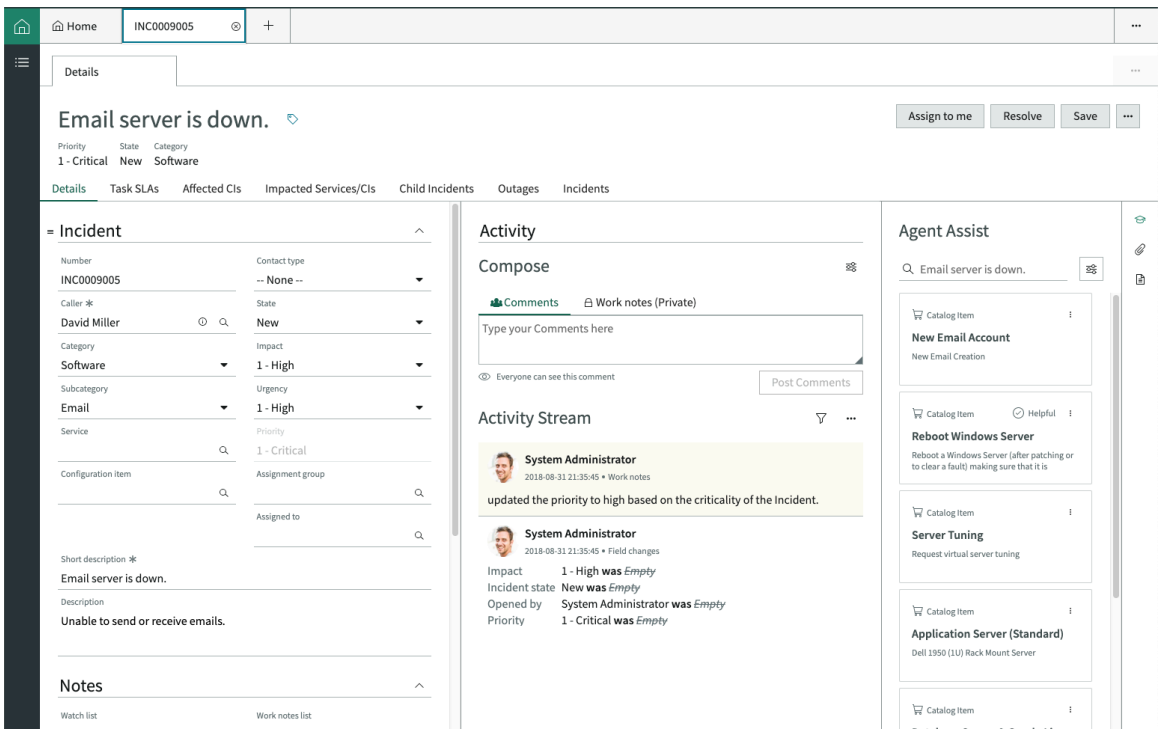
5. Cliquez sur l'icône de liste (icône dans le menu de gauche.
Dans l'onglet Listes, vous voyez les groupes d'enregistrements que vous pouvez ouvrir sous forme de listes. Par exemple, vous pouvez ouvrir **Tous les problèmes** ou **Toutes les demandes de changement**.

6. Dans l'onglet Listes, sous **Incidents**, cliquez sur **Ouvrir**.
Une liste des incidents ouverts s'affiche. Découvrons quel est le problème et résolvons-le.

Traduction automatique

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

7. Cliquez sur un incident.
L'enregistrement s'ouvre dans ce que l'on appelle la vue Enregistrement.



De haut en bas, voici ce qu'il faut remarquer :

- Cet enregistrement se trouve sur un onglet intitulé INC000905. Vous pouvez ouvrir d'autres incidents sans fermer celui-ci. Comment? Cliquez sur l'icône Liste (icône), puis sur un autre incident. Vous pouvez toujours passer d'un enregistrement à l'autre en cliquant sur les onglets.
- L'en-tête du formulaire affiche la brève description de l'enregistrement, « Le serveur de messagerie est en panne ». L'en-tête du formulaire est semblable au titre de l'enregistrement d'incident.
- Sous ce titre dans l'en-tête du formulaire se trouvent des informations de haut niveau, notamment l'importance de la tâche (**priorité**), si elle a été traitée (**état**) et le type d'incident dont il s'agit (**catégorie**).
- En bas, l'onglet **Détails** affiche de nombreux détails de l'enregistrement. Cette section est appelée le volet de formulaire. Notez que vous pouvez faire défiler cette section. Vous pouvez entrer des informations dans cette section, par exemple lorsque vous obtenez des informations supplémentaires du demandeur.

Le volet **Activité** est essentiellement l'endroit où vous communiquez avec le demandeur ou où vous prenez des notes pour vous-même ou d'autres agents au sujet de votre progression dans la gestion de cet incident. De l'autre côté, le panneau latéral contextuel est l'endroit où vous effectuez vos recherches pour trouver des solutions à la tâche à accomplir.

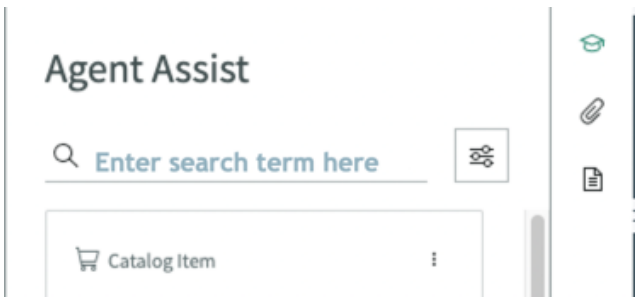
8. Cliquez sur les onglets en regard de l'onglet **Détails** pour obtenir des informations relatives à l'enregistrement ouvert, telles que l'accord sur les niveaux de service (SLA de tâche) pour cette tâche, les intégrations continues (CI affectés) susceptibles d'être affectées, les services impactés par l'incident, les incidents associés, les pannes, etc.
Ces éléments qui fonctionnent comme des onglets sont appelés menu Éléments connexes.

9. Cliquez sur **Me l'affecter** pour travailler sur cet incident.

Traduction automatique

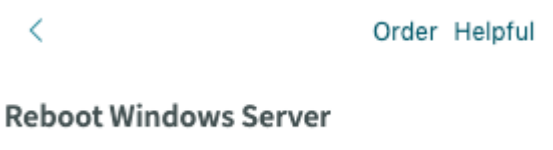
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

10. Faites défiler la pile de cartes pour Assistant d'agent résoudre ce problème.
    La pile de cartes est située sur le côté. Si vous ne voyez pas de carte suggérant une solution, vous pouvez entrer un terme de recherche à côté de l'icône de recherche (icône). Notez que l'espace de travail a automatiquement saisi la valeur du champ Description brève à partir de l'enregistrement dans le champ de recherche et l'a utilisée pour effectuer la recherche.

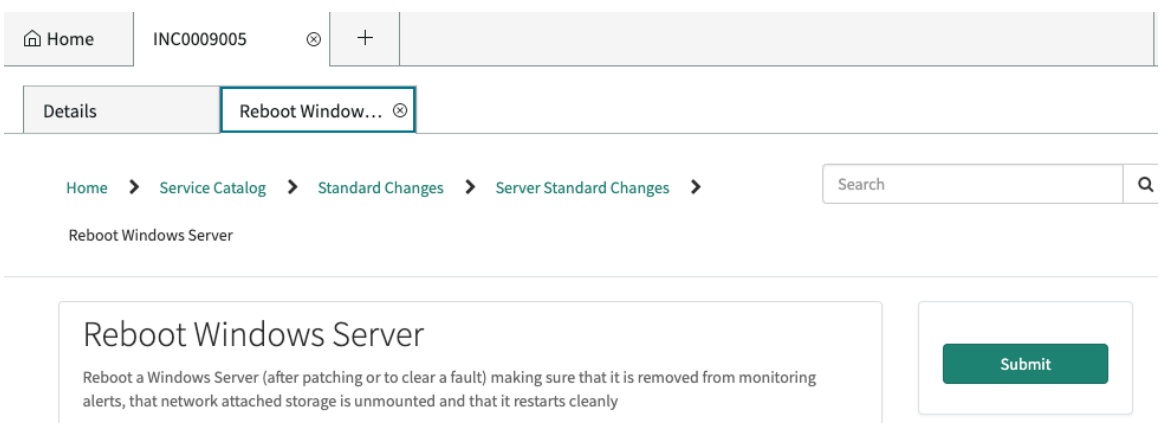


11. Cliquez sur la carte s'il semble que la carte **Redémarrer Windows Server** pourrait être la solution que vous souhaitez.

    Assistant d'agent vous donne la possibilité de commander un redémarrage.



12. Cliquez sur **Utile** pour indiquer au logiciel d'intelligence prédictive qu'il s'agissait d'une bonne solution pour cet incident.
13. Cliquez sur **Commander** pour émettre une demande de changement afin de redémarrer le serveur Windows.
    Notez qu'un nouvel onglet apparaît en tant qu'onglet enfant du même onglet d'incident. Ces onglets enfants vous permettent d'accomplir plusieurs tâches sur un seul écran. Tous les onglets enfants se rapportent au même incident, qui est affiché dans l'onglet en haut.

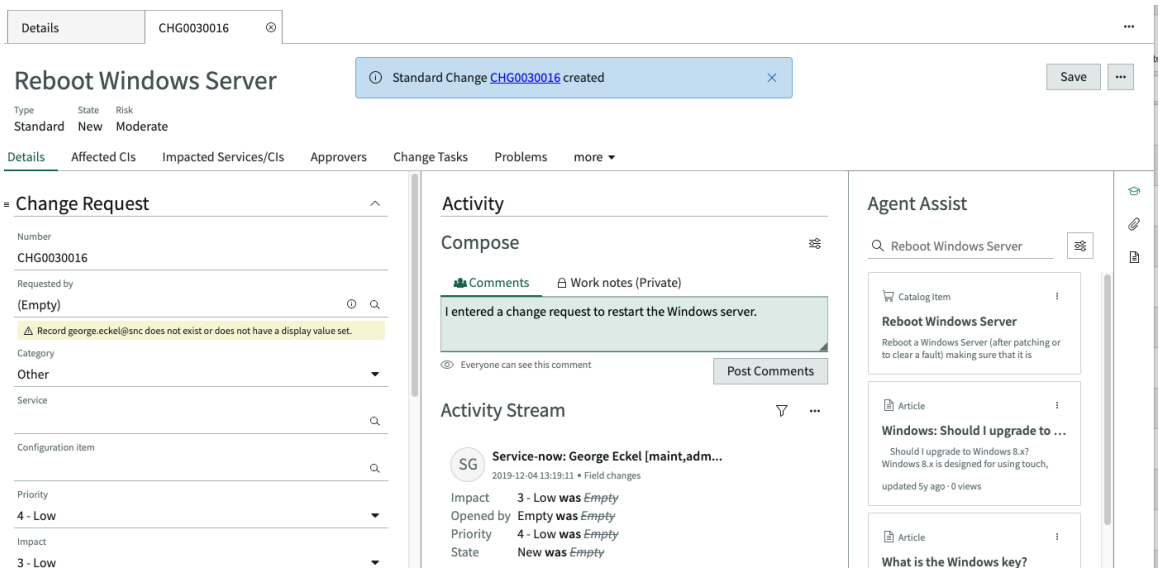


14. Si vous résolviez vraiment ce problème, cliquez sur **Soumettre** , puis sur l'option pour enregistrer la demande de changement.
    Le système crée ensuite la demande de changement, que quelqu'un exécute ensuite.
15. Documentez ce que vous avez fait.

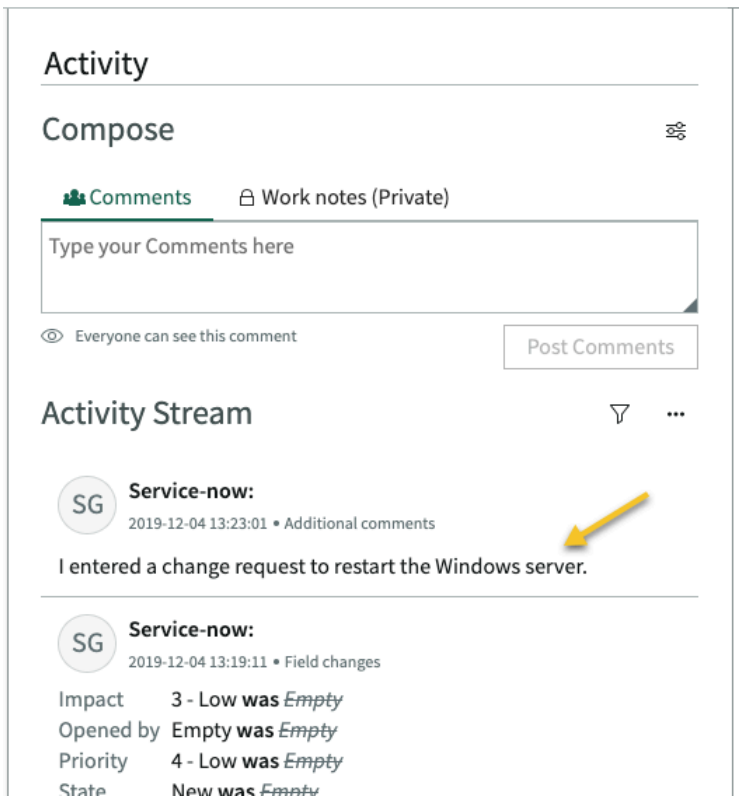
Traduction automatique

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

Dans **Activité**, dans le champ **Composer** , cliquez sur **Commentaires** et saisissez une note au demandeur expliquant ce que vous avez fait.



16. Cliquez sur **Publier des commentaires**.
Espace de travail envoie votre commentaire au demandeur et l'ajoute également au **flux d'activité**, qui est l'historique des communications et des actions que vous avez effectuées.



17. Cliquez sur **Notes de travail (privées),** saisissez un commentaire, puis cliquez sur **Publier des commentaires** pour enregistrer des informations visibles uniquement par les autres agents.
Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité de commentaire interne si vous n'avez pas complètement résolu un problème, mais que vous souhaitez documenter ce que vous avez fait pour d'autres agents ou pour vous-même lorsque vous revenez sur le problème ultérieurement.

Traduction automatique

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

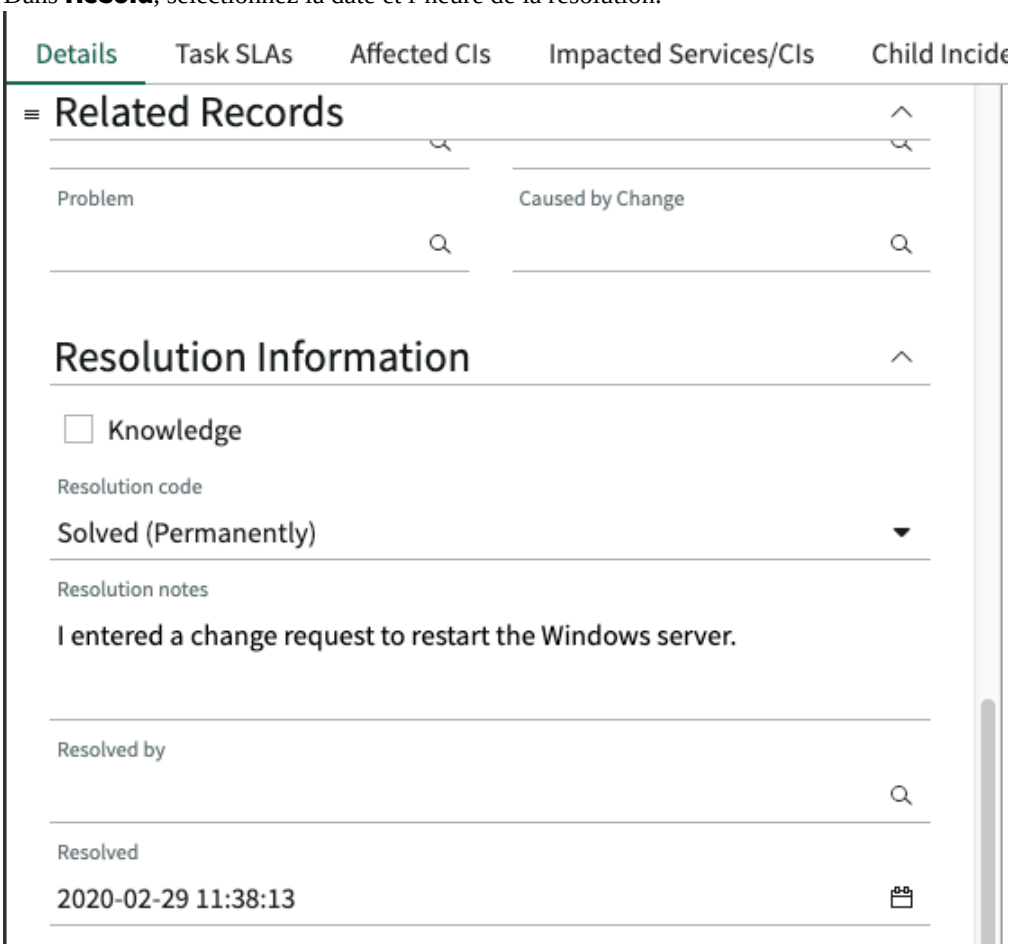
18. Dans le volet du formulaire, faites défiler jusqu'à la section Informations sur la **résolution** et procédez comme suit.

    a. Dans **Code de résolution**, cliquez sur l'un des choix du menu, par exemple, **Résolu (définitivement).**

    b. Dans **Notes de résolution**, saisissez une description de votre résolution.

    c. Dans **Résolu par**, sélectionnez votre nom.

    d. Dans **Résolu**, sélectionnez la date et l'heure de la résolution.



Ces informations font partie de l'enregistrement.

19. Si vous n'avez pas résolu le problème mais que vous souhaitez enregistrer votre progression, cliquez sur **Enregistrer**.

20. Si vous avez résolu le problème, cliquez sur **Résolu**.
    L'incident n'apparaît plus dans la liste des enregistrements ouverts.

Que faire ensuite

Vous avez trouvé et résolu un incident qui se trouvait dans la base de données. Ensuite, expliquez la résolution d'un problème qui survient par le biais d'un appel téléphonique ou d'un chat.

Traduction automatique

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

Didacticiel d’espace de travail pour les agents débutant par une messagerie instantanée

Consultez ce didacticiel pour avoir une idée de l’utilisation de l’espace de travail lorsque vous recevez une tâche par téléphone ou par messagerie instantanée.

Avant de commencer

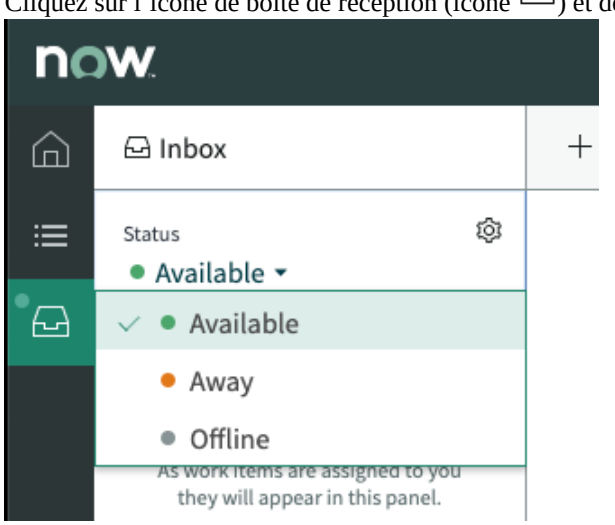
Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce didacticiel commence par un agent travaillant sur une demande qui a commencé par une messagerie instantanée. Le flux de travail serait presque identique si le problème commençait par un appel téléphonique.

Procédure

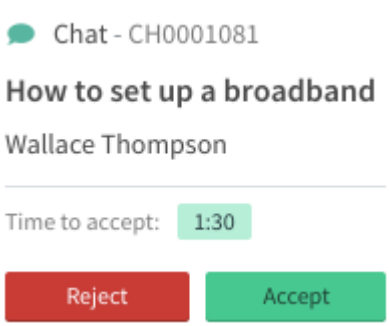
1. Ouvrez votre espace de travail en accédant à **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et en cliquant sur le nom de votre espace de travail.
2. Cliquez sur le nom de votre espace de travail, puis sous Liens connexes, cliquez sur **Ouvrir l’espace de travail**.
3. Connectez-vous à votre espace de travail.
4. Cliquez sur l’icône de boîte de réception (icône) et définissez votre état sur **Disponible**.



Le cercle vert en haut à gauche de l’icône indique que votre état est **disponible**. Un numéro apparaît en haut, à droite de l’icône Boîte de réception avec la

lorsqu’une ou plusieurs messageries instantanées sont disponibles pour répondre.

5. Cliquez sur la boîte de réception pour ouvrir une messagerie instantanée.
   Vous avez la possibilité d’accepter le chat.

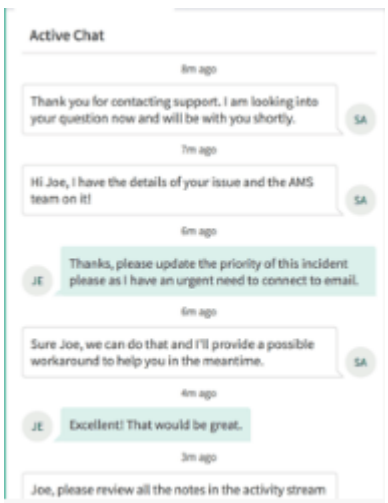


Traduction automatique

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

Le compteur **Temps d'acceptation** indique le temps dont vous disposez pour accepter la messagerie instantanée. Lorsque le compteur atteint zéro, l'opportunité de chat disparaît de votre boîte de réception.

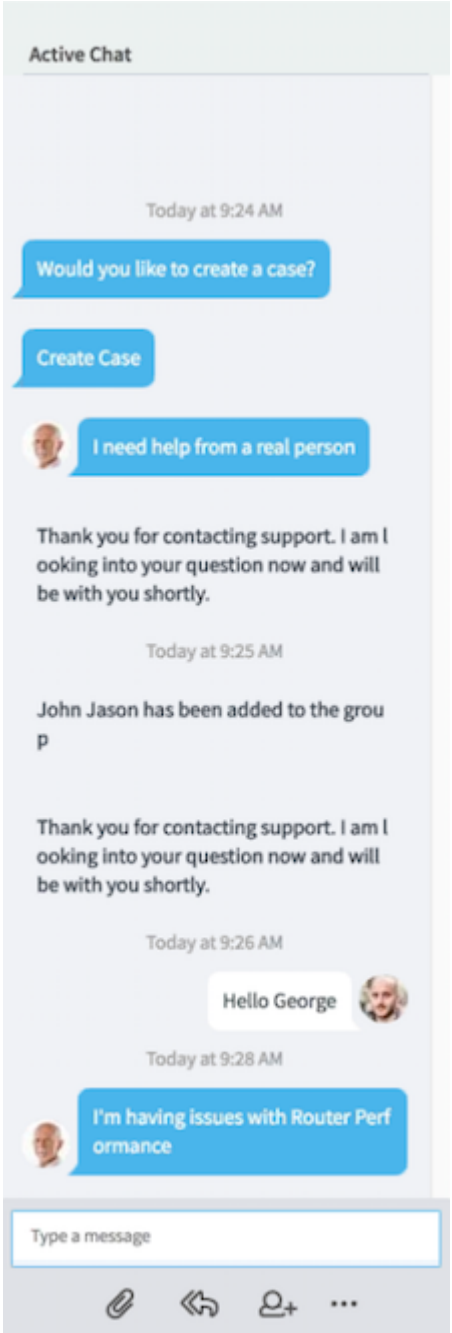
6. Cliquez sur **Accepter**.
   Le volet de la messagerie instantanée s'affiche et l'espace de travail crée automatiquement un enregistrement d'interaction, vous l'affecte et l'entre dans la base de données.



7. Dialoguez avec le demandeur pour connaître le problème.

Traduction automatique

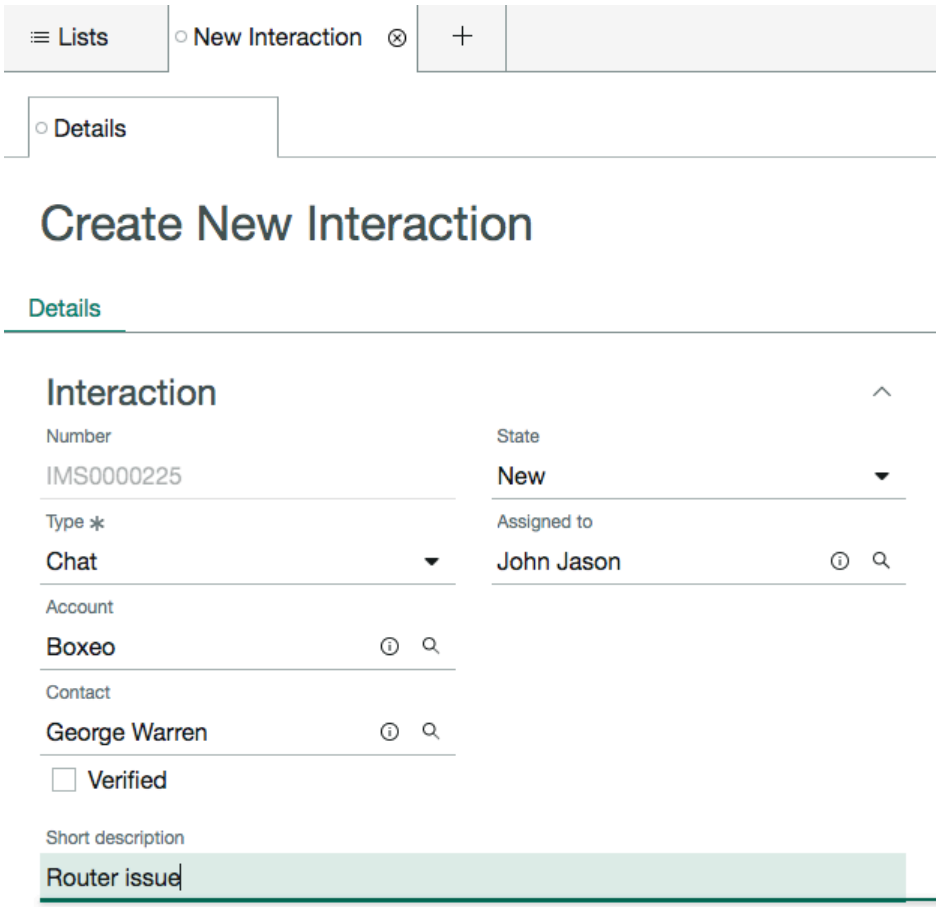
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



8. Ajoutez des informations sur le client et sur le problème à l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

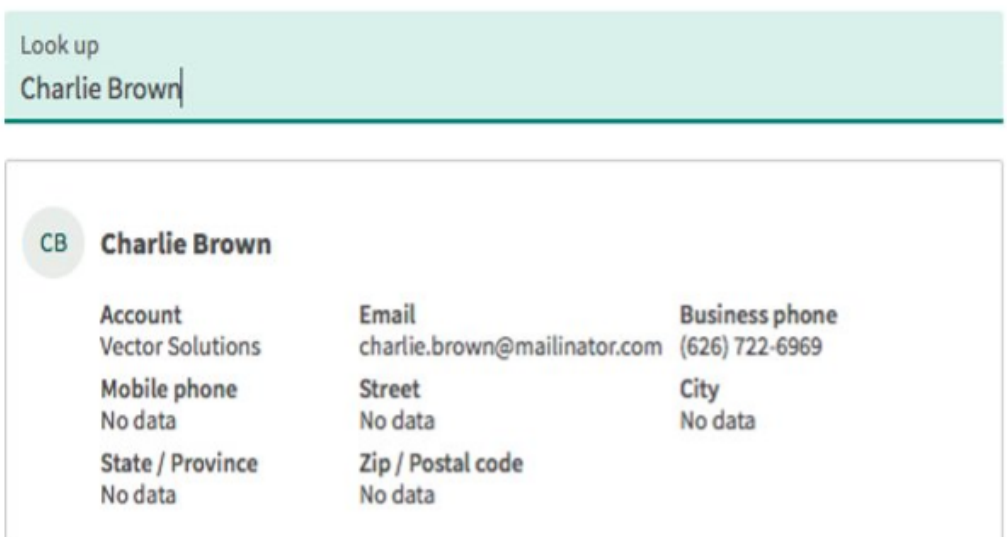
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



9. **Facultatif :** Vous pouvez vérifier les informations sur le client en cliquant sur le bouton d'action **d'interface utilisateur Vérifier le contact** ou Vérifier le **client** .

Remarque :
Tous les espaces de travail ne disposent pas de ces boutons.

Une fenêtre modale apparaît et affiche des informations personnelles sur le contact ou le client. Vous pouvez demander ces informations au demandeur pour confirmer son identité.



Traduction automatique

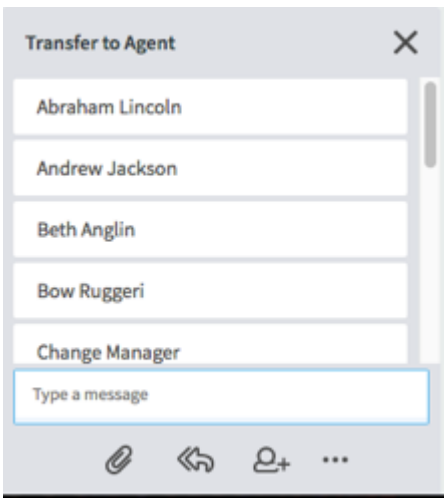
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

10. **Facultatif :** Vous pouvez transférer la messagerie instantanée à un autre agent qui a plus d'expérience avec le problème.

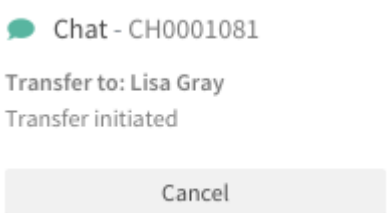
    a. Dans la barre d'outils Action du panneau de messagerie instantanée actif, cliquez sur l'icône Transférer l'agent (icône).

    b. Dans la fenêtre Transférer à l'agent, sélectionnez l'agent qui recevra la messagerie instantanée et entrez un message à cet agent.

    Remarque :
    Seul le propriétaire actuel d'une messagerie instantanée peut transférer la messagerie instantanée à un autre agent. Sinon, le bouton de transfert est désactivé.



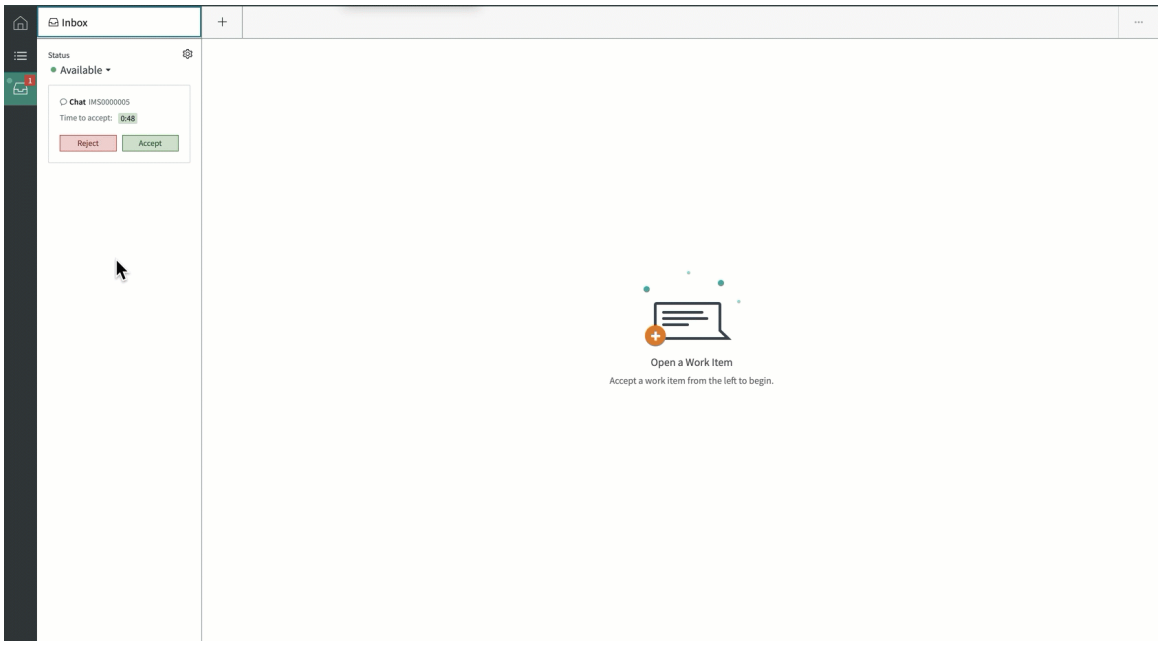
La messagerie instantanée transférée est répertoriée dans le panneau Files d'attente de l'agent destinataire. L'agent destinataire peut accepter ou refuser la demande de transfert. Lorsque l'agent accepte la demande, vous recevez une confirmation.



11. Après avoir discuté par messagerie instantanée, vous pouvez décider de créer un incident à partir de cet enregistrement d'interaction. Cliquez sur **Créer un incident** pour créer un incident et transférer les informations de l'interaction vers l'enregistrement d'incident.

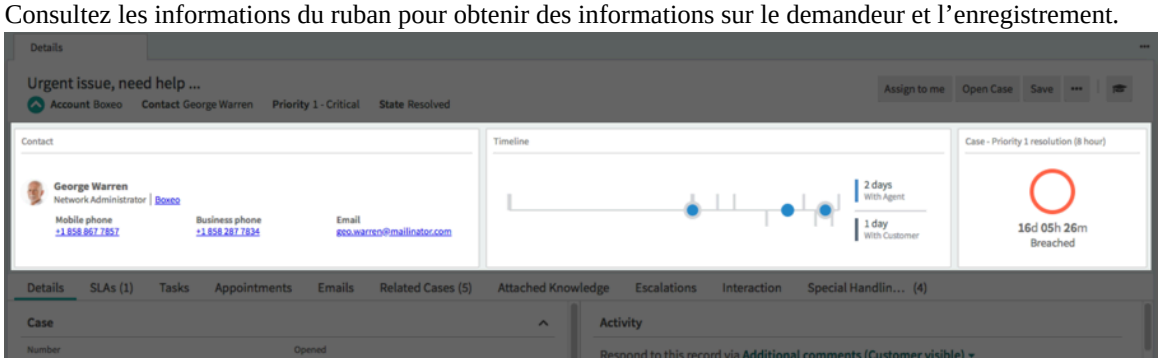
Traduction automatique

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

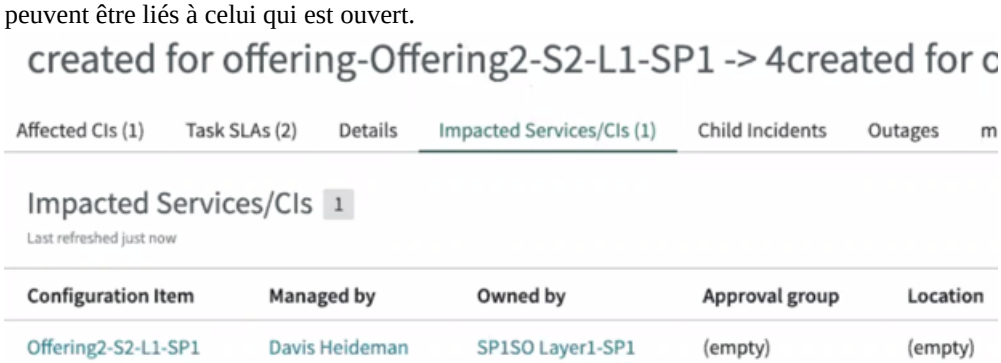


L'incident vous est automatiquement affecté.

12. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer l'incident.
13. Consultez les informations du ruban pour obtenir des informations sur le demandeur et l'enregistrement.



14. Cliquez sur plusieurs éléments dans le menu Éléments connexes pour voir quels autres enregistrements peuvent être liés à celui qui est ouvert.



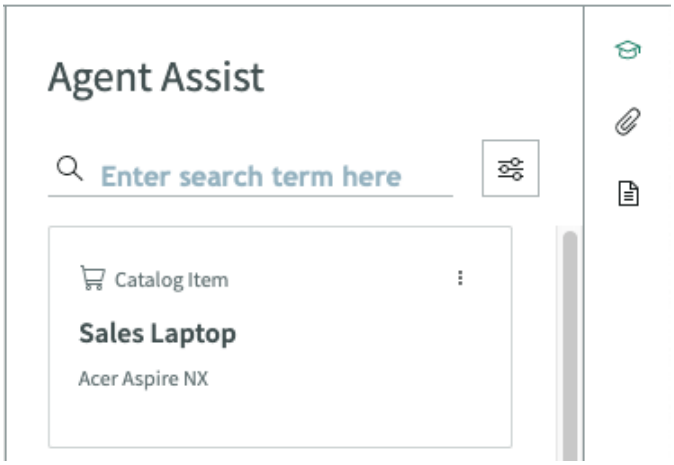
Par exemple, cliquer sur **Pannes affiche les défaillances** système associées, et **Incidents enfants** affiche les incidents liés à celui-ci.

15. À utiliser Assistant d'agent pour rechercher l'incident.

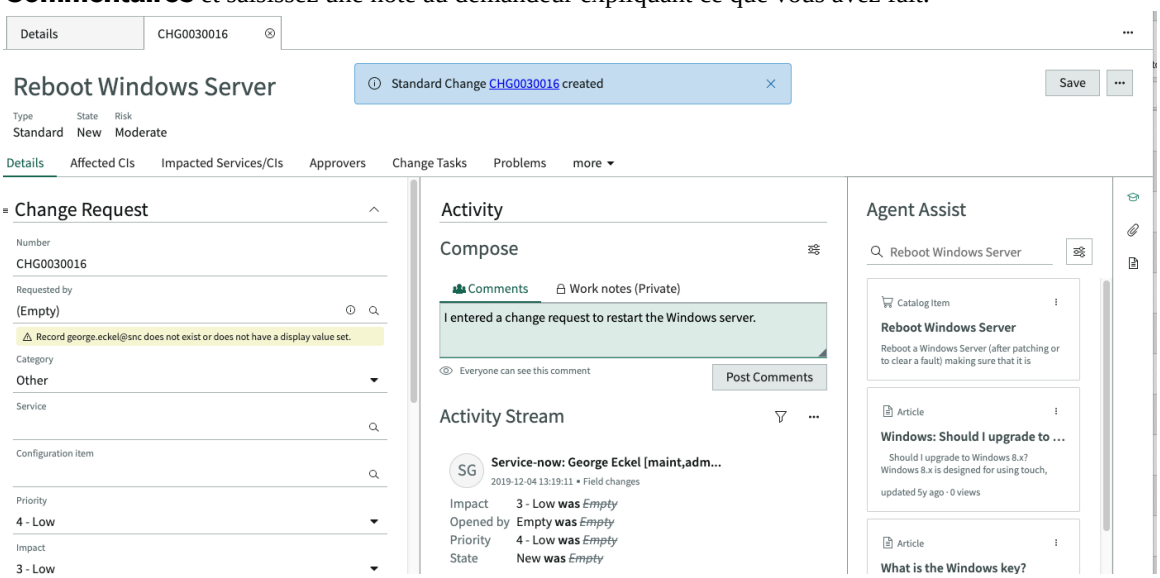
Si les suggestions ne Assistant d'agent fournissent pas de réponses à l'incident, saisissez un terme de recherche.

Traduction automatique

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



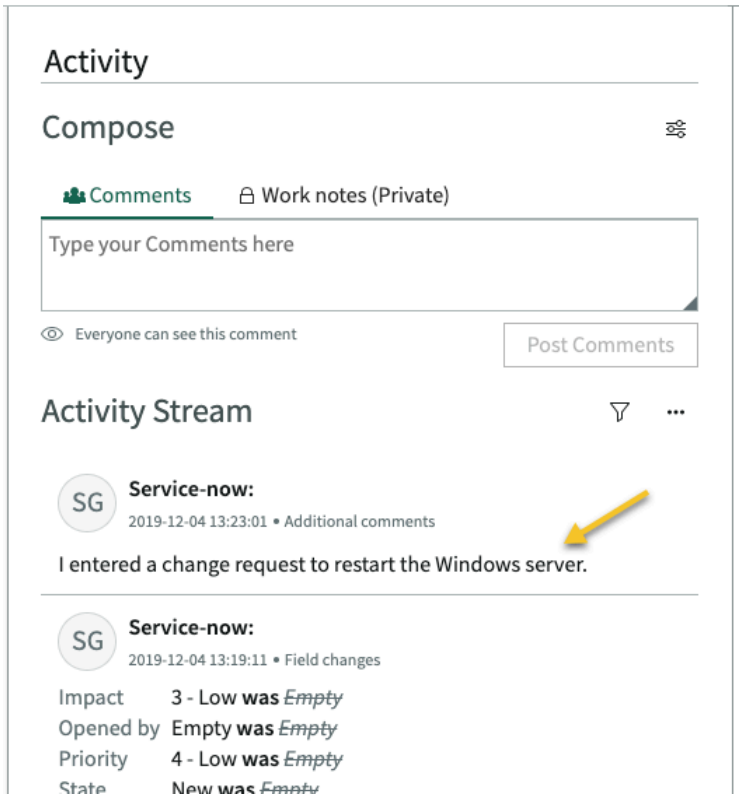
16. Documentez ce que vous avez fait. Dans **Activité**, dans le champ **Composer** , cliquez sur **Commentaires** et saisissez une note au demandeur expliquant ce que vous avez fait.



17. Cliquez sur **Publier des commentaires**.
Espace de travail envoie votre commentaire au demandeur et l'ajoute également au flux d'activité, qui est l'historique des communications et des actions que vous avez effectuées.

Traduction automatique

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



18. Cliquez sur **Notes de travail (privées),** saisissez un commentaire, puis cliquez sur **Publier des commentaires** pour enregistrer des informations visibles uniquement par les autres agents. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité de commentaire interne si vous n'avez pas complètement résolu un problème, mais que vous souhaitez documenter ce que vous avez fait pour d'autres agents ou pour vous-même lorsque vous revenez sur le problème ultérieurement.
19. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Résoudre**, selon que vous avez terminé ou non votre travail sur cet incident.

Que faire ensuite

Vous avez répondu et résolu un incident signalé dans une messagerie instantanée. Avant de vous attaquer à votre première tâche réelle, vous pouvez personnaliser votre espace de travail.

Personnalisez votre Espace de travail

Personnalisez Espace de travail pour afficher les composants que vous souhaitez voir.

Avant de commencer

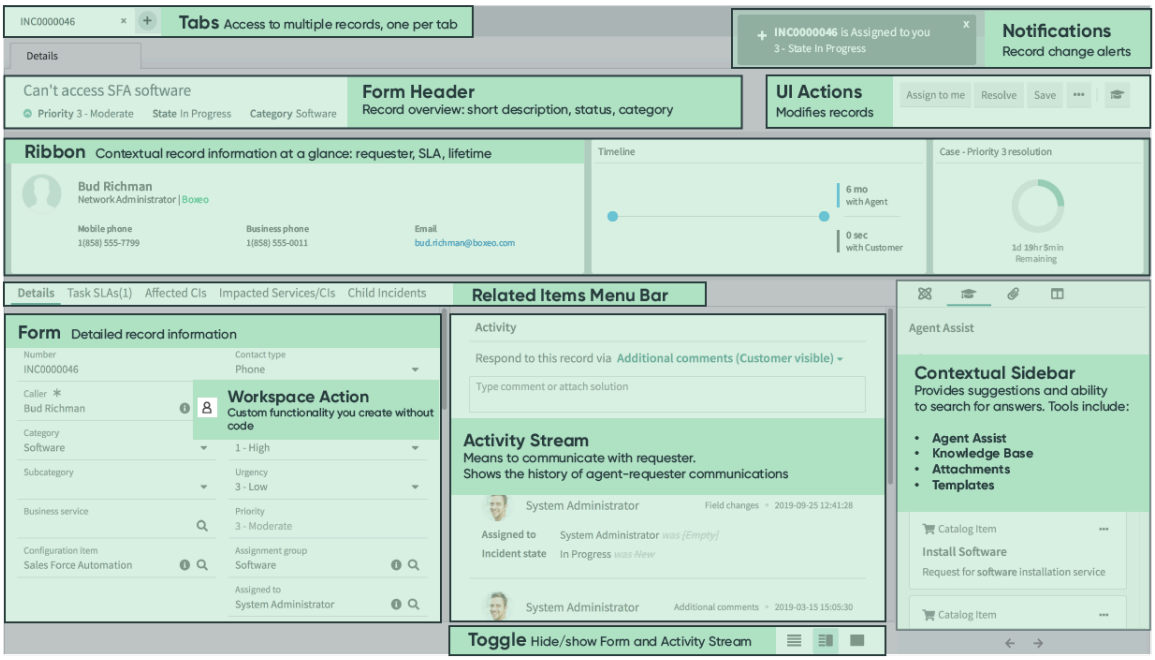
Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez masquer certains composants de l'espace de travail si vous n'avez pas l'intention de les utiliser. Vous pourrez toujours les afficher à l'avenir. L'image suivante vous donne la mise en page de la vue Enregistrement, où vous effectuez la plupart de votre travail et que vous pouvez personnaliser le plus grand nombre de fonctionnalités.

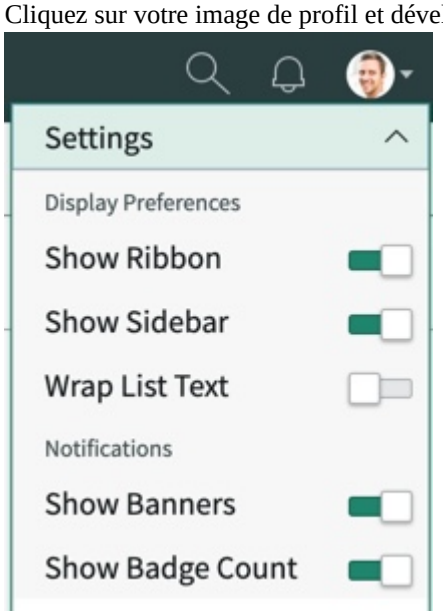
Traduction automatique

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



Procédure

1. Cliquez sur votre image de profil et développez le menu **Paramètres** .



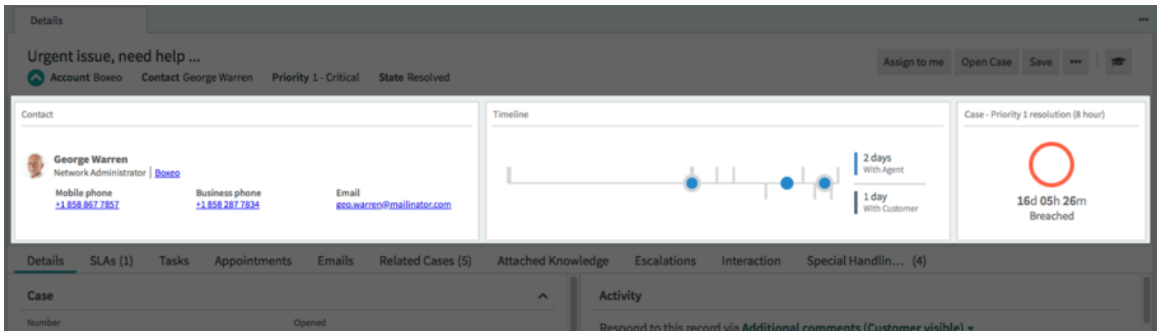
Appuyez sur les curseurs vers la droite pour afficher le composant. Pousser les curseurs vers la gauche masque le composant. Les étapes suivantes expliquent chaque curseur.

a. Poussez le curseur **Afficher le ruban** vers la droite pour afficher le ruban.

Le ruban fournit des informations de haut niveau relatives à l'enregistrement ouvert, notamment les coordonnées du demandeur, la chronologie des interactions agent-demandeur, le SLA du problème et, éventuellement, les composants personnalisés créés par votre administrateur système. Votre administrateur système configure les éléments de ruban qui s'affichent.

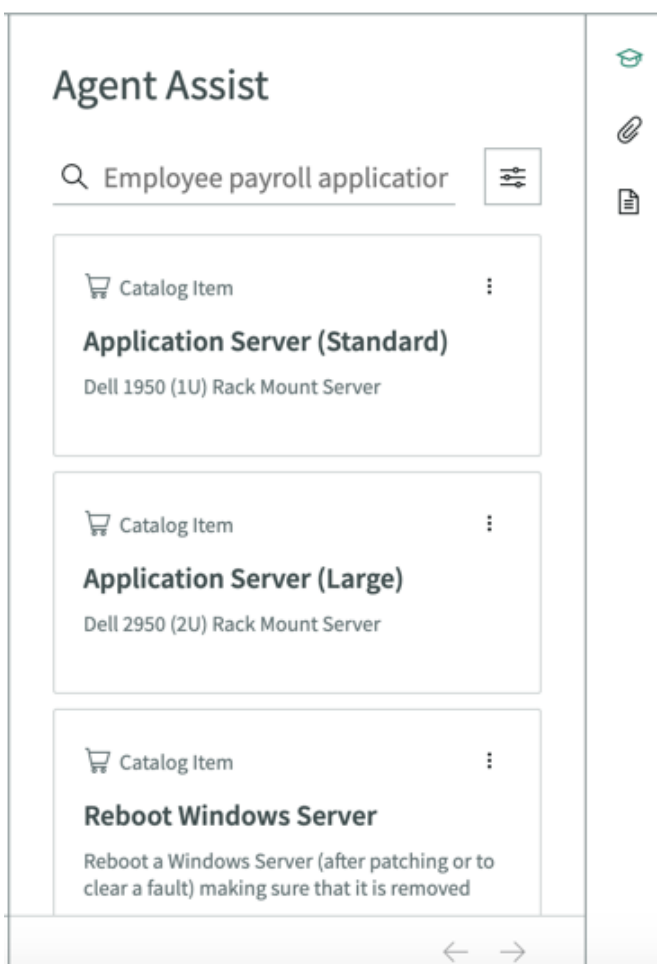
Traduction automatique

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



b. Poussez le curseur **Afficher la barre latérale** vers la droite pour afficher le panneau latéral contextuel.

Le panneau latéral contextuel fournit automatiquement des suggestions de résolution des problèmes, vous permet de rechercher des solutions supplémentaires, joint des solutions à vos commentaires dans le flux d'activité et vous fait gagner du temps en utilisant des modèles pour remplir les champs d'enregistrement avec des valeurs standard. Assurez-vous que ce curseur est activé.



c. Faites glisser le curseur **Renvoyer le texte de la liste à** la ligne suivante pour placer le texte à la ligne suivante des champs d'enregistrement en mode Liste.

Le texte renvoyé à la ligne réduit les colonnes en mode Liste. L'image suivante affiche le texte renvoyé à la ligne :

Traduction automatique

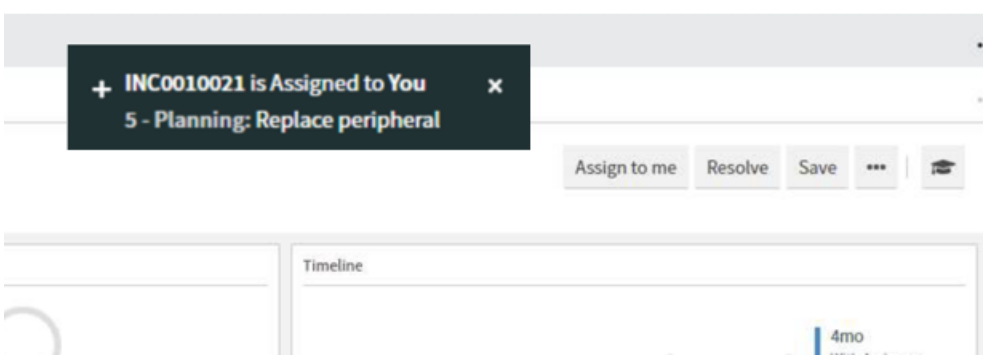
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New

L'image suivante affiche le texte non renvoyé à la ligne :

Number	Opened	Short description	Caller
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller

d. Déplacez le curseur **Afficher les bannières** vers la droite pour afficher les notifications.
Les notifications s'affichent lorsque des mises à jour sont apportées aux enregistrements sur lesquels vous travaillez.



Que vous affichiez ou non des bannières de notification, vous pouvez accéder à vos notifications en cliquant sur l'icône de notification (icône) en haut à droite de l'espace de travail.

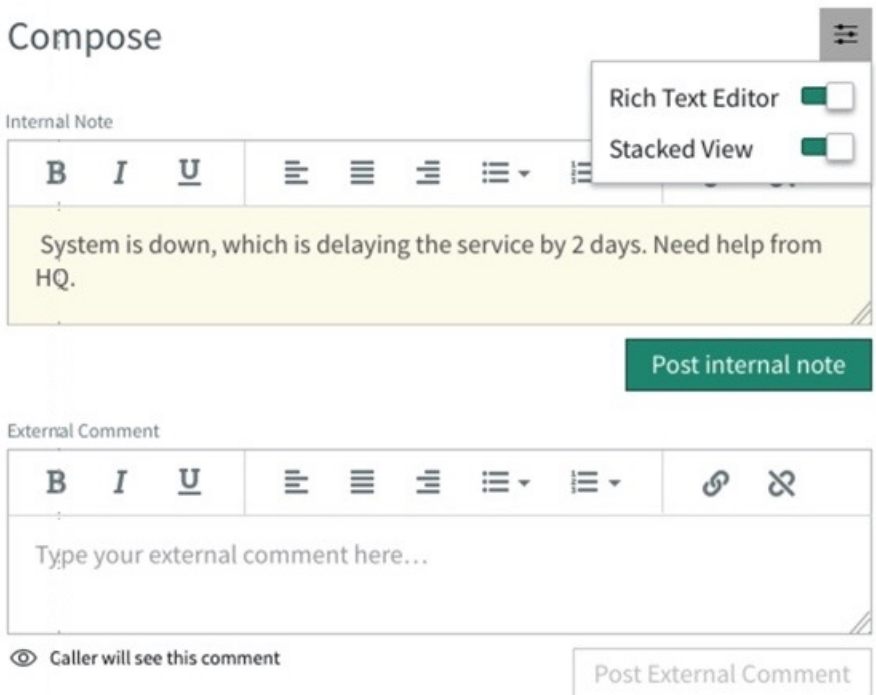
e. Poussez le curseur **Afficher le nombre de badges** vers la droite pour afficher le nombre de notifications non lues que vous avez à côté de l'icône de notification (icône).

Traduction automatique

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

2. Configurez l’éditeur **de composition** , qui vous permet de communiquer avec les demandeurs et de saisir des notes internes pour vos collègues agents sur le travail que vous avez effectué sur un enregistrement.

   a. Configurez l’éditeur de composition en Flux d'activité cliquant sur l’icône de configuration (icône).



Remarque :
Votre administrateur système contrôle l’affichage de ces curseurs. Si l’un ou les deux curseurs n’apparaissent pas, contactez votre administrateur système.

   b. Poussez le curseur de **l’éditeur de texte enrichi** vers la droite pour utiliser l’éditeur de texte enrichi.

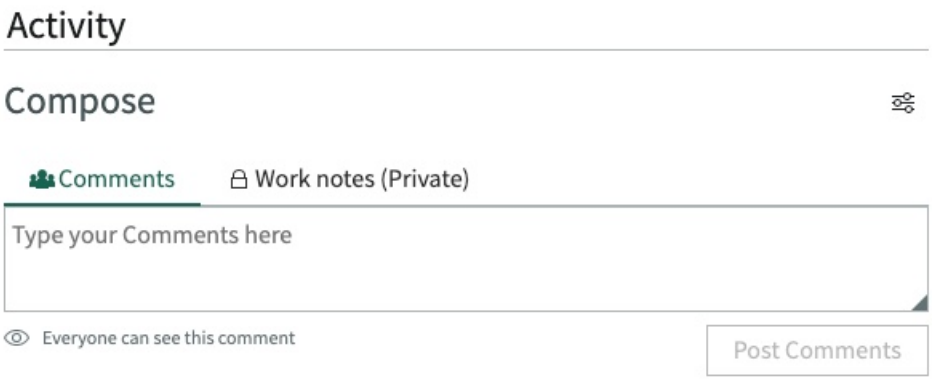
   L’éditeur de texte enrichi inclut des icônes de mise en forme pour le gras, l’italique, le soulignement, la police, etc., comme illustré dans l’image précédente en haut de chaque champ de texte.

   c. Poussez le curseur **Vue empilée** vers la droite pour afficher deux zones de texte, l’une pour saisir des commentaires pour les demandeurs externes et l’autre pour saisir des notes internes pour vous-même et vos collègues, comme illustré dans l’image précédente.

   Les notes internes ne sont visibles que par vous et les autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et envoyés aux demandeurs. L’image suivante montre la vue non empilée, qui est une zone de saisie de texte unique avec des onglets permettant de saisir des commentaires externes et des notes de travail internes.

Traduction automatique

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



Les avantages et les inconvénients de ces points de vue :

- La vue empilée peut indiquer plus clairement si vous saisissez des commentaires pour d'autres agents ou des demandeurs externes.
- La vue non empilée consomme moins d'espace dans Flux d'activité.
- La vue empilée vous permet de copier et coller un message et de l'envoyer à des audiences internes et externes.

3. Cliquez sur l'une des icônes ( ) en bas de l'espace de travail pour sélectionner si vous souhaitez afficher uniquement le volet Formulaire, uniquement le Flux d'activitéou les deux (par défaut).

- Icône Volet du formulaire uniquement (volet) : l'espace de travail affiche le volet du formulaire, mais pas pour Flux d'activité créer une vue plus large du volet du formulaire. Le volet Formulaire affiche les détails de l'enregistrement ouvert.
- Volet et Flux d'activité icône de formulaire (volet) : l'espace de travail affiche à la fois le volet Formulaire et Flux d'activité des volets de taille égale. Vous pouvez faire glisser les limites des volets pour les redimensionner. Il s'agit du paramètre par défaut.
- Flux d'activité Icône uniquement ( ) : Workspace affiche le volet Formulaire, Flux d'activité mais pas celui-ci, afin de créer une vue plus large pour le Flux d'activité. Cela Flux d'activité vous permet de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur l'enregistrement ouvert.

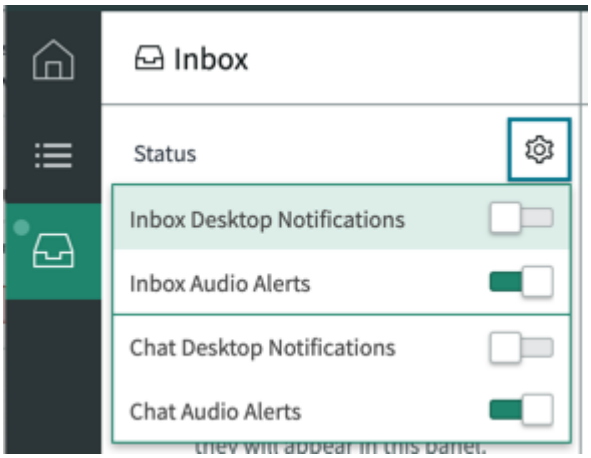
4. Configurez les notifications de messagerie instantanée.

a. Cliquez sur l'icône de boîte de réception ( ).
Le volet Boîte de réception s'affiche.

b. Cliquez sur l'icône Engrenage ( ).
Les curseurs de configuration apparaissent.

Traduction automatique

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



Les notifications de bureau sont des zones de texte qui apparaissent temporairement à l'écran. Quels que soient les paramètres, lorsque quelque chose se trouve dans la boîte de réception, un cercle apparaît en haut, à gauche de l'icône de boîte de réception (icône de) et le nombre d'éléments dans la boîte de réception en haut à droite. La couleur du cercle correspond à l'état de l'agent. Par exemple, lorsqu'un agent est **disponible**, le cercle est vert.

c. Réglez les curseurs en conséquence pour les alertes audio et les notifications de bureau.

Que faire ensuite

Maintenant que vous avez suivi les didacticiels et l'espace de travail personnalisé, découvrez les différentes façons de trouver des problèmes sur lesquels travailler.

Ouvrez votre expérience d'espace de travail configurable dans le générateur d'IU

Accédez à votre expérience d'espace de travail configurable dans Générateur d'IU pour la modifier.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur, ui_builder_admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez **Expérience**.
3. Sélectionnez votre expérience.

Résultats

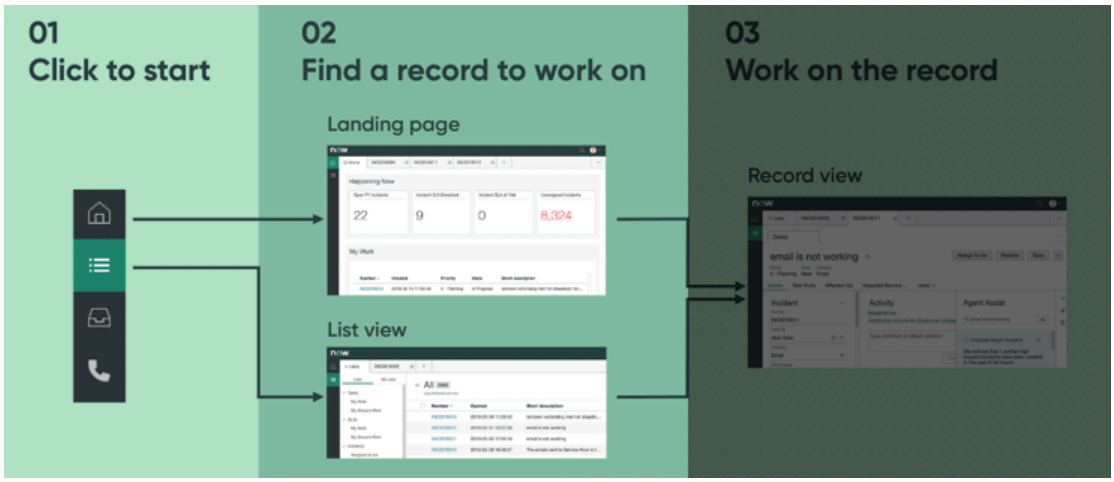
Votre expérience configurable s'ouvre dans Générateur d'IU.

Recherche de problèmes sur lesquels travailler dans votre Espace de travail

Utilisez l'espace de travail pour trouver les problèmes sur lesquels travailler.

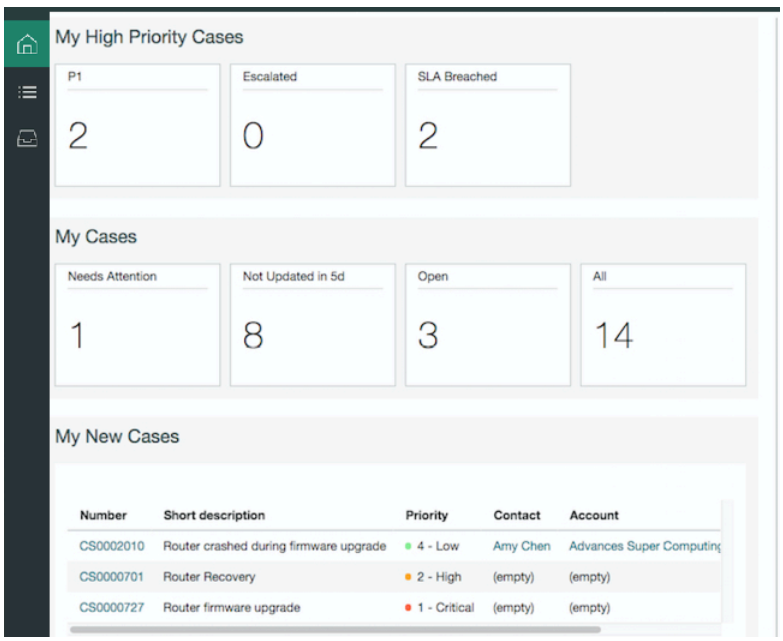
Traduction automatique

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



La première étape de votre flux de travail consiste à trouver des problèmes à résoudre. Vous pouvez trouver des problèmes sur lesquels travailler de la manière suivante :

- Page de destination : fournit une vue d'ensemble de haut niveau des tâches à effectuer.

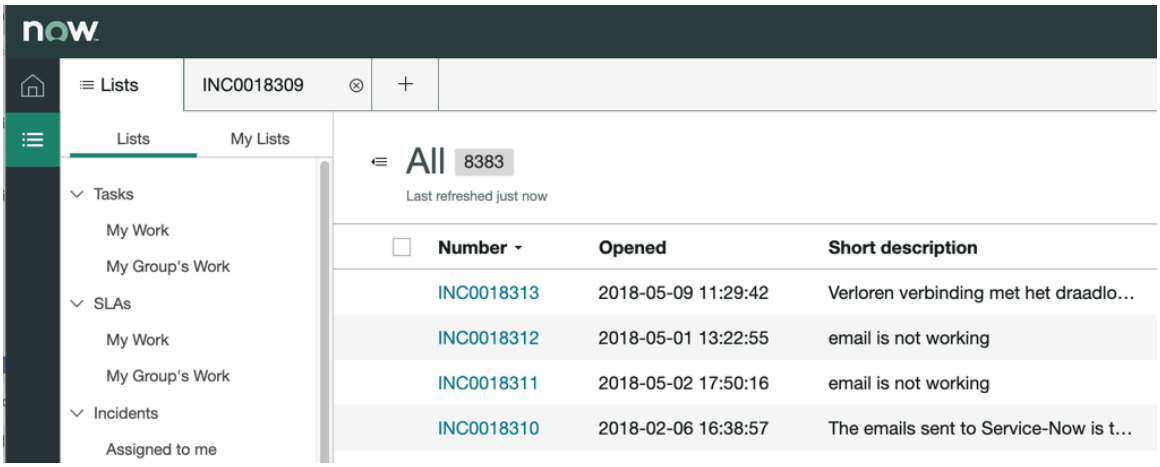


  Cliquez sur un lien pour accéder à la vue de liste ou à un enregistrement spécifique. Vous accédez à la page de destination en cliquant sur l'icône Accueil ( ). Pour plus d'informations, consultez Utiliser la page de destination pour trouver les problèmes sur lesquels travailler.

- Vue de listes : affiche les listes des enregistrements sur lesquels travailler. Les enregistrements sont regroupés par la table dans laquelle ils se trouvent ; par exemple, Tâche, SLA, Incident.

Traduction automatique

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



Cliquez sur un lien pour accéder à l'enregistrement afin de pouvoir travailler dessus.

Vous accédez à la vue de liste en cliquant sur l'icône de liste (icône List). Pour plus d'informations sur la vue de liste, voir Utiliser des listes pour trouver du travail à faire.

- Boîte de réception de messagerie instantanée : interagissez en temps réel avec les demandeurs à l'aide de la messagerie instantanée.

  Accepter une demande de messagerie instantanée crée automatiquement un enregistrement qui vous permet d'enregistrer le travail que vous effectuez pour résoudre le problème. Vous accédez aux messageries instantanées en cliquant sur l'icône Boîte de réception de l'agent (icône Inbox Pour plus d'informations sur la messagerie instantanée avec les demandeurs, voir Obtenir du travail à partir des messageries instantanées.

- Boîte de réception téléphonique : interagissez en temps réel avec les demandeurs par téléphone.

  Accepter un appel téléphonique crée automatiquement un enregistrement qui vous permet d'enregistrer le travail que vous effectuez pour résoudre le problème. Vous répondez et passez des appels téléphoniques en cliquant sur l'icône Téléphone ( ). Pour plus d'informations sur l'utilisation des téléphones dans l'espace de travail, voir Obtenir le travail par téléphone dans l'espace de travail.

- Partager un enregistrement : consultez un enregistrement sur lequel un autre agent travaille afin de pouvoir aider.

Suivant

Découvrez comment utiliser la page de destination pour trouver des tâches à accomplir.

Utiliser la page de destination pour identifier les problèmes sur lesquels travailler

Utilisez la page de destination pour obtenir une vue d'ensemble du travail devant être effectué.

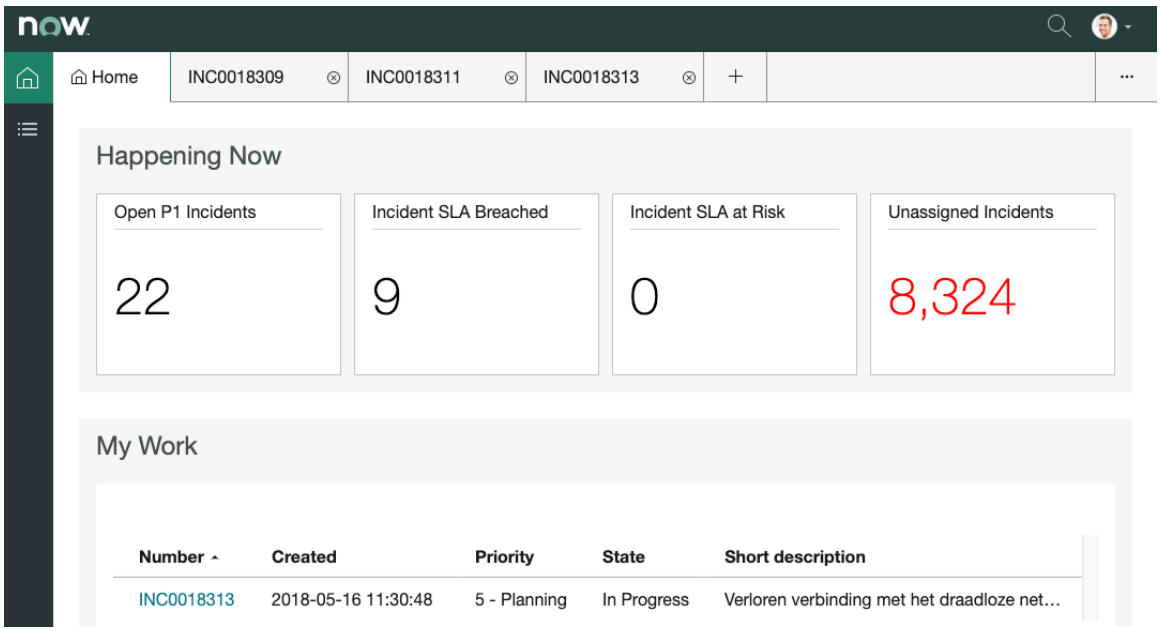
Avant de commencer
Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page de destination est la première page à laquelle vous accédez lors de l'ouverture d'un espace de travail. Elle peut contenir d'importantes informations, notamment les tâches non affectées, les tâches hautement prioritaires ou les tâches qui vous sont affectées.

Traduction automatique

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

Par exemple, la page de destination suivante affiche les tickets non affectés et hautement prioritaires, tels que les incidents P1 ouverts. La page affiche également les tâches qui vous sont affectées sous **Mon travail**.



L'administrateur étant autorisé à configurer les pages de destination, les vôtres peuvent être différentes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** et cliquez sur votre espace de travail.
   Votre page de destination s'ouvre.
2. Cliquez sur l'un des liens de la page de destination pour sélectionner un problème à traiter.
   Si vous cliquez sur un groupe d'enregistrements, par exemple, les incidents P1 ouverts, la vue de listes s'ouvre et une liste d'incidents P1 sur lesquels vous pouvez choisir de travailler s'affiche. Si vous cliquez sur le lien vers un enregistrement spécifique, par exemple INC0018313, cet enregistrement s'ouvre dans la vue Enregistrement.

Que faire ensuite

Découvrez comment identifier le travail devant être effectué dans la vue de listes. Une fois que vous cliquez sur un enregistrement dans une liste, celui-ci s'ouvre dans la vue Enregistrement.

Utilisation de listes pour trouver du travail à faire

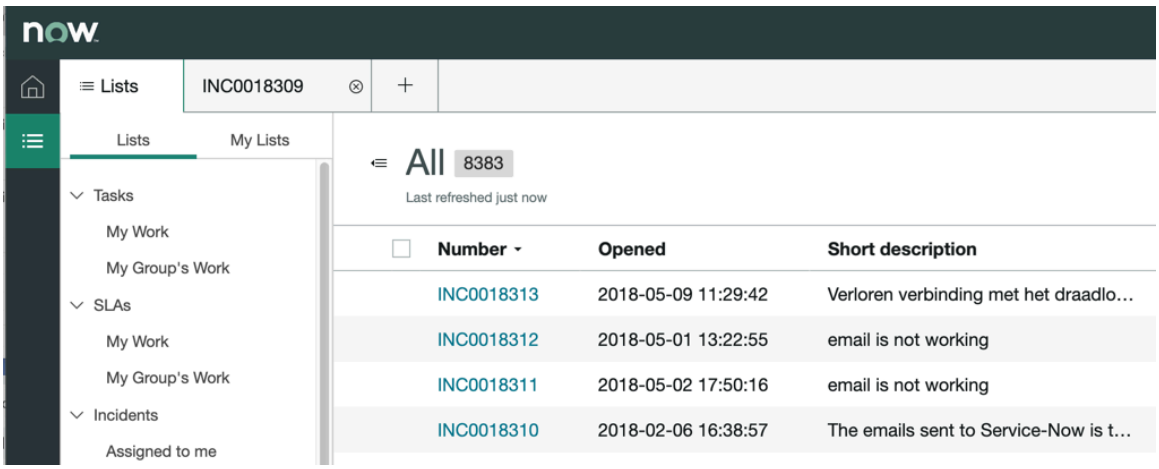
Utilisez des listes dans l'espace de travail pour afficher les problèmes hautement prioritaires et les problèmes qui vous sont affectés.

Pour accéder à la vue de liste, cliquez sur l'icône Liste (icône).

Traduction automatique

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

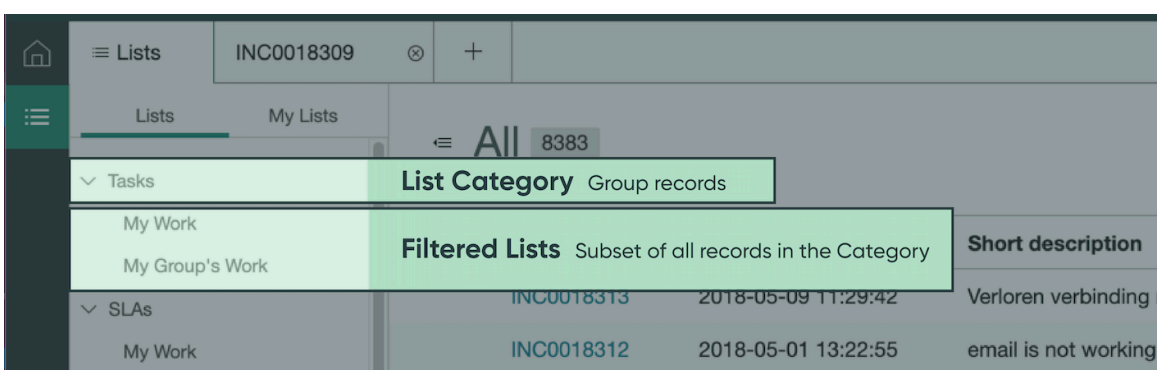
Vue liste



Deux onglets de listes s'affichent : **Listes** et **Mes listes**. L'administrateur système crée les catégories de liste dans **Listes**. Vous créez les catégories de liste dans **Mes listes**.

Catégories de liste

Les catégories de liste dans l'image **précédente sont** les tâches, **les SLA et lesincidents**. Les catégories de listes ne sont pas cliquables et servent donc principalement d'en-têtes pour les filtres de liste situés en dessous. Par exemple, sous la catégorie de liste, **Tâches**, se trouvent les filtres de liste **Mes tâches** et **Travail de mon groupe**.



Votre administrateur système configure les catégories de liste, qui correspondent généralement aux tables de la base de données. Par exemple, tous les incidents sont stockés dans la table des incidents. Toutes les interactions sont stockées dans la table d'interaction. Les catégories de liste que votre administrateur système choisit d'afficher dans la vue de liste correspondent aux types de problèmes sur lesquels vous travaillez. Si vous travaillez sur des incidents, votre administrateur système affiche les incidents dans la colonne **Listes** . Si vous travaillez sur des tickets, la colonne **Listes** affiche les tickets.

Vous pouvez utiliser l'icône de pointe de flèche vers le haut (icône ^) pour afficher les filtres de liste sous chaque catégorie de liste. Cliquer sur l'icône de pointe de flèche vers le bas (icône v) réduit les catégories de liste pour faciliter le défilement des catégories de liste.

Vous ne pouvez pas avoir une catégorie de liste sans filtres de liste.

Filtres de liste

Les filtres de liste sont les sous-sections des catégories de liste. Dans l'image précédente, sous **Tâches**, vous voyez **Mon travail** et **Travail de mon groupe**. Chaque filtre de liste fournit

Traduction automatique

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

un regroupement utile d'enregistrements, généralement à partir d'une table. Par exemple, **Mes tickets** vous permet de trouver rapidement les tickets qui vous sont affectés. C'est votre administrateur système qui crée les filtres de liste.

Cliquez sur un filtre de liste pour ouvrir la liste des enregistrements correspondante dans la vue de liste. Un filtre de liste doit appartenir à une catégorie de liste dans l'onglet **Listes** .

Mes listes

Toutes les listes que vous créez s'affichent dans cette section. Les listes de cette section sont uniquement visibles par vous. Pour plus d'informations sur la création de vos propres catégories de liste et filtres de liste, consultez Créer Mes listes dans l'espace de travail.

Suivant

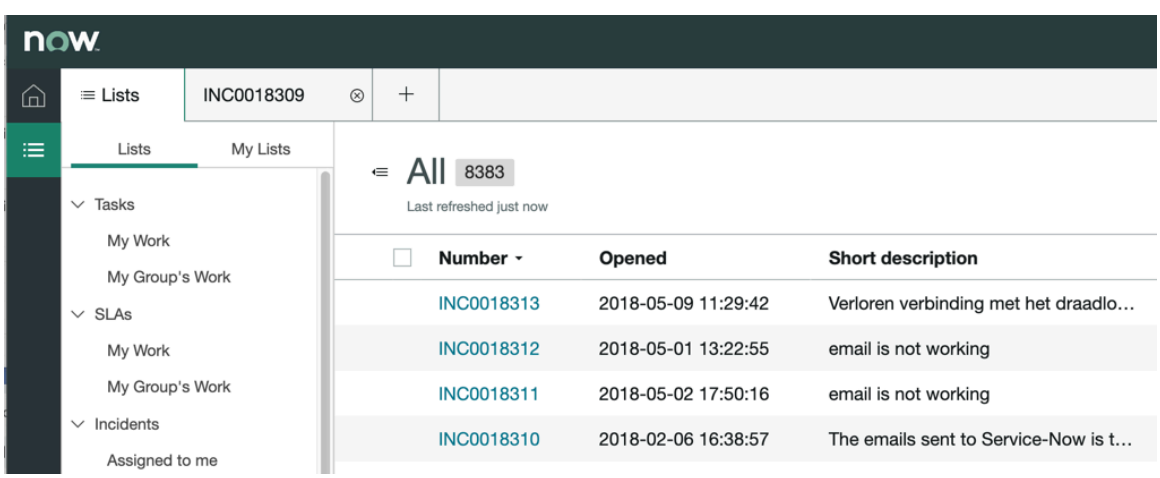
Découvrez comment utiliser des listes dans la vue de liste.

Utiliser des listes dans l'espace de travail

Ouvrez une liste d'enregistrements dans l'espace de travail afin de pouvoir en choisir un sur lequel travailler.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La vue de liste vous permet de voir les informations de haut niveau pour tous les enregistrements dans un filtre de liste. Normalement, cliquer sur un champ d'un enregistrement dans une liste ouvre cet enregistrement. Si le champ est cliquable (référence, ID de document ou URL), le fait de cliquer dessus n'ouvre pas l'enregistrement, mais l'enregistrement ou l'URL vers lequel pointe le champ cliquable.



Last refreshed Indique depuis combien de temps les valeurs de la liste ont été actualisées pour la dernière fois. Pour actualiser les valeurs, actualisez la page.

Chaque liste est associée à une URL. Vous pouvez ajouter un signet à une liste pour permettre un accès rapide à celle-ci.

Voici comment ouvrir une liste pour trouver les enregistrements sur lesquels vous souhaitez travailler.

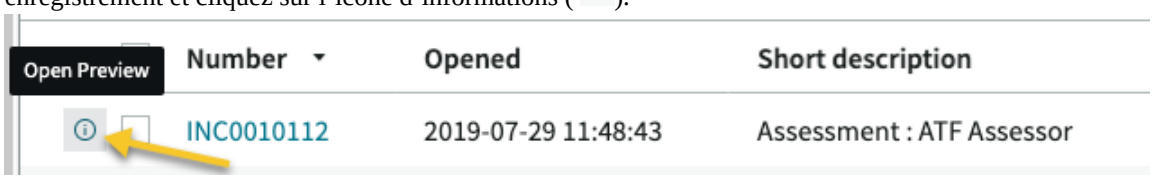
Traduction automatique

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

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
2. Recherchez une catégorie de liste qui contient les enregistrements sur lesquels vous voulez travailler, par exemple, **Tâches**.
3. Cliquez sur l'un des filtres de liste situés en dessous.

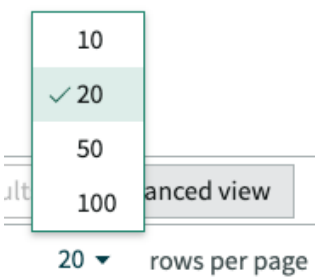
   Par exemple, sous **Tâches**, vous pouvez cliquer sur un filtre de liste appelé **Mon travail**. Cela ouvrirait une liste d'enregistrements de tâches qui vous sont affectés. Le titre du filtre de liste et le nombre d'enregistrements de la liste apparaissent en haut de la liste. Dans l'image précédente, la liste **Tout** contient 8383 enregistrements.
4. **Facultatif :** Pour prévisualiser un enregistrement avant de l'ouvrir, déplacez votre souris sur un enregistrement et cliquez sur l'icône d'informations ( ).



   Un panneau latéral s'ouvre et affiche l'enregistrement.
5. **Facultatif :** Pour passer à une autre page d'enregistrements, cliquez sur un numéro de page ou sur l'une des flèches pour avancer ou reculer d'une page, ou sur la première ou la dernière page d'enregistrements.

(Optional)

6. **Facultatif :** Pour modifier le nombre d'enregistrements affichés sur une page, cliquez sur le nombre en regard des lignes par page et sélectionnez un numéro dans le menu.



7. Cliquez sur un numéro d'enregistrement pour l'ouvrir.
8. **Facultatif :** Pour exporter les enregistrements dans une liste dans l'un des formats suivants : CSV, XLSX, JSON ou PDF, cliquez sur et sélectionnez **Exporter**.

Que faire ensuite

Maintenant que vous savez comment ouvrir une liste et les enregistrements qu'elle contient, découvrez comment modifier les enregistrements en mode Liste.

Modifier les enregistrements dans la vue de liste

Effectuer des mises à jour d'un enregistrement directement à partir d'une liste, sans quitter la liste.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

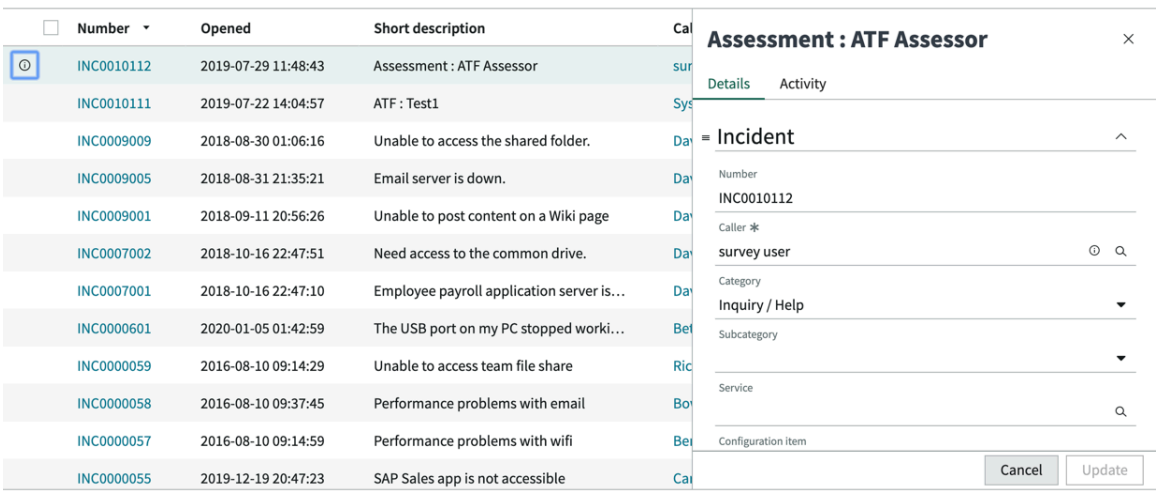
Vous pouvez réviser un ou plusieurs enregistrements en mode Liste. Pour en savoir plus sur un enregistrement avant de le modifier, affichez-le et révisez-le dans la vue Enregistrement.

Procédure

1. Réviser un enregistrement unique à partir d'une liste.

a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu icône ⓘ.

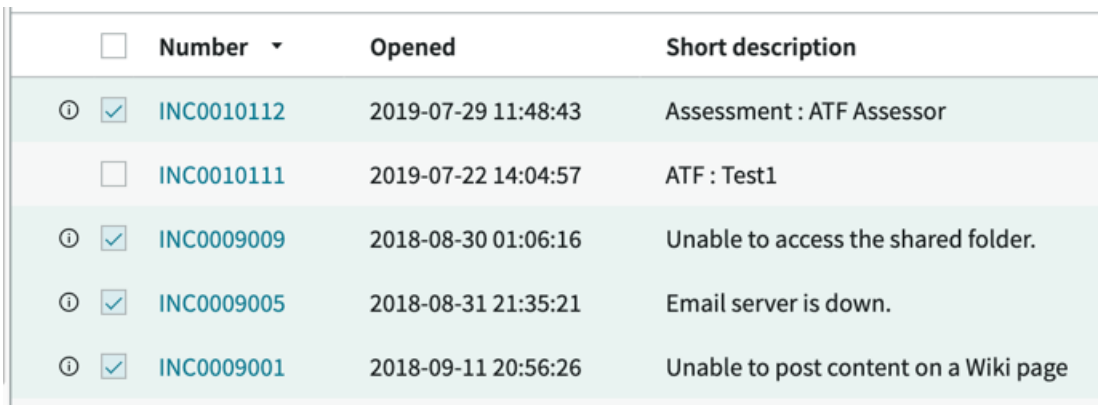
L'enregistrement s'ouvre.



b. Examinez les valeurs dans les champs et cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Facultatif : Réviser plusieurs enregistrements à la fois.

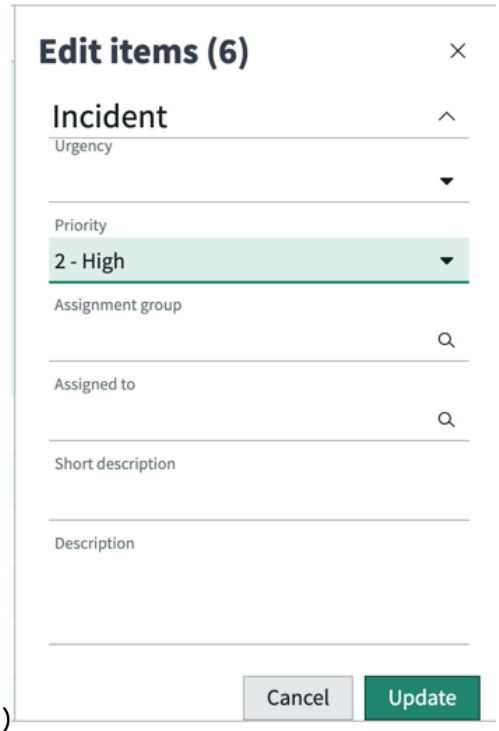
a. En mode Liste, cliquez sur les cases situées à gauche de tous les enregistrements que vous souhaitez modifier.



b. Cliquez sur **Modifier**.
Un volet d'aperçu s'ouvre et vous montre les champs que vous pouvez modifier dans les enregistrements sélectionnés.

Traduction automatique

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



(Optional)

c. Examinez les valeurs dans les champs et cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Maintenant que vous savez comment modifier un enregistrement en mode liste, découvrez comment trier et filtrer les enregistrements affichés dans une liste.

Trier les enregistrements dans des listes

Triez les enregistrements affichés dans la vue de liste pour trouver plus facilement les enregistrements sur lesquels vous souhaitez travailler.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes filtrées peuvent contenir des milliers d'enregistrements. Les trier par valeurs de champ peut vous aider à trouver les enregistrements sur lesquels vous souhaitez travailler. Vous pouvez trier l'ensemble de la liste en fonction de l'une des colonnes de la liste.

Procédure

1. Pour modifier le champ par lequel les enregistrements sont triés, double-cliquez sur un en-tête de colonne. Une icône en forme de flèche (▲) apparaît à droite de l'en-tête de colonne sur lequel vous avez cliqué et l'espace de travail trie la liste des enregistrements en fonction des valeurs de cette colonne. Une pointe de flèche pointant vers le bas signifie que les valeurs sont triées de la valeur la plus élevée à la valeur la plus basse.

2. Facultatif : Pour inverser l'ordre de tri, cliquez sur l'icône en forme de flèche afin que la pointe de flèche inverse la direction.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Au lieu de trier les enregistrements, vous pouvez Filtrer les enregistrements dans les listes réduire le nombre d'enregistrements affichés dans la vue de liste.

Filtrer les enregistrements dans les listes

Filtrez les enregistrements pour réduire le nombre d'enregistrements affichés dans la vue de liste afin de pouvoir trouver les enregistrements sur lesquels vous voulez travailler.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le filtrage supprime les enregistrements d'une liste afin que vous puissiez afficher uniquement les enregistrements sur lesquels vous souhaitez travailler.

Workspace propose les méthodes suivantes pour filtrer les enregistrements affichés dans une liste :

- Utilisez l'icône Filtre (icône).
- Filtrez directement dans la liste à l'aide de l'en-tête de colonne.
- Filtrez directement dans la liste à l'aide des valeurs des colonnes.

Procédure

1. Pour filtrer les enregistrements à l'aide de l'icône de filtre (icône) :

a. Cliquez sur l'icône de filtre (icône).

b. Cliquez sur **Vue avancée**.

c. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions qu'une ou plusieurs valeurs de champ doivent remplir pour qu'un enregistrement apparaisse dans la liste.
Par exemple : [Actif][est][vrai] et [Urgence][est][1- Élevé].

d. **Facultatif :** Pour ajouter d'autres conditions, cliquez sur **Nouvel ensemble de conditions** et fournissez une condition.

e. **Facultatif :** Sélectionnez **Enregistrer le filtre**, saisissez un nom de filtre et choisissez les autorisations pour déterminer qui peut utiliser le filtre.
Récupérez le filtre en sélectionnant **Utiliser un filtre existant** , puis sélectionnez le filtre.

f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

L'icône de filtre de liste affiche le nombre de conditions qui s'appliquent à la liste actuelle.

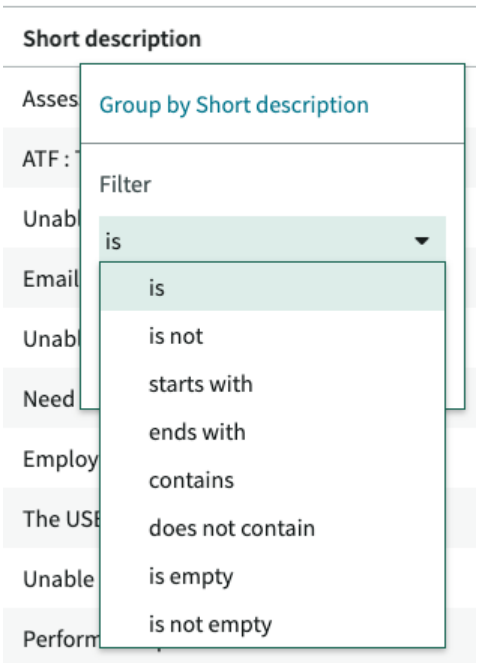
2. Filtrez les enregistrements en fonction des valeurs de champ affichées.
Vous pouvez utiliser directement les colonnes de liste pour filtrer les enregistrements.

Traduction automatique

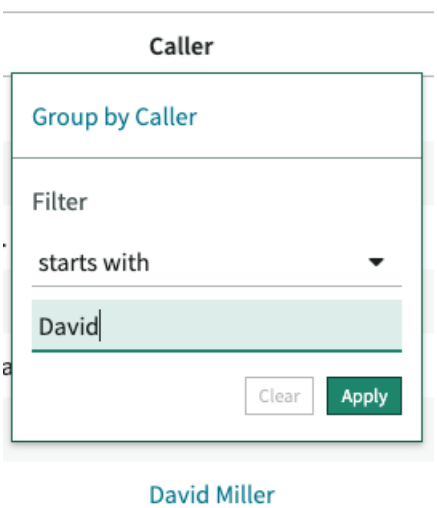
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Cliquez sur l'icône **Plus d'actions d'interface utilisateur** ⋮ à droite d'un en-tête de colonne.

b. Cliquez sur l'icône en forme de flèche pointant vers le bas (▾) et sélectionnez une condition de filtre, telle que **n'est pas**, **commence par** ou **contient**.



c. Entrez la valeur du champ pour filtrer la liste sur la ligne du bas et cliquez sur **Appliquer**.
Dans l'exemple suivant, les seuls enregistrements qui apparaissent ont des valeurs **Appelant** qui commencent par **David**.

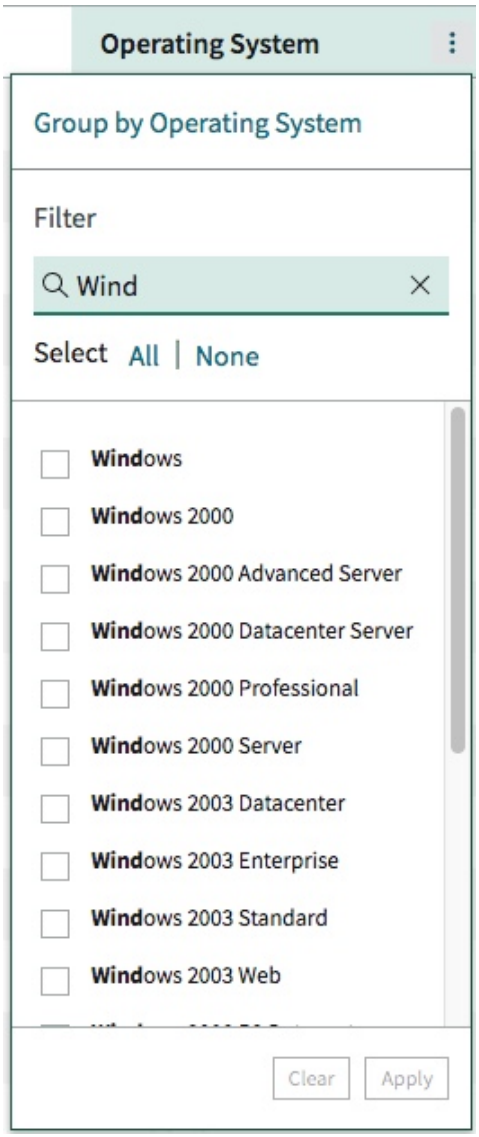


Remarque :
Tous les types de champs ne prennent pas en charge le filtrage des colonnes. Vous pouvez utiliser le panneau `Filtre avancé` et le générateur de conditions pour créer un filtre pour ces types de champs.

d. Si les valeurs proviennent de la table sys_choice, les valeurs possibles (choix) apparaissent avec des cases en regard d'elles.

Traduction automatique

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



S'il y a plus de dix champs, l'espace de travail affiche un filtre, comme illustré ici, afin que vous n'ayez pas à faire défiler pour trouver une valeur de champ. S'il y a moins de dix choix, il n'y a pas de filtre d'entrée sous **Filtre**.

Vous pouvez cliquer sur **Tout** pour sélectionner tous les champs ou **sur Aucun** pour les désélectionner. **Tout** sélectionne toutes les valeurs de champ qui remplissent les conditions de filtre, et pas seulement celles affichées dans la fenêtre contextuelle. De même, **Aucun** décoche tous les champs qui remplissent les conditions de filtre, et pas seulement ceux affichés dans la fenêtre contextuelle. Vous pouvez combiner ces fonctions. Par exemple, vous pouvez filtrer sur Windows et **sélectionner Tous**, puis filtrer sur 2000 et sélectionner **Aucun** et vous retrouver avec des lignes qui contiennent Windows mais pas Windows 2000.

Vous ne pouvez pas configurer le nombre de champs (10) qui font apparaître le champ **Entrée de filtre** .

e. Facultatif : Pour supprimer le filtre et restaurer tous les enregistrements, cliquez sur l'icône **Plus d'actions d'interface utilisateur** (icône ⋮), puis cliquez sur **Effacer**.

3. Filtrez les enregistrements en fonction des valeurs de champ.

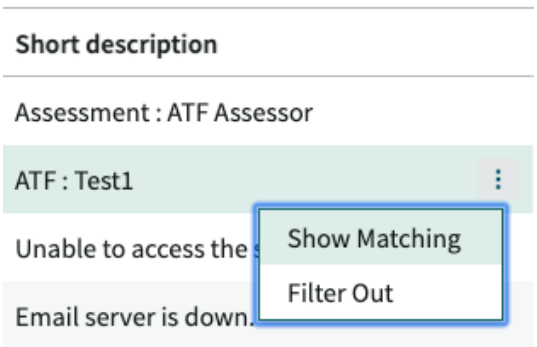
Traduction automatique

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

Cette fonctionnalité est similaire à celle de l'étape précédente, mais vous ne pouvez pas saisir de terme pour filtrer les enregistrements.

a. Cliquez sur un champ dans l'enregistrement.

b. Cliquez sur l'icône Actions d'interface utilisateur supplémentaires (icône ⋮ supplémentaires).



c. Pour supprimer tous les enregistrements qui n'ont pas la même valeur de champ, cliquez sur **Afficher la correspondance**.

d. Pour supprimer tous les enregistrements de la liste qui ont la même valeur de champ, cliquez sur **Filtrer**. Par défaut, une colonne trie par ordre croissant, sauf si le type de données de colonne est une date. Les dates sont triées par ordre décroissant.

Que faire ensuite

Au lieu de filtrer les enregistrements, vous pouvez regrouper les enregistrements en vue de liste.

Grouper les enregistrements dans des listes

Regroupez les enregistrements affichés dans la vue de liste pour trouver plus facilement les enregistrements sur lesquels vous souhaitez travailler.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

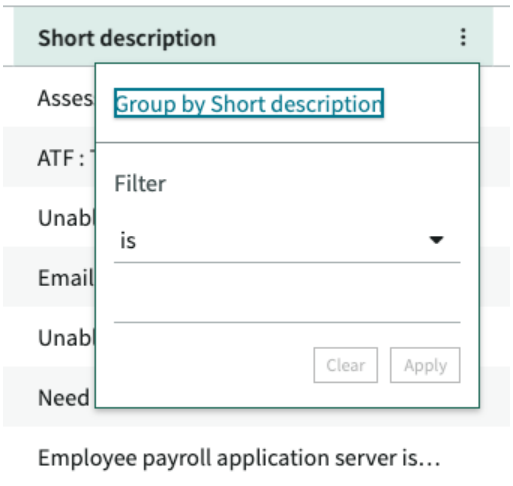
Vous pouvez regrouper des enregistrements qui ont les mêmes valeurs dans une colonne afin de voir des enregistrements similaires.

Procédure

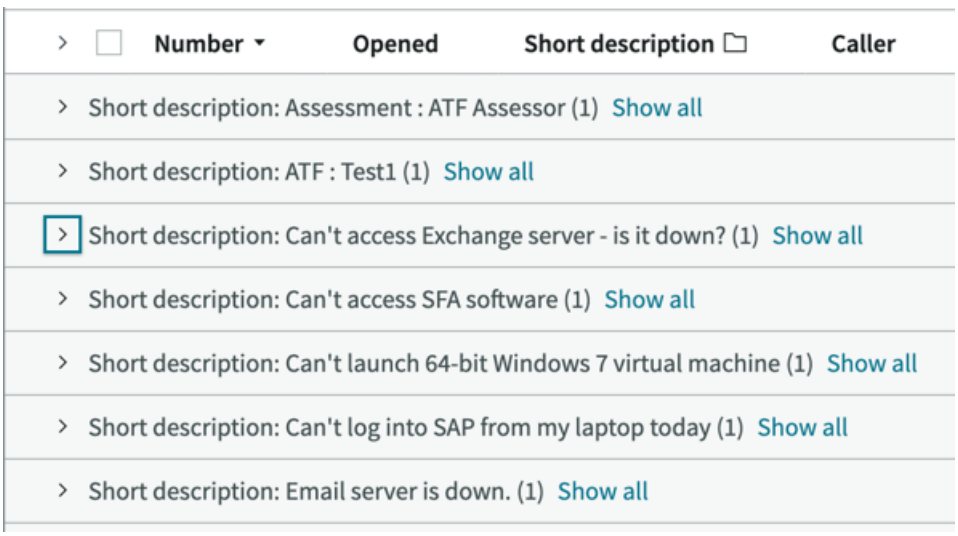
1. Déplacez la souris sur un en-tête de colonne et cliquez sur l'icône Plus d'options (icône ⋮).
2. Cliquez sur la première option, **Grouper par <nom-en-tête-de-colonne>** où <nom-en-tête-de-colonne> correspond au nom de la colonne dans laquelle vous cliquez.

Traduction automatique

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



Les enregistrements sont regroupés en fonction des valeurs de la colonne sélectionnée.



L'écran affiche le nombre d'enregistrements dans chaque groupe.

3. Ouvrez un groupe en cliquant sur son icône en forme de flèche (icône ›).
4. **Facultatif :** Pour dissocier les enregistrements, passez la souris sur le même en-tête de colonne, cliquez sur l'icône Plus d'options (icône ⋮), puis cliquez sur **Dégrouper par <nom-en-tête-de-colonne>**.

Que faire ensuite

Au lieu de regrouper des enregistrements, vous pouvez souhaiter .Filtrer les enregistrements dans les listes

Créer Mes listes dans l'espace de travail

Créez vos propres listes filtrées dans l'espace de travail pour surveiller vos problèmes, tâches ou problèmes, sous **Mes listes**.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

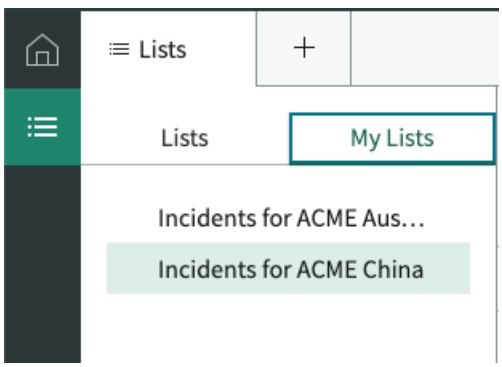
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des regroupements d'enregistrements différents de ceux fournis par votre administrateur système sous l'onglet **Listes** . Par exemple, vous pouvez regrouper tous les enregistrements relatifs à des incidents associés à une société spécifique. Vous pouvez

Traduction automatique

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

créer une autre version d'une liste existante ou en créer une entièrement nouvelle. Ces listes ne sont visibles que par vous. Pour accéder à vos listes, sélectionnez **Mes listes**.



Comme vous pouvez le voir, **Mes listes** n'a pas de catégories de listes, uniquement des filtres de liste.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** et sélectionnez votre espace de travail.
   Votre espace de travail s'ouvre.
2. Sélectionnez **Mes listes**.
3. Sélectionnez **+ Nouvelle liste**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvelle liste

Type	Champ	Description
Démarrer à partir de la date existante	Liste	Liste existante que vous souhaitez modifier. Le menu affiche toutes les listes définies par l'administrateur disponibles pour la sélection.
	Nom de la liste	Nom de votre liste. Par défaut, ce champ `_Copy` ajoute à la liste sélectionnée dans le menu précédent.
	Sélectionner des colonnes	Champs d'enregistrement à inclure dans la vue de liste. Les colonnes de la liste que vous avez sélectionnée s'affichent. Ajoutez ou supprimez des colonnes pour créer la liste que vous aimez selon vos besoins.
	Ajouter des filtres	Créateur de conditions permettant de créer des filtres qui apparaissent dans l'onglet Mes listes. Par défaut, les conditions appliquées à la liste sélectionnée apparaissent.

Traduction automatique

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

Type	Champ	Description
Créez votre propre liste	Nom de la liste	Nom de votre liste.
	Sélectionner la source	Table d'où proviennent les enregistrements.
	Sélectionner des colonnes	Champs d'enregistrement à inclure dans la vue de liste. Sélectionnez les colonnes qui s'affichent dans la liste. Par défaut, ce champ est renseigné avec des colonnes provenant d'une vue de liste d'espace de travail, le cas échéant. Si aucune liste d'espaces de travail n'existe, les colonnes sont renseignées avec la vue de liste Par défaut de la table sélectionnée.
	Ajouter des filtres	Générateur de conditions appliqué à la liste.

5. Sélectionnez **Créer**.
   La liste s'affiche dans l'onglet **Mes listes**.
6. **Facultatif :** Pour modifier l'ordre de vos listes, sélectionnez **Réorganiser**, puis faites glisser chaque liste dans l'ordre que vous souhaitez et sélectionnez **Terminé**.
7. **Facultatif :** Pour modifier ou supprimer l'une de vos listes, sélectionnez l'icône d'engrenage (icône de) et sélectionnez l'une des options suivantes :

   Renommer

   Vous permet de renommer une liste.

   Personnaliser les colonnes

   Vous permet de modifier les colonnes affichées dans la liste.

   Enregistrer

   Enregistre la liste actuelle et les filtres sous-jacents.

   Enregistrer sous

   Enregistre et renomme la liste actuelle et les filtres sous-jacents sous `My List`.

   Exporter

   Exporter **Ma liste** dans une variété de formats.

   Supprimer

   Supprime une liste de `My List`.

Modifier les colonnes de votre Espace de travail liste et enregistrer la liste

Modifiez les colonnes qui apparaissent dans votre liste et leur ordre et enregistrez la liste dans Mes listes.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

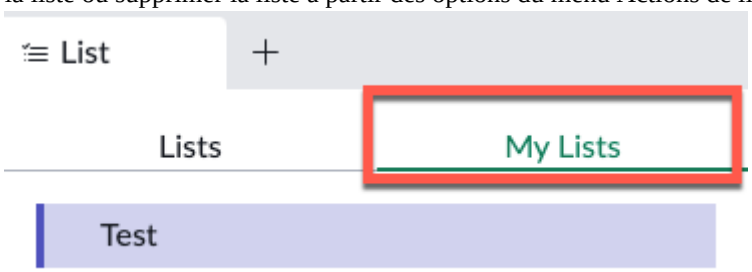
Remarque :
La personnalisation des colonnes doit être activée pour les agents.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans une Espace de travail liste, sélectionnez l'icône Actions de liste (icône
2. Sélectionnez **Modifier les colonnes** dans le menu.
3. Dans le modal Modifier la liste, déplacez les colonnes que vous souhaitez afficher des colonnes disponibles vers les colonnes sélectionnées.
   Les colonnes sélectionnées s'affichent de gauche à droite, la première colonne s'affichant à l'extrême gauche.
4. Sélectionnez l'icône Actions de la liste (icône
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La configuration de votre liste est maintenant accessible dans l'onglet **Mes listes** . Vous pouvez renommer la liste ou supprimer la liste à partir des options du menu Actions de liste.



Personnalisez vos Espace de travail colonnes de liste en les faisant glisser dans l'ordre que vous souhaitez

Faites glisser les colonnes de votre liste à l'endroit souhaité.

Avant de commencer

La personnalisation des colonnes doit être activée.
Rôle requis : agent

Procédure

1. Faites glisser une colonne à l'aide de votre souris.

   a. Dans une Espace de travail liste, sélectionnez et maintenez l'icône de capture (icône de dans l'en-tête de colonne que vous souhaitez faire glisser.

   b. Faites glisser la colonne et placez-la entre les deux colonnes où vous souhaitez la placer.

Last refreshed just now.

Subject	Number	Priority
You are eligible for a better interest rate. Please respond by end of week if interested	ONBTASK00015	2 - High
Triage: Can you provide contact information for 1 other consumer who faced this issue?	CMPLTASK00014	3 - Moderate
Respond: Draft response for complaint	CMPLTASK00009	1 - Critical
Research: Review legal implications	CMPLTASK00001	2 - High
Research: Review legal implications	CMPLTASK00005	2 - High
Research: Review legal implications	CMPLTASK00010	2 - High

2. Faites glisser une colonne à l'aide de votre clavier.

Traduction automatique

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

a. Dans une Espace de travail liste, sélectionnez l'en-tête de colonne que vous souhaitez faire glisser, puis appuyez sur **Entrée** sur votre clavier.

b. Appuyez à nouveau sur **Entrée** sur votre clavier pour sélectionner l'icône de saisie (icône de

c. Utilisez vos flèches pour déplacer la colonne à l'emplacement souhaité.

d. Appuyez sur **Entrée** sur votre clavier pour placer la colonne.

Modifier en ligne une ou plusieurs cellules d'une liste

Modifiez en ligne une ou plusieurs cellules d'une même colonne d'une liste pour changer simultanément la valeur des cellules sélectionnées.

La modification en ligne vous permet de modifier un champ dans une liste au lieu d'ouvrir l'enregistrement et de le modifier sur le formulaire. Les cellules modifiées doivent se trouver dans la même colonne lors de la modification de plusieurs cellules.

- Les cellules modifiées doivent se trouver dans la même colonne lors de la modification de plusieurs cellules.

- Modifiez les champs suivants en ligne :
  - Booléen
  - Choix
  - Date
  - Date/Heure
  - Décimal
  - Durée
  - Flottant
  - Entier
  - Téléphone
  - Téléphone e164
  - Référence
  - Chaîne
  - Nom de la table
  - Balises
  - URL

Pour plus d'informations sur l'activation ou la désactivation de la modification en ligne, consultez Activer la modification en ligne dans la liste.

Modifier en ligne à l'aide d'une souris

Modifiez en ligne une ou plusieurs cellules d'une ou plusieurs cellules d'une même colonne à l'aide d'une souris.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Procédure

1. Modifiez une cellule individuelle.

   a. Double-cliquez sur une cellule.

   b. Entrez la valeur souhaitée et appuyez sur **Entrée**.
   Pour annuler la modification en ligne, appuyez sur **Echap** ou **Annuler** sur le clavier, ou cliquez en dehors de la cellule.

2. Sélectionnez des cellules consécutives.

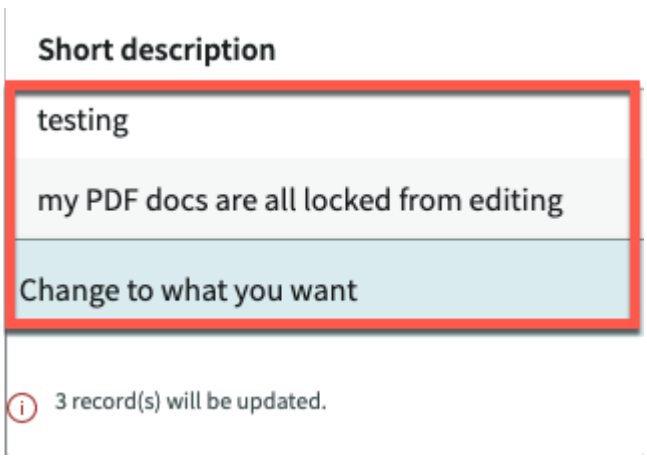
   a. Placez le focus sur une cellule.

   b. Maintenez la **touche Maj** enfoncée sur le clavier et sélectionnez la dernière cellule que vous souhaitez modifier.

   c. Double-cliquez sur la cellule.

   d. Entrez la valeur souhaitée.
   Pour annuler la modification en ligne, appuyez sur **Echap** ou **Annuler** sur le clavier, ou cliquez en dehors de la cellule.

   e. Appuyez sur **Entrée**.



3. Sélectionner des cellules non consécutives dans une colonne

   a. Placez le focus sur une cellule.

   b. Maintenez la touche **commande** (ou la touche **Windows**) enfoncée et sélectionnez les cellules que vous souhaitez modifier.
   Les cellules doivent être dans la même colonne.

   c. Double-cliquez sur la cellule.

Traduction automatique

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

d. Entrez la valeur souhaitée.

e. Appuyez sur **Entrée**.

Résultats

Les cellules sélectionnées affichent la nouvelle valeur du champ.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Modification en ligne à l'aide d'un clavier

Modifiez en ligne une ou plusieurs cellules d'une ou plusieurs cellules d'une même colonne à l'aide d'un clavier.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Modifiez une cellule individuelle.

a. Avec le focus sur une cellule, appuyez sur **Maj** et **Entrée** sur le clavier.

b. Entrez la valeur souhaitée.
Pour annuler la modification en ligne, appuyez sur **Echap** ou **Annuler** sur le clavier, ou cliquez en dehors de la cellule.

c. Appuyez sur **Entrée**.

2. Sélectionnez des cellules consécutives.

a. Lorsque vous placez le focus sur une cellule, maintenez la **touche Maj** enfoncée sur le clavier.

b. Utilisez les flèches pour sélectionner des cellules consécutives dans une colonne.

c. Appuyez sur **Maj** et **Entrée** sur le clavier.

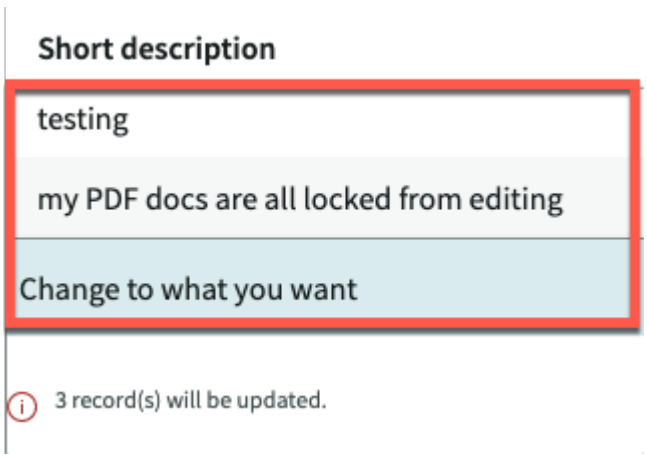
d. Entrez la valeur souhaitée.

Traduction automatique

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

Pour annuler la modification en ligne, appuyez sur **Echap** ou **Annuler** sur le clavier, ou cliquez en dehors de la cellule.

e. Appuyez sur **Entrée**.



Résultats

Les cellules sélectionnées affichent la nouvelle valeur du champ.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Obtenir le travail par téléphone dans Espace de travail

Utilisez l'espace de travail pour passer des appels téléphoniques entrants et sortants si votre instance est intégrée à votre système de téléphonie.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes avec le Espace de travail téléphone :

- Passer un appel sortant
- Recevoir un appel entrant
- Transférer un appel à un autre utilisateur dans le système
- Placer un appel en attente ou en sourdine
- Définissez votre état de disponibilité

Traduction automatique

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

Procédure

1. Effectuez l'une des opérations suivantes.

Option	Description
Cliquez sur l'icône du téléphone dans la barre de navigation principale.	Entrez le numéro de téléphone dans le champ **Numéro** et cliquez sur **Appel**.
Cliquez sur l'icône de téléphone en regard des champs Contact ou Consommateur du formulaire.	Pour vos contacts qui peuvent avoir plusieurs numéros de téléphone : ○ Si un seul champ de numéro de téléphone est renseigné, un appel est passé à ce numéro. ○ Si une boîte de dialogue affiche plusieurs nombres, cliquez sur le nombre souhaité, puis fermez-la.

2. Cliquez sur **Fin** pour terminer l'appel.

Obtenir du travail à partir des messageries instantanées

Utilisez la boîte de réception de l'agent pour gérer vos éléments de travail entrants, tels que les messageries instantanées, les tickets, les incidents, etc.

Pour ouvrir la boîte de réception de l'agent, sélectionnez l'icône Boîte de du Barre de navigation. Lorsque vous acceptez une messagerie instantanée, un enregistrement d'interaction est automatiquement créé et capture le travail effectué au cours de cette session.

Responsabilités de la boîte de réception

Responsabilités de l'agent	Description
Surveillez votre boîte de réception	Utilisez les canaux de service désignés pour acheminer les éléments de travail vers les agents disponibles, tels que les demandes de messagerie instantanée entrantes, les affectations de tickets et les incidents.
Démarrer une session de messagerie instantanée	Acceptez une messagerie instantanée à partir de votre boîte de réception. Vous disposez d'une limite de temps pour accepter une conversation de messagerie instantanée avant qu'elle ne soit redirigée vers un autre agent. La messagerie instantanée s'associe à un enregistrement d'interaction qui capture la conversation et le travail effectué pendant la session. Au cours d'une session de messagerie instantanée, vous pouvez : • Ajoutez des pièces jointes à l'aide de la barre d'outils Action. • Transférez la discussion de messagerie instantanée à un autre agent. • Ajoutez un autre agent à la messagerie instantanée.

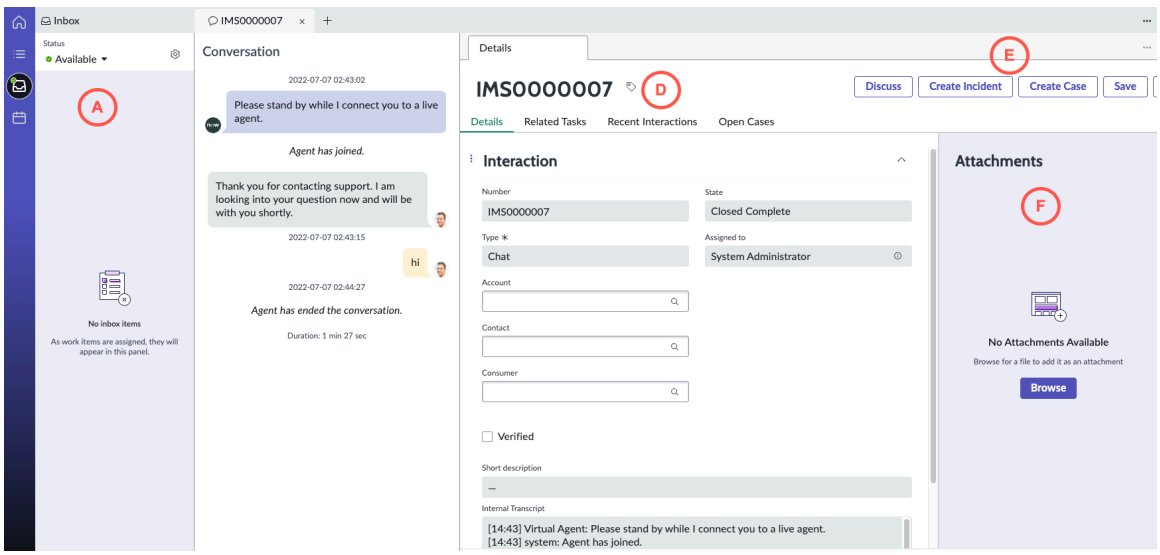
Traduction automatique

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

Responsabilités de la boîte de réception (suite)

Responsabilités de l'agent	Description
	• Effectuer d'autres tâches de support, telles que la création d'un incident ou d'un ticket. • Utilisez les outils de l'espace de travail, tels que le ruban pour consulter les informations ou le flux d'activité pour examiner le travail connexe.

Fonctionnalités de la boîte de réception de l'agent



Fonctionnalité	Description
(A) Boîte de réception de l'agent	Affichez les files d'attente qui vous sont affectées, le nombre de messageries instantanées actives dans chaque file d'attente et le temps d'attente moyen des messageries instantanées dans la file d'attente.
(B) Panneau de messagerie instantanée actif	Affichez votre session de messagerie instantanée active. Les actions de la messagerie instantanée apparaissent sous la messagerie instantanée et permettent à vos agents de joindre un fichier, d'ajouter un agent, de transférer la messagerie instantanée, et plus encore. Selon votre configuration, ceux-ci peuvent afficher : • Historique de la conversation : les messages des conversations précédentes s'affichent. Seules les conversations précédentes échangées entre vous et le demandeur s'affichent. • Historique de la conversation multicanal : les messages de tous les canaux (y compris Facebook Messenger, LINE, Slack, Twilio SMS, Microsoft Teams, WhatsApp et Voice) s'affichent. • Sentiments du client : sentiments du client (positifs, neutres, négatifs, nuls (aucune valeur évaluée)). Les sentiments des clients vous permettent d'identifier si le sentiment d'un utilisateur passe de neutre/positif à négatif afin que vous puissiez prendre des mesures pour le ramener à un sentiment plus positif.

Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Description
	• Messages de début et de fin comportant des icônes indiquant le canal utilisé pour la conversation (messagerie instantanée, téléphone ou messagerie) : – Chat – Phone – Messaging
(C) Barre d'outils	Affichez les boutons des actions disponibles : • Actions rapides Icône : sélectionnez cette option pour afficher le menu d'action rapide. • Transférer à la file : sélectionnez cette option pour transférer la conversation à la file d'attente. • Transférer à un agent : sélectionnez cette option pour transférer la conversation à un agent. • cette option pour ajouter une pièce jointe à la conversation. • Traduction dynamique pour le chat d'agent : s'affiche si DTAC cette option est activée. • sélectionner pour afficher des actions supplémentaires. **Remarque :** Tous les boutons peuvent ne pas être disponibles.
(D) Enregistrement d'interaction	Affichez l'enregistrement d'interaction (IMS). L'IMS commence par un chat ou un appel téléphonique et répertorie les informations initiales sur le client et la communication. Vous pouvez archiver cette interaction en tant que journal de communication, ou vous pouvez créer un incident ou un ticket en fonction des besoins du client.
(E) Boutons	Effectuez une action en sélectionnant un bouton : • Créer un incident • Terminer la conversation • Enregistrer • Terminer la messagerie instantanée • M'affecter **Remarque :** Tous les boutons peuvent ne pas être disponibles.

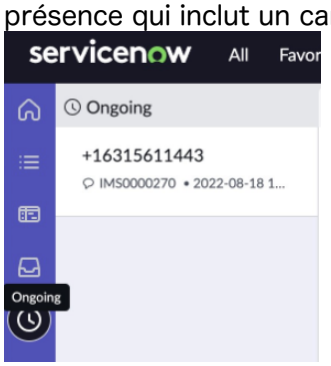
Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Description
(F) Panneau des pièces jointes	Ajoutez des pièces jointes à l'interaction. Par exemple, vous pouvez ajouter des informations associées à un problème client. Si des modèles sont disponibles, ils apparaissent dans la section des modèles de ce panneau.

Messages en cours

L'onglet Messages en cours s'affiche lorsque vous avez accès à au moins un état de présence qui inclut un canal de service basé sur la messagerie.



Sélectionnez l'icône pour afficher des cartes pour les messages en cours. Si l'icône Horloge a un nombre dans le coin supérieur droit, ce nombre indique le nombre de conversations de messagerie avec des messages non lus. Si une carte a un point vert, il y a un nouveau message pour cette conversation de messagerie. La carte affiche également le numéro d'interaction et la date de la dernière mise à jour de la conversation.

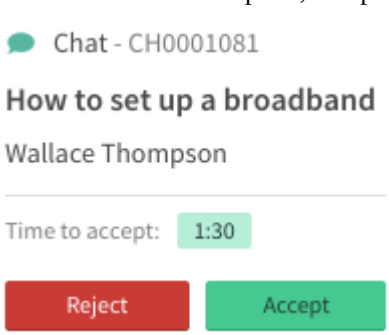
Accepter une session de messagerie instantanée

Commencez une conversation avec un client en sélectionnant une file d'attente de messagerie instantanée dans la session de messagerie instantanée. Vous pouvez travailler simultanément sur plusieurs messageries instantanées dans différentes files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Accueil de l'espace de travail** > **Boîte de réception**.
2. Dans votre boîte de réception, acceptez ou rejetez une discussion.



Vous êtes automatiquement connecté au premier client dans la file d'attente de messagerie instantanée, qui est la demande la plus ancienne de la file d'attente. Le panneau de messagerie instantanée actif affiche un message de pré-messagerie instantanée accusant réception de la demande de messagerie instantanée du client. Vous pouvez examiner les informations sur le client avant de saisir une réponse dans le panneau de messagerie instantanée active.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si votre session comporte des transactions de longue durée, il peut y avoir un retard dans l'affectation d'un élément de travail et les cartes de boîte de réception peuvent afficher un message « transactions retardées ».

Dans l'espace de travail de la messagerie instantanée, un onglet parent d'interaction avec un onglet enfant de détails ouvert pour la session. L'onglet enfants de détails offre plus d'informations sur la demande de messagerie instantanée et fournit des options contextuelles pour effectuer des opérations connexes pendant la session de messagerie instantanée.

3. Utilisez les outils de messagerie instantanée pour gérer la messagerie instantanée et les options contextuelles pour effectuer les tâches connexes.

Option	Description
Gérer votre messagerie instantanée	Effectuez les actions suivantes à partir de la barre d'outils Actions : ○ Ajouter une pièce jointe. ○ Transférer une conversation de messagerie instantanée à une autre file d'attente. ○ Transférer une conversation de messagerie instantanée à un autre agent.
Effectuer des tâches de support supplémentaires	Participez à d'autres tâches de support pendant la session de messagerie instantanée en utilisant les options contextuelles de l'onglet **Détails** . Par exemple, vous pouvez : ○ Mettez à jour les informations de messagerie instantanée. ○ Créez un nouveau ticket ou incident. Dans le sous-onglet, vous pouvez sélectionner d'autres options contextuelles pour travailler sur une résolution du ticket ou de l'incident. Par exemple, vous devrez peut-être escalader le problème. ○ Choisissez une tâche connexe dans Autres options (....), telles que Envoyer un e-mail. ○ Recherchez les informations pertinentes dans la base de connaissances.

4. Pour fermer la session de messagerie instantanée, fermez l'onglet ou sélectionnez **Fermer** dans l'onglet **Détails** de l'interaction.
Terminer la conversation instantanée enregistre l'historique de la conversation et ferme l'interaction. Si vous fermez la messagerie instantanée en fermant l'onglet, vous perdez tout l'historique de la conversation et vous ne pouvez pas enregistrer les informations dans l'enregistrement d'interaction. Si la fonctionnalité de récapitulatif est activée, vous pouvez entrer des détails ou des codes récapitulatifs dans l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

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

Transférer une conversation de messagerie instantanée à une autre file d'attente

Acheminez une conversation de messagerie instantanée vers une autre file d'attente. Tout agent appartenant à la file d'attente associée peut accepter la messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Accueil de l'espace de travail** > **Boîte de réception**.
2. Dans la barre d'outils Action, sélectionnez l'icône Transférer à la file d'attente (icône
3. Dans le panneau Transférer à la file d'attente, sélectionnez la file d'attente vers laquelle transférer la messagerie instantanée.
   Lorsque vous transférez une messagerie instantanée, l'élément de travail actuel associé à l'interaction est marqué comme fermé terminé. Un nouvel élément de travail est associé à la nouvelle file d'attente et la messagerie instantanée est ajoutée à la file d'attente sélectionnée. Lorsqu'un agent destinataire accepte le transfert, il voit la conversation et l'historique des conversations instantanées dans le panneau de messagerie instantanée actif. Lorsque vous êtes transféré d'un agent actif à une file d'attente, la logique ne vérifie pas les agents actifs et la messagerie instantanée est envoyée dans la file d'attente pour être récupérée par un agent.

Transférer une conversation de messagerie instantanée à un autre agent

Acheminez une conversation de messagerie instantanée vers un autre agent du même canal de service. Vous ne pouvez pas acheminer une conversation de messagerie instantanée vers un autre agent dans un canal de service différent, même si les conditions d'acheminement des canaux sont identiques.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

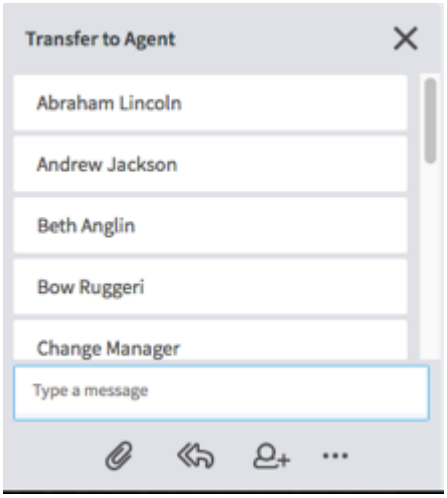
Procédure

1. Dans la barre d'outils Action du panneau de messagerie instantanée actif, sélectionnez l'icône Transférer l'agent ( ).
2. Dans la fenêtre Transférer à l'agent, sélectionnez l'agent qui recevra la messagerie instantanée.

Remarque :
Seul le propriétaire actuel d'une messagerie instantanée peut transférer la messagerie instantanée à un autre agent. Sinon, le bouton de transfert est désactivé.

Traduction automatique

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



La messagerie instantanée transférée est répertoriée dans le panneau Files d'attente de l'agent destinataire. L'agent destinataire peut accepter ou refuser la demande de transfert.

Ajouter une pièce jointe à une conversation instantanée

Les agents peuvent avoir des documents ou des fichiers image qui fournissent des informations supplémentaires pour un ticket. Ces documents et fichiers image peuvent être ajoutés en tant que pièces jointes à la conversation pour référence ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ajouter une pièce jointe :
   - Dans la barre d'outils Action, sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône 📎), puis sélectionnez le fichier.
   - Faites glisser et déplacez un fichier de votre ordinateur local vers la fenêtre de discussion.
2. Si vous ajoutez une pièce jointe au cours d'une conversation instantanée, la pièce jointe est automatiquement transférée de la messagerie instantanée en direct vers l'interaction.
   Si l'interaction conduit à la création d'un ticket ou d'un incident, la pièce jointe est automatiquement transférée au ticket ou à l'incident.

Modifier votre état dans le panneau de messagerie instantanée

Changez votre état lorsque vous êtes en pause ou hors ligne afin qu'aucune nouvelle messagerie instantanée ne vous soit affectée. À votre retour, vous pouvez mettre à jour votre statut pour faire savoir à tout le monde que vous êtes de retour.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent** > **Messagerie instantanée**.
2. Dans la liste d'état, dans la liste d'état, sélectionnez votre état actuel.

Traduction automatique

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

- Disponible : vous êtes disponible pour recevoir de nouvelles messageries instantanées.
- Absent : vous n’êtes pas disponible pour recevoir de nouvelles messageries instantanées.
- Hors connexion : vous n’êtes pas disponible pour recevoir de nouvelles messageries instantanées.

Que faire ensuite

Ajustez votre statut en fonction de vos disponibilités.

Configurer une nouvelle alerte de messagerie instantanée ou d’élément de travail

Configurez une alerte sonore pour vous avertir lorsqu’une nouvelle messagerie instantanée ou un nouvel élément de travail arrive dans votre Espace de travail d'agent boîte de réception. Seuls les agents abonnés au canal de service correspondant peuvent modifier les paramètres.

Avant de commencer

- Installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Activez les notifications du bureau pour le navigateur.

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les notifications jouent un rôle crucial dans le workflow d’un agent. Toutefois, à mesure que les navigateurs optimisent l’utilisation des ressources, ils peuvent mettre en pause ou supprimer les notifications dans certains environnements ou scénarios. Pour vous assurer que les agents reçoivent des alertes en temps opportun, nous vous recommandons de procéder à des tests approfondis et d’ajuster les paramètres et le comportement des utilisateurs. Gardez à l’esprit que chaque navigateur a sa propre implémentation et ses propres restrictions, donc ce qui fonctionne dans l’un peut ne pas fonctionner dans un autre.

Procédure

1. Dans votre Espace de travail d'agent boîte de réception, sélectionnez l’icône Paramètres ( ).
2. Pour recevoir des notifications de bureau pour les nouveaux éléments dans votre boîte de réception, activez **Notifications de bureau de boîte de réception**.
   Ces notifications sont envoyées si l’onglet du navigateur est ouvert, mais qu’il n’est Espace de travail d'agent pas actuellement actif.
3. Pour recevoir des alertes sonores pour les nouveaux éléments dans votre boîte de réception, activez **Alertes audio de la boîte de réception**.
   Ces alertes sont transmises si l’onglet du Espace de travail d'agent navigateur est ouvert, peu importe qu’il soit au centre ou en arrière-plan.
4. Pour recevoir des notifications de bureau pour les nouvelles conversations dans votre boîte de réception, activez **Notifications de bureau de conversation**.
   Ces notifications sont envoyées si l’onglet du navigateur est ouvert, mais qu’il n’est Espace de travail d'agent pas actuellement actif.
5. Pour recevoir des alertes sonores pour les nouvelles discussions dans votre boîte de réception, activez **Alertes audio de conversation.**
   Ces notifications sont envoyées si l’onglet du Espace de travail d'agent navigateur est ouvert, peu importe que l’onglet soit au premier plan ou en arrière-plan.

Traduction automatique

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

6. Pour recevoir les notifications du navigateur, vous devez avoir cette configuration :
   a. Chrome comme navigateur.
   b. Configuré pour recevoir des notifications de bureau de conversation.
   c. L'onglet du navigateur de l'espace de travail n'est pas sélectionné.
   d. Il y a un nouveau message dans une conversation qui vous est affectée.

Pour en savoir plus, consultez Setting up Agent Chat .

Surveiller les conversations de messagerie instantanée

Les superviseurs de messagerie instantanée peuvent afficher les conversations de messagerie instantanée en cours et les joindre pour aider les agents et les demandeurs dans Espace de travail Messagerie instantanée d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Listes** > **Interactions** > **Interactions de messagerie instantanée actives**.
2. Sélectionnez une interaction de messagerie instantanée active dans la liste.
3. S'il Chuchotage est installé, un agent peut demander de l'aide en tapant `/help` dans la fenêtre de messagerie instantanée active.
   Un message est envoyé uniquement au superviseur de la messagerie instantanée, le demandeur ne voit pas ce message.
4. Dans le panneau de messagerie instantanée actif, cliquez sur **Rejoindre**.

   Une notification permet à l'agent et au demandeur de savoir que vous êtes entré dans la messagerie instantanée. Les messages que vous soumettez sont visibles par l'agent et le demandeur.

   Remarque :
   Votre présence n'est pas connue tant que vous n'avez pas rejoint une discussion.

5. S'il Chuchotage est installé, cliquez sur **Envoyer un message privé** pour envoyer un message à l'agent.
   Le demandeur ne voit pas ce message, seul l'agent voit le message.

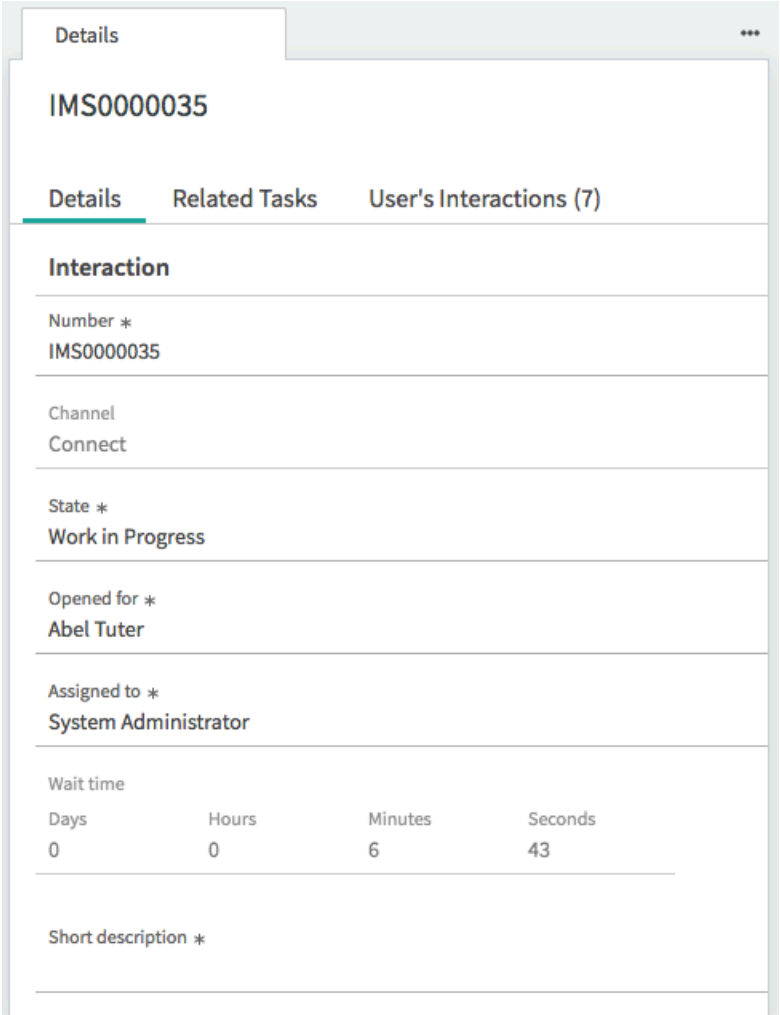
Enregistrements d'interaction dans Espace de travail

À l'aide d'un enregistrement d'interaction, les agents peuvent créer ou référencer des informations sur le client à partir d'un contact client. Les agents peuvent alors décider si la conversation est un incident, un ticket ou une demande.

Une interaction représente une demande d'assistance effectuée par le biais d'une messagerie instantanée, d'un appel téléphonique ou d'une visite. Les interactions peuvent être acheminées vers des files d'attente pour être affectées ou affectées directement à des agents. Les agents d'assistance peuvent créer des tickets, des demandes ou des incidents à partir de l'interaction. Les interactions peuvent également être utilisées pour capturer des demandes de type « une action ponctuelle » pour lesquelles un agent peut ne pas vouloir créer de tâches associées.

Traduction automatique

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



Fonctionnalité	Description
Détails, Tâches associées, Formulaires d'interactions de l'utilisateur	**Onglet Détails** qui affiche des informations détaillées à partir de l'enregistrement d'interaction. **Les tâches associées** affichent les tâches liées à l'interaction dans le volet du formulaire, par exemple, un nouvel incident. **L'onglet Interactions de l'utilisateur** affiche toutes les interactions relatives à des utilisateurs spécifiques.
Numéro	Ce numéro est associé à chaque interaction avec le client.
Type	Consigne le type de communication de canal, comme la messagerie instantanée, le téléphone, la visite ou la messagerie. **Remarque :** **Le téléphone** est un type de canal de communication disponible lorsque le module d'extension OpenFrame (com.sn_openframe) est activé.
État	État de l'enregistrement d'interaction : • Nouvelle • Travail en cours • Fermé terminé

Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Description
	• Fermé abandonné • En suspens
Motif de l'état	Raison de l’état actuel de l’enregistrement d’interaction : • En attente du client • En attente interne • null Ce champ n’apparaît que pour les interactions de type messagerie.
Ouvert pour	Client qui initie ou reçoit la communication.
Durée	Suit le temps qu’un agent passe à travailler sur une interaction.
Affecté à	Agent auquel l'enregistrement d'interaction est affecté.
Délai d'attente	Le temps nécessaire pour répondre initialement au client.
Description brève	Brève description de l'interaction. **Remarque :** Le champ Description brève est vide par défaut, mais il ne peut pas être vide lorsque l’enregistrement est fermé, enregistré ou associé à une tâche connexe. Remplissez la description brève, puis fermez, enregistrez ou associez l’enregistrement, sinon vous ne pourrez pas l’archiver.

Lorsque vous êtes sur une interaction, les tâches qui sont affichées ou créées sous l’interaction sont automatiquement enregistrées dans les tâches associées à l’interaction.

Association de profils d’utilisateurs aux interactions de messagerie

Lorsqu’un demandeur envoie un message, le système vérifie si l’identificateur correspond à un profil d’utilisateur de canal existant. Les profils d’utilisateur du canal sont utilisés pour suivre l’identité des participants à la conversation à l’aide d’un identificateur associé à la source du message. Pour les messages SMS, l’identificateur est le numéro de téléphone à partir duquel le message a été envoyé.

S’il existe un profil d’utilisateur de canal correspondant	• Une nouvelle interaction a commencé. • Ou le message est associé à une interaction en cours pour le profil d’utilisateur du canal correspondant.
S’il n’y a pas de profil d’utilisateur de canal correspondant	• Un nouveau profil d’utilisateur de canal est créé. • Une nouvelle interaction faisant référence au nouveau profil d’utilisateur du canal est créée.

Traduction automatique

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

- Si l’identificateur correspond à un utilisateur, il remplit le champ Document utilisateur du profil d’utilisateur du canal et le champ Ouvert pour de l’interaction avec une référence à cet utilisateur.

Créer un problème à partir d'une interaction

Vous pouvez créer un enregistrement de problème directement à partir d’une interaction lorsque le client prend contact au sujet d’un problème et que vous devez enquêter.

Avant de commencer

- Rôle requis : workspace_user ou admin
- Activez le module d’extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — com.snc.best_practice.problem
- Sélectionnez la propriété de problème **Autoriser la création de problèmes à partir de l’interaction** (*`glide.problem.interaction.allow_create`*)

Remarque :
La fonctionnalité Interaction est un moyen plus efficace de créer un problème à partir d’une interaction que la fonctionnalité New Call du module d’extension Appel du centre de services (com.snc.service_desk_call) que vous avez peut-être utilisée précédemment.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Accueil de l'espace de travail**.
2. Cliquez sur l’icône de liste (icône), puis sur la liste d’interactions.
3. Cliquez sur l’enregistrement d’interaction à partir duquel vous souhaitez créer un problème.
4. Sur la page d’interaction, cliquez sur l’icône Actions) et sélectionnez **Créer un problème**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de problème

Champ	Description
Numéro	Généré automatiquement. Numéro qui identifie l'enregistrement du problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier.
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Service aux entreprises auquel le problème s’applique
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s’applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Processus de gestion des états. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles

Traduction automatique

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

Champ	Description
	sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. **Remarque :** Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business, par exemple, une perte majeure de revenus.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Brève description du problème. **Remarque :** Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Description	Description détaillée du problème.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode utilisée pour surmonter le problème.si aucune résolution n’est encore disponible.
Notes sur la cause première	La cause du problème.
Informations sur la résolution	
Résolu	Généré automatiquement. Date et heure auxquelles l'utilisateur a résolu le problème.
Résolu par	Généré automatiquement. L'utilisateur qui a résolu le problème.
Notes sur les correctifs	Comment le problème a été résolu.
Informations générées automatiquement	
Ouverte le	Généré automatiquement. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Ouvert par	Généré automatiquement. Utilisateur qui a ouvert le problème.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Confirmé	Généré automatiquement. Date et heure auxquelles le problème a été confirmé.
Confirmé par	Généré automatiquement. Utilisateur qui a accédé au problème et a confirmé qu'il s'agissait d'un problème.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un enregistrement de problème est créé et l'enregistrement apparaît dans la liste connexe des tâches associées sur le formulaire Interaction.

Créer un changement standard à partir d'une interaction

Créez un enregistrement d'un changement standard directement à partir d'un Gestion des interactions pour implémenter un changement pré-approuvé et à faible risque sans avoir à passer par le Gestion des changements module pour l'implémenter.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user ou admin

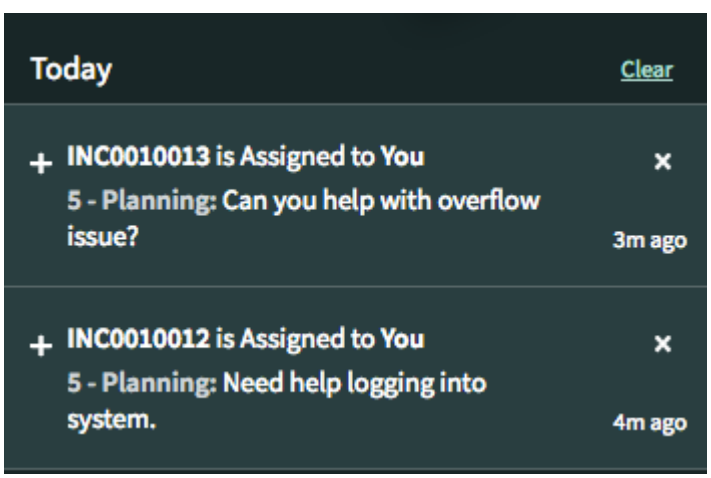
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail** > **Accueil de l'espace de travail**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'interaction à partir duquel vous souhaitez créer un changement standard.
3. Sur le formulaire d'interaction, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ..., puis cliquez sur **Créer un changement standard**.
4. Sur la page Nouvel élément de catalogue, sélectionnez le changement standard et cliquez sur **Soumettre**.
   Un changement standard est créé et l'enregistrement apparaît dans la liste connexe Tâches connexes sur le formulaire Gestion des interactions.

Obtenir des notifications dans l'espace de travail

Vous pouvez recevoir des notifications de l'espace de travail pour obtenir des mises à jour immédiates sur les enregistrements sur lesquels vous travaillez sans quitter l'espace de travail.

Les notifications présentent des mises à jour sur les enregistrements sur lesquels vous travaillez ou auxquels vous êtes affecté, que l'enregistrement soit ouvert ou non dans l'espace de travail. Par exemple, une notification peut indiquer que vous avez été affecté à un incident.

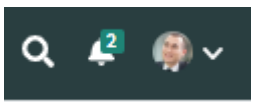


Traduction automatique

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

Vous pouvez cliquer sur la notification pour ouvrir l'enregistrement.

Vous pouvez ouvrir toutes vos notifications en cliquant sur l'icône de la barre des notifications (icône).



Le numéro de badge indique le nombre de notifications non lues.

Workspace supprime les notifications au bout de sept jours.

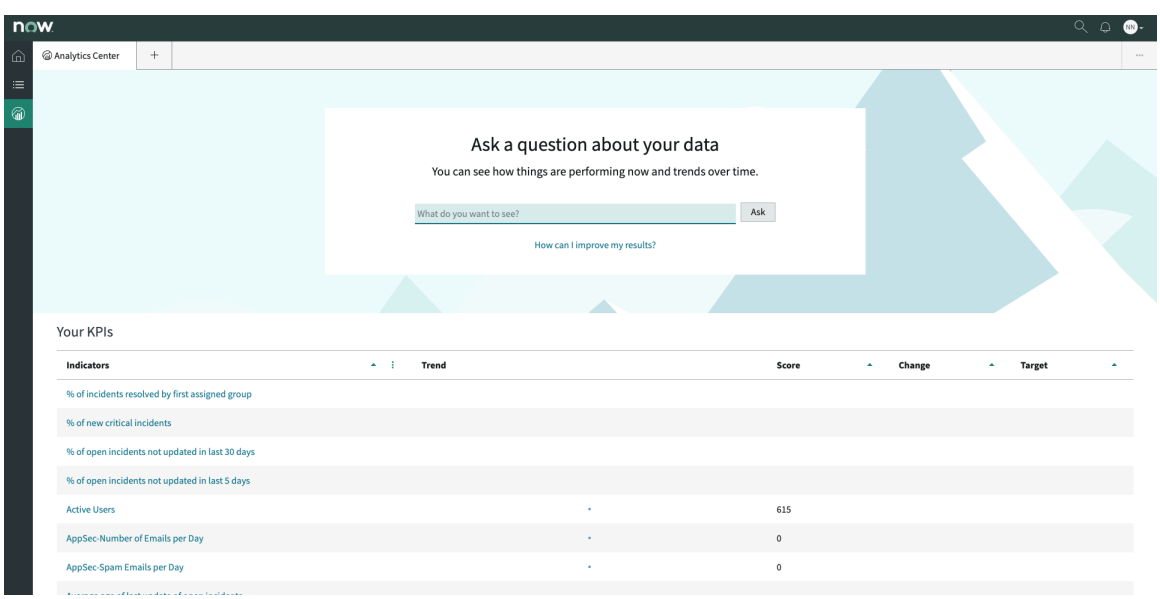
Platform Analytics dans votre Espace de travail

Distribuez et consommez Platform Analytics via des visualisations de données et des tableaux de bord avec des filtres optionnels. Explorer les KPI et recevoir des aperçus des événements importants dans les données.

Dans Platform Analytics Workspace, vous pouvez :

- Posez une question en langage naturel et découvrez les analyses pertinentes dans une visualisation.
- Affichez tout tableau de bord Next Experience que vous possédez ou qui a été partagé avec vous.
- Créez des tableaux de bord et des visualisations de données à partir de l'exécution de votre espace de travail.
- Explorez vos KPI, appliquez des filtres pour découper vos données et appliquez des agrégations et des outils statistiques.

Pour plus d'informations, consultez Analyse des performances et reporting pour l'espace de travail



Travailler sur les enregistrements de votre Espace de travail

Utilisez Espace de travail des enregistrements et fournissez des informations à vos clients et traitez les demandes.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de rappel

Si la fonctionnalité de rappel est activée, les clients peuvent demander un rappel au lieu d'attendre que l'agent soit disponible. Les agents reçoivent les interactions de rappel qui leur sont acheminées, lorsqu'elles sont disponibles. Pour les rappels téléphoniques, la numérotation automatique se produit lors de l'acceptation de l'élément de travail dans la **boîte de réception**. Toutefois, l'agent peut également utiliser l'icône du téléphone dans l'espace de travail pour appeler directement le client si la numérotation automatique a échoué. Les agents peuvent effectuer les actions suivantes dans l'espace de travail.

Remarque :
Les agents peuvent voir le nom du client sur la carte de rappel de boîte de réception.

Actions de rappel

Champ	Description
Nouvelle tentative de rappel	Les agents peuvent retenter un rappel en sélectionnant le bouton **Actions supplémentaires** , puis en sélectionnant **Nouvelle tentative de rappel**. Le menu **Motif** s'affiche et les agents peuvent choisir parmi les options suivantes. • Silence • Messagerie vocale • Le client est occupé • Autre
Rappel de fermeture	Si le problème est résolu, les agents peuvent fermer le rappel. Si la propriété est fermée, le système ne réessaie pas les rappels et la tâche de rappel est fermée. Les agents peuvent choisir parmi les options suivantes pour fermer un rappel. • Résolu • Autre Lorsqu'un rappel est fermé, les agents peuvent voir la transcription et un enregistrement de la conversation dans l'onglet **Conversations** . **Remarque :** L'enregistrement est également ajouté au flux **d'activité** et à l'onglet **Pièce jointe** .

Créer un enregistrement dans l'espace de travail

Créez un enregistrement dans l'espace de travail à partir du menu de l'onglet Enregistrement ou d'une liste.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_user

Traduction automatique

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

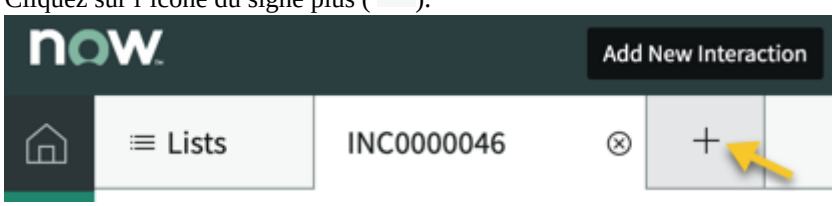
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un enregistrement pour capturer le travail que vous effectuez. Par exemple, après un appel téléphonique, vous pouvez créer un enregistrement d'interaction ou d'incident. Dans l'enregistrement, vous capturez les informations que vous avez obtenues lors de l'appel téléphonique.

Les types d'enregistrements que vous pouvez créer sont configurés par votre administrateur système. La valeur par défaut est un enregistrement d'interaction. Si vous placez votre souris sur l'icône du signe plus (+), la liste des enregistrements que vous pouvez créer s'affiche.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône du signe plus (+).



Notez que le type d'enregistrement s'affiche lorsque vous placez votre souris sur l'icône.

Si vous ne pouvez créer qu'un seul type d'enregistrement, une forme vide de l'enregistrement s'affiche. Si votre administrateur système a configuré l'espace de travail de manière à ce que vous puissiez créer plusieurs types d'enregistrement, l'espace de travail affiche une liste de ces types d'enregistrement. Sélectionnez ensuite le type que vous souhaitez créer et ce type d'enregistrement vide apparaît.

Remarque :
Si vous avez accès à plusieurs domaines, le fait de renseigner un appelant ou une société sur le formulaire d'enregistrement associe l'enregistrement au domaine de l'appelant ou de la société.

2. Renseignez les champs du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur des enregistrements de rappel dans votre espace de travail

Utilisé Espace de travail pour travailler sur les enregistrements de rappel provenant de Rappel omnicanal

Vue d'ensemble

Rappel omnicanal est une Now Platform® aptitude qui offre aux utilisateurs la possibilité d'opter pour un rappel au lieu d'attendre un agent disponible dans la file d'attente. Affectation de travail avancée Achemine les éléments de travail de rappel vers les agents disponibles et des enregistrements d'interaction sont créés pour chaque demande de travail de rappel. Les enregistrements d'interaction apparaissent dans le pour que les Espace de travail agents travaillent.

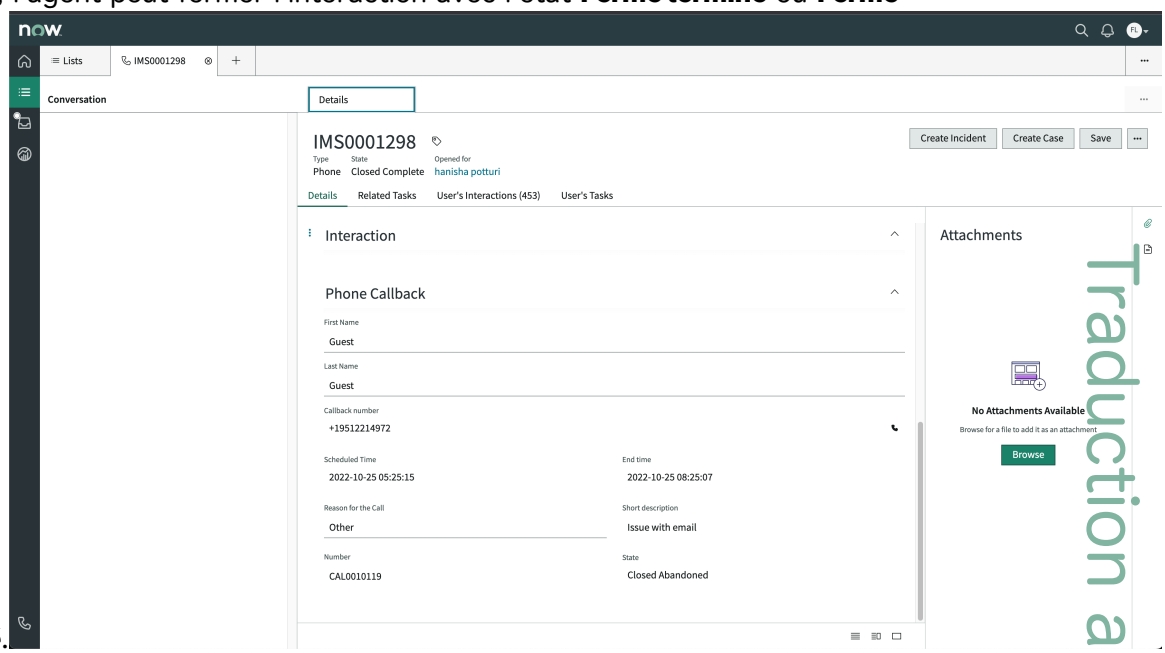
Les agents peuvent travailler sur les enregistrements pour les scénarios de rappel suivants.

- Rappel récurrent : AWA achemine un élément de travail de rappel vers un agent disponible en fonction de l'intervalle de tentative de rappel prédéfini. L'agent reçoit alors un élément de travail **de rappel** . Lorsque l'agent accepte l'élément de travail de rappel, la numérotation automatique lance un appel vers l'utilisateur. En fonction de la résolution, l'agent peut soit fermer l'interaction, soit remettre le rappel en file d'attente.

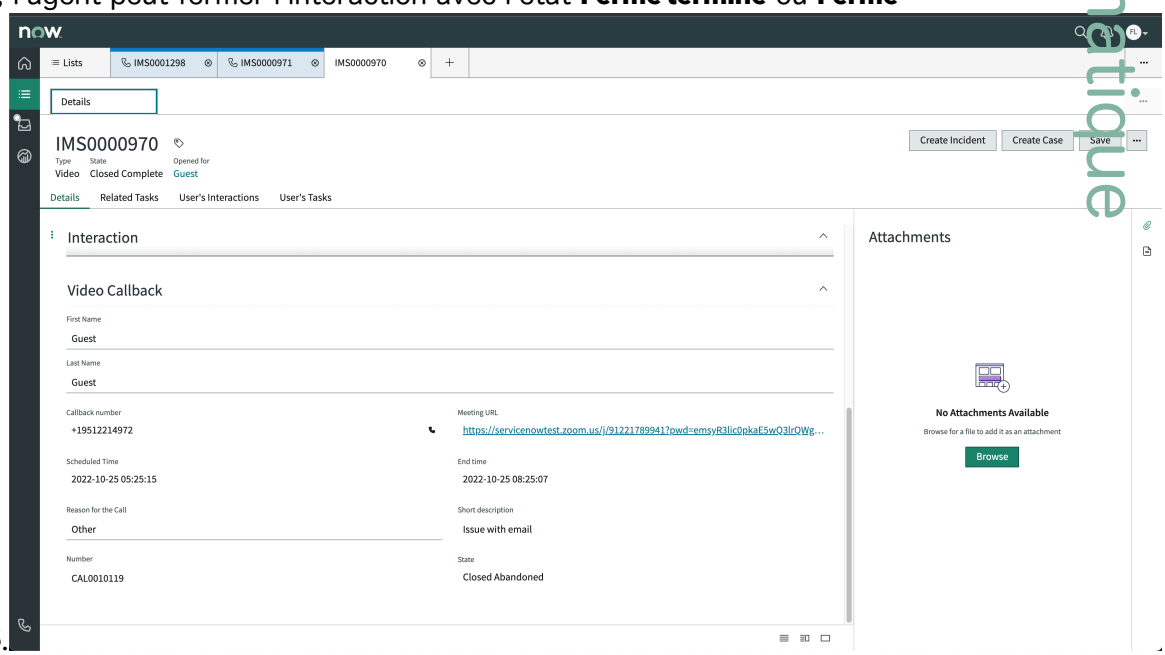
Traduction automatique

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

- Cliquer pour appeler : l'agent peut appeler directement l'utilisateur final à l'aide de l'icône de téléphone présente dans l'enregistrement d'interaction si la numérotation automatique n'est pas activée ou si l'appel initial n'a pas abouti.
- Rappel vocal planifié : lorsqu'un utilisateur demande un rappel vocal à la date et à l'heure de son choix, un enregistrement d'interaction avec les détails du rappel est créé une minute avant l'heure de l'appel planifié et un agent reçoit l'élément de travail de rappel. Lorsque l'agent accepte l'élément de travail de rappel, la numérotation automatique lance un appel vers l'utilisateur. En fonction du résultat, l'agent peut fermer l'interaction avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.



- Rappel vidéo programmé : lorsqu'un utilisateur demande un rappel vidéo à la date et à l'heure de son choix, un enregistrement d'interaction avec les détails du rappel est créé et comprend une URL permettant de lancer l'appel vidéo. En fonction du résultat, l'agent peut fermer l'interaction avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.



Traduction automatique

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

Actions de rappel

Champ	Description
Nouvelle tentative de rappel	Les agents peuvent retenter un rappel en sélectionnant le bouton **Actions supplémentaires** , puis en sélectionnant **Nouvelle tentative de rappel**. Le menu **Motif** s'affiche et les agents peuvent choisir parmi les options suivantes. • Silence • Messagerie vocale • Le client est occupé • Autre
Rappel de fermeture	Si le problème est résolu, les agents peuvent fermer le rappel. Si la propriété est fermée, le système ne réessaie pas les rappels et la tâche de rappel est fermée. Les agents peuvent choisir parmi les options suivantes pour fermer un rappel. • Résolu • Autre Lorsqu'un rappel est fermé, les agents peuvent voir la transcription et un enregistrement de la conversation dans l'onglet **Conversations** . **Remarque :** L'enregistrement est également ajouté au flux **d'activité** et à l'onglet **Pièce jointe** .

Traduction dynamique accompagnement dans votre Espace de travail

Traduction dynamique Prise en charge de permet Espace de travail la traduction sur demande de texte dans les commentaires et les notes de travail, dans le et sur les Flux d'activitéformulaires.

Configurer Traduction dynamique

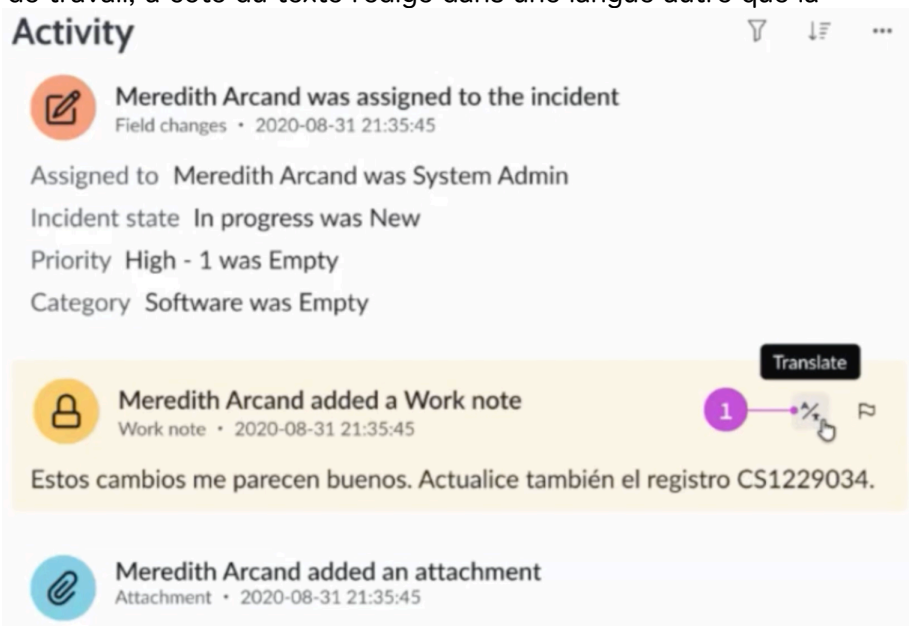
Pour activer et configurer Traduction dynamiqueFlux d'activité, procédez comme suit.

1. Activez le (com.glide.dynamic_translation) module d'extension Traduction dynamique . Pour en savoir plus, voir Activate Dynamic Translation .
2. Configurez Traduction dynamique pour le fournisseur de service de traduction. Pour plus d'informations, consultez Integration with other translation services .

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

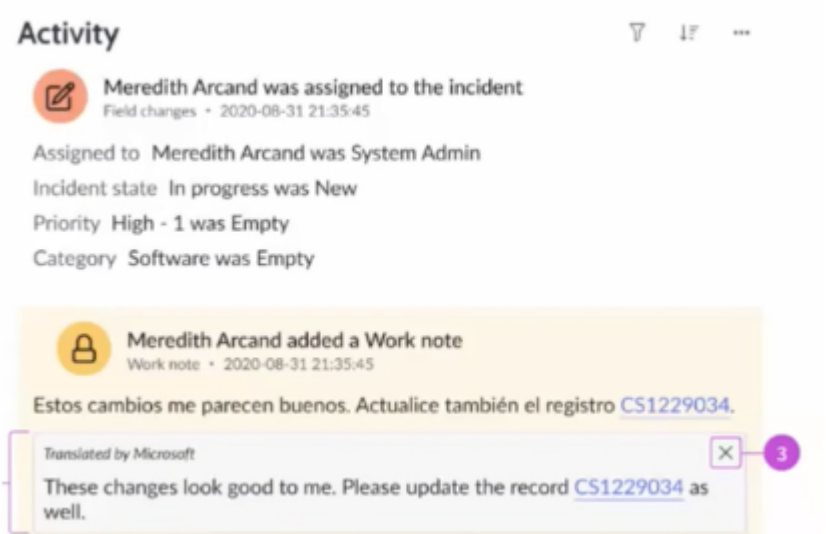
Bouton Traduction dans le flux d'activité

L'icône **Traduire** s'affiche dans la section Flux d'activité Commentaires et notes de travail, à côté du texte rédigé dans une langue autre que la vôtre.



. .

Le résultat de la traduction s'affiche sous le texte d'origine. Si la traduction n'est pas configurée correctement, un message d'erreur s'affiche.

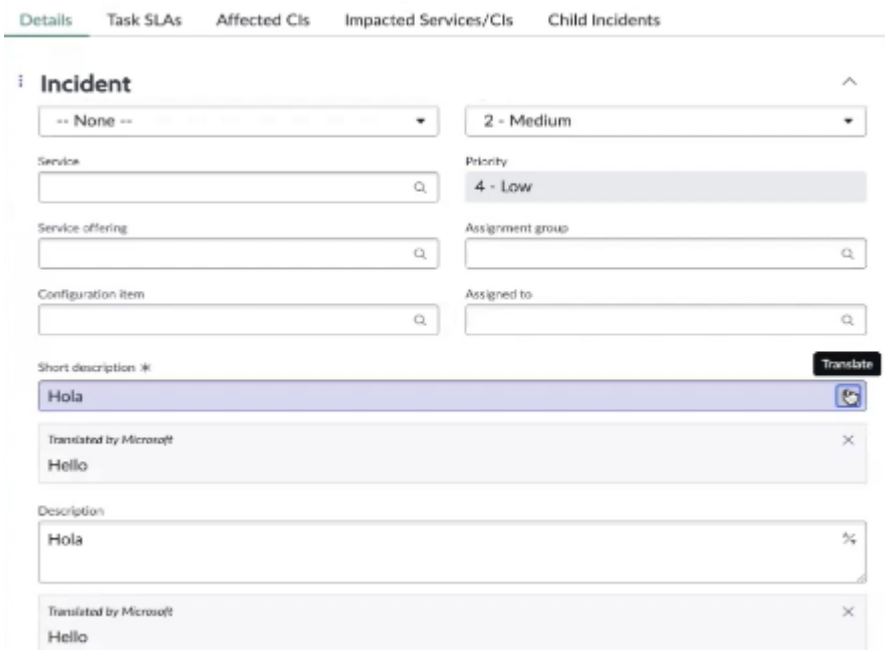


Traduction automatique

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

Bouton Traduction sur les formulaires

Traduction dynamique peut également être configuré pour les formulaires dans Espace de travail.



Pour configurer les Traduction dynamique champs de formulaire, procédez comme suit.

1. Accédez à un enregistrement dont la traduction doit être activée.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un champ de formulaire qui doit être traduit, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la liste connexe **Attributs** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants sur le formulaire.
   - Dans le champ **Attribut** , recherchez **Traduction dynamique activée**.
   - Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

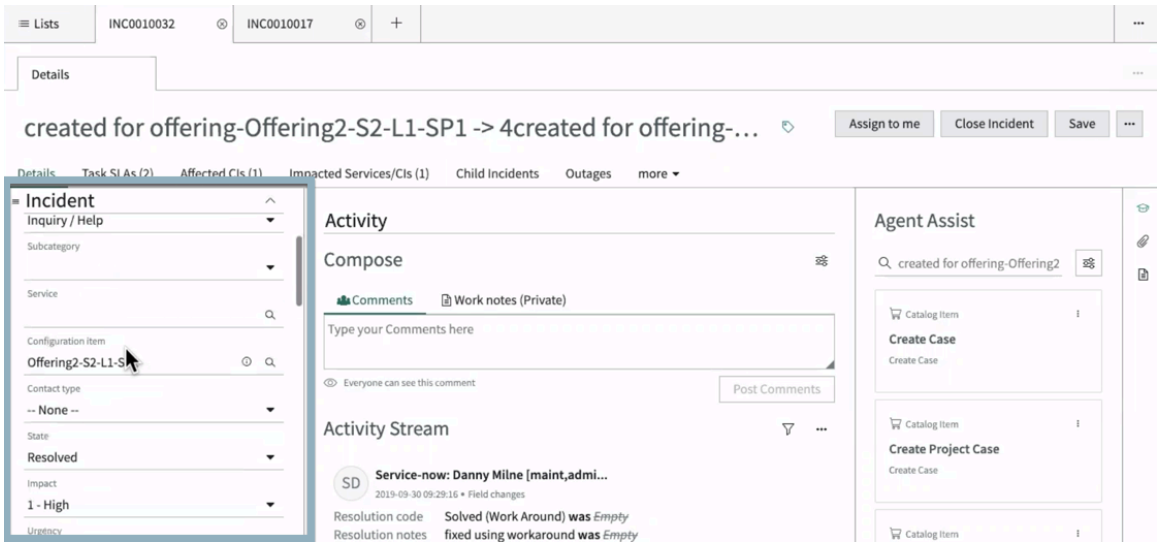
Obtenir ou ajouter des informations à un enregistrement

Utilisez le volet de formulaire pour découvrir des informations détaillées sur un enregistrement et des informations relatives à l'enregistrement ouvert, ainsi que pour effectuer des entrées dans l'enregistrement.

Obtention d'informations d'enregistrement détaillées

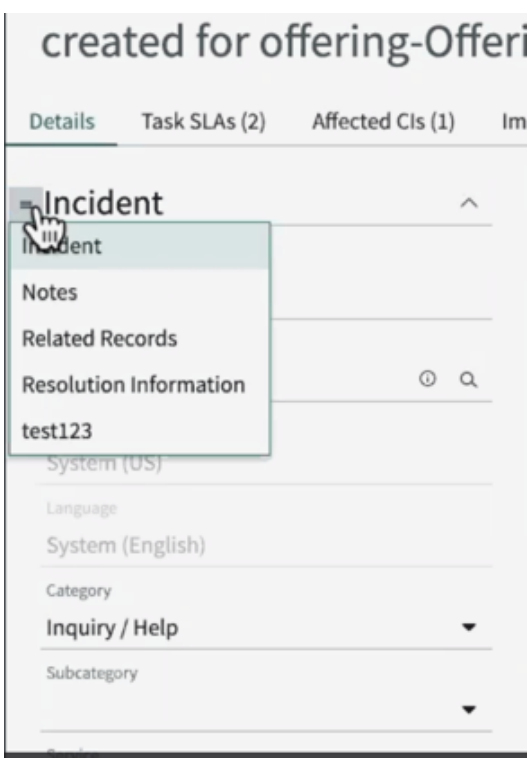
Pour obtenir des informations détaillées sur un enregistrement, cliquez sur l'onglet **Détails** . Les contenus, qui apparaissent dans le volet de formulaire, sont de nombreux champs d'un enregistrement. Votre administrateur configure les champs qui s'affichent.

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



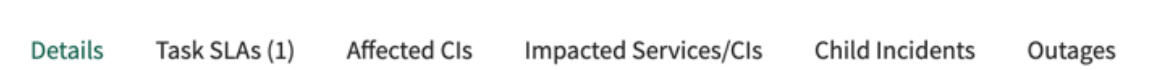
Vous pouvez faire varier la largeur du volet du formulaire en faisant glisser le côté droit de celui-ci.

Vous pouvez faire défiler tous les champs ou accéder à une section dans l'onglet **Détail** . Pour passer à une section, cliquez sur l'icône de menu (icône de ☰) située à gauche du type d'enregistrement pour afficher les sections dans le volet de formulaire. Cliquez sur le titre de la section à laquelle vous souhaitez accéder. Par exemple, dans l'image suivante, si vous cliquez sur **Notes**, les champs d'enregistrement défilent jusqu'à la section **Notes** .



Obtention des informations relatives à l'enregistrement ouvert

Le menu Éléments connexes fournit des onglets qui affichent des informations relatives à l'enregistrement ouvert.



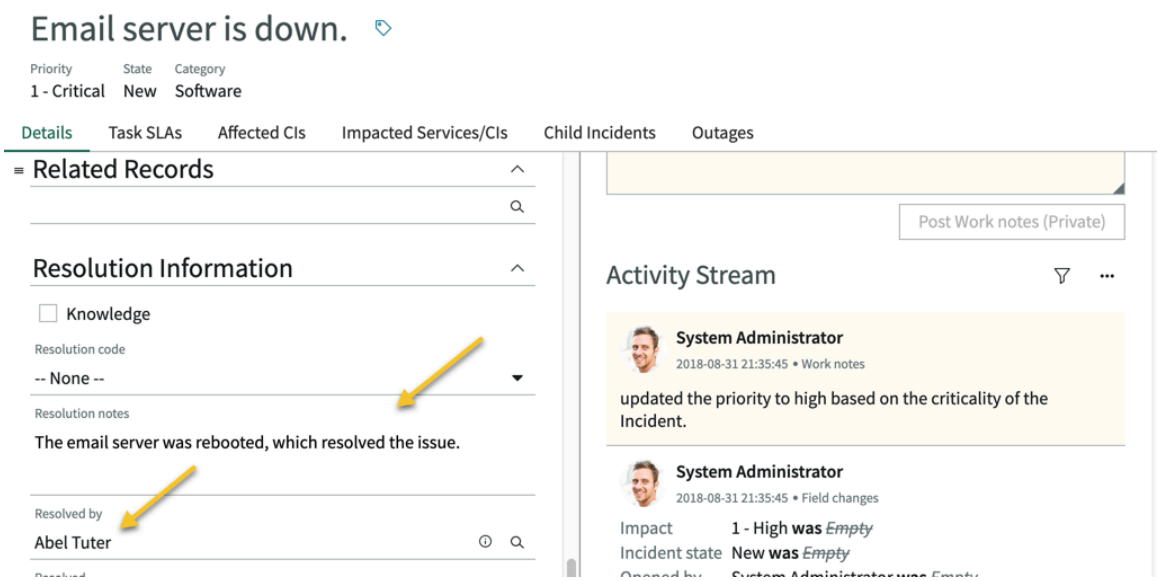
Traduction automatique

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

Cliquez sur ces onglets pour comprendre ce que cet enregistrement peut affecter. Par exemple, si vous cliquez sur **Services impactés** , les services affectés par l'incident s'affichent dans l'enregistrement ouvert. Pour plus d'informations, voir Obtenir les informations relatives à l'enregistrement ouvert.

Ajout d'informations à un enregistrement

Lorsque vous travaillez sur un enregistrement, vous pouvez ajouter ou réviser certains champs de l'enregistrement. Vous pouvez le faire dans l'onglet **Détails** . Par exemple, dans l'onglet **Détails** , vous pouvez modifier la valeur **Urgence** de l'enregistrement sur **1 - en retard** ou, après avoir résolu un problème, saisir un résumé de résolution dans la section **Notes de résolution** . Après avoir saisi ou modifié des informations dans le volet de formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.



Fonctionnalité d'enregistrement supplémentaire

- Champ de valeur de modèle :–-. Pour plus d'informations, consultez Configurer un champ de valeur de modèle.
- Nom de champ Type de champ
- Type de champ d'ID du document

Mettre à jour des enregistrements à l'aide d'informations basées sur un modèle

Sélectionnez l'un des modèles pour ajouter des informations standard afin d'ouvrir des enregistrements afin de vous épargner du travail.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles définissent les valeurs de champ dans l'enregistrement ouvert sur les valeurs spécifiées dans le modèle. Par exemple, le modèle d'incident majeur peut définir le champ **Impact** dans l'enregistrement ouvert sur **1 - Élevé** et le champ **Urgence** sur **1 - Élevé**. Les modèles réduisent le travail à effectuer et rendent les actions effectuées plus cohérentes.

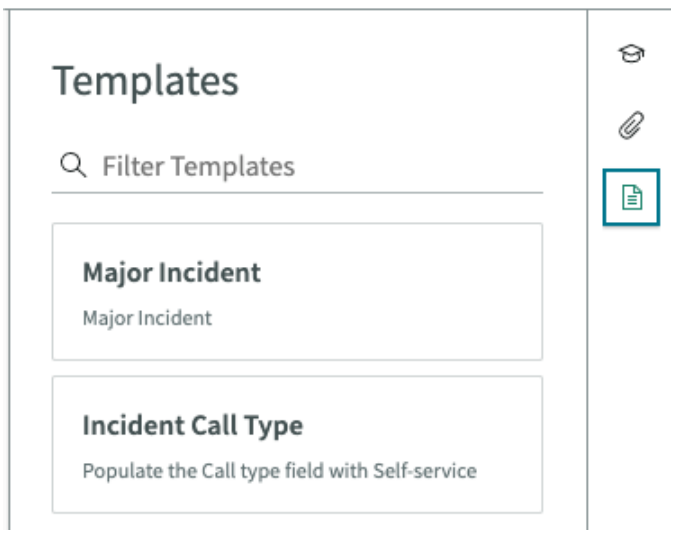
Traduction automatique

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

Procédure

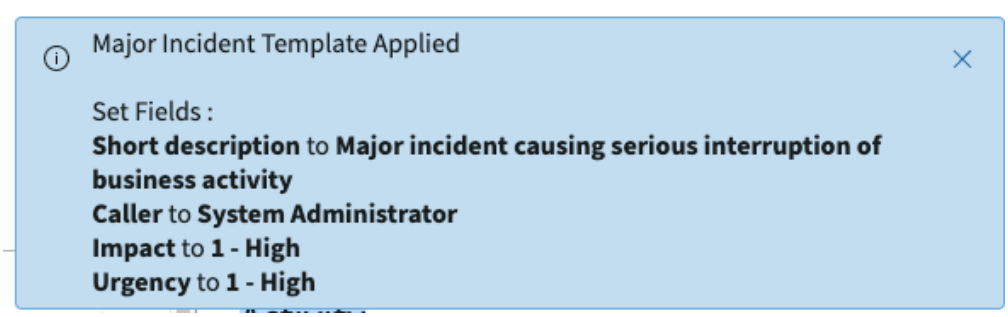
1. Dans Espace de travail, ouvrez un enregistrement existant.
2. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône de modèle (icône).

   Les modèles disponibles s'affichent.



3. Dans la liste des modèles, sélectionnez un modèle à appliquer à l'enregistrement ouvert.

   Les valeurs de champ incluses dans le modèle renseignent automatiquement l'enregistrement dans l'onglet **Détails** du volet du formulaire. Workspace affiche une fenêtre contextuelle des champs mis à jour.



4. **Facultatif :** Pour annuler les changements apportés à l'enregistrement ouvert lorsque vous avez sélectionné le modèle, quittez le formulaire sans enregistrer.
5. Renseignez les champs restants dans l'onglet **Détails** du volet Formulaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer votre progression ou sur **Résoudre** pour marquer le problème comme résolu.

Que faire ensuite

Communiquez votre progression ou la solution au demandeur.

Gérer les modèles de formulaire personnalisés

Gérez les modèles de formulaire personnalisés en créant, modifiant et supprimant des modèles.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Créez un modèle de formulaire personnalisé qui correspond au workflow d'un client ou d'une activité. Les modèles de formulaire personnalisés vous permettent de récupérer un formulaire avec les champs que vous souhaitez pour gagner du temps lors de la résolution du workflow. Ils peuvent également être modifiés pour s'adapter à de nouvelles demandes ou à des cas similaires.

Les modèles de formulaire peuvent également être compatibles avec le domaine. Pour plus d'informations sur la spécification d'un domaine pour votre modèle de formulaire, voir

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de formulaire personnalisés sont contrôlés par affectations de groupe.

Procédure

1. Dans Workspace, sélectionnez un enregistrement.
2. Sélectionnez l'icône de modèle ( ) dans le panneau latéral contextuel.
   Deux listes s'affichent dans le panneau latéral contextuel. **Tout** affiche tous les modèles disponibles et **Mes modèles** affiche vos modèles de formulaire personnalisés.
3. Créez un modèle de formulaire personnalisé.
   a. Dans le volet Modèles du panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Plus (icône).
   b. Entrez un nom pour votre modèle de formulaire personnalisé.
   c. Sélectionnez les champs que vous souhaitez pour votre modèle et supprimez ceux que vous ne voulez pas.
   d. Sélectionnez Enregistrer.
4. Sélectionnez l'icône d'option (icône) pour **modifier** ou **supprimer** un modèle.
   Impossible de récupérer les modèles supprimés.

Spécifier un domaine pour un modèle de formulaire

Associez un modèle de formulaire à un domaine autre que global et spécifiez les utilisateurs et les groupes auxquels le modèle s'applique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_template.do`.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom de votre modèle de formulaire.
Table	Table associée à votre modèle de formulaire. Par exemple **, Incident** ou **Ticket**.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le modèle de formulaire.
Demande	Application pour le modèle de formulaire. Le formulaire est **global** par défaut.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Domaine	Domaine auquel vous souhaitez associer l'enregistrement. ○ Ce champ s'affiche uniquement si vous avez accès à plusieurs domaines. ○ Les modèles sont globaux sauf si un domaine est spécifié. ○ Les modèles générés à partir de cet enregistrement conservent le domaine de l'enregistrement.
Utilisateur	Utilisateur ou rôle pour lequel ce modèle est spécifié.
Groupes	Groupes ayant accès à ce modèle de formulaire.
Global	Option permettant de fournir le modèle de formulaire globalement.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Annuler un modèle de formulaire

Rétablissez l'état d'un modèle de formulaire avant son application.

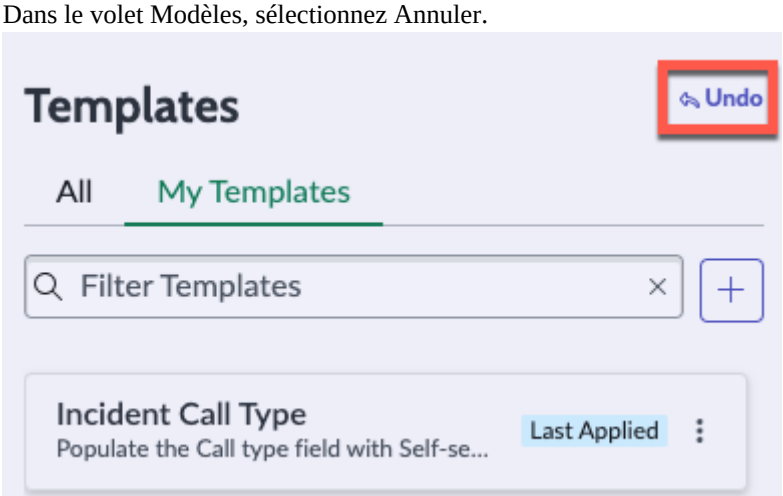
Avant de commencer

- Seul le dernier modèle de formulaire ajouté est inversé.
- Les valeurs des champs de formulaire sont ramenées à l'état antérieur à l'application du modèle.
- Le travail que vous avez effectué n'est pas modifié ou supprimé par l'annulation d'un modèle.

Rôle requis : agent

Procédure

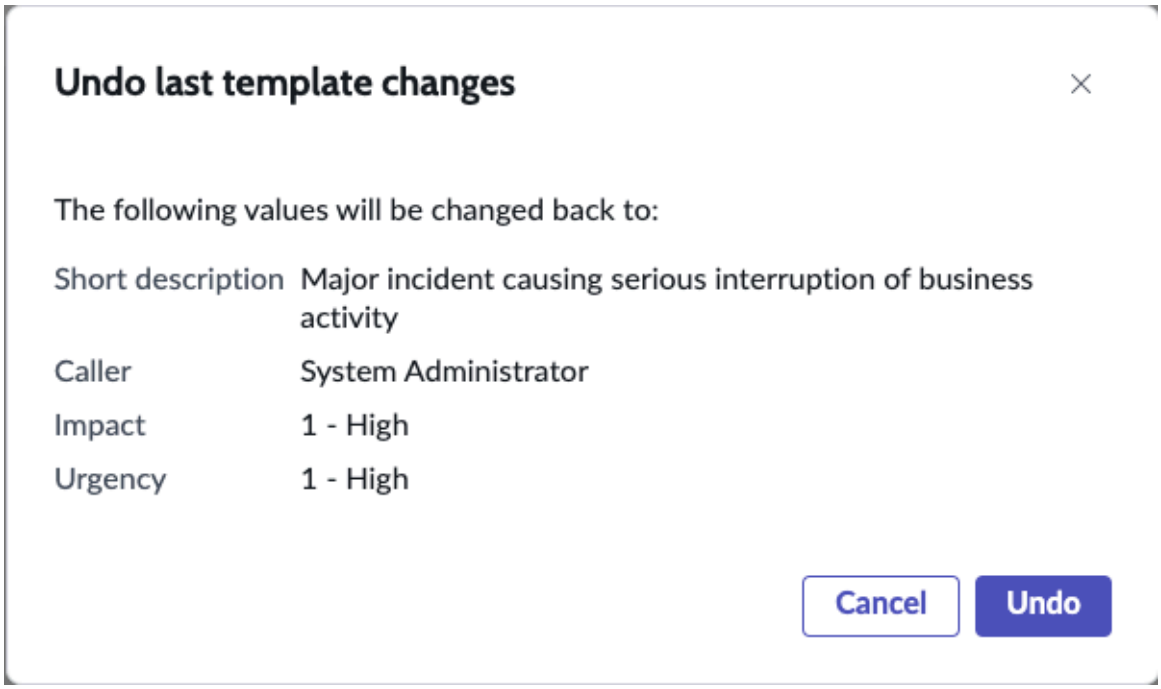
1. Sélectionnez l'icône Modèles (icône dans le panneau latéral contextuel.
2. Dans le volet Modèles, sélectionnez Annuler.



Traduction automatique

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

Une fenêtre modale apparaît affichant les changements apportés au formulaire suite à la suppression du modèle.



3. Sélectionnez **Annuler**.

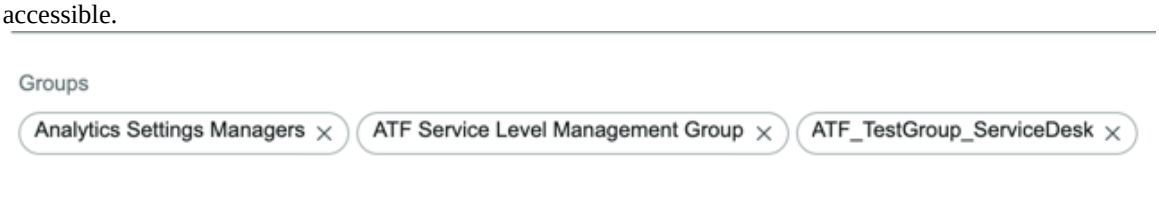
Rendre les modèles de formulaire disponibles pour plusieurs groupes

Spécifiez un ou plusieurs groupes ayant accès au modèle de formulaire que vous avez créé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le panneau latéral contextuel d'un enregistrement, sélectionnez l'icône Modèles (icône .).
2. Dans le volet Modèles, sélectionnez l'icône Créer des modèles (icône).
3. Sélectionnez le champ Groupes, puis saisissez les groupes auxquels vous souhaitez que ce formulaire soit accessible.



Configurer un champ de valeur de modèle

Sélectionnez les champs souhaités pour créer un modèle de formulaire dans la section Modèle d'un formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les sélections de champs de valeur de modèle sont synchronisées avec les mises à jour en direct.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement.
2. Dans la section Modèle du formulaire, sélectionnez la table associée.
   Par exemple, **Incident**.
3. Dans le champ Modèle, sélectionnez un champ et une valeur pour votre modèle.

   Remarque :
   La table que vous avez sélectionnée détermine les champs de valeur de modèle qui sont disponibles.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les champs de valeur de modèle sont visibles sur le formulaire dans la section Modèle.

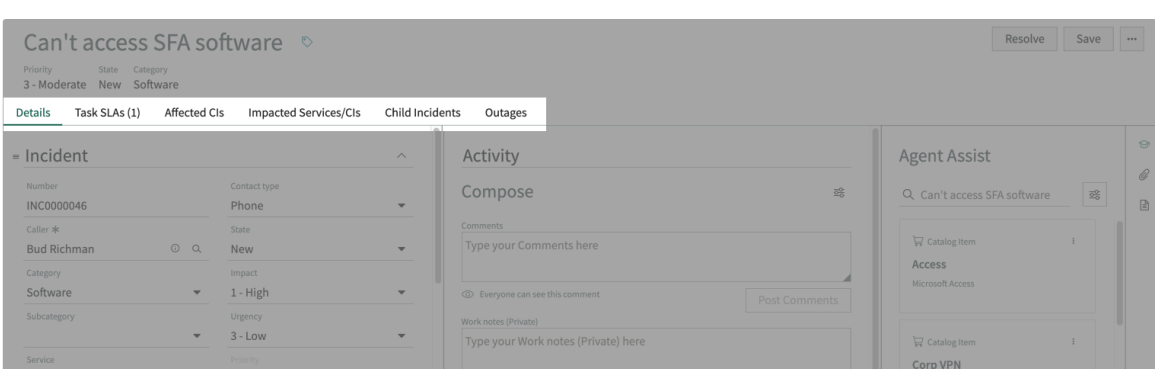
Example:

Sélection des valeurs du modèle de champ.

1. Dans la section Modèle du formulaire, sélectionnez **l'incident** dans le champ Table.
2. Dans le champ Modèle, sélectionnez **Description** et saisissez Texte de test. Une description est ajoutée au modèle.
3. Sélectionnez **l'approbation** dans le champ Modèle. Une liste s'affiche avec des valeurs d'approbation.
4. Sélectionnez **l'appelant** dans le champ Modèle. Une liste s'affiche pour sélectionner un appelant.
5. Sélectionnez **Actif** dans le champ Modèle. L'option s'affiche pour activer ou désactiver l'enregistrement.
6. Sélectionnez Enregistrer.

Obtention des informations relatives à l'enregistrement ouvert

Utilisez les éléments connexes pour recueillir des informations et saisir des informations dans l'enregistrement ouvert.



Les éléments du menu Éléments connexes se comportent comme des onglets. Lorsque vous cliquez sur l'un d'eux, le contenu correspondant apparaît dans le volet de formulaire. Espace de travail souligne l'élément actif dans le panneau de formulaire. Les éléments

Traduction automatique

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

qui apparaissent dans le menu, leur ordre et ceux qui s'ouvrent automatiquement sont configurables par votre administrateur système.

Les éléments contiennent des informations relatives à l'enregistrement ouvert dans le volet de formulaire. Vous cliquez sur les différents éléments pour obtenir des informations contextuelles. Par exemple, si l'incident ouvert concerne un service défaillant, vous pouvez cliquer sur **Services/CI impactés** pour voir si d'autres services sont également en panne. Si l'incident est une panne de courant, vous pouvez cliquer sur **Pannes** pour voir s'il y a des pannes à d'autres endroits.

L'élément **Détails** s'affiche généralement en premier par défaut. Il s'agit du seul élément qui contient les détails de l'enregistrement ouvert. Il fournit également des champs de texte que vous pouvez modifier. Par exemple, lorsque vous résolvez un problème, vous devez saisir la description de la résolution dans la section **Notes de résolution**. Votre administrateur système détermine les champs d'un enregistrement qui s'affichent dans le volet du formulaire.

La configuration de votre espace de travail peut inclure les éléments connexes suivants.

Éléments connexes

Élément	Description
Détails	Informations détaillées sur l'enregistrement ouvert et les champs de texte dans lesquels vous devez entrer des informations. L'administrateur système spécifie les champs d'enregistrement qui apparaissent dans le volet du formulaire. Vous utilisez cet élément pour lire sur l'enregistrement ouvert et pour effectuer des entrées dans l'enregistrement.
SLA de tâche	Accord sur les niveaux de service (SLA) pour une tâche. Délais prévus pour la résolution d'une tâche de ce type.
CI affectés	Éléments de configuration (CI) liés à un incident. Souvent, un incident est lié à un ou plusieurs éléments de configuration spécifiques (CI). Si la Base de données de gestion des configurations (CMDB) est renseignée, les enregistrements de CI contiennent des informations précieuses pour aider à résoudre les incidents. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un incident pour voir comment l'incident affecte les CI dépendants.
Services/CI concernés	Services et éléments de configuration (CI) affectés par cet incident.
Incidents enfants	Les incidents enfants sont des incidents liés à l'incident parent, l'incident ouvert dans la vue d'enregistrement. Toutes les notes de travail ou tous les commentaires d'un incident parent sont copiés dans un incident enfant. Lorsqu'un incident parent est résolu, les incidents enfants sont résolus.
Pannes	Pannes de service liées à l'incident ouvertes dans la vue d'enregistrement.
Appels de l'utilisateur	La liste connexe **Appels de l'utilisateur affiche l'historique** des appels entre un demandeur et Centre de services des agents. Cette fonctionnalité est disponible pour les utilisateurs dont le module d'extension Centre de services Appel (com.snc.service_desk_call) est déjà activé.

Traduction automatique

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

Éléments connexes (suite)

Élément	Description
	Remarque : Le nom du client dans le champ **Ouvert pour** dans Interaction correspond au champ **Appelant** dans Centre de services les appels et les enregistrements sont récupérés en fonction du nombre de jours mentionnés dans la propriété **d'interaction Nombre de jours (nombre entier) pour lesquels les enregistrements d'appels utilisateur passés sont récupérés. La valeur par défaut est définie sur sept (7). La valeur zéro (0) désactive cette fonctionnalité.** (*glide.new_call.interaction.records_age*).
Tâche de l'utilisateur	Lorsqu'un demandeur contacte un agent par chat, appel téléphonique ou demande, ou lors d'une visite, la liste connexe **Tâche de l'utilisateur montre à l'agent** toutes les autres tâches (incident, problème, demande de changement, demande, etc.) qui ont été créées pour le demandeur. Par exemple, si un demandeur appelle au sujet de l'état d'une demande qui a été faite la veille, la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** affiche la demande. Workspace comprend les autres tâches de la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** lorsque la valeur du champ **Ouvert pour** de l'enregistrement d'interaction correspond au : • Champ **Appelant** dans un enregistrement d'incident • Champ **Ouvert par** dans un enregistrement de problème • Champ **Demandé par** dans un enregistrement de changement • **Champ Demandé pour** dans un Catalogue de services enregistrement

Séparation de domaine pour Espace de travail les enregistrements

Espace de travail prend en charge Séparation de domaine standard. Dans un enregistrement, vous pouvez créer en toute sécurité un autre enregistrement dans le domaine correct, modifier le domaine auquel l'enregistrement est associé et étendre temporairement le champ d'application de domaine d'un enregistrement à un domaine en dehors de la session d'enregistrement.

Espace de travail utilise l'intelligence interlocataire pour gérer automatiquement les données, les métadonnées, la logique métier et le contexte de traitement pour les locataires qui ont accès à des données de locataire supplémentaires. L'intelligence interlocataire permet le comportement suivant lorsque vous créez un enregistrement.

- Les enregistrements créés à partir d'un autre enregistrement héritent du domaine de l'enregistrement d'origine.
- Les enregistrements créés avec une action d'interface utilisateur à partir d'un enregistrement sont déplacés sur le domaine de l'enregistrement d'origine.
- Les enregistrements créés à partir d'un enregistrement parent, par exemple une liste connexe, sont déplacés sur le domaine de l'enregistrement parent.

Pour plus d'informations sur l'intelligence interlocataire dans Séparation de domaine, consultez Qu'est-ce que la séparation de domaine ? .

Traduction automatique

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

Définissez des images d'en-tête de formulaire pour fournir un contexte de domaine à un enregistrement.

Activer/désactiver le champ d'application de domaine d'un enregistrement

Étendez temporairement le champ d'application de domaine d'un enregistrement à un domaine en dehors de la session d'enregistrement. L'enregistrement s'agrandit pour inclure les listes connexes et les requêtes de champ de référence. Cela vous permet de créer un enregistrement principal qui s'applique aux problèmes de plusieurs domaines.

Avant de commencer
Vous devez d'abord avoir l'autorisation d'accéder au domaine que vous souhaitez activer/désactiver.

Rôle requis : domain_expand_scope rôle d'utilisateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez un enregistrement.
3. Cliquez sur l'icône d'action d'interface (•••) dans l'enregistrement et sélectionnez **Basculer le champ d'application de domaine**.
   Vous pouvez maintenant accéder aux listes connexes et aux requêtes de champs de référence.

   Remarque :
   Le champ d'application de domaine n'est pas activé/désactivé lorsque l'enregistrement se trouve dans le domaine global ou lorsque votre domaine et le domaine de l'enregistrement correspondent.

4. Cliquez sur l'icône d'action d'interface (•••) dans l'enregistrement et sélectionnez **Basculer le champ d'application de domaine** pour renvoyer le champ d'application de domaine au domaine associé à l'enregistrement.

Créer un enregistrement dans un domaine sans parent

Créez un nouvel enregistrement lorsque le domaine de l'enregistrement est inconnu et que vous avez accès à plusieurs domaines.

Avant de commencer
Modifiez un domaine en modifiant la sélection de l'appelant ou de la société sur le formulaire de l'enregistrement.

Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail** > **Nouveau menu d'enregistrement**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

   La société ou l'appelant sélectionné associe l'enregistrement au domaine correspondant.

   Remarque :
   Les données disponibles pour le remplissage automatique sont limitées aux domaines auxquels vous avez accès.

3. Cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

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

Résultats
Le nouvel enregistrement inclut des données et des règles spécifiques au domaine.

Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail

Ajoutez des balises aux enregistrements pour les regrouper et les organiser.

Avant de commencer
Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les balises sont des étiquettes que vous pouvez ajouter à des enregistrements. L'icône de) apparaît en regard de la valeur primaire dans l'en-tête du formulaire.

Les balises vous permettent de regrouper et d'organiser les enregistrements. Vous créez le nom de la balise, qui doit indiquer la raison de la balise. Vous pouvez rendre les balises visibles à tout le monde, à certaines personnes ou à vous-même. Le paramètre de visibilité spécifie qui peut utiliser les balises pour rechercher des enregistrements.

Une icône de balise non remplie (icône) signifie qu'aucune balise n'a été affectée à l'enregistrement. Lorsque des balises sont affectées et que vous les voyez, l'icône de balise est remplie (icône).

Après avoir balisé les enregistrements, vous pouvez utiliser les balises pour rechercher des enregistrements dans le champ de recherche globale ou à l'aide de l'icône de filtre (icône) en mode Liste.

Procédure

1. Accédez à n'importe quel enregistrement ouvert dans un espace de travail.

   Par exemple, cliquez sur l'icône Liste (icône), cliquez sur un filtre de liste, tel que **Incidents ouverts**, et cliquez sur un enregistrement.

2. Cliquez sur l'icône Balise (icône) en regard de la valeur primaire dans l'en-tête du formulaire.

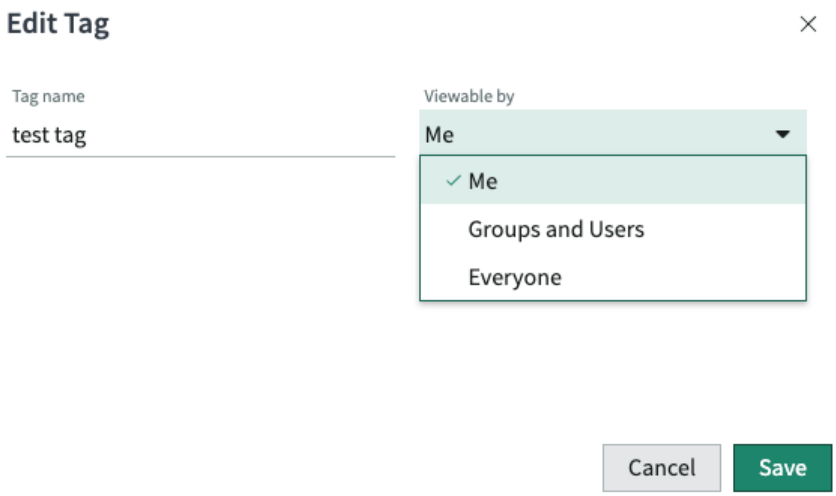
3. Dans **Ajouter une balise**, saisissez un nom de balise.
   Le nom de la balise doit révéler le principal de l'organisation de la balise, par exemple, tous les enregistrements découlant d'un incident particulier.

4. Cliquez sur **Entrée** pour enregistrer la balise avec l'enregistrement.
   Vous pouvez ajouter d'autres balises.
   Le paramètre de visibilité de la balise est défini par défaut sur privé, ce qui signifie que la balise n'est visible que par la personne qui l'a créée. Ainsi, seule cette personne peut utiliser la balise pour rechercher des enregistrements étiquetés avec cette balise.

Traduction automatique

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

5. Pour modifier le paramètre de visibilité de la balise, cliquez sur la balise et modifiez le paramètre **Visible par** .

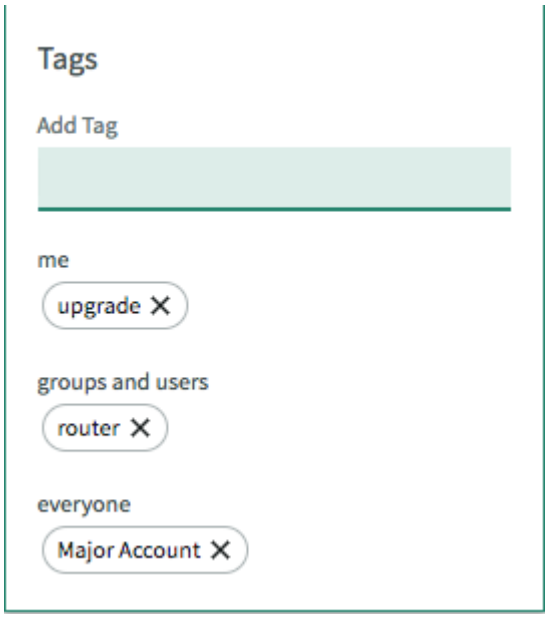


Option	Description
Moi	La balise n’est visible que par la personne qui l’a créée. Seule cette personne peut utiliser la balise pour rechercher des enregistrements. Il s’agit du paramètre par défaut.
Groupes et utilisateurs	La balise est visible par des groupes ou des utilisateurs spécifiques. Vous pouvez spécifier les groupes et les utilisateurs qui peuvent afficher cette balise.
Tout le monde	La balise est visible par tout le monde. **Remarque :** Ce paramètre de visibilité n’est disponible que pour un rôle administrateur ou tags_admin.

Un enregistrement peut comporter plusieurs balises et chacune peut avoir un paramètre de visibilité différent.

Traduction automatique

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



6. **Facultatif :** Pour supprimer une balise d'un enregistrement, cliquez sur une icône de balise remplie ( ) pour ouvrir la liste de balises, puis cliquez sur le **X** en regard de la balise que vous souhaitez supprimer.
7. **Facultatif :** Recherchez votre balise à l'aide du champ de recherche globale.

Utilisation de l'associateur de plusieurs enregistrements

Utilisez l'associateur de plusieurs enregistrements pour ajouter des enregistrements aux listes connexes.

L'associateur de plusieurs enregistrements vous permet d'afficher et de sélectionner des enregistrements dans des tables et d'associer ces enregistrements à une liste connexe.

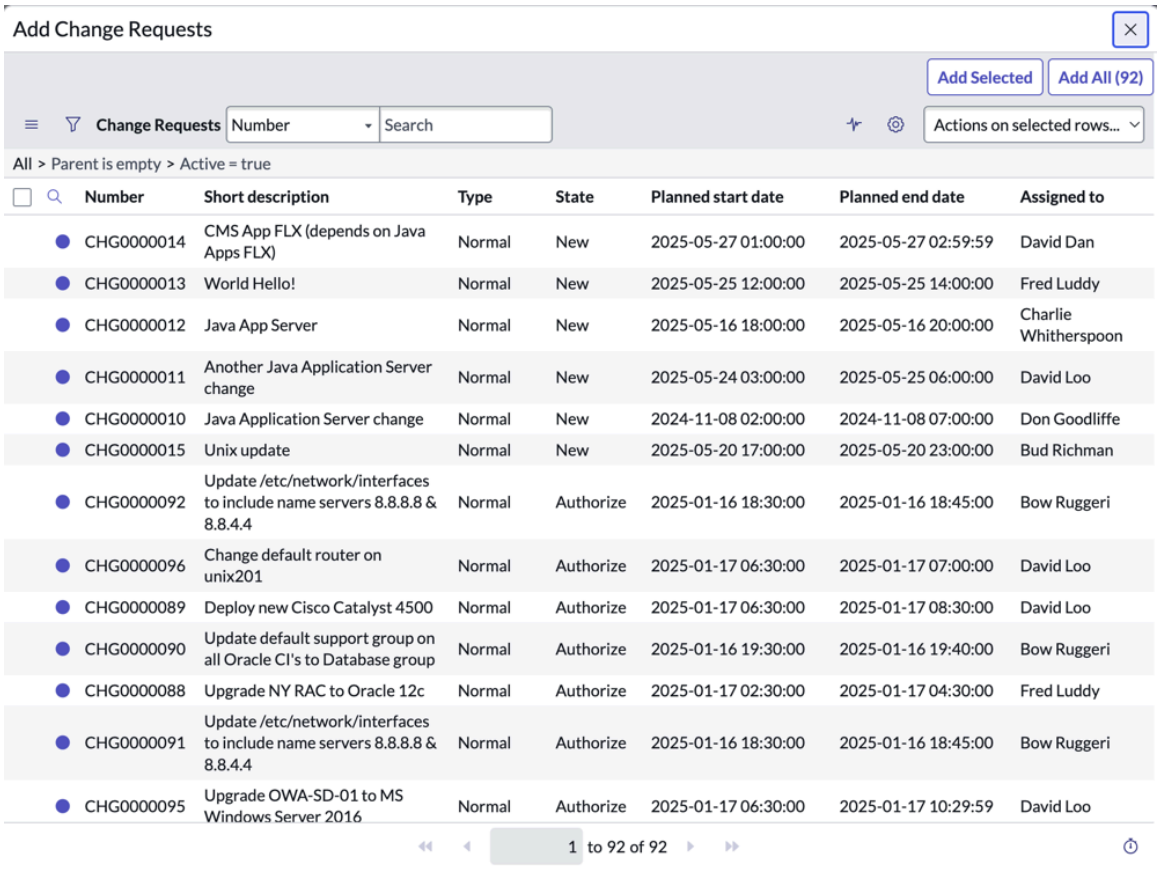
L'associateur de plusieurs enregistrements prend en charge les tables un-à-plusieurs (o2m) et plusieurs-à-plusieurs (m2m).

- Une table o2m permet à un enregistrement parent d'une table de référencer plusieurs enregistrements enfants.
- Une table m2m permet à plusieurs enregistrements d'une table de référencer plusieurs enregistrements d'une autre table.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'enregistrements à des listes connexes à l'aide de l'associateur de plusieurs enregistrements, voir Ajouter des enregistrements aux listes connexes.

Traduction automatique

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



Ajouter des enregistrements aux listes connexes

Fournissez des informations relatives à un incident en ajoutant des enregistrements aux listes connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

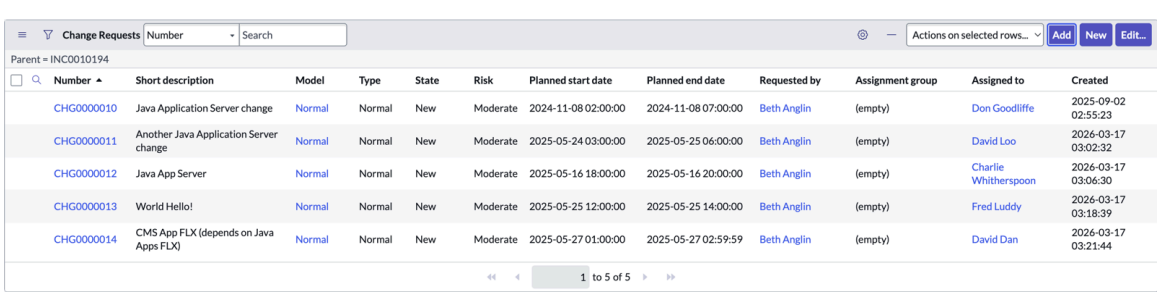
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un bouton **Ajouter** est présent dans votre menu Éléments connexes, vous pouvez ajouter des enregistrements aux listes connexes. Ajoutez des enregistrements aux listes connexes lorsque vous trouvez un enregistrement lié à l'enregistrement ouvert.

Par exemple, l'enregistrement ouvert documente une panne de courant à un emplacement. Lorsqu'une panne de courant s'est produite dans un deuxième emplacement, vous pouvez ajouter l'enregistrement de cette panne à la liste connexe pour le premier enregistrement.

Remarque :

Tous les espaces de travail ne disposent pas **du bouton Ajouter** . Il est ajouté par votre administrateur.



Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Sélectionnez un incident pour l'ouvrir.
3. Choisissez une liste connexe dans l'enregistrement et sélectionnez **Ajouter**.
   L'associateur de plusieurs enregistrements s'ouvre sous la forme d'une fenêtre modale affichant une liste d'enregistrements.
4. Dans l'associateur de plusieurs enregistrements, sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez ajouter à l'incident ouvert.
   - Les données d'enregistrement sont en lecture seule.
   - Filtrez les enregistrements d'une liste connexe à l'aide du filtre (icône) et du créateur de conditions.
   - Sélectionnez plusieurs enregistrements à la fois en cochant la case correspondant à chaque enregistrement.
   - Sélectionnez tous les enregistrements en cochant la case dans l'en-tête de ligne.
   - Les enregistrements sélectionnés sur une page restent sélectionnés lorsque vous passez à d'autres pages.
   - Choisissez le nombre d'enregistrements à afficher sur chaque page en sélectionnant une option dans le menu **Lignes par page** .
5. Sélectionnez **Ajouter la sélection**.

Résultats

Les enregistrements que vous avez sélectionnés apparaissent dans la liste connexe pour l'incident.

Recommandations de champs IA

Utilisez les recommandations de champs IA pour obtenir la liste des recommandations principales ou pour remplir automatiquement les champs d'un Espace de travail formulaire.

L'IA prédit la valeur d'un champ en fonction des données contenues dans le formulaire. Les recommandations IA peuvent apparaître de la manière suivante en fonction de la configuration du champ :

- Les recommandations peuvent apparaître sous forme de liste et vous pouvez sélectionner une valeur dans la liste des recommandations principales.
- Une recommandation principale peut se renseigner automatiquement dans le champ.

L'icône étincelante (icône) marque n'importe quel champ qui fournit des recommandations IA.

Obtenez des informations sur la source de prédiction de la recommandation en pointant votre souris sur l'icône d'étincelle (icône).

Masquer les champs de journal sur les Espace de travail formulaires

Désactivez les champs de journal sur Espace de travail les formulaires afin que les notes de travail et les commentaires n'apparaissent que dans le flux d'activité.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Le masquage des champs journal n’est pas pris en charge pour les nouveaux enregistrements. Les nouveaux enregistrements affichent des champs d’entrée de journal, car Flux d’activité ne s’affiche pas.
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations des règles de la vue UX**.
2. Sélectionnez celui Expérience d'espace de travail qui contient la page d’enregistrement contenant les notes de travail que vous souhaitez masquer.
3. Sélectionnez une règle de vue d’espace de travail dans la liste connexe Règles des vues d’espace de travail.
4. Dans le formulaire Règle de vue, sélectionnez l’onglet **Paramètres du formulaire** .
5. Dans l’onglet Paramètres du formulaire, sélectionnez **Masquer les champs de saisie du journal**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Rechercher dans le flux d’activités

Effectuez une recherche à l’aide de mots clés dans le flux d’activité pour trouver plus efficacement les résultats dans les notes de travail, les e-mails et les commentaires.

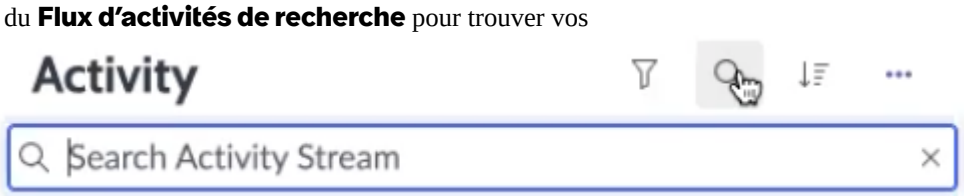
Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Sélectionnez dans le flux d’activité.
2. **Remarque :**
   Les mots-clés ne sont mis en évidence que dans les notes de travail, les commentaires et les e-mails. Les entrées de flux d’activité qui ne correspondent pas aux critères de mot clé sont filtrées au fur et à mesure que vous tapez. La recherche par mot clé pour les pièces jointes est également disponible, mais ne sera pas mise en surbrillance. Les pièces jointes seront affichées dans le flux d’activité.

   Effectuez une recherche à l’aide de mots-clés dans la barre de recherche du **Flux d’activités de recherche** pour trouver vos résultats.



Filtrer les activités avec des balises

Utilisez des balises pour filtrer le flux d’activité.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les balises vous permettent de filtrer vos activités par Flux d'activité états dynamiques et statiques non proposés dans les listes de filtres.

Traduction automatique

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

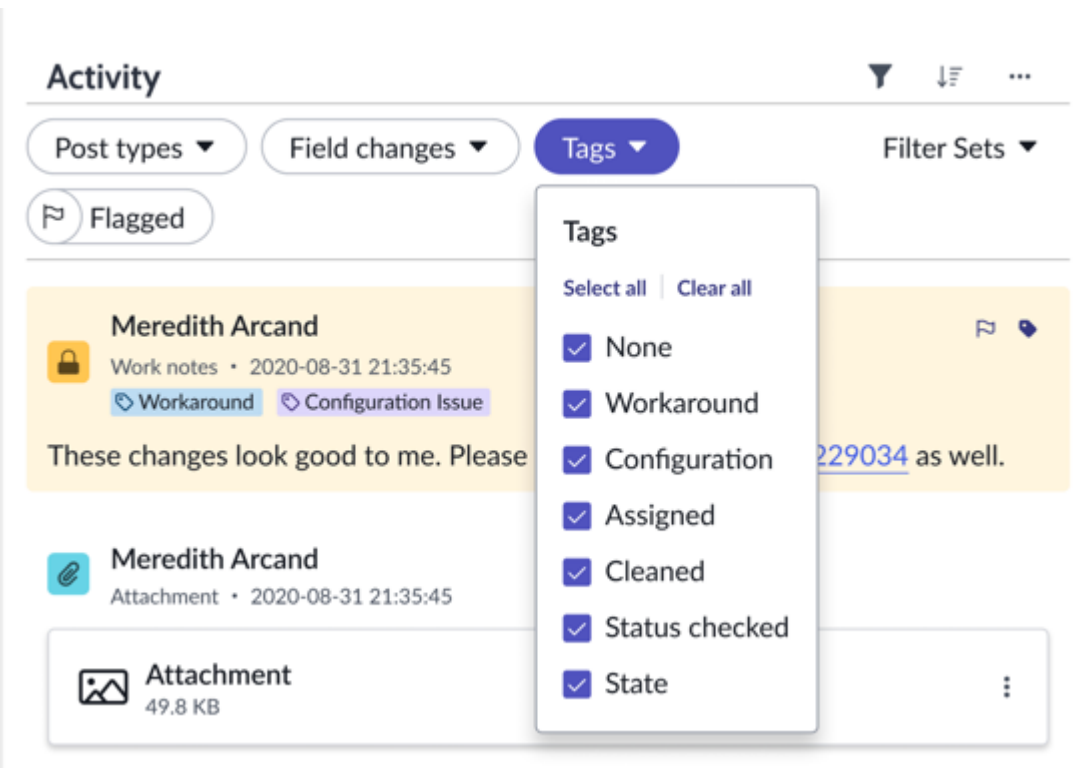
Important :
Les balises sont activées et créées par votre administrateur système. Pour activer et ajouter des balises pour les agents en tant qu'administrateur système, consultez Créer des balises pour le flux d'activité pour plus d'informations .

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Dans le Flux d'activité, sélectionnez l'icône de filtre (icône).
3. Sélectionnez la liste **Balises** , puis sélectionnez les balises associées aux activités que vous souhaitez afficher.

Résultats

Les activités avec les balises que vous avez sélectionnées sont affichées dans le flux d'activité.



Développer toutes les mosaïques de flux d'activité par défaut

Développez toutes les tuiles dans les Flux d'activité tickets et les sessions utilisateur par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

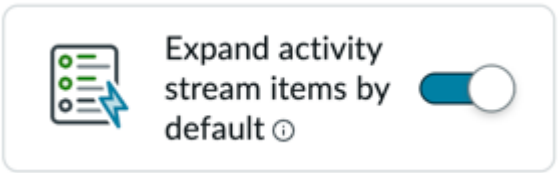
Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail.
2. Ouvrez les préférences de votre espace de travail en sélectionnant votre image de profil ( ) et **Préférences** > **Espace de travail**.

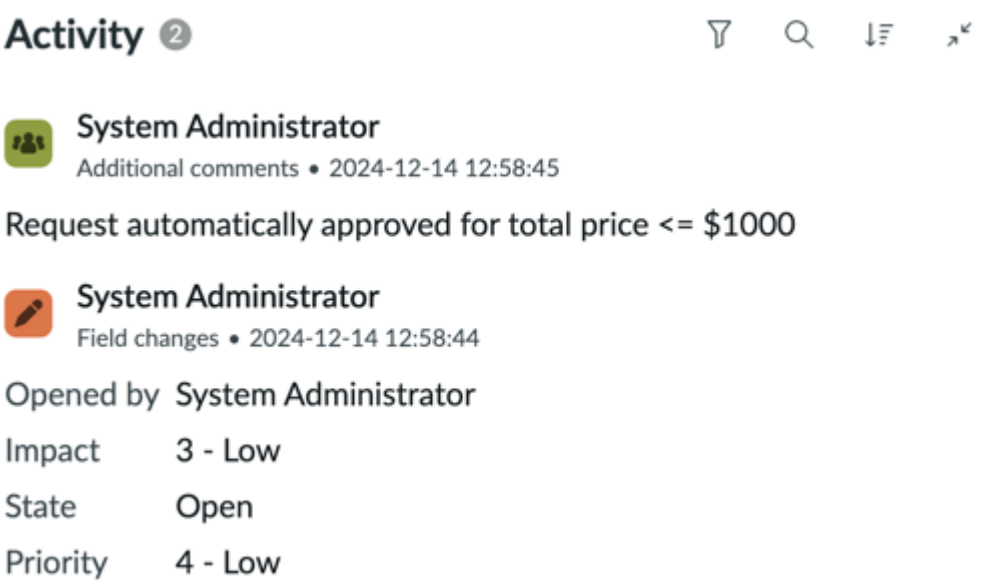
Traduction automatique

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

3. Sélectionnez le bouton à bascule de la préférence **Développer les éléments de flux d'activité par défaut** .



Résultats
Toutes les activités de votre Flux d'activité développement par défaut.



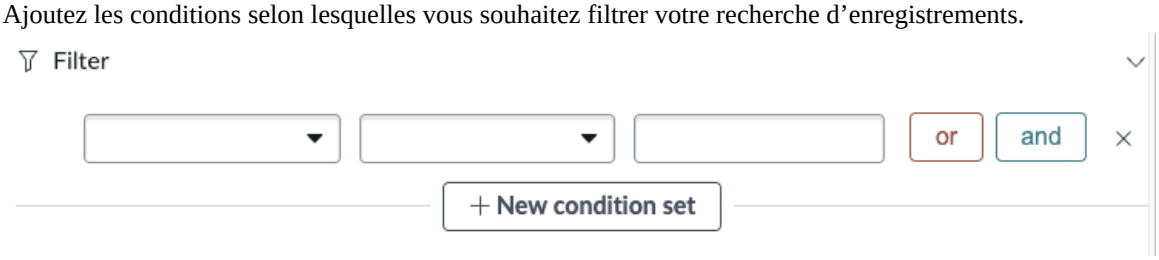
Utiliser le générateur de conditions dans les listes de référence

Utilisez le générateur de conditions dans les listes de référence pour filtrer les résultats.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Sélectionner **l'icône Rechercher l'enregistrement** dans le champ Enregistrement.
2. Filter
3. Ajoutez les conditions selon lesquelles vous souhaitez filtrer votre recherche d'enregistrements.



4. Pour ajouter des conditions supplémentaires, sélectionnez **+ Nouvel ensemble de conditions**.
5. Sélectionnez **Exécuter**.

Traduction automatique

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

Utiliser d'autres options de formulaire

Sélectionnez d'autres options de formulaire pour utiliser des fonctionnalités supplémentaires sur votre Espace de travail formulaire. Vous pouvez exporter un formulaire, recharger un formulaire, copier une URL ou un ID système, et afficher le formulaire XML.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Procédure

1. Sélectionnez l'icône de menu (icône ⋮ sur un formulaire.
2. Sélectionnez la fonctionnalité de formulaire souhaitée dans le menu **Plus d'options de formulaire** .
   - **Activer/désactiver les annotations** : sélectionnez cette option pour activer/désactiver les annotations de formulaire.
   - **Recharger le formulaire** : sélectionnez cette option pour recharger le formulaire.
   - **Exporter** : sélectionnez cette option pour exporter le formulaire vers un type d'exportation PDF ou XML. Orientez votre exportation PDF vers une sortie portrait ou paysage.
   - **Copier l'URL** : sélectionnez cette option pour copier l'URL du formulaire dans le presse-papiers.
   - **Copier le sys_id** : sélectionnez cette option pour copier le sys_id dans le presse-papiers. Cette action est disponible uniquement pour les administrateurs.
   - **Afficher XML** : sélectionnez cette option pour afficher l'arborescence des documents du formulaire. Cette action est disponible uniquement pour les administrateurs.
   - **Personnaliser le formulaire** : sélectionnez cette option pour personnaliser votre formulaire en ajoutant ou en supprimant les champs que vous souhaitez afficher.
3. **Remarque :**
   Les actions de clic droit ne sont disponibles qu'en cliquant sur l'en-tête du formulaire.

Traduction automatique

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

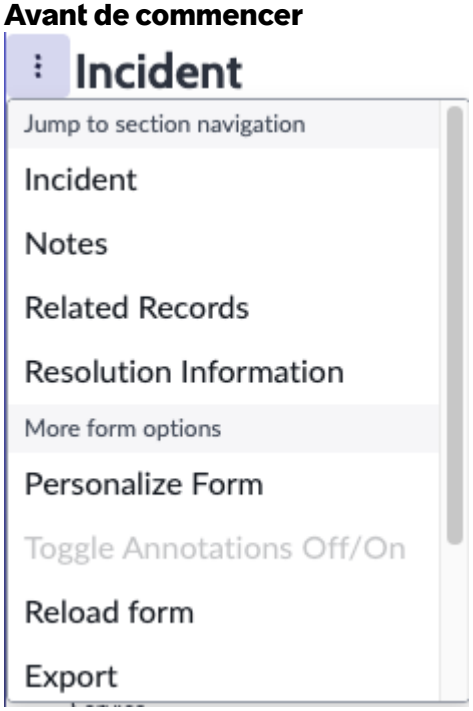
Pour utiliser des actions de clic droit dans votre espace de travail, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
La liste Accéder à la navigation de la section et autres options de formulaire s'affiche.

4. Vous pouvez également accéder à une section en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête ou en utilisant le menu **Plus d'options de formulaire** .
   - Incident
   - Notes
   - Enregistrements connexes
   - Informations sur la résolution

Utiliser le formulaire Personnaliser

Sélectionnez Personnaliser le formulaire pour ajouter ou supprimer des champs qui apparaissent dans votre vue de formulaire en fonction de vos préférences.

Avant de commencer



Rôle requis : agent

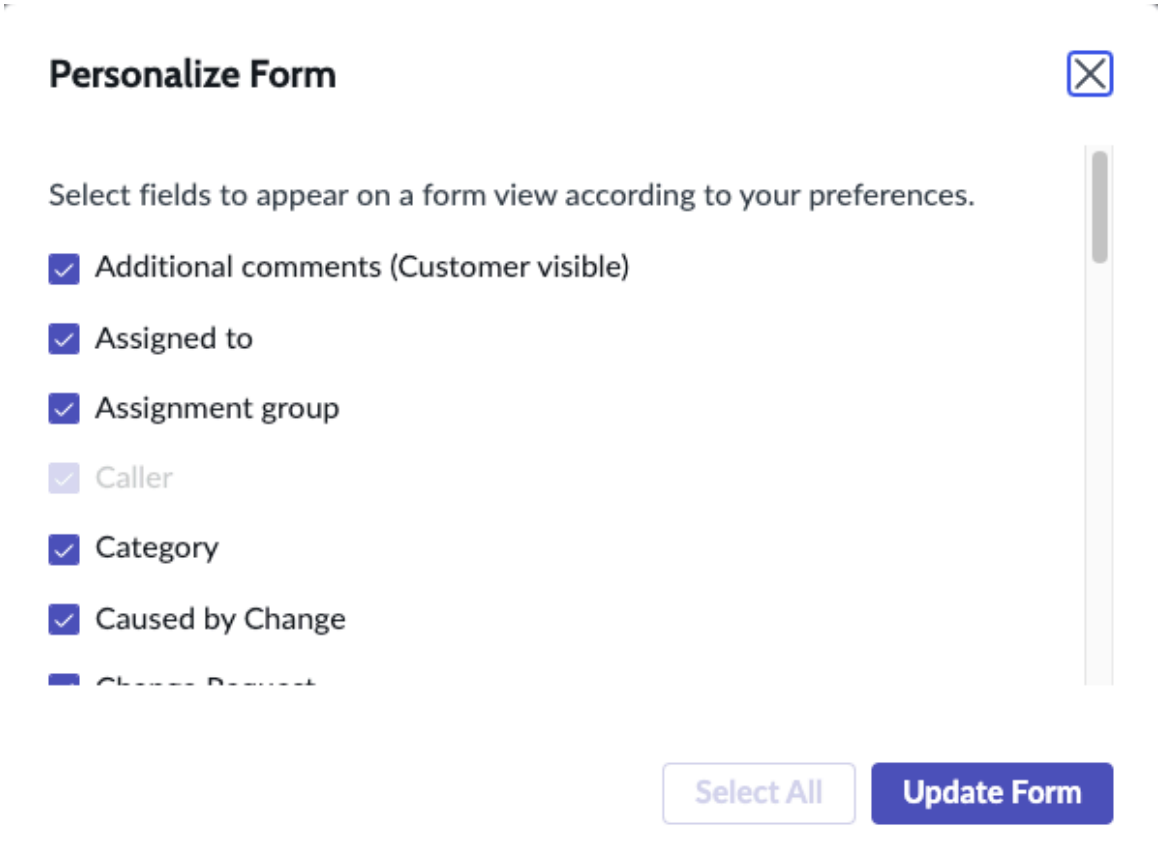
Procédure

1. **Remarque :**
   Vous pouvez également utiliser des actions de clic droit et cliquer avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire pour afficher la liste **Autres options de formulaire** .

   Sélectionnez l'icône de menu (icône ⋮ sur un formulaire.
2. Sélectionnez **Personnaliser le formulaire** dans la liste **Autres options de formulaire** .

Traduction automatique

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



3.

4. Sélectionnez **Mettre à jour le formulaire** pour soumettre vos modifications.

Redimensionner les modaux

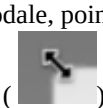
Redimensionnez les fenêtres modales pour afficher le contenu sans faire défiler horizontalement et verticalement.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement dans votre instance.
2. Sélectionnez l'icône de recherche (icône) dans un champ.
3. Dans la fenêtre modale, pointez la souris sur les bords et les coins de la fenêtre modale.

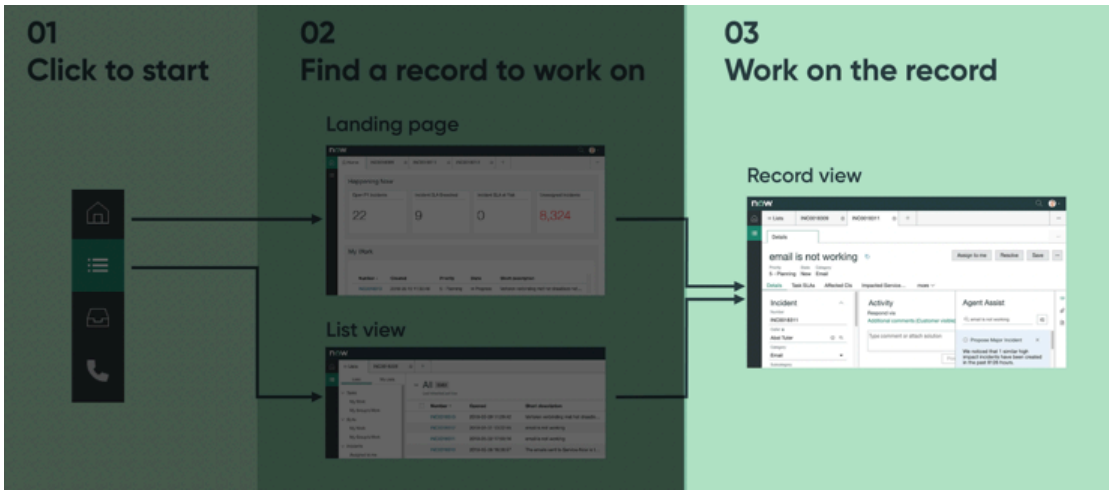
   Une double flèche () apparaît.
4. Utilisez la double flèche pour faire glisser les bords et les coins du modal vers une taille personnalisée.

Répondre à des problèmes dans un enregistrement ouvert dans Espace de travail

Utilisez les sections suivantes pour trouver des réponses aux problèmes auxquels vous êtes confronté dans un enregistrement ouvert.

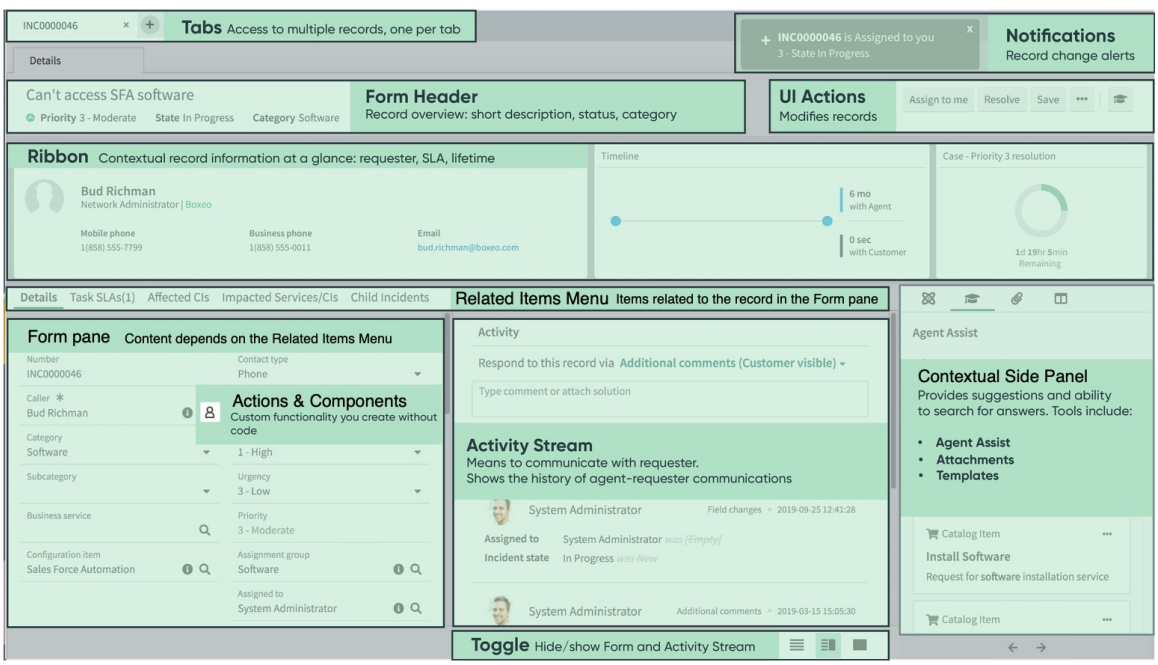
Traduction automatique

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



Selon le problème en question, vous pouvez commander un composant matériel pour un demandeur, émettre un redémarrage de serveur pour résoudre un problème ou créer et affecter un enregistrement d'incident pour résoudre un problème logiciel.

Lorsque vous utilisez la page de destination ou la vue de liste pour ouvrir un enregistrement, l'espace de travail fournit beaucoup d'informations sur l'enregistrement. Voici comment vous pouvez examiner les différentes parties de l'espace de travail pour comprendre et résoudre un problème.



1. Dans l'en-tête du formulaire, lisez la brève description, la priorité, l'état et la catégorie du problème de l'enregistrement.
2. Dans le ruban, découvrez le demandeur, la durée d'ouverture du problème et la résolution du SLA du problème.
3. Dans le volet Formulaire, dans l'onglet **Détails** , faites défiler les informations détaillées sur le problème.
4. Dans le menu Éléments connexes, cliquez sur les onglets pour afficher les informations relatives à l'enregistrement ouvert, telles que les incidents associés. Les informations apparaissent dans le volet Formulaire.

Traduction automatique

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

5. Dans le panneau latéral contextuel, lisez les résultats de recherche qui peuvent être associés Assistant d'agent à la résolution du problème.
6. Dans le flux d'activité, découvrez l'historique des actions que vous ou d'autres agents avez effectuées pour résoudre ce problème.
7. Dans la section Composer du volet Flux d'activité, écrivez un commentaire au demandeur ou prenez des notes pour vous-même et les autres agents sur votre progression dans la résolution du problème.

Suivant

Maintenant que vous savez comment parcourir les parties de l'espace de travail pour obtenir des informations contextuelles sur un problème, voyons comment trouver une solution.

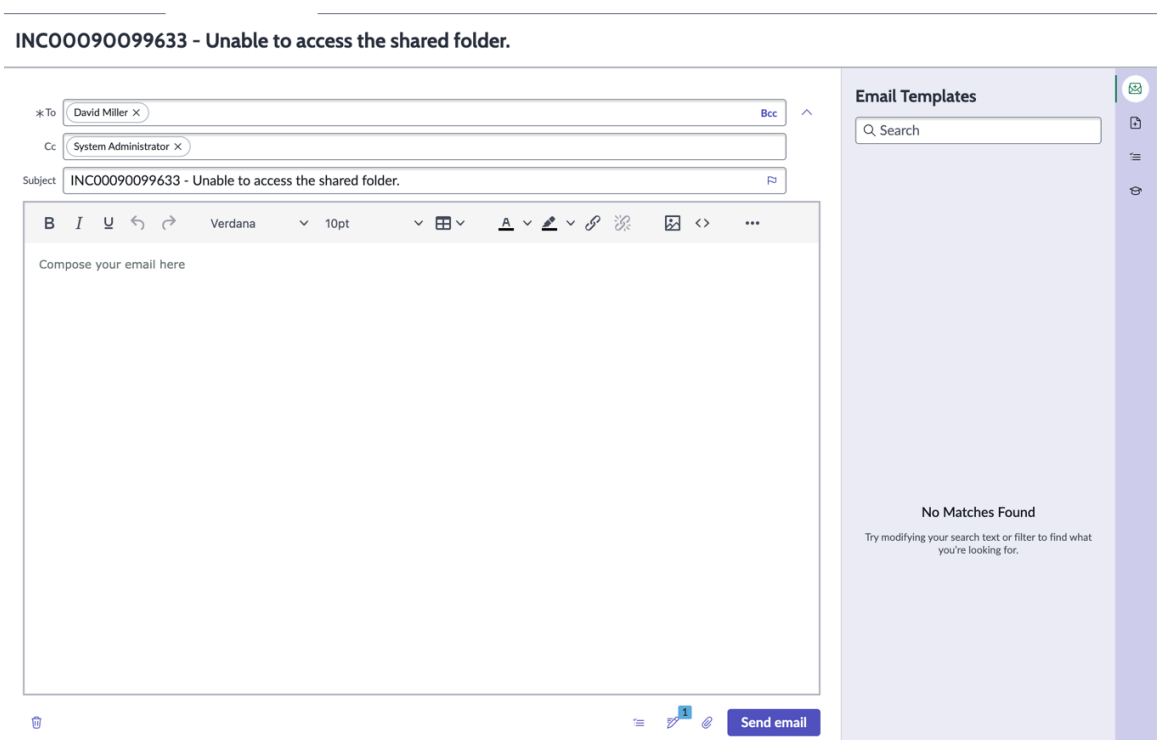
Communiquer par e-mail dans Espace de travail

Envoyez un e-mail aux demandeurs et aux agents pendant que vous travaillez sur des problèmes dans Espace de travail.

Avec le client de Espace de travail messagerie, vous pouvez envoyer des e-mails à des appelants ou à d'autres agents. Vous pouvez utiliser deux versions du client de messagerie.

Compositeur d'e-mail complet

Le compositeur d'e-mail complet vous permet de rédiger et d'envoyer des e-mails à partir d'un onglet d'espace de travail distinct.

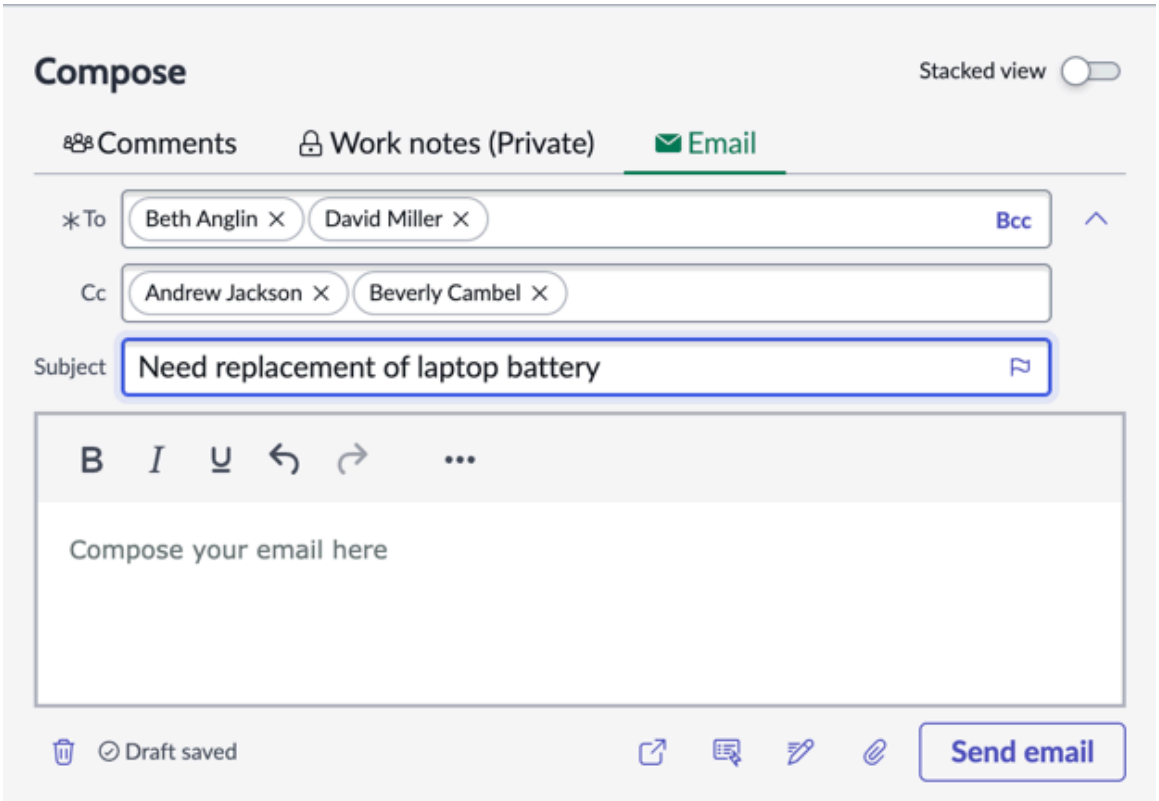


Mini compositeur d'e-mail

Le mini compositeur d'e-mails vous permet de rédiger et d'envoyer des e-mails directement à partir de la page d'enregistrement.

Traduction automatique

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



Composer des e-mails à partir du compositeur d'e-mail complet

Composez un e-mail à envoyer aux demandeurs et aux agents dans un onglet d'espace de travail distinct.

Avant de commencer

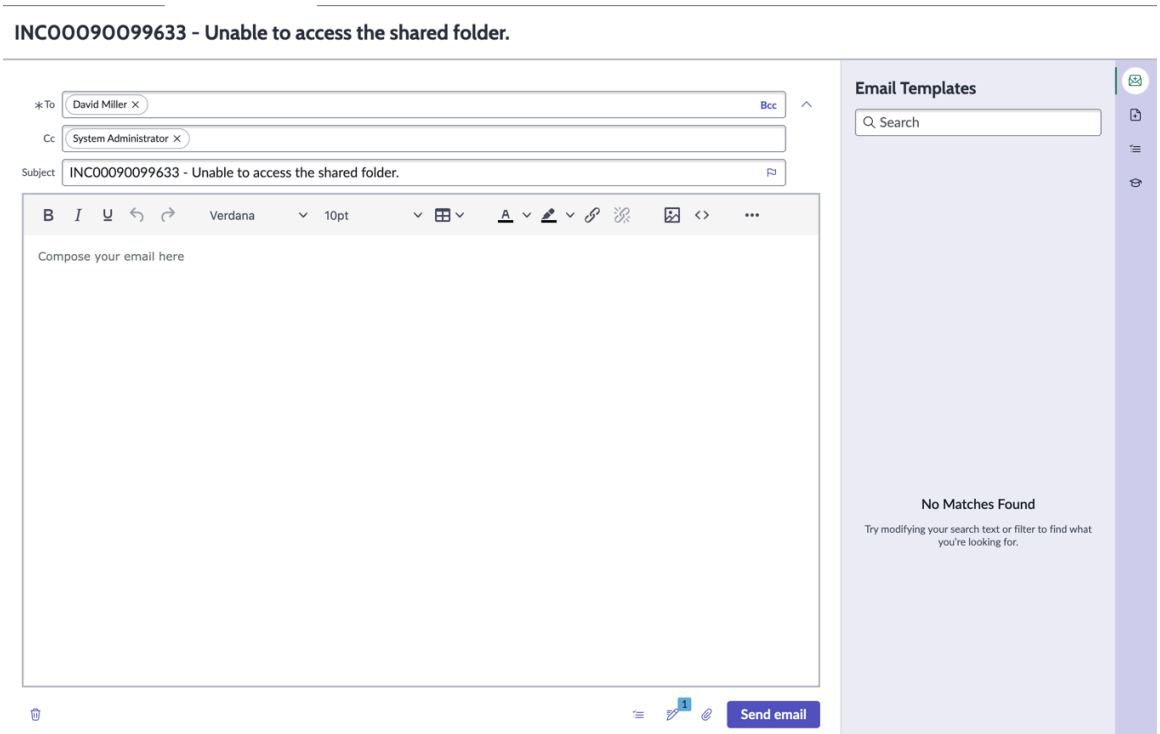
Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez le composeur d'e-mail complet en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône) dans la vue d'enregistrement, puis sélectionnez **Composer un e-mail**.
   Un brouillon d'e-mail s'ouvre dans un nouvel onglet de l'espace de travail.

Traduction automatique

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



3. Le cas échéant, renseignez le champ **Répondre à** ou **De** .

   Ce champ spécifie à qui le destinataire peut répondre après avoir reçu votre e-mail. Vous pouvez choisir de spécifier une entité distincte de vous-même. Par exemple, le centre de services IT.

4. Dans le champ **À** , ajoutez un destinataire d’e-mail.
   Vous pouvez également ajouter des destinataires Cc et Cci en sélectionnant **Cc/Cci**.
5. Dans le champ **Objet** , saisissez une ligne d’objet.
6. **Facultatif :** Masquez l’en-tête de l’e-mail avec tous les champs de destinataires en sélectionnant l’icône chevron (icône).
7. Créez le corps de l’e-mail.
   Vous pouvez insérer un message rapide dans le corps de l’e-mail. Pour plus d'informations, consultez Insérer un message rapide à partir du compositeur d’e-mail complet.

   Vous pouvez joindre un fichier à l’e-mail. Pour plus d'informations, voir Ajouter un fichier à un e-mail à partir du composeur d’e-mail complet
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les brouillons sont enregistrés automatiquement après un certain nombre de secondes. Pour en savoir plus sur la recherche de brouillons d’e-mail, reportez-vous à la section Examiner les brouillons d’e-mail à partir du compositeur d’e-mail complet.

Résultats

Vous pouvez trouver l’e-mail envoyé dans la liste E-mails. Pour plus d'informations, consultez Examiner les e-mails.

Utiliser des modèles d’e-mail dans le compositeur d’e-mail complet

Composez rapidement des e-mails pour résoudre les problèmes courants en sélectionnant un modèle d’e-mail dans la page Composer un e-mail au lieu de rédiger manuellement un e-mail.

Traduction automatique

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

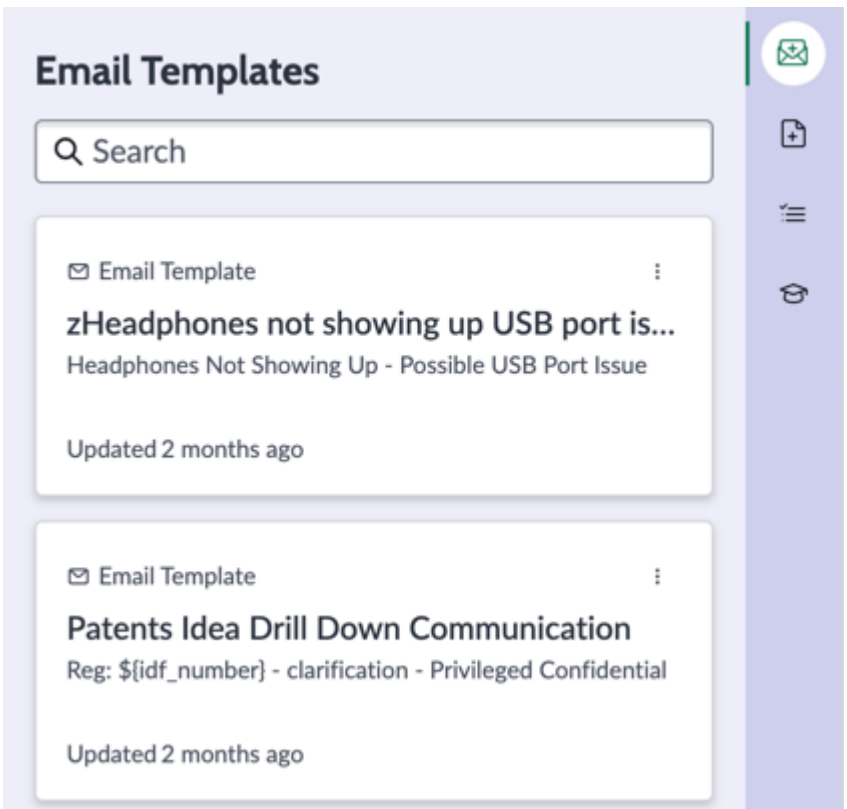
Avant de commencer

Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez la page Composer un e-mail en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône) et **Composer un e-mail**.
3. Appliquez un modèle d'e-mail à partir du panneau Assistant d'agent.

   a. Dans le panneau Assistant d'agent, sélectionnez l'icône Modèles ( ).
   Une liste de modèles de réponses s'ouvre dans le panneau Assistant d'agent.



Remarque :
Trouvez le modèle d'e-mail dont vous avez besoin en utilisant la barre de recherche dans la liste Modèles d'e-mail.

   b. Sélectionnez un modèle d'e-mail dans le panneau Modèles d'e-mail.

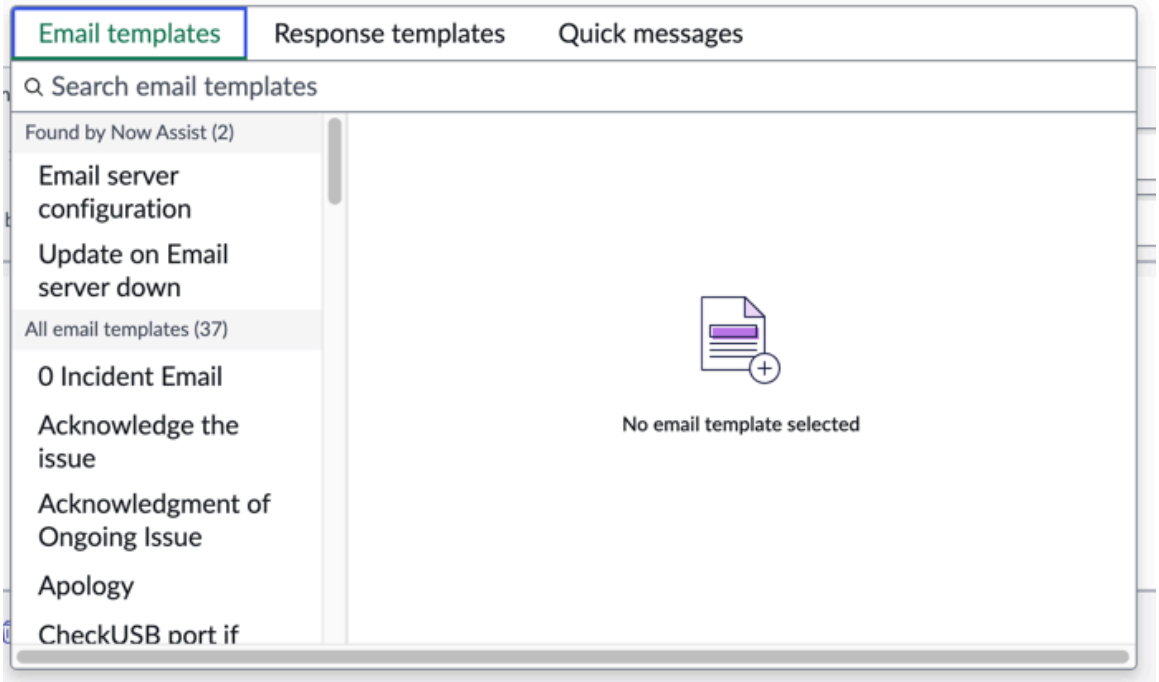
   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône), puis **Appliquer le modèle**.

4. Appliquez un modèle d'e-mail à partir du pied de page de l'e-mail.

   a. Dans le pied de page de l'e-mail, sélectionnez l'icône Appliquer les modèles (icône).
   Une fenêtre modale s'ouvre avec différents types de modèles.

Traduction automatique

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



b. Sélectionnez l'onglet **Modèles d'e-mail** .

c. Sélectionnez un modèle d'e-mail dans la liste.

> **Remarque :**
> Trouvez le modèle d'e-mail dont vous avez besoin à l'aide de la barre de recherche de l'onglet Modèles d'e-mail.

Un aperçu du modèle d'e-mail sélectionné s'affiche.

d. Ajoutez le modèle à votre e-mail en sélectionnant **Appliquer**.

Utiliser des modèles de réponses dans le compositeur d'e-mail complet

Insérez des réponses courantes dans vos e-mails en utilisant des modèles de réponses dans la page Composer un e-mail au lieu de rédiger manuellement une réponse.

Avant de commencer

Rôle requis : email_composer

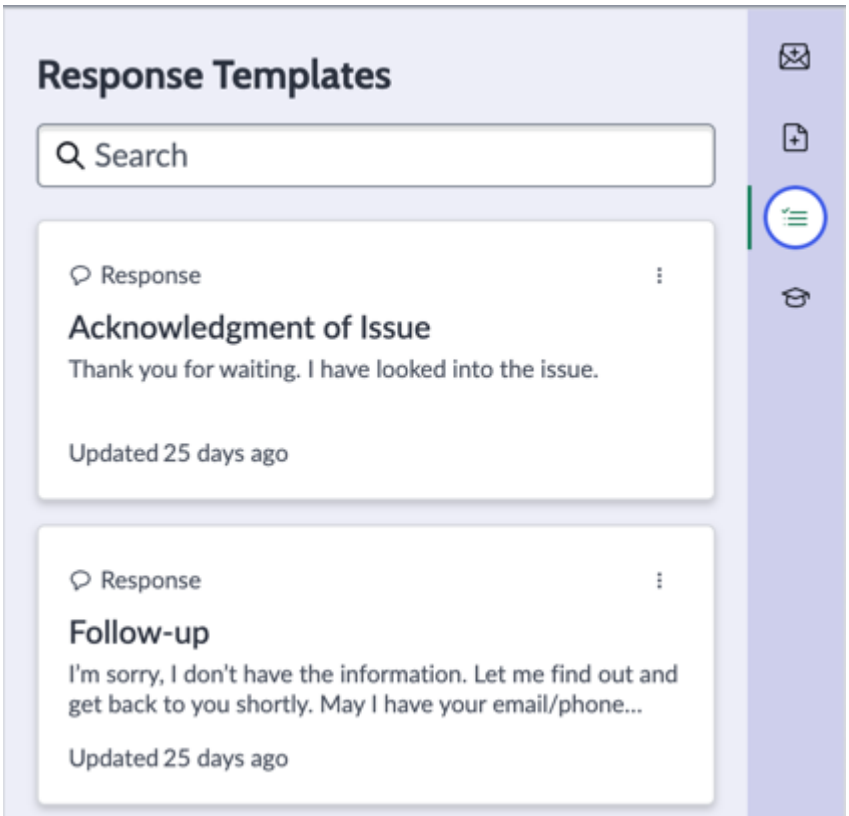
Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez la page Composer un e-mail en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône) et **Composer un e-mail**.
3. Appliquez un modèle de réponse à partir du panneau Assistant d'agent.

   a. Dans le panneau Assistant d'agent, sélectionnez l'icône Modèles de réponses (icône).
   Une liste de modèles de réponses s'ouvre dans le panneau Assistant d'agent.

Traduction automatique

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



Remarque :
Trouvez le modèle de réponse dont vous avez besoin en utilisant la barre de recherche dans la liste Modèles de réponses.

b. Pour copier un modèle de réponse sans afficher son contenu complet, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône Actions ⋮), puis **Copier dans le presse-papiers**.

c. Copiez un modèle de réponse après avoir consulté son contenu complet en sélectionnant un modèle dans la liste et en sélectionnant **Copier dans le presse-papiers**.

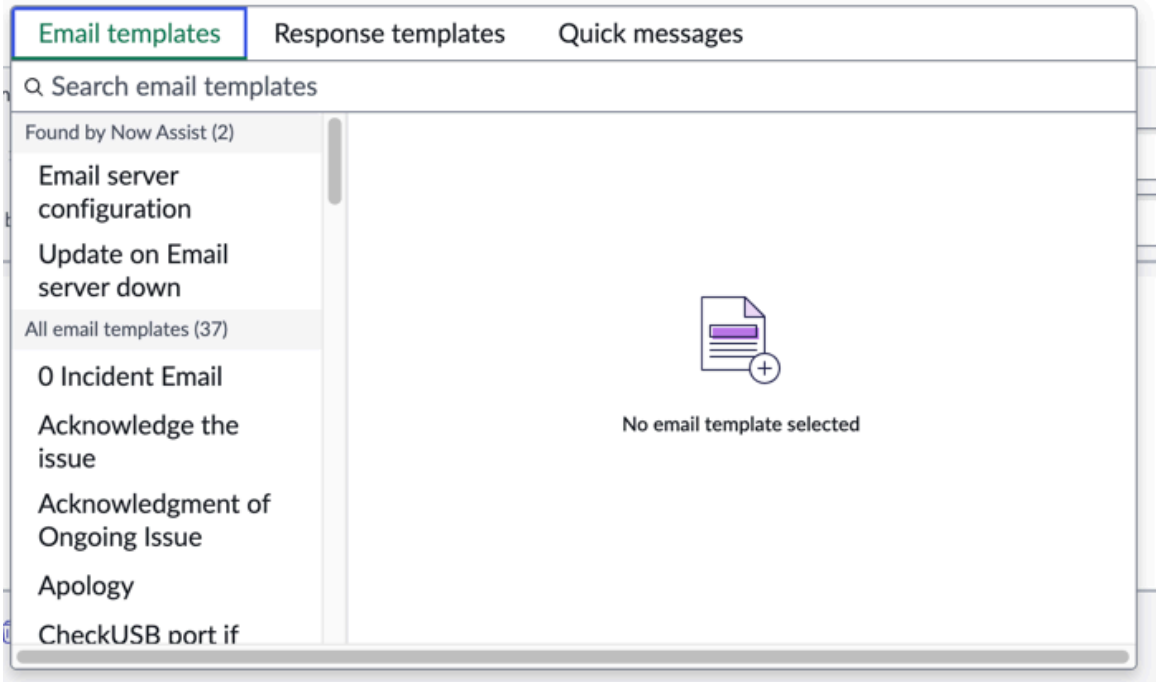
d. Collez le modèle de réponse dans votre e-mail.

4. Appliquez un modèle de réponse à partir du pied de page de l'e-mail.

a. Dans le pied de page de l'e-mail, sélectionnez l'icône Appliquer les modèles (icône).
Une fenêtre modale s'ouvre avec différents types de modèles.

Traduction automatique

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



b. Sélectionnez l'onglet **Modèles de réponses** .

c. Sélectionnez un modèle de réponse dans la liste.

> **Remarque :**
> Trouvez le modèle de réponse dont vous avez besoin en utilisant la barre de recherche dans l'onglet Modèles de réponses.

d. Ajoutez le modèle à votre e-mail en sélectionnant **Insérer**.

5. Appliquez un modèle de réponse avec un raccourci clavier.
Pour obtenir des instructions sur l'application d'un modèle de réponse à l'aide d'un raccourci clavier, consultez la rubrique Ajouter des modèles de réponses à l'aide d'un raccourci clavier.

Insérer un message rapide à partir du compositeur d'e-mail complet

Insérez du contenu prédéfini dans les e-mails à partir du composeur d'e-mail complet.

Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.

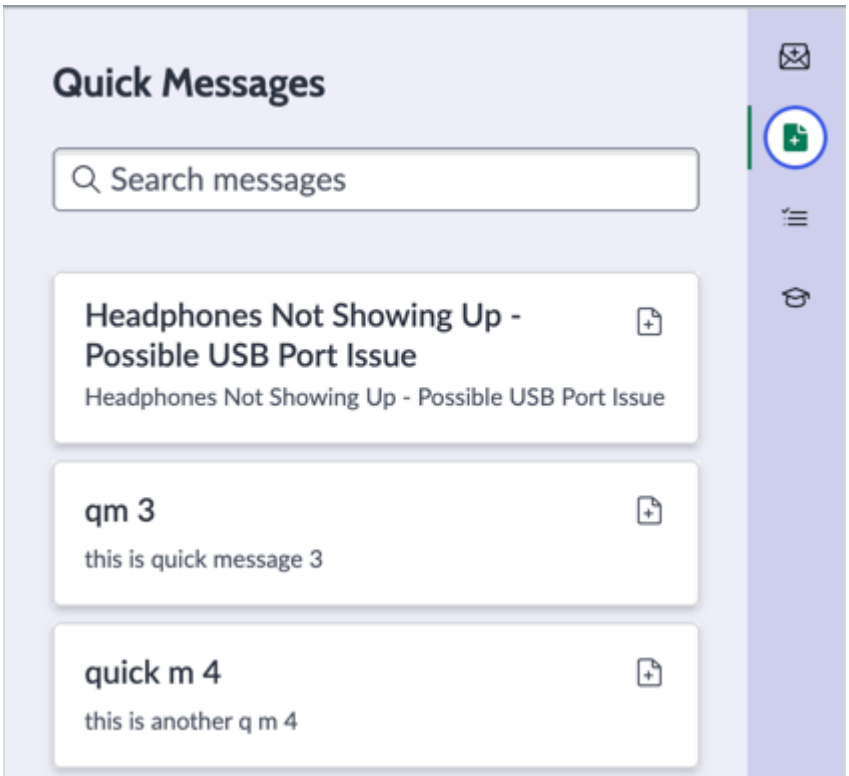
2. Ouvrez la page Composer un e-mail en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône) et **Composer un e-mail**.

3. Appliquez un message rapide à partir du panneau Assistant d'agent.

a. Dans le panneau Assistant d'agent, sélectionnez l'icône Messages rapides ( ).
Une liste de messages rapides s'ouvre dans le panneau Assistant d'agent.

Traduction automatique

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



Remarque :
Trouvez les messages rapides dont vous avez besoin en utilisant la barre de recherche de la liste Messages rapides.

b. Ajoutez un message rapide sans afficher son contenu complet en sélectionnant l'icône Insérer ( ).

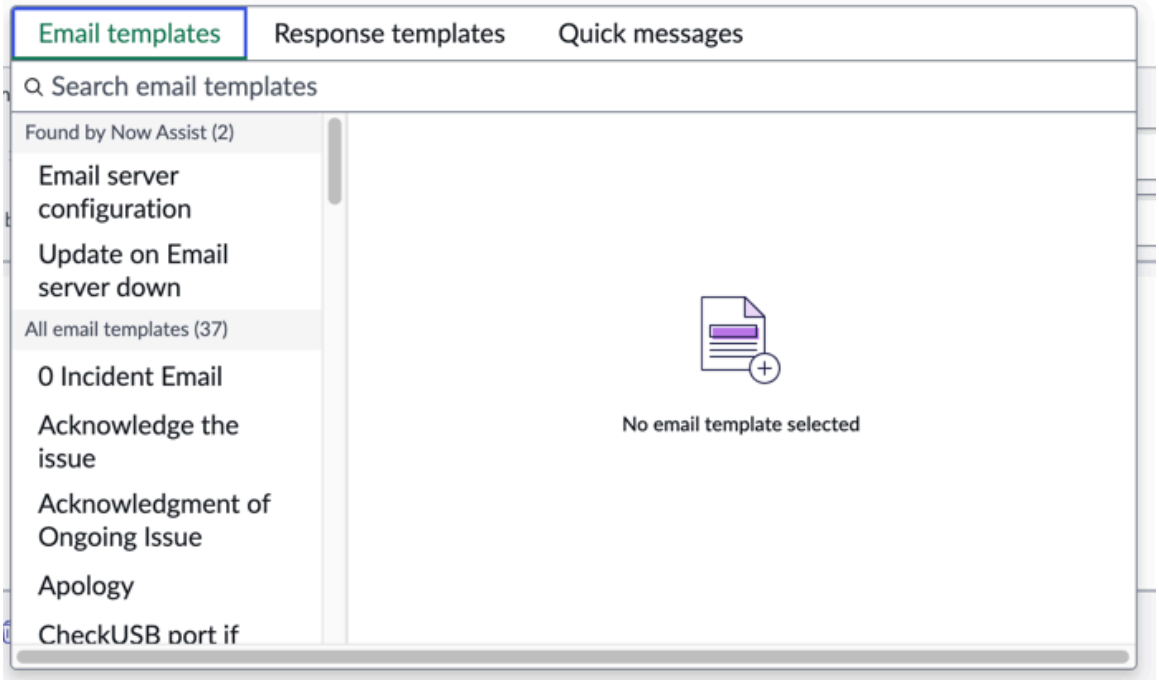
c. Ajoutez un message rapide après avoir consulté son contenu complet en sélectionnant un message dans la liste et en sélectionnant **Insérer**.

4. Appliquez un message rapide à partir du pied de page de l'e-mail.

a. Dans le pied de page de l'e-mail, sélectionnez l'icône Appliquer les modèles (icône).
Une fenêtre modale s'ouvre avec différents types de modèles.

Traduction automatique

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



b. Sélectionnez l'onglet **Messages rapides** .

c. Sélectionnez un message rapide dans la liste.

> **Remarque :**
> Utilisez la barre de recherche dans l'onglet Messages rapides pour trouver le message rapide dont vous avez besoin.

d. Ajoutez le modèle à votre e-mail en sélectionnant **Insérer**.

Ajouter un fichier à un e-mail à partir du composeur d'e-mail complet

Envoyez un fichier à partir de votre ordinateur ou d'un enregistrement connexe à un demandeur ou à un agent à partir du composeur d'e-mail complet en le joignant à un e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez le composeur d'e-mail complet en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône) dans la vue d'enregistrement, puis sélectionnez **Composer un e-mail**.
3. **Facultatif :** Joignez un fichier à partir de votre ordinateur.

   a. Sélectionnez l'icône Joindre un fichier (icône) dans le pied de page de l'e-mail.

   b. Sélectionnez **À partir de l'ordinateur**.

   c. Sélectionnez un fichier sur votre ordinateur.

Traduction automatique

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

Vous pouvez sélectionner plusieurs fichiers à la fois. Le système télécharge les fichiers simultanément.

(Optional) Vous pouvez également faire glisser des fichiers de votre ordinateur vers Espace de travail. Vous ne pouvez pas joindre un dossier.

4. **Facultatif :** Joignez un fichier à partir de l'enregistrement connexe.

   a. Sélectionnez l'icône Joindre un fichier (icône) dans le pied de page de l'e-mail.

   b. Sélectionnez **dans l'enregistrement**.

   c. Dans la fenêtre, sélectionnez les fichiers à joindre.

   d. Sélectionnez **Ajouter**.

Que faire ensuite

Vous pouvez éventuellement masquer ou afficher les pièces jointes dans vos brouillons d'e-mail en sélectionnant **Masquer les pièces jointes** lorsqu'elles ne sont pas masquées et **Afficher les pièces jointes** lorsqu'elles sont masquées. Vous pouvez également effectuer des actions supplémentaires en sélectionnant l'icône de menu (icône) en regard de chaque fichier joint :

- **Télécharger** : téléchargez le fichier sur votre ordinateur.
- **Renommer : renommez** le fichier joint. Seuls les 100 premiers caractères d'un nom de fichier s'affichent.
- **Supprimer** : supprimer la pièce jointe de l'e-mail.

Examiner les brouillons d'e-mail à partir du compositeur d'e-mail complet

Affichez les e-mails enregistrés pour plus tard ou créez un nouvel e-mail tout en enregistrant votre brouillon actuel automatiquement à partir du composeur d'e-mail complet.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.

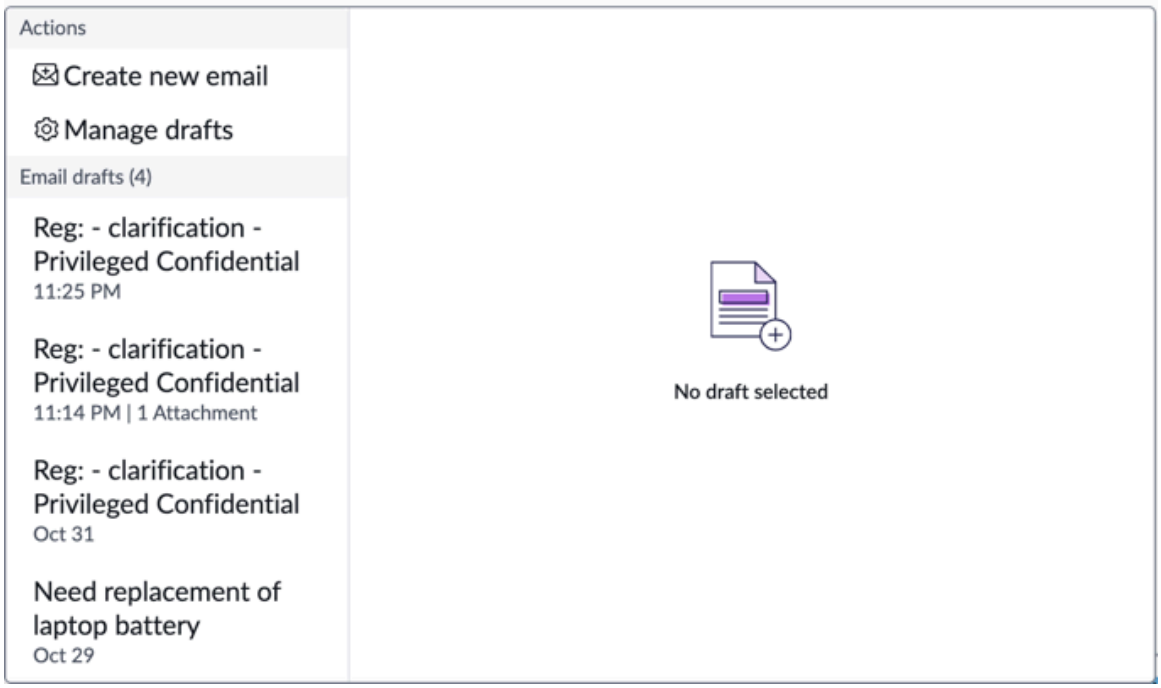
2. Ouvrez le composeur d'e-mail complet en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône) dans la vue d'enregistrement, puis sélectionnez **Composer un e-mail**.

3. **Remarque :**
   Au lieu d'un bouton permettant d'enregistrer manuellement les brouillons d'e-mails, les brouillons s'enregistrent automatiquement.

   Accédez à vos brouillons en sélectionnant l'icône) dans le pied de page de l'e-mail.
   Une fenêtre modale s'ouvre avec une liste d'actions et de brouillons d'e-mail.

Traduction automatique

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



4. Sélectionner une action ou un brouillon récent.
   - Affichez tous vos brouillons d'e-mails en sélectionnant **Gérer les brouillons**.
   - Créez un brouillon tout en enregistrant automatiquement votre brouillon actuel en sélectionnant **Créer un e-mail**.
5. Créez un brouillon tout en enregistrant automatiquement votre brouillon actuel en sélectionnant **Créer un e-mail**.
6. Ouvrez un brouillon après l'avoir prévisualisé.
   a. Sélectionnez un brouillon dans la liste Brouillons d'e-mail.
   Un aperçu du brouillon s'ouvre.
   b. Sélectionnez **Appliquer**.
7. Ouvrez un brouillon à partir du modal Gérer les brouillons.
   a. Ouvrez le modal Gérer les **brouillons en sélectionnant Gérer les brouillons** dans le menu.
   b. Sélectionnez un brouillon dans la liste.
8. Supprimez plusieurs brouillons dans le modal Gérer les brouillons.
   a. Ouvrez le modal Gérer les **brouillons en sélectionnant Gérer les brouillons** dans le menu.
   b. Sélectionnez des brouillons dans la liste.
   c. Sélectionnez **Supprimer**.

Composer des e-mails à partir du mini compositeur d'e-mail

Envoyez des e-mails sans quitter l'enregistrement.

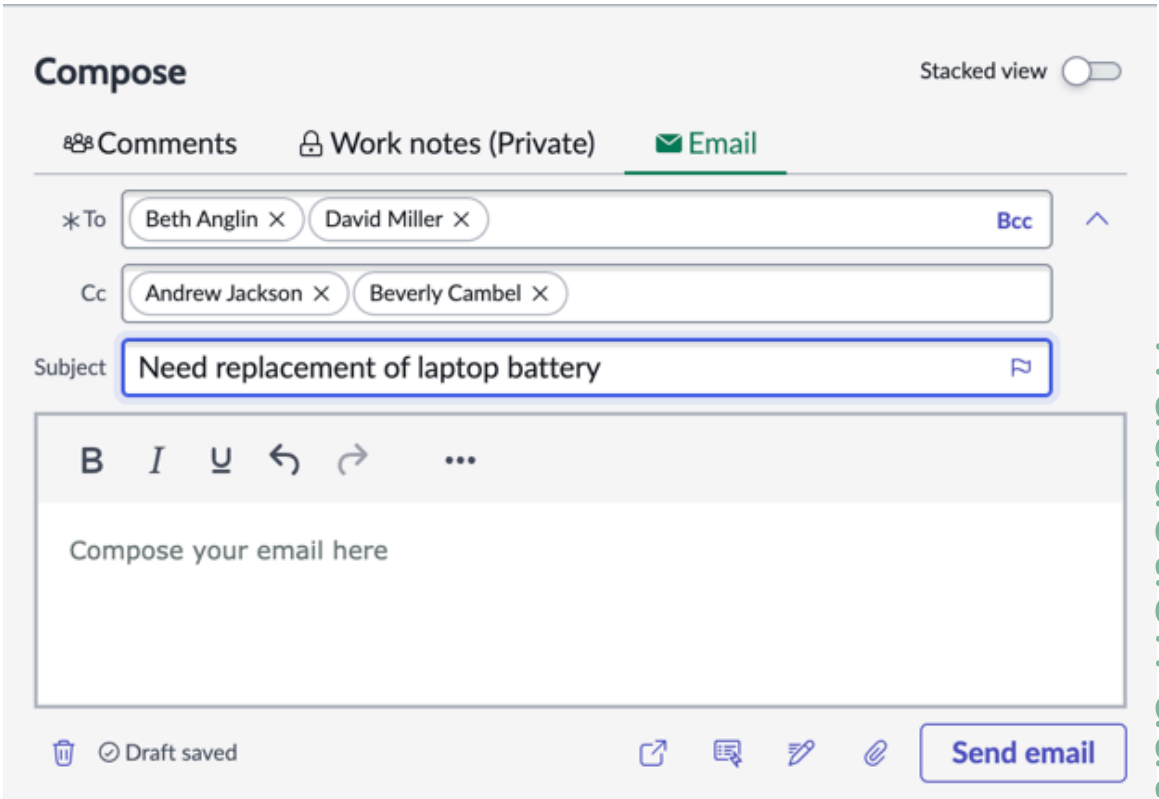
Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Sélectionnez l'onglet **E-mail** dans Composer.
   Un brouillon d'e-mail s'ouvre avec la même fonctionnalité que la création d'un e-mail à partir d'un nouvel onglet d'espace de travail.



3. Le cas échéant, renseignez le champ **Répondre à** ou **De** .

   Ce champ spécifie à qui le destinataire peut répondre après avoir reçu votre e-mail. Vous pouvez choisir de spécifier une entité distincte de vous-même. Par exemple, le centre de services IT.

4. Dans le champ **À** , ajoutez un destinataire d'e-mail.
   Vous pouvez également ajouter des destinataires Cc et Cci en sélectionnant **Cc/Cci**.
5. Dans le champ **Objet** , saisissez une ligne d'objet.
6. **Facultatif :** Masquez l'en-tête de l'e-mail avec tous les champs de destinataires en sélectionnant l'icône chevron (icône).
7. Créez le corps de l'e-mail.
   Vous pouvez insérer un modèle d'e-mail dans le corps de l'e-mail. Pour plus d'informations, voir Utiliser des modèles d'e-mail dans le mini compositeur d'e-mail.

   Vous pouvez joindre un fichier à l'e-mail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un fichier à un e-mail à partir du mini-compositeur d'e-mail.

8. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les brouillons sont enregistrés automatiquement après un certain nombre de secondes. Pour plus d'informations sur la recherche de brouillons d'e-mails, consultez Examiner les brouillons d'e-mails à partir du mini-compositeur d'e-mails.

Traduction automatique

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

Résultats

Vous pouvez trouver l'e-mail envoyé dans la liste E-mails. Pour plus d'informations, consultez Examiner les e-mails.

Utiliser des modèles d'e-mail dans le mini compositeur d'e-mail

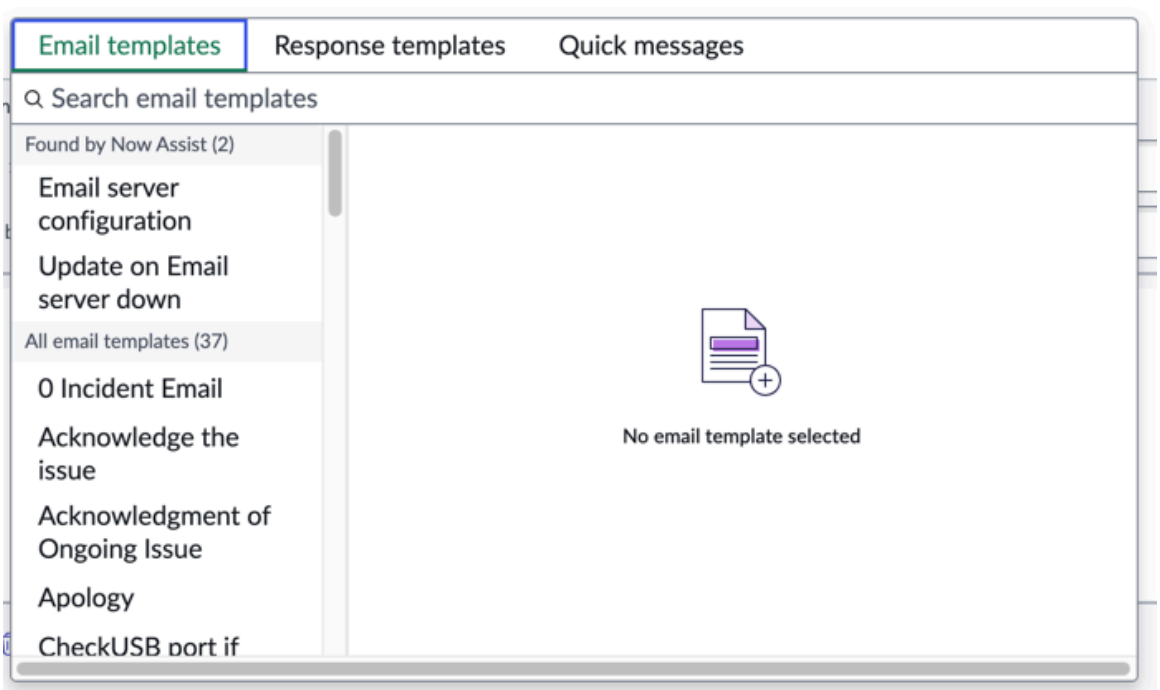
Composez rapidement des e-mails pour les problèmes courants en sélectionnant un modèle d'e-mail dans la vue d'enregistrement au lieu de rédiger manuellement un e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez le mini compositeur d'e-mail en sélectionnant l'onglet **E-mail** sous le panneau Composer.
3. Dans le pied de page de l'e-mail, sélectionnez l'icône Appliquer les modèles (icône).
   Une fenêtre modale s'ouvre avec différents types de modèles.



4. Sélectionnez l'onglet **Modèles d'e-mail** .
5. Sélectionnez un modèle d'e-mail dans la liste.

   Remarque :
   Trouvez le modèle d'e-mail dont vous avez besoin à l'aide de la barre de recherche de l'onglet Modèles d'e-mail.

   Un aperçu du modèle d'e-mail sélectionné s'affiche.
6. Ajoutez le modèle à votre e-mail en sélectionnant **Appliquer**.

Utiliser des modèles de réponses dans le mini-compositeur d'e-mail

Insérez des réponses courantes dans vos e-mails à l'aide de modèles de réponses dans le mini-compositeur d'e-mails au lieu de rédiger manuellement une réponse.

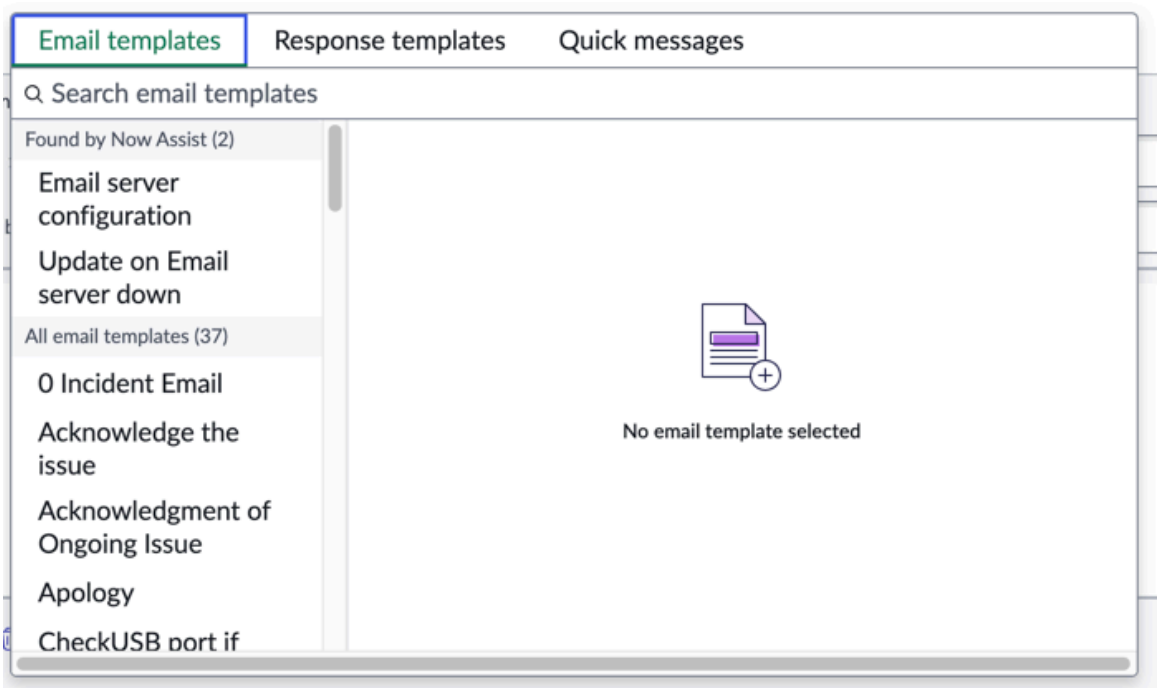
Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez le mini compositeur d'e-mail en sélectionnant l'onglet **E-mail** sous le panneau Composer.
3. Dans le pied de page de l'e-mail, sélectionnez l'icône Appliquer les modèles (icône).
   Une fenêtre modale s'ouvre avec différents types de modèles.



4. Sélectionnez l'onglet **Modèles de réponses** .
5. Sélectionnez un modèle de réponse dans la liste.

> **Remarque :**
> Trouvez le modèle de réponse dont vous avez besoin en utilisant la barre de recherche dans l'onglet Modèles de réponses.

6. Ajoutez le modèle à votre e-mail en sélectionnant **Insérer**.
7. Appliquez un modèle de réponse avec un raccourci clavier.
   Pour obtenir des instructions sur l'application d'un modèle de réponse à l'aide d'un raccourci clavier, consultez la rubrique Ajouter des modèles de réponses à l'aide d'un raccourci clavier.

Insérer un message rapide à partir du mini-compositeur d'e-mail

Insérez du contenu prédéfini dans les e-mails à partir du mini-compositeur d'e-mails.

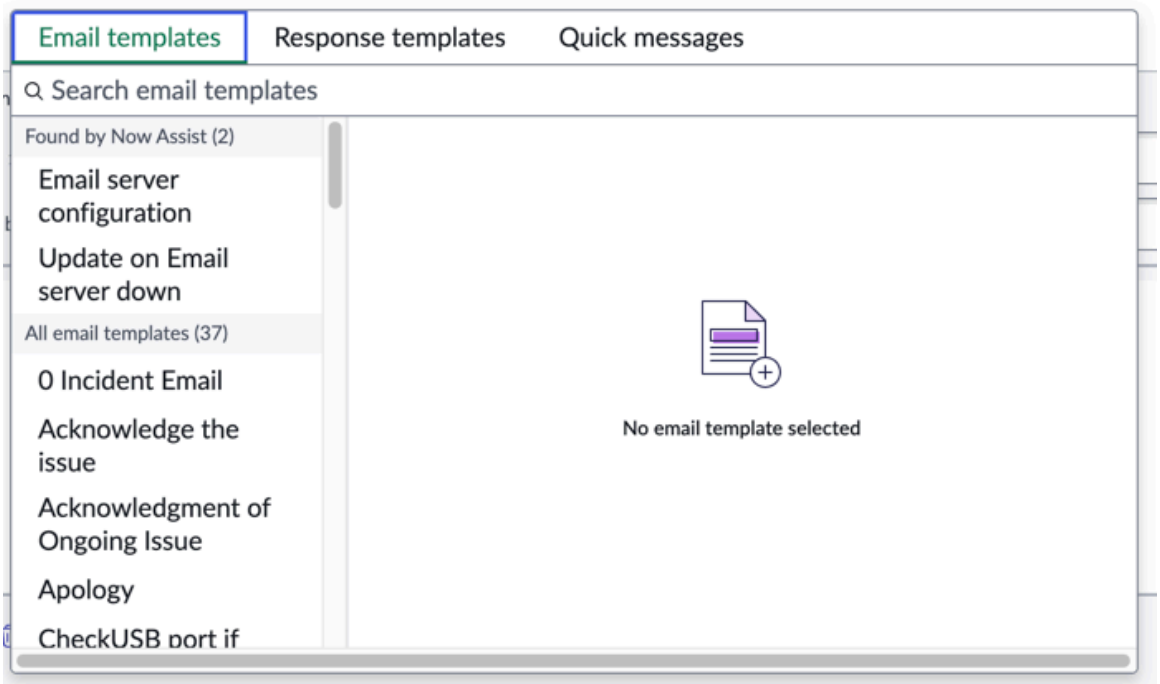
Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez le mini compositeur d'e-mail en sélectionnant l'onglet **E-mail** sous le panneau Composer.
3. Dans le pied de page de l'e-mail, sélectionnez l'icône Appliquer les modèles (icône).
   Une fenêtre modale s'ouvre avec différents types de modèles.



4. Sélectionnez l'onglet **Messages rapides** .
5. Sélectionnez un message rapide dans la liste.

> **Remarque :**
> Utilisez la barre de recherche dans l'onglet Messages rapides pour trouver le message rapide dont vous avez besoin.

6. Ajoutez le modèle à votre e-mail en sélectionnant **Insérer**.

Ajouter un fichier à un e-mail à partir du mini-compositeur d'e-mail

Envoyer un fichier à partir de votre ordinateur ou d'un enregistrement connexe à un demandeur ou à un agent à partir du mini-compositeur d'e-mail en le joignant à un e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez un brouillon d'e-mail en sélectionnant l'onglet **E-mail** dans Composer.
3. **Facultatif :** Joignez un fichier à partir de votre ordinateur.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez l'icône Joindre un fichier (icône).

b. Sélectionnez **À partir de l'ordinateur**.

c. Sélectionnez un fichier sur votre ordinateur.
Vous pouvez sélectionner plusieurs fichiers à la fois. Le système télécharge les fichiers simultanément.

(Optional) Vous pouvez également faire glisser des fichiers de votre ordinateur vers Espace de travail. Vous ne pouvez pas joindre un dossier.

4. **Facultatif :** Joignez un fichier à partir de l'enregistrement connexe.

a. Sélectionnez l'icône Joindre un fichier (icône) dans l'enregistrement.

b. Sélectionnez **dans l'enregistrement**.

c. Dans la fenêtre, sélectionnez les fichiers à joindre.

d. Sélectionnez **Ajouter**.

Que faire ensuite

Vous pouvez éventuellement masquer ou afficher les pièces jointes dans vos brouillons d'e-mail en sélectionnant **Masquer les pièces jointes** lorsqu'elles ne sont pas masquées et **Afficher les pièces jointes** lorsqu'elles sont masquées. Vous pouvez également effectuer des actions supplémentaires en sélectionnant l'icône de menu (icône) en regard de chaque fichier joint :

- **Télécharger** : téléchargez le fichier sur votre ordinateur.
- **Renommer : renommez** le fichier joint. Seuls les 100 premiers caractères d'un nom de fichier s'affichent.
- **Supprimer** : supprimer la pièce jointe de l'e-mail.

Examinez les brouillons d'e-mail à partir du mini-compositeur d'e-mail

Affichez les e-mails enregistrés pour plus tard ou créez un nouvel e-mail tout en enregistrant votre brouillon actuel automatiquement à partir du composeur d'e-mail complet.

Avant de commencer

Rôle requis : email_composer

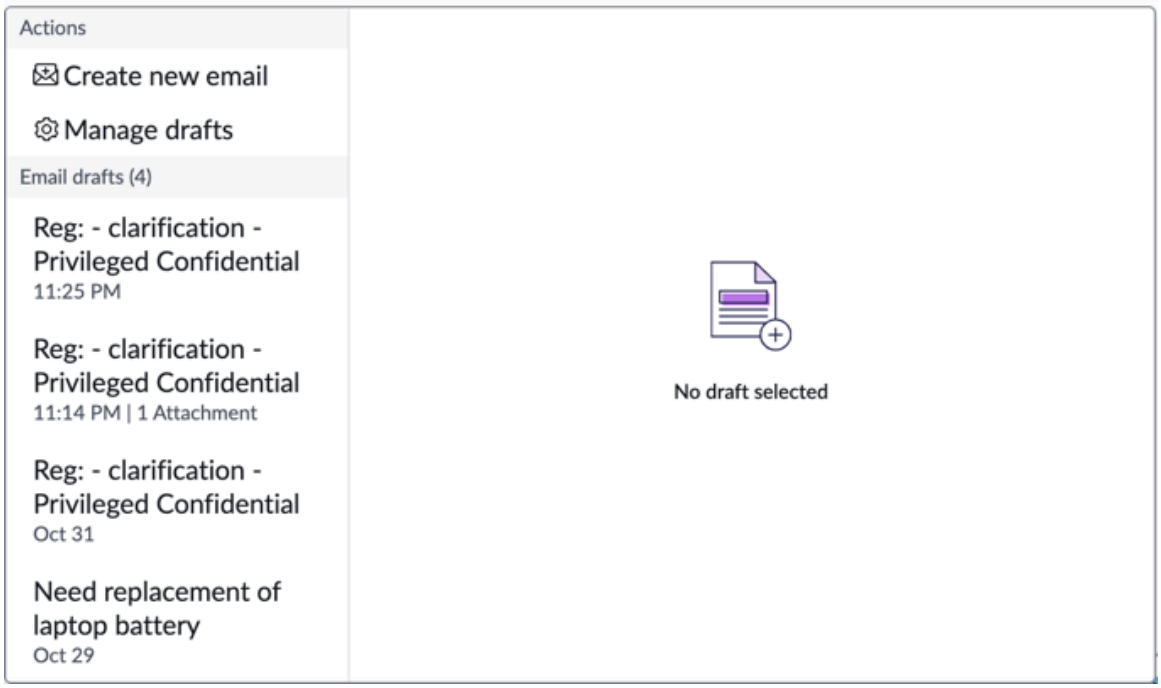
Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez le mini compositeur d'e-mail en sélectionnant l'onglet **E-mail** sous le panneau Composer.
3. **Remarque :**
   Au lieu d'un bouton permettant d'enregistrer manuellement les brouillons d'e-mails, les brouillons s'enregistrent automatiquement.

   Accédez à vos brouillons en sélectionnant l'icône) dans le pied de page de l'e-mail.
   Une fenêtre modale s'ouvre avec une liste d'actions et de brouillons d'e-mail.

Traduction automatique

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



4. Sélectionner une action ou un brouillon récent.
   - Affichez tous vos brouillons d'e-mails en sélectionnant **Gérer les brouillons**.
   - Créez un brouillon tout en enregistrant automatiquement votre brouillon actuel en sélectionnant **Créer un e-mail**.
5. Créez un brouillon tout en enregistrant automatiquement votre brouillon actuel en sélectionnant **Créer un e-mail**.
6. Ouvrez un brouillon après l'avoir prévisualisé.
   a. Sélectionnez un brouillon dans la liste Brouillons d'e-mail.
   Un aperçu du brouillon s'ouvre.
   b. Sélectionnez **Appliquer**.
7. Ouvrez un brouillon à partir du modal Gérer les brouillons.
   a. Ouvrez le modal Gérer les **brouillons en sélectionnant Gérer les brouillons** dans le menu.
   b. Sélectionnez un brouillon dans la liste.
8. Supprimez plusieurs brouillons dans le modal Gérer les brouillons.
   a. Ouvrez le modal Gérer les **brouillons en sélectionnant Gérer les brouillons** dans le menu.
   b. Sélectionnez des brouillons dans la liste.
   c. Sélectionnez **Supprimer**.

Modifier et déplacer les destinataires d'e-mail

Modifiez et déplacez les destinataires dans les champs d'e-mail À, Cc et Cci au lieu de supprimer et d'ajouter manuellement des destinataires individuels.

Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Traduction automatique

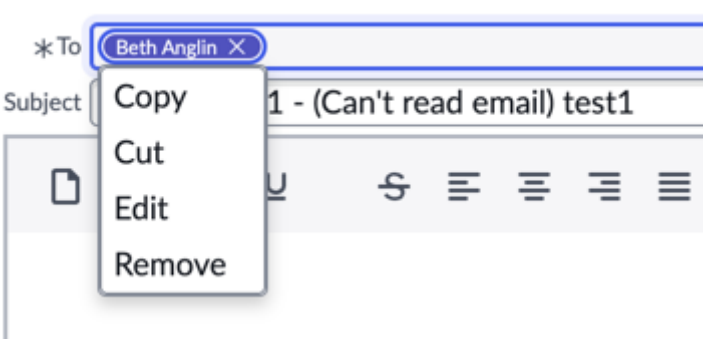
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement.
2. Sélectionnez l'onglet **E-mail** du panneau Composer dans la vue d'enregistrement ou ouvrez la page Composer un e-mail.
3. Ajoutez des destinataires aux champs d'e-mail souhaités en copiant et collant les adresses e-mail ou en saisissant manuellement les adresses e-mail des destinataires.
   Les destinataires de l'e-mail sont constitués d'icônes de pastille individuelles ( ).

   Lorsque vous saisissez une adresse e-mail non valide, une icône d'exclamation ( ) apparaît dans la pastille de l'adresse e-mail et le bouton **Envoyer un e-mail** est inactif.

   Lorsque vous saisissez une adresse e-mail bloquée, une icône bloquée (icône) apparaît dans la pastille de l'adresse e-mail et le bouton **Envoyer un e-mail** est inactif.
4. Déplacez un destinataire vers un autre champ en faisant glisser l'icône de la pastille.
5. Sélectionnez un destinataire avec le bouton droit de la souris.
   Vous pouvez modifier l'adresse e-mail d'un destinataire en sélectionnant **Modifier**, copier et coller les destinataires avec **Copier** et **couper** et supprimer des destinataires avec **Supprimer**.



6. **Facultatif :** Pour sélectionner plusieurs destinataires, utilisez les raccourcis clavier et souris de l'appareil.
   Pour référence, voir Raccourcis clavier et souris pour ajouter des destinataires aux champs d'e-mail.

Raccourcis clavier et souris pour l'ajout de destinataires d'e-mail

Ajoutez et supprimez des destinataires dans les champs d'e-mail À, Cc et Cci à l'aide des raccourcis clavier et souris au lieu d'ajouter des destinataires individuels.

Raccourcis clavier

- Déplacer entre les destinataires : **gauche** ou **droite**
- Sélectionner plusieurs destinataires : **Maj + gauche** ou **Maj + droite**
- Sélectionner tous les destinataires dans un champ : **Cmd + A** (Mac) ou **Ctrl + A** (Windows)

Raccourcis de l'appareil de la souris

- Sélectionner plusieurs destinataires : **Cmd + clic** (Mac) ou **Ctrl + clic** (Windows)
- Sélectionnez une plage personnalisée de destinataires : **cliquez sur** le premier destinataire de la plage et **Maj + clic sur** le dernier destinataire de la plage

Traduction automatique

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

Ajouter des modèles de réponses avec un raccourci clavier

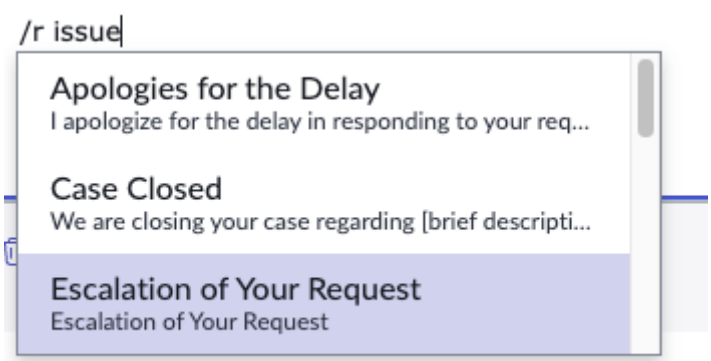
Utilisez un raccourci clavier pour insérer des réponses courantes dans vos e-mails avec des modèles de réponses.

Avant de commencer

Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement.
2. Ouvrez le mini compositeur d'e-mail ou le compositeur d'e-mail complet.
   - Ouvrez le mini compositeur d'e-mail en sélectionnant l'onglet **E-mail** sous le panneau Composer.
   - Ouvrez l'éditeur d'e-mail complet en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** (icône) et **Composer un e-mail**.
3. Entrez /r dans le corps de l'e-mail.
   Une liste de modèles de réponses s'affiche.



4. Entrez un mot clé après /r pour rechercher le modèle de réponse dont vous avez besoin.
5. Ajoutez un modèle de réponse à votre e-mail en le sélectionnant.

Examiner les e-mails

Examinez les e-mails que vous avez envoyés et reçus.

Avant de commencer

Créez une Espace de travail liste pour la table E-mail [sys_email]. Pour plus d'informations sur la création de Espace de travail listes, reportez-vous à la section Créer Mes listes dans l'espace de travail.

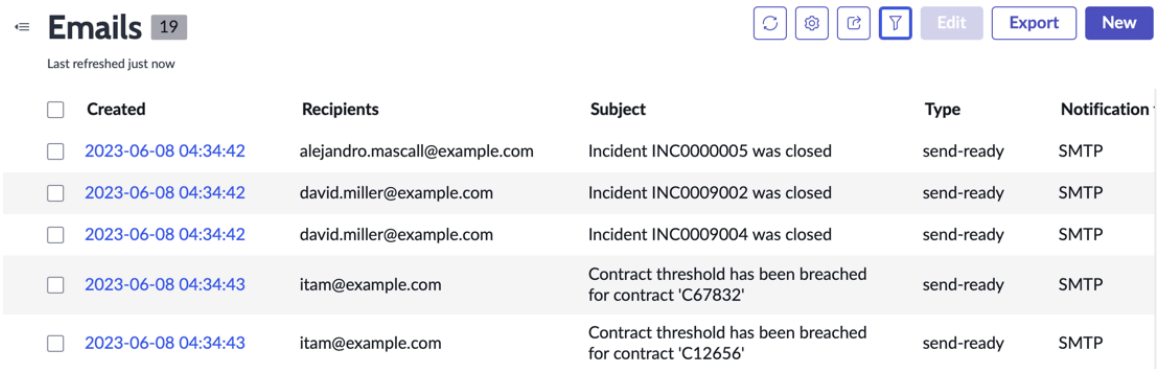
Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Ouvrez la vue de liste en sélectionnant l'icône de liste (icône).
2. Sélectionnez **Mes listes** et ouvrez votre liste d'e-mails.
3. Trouvez un e-mail en filtrant la liste ou en triant les colonnes.

Traduction automatique

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



Pour plus d'informations sur l'utilisation Espace de travail des listes, reportez-vous à la section Utiliser des listes dans l'espace de travail.

4. Ouvrez un e-mail pour passer en revue.

Que faire ensuite

Vous pouvez répondre à l'e-mail ou le transférer en sélectionnant **Répondre**, **Répondre à tous** ou **Transférer**.

Remarque :
Si vous répondez, répondez à tous ou transférez à partir de , la sélection **de Composer un e-mail** dans l'en-tête entraîne un comportement différent de l'interface Flux d'activitéutilisateur. Pour plus d'informations, consultez Communiquer avec les demandeurs et les agents à l'aide de Compose.

Communiquer avec les demandeurs et les agents à l'aide de l'option Composer

Vous utilisez Composer pour communiquer avec les demandeurs et pour saisir des commentaires sur le travail que vous effectuez sur des problèmes que seuls les autres agents peuvent lire.

Rédaction de commentaires

Après avoir recherché un problème, vous souhaiterez peut-être obtenir plus d'informations d'un demandeur, communiquer une solution ou écrire une note interne à vous-même ou à d'autres agents pour enregistrer votre progression dans la résolution d'un problème. Pour ce faire, vous utilisez la fonction **Composer** . La façon dont vous saisissez des commentaires ou des notes de travail dépend de la configuration.

- Si vous utilisez un seul champ de texte, sélectionnez **Commentaires** ou **Notes de travail**, saisissez votre commentaire dans le champ de texte, puis sélectionnez **Publier des commentaires**.

  Utilisez le champ de texte **Commentaires** pour communiquer avec les demandeurs externes. Utilisez le champ **Notes de travail** pour documenter votre progression sur un problème. Les notes de travail ne sont pas envoyées aux demandeurs externes et ne sont visibles que par vous et d'autres membres du personnel interne, tels que vos collègues qui peuvent également travailler sur le problème.

- Dans la vue empilée, s'il y a deux champs de texte, entrez du texte dans le champ approprié et sélectionnez **Publier des commentaires** ou **Publier des notes de travail (privées).**

Traduction automatique

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

Vous pouvez afficher les e-mails dans le flux d'activité. L'onglet **E-mail** apparaît dans **Composer** lorsque vous répondez, répondez à tous ou transférez un e-mail à partir d'un e-mail existant dans le flux d'activité.

Si vous avez configuré **Composer** pour utiliser l'éditeur de texte enrichi, vous pouvez utiliser les icônes en haut du champ pour styliser le texte. Avec l'éditeur de texte enrichi, vous pouvez coller une image directement dans le champ de texte.

Lorsque vous **publiez** votre commentaire dans Composer, il se déplace vers le flux d'activité, qui conserve l'intégralité de l'historique de la communication. Seuls les e-mails générés par l'utilisateur s'affichent, par exemple les e-mails existants que vous écrivez ou auxquels vous répondez.

Autres communications

En plus d'envoyer des commentaires aux demandeurs, vous pouvez également :

- Utilisez la fonctionnalité de pièce jointe ( ) du panneau latéral contextuel, par exemple pour ajouter un article de la base de connaissances à un commentaire.
- Sélectionnez les liens de certaines des cartes Assistant d'agent qui, par exemple, ajoutent un article de la base de connaissances à un commentaire.

Configuration de la composition

Vous pouvez configurer **Composer** pour qu'il s'affiche sous la forme d'un champ de texte unique ou de deux champs de texte. Vous configurez **Composer** en sélectionnant l'icône de configuration (icône).

Vous pouvez également afficher **Composer** et Flux d'activité côte à côte pour vous permettre d'écrire des notes de travail et des commentaires tout en faisant défiler le flux d'activité. L'interface utilisateur de composition s'affiche en regard du flux d'activité lorsque l'espace de colonne est ajusté pour accueillir l'interface utilisateur côte à côte. Vous pouvez activer ou désactiver cette fonctionnalité en sélectionnant l'icône de configuration (icône), puis en sélectionnant **Côte à côte**. Cette option s'affiche dans l'interface utilisateur lorsque l'espacement des colonnes est suffisamment large pour prendre en charge le côte à côte (700 pixels ou plus). Cette fonctionnalité peut ne pas être prise en charge dans les versions antérieures de Safari.

Pour plus d'informations, voir Personnaliser l'espace de travail.

Rédaction d'articles de la base de connaissances pour partager des solutions

Pour partager une solution que vous avez trouvée avec la communauté d'utilisateurs de l'espace de travail, vous pouvez créer et publier un article de la base de connaissances. Le Gestion des connaissances portail de services permet aux utilisateurs d'afficher des articles de la base de connaissances. Il est disponible par défaut. Pour plus d'informations sur la création, la modification et l'affichage d'articles, consultez Création d'articles de la base de connaissances dans Workspace .

Joindre un document pour un demandeur

Joignez des documents à un enregistrement pour aider les demandeurs à résoudre les problèmes. L'icône de pièce jointe affiche un badge qui vous permet de voir d'un coup d'œil qu'un document est joint.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Il existe deux façons de joindre des fichiers à un enregistrement.
  1. Recherchez le fichier dans le panneau Assistant d'agent.
  2. Glissez-déplacez le fichier dans l'enregistrement et sélectionnez Parcourir dans la fenêtre contextuelle.
- Les pièces jointes prennent en charge les fichiers PDF et la plupart des fichiers image.

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Dans le panneau Assistant d'agent, sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône).
4. Sélectionnez un fichier sur votre ordinateur local.
5. Sélectionnez **Charger**.

Résultats

Le fichier apparaît dans le volet Activité, et l'icône de pièce jointe affiche un petit point indiquant que l'enregistrement comporte une pièce jointe.

Chiffrer une pièce jointe dans un enregistrement

Sécurisez les fichiers sensibles en les chiffrant au fur et à mesure qu'ils sont joints Interface utilisateur principale et Espace de travail enregistrés.

Avant de commencer
Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pièces jointes chiffrées vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Choisissez le contexte de chiffrement à utiliser pour le chiffrement des fichiers lorsque vous avez accès à plusieurs contextes.
- Affichez le contexte de chiffrement utilisé après le joint du fichier à un enregistrement.

Pour plus d'informations sur le chiffrement, voir Chiffrement .

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec au moins un contexte de chiffrement.
2. Accédez à un formulaire qui nécessite l'ajout d'une pièce jointe, tel que le formulaire d'incident ou de problème, puis cliquez sur l'icône de pièce jointe pour ouvrir la boîte de dialogue Pièces jointes.
3. Sélectionnez le fichier à joindre.
   Si vous avez plusieurs contextes de chiffrement, vous verrez une option permettant de sélectionner un contexte à utiliser.
4. Fermez la boîte de dialogue Pièces jointes pour télécharger la pièce jointe.
   Les fichiers joints sont répertoriés en haut du formulaire. Une icône spéciale identifie les fichiers chiffrés. Si vous pointez sur l'icône, le nom du contexte de chiffrement s'affiche. Notez que vous ne pouvez voir que les fichiers chiffrés pour lesquels vous avez le contexte de chiffrement.

Traduction automatique

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

Résultats
Seuls les utilisateurs ayant le même contexte utilisé pour chiffrer la pièce jointe peuvent voir la pièce jointe dans le formateur d'activité. Les utilisateurs ne disposant pas du contexte approprié ne verront pas l'entrée du formateur d'activité associée à la pièce jointe chiffrée.

Envoyer un article à un demandeur

Permet Assistant d'agent d'envoyer des articles aux demandeurs afin de résoudre leurs problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Assistant d'agent Les résultats de la recherche peuvent inclure des liens vers des articles de la base de connaissances que vous pouvez envoyer à un demandeur.

Procédure
1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident à partir de la vue de liste.
3. Dans le Assistant d'agent panneau, recherchez un article.
4. Sélectionnez le **Icône de menu (⋮)** > **Ajouter un lien dans l'e-mail**.

Commander un élément de catalogue pour un demandeur

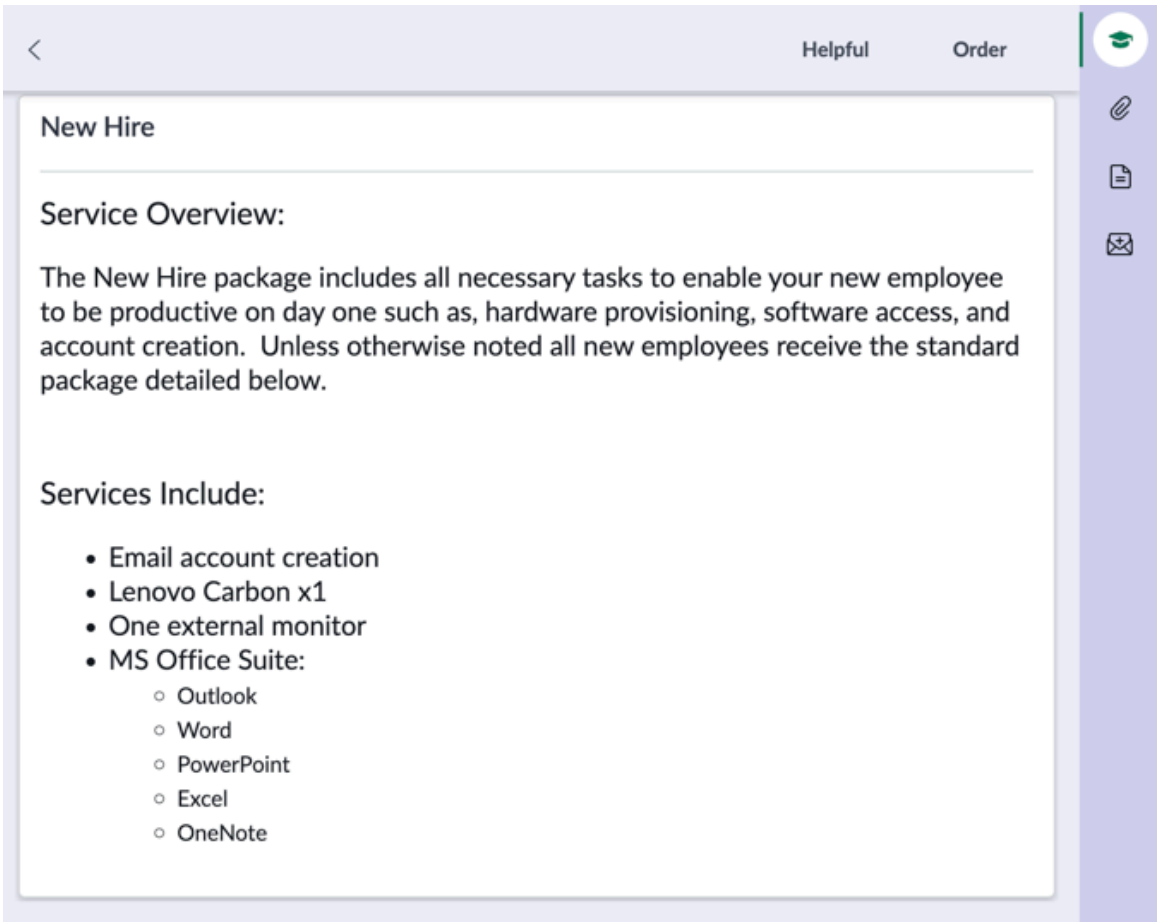
Commandez un élément de catalogue pour un demandeur à partir des résultats de Assistant d'agent recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure
1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident dans la vue de liste.
3. Dans le Assistant d'agent panneau, sélectionnez l'icône Assistant d'agent (icône Assistant).
4. Sélectionnez un élément de catalogue, puis sélectionnez **Commander**.

Traduction automatique

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



Le formulaire de l'élément de catalogue s'ouvre dans un nouvel onglet.

5. Commandez l'élément de catalogue en remplissant et en soumettant le formulaire.

Résultats
La commande de l'élément de catalogue crée une demande du catalogue de services.

Trouver des solutions à l'aide de Assistant d'agent

Recherchez les informations dont vous avez besoin pour résoudre les problèmes à l'aide du moteur de Assistant d'agent recherche.

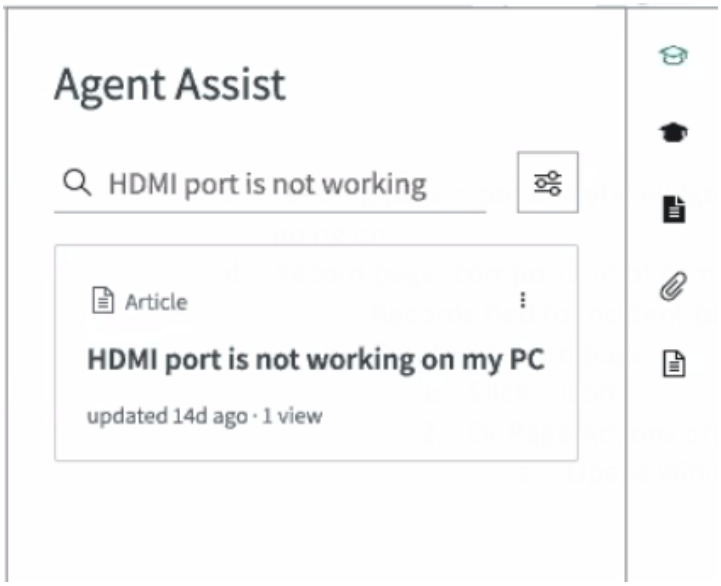
Assistant d'agentapparaît dans le panneau latéral contextuel par défaut et lorsque vous sélectionnez l'icône de graduation (Il est possible que vous ayez des icônes pour plusieurs Assistant d'agent moteurs de recherche. Si c'est le cas, chacun rechercherait un ensemble différent de sources d'information.

Lorsque vous ouvrez un enregistrement, Assistant d'agent effectue automatiquement une recherche basée sur un champ de l'enregistrement ouvert. La valeur de champ utilisée pour le terme de recherche est configurable par votre administrateur, mais il s'agit généralement de la valeur du champ Description brève de l'enregistrement.

L'exemple suivant montre les résultats de la recherche pour la brève description « Le port HDMI ne fonctionne pas ». Les résultats de la recherche sont renvoyés sous forme de cartes. Dans l'exemple suivant, la carte a renvoyé des liens vers un article intitulé « Le port HDMI ne fonctionne pas sur mon PC » et dont la recherche a été mise à jour pour la dernière fois il y a 14 jours. Dans l'exemple suivant, vous voyez deux capuchons de graduation de couleurs différentes, ce qui signifie que les moteurs de Assistant d'agent recherche sont disponibles.

Traduction automatique

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



Le nombre par défaut de résultats de recherche est 10. Si plus de 10 résultats sont affichés, le numéro s'affiche sous laforme **10+**.

Assistant d'agent est préconfiguré pour rechercher des solutions dans les tables Incident, Problème, Changement, Connaissances et Ticket. Votre administrateur peut configurer Assistant d'agent pour rechercher les sources d'informations supplémentaires, telles que le catalogue de services.

Vous pouvez utiliser Assistant d'agent les méthodes suivantes pour trouver des solutions à l'enregistrement que vous avez ouvert :

- Sélectionnez une carte pour accéder au résultat de la recherche.

  Le résultat de la recherche peut fournir la réponse dont vous avez besoin, que vous pouvez ensuite envoyer au demandeur à l'aide de l'éditeur de composition dans Flux d'activité.

- Entrez un nouveau terme de recherche dans le champ de recherche en regard de l'icône de recherche (icône pour obtenir des résultats de recherche différents.

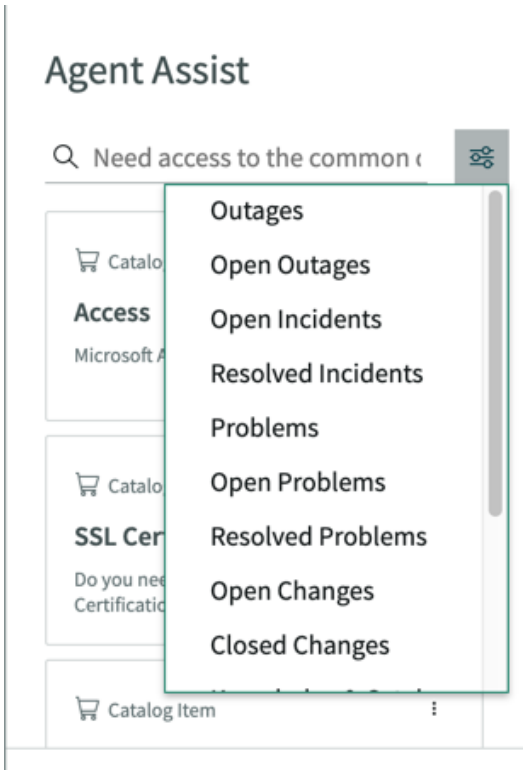
  Si les résultats de recherche qui s'affichent automatiquement n'affichent pas de résultats pertinents, saisissez un nouveau terme de recherche pour obtenir de meilleurs résultats de recherche.

- Filtrez les résultats de la recherche.

  Par défaut, Assistant d'agent il renvoie les résultats de recherche de toutes ses sources d'informations. Cependant, vous risquez d'obtenir trop de résultats. Pour afficher les résultats de recherche à partir d'un sous-ensemble de ces sources d'informations, sélectionnez l'icône de configuration (icône), puis sélectionnez une source d'informations.

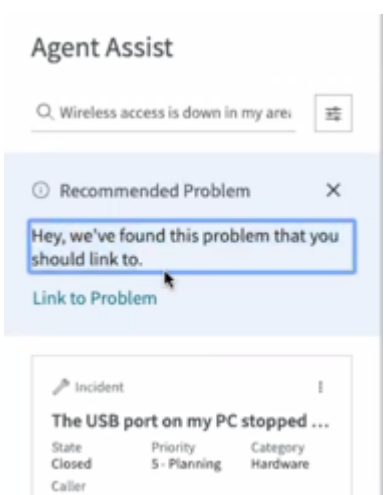
Traduction automatique

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



- Envoyez une solution au demandeur en sélectionnant un lien dans la carte.

  L'exemple suivant montre le lien **Lien vers un problème** qui, lorsqu'il est sélectionné, ajoute le lien vers un problème similaire dans l'éditeur de composition que vous pouvez ensuite envoyer au demandeur. Pour plus d'informations, voir Éditeur de composition.



- Si la carte est un article, sélectionnez-la, puis sélectionnez le lien **Joindre** pour envoyer l'article au demandeur.

  Pour plus d'informations, consultez Envoyer un article à un demandeur.

- Si la carte est liée à un élément du catalogue de services, sélectionnez la carte pour commander l'élément.

  Pour plus d'informations, voir Commander un élément de catalogue pour un demandeur.

- Sélectionnez une autre Assistant d'agent icône et répétez la recherche.

Traduction automatique

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

Si le panneau latéral contextuel comporte plusieurs Assistant d'agent moteurs de recherche, chacun d'entre eux recherche dans un ensemble différent de ressources d'informations. Votre administrateur configure l'icône sur laquelle cliquer pour les moteurs de recherche supplémentaires Assistant d'agent .

- Si votre administrateur active **la recherche en tant que** sur votre instance, vous pouvez modifier les résultats de la recherche en modifiant les valeurs de champ dans le volet de formulaire.

  Dans l'onglet **Détails**, vous pouvez remplacer la valeur de **l'appelant** pour modifier les résultats de recherche basés sur cette valeur. Par exemple, si vous créez des tickets au nom d'un client ou d'un employé, lorsque vous saisissez l'identité d'un client dans le champ **Appelant** du volet de formulaire, vous renvoyezAssistant d'agent des résultats de recherche,tels que des informations 401k, qui correspondent au client et non à vous.

- Passez une commande de catalogue en sélectionnant un élément de catalogue affiché sur une carte.
- Ajoutez un article de la base de connaissances à l'éditeur de composition en sélectionnant l'icône **Joindre** ( ) dans Assistant d'agent.

Aucun terme de recherche

Votre administrateur peut configurer Assistant d'agent pour effectuer une recherche sans utiliser de terme de recherche. Le résultat de la recherche correspond à tous les enregistrements d'une source d'information particulière, comme les dossiers d'employés. Vous pouvez ensuite obtenir l'enregistrement d'un employé particulier en saisissant le nom de l'employé dans le champ de recherche.

À propos de l'Expérience de playbook

Interagissez avec un workflow d'entreprise en temps réel à partir de l'intérieur Espace de travail. Les agents peuvent utiliser Expérience de playbook pour mettre à jour des enregistrements, charger des pièces jointes et effectuer des tâches dans plusieurs activités de workflow.

Vue d'ensemble de Expérience de playbook

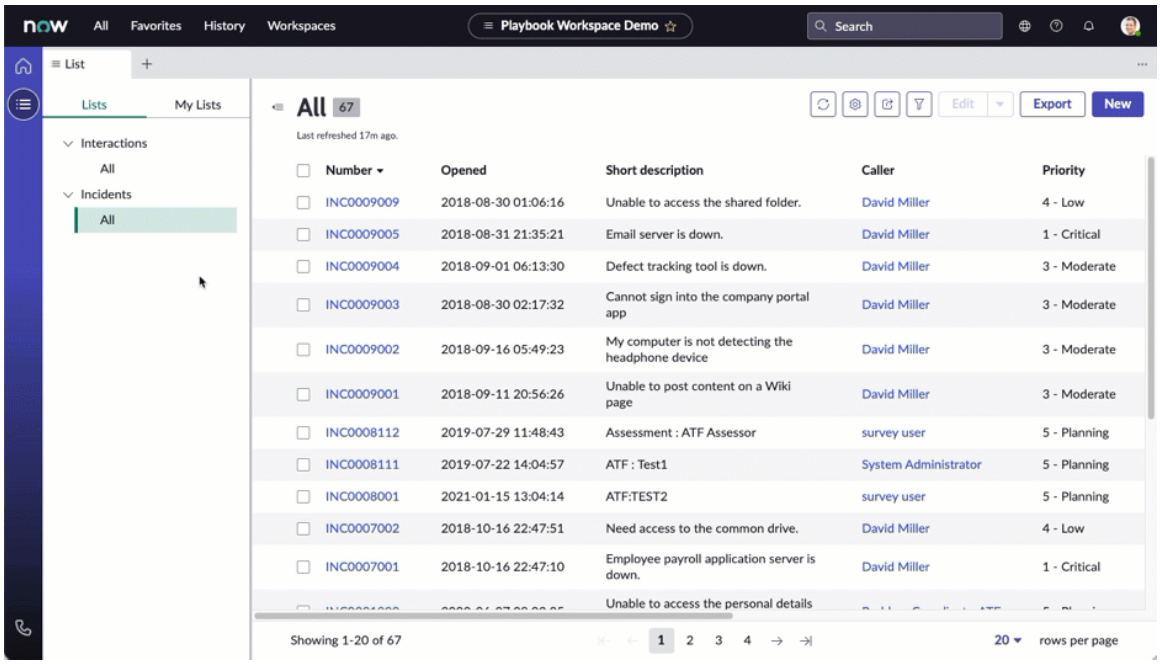
Les Playbooks sont créés par les administrateurs dans Studio de workflow, personnalisés par les administrateurs dans Générateur d'IU et autres, et intégrés dans Espace de travail, dans l'espace de travail Portail de services configurable, etc. Le Expérience de playbook pour les prestataires pendant l'exécution fournit une visibilité sur les workflows inter-entreprises et les tâches exploitables utilisées pour les accomplir.

- Les playbooks peuvent apparaître dans le panneau latéral ou dans les éléments connexes des enregistrements configurés avec playbook.
- Les activités que vous devez effectuer pour terminer le workflow de gestion s'affichent. Vous pouvez voir ce que vous avez fait et ce que vous devez faire pour terminer le playbook. Vous pouvez réduire les activités pour afficher les activités pertinentes et les développer à nouveau.
- Les activités sont généralement exécutées séquentiellement. Vous pouvez revenir à ces activités pour les terminer plus tard. Terminez une activité et passez à l'activité suivante, ou terminez le playbook.

Playbook met automatiquement à jour les tâches du playbook si elles sont effectuées en dehors d'un playbook.

Traduction automatique

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

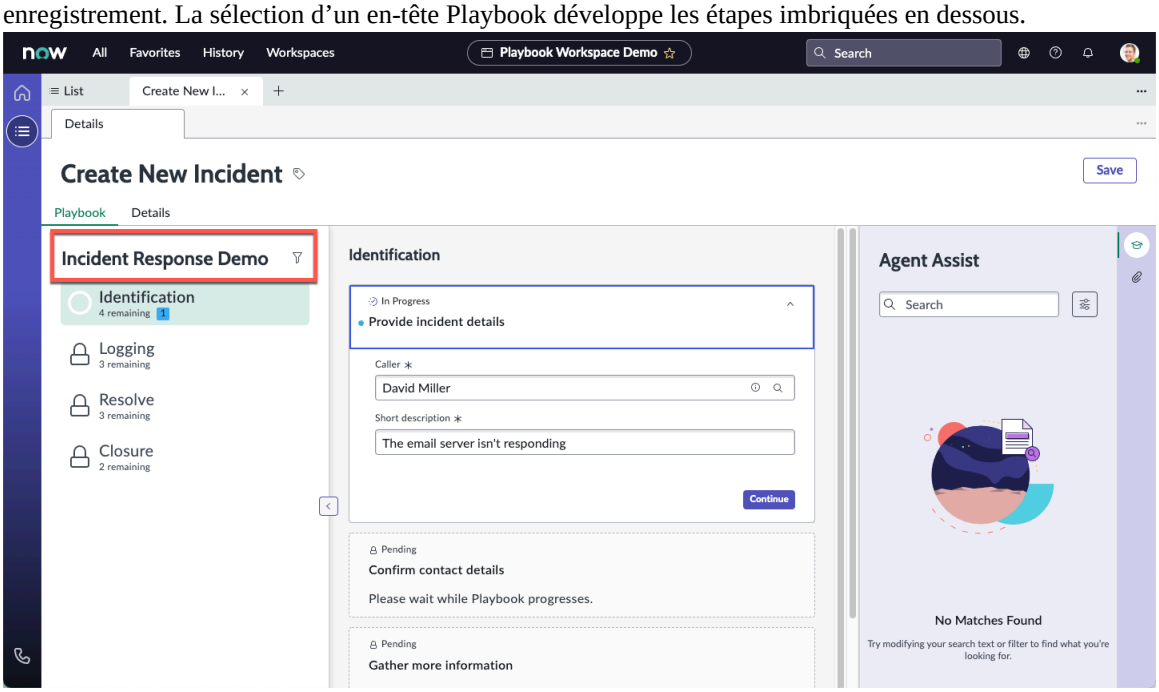


Interface utilisateur Playbook

Les playbooks contiennent des fonctionnalités d'interface utilisateur utiles.

En-tête

Affiche le titre d'un Playbook. Un en-tête existe pour chaque playbook joint à un enregistrement. La sélection d'un en-tête Playbook développe les étapes imbriquées en dessous.

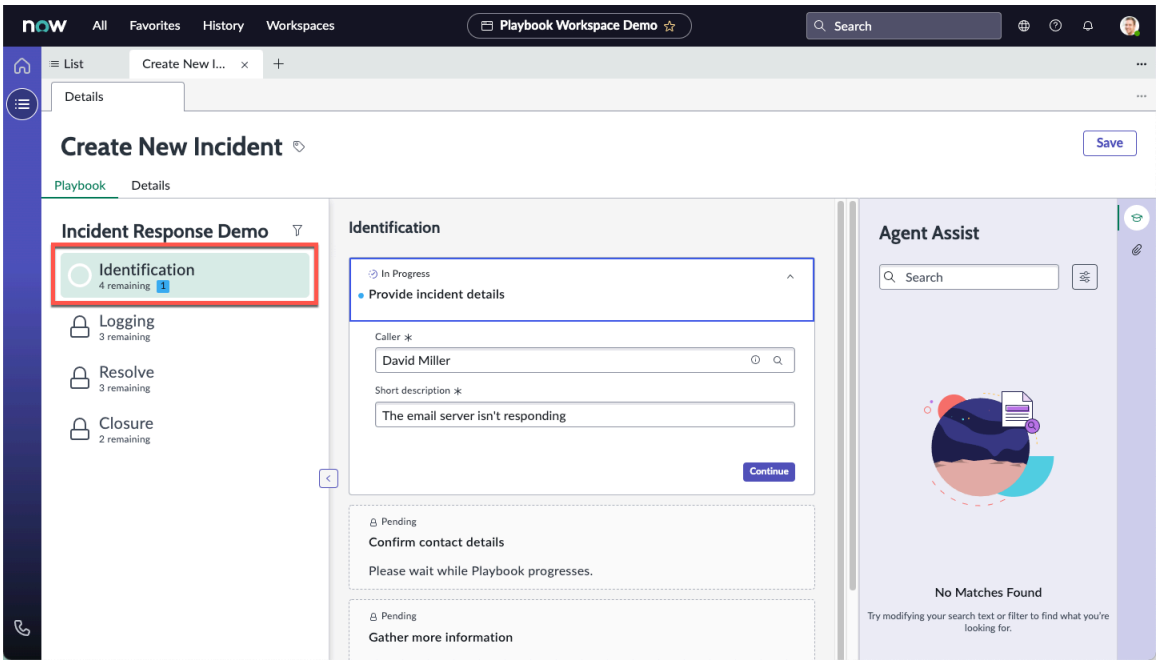


Étapes

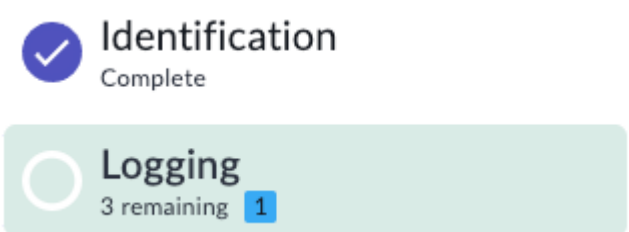
Cliquez sur un titre d'étape pour afficher ses activités. Par défaut, toutes les cartes d'activité sont réduites, à l'exception de la première carte d'une étape.

Traduction automatique

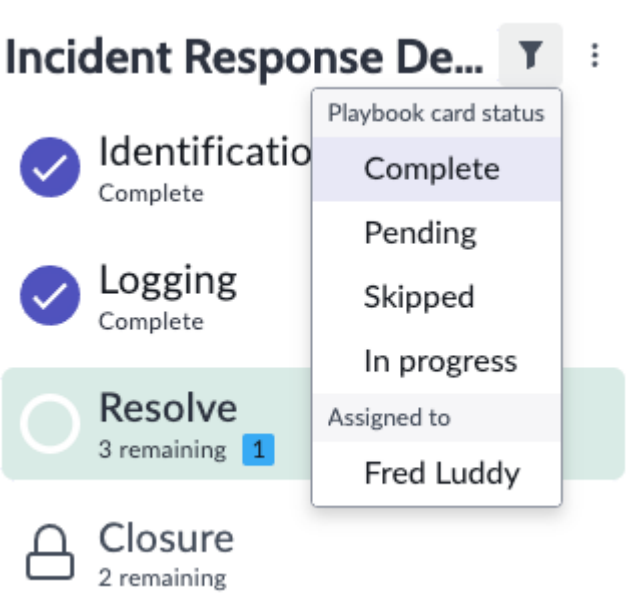
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



La progression de l'étape se met à jour à mesure que les activités sont terminées. Une cochedans l'en-tête du playbook indique que l'étape est terminée.



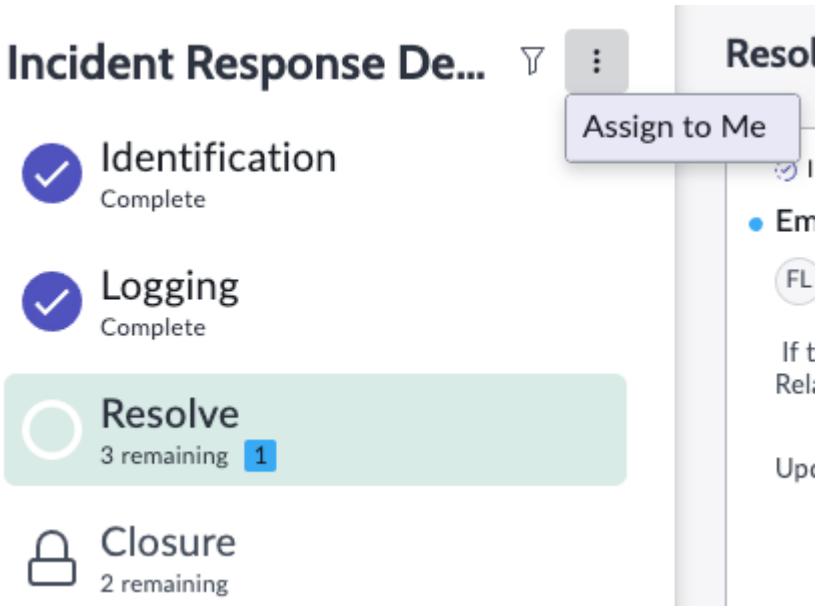
Utilisez le filtre d'étape ( ) pour filtrer un playbook.



Utilisez l'icône de menu d'action) pour effectuer des actions de sélection au niveau du playbook et de l'étape.

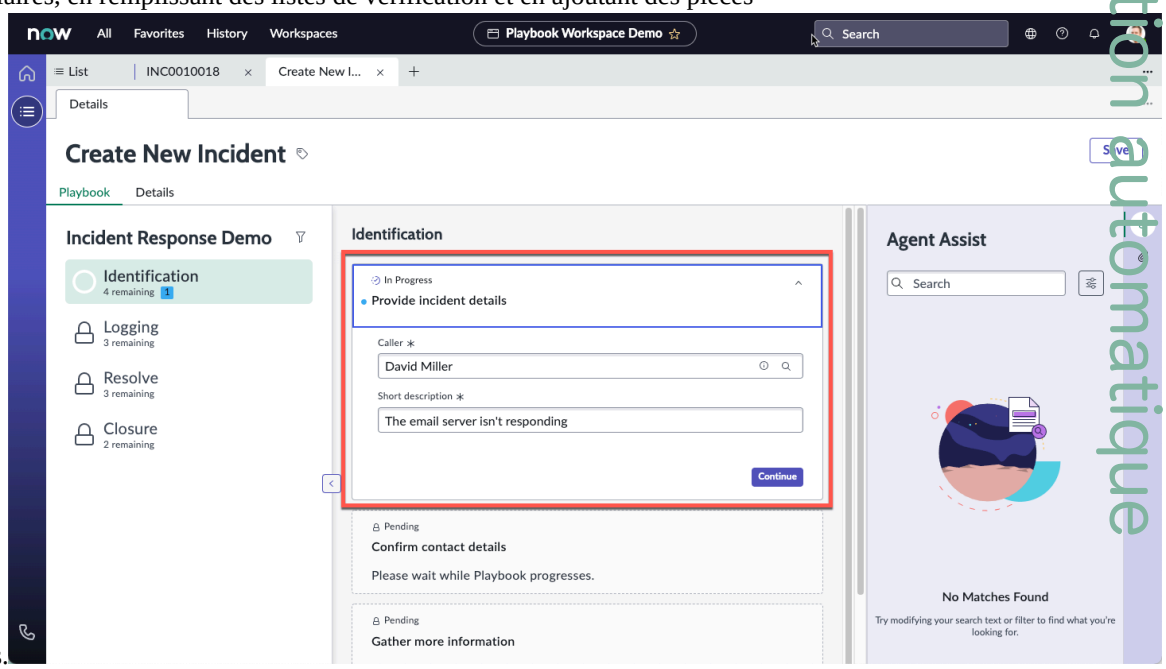
Traduction automatique

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



Cartes d’activité

Les cartes d’activité Playbook affichent les détails d’une activité, notamment l’état, le minuteur SLA, les données du formulaire et les pièces jointes. Utilisez les cartes d’activité du playbook pour accomplir des tâches en remplissant des formulaires, en remplissant des listes de vérification et en ajoutant des pièces jointes.



Ajouter un playbook

Ajoutez un playbook à un enregistrement dans Espace de travail d’agent.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

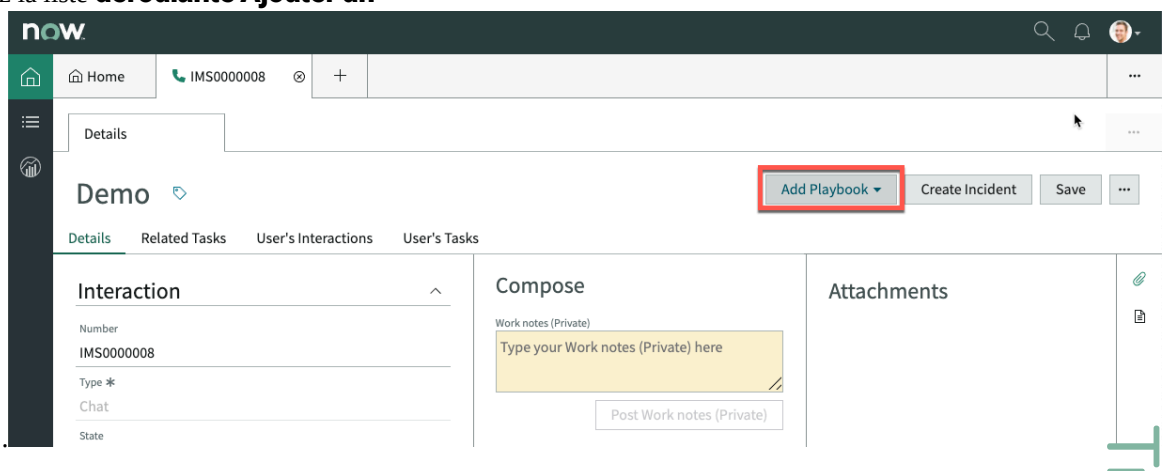
Un playbook peut être ajouté à un enregistrement sans playbook ou à un enregistrement avec des playbooks existants. L’exemple ci-dessous montre comment un playbook peut être ajouté à un enregistrement à l’aide d’un bouton **Ajouter un playbook** .

Traduction automatique

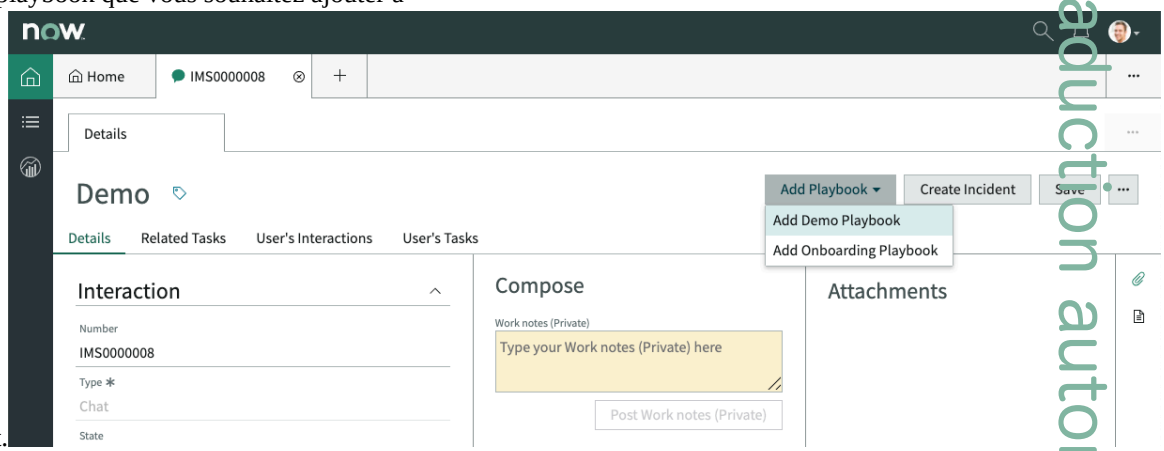
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement.
2. Sélectionnez la liste **déroulante Ajouter un playbook** .

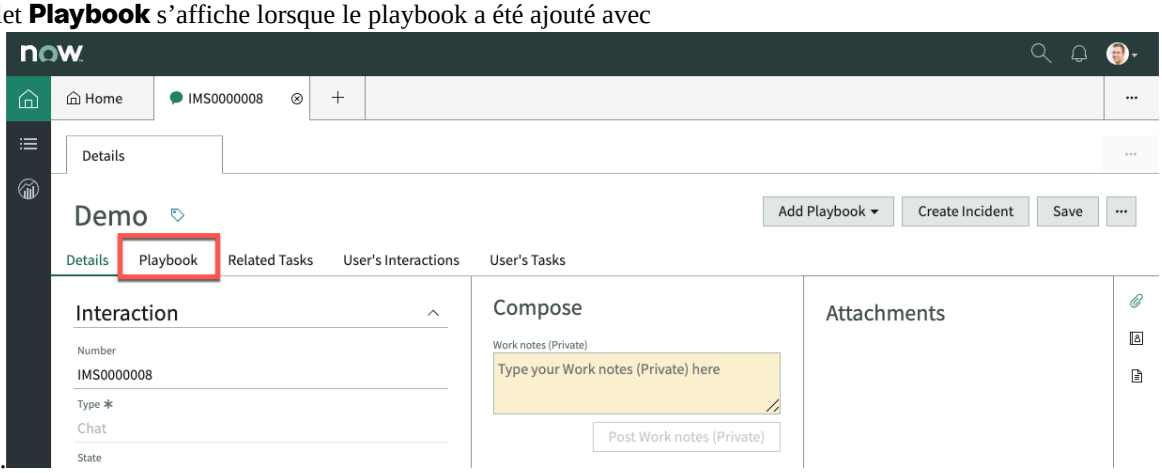


3. Sélectionnez le playbook que vous souhaitez ajouter à l'enregistrement.



Résultats

L'onglet **Playbook** s'affiche lorsque le playbook a été ajouté avec succès.



Ajouter une activité à un playbook

Ajoutez des activités facultatives présélectionnées à un playbook, si elles sont disponibles.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Traduction automatique

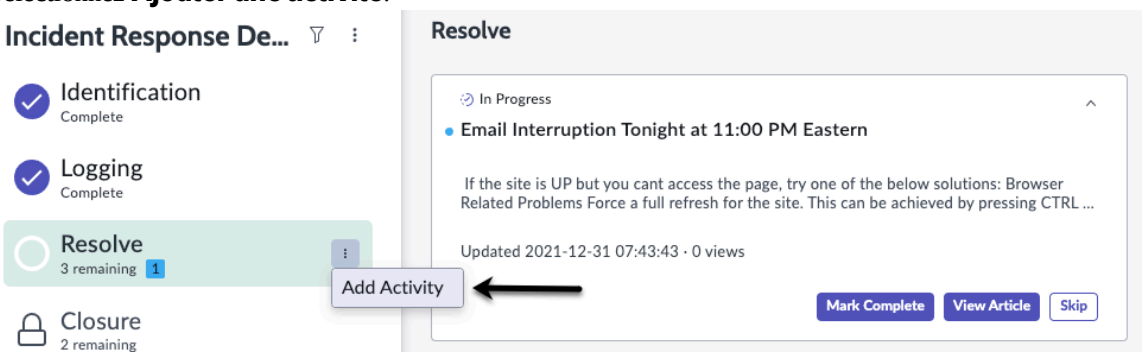
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez et terminez des activités Playbook facultatives dans un playbook en cours d'exécution. Cet exemple montre comment une activité facultative peut être ajoutée à un playbook. Les administrateurs de Playbook doivent préconfigurer les activités facultatives. Vous ne pouvez pas insérer une activité facultative comme première activité d'une étape ou entre deux activités terminées. Certaines activités facultatives peuvent être ajoutées à n'importe quelle étape tandis que d'autres ne peuvent être ajoutées qu'à une seule étape. Si des activités facultatives ne sont pas configurées pour un playbook, aucune activité facultative ne sera disponible.

Procédure

1. Ouvrez un playbook dans l'espace de travail.
2. Sélectionnez l'icône de menu d'action (icône de ⋮).
3. Sélectionnez **Ajouter une activité**.

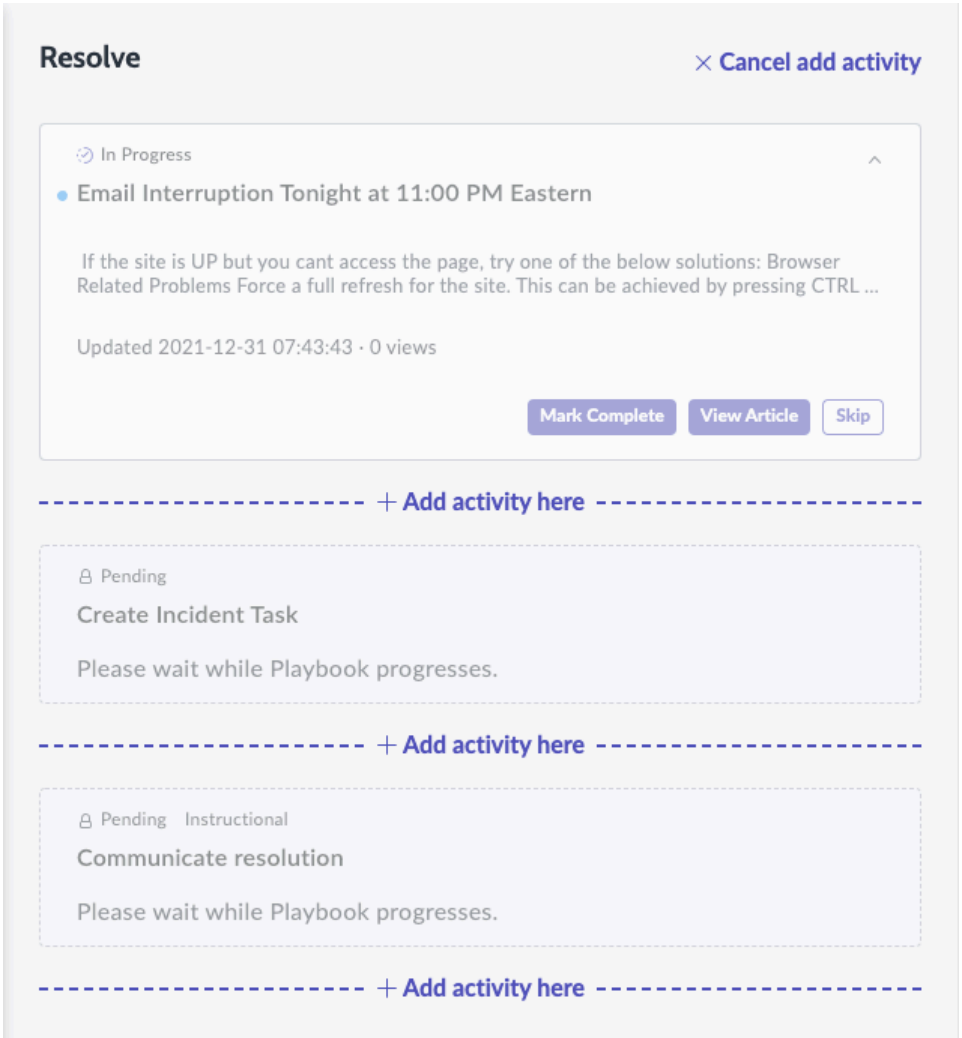


Remarque :
Ajouter une activité ne s'affichera pas si aucune activité facultative n'est disponible à cette étape.

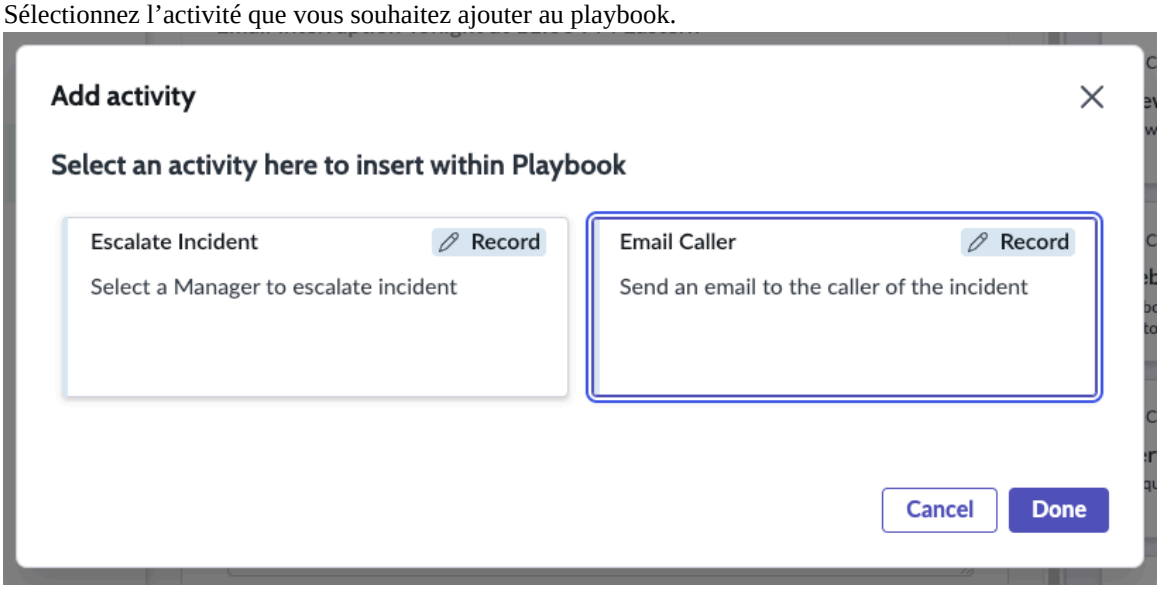
4. Sélectionnez **+ Ajouter une activité ici** à l'emplacement où vous souhaitez ajouter l'activité au playbook.

Traduction automatique

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



5. Sélectionnez l’activité que vous souhaitez ajouter au playbook.



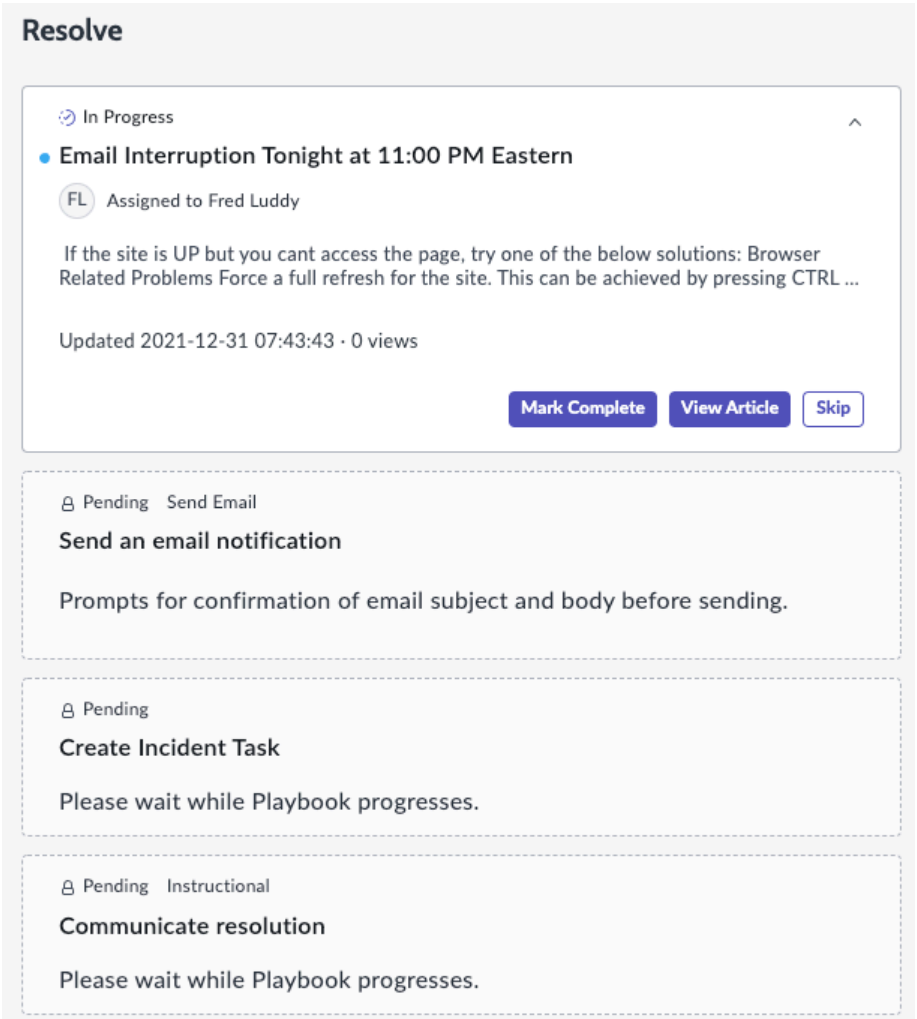
6. Sélectionnez **Terminé**.
L’activité facultative sélectionnée s’affiche dans votre playbook.

Résultats

L’activité facultative sélectionnée s’affiche dans votre playbook.

Traduction automatique

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



Annuler un playbook

Annulez un playbook pour arrêter un workflow business lorsqu'il n'est plus valide.

Avant de commencer

Rôle requis : agent ou_cancel

Si votre administrateur Playbook a ajouté une action d'annulation à votre expérience de playbook, vous pouvez généralement trouver l'action d'annulation dans le menu Actions du playbook. Si vous êtes administrateur et que vous souhaitez ajouter une action d'annulation à une expérience de playbook, consultez Ajouter une action de playbook d'annulation.

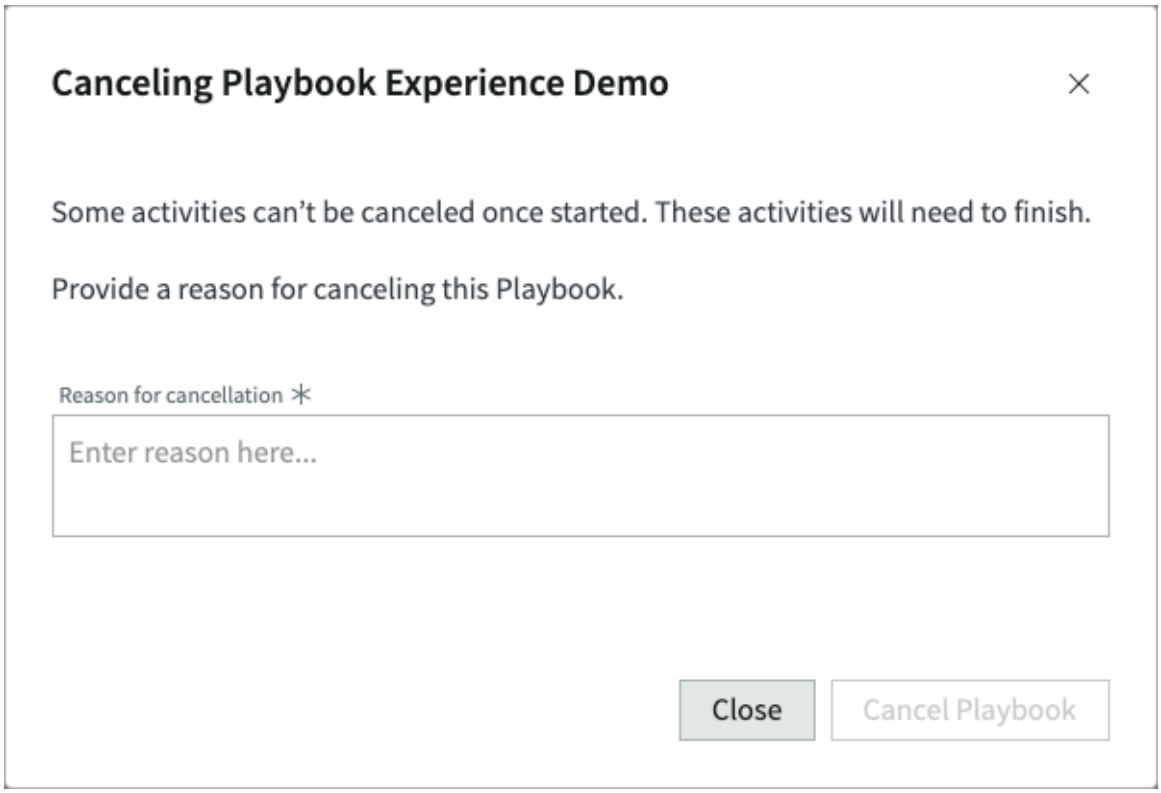
Remarque :
Certaines activités d'un playbook ne peuvent pas être annulées une fois qu'elles ont commencé.

Procédure

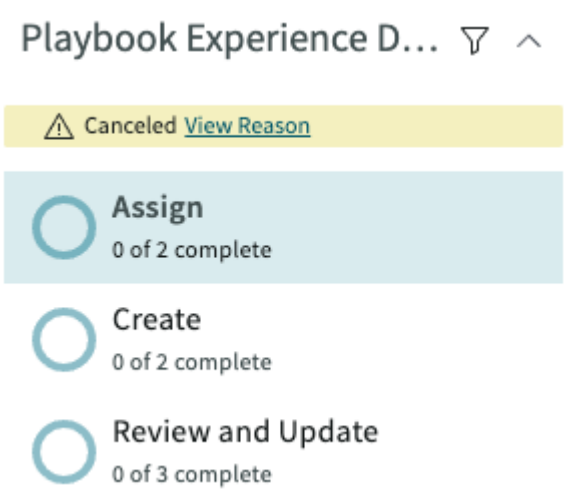
1. Ouvrez un playbook dans l'espace de travail.
2. Cliquez sur l'icône du menu d'action ⋮) dans l'en-tête du playbook.
3. Cliquez sur **Annuler le Playbook**.
4. Fournir un motif d'annulation du playbook.

Traduction automatique

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



5. Cliquez sur **Annuler le Playbook**.
   Une bannière annulée apparaît sous l'en-tête du playbook pour confirmer que le playbook a été annulé.



Ouvrir les listes complètes dans le playbook

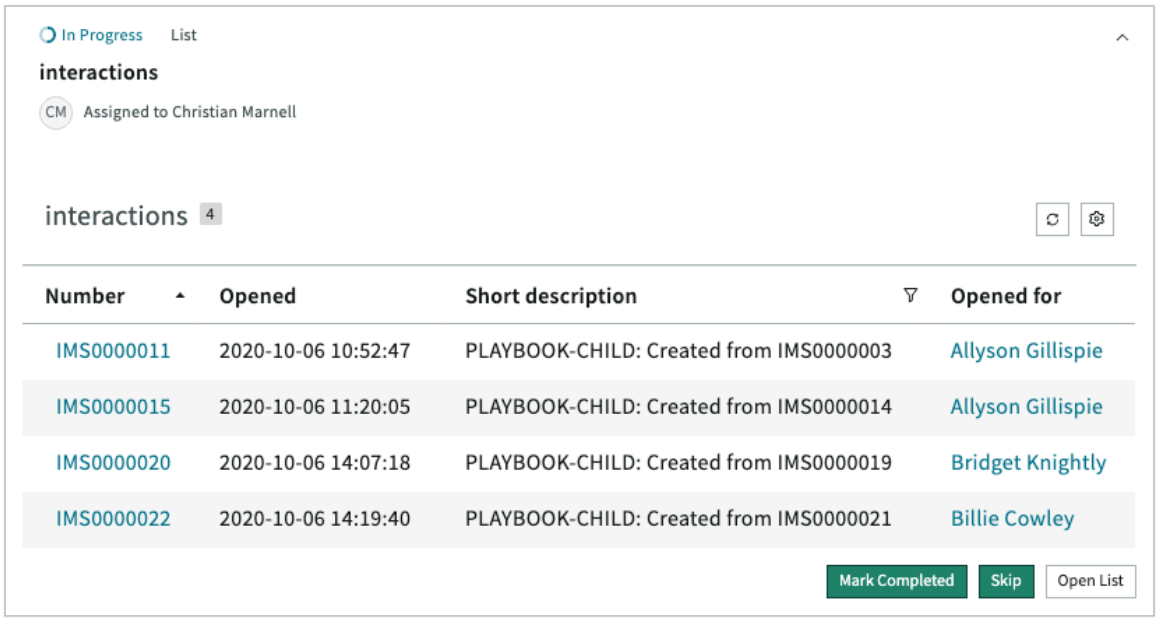
Ouvrez une liste complète dans les cartes de playbook pour afficher et mettre à jour les éléments de liste.

Pour ouvrir une liste complète dans le playbook, cliquez sur l'icône **Ouvrir une liste** (icône Ouvrir une).

Traduction automatique

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

Vue carte



Un nouvel onglet s'ouvre pour afficher une liste complète.

Utilisation du flux d'activité dans le playbook

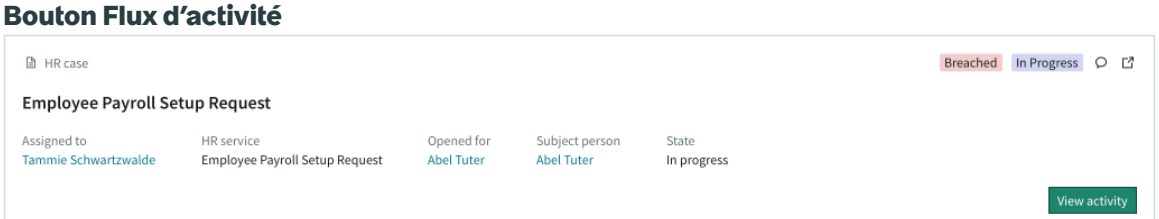
Utilisez le flux d'activité dans le playbook pour ajouter des commentaires ou des notes et afficher l'historique des communications et des tâches pour l'enregistrement parent ou associé.

Les activités peuvent contenir un bouton, une icône ou un élément déroulant permettant d'afficher le flux d'activité d'un enregistrement.

Exemples de flux d'activité Playbook

Pour ouvrir le flux d'activité dans le playbook, cliquez sur le bouton **Afficher l'activité** ou sélectionnez **Afficher l'historique** dans la liste déroulante.

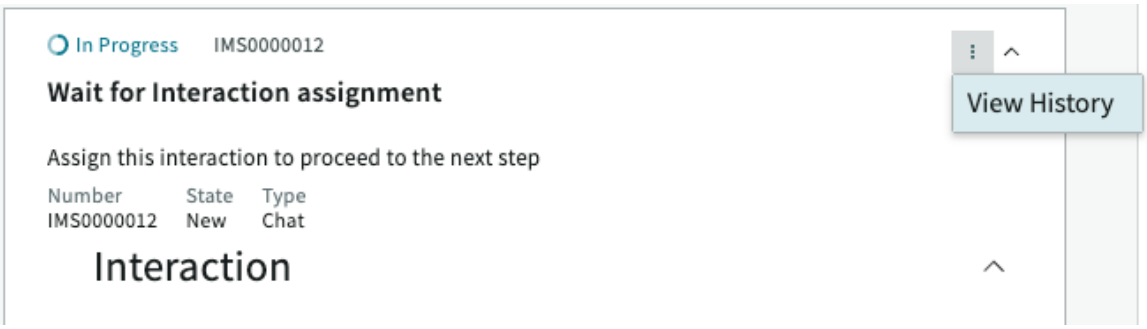
Bouton Flux d'activité



Traduction automatique

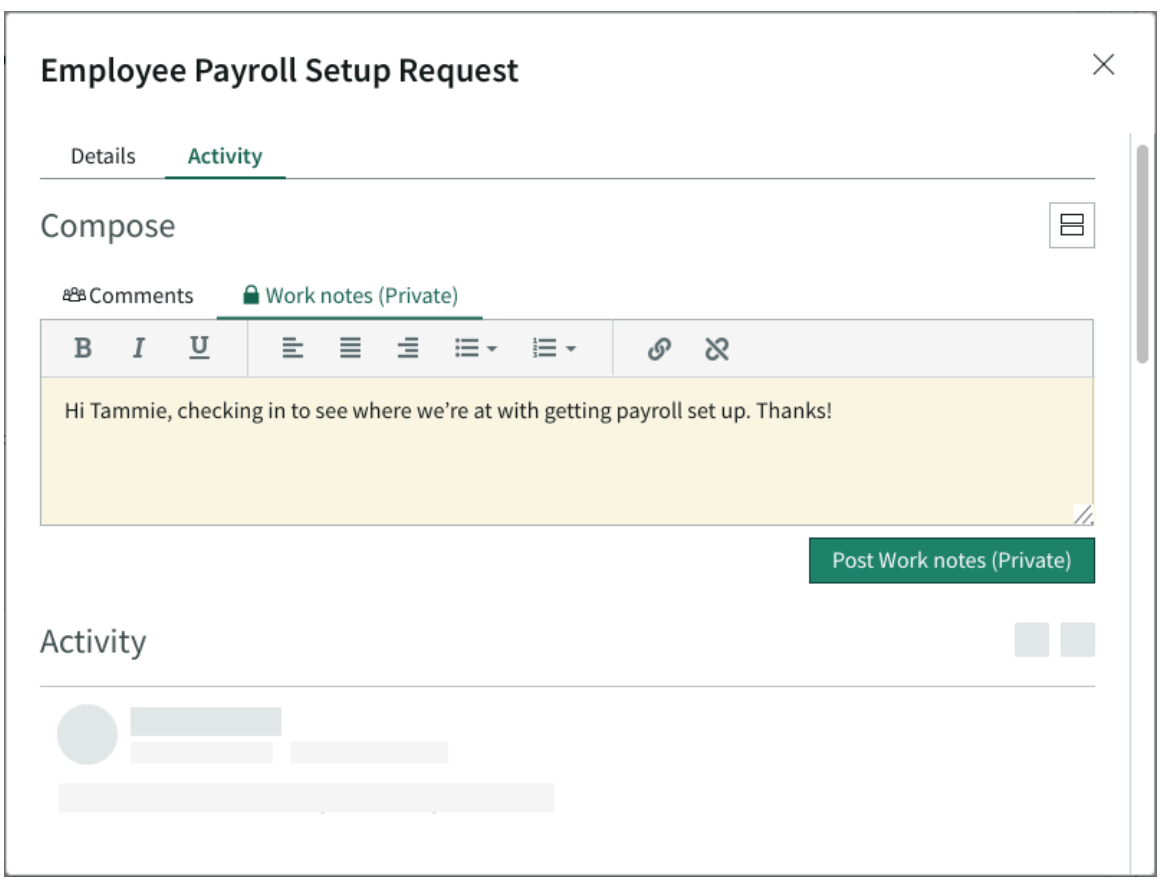
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Liste déroulante de flux d'activités



Modal de flux d'activité

Vous pouvez afficher les onglets des commentaires et des notes de travail liés à un enregistrement parent ou associé. Vous pouvez utiliser la zone de texte **Composer** pour publier de nouveaux commentaires ou notes de travail.



Vous pouvez afficher l'activité précédente en faisant défiler l'écran vers le bas jusqu'à la section **Activité** .

Recherche globale dans Espace de travail

Cherchez des réponses dans tous les tickets, incidents, problèmes, articles de la base de connaissances, questions de la communauté, clients, utilisateurs et demandes de changement.

Traduction automatique

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

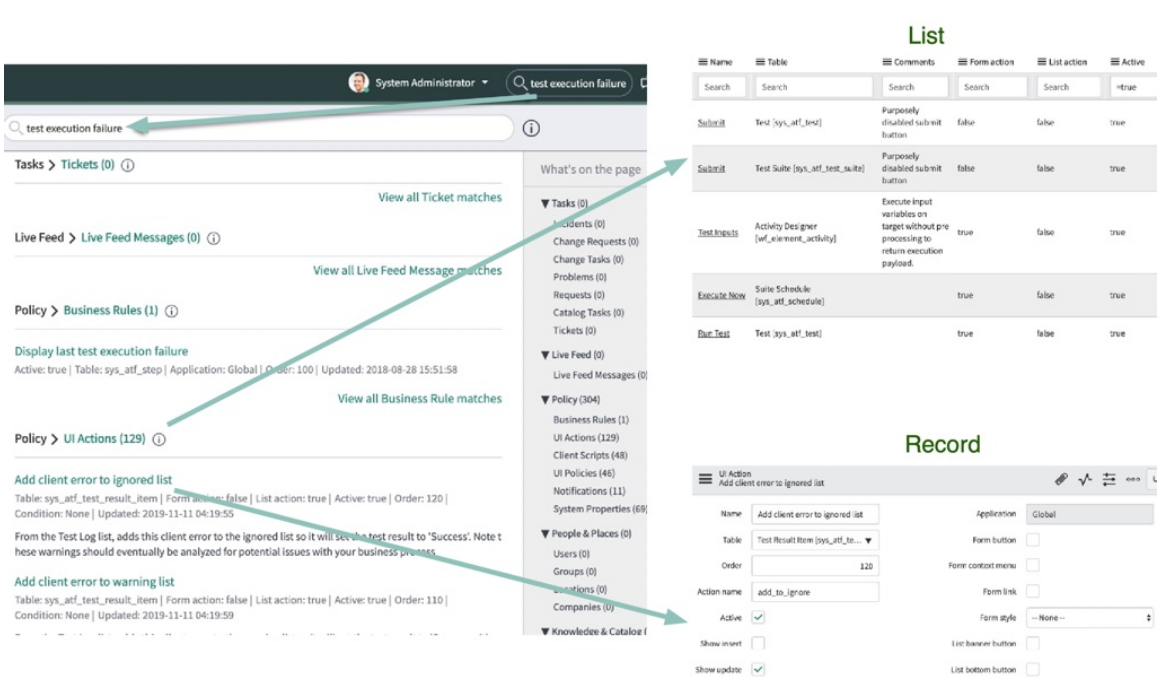
Fonctionnalité de recherche globale

Les résultats de la recherche incluent tous les éléments dans lesquels le terme recherché apparaît, par exemple dans la brève description, le contenu ou les fichiers joints. Par défaut, les résultats de la recherche globale peuvent inclure :

- Tickets
- Clients ou utilisateurs
- Questions ServiceNow Community
- Incidents
- Demandes de changement
- Problèmes
- Articles de la base de connaissances

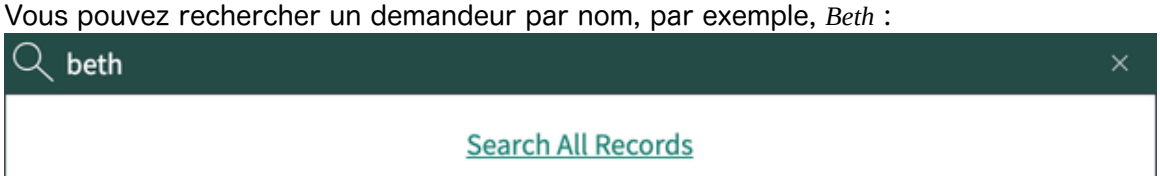
Pour entrer des termes de recherche, cliquez sur l'icône de recherche (icône) et entrez le terme de recherche dans le champ de recherche.

Les résultats de la recherche s'affichent dans un onglet distinct. Les liens mènent à un enregistrement ou à une liste d'enregistrements.



Recherche d'un client ou d'un utilisateur

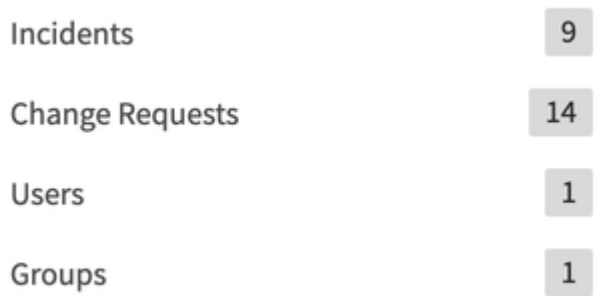
Vous pouvez rechercher un demandeur par nom, par exemple, *Beth* :



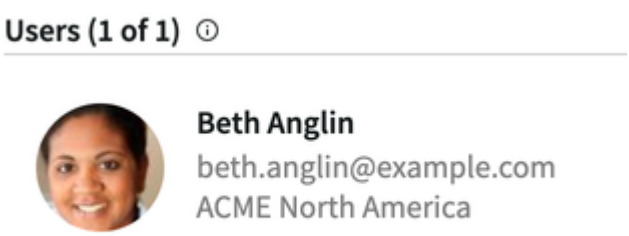
Traduction automatique

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

Les résultats de la recherche globale affichent le nombre de résultats de recherche par catégorie :

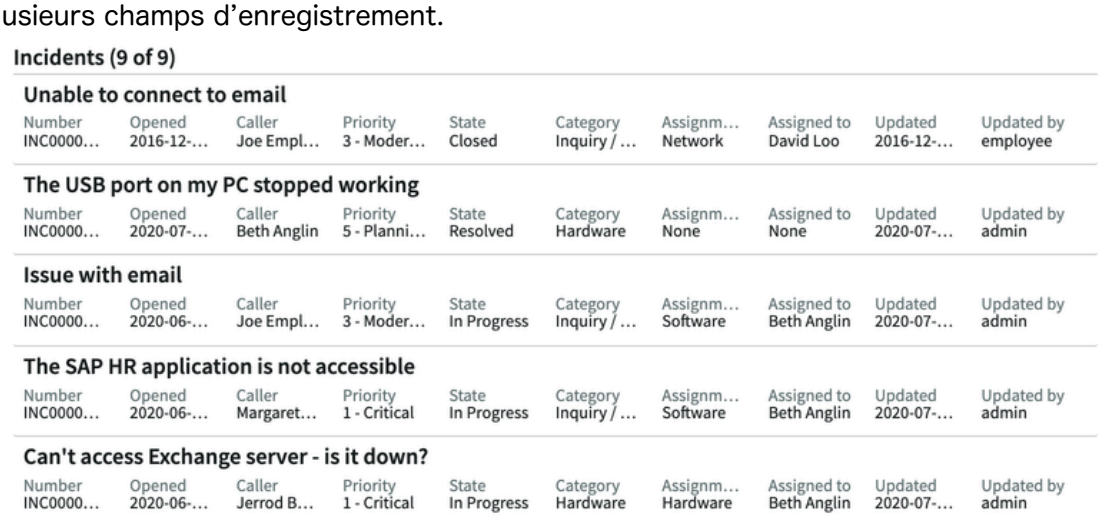


Cliquez sur **Utilisateurs** pour afficher les résultats de recherche des utilisateurs portant le nom *Beth* :



Recherche d'un ticket ou d'un incident

Vous pouvez utiliser les numéros de ticket ou d'incident pour rechercher des tickets ou des incidents spécifiques. Vous pouvez également effectuer une recherche à l'aide d'autres valeurs liées aux tickets ou aux incidents. Dans l'exemple précédent, si vous cliquez sur **Incidents**, Espace de travail tous les incidents portant le nom *Beth* s'affichent dans un ou plusieurs champs d'enregistrement.



Gérer les équipes et les calendriers dans votre espace de travail

Utilisez Optimisation des effectifs pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez efficacement vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

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

Traduction automatique

En tant que gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder au calendrier de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

Vue d'ensemble de Optimisation des effectifs

Obtenez une vue d'ensemble de la configuration de Optimisation des effectifs pour ITSM dans cette vidéo.

Optimisation des effectifs pour ITSM Coup monté

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont les gestionnaires peuvent surveiller l'état des incidents et les KPI pour les performances organisationnelles dans cette vidéo.

Optimisation des effectifs pour ITSM Page de destination

Channel Management

Surveillez vos équipes en temps réel et accédez à l'aide en cas de besoin.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- Acheminer le travail vers des groupes spécifiques en fonction des compétences de l'agent
- Passez en revue les performances en temps réel à mesure que l'équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux
- Surveiller les éléments de travail en attente dans une file d'attente

Planification

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Affecter des agents à des équipes
- Définir le temps de pause
- Prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe
- Approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité ;
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs performances ;

Traduction automatique

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

- accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation ;
- explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching.

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences basées sur les problèmes que les agents ont résolus. Créez des opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences de l'agent ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;
- suivre la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- analyser l'écart de compétences et recommander la formation.

Recherche globale dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation des effectifs Content Pack for ITSM (sn_wfo_itsm_cnt) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, consultez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM de référence .

En tant qu'agent ou gestionnaire, vous pouvez effectuer une recherche d'utilisateurs, de groupes, d'équipes, de calendriers ou de tâches à l'aide de l'icône Rechercher dans Optimisation des effectifs pour ITSM afin de trouver facilement les informations dont vous avez besoin.

Remarque :
Avant d'effectuer une recherche d'équipes et de calendriers, vous devez générer l'index de texte pour les tables suivantes :

- Calendrier [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Plan d'équipe [sn_shift_planning_shift_plan]

Platform Analytics dans votre Espace de travail

Distribuez et consommez Platform Analytics via des visualisations de données et des tableaux de bord avec des filtres optionnels. Explorer les KPI et recevoir des aperçus des événements importants dans les données.

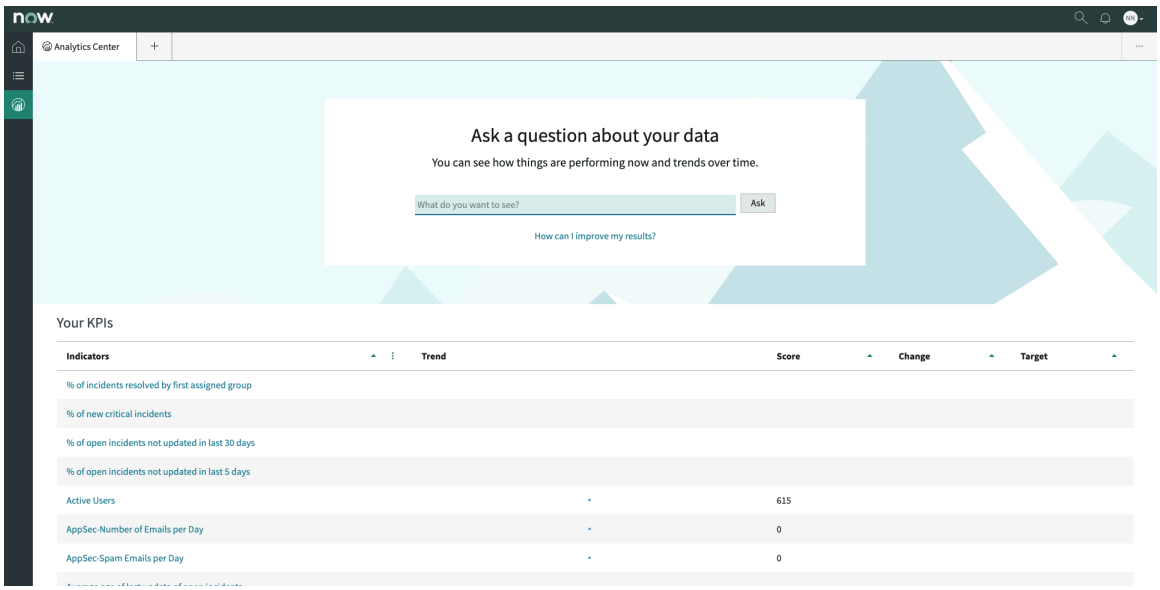
Dans Platform Analytics Workspace, vous pouvez :

- Posez une question en langage naturel et découvrez les analyses pertinentes dans une visualisation.
- Affichez tout tableau de bord Next Experience que vous possédez ou qui a été partagé avec vous.
- Créez des tableaux de bord et des visualisations de données à partir de l'exécution de votre espace de travail.
- Explorez vos KPI, appliquez des filtres pour découper vos données et appliquez des agrégations et des outils statistiques.

Traduction automatique

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

Pour plus d’informations, consultez Analyse des performances et reporting pour l’espace de travail



Configuration de votre Espace de travail configurable

Configurez un Espace de travail configurable pour vos utilisateurs afin qu’ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes.

A Espace de travail configurable est un espace de travail construit à l’aide de Générateur d'IU composants.

Effectuez les tâches suivantes pour configurer Espace de travail configurable :

1. Configurez Espace de travail configurable à l'aide de la configuration guidée.
2. Configurez l'acheminement et les canaux de communication nécessaires.
3. Configurez des composants supplémentaires spécifiques à Espace de travail configurable.

Configurer Espace de travail configurable à l'aide de la configuration guidée.

Vous pouvez configurer Espace de travail configurable à l'aide de la configuration guidée Customer Service Management. Pour utiliser la configuration guidée, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Cliquez sur **Premiers pas**.
3. Faites défiler la liste des catégories de configuration guidée jusqu'à ce que vous accédiez à l'espace de travail configurable CSM.
4. Cliquez sur **Premiers pas** dans la catégorie Espace de travail configurable CSM.

La catégorie Espace de travail configurable vous amène à la configuration guidée de l'espace de travail configurable, qui fournit une séquence de tâches de configuration de l'espace de travail. Utilisez ces tâches pour configurer les éléments suivants :

- Marques et Thèmes
- Paramètres d'onglet
- Environnement classique (listes et formulaires)
- Rechercher des sources

Traduction automatique

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

- Notifications
- Affectation de travail avancée
- Pages de destination
- OpenFrame
- Playbooks

Vous pouvez utiliser le générateur d'IU pour configurer Espace de travail configurable les pages de destination.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Utiliser les pages dans la documentation du générateur d'IU .

Configurer des composants Espace de travail configurable supplémentaires.

Effectuez ces tâches pour configurer les composants spécifiques à Espace de travail configurable.

Créer une page de destination Espace de travail configurable

La page de destination est la vue initiale de l'agent sur l'espace de travail. La **page de destination** est incluse dans le module d'extension Service clientèle. Vous pouvez modifier cette page de destination ou vous pouvez créer et modifier une variante de page dans UI Builder.

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable

Configurez des en-têtes de formulaire qui fournissent de brèves informations sur le ticket, le compte ou le contact.

Configurer une valeur en surbrillance dans un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable

Configurez les champs qui s'affichent en tant que valeurs en surbrillance dans les en-têtes de formulaire de Espace de travail configurable.

Créer une action de formulaire

Créez des actions de formulaire qui lient à des actions d'interface utilisateur afin de pouvoir utiliser les actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable.

Configurer les icônes et les couleurs des vignettes du champ journal avec les attributs du dictionnaire

Vous pouvez configurer les icônes et les couleurs des tuiles de champ de votre journal qui apparaissent dans votre flux d'activité en affectant un attribut et une valeur à votre dictionnaire de **notes de travail** . Les attributs suivants peuvent être configurés.

- Couleur d'arrière-plan de l'icône de la vignette de l'espace de travail
- Icône de la vignette de l'espace de travail.
- Variante de couleur de l'espace de travail.

Créer une page de destination Espace de travail configurable

Créez des pages de destination pour différents agents et équipes en créant une variante de page et en ajoutant ou en modifiant des conteneurs et composants.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une page de destination est la page qu'un agent voit lorsqu'il ouvre son espace de travail. Une page de destination pour Espace de travail configurable est incluse avec l'instance

Traduction automatique

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

Agent Workspace de base. Cette page, la **page de destination**, fournit aux agents une vue d'ensemble de leurs nouveaux tickets affectés et hautement prioritaires, ainsi que des tickets affectés à leurs groupes.

Vous pouvez créer une variante de cette page dans UI Builder, un générateur d'interface utilisateur Web WYSIWYG, et la modifier selon les besoins.

Remarque :
il est important de créer une variante de la page de destination pour éviter des problèmes de mises à niveau.

Par exemple, vous pouvez utiliser UI Builder pour effectuer ces tâches :

Tâche	Description
Modifier la mise en page	La mise en page régit les emplacements qui sont disponibles sur une page, la façon dont les emplacements sont positionnés et quelles règles CSS s'y appliquent. Pour en savoir plus sur les mises en page et les systèmes de mise en page, consultez la rubrique Travailler avec des mises en page .
Ajouter des composants à la page	Les composants sont les éléments de base de votre page. Les composants vont des éléments de base, comme les boutons et les libellés, aux composants d'expérience plus complexes, tels que les listes et les formulaires. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Travailler avec des composants . **Remarque :** Vous pouvez également trouver des informations sur les composants UI Builder sur le site du développeur ServiceNow. Pour en savoir plus, consultez la documentation du composant sur developer.servicenow.com .
Connecter les ressources de données aux composants	Connectez des ressources de données pour exposer dynamiquement les données à partir de tables, d'enregistrements ou d'autres éléments de votre page. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Travailler avec des ressources de données .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la section **Mes expériences**, cliquez sur **Agent Workspace de base**.
3. Dans le menu déroulant Page, sélectionnez **Page de destination**.
4. Dans la liste Variantes, sélectionnez **Page de destination par défaut**.
5. Créez une variante de page de destination.
   a. Cliquez sur le menu des actions supplémentaires en regard de la variante **Page de destination CSM** et sélectionnez **Dupliquer**.
   b. Dans la fenêtre contextuelle Créer une variante, ajoutez un **nom de variante**.
   c. Cliquez sur **Créer**.

Traduction automatique

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

d. Si vous le souhaitez, spécifiez les conditions d'audience et d'affichage pour la variante de page. L'audience détermine qui peut voir la page. Une audience est une collection de rôles d'utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Comprendre vos audiences .

Le champ **Ordre** détermine la page affichée. La page avec le numéro d'ordre le plus bas est affichée en premier.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Ajoutez ou modifiez des conteneurs et des composants pour la variante de la page de destination. Consultez la documentation UI Builder pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification des conteneurs et des composants.

- Ajouter des composants à une page : à partir de l'étape 4, utilisez cette tâche pour ajouter un composant à un conteneur et configurer les propriétés du composant et les gestionnaires d'événements. Cette tâche contient également des informations sur l'ajout de conteneurs supplémentaires.
- Ajouter un style à un composant : à partir de l'étape 3, définissez les styles CSS d'un composant pour modifier son aspect par défaut.
- Ajouter une fenêtre modale à un composant : à partir de l'étape 5, ajoutez une fenêtre qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un composant. Par exemple, si vous ajoutez un composant de bouton qui supprime un enregistrement, vous pouvez ajouter un modal qui demande à l'utilisateur de confirmer la suppression de l'enregistrement.

7. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer la variante de page.

Personnalisation de votre espace de travail avec des actions déclaratives

Engagez-vous dans les formulaires, les champs, les listes et les pages de liste connexes de votre espace de travail en ajoutant des actions personnalisées.

Les actions déclaratives permettent au travail de circuler sur les formulaires et les listes tout au long de votre expérience d'espace de travail configurable. Utilisez des actions pour ajouter une fonctionnalité personnalisée qui étend les pages sans s'approprier.

Les actions déclaratives facilitent l'expérience de mise à niveau en créant les enregistrements nécessaires dans votre propre périmètre de l'application au lieu de personnaliser une page du générateur d'IU du système de base.

Actions déclaratives dans le filtre de navigation

Le filtre de navigation répertorie les options d'actions déclaratives que vous pouvez créer pour personnaliser vos pages :

Option	Description
Créer une action	Créez une toute nouvelle liste, liste connexe, formulaire, décorateur de champ ou action de pièce jointe à partir de zéro.
Configurations de l'action	Les configurations de l'action lient des groupes d'actions à votre expérience configurable.
Mises en page d'actions de formulaire	Plusieurs éléments et groupes de mise en page de formulaire sont combinés dans une seule mise en page basée sur une table pour la configuration.

Traduction automatique

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

Option	Description
Éléments de la mise en page de l'action de formulaire	Les éléments de la mise en page de l'action de formulaire définissent l'apparence des boutons d'action individuels qui apparaissent dans le composant de barre d'action du formulaire.
Groupes de mises en page des actions de formulaire	Les groupes de mises en page des actions de formulaire combinent plusieurs actions dans le même bouton des formulaires à l'aide de boutons Fractionner ou Menu.
Actions de formulaire	Les actions de formulaire définissent ce qui se passe après la sélection d'un bouton d'action sur les formulaires.
Actions des listes	Les actions de liste définissent les actions qui apparaissent dans la barre d'action en haut des listes.
Actions sur la liste connexe	Les actions de liste connexe définissent les actions qui apparaissent dans la barre d'action en haut des listes connexes.
Groupes d'actions de la liste	Les groupes d'actions de liste combinent plusieurs actions dans le même bouton des listes à l'aide de boutons fractionner.
Décorateurs de champ	Les décorateurs de champ définissent les actions qui apparaissent dans les champs sous forme d'icônes.
Actions des pièces jointes	Les actions de pièce jointe définissent les actions qui apparaissent dans les actions de formulaire.

Créer une action de formulaire

Ajoutez un bouton d'action de formulaire à votre espace de travail configurable.

Avant de commencer

Important :
Cette procédure explique comment ajouter un bouton d'action de formulaire à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration de votre bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé, consultez Configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tout** > **Actions déclaratives** > **Créer une action**.
2. Sélectionnez **Formulaire** dans la page contextuelle.
3. Entrez une étiquette d'action et d'autres exigences de configuration pertinentes.
   Le nom de l'action est rempli automatiquement avec l'étiquette de l'action en minuscules et avec des espaces remplacés par des traits de soulignement.
4. Sélectionnez une valeur pour le champ **Implémenté en tant que** .

Traduction automatique

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

- Créez un script serveur ou un script client en sélectionnant serveur **ou script client** dans le champ **Implémenté en tant que** .
- Créez une action du client UXF en sélectionnant **Action du client UXF** dans le champ **Implémenté en tant que** .

  Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Créer une action du client UXF.

5. Sélectionnez l'icône de menu (icône ≡) et **Enregistrer**.
6. Ouvrez l'élément de mise en page de l'action de formulaire en sélectionnant votre action dans la liste connexe Éléments de mise en page ou en sélectionnant le lien **Élément de mise en page de formulaire UX** dans le message du formulaire.
7. Mettez à jour l'apparence du bouton en sélectionnant une icône et en choisissant une couleur pour l'action.

Remarque :
Vous pouvez choisir n'importe quelle couleur prise en charge par le composant de bouton.

Créer une action du client UXF pour les formulaires

Configurez une action de formulaire en tant qu'action cliente UXF et ajoutez l'action à une mise en page existante.

Avant de commencer

Effectuez les actions suivantes :

- Créer une action de formulaire
- Sélectionnez **Action du client UXF** pour le champ Implémenté en tant que.

Important :
Ces étapes vous permettent d'ajouter un bouton d'action du client UXF à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration du bouton d'action de votre formulaire afin d'ouvrir un modal personnalisé, consultez Configurer le bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Rôle requis : admin

Cette vidéo vous montre comment effectuer la procédure suivante. Configurez une action de formulaire en tant qu'action cliente UXF et ajoutez l'action à une mise en page existante.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tout** > **Actions déclaratives** > **Actions des formulaires**.
2. Ouvrez l'affectation d'action pour votre action de formulaire en sélectionnant l'étiquette de l'action.
   Le champ **Implémenté en tant que** doit être défini sur **Action du client UXF**.
3. Sélectionnez l'icône de recherche (icône 🔍) dans le champ **Spécifier l'action du client** .
4. Sélectionnez une définition de charge utile existante.
   Pour obtenir des instructions sur la configuration d'une nouvelle définition de charge utile, consultez Configurer le bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.
5. Saisissez une valeur dans le champ **Info-bulle** .
6. Sélectionnez **la vue avancée**.
7. Accédez à l'onglet **Éléments de mise en page** et sélectionnez votre action de formulaire.

Traduction automatique

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

8. Sur la page Élément de mise en page des actions de formulaire UX, sélectionnez une icône, une couleur pour le bouton, puis **Enregistrer**.
9. Sélectionnez **Modifier** dans la liste Actions du client UXF.
10. Ajoutez une table à l'action en sélectionnant une table dans les listes Collection, en l'ajoutant à la liste Mises en page de l'action de formulaire UX, puis en sélectionnant **Enregistrer**.
11. Revenez à la page d'affectation d'action pour l'action de formulaire.
12. Accédez à l'onglet Configurations de l'action et sélectionnez **Modifier**.
13. Ajoutez une configuration d'action en sélectionnant une configuration dans la liste Collections, en l'ajoutant à la liste Configurations d'action et en sélectionnant **Enregistrer**.

Résultats

L'action de votre formulaire apparaît dans la liste des mises en page d'action de formulaire. Le bouton d'action de votre formulaire apparaît dans votre espace de travail configurable.

Configurer un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé

Après avoir ajouté un bouton d'action à votre espace de travail configurable, vous pouvez configurer le bouton pour ouvrir un modal personnalisé.

Les boutons exécutent des actions dans votre espace de travail configurable. Les fenêtres modales personnalisées fournissent des informations ou des éléments interactifs sans avoir à naviguer hors de la page actuelle via des fenêtres contextuelles. L'intégration de modaux personnalisés avec des boutons d'action crée une expérience transparente et interactive, vous permettant d'effectuer des actions de manière intuitive.

Processus de création d'une fenêtre modale personnalisée

La configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé implique plusieurs processus :

1. Ajout du bouton d'action au formulaire :

   La création d'une action ajoute le bouton au formulaire sans lui affecter quoi que ce soit lorsqu'il est sélectionné. Pour plus d'informations, voir Créer une action de formulaire.

2. Activer Gestion du service client :

   L'ajout du module d'extension Service clientèle fournit des données de démonstration et active les modules d'extension connexes qui ne sont pas déjà actifs. Pour en savoir plus, consultez Activer Customer Service Management .

3. Ouverture de votre page d'enregistrement dans le générateur d'IU :

   L'accès à votre page d'enregistrement dans le générateur d'IU vous permet de concevoir et de configurer la variante de page avec une fenêtre modale personnalisée. Pour plus d'informations, voir Création d'une variante de page .

4. Conception de la variante de page dans le générateur d'IU :

   L'utilisation du générateur d'IU pour concevoir une variante de page transmet le modal dans la page d'enregistrement de l'espace de travail. Pour plus d'informations, voir Concevoir une variante de page dans UIB.

5. Configurer la variante de page en tant que modal dans UI Builder :

Traduction automatique

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

L'utilisation de Générateur d'IU pour configurer la variante de page définit le modal à afficher sur la page d'enregistrement de l'espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer une variante de page en tant que modal dans UIB.

6. Création d'un mappage d'événements de complément UX :

   La configuration d'un mappage d'événements de complément UX connecte le bouton d'action à votre fenêtre modale personnalisée. Pour plus d'informations, voir Créer un mappage d'événements de complément UX.

7. Définition de la charge utile pour une fenêtre modale personnalisée :

   La configuration de la charge utile définit le bouton d'action pour ouvrir le modal personnalisé dans votre espace de travail. Pour plus d'informations, voir Définir la charge utile pour une fenêtre modale personnalisée.

Concevoir une variante de page dans UIB

Configurez une variante de page du générateur d'IU à transmettre d'un modal d'espace de travail à la variante. Cette étape fait partie du processus de configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Avant de commencer

Effectuez les actions suivantes :

- Créer une action de formulaire
- Activer Customer Service Management
- Ouvrez votre page d'enregistrement dans UIB ou créez une variante de page dans UIB

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez votre variante de page.
2. Ajoutez des composants à afficher sur la page en sélectionnant **+Ajouter un composant** sous l'élément corps.
3. Sélectionnez le composant ajouté, puis sélectionnez le champ **Table** .
4. Basculez le paramètre sur **Lier les données** et remonter pas à pas vers la propriété de table en saisissant `@context.props.table`.
5. Sélectionnez le champ **Titre** et passez en mode **Script** .
6. Entrez le script suivant et transmettez le sysID reçu via le paramètre URL en tant que variable de modèle JS.

```
function evaluateProperty({ api, helpers }) {
 return `Only ${api.context.props.sysId}`;
}
```

7. Sélectionnez **Appliquer** au script, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les variables table et sysID sont configurées pour être transmises du modal à la variante en passant par l'URL.

Traduction automatique

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

Configurer une variante de page en tant que modal dans UIB

Définissez votre variante de page à afficher sous forme modale à l'aide des configurations du générateur d'IU. Cette étape fait partie du processus de configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Avant de commencer

Effectuez les actions suivantes :

- Créer une action de formulaire
- Activer Customer Service Management
- Ouvrez votre page d'enregistrement dans UIB ou créez une variante de page dans UIB
- Concevoir votre variante de page dans UIB

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez votre variante de page.
2. Ouvrez le *sys_ux_screen_type* en sélectionnant l'icône de menu (icône de) et en accédant à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de collection de variantes**.
3. Sélectionnez l'onglet **Chemin de l'application UX** sous Listes connexes et sélectionnez votre variante de page.
4. Ouvrez le générateur d'IU dans un nouvel onglet de navigateur et ouvrez votre expérience d'espace de travail configurable.
5. Recherchez la page dans laquelle vous souhaitez que votre fenêtre modale apparaisse en ouvrant la vue d'ensemble des enregistrements de l'expérience et en sélectionnant la page.
6. Sélectionnez l'icône de menu (icône), puis accédez à Ouvrir la définition de page.
7. Sélectionnez **Copier sys_id**.
8. Revenez à l'onglet du navigateur avec le *sys_ux_app_route*fichier .
9. Ouvrez la valeur lisible par machine de la page dans un modal d'alerte de navigateur en sélectionnant deux fois le champ **Macroponent parent** et en sélectionnant **OK**.
10. Définissez la variante à afficher dans un modal en saisissant modalContainerViewport dans le champ **ID d'élément de composition du macroponent parent** .
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un mappage d'événements du complément UX

Connectez un bouton à un modal à l'aide du mappage d'événements du complément UX afin qu'un bouton d'action ouvre un modal personnalisé.

Avant de commencer

Effectuez les actions suivantes :

- Créer une action de formulaire
- Activer Customer Service Management
- Ouvrez votre page d'enregistrement dans UIB ou créez une variante de page dans UIB

Traduction automatique

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

- Concevoir votre variante de page dans UIB
- Configurer votre variante de page en tant que modal dans UIB

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le mappage *<instance-name>.service-now.com/sys_ux_addon_event_mapping_list.do* d'événements du complément dans votre navigateur.
2. Créez un nouvel enregistrement en sélectionnant **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour votre carte.
4. Sélectionnez *ui_action_bar* pour le champ ID de l'élément source.
5. Sélectionnez le nom de votre action déclarative pour le champ Action déclarative source.
6. Définissez le macroponent sur le macroponent d'enregistrement de l'espace de travail à l'aide du sysID copié à partir de la définition de page de l'enregistrement.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer une variante de page en tant que modal dans UIB.
7. Déclenchez l'événement pour ouvrir un modal en sélectionnant **[Page d'enregistrement] Ouvrir le modal** dans le champ Événement cible.
8. Définissez les champs à envoyer au modal en collant l'objet JSON dans le champ Mappage de charge utile cible.

```
{
 "type": "MAP_CONTAINER",
 "container": {
  "route": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["route"]
   }
  },
  "size": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["size"]
   }
  },
  "fields": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["fields"]
   }
  },
  "params": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["params"]
   }
  }
 }
}
```

9. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Définir la charge utile pour une fenêtre modale personnalisée

Définissez votre bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé en définissant les paramètres de charge utile.

Avant de commencer

- Créer une action de formulaire
- Activer Customer Service Management
- Ouvrez votre page d'enregistrement dans UIB ou créez une variante de page dans UIB
- Concevoir votre variante de page dans UIB
- Configurer votre variante de page en tant que modal dans UIB
- Créer un mappage d'événements du complément UX

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tout** > **Actions déclaratives** > **Actions de formulaire**.
2. Sélectionnez l'action de formulaire dans laquelle vous souhaitez ajouter le modal personnalisé.
3. Ouvrez le champ **Spécifier l'action du client** en sélectionnant l'icône d'aperçu de l'enregistrement (icône d'aperçu de l'enregistrement) et **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Marquez l'emplacement de votre page en saisissant le nom d'action de la page comme clé de routage du champ **Charge utile** .
5. Transmettez les variables du contexte actuel en saisissant les valeurs table et sysID dans la clé des **champs** .

```
{
  "route": "action-name",
  "fields": {
    "table": "{{table}}",
    "sysId": "{{sysId}}"
  }
}
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Ouvrez un enregistrement dans votre espace de travail configurable.
8. Testez votre bouton en le sélectionnant.
   Votre bouton ouvre la fenêtre modale personnalisée.

Créer une action de liste ou de liste connexe

Ajoutez une action de liste ou une action de liste connexe à votre espace de travail configurable.

Avant de commencer

Important :
Cette procédure explique comment ajouter une liste ou un bouton d'action de liste connexe à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration de votre bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé, consultez Configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tout** > **Actions déclaratives** > **Créer une action**.
2. Sélectionnez **Liste** ou **Liste connexe** sur la page contextuelle.
3. Entrez une étiquette d'action et d'autres exigences de configuration pertinentes.
   Le nom de l'action est rempli automatiquement avec l'étiquette de l'action en minuscules et avec des espaces remplacés par des traits de soulignement.
4. Sélectionnez une valeur pour le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez un script serveur ou un script client en sélectionnant serveur **ou script client** dans le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez une action du client UXF en sélectionnant **Action du client UXF** dans le champ **Implémenté en tant que** .

     Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Créer une action du client UXF.
5. Sélectionnez l'icône de menu (icône ≡) et **Enregistrer**.

Activer les actions de liste basées sur des conditions dynamiques

Configurez les actions déclaratives pour qu'une liste ou une liste connexe soit activée si l'enregistrement satisfait aux conditions dynamiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

La propriété système *glide.list.actions_conditional_evaluation_enabled*

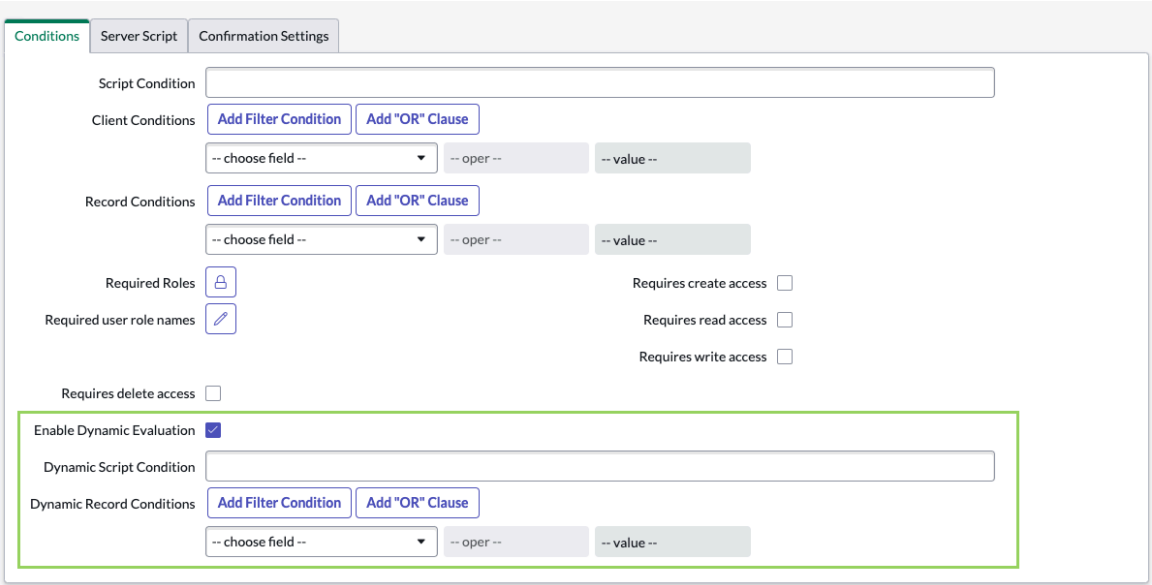
Contrôle si l'action d'une liste est activée. Cette propriété est disponible par défaut.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, entrez `Liste` ou `Liste connexe` pour l'action que vous souhaitez configurer.
2. Activez l'évaluation dynamique d'une action sur la liste ou sur la liste connexe en activant **Sélection d'enregistrements requise** et **Expérience restreinte** dans l'enregistrement d'affectation d'action.
3. Définissez l'évaluation dynamique d'une liste ou d'une liste connexe en appliquant les configurations suivantes à l'onglet **Condition** dans l'affectation d'action.

Traduction automatique

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



Remarque :
Vous pouvez rencontrer des lenteurs et des absences de réponse si cette fonctionnalité est utilisée en combinaison avec la fonction **Sélectionner tout**, qui sélectionne tous les enregistrements d'une liste, car les conditions doivent être évaluées pour tous les enregistrements sélectionnés.

Créer une action de pièce jointe

Ajoutez une action de pièce jointe à votre espace de travail configurable.

Avant de commencer

Important :
Cette procédure explique comment ajouter un bouton d'action de pièce jointe à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration de votre bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé, consultez Configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions déclaratives** > **Créer une action** dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez **Pièce jointe** sur la page contextuelle.
3. Entrez une étiquette d'action et d'autres exigences de configuration pertinentes.
   Le nom de l'action est rempli automatiquement avec l'étiquette de l'action en minuscules et avec des espaces remplacés par des traits de soulignement.
4. Sélectionnez une valeur pour le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez un script serveur ou un script client en sélectionnant serveur **ou script client** dans le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez une action du client UXF en sélectionnant **Action du client UXF** dans le champ **Implémenté en tant que** .

     Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Créer une action du client UXF.
5. Sélectionnez l'icône de menu (icône ☰) et **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Créer une action du décorateur de champ

Ajoutez un décorateur de champ à votre espace de travail configurable.

Avant de commencer

Important :
Cette procédure explique comment ajouter un bouton d'action de décorateur de champ à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration de votre bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé, consultez Configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions déclaratives** > **Créer une action**.
2. Sélectionnez **Décorateur de champ** sur la page contextuelle.
3. Entrez une étiquette d'action et d'autres exigences de configuration pertinentes.
   Le nom de l'action est rempli automatiquement avec l'étiquette de l'action en minuscules et avec des espaces remplacés par des traits de soulignement.
4. Sélectionnez une valeur pour le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez un script serveur ou un script client en sélectionnant serveur **ou script client** dans le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez une action du client UXF en sélectionnant **Action du client UXF** dans le champ **Implémenté en tant que** .

     Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Créer une action du client UXF.
5. Sélectionnez l'icône de menu (icône ≡) et **Enregistrer**.

Masquez les actions de liste et de formulaire globales d'une table ou d'une vue

Configurez les actions de liste et de formulaire pour exclure les tables et les vues spécifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_declarative_action_assignment`.
2. Ouvrez la liste globale ou l'action de formulaire que vous souhaitez masquer en sélectionnant l'action.
3. Ouvrez la liste connexe **Exclusions d'actions** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Appliquez les configurations suivantes à l'enregistrement Exclusion d'action.

Configurations d'enregistrements d'exclusion d'actions

Champ	Configuration
Affectation d'action	Enregistrement d'exclusion d'action
Table	Table qui exclut l'action.
Exclure cette table	Option permettant d'exclure l'action de la table sélectionnée.

Traduction automatique

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

Champ	Configuration
Exclure toutes les tables enfants	Option permettant d'exclure l'action de toutes les tables enfants.
Vue	Vue à exclure de l'action.

Remarque :

- Vous devez sélectionner une table ou une vue pour enregistrer un enregistrement d'exclusion d'action.
- Si vous spécifiez à la fois une table et une vue pour l'exclusion, l'action exclut uniquement l'action sous la table correspondante dans la vue spécifiée.
- Si vous sélectionnez uniquement une vue à exclure, l'action exclut de la vue spécifiée, quelle que soit la table.
- Dans tous les cas où vous sélectionnez une table à exclure, vous devez sélectionner **Exclure cette table** ou **Exclure toutes les tables enfants** pour qu'une exclusion se produise.

Masquer les actions de formulaire globales à partir d'une mise en page

Excluez les actions de formulaire globales d'une page ou d'une expérience à l'aide de mises en page d'actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tout** > **Actions déclaratives** > **Mises en page d'actions de formulaire**.
2. Ouvrez une mise en page existante.
   Votre champ d'application doit correspondre à l'application de l'enregistrement.

   Important :
   Toutes les mises en page d'action de formulaire créées dans Washington DC ou ultérieure sont unifiées automatiquement. Vous devrez associer manuellement toutes les nouvelles actions de formulaire, y compris les actions de formulaire globales.
3. Utilisez la liste connexe pour contrôler l'affichage des actions dans cette mise en page.
4. Ouvrez votre page d'enregistrement dans le générateur d'IU.
5. Ouvrez le module de données.
6. Sélectionnez le contrôleur d'enregistrement ou le courtier en données.
7. Sélectionnez la mise en page existante dans la liste de propriétés Mise en page de l'action et sélectionnez **Enregistrer**.
8. Afficher la page au moment de l'exécution.

Résultats

Les actions correspondent à la disposition spécifiée. Toutes les actions peuvent ne pas être visibles dans la mise en page. Seules les actions qui répondent aux exigences s'affichent.

Traduction automatique

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

Glossaire des actions déclaratives

Consultez ce glossaire pour connaître les définitions de la terminologie associée aux actions déclaratives.

Champ d'action	Description	Le champ Modèle d'action apparaît
Étiquette de l'action	Étiquette par défaut qui apparaît sur le bouton lors de l'exécution. Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Nom de l'action	Identificateur unique de l'action, qui se remplit automatiquement en fonction de l'étiquette d'action utilisée pour éviter la duplication lors de l'exécution.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Actif	Paramètre qui détermine si une action apparaît. Par défaut : true Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Demande	Par défaut, il s'agit de votre périmètre d'application actuel. Périmètre de l'application auquel l'action est liée. Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Implémenté en tant que	Détermine si l'action est un script serveur, un script client ou une action client UXF. Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe

Traduction automatique

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

Champ d'action	Description	Le champ Modèle d'action apparaît
Spécifier l'action du client	Applicable lorsque le champ**Implémenté en tant que** est défini sur **Action du client UXF**. Le champ contient une charge utile pour répartir l'événement interne lorsque l'action est déclenchée et permet la sélection d'action du client. Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Table	Une action apparaît uniquement sur la table à laquelle elle est appliquée. Si la valeur est définie sur **Global**, l'action s'affiche quelle que soit la table. Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Vue	Une action apparaît uniquement sur les formulaires ou les listes avec la vue spécifiée. Si ce champ est vide, l'action apparaît quelle que soit la vue.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Activer pour toutes les expériences configurables	Détermine si une action doit apparaître dans toutes les expériences ou uniquement dans les expériences spécifiées. Si vrai, l'action apparaît sous n'importe quelle forme applicable, quelle que soit l'expérience. Valeur par défaut : false	Formulaire
Expérience restreinte	Détermine si une action doit apparaître dans toutes les expériences ou uniquement dans les expériences spécifiées. Si vrai, l'action n'apparaît que dans les expériences spécifiées. Valeur par défaut : false	• Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsque vous accédez à l'icône d'info-bulles des actions.	• Pièce jointe • Formulaire

Traduction automatique

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

Champ d'action	Description	Le champ Modèle d'action apparaît
		• Décorateurs de champ • Liste connexe
Description	Détails de l'action.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Script client	Applicable lorsque le champ **Implémenté en tant que** est défini sur **script client**. Exécute des scripts côté client qui joignent des fonctions de formulaire ou de liste.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Script serveur	Applicable lorsque le champ **Implémenté en tant que** est défini sur **script serveur**. Exécute des scripts côté serveur tels que la création, la suppression ou la réaffectation d'un enregistrement.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe

Traduction automatique

Configurer les icônes et les couleurs des vignettes de champ journal dans Espace de travail configurable

Vous pouvez configurer des icônes et des couleurs personnalisées dans les tuiles de champ de votre journal qui s'affichent dans votre flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer des couleurs et des icônes personnalisées pour mieux identifier vos champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Dans la barre de recherche, localisez le **work_notes** de **la tâche** et sélectionnez.
3. Dans les liens connexes, sélectionnez **Nouveau** dans la table **Attributs** .
4. Sélectionnez l'icône de recherche et recherchez l'une des options suivantes à configurer.

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

- Arrière-plan du flux d’activité de l’espace de
- Icône de mosaïque du flux d’activité de l’espace de
- Couleur de l’icône du flux d’activité de l’espace de travail

5. Dans le champ **Valeur** , sélectionnez l’une des options suivantes.
   - neutre
   - jaune
   - magenta
   - rose
   - orange
   - marron
   - vert
   - vert-jaune
   - bleu
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable

Vous pouvez créer un en-tête de formulaire à utiliser dans Espace de travail configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé un en-tête de formulaire, vous devez le lier à une configuration d'en-tête de formulaire si vous souhaitez qu'il apparaisse dans Espace de travail configurable.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les en-têtes de formulaire de Legacy Workspace dans Espace de travail configurable si vous liez le paramètre à la configuration d'en-tête de formulaire.

Une configuration d’en-tête de formulaire est incluse avec Espace de travail configurable. Vous pouvez utiliser cette configuration prête à l'emploi sans effectuer la moindre étape de configuration supplémentaire.

Procédure

1. Créez un en-tête de formulaire.
   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire Paramètres de ruban.
   Pour les descriptions des champs, voir Configurer les en-têtes de formulaire dans l’espace de travail.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

2. Ajoutez l'en-tête de formulaire à la configuration d'en-tête de formulaire.

   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configuration d'en-tête UX**.

   b. Sélectionnez la configuration d'en-tête.

   c. Dans la liste connexe En-têtes de formulaire de l'espace de travail, cliquez sur **Modifier**.

   > **Remarque :**
   > vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher la liste connexe.

   d. Déplacez l'en-tête de formulaire souhaité de la colonne de gauche vers la colonne de droite pour l'ajouter à la configuration d'en-tête.

   e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Changer les niveaux d'en-tête du formulaire

Personnalisez votre Espace de travail dans le générateur d'IU en masquant le titre de la première section ou en modifiant le niveau des titres de section qui apparaissent sur les formulaires.

Avant de commencer
Rôle requis : ui_builder_admin

Procédure

1. Ouvrez une page existante Espace de travail ou créez-en une nouvelle dans Générateur d'IU .
2. **Facultatif :** Pour masquer le titre de la première section d'un Espace de travail formulaire :
   a. Sélectionnez un formulaire sur la Espace de travail page.
   b. Accédez au contrôleur de formulaire, puis sélectionnez Masquer le **titre de la première section**.
3. **Facultatif :** Pour modifier un niveau d'en-tête :
   a. Sélectionnez un formulaire sur la Espace de travail page.
   b. Sélectionnez l'en-tête que vous souhaitez modifier dans le formulaire, puis accédez au contrôleur de formulaire.
   c. Sélectionnez un niveau d'en-tête dans le menu Niveau.

Configurer des suggestions de mentions en fonction de l'accès aux enregistrements

Configurez des @mentions qui affichent des suggestions en fonction des destinataires ayant accès à l'affichage de l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une @mention est une mise à jour publiée qui contient @username n'importe où dans le corps du message.

Lorsque vous utilisez @mentions, les suggestions contextuelles affichent une liste de destinataires ayant accès à l'affichage.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Ajoutez une propriété système nommée *glide.ui.mentions.check_record_visibility*.

   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .
3. Définissez la valeur sur **vrai**.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer une valeur en surbrillance dans un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable

Vous pouvez configurer les champs qui s'affichent en tant que valeurs en surbrillance dans les en-têtes de formulaire de Espace de travail configurable.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé une valeur en surbrillance, vous devez la lier à une configuration de valeur en surbrillance si vous souhaitez qu'elle apparaisse dans Espace de travail configurable.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les valeurs en surbrillance de Espace de travail dans Espace de travail configurable si vous liez la valeur à la configuration de valeur en surbrillance.

Procédure

1. Créez une valeur en surbrillance.

   a. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Valeurs en surbrillance UX**.
   Vous pouvez également modifier les valeurs en surbrillance en sélectionnant le menu utilisateur lorsque la liste que vous souhaitez modifier est prioritaire, puis en accédant à **Configurer l'espace de travail** > **Configurer la page** > **Valeurs en surbrillance.**

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Valeur en surbrillance et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour les descriptions des champs, voir Mettre en surbrillance les valeurs dans l'en-tête du formulaire.

   d. Dans la liste Valeurs en surbrillance, cliquez sur l'enregistrement que vous avez créé.

   e. Dans la liste connexe des Conditions de valeur en surbrillance, cliquez sur **Nouveau**.

   f. Renseignez les champs du formulaire Condition de valeur en surbrillance.
   Pour les descriptions des champs, voir Mettre en surbrillance les valeurs dans l'en-tête du formulaire.

   g. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Ajoutez la valeur en surbrillance à la configuration de valeur en surbrillance.

Traduction automatique

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

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations des valeurs en surbrillance UX**.

b. Sélectionnez la configuration.

c. Dans la liste connexe des Valeurs en surbrillance, cliquez sur **Modifier**.

d. Déplacez la valeur souhaitée de la colonne de gauche vers la colonne de droite pour l'ajouter à la configuration sélectionnée.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable

Vous pouvez créer un paramètre de ruban et ajouter ce paramètre à une configuration de ruban pour Espace de travail configurable.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un nouveau paramètre de ruban, comme la création d'une autre version du composant de ruban Client 360, vous devez lier le paramètre à la configuration de ruban si vous souhaitez qu'il apparaisse dans Espace de travail configurable.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les paramètres de ruban de Espace de travail configurable dans Espace de travail configurable si vous liez le paramètre à la configuration de ruban.

Une configuration de ruban, **la configuration de base d'Espace de travail d'agent**, est incluse avec Espace de travail configurable. Cette configuration inclut les composants de ruban Chronologie et SLA actif. Vous pouvez utiliser cette configuration prête à l'emploi sans effectuer la moindre étape de configuration supplémentaire.

Procédure

1. Créez un paramètres de ruban.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètre de ruban UX**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Paramètres de ruban.

Champ	Description
Nom	Étiquette qui décrit ce paramètre de ruban. Elle inclut souvent la table associée à ce ruban.
Composant de ruban	Composant à ajouter au paramètre de ruban, y compris la chronologie, le SLA actif ou un composant de ruban personnalisé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Vous ne pouvez ajouter qu'un seul composant à la fois. Pour faire apparaître un deuxième composant dans le ruban, répétez cette procédure pour créer un autre paramètre de ruban et ajouter un composant différent.
Table	Table associée à ce paramètre de ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement depuis cette table, le paramètre de ruban s'affiche avec ce composant.
Largeur	Nombre de colonnes occupées par le composant dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 12.
Demande	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Commande	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas apparaît à gauche et le composant ayant l'ordre le plus élevé apparaît à droite.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.
Héritage	Si la valeur est définie sur true, la configuration du ruban peut être héritée par des tables enfants. Pour que cela soit efficace, aucune table enfant ne devrait avoir de paramètres de ruban configurés. Le champ **Hériter** est défini par défaut sur false.
Expérience restreinte	Si la valeur est définie sur true, le composant de ruban est limité aux Espaces de travail configurables. Si la valeur est définie sur faux, le composant de ruban est global et apparaît dans tous les legacy workspace. Pour plus d'informations, consultez Configurer des rubans dans l'espace de travail. Ce champ est défini sur true par défaut.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Créez une configuration du ruban en tant que conteneur pour votre paramètre de ruban.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations du ruban UX**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Configuration du ruban UX.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration du ruban.
Demande	Champ d'application de cette configuration du ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.
Description	Brève description de cette configuration du ruban qui s'affiche dans la liste Configurations du ruban UX.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Ajoutez votre paramètre de ruban à la configuration du ruban.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètres de configurations de ruban**.

b. Sélectionnez la configuration à partir de la liste Configurations de ruban UX.

c. Renseignez les champs du formulaire Paramètre de configuration du ruban.

Champ	Description
Table	Table associée à ce paramètre de ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement depuis cette table, le paramètre de ruban s'affiche avec ce composant.
Ruban	Paramètre de ruban à ajouter à la configuration du ruban.
Configuration	Configuration du ruban souhaitée.
Demande	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Commande	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas apparaît à gauche et le composant ayant l'ordre le plus élevé apparaît à droite.
Largeur	Nombre de colonnes occupées par le composant dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 12.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Ajoutez le sys_id de configuration du ruban à votre Espace de travail configurable ruban.

Traduction automatique

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

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations du ruban UX**.

b. Cliquez avec le bouton droit sur la configuration du ruban dans la liste et sélectionnez **Copier sys_id** dans le menu.

c. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.

d. Sélectionnez le Espace de travail configurable auquel vous souhaitez appliquer ce ruban dans la liste Applications UX.

e. Dans les listes connexes, sélectionnez l'onglet Propriétés de la **page UX** .

f. Sélectionnez **ribbonConfigId**.

g. Collez le sys_id de la configuration du ruban que vous avez copiée dans le champ **Valeur** .

h. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les valeurs des champs sous forme de titres d'onglets d'enregistrement d'interaction

Affichez les valeurs de champ, telles que les noms de contact ou de consommateur, en tant que titres dans les onglets d'enregistrement d'interaction dans Espace de travail configurable.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable.

Configurez la propriété `sessionTabTitle` pour identifier les champs pouvant être utilisés dans les titres des onglets d'enregistrement d'interaction. Entrez les champs de cette propriété sous la forme de chaînes séparées par des virgules.

Le système évalue ces champs dans leur ordre d'apparition dans la chaîne. Le premier champ avec une valeur est utilisé comme titre de l'onglet d'enregistrement d'interaction. Si aucun des champs de la chaîne n'a de valeurs, le système affiche le numéro d'enregistrement comme titre de l'onglet.

Remarque :
Les champs configurés doivent apparaître sur l'enregistrement d'interaction.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences** > **Espace de travail d'agent de base**.
2. Dans la liste Propriétés de pages UX, cliquez sur la propriété `sessionTabTitle`.
3. Dans le champ **Valeur**, entrez les champs à utiliser dans les titres des onglets d'enregistrement d'interaction. Entrez les champs sous la forme de chaînes séparées par des virgules. La chaîne par défaut est `contact,consumer,number`.

   Remarque :
   Les champs configurés doivent apparaître sur l'enregistrement d'interaction.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Extraire le nombre d'enregistrements de votre liste de façon asynchrone

Les utilisateurs disposant de listes volumineuses créées à partir de tables volumineuses peuvent utiliser la propriété glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously pour continuer à interagir avec leur liste, pendant le chargement du nombre total d'enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Le nom de votre propriété système est glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously.
Description	Saisissez une phrase brève et descriptive décrivant la fonction de la propriété.
Choix	Valeurs séparées par des virgules pour une liste de choix. Si vous souhaitez utiliser une valeur et une étiquette différentes dans la liste de choix, utilisez un signe égal (=) pour distinguer l'étiquette de la valeur. Par exemple, Bleu=0000FF, Rouge=FF0000, Vert=00FF00 affiche le bleu, le rouge et le vert dans la liste et enregistre la valeur hexadécimale correspondante dans le champ de valeur de la propriété.
Type	vrai I faux
Valeur	Définissez la valeur souhaitée pour la propriété. ○ **Vrai** pour activer cette fonctionnalité. ○ **Faux** pour désactiver cette fonctionnalité.
Ignorer le cache	Le système stocke les valeurs des propriétés système dans des caches côté serveur pour éviter d'interroger la base de données sur les paramètres de configuration. Lorsque vous modifiez une valeur de propriété système, le système vide toujours le cache de la table sys_properties. Utilisez ce champ pour déterminer s'il faut purger la valeur de cette propriété de tous les autres caches côté serveur. La valeur par défaut false empêche le système d'ignorer la purge des caches, ce qui entraîne la purge de tous les caches

Traduction automatique

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

Champ	Description
	côté serveur et la récupération de la valeur de propriété actuelle à partir de la base de données. Attribuez la valeur false à ce champ si vous voulez vous assurer que tous les caches ont la valeur de propriété actuelle. Avec la valeur « vrai », le système ignore la purge de certains caches côté serveur, ce qui a pour effet de purger uniquement le cache de la table sys_properties et de conserver la valeur de propriété antérieure dans tous les autres caches. Définissez ce champ sur vrai pour éviter le coût en termes de performances lié à la purge de tous les caches et à la récupération de nouvelles valeurs de propriété. En règle générale, vous ne devez définir ce champ sur vrai que lorsque vous avez une propriété système qui change plus d'une fois par mois et que la valeur de la propriété est uniquement stockée dans sys_properties table.
Privé	Attribuez la valeur vrai à cette propriété pour exclure cette propriété de l'importation via les ensembles de mises à jour. Garder les propriétés système privées empêche les paramètres d'une instance d'écraser les valeurs d'une autre instance. Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas qu'une propriété système d'une instance de développement utilise la même valeur qu'une instance de production.
Rôles de lecture	Définissez les rôles qui ont un accès en lecture à cette propriété.
Rôles d'écriture	Définissez les rôles disposant d'un accès en écriture à cette propriété.
Demande	Le champ d'application de la fonctionnalité est activé **Global** par défaut.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La propriété est maintenant active et la liste se charge de façon asynchrone.

Configurer le redimensionnement automatique des champs

Activez le texte multiligne, le HTML et les champs de journal pour afficher automatiquement du contenu plus long sans avoir à faire défiler les agents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

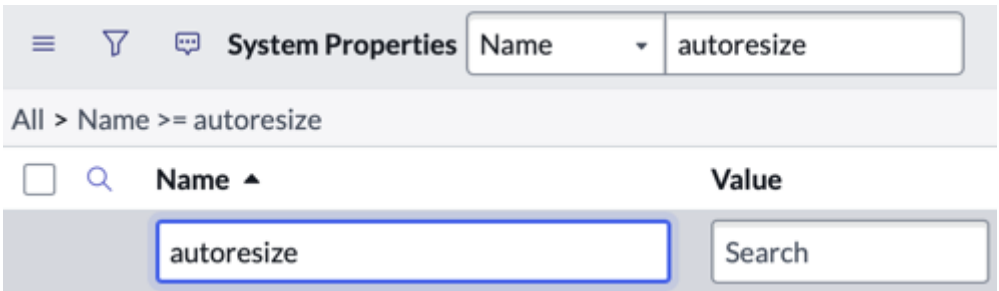
1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

Traduction automatique

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

2. Sélectionnez **Nom** pour la valeur de recherche, puis entrez `redimensionnement automatique` dans la barre de recherche.



3. Sélectionnez une propriété système de redimensionnement automatique pour activer le redimensionnement automatique et définir une limite de ligne.

Redimensionner automatiquement les propriétés système

Configurez des propriétés système de redimensionnement automatique qui permettent aux utilisateurs d'ajuster automatiquement la taille du texte multiligne, du HTML et des champs de journal.

Nom de la propriété système	Fonction	Configuration
glide.ui.textarea.autoresize_line_limit	Détermine le numéro de ligne après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant de zone de texte dans tous les champs de zone de texte.	Entrez une valeur maximale pour que les champs de zone de texte soient automatiquement redimensionnés.
glide.ui.journal.use_html	Convertit tous les champs journaux avec un sous-type de zone de texte en champs de l'éditeur HTML.	Définissez le champ Valeur sur **vrai**.
glide.ui.journal.html.editor.autoresize	Active l'extension de redimensionnement automatique dans tous les champs de journal avec le sous-type HTML.	Définissez le champ Valeur sur **vrai**.
glide.ui.journal.html.editor.autoresize_line_limit	Détermine le numéro de ligne après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant de l'éditeur HTML dans tous les champs de journal avec le sous-type HTML.	Effectif si *glide.ui.journal.html.editor.autoresi* est défini sur vrai. Entrez une valeur maximale pour que les champs de journal soient automatiquement redimensionnés.
glide.ui.html.editor.autoresize_line_limit	Détermine le numéro de ligne après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant de l'éditeur HTML dans tous les champs HTML.	Effectif si le redimensionnement automatique est ajouté à *glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugi* Entrez une valeur maximale pour que les champs HTML soient automatiquement redimensionnés.
glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins	Contrôle la disponibilité de fonctionnalités spécifiques dans l'éditeur HTML avec les modules d'extension spécifiés.	Ajoutez le module d'extension de redimensionnement automatique.

Traduction automatique

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

Nom de la propriété système	Fonction	Configuration
glide.activity.compose.textarea.autoresize_line_limit	Détermine le nombre de lignes après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant de zone de texte dans tous les Flux d'activité champs de zone de texte.	Entrez une valeur maximale pour que les champs de zone de texte soient automatiquement redimensionnés.
glide.activity.compose.html.autoresize_line_limit	Détermine le nombre de lignes après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant de l'éditeur HTML dans tous les Flux d'activité champs de journal avec le sous-type HTML.	Effectif si *glide.activity.compose.html.redimensi automatique* est défini sur vrai. Entrez une valeur maximale pour que les champs de journal soient automatiquement redimensionnés.
glide.activity.compose.html.redimensionnement automatique	Active le modèle d'extension de redimensionnement automatique dans tous les Flux d'activité champs de journal avec le sous-type HTML.	Définissez le champ Valeur sur **vrai**.

Configurer le redimensionnement pour tous les modaux de la page d'enregistrement dans Espace de travail configurable

Configurez la propriété **Activer le redimensionnement** dans Générateur d'IU pour activer le redimensionnement de tous les modaux de la page d'enregistrement dans votre Espace de travail configurable.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez une page d'enregistrement dans Générateur d'IU.
   a. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
   b. Ouvrez une expérience pour travailler ou créez une expérience en sélectionnant **+ Créer**.
   Consultez la rubrique Configure how users interact with your applications in UI Builder pour plus d'informations sur la création d'expériences.
   c. Ouvrez ou créez une page d'enregistrement dans l'expérience.
   Pour plus d'informations sur la création d'une page d'enregistrement dans , reportez-vous à Générateur d'IUla section Learning UI Builder .
2. Activez le redimensionnement pour un modal.
   a. Sélectionnez le **conteneur modal**.
   b. Sélectionnez **Activer le redimensionnement**.
   c. Saisissez une hauteur et une largeur minimales de redimensionnement.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Si le redimensionnement n'est pas requis pour tous les modaux de la page d'enregistrement, utilisez des actions déclaratives pour activer le redimensionnement des modaux sélectionnés. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer le redimensionnement pour les modaux sélectionnés dans votre espace de travail configurable.

Traduction automatique

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

Configurer le redimensionnement pour les modaux sélectionnés dans Espace de travail configurable

Utilisez des actions déclaratives pour activer le redimensionnement des modaux sélectionnés dans votre Espace de travail configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le redimensionnement n'est pas requis pour tous les modaux de la page d'enregistrement, utilisez des actions déclaratives pour activer le redimensionnement des modaux sélectionnés.

La configuration au niveau de l'action déclarative a une priorité plus élevée que les propriétés système.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions déclaratives** > **Actions sur la liste connexe**.
2. Ouvrez une action de liste connexe.
3. Dans le mappage d'événements du complément UX, sélectionnez le mappage d'événements pour l'ouverture d'un modal.
4. Ajoutez l'extrait suivant au champ Mappage de la charge utile cible sous « conteneur » : {.

```
                    "resizableConfig": {
 "enableResizable": true
},
```

5. Spécifiez la taille par défaut du modal en ajoutant l'extrait suivant sous votre ajout précédent.

```
"customSize": {
        "height": "590px",
        "width": "1500px"
    },

"size": {
        "type": "JSON_LITERAL",
        "value": "custom"
}
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'ajout d'enregistrement asynchrone pour l'associateur de plusieurs enregistrements

Activez les sélections volumineuses d'enregistrements ajoutés à une liste connexe par l'associateur de plusieurs enregistrements à charger en arrière-plan.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous ajoutez un grand nombre d'enregistrements à une liste connexe, vous pouvez vous concentrer sur d'autres tâches pendant que l'ajout d'enregistrement se charge en arrière-plan.

Traduction automatique

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

Si l'ajout d'enregistrement asynchrone n'est pas requis pour tous les modaux d'associateur de plusieurs enregistrements, utilisez des actions déclaratives pour activer l'ajout d'enregistrement asynchrone pour certains modaux. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer l'ajout d'enregistrements asynchrones pour les modaux sélectionnés.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Ajoutez la propriété système `glide.ui.mra.async` .

   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Ajoutez une propriété système nommée `glide.ui.mra.async`.

   c. Définissez la valeur sur **vrai**.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.
3. Ajoutez la propriété système `glide.ui.mra.threshold` .

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Ajoutez une propriété système nommée `glide.ui.mra.threshold`.

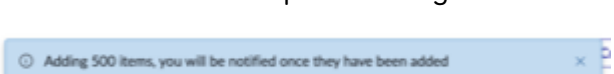
   c. Spécifiez le nombre d'enregistrements qui peuvent être ajoutés avant que l'ajout d'enregistrements asynchrone ne se produise.
   La valeur par défaut est de 100 enregistrements.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Lorsque vous sélectionnez un nombre d'enregistrements au-delà du seuil, une notification vous informe que les enregistrements se chargent en arrière-plan.

Lorsque vous ajoutez les enregistrements sélectionnés, la fenêtre modale se ferme et une notification confirme que les enregistrements sont en cours de chargement en arrière-plan.



Une fois les enregistrements ajoutés, une notification vous informe qu'ils ont été ajoutés avec succès.

Configurer l'ajout d'enregistrement asynchrone pour les modaux sélectionnés

Utilisez des actions déclaratives pour permettre l'ajout d'enregistrements asynchrones pour certains modaux d'associateur de plusieurs enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'ajout d'enregistrement asynchrone n'est pas requis pour tous les modaux, utilisez des actions déclaratives pour activer l'ajout d'enregistrement asynchrone pour certains modaux d'associateur de plusieurs enregistrements.

La configuration au niveau de l'action déclarative a une priorité plus élevée que les propriétés système.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions déclaratives** > **Actions sur la liste connexe**.
2. Ouvrez une action de liste connexe.
3. Ouvrez l'enregistrement dans le champ Spécifier l'action du client.
4. Dans le champ Charge utile, ajoutez l'extrait de code suivant avant le crochet fermant.

```
"asyncProperties": {
 "enableAsync": true,
 "relatedListLabelName": "Affected CIs",
  "asyncThreshold": 100
  }
```

   - `enableAsync` : définir sur vrai pour permettre l'ajout d'enregistrements asynchrones.
   - `asyncThreshold` : nombre d'enregistrements nécessaires pour passer à l'ajout d'enregistrements asynchrone. La valeur doit être égale ou supérieure à un. La valeur par défaut est de 100 enregistrements.
   - `relatedListLabelName` : nom d'affichage de la notification associée à l'ajout d'enregistrement asynchrone.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Dans le mappage d'événements du complément UX de la liste connexe, sélectionnez un enregistrement.
7. Ajoutez l'extrait suivant au champ Mappage de la charge utile cible sous votre conteneur sélectionné.

```
            "asyncProperties": {
             "binding": {
                              "address": [
                            "asyncProperties"
                          ]
                },
          "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
               }
```

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

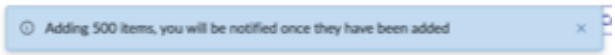
Résultats

Lorsque vous sélectionnez un nombre d'enregistrements au-delà du seuil, une notification vous informe que les enregistrements se chargent en arrière-plan.

Lorsque vous ajoutez les enregistrements sélectionnés, la fenêtre modale se ferme et une notification confirme que les enregistrements sont en cours de chargement en arrière-plan.

Traduction automatique

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



Une fois les enregistrements ajoutés, une notification vous informe qu'ils ont été ajoutés avec succès.

Configurer les types de champ de script dans l'espace de travail configurable

Activez votre Espace de travail configurable pour prendre en charge les types de champ de script.

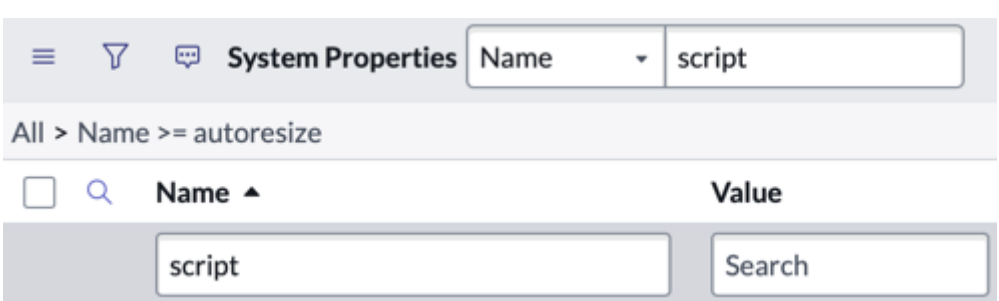
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. **Sélectionnez Nom** pour la valeur de recherche, puis entrez le `script` dans la barre de recherche.



3. Configurez les propriétés système suivantes pour le champ de script.

Configurer le client de Next Experience messagerie dans le Interface utilisateur principale

Accéder aux fonctionnalités d'e-mail Next ExperienceInterface utilisateur principaleà partir du .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La *`glide.ui.load_seismic_email_client`* propriété système permet d'accéder Next ExperienceInterface utilisateur principaleaux dernières fonctionnalités du client de messagerie à partir du .

> **Remarque :**
> Vous devrez peut-être réécrire les règles métier lors du chargement liées à la table Client de messagerie. Par exemple, si des règles métier affectent l'interface utilisateur, vous devez réécrire ces règles métier et les étiqueter dans la *`sys_email_draft`* table.

Vous pouvez accéder au client de messagerie Next Experience à partir du Interface utilisateur principalefichier .

Traduction automatique

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

- Accédez au client de messagerie à partir du menu Actions supplémentaires (⋯).
- Accédez au client de messagerie à partir d'une carte de Flux d'activité messagerie en sélectionnant **Répondre**, **Répondre à tous** ou **Transférer**.

Le Next Experience client de messagerie fournit ces fonctionnalités dans le Interface utilisateur principale.

- Gestion des brouillons et enregistrement automatique des brouillons
- Modèles d'e-mails, modèles de réponses et messages rapides
- Fonctionnalités de Now Assist

Ces Interface utilisateur principale fonctionnalités du client de messagerie ne sont plus disponibles après l'activation du client de Next Experience messagerie.

- Télécharger ou supprimer plusieurs pièces jointes à la fois
- Envoi de S/MIME et SMS
- Composants d'e-mail personnalisés

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Ajoutez une propriété système nommée *glide.ui.load_seismic_email_client*.

   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .
3. Définissez le champ Valeur sur **vrai**.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer des modèles d'e-mail dans Espace de travail configurable

Utilisez des modèles d'e-mail pour créer rapidement des e-mails pour les problèmes courants.

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_admin

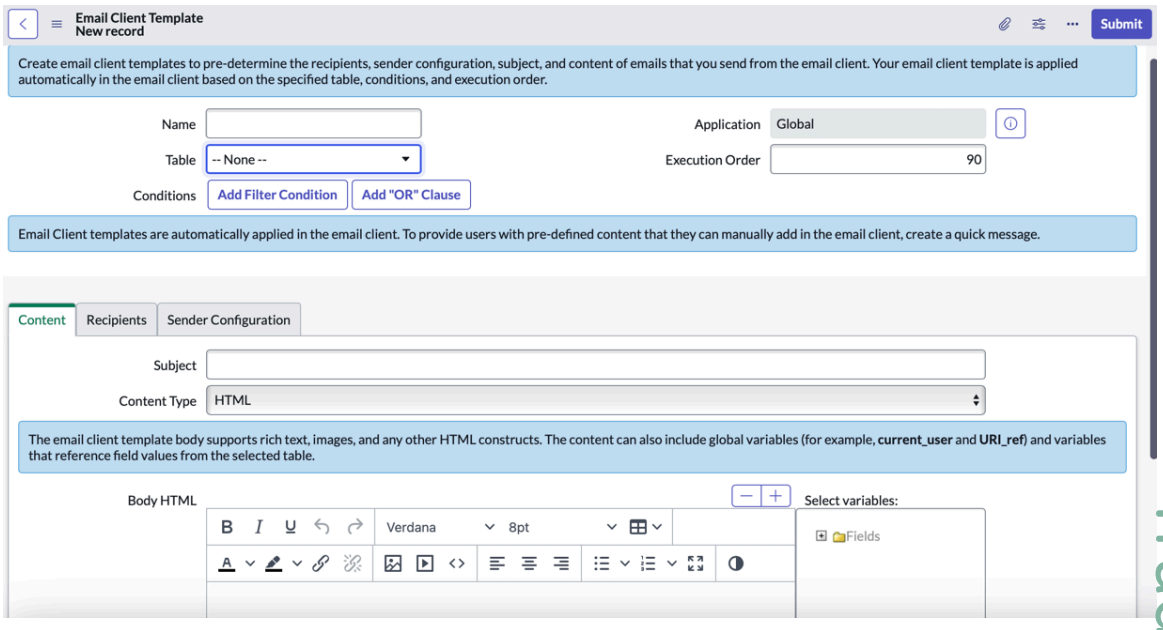
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
2. Configurez un nouveau modèle d'e-mail en sélectionnant le bouton **Nouveau** sur la page Modèles de client de messagerie.
3. Renseignez les champs avec les paramètres de modèle souhaités.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Soumettre**.



Configurer des modèles d'e-mail sur la page d'enregistrement

Si votre espace de travail n'utilise pas la dernière version de la page d'enregistrement standard, ajoutez manuellement l'onglet Modèles d'e-mail dans Générateur d'IU.

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_admin

Si votre espace de travail est créé à l'aide de la page d'enregistrement standard, l'onglet Modèles d'e-mail est disponible par défaut et il n'est pas nécessaire d'ajouter Générateur d'IU manuellement l'onglet Modèles d'e-mail.

Procédure

1. Ouvrez une page d'enregistrement dans Générateur d'IU:

   a. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.

   b. Ouvrez une expérience pour travailler ou créez une expérience en sélectionnant **+ Créer**.
   Consultez la rubrique Configure how users interact with your applications in UI Builder pour plus d'informations sur la création d'expériences.

   c. Ouvrez ou créez une page d'enregistrement dans l'expérience.
   Pour plus d'informations sur la création d'une page d'enregistrement dans , reportez-vous à Générateur d'IUla section Learning UI Builder .

2. Ajoutez un onglet pour les modèles d'e-mail à la barre latérale en sélectionnant **+ Ajouter un composant** sous la barre latérale d'onglets.
3. Ajouter un composant **d'onglets** .
4. Dans le panneau Paramètres d'onglet, ajoutez les paramètres suivants pour chaque champ.
5. Sélectionnez **Créer**.

Traduction automatique

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

6. Configurez l'assistant d'agent pour appliquer la recherche contextuelle :
   a. Accédez à la **Tab sidebar (Barre latérale d'onglets)** > **Modèles d'e-mail (Flex)**.
   b. Sélectionnez **+ Ajouter un composant**, puis Assistant **d'agent**.
   c. **Remarque :**
      Si les paramètres prédéfinis de l'assistant d'agent sont disponibles, les champs suivants sont remplis automatiquement. Ces étapes ne sont nécessaires que si les paramètres prédéfinis d'Assistant d'agent ne sont pas disponibles.

      Modifiez la propriété de configuration de la **table** en Modèles d'e-mail [global] dans le panneau Assistant d'agent.
   d. Ouvrez l'onglet **Événements** , puis sélectionnez **+ Ajouter un gestionnaire d'événements** sous Appliquer le modèle d'e-mail.

7. **Remarque :**
   Si des paramètres prédéfinis d'assistant d'agent sont disponibles, ce champ se remplit automatiquement. Cette étape n'est nécessaire que si les paramètres prédéfinis de l'assistant d'agent ne sont pas disponibles.

   Sélectionnez **l'action de demande d'e-mail [Enregistrement]** et configurez les propriétés suivantes dans son panneau.

Configurer le contenu réduit dans les modèles d'e-mail

Réduisez le contenu des modèles d'e-mail en le masquant derrière des points de suspension.

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
2. Configurez un nouveau modèle d'e-mail en sélectionnant le bouton **Nouveau** sur la page Modèles de client de messagerie.
3. Renseignez les champs avec les paramètres de modèle souhaités.
4. Dans le champ Corps HTML, ajoutez le contenu que vous souhaitez afficher.
5. Réduire le contenu d'e-mail supplémentaire derrière des points de suspension.

   Remarque :
   Étant donné que les points de suspension ne s'afficheront qu'à la fin de l'e-mail, ajoutez le contenu réduit à la fin du corps du modèle d'e-mail.

   a. Dans le champ Corps HTML, saisissez la balise <div id:collapsible-content>d'ouverture .
   b. Ajoutez tout le contenu que vous souhaitez réduire après la balise d'ouverture.
   c. Saisissez la balise <div id:collapsible-content>de fermeture .
6. Sélectionnez **Soumettre**.

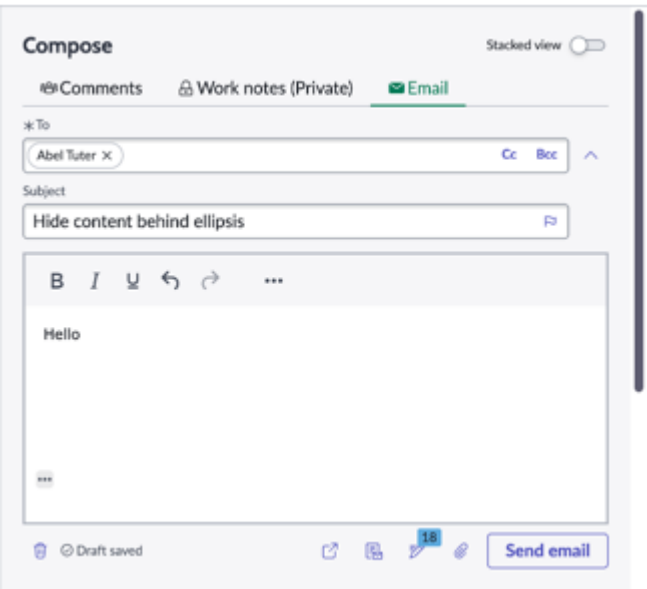
Traduction automatique

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

Résultats

Un modèle d'e-mail est créé avec un contenu réduit caché derrière des points de suspension.

Remarque :
Une fois que vous avez développé le contenu réduit en sélectionnant les points de suspension, il n'est pas possible de réduire à nouveau le contenu.



Configurer des modèles de réponses dans Espace de travail configurable

Activez les modèles de réponses dans les champs journal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Sélectionnez `glide.ui.enable_response_templates` dans la liste ou ajoutez-le `glide.ui.enable_response_templates` en tant que propriété système.
   Pour obtenir des instructions sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .
3. Désactivez les modèles de réponses en définissant le champ Valeur sur **faux**.

   Remarque :
   Cette propriété système est définie sur **vrai** et activée par défaut.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer un compteur de caractères pour les champs journal

Un compteur de caractères affiche le nombre de caractères restants dans un champ journal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Ajoutez une propriété système nommée *glide.ui.textarea.character_counter*.

   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .
3. Définissez la valeur sur **vrai**.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Redisposition pour l'espace de travail configurable

La redistribution permet de zoomer jusqu'à 400 % sur les pages et le contenu via les paramètres de votre navigateur sans perte de contenu ou de fonctionnalité.

Important :
Espace de travail configurable Les pages doivent utiliser le dernier système de mise en page pour que la redisposition soit disponible. Pour plus d'informations, voir Upgrading layouts in UI Builder

La redisposition aide les utilisateurs malvoyants ou qui ont des difficultés à voir le contenu Web dans un navigateur en raison de la taille de l'écran, du type d'appareil, d'un mauvais éclairage ou d'autres situations en transformant automatiquement les mises en page en une vue verticale empilée lorsque les utilisateurs augmentent le zoom du navigateur à 400 %. De plus, le contenu peut être agrandi sans défilement en deux dimensions à une largeur équivalente à 320 pixels CSS ou à une hauteur équivalente à 256 pixels CSS.

Bien que la redisposition soit disponible par défaut, les administrateurs peuvent désactiver la redisposition pour les instances, les expériences et les pages.

Désactiver la redisposition pour l'espace de travail configurable

Désactivez la redisposition pour les instances, les expériences ou les pages.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. **Facultatif :** Désactiver la redisposition pour une instance :

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list, puis appuyez sur **Entrée**.

      (Optional) La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

   b. Définissez la propriété système *glide.ux.autoreflow.disable* sur vrai.

2. **Facultatif :** Désactiver la redisposition pour une expérience :

   a. Ouvrez la table **sys_ux_app_config** .

   b. Sélectionnez une expérience.

   c. Cochez la case **Désactiver la redisposition automatique** .

3. **Facultatif :** Désactivez la redisposition pour une page dans une expérience :

Traduction automatique

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

a. Ouvrez la table **sys_ux_screen** de la page dans l'expérience.

b. Cochez la case **Désactiver la redisposition automatique** .

Migrer vers Espace de travail configurable

Suivez les instructions de cette rubrique pour migrer d'un vers espace de travail configurable.legacy workspace

Si vous utilisez actuellement legacy workspace et souhaitez migrer vers Espace de travail configurable, vous pouvez continuer à utiliser certaines de vos configurations existantes. Cependant, certaines fonctionnalités doivent être configurées spécifiquement pour Espace de travail configurable. Vous pouvez migrer certaines configurations à l'aide de listes et de formulaires, et d'autres à l'aide de l'outil Générateur d'IU .

Configurations de l'espace de travail	Exemples
Configurations qui fonctionnent à la fois dans legacy workspace et Espace de travail configurable sans modification.	Formulaires
Configurations différentes pour espace de travail configurable.	• Listes • Catégories de liste

De plus, sachez que certains changements de configuration apportés à un espace de travail peuvent également affecter l'autre. Par exemple, les changements apportés à la configuration de legacy workspace peuvent avoir un impact sur espace de travail configurable. Il en va de même pour les changements apportés à la configuration de Espace de travail configurable, qui peuvent avoir un impact sur legacy workspace.

Remarque :
Pour les clients qui **n'utilisent**legacy workspace pas actuellement et qui souhaitent implémenter Espace de travail configurable:

- Utilisez la Espace de travail configurable configuration guidée en accédant à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Configuration guidée de Configurable Workspace**. Cliquer sur **Configurer** dans cette catégorie vous guide vers la configuration guidée de l'espace de travail configurable. Les informations et instructions des différentes catégories de configuration guidée peuvent vous aider à configurer une nouvelle implémentation de Espace de travail configurable.
- Pour plus d'informations, voir Configuration de l'espace de travail.

Fonctionnalités de l'espace de travail

Cette section fournit des informations, des paramètres et des étapes pour terminer la migration des configurations de legacy workspace vers Espace de travail configurable.

Sélectionnez la fonctionnalité que vous souhaitez migrer dans la liste suivante.

Flux d'activité

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail Flux d'activité dans Espace de travail configurable.

Traduction automatique

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

Le flux d’activité permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement. Configurez les composants de composition Flux d'activité et Flux d'activité dans Générateur d'IU pour configurer Flux d'activité dans Espace de travail configurable.

Pour en savoir plus sur le composant Flux d’activité, consultez https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components et sélectionnez Flux d’activité dans la liste .Composants Next Experience

Paramètres correspondants d'Activity Stream

Espace de travail Flux d'activité correspond aux paramètres Espace de travail configurable.

Remarque :
Les paramètres de composant Espace de travail configurable n'ont pas tous de paramètre Espace de travail correspondant (hérité).

Flux d’activité et paramètres correspondants

Composant	Nom du composant hérité	Nom du paramètre de composant hérité	Nom du paramètre de composant UIB
Activity Stream	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			Titre
			vue
			showConversationFilter
			showTileAvatars
			showTileIcons
			événements
			supplémentaire
			ambChannels
			filterOptions
			horodatage
Composition d'Activity Stream	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		champs	Champs
			Titre
			useTabs

Assistant d'agent

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail Assistant d'agent avec Espace de travail configurable.

Traduction automatique

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

Assistant d'agent fournit aux agents des résultats de recherche automatiques qui montrent les solutions possibles pour les enregistrements qu'ils ouvrent. Configurez Assistant d'agent dans Espace de travail configurable en configurant une page d'enregistrement avec une source de données de formulaire Glide et une barre latérale contextuelle. Pour plus d'informations, voir Vue d'ensemble de l'assistant d'agent dans le ServiceNow Site Developer.

Remarque :
Vous devrez peut-être vous connecter Site Developer pour voir le contenu.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la recherche contextuelle pour l'Assistant d'agent, consultez les rubriques suivantes :

- Contextual search
- Configurer l'Assistant d'agent

Marques et Thèmes

En savoir plus sur les marques et thèmes pour votre Espace de travail configurable.

Les marques et thèmes vous permettent de personnaliser votre Espace de travail configurable selon les marques et thèmes de votre société. Configurez les marques et thèmes de votre Espace de travail configurable dans Générateur d'IU pour personnaliser votre Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations sur la personnalisation et le thème, consultez les rubriques suivantes :

- Afficher les paramètres de marque et de thème dans votre expérience d'espace de travail
- Configurer Next Experience avec Générateur de thèmes
- Configuration des thèmes et des Next Experience préférences

Actions déclaratives

En savoir plus sur le fonctionnement des actions déclaratives Espace de travail avec espace de travail configurable.

Les actions déclaratives ajoutent des fonctionnalités personnalisées à vos formulaires Espace de travail, champs, listes et listes connexes sans écrire de scripts personnalisés ou d'API d'apprentissage. Les actions déclaratives comprennent : les actions de formulaire et de liste, les actions de liste connexe et les décorateurs de champ.

Tables correspondantes des actions déclaratives

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment]	Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] Mappage d'événements du complément UX [sys_ux_addon_event_mapping]

Pour migrer une action déclarative, convertissez vos actions déclaratives personnalisées en nouveau type d'action client UXF, puis définissez le mappage d'événements de complément correspondant. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

Traduction automatique

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

- Personnalisation de votre espace de travail avec des actions déclaratives
- Créer une action du client UXF pour les formulaires
- Glossaire des actions déclaratives
- Actions Playbook personnalisées

Information associée

Manage actions in UI Builder pages

Bind an event to a declarative action

Compositeur d'e-mail et visionneuse d'e-mail

Découvrez comment fonctionne le compositeur d'e-mail et la visionneuse d'e-mail avec Espace de travail configurable.

Compositeur d'e-mail

Le compositeur d'e-mail permet aux demandeurs et aux prestataires d'utiliser les e-mails pour communiquer.

Tables correspondantes du compositeur d'e-mail

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_screen

Configurer le composeur d’e-mail dans Générateur d'IU .

Visionneuse d'e-mail

La visionneuse d'e-mail permet aux agents du service client de consulter les e-mails dans Agent Workspace.

Tables correspondantes de la visionneuse d'e-mail

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_screen

Configurer la visionneuse d’e-mails dans Générateur d'IU .

Formulaires

En savoir plus sur le fonctionnement du formulaire Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Le formulaire est l'interface utilisateur où les agents font la plupart de leur travail. Les configurations de formulaire Espace de travail fonctionnent sans modification dans Espace de travail configurable, mais les configurations peuvent affecter le fonctionnement de votre Espace de travail configurable.

Paramètres du formulaire

Le mappage de formulaire ne correspond pas directement entre les composants du formulaire Espace de travail et les composants du formulaire Espace de travail configurable. Les composants Espace de travail sont codés en dur avec le formulaire et intègrent tous les

Traduction automatique

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

éléments du formulaire, y compris l'en-tête du formulaire, la barre d'action d'interface utilisateur, Flux d'activité, la barre latérale, etc. Dans Espace de travail configurable, ces fonctionnalités sont des composants distincts.

En-têtes de formulaire

En savoir plus sur le fonctionnement des en-têtes de formulaire Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Les en-têtes de formulaire fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement.

Tables correspondantes de l'en-tête de formulaire

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Pour migrer votre en-tête de formulaire Espace de travail vers Espace de travail configurable, ajoutez une étape supplémentaire dans les en-têtes de formulaire personnalisés à la configuration de l'en-tête du formulaire Espace de travail configurable.

- Une configuration d'en-tête de formulaire supplémentaire est fournie prête à l'emploi, configuration de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM.
- Les en-têtes de formulaire hérités fonctionnent sans modification, mais peuvent affecter la fonctionnalité de Espace de travail configurable.
- Ajoutez le composant d'en-tête de formulaire à votre Espace de travail configurable pour des fonctionnalités supplémentaires.

Pour en savoir plus, voir Configurer un en-tête de formulaire dans l'espace de travail configurable .

Surlignage

En savoir plus sur le fonctionnement des points de Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Le surlignage fournit une couleur d'arrière-plan qui illustre visuellement l'état d'une valeur surlignée. L'état que vous choisissez détermine la couleur de surlignage.

Tables correspondantes de surlignage

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Pour migrer vos surlignages, ajoutez une étape supplémentaire dans les valeurs surlignées personnalisées à Espace de travail configurable.

Une configuration supplémentaire des valeurs surlignées est fournie prête à l'emploi, configuration des valeurs surlignées de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Traduction automatique

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

- Les valeurs surlignées héritées dans les en-têtes de formulaire fonctionnent sans modification, mais peuvent affecter la fonctionnalité de Espace de travail configurable.
- Les valeurs surlignées doivent être ajoutées à une configuration de valeurs surlignées pour apparaître dans Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations, voir Configurer une valeur en surbrillance .

Listes

En savoir plus sur le fonctionnement des listes Espace de travail avec Espace de travail configurable.

La vue de liste affiche des listes filtrées d'enregistrements, telles que Toutes les tâches, Tâches ouvertes et Mes tâches. En établissant des catégories de liste et des listes filtrées, vous aidez vos agents à trouver rapidement les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler. Configurez les configurations de vos listes Espace de travail dans Espace de travail configurable.

Configuration du menu de liste

La configuration du menu est un conteneur qui héberge les configurations par défaut du menu de liste qui se compose de catégories et de filtres.

Tables correspondantes du menu de liste

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_list_menu_config

La configuration du menu de liste est ajoutée par défaut à Espace de travail configurable. Associez votre liste et vos catégories de liste à cette configuration.

Catégories de liste

Les catégories de liste vous permettent de grouper les enregistrements afin que les agents trouvent les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler.

Tables correspondantes de catégorie de liste

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Les données de catégorie de liste existent dans une nouvelle table UIB. Pour plus d'informations sur la configuration des catégories de liste, consultez Catégories de liste.

Listes filtrées

Les listes filtrées vous permettent de grouper des enregistrements qui aident les agents à travailler plus efficacement.

Tables correspondantes de liste filtrée

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list	sys_ux_list

Traduction automatique

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

Les données de filtre de liste existent dans une nouvelle table UIB. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres de liste, consultez Filtres de liste.

Remarque :
Les rôles et les groupes sont définis dans la table UIB et ne sont pas applicables.

Rôle et accès

Les rôles et accès vous permettent de définir l'audience de chacune des listes définies dans les filtres de liste.

Tables correspondantes des rôles et accès

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Pour migrer les rôles et accès, sélectionnez une liste filtrée et choisissez l'audience.

Barre d'action d'interface utilisateur

En savoir plus sur le fonctionnement des actions d'interface utilisateur Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Les actions d'interface utilisateur comprennent des boutons personnalisés, des éléments de menu et la limitation de l'accès aux formulaires en fonction du rôle d'utilisateur. Le composant de la barre d'action d'interface utilisateur remplace le composant Actions d'interface utilisateur dans Espace de travail.

Tables correspondantes de la barre d'action d'interface utilisateur

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

Pour migrer les actions d'interface utilisateur, chaque action d'interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante pour utiliser les actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations, consultez Créer une action de formulaire.

Configuration de votre legacy workspace

Configurez pour legacy workspace les agents afin qu'ils puissent trouver, résoudre et résoudre efficacement les problèmes.

Votre travail consiste à rendre le travail effectué par vos agents aussi simple que possible. Lors de la configuration legacy workspace, vous configurez tous les outils dont les agents ont besoin pour accomplir leur travail et éliminer tout élément superflu.

Espaces de travail hérités

Les espaces de travail hérités sont des espaces de travail installés et configurés à l'aide de l'environnement classique. Ils sont différents des espaces de travail configurables qui utilisent des composants Générateur d'IU pour créer et configurer les espaces de travail. Pour plus d'informations sur la création d'un espace de travail configurable, reportez-vous à la section Configuration de votre Espace de travail configurable.

Traduction automatique

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

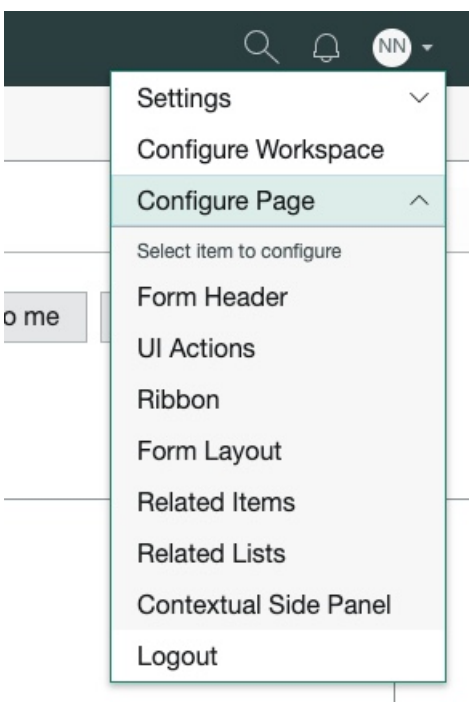
Exigences de navigateur

Les espaces de travail ServiceNow ne prennent pas en charge les équipements mobiles et, à partir de la version Orlando, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Microsoft Utilisez plutôt Edge-Chromium ou l'un des autres navigateurs pris en charge répertoriés dans Navigateurs généralement pris en charge Prise en charge du navigateur. Pour plus d'informations, consultez l'article Now SupportPerformances d'Internet Explorer 11 [KB0683275].

Différentes façons de configurer legacy workspace les composants

Vous pouvez accéder aux paramètres de configuration dans un espace de travail hérité des manières suivantes :

- Navigateur d'applications : accédez aux pages de configuration à l'aide du navigateur d'applications, par exemple : **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Paramètres de ruban**.
- legacy workspace: dans le menu sous votre image de profil, les éléments de menu suivants s'affichent :



  - **Configurer l'espace de travail** : ouvre la page de configuration dans laquelle vous pouvez configurer des legacy workspace catégories de liste, des filtres de liste, des pages de destination et les types d'enregistrement que les agents peuvent créer. Vous pouvez également configurer les modules qui apparaissent tout à gauche de l'écran, tels que Accueil (icône) et Listes (icône).
  - **Configurer la page** : fournit des raccourcis vers les paramètres de configuration basés sur le contenu de la page. Cette option fonctionne uniquement lorsque vous êtes en mode Enregistrement.

Les instructions de cette documentation utilisent le navigateur d'application.

Configurer legacy workspace

Configurez l'un legacy workspace des éléments suivants :

Traduction automatique

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

- suivant la legacy workspace configuration guidée.

  La configuration guidée vous guide tout au long d'une séquence de tâches qui vous aide à configurer legacy workspace. Pour commencer avec legacy workspace la configuration guidée, accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Configuration guidée d'Espace de travail d'agent.**

- En suivant les instructions des sections suivantes.

  Les sections suivantes fournissent plus de détails que la configuration guidée sur la façon de configurer les composants de l'espace de travail. Pour commencer, accédez à Commencez à configurer votre legacy workspace.

Remarque :
Une fois les procédures de configuration terminées dans ce guide, votre espace de travail peut avoir quelques procédures de configuration supplémentaires qui lui sont propres. Revenez à la documentation de votre produit, telle que la Gestion du service client (CSM) documentation, et effectuez ces procédures.

Commencez à configurer votre legacy workspace

Configurez les rôles d'utilisateur, la recherche globale et les catalogues de services pour donner aux agents les autorisations, les documents sources et les catalogues dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces sections fournissent des instructions générales sur la configuration. Vous trouverez ensuite des instructions de configuration pour les pages de destination, la vue de liste et la vue d'enregistrement.

Procédure

1. Activez les modules d'extension pour votre produit.

   Les modules d'extension ITSM sont actifs par défaut. Si vous utilisez un autre espace de travail, tel que CSM, vous devez activer ses modules d'extension.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.

   b. Dans la barre de recherche, saisissez le nom de votre produit.

   c. Cliquez sur **Installer** pour les modules d'extension associés à votre produit.

      Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

      Si vous avez l'intention d'utiliser l'analyse des performances et les rapports sur les pages de destination que vous créez, vous devrez peut-être obtenir et activer un abonnement à Analyse des performances .

2. Pour affecter des rôles à des personnes de votre organisation, utilisez la table suivante.

Traduction automatique

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

Rôle	Description	Contient des rôles
Agent Workspace [agent_workspace_user]	Requis pour utiliser Espace de travail. Les rôles *ITIL* et *sn_esm_agent pour CSM* contiennent également ce rôle.	Néant
Administrateur de liste de l'espace de travail [workspace_list_admin]	Nécessaire pour créer des catégories de liste et pour créer et affecter des listes filtrées. Il s'agit d'un rôle élevé. Pour plus d'informations sur les rôles élevés, consultez Privilège élevé .	agent_workspace_user
Administrateur de l'espace de travail [workspace_admin]	Nécessaire pour configurer Espace de travail.	○ form_admin ○ chat_admin ○ template_editor ○ ui_action_admin ○ personalize_form ○ interaction_admin ○ workspace_list_admin

3. Identifiez une source d'informations que les agents utilisent lorsqu'ils effectuent des recherches dans Espace de travail.

   a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Sources de recherche**.

   b. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant pour le modifier.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Source de recherche

Champ	Description
Nom	Nom de la source de recherche. Ce nom apparaît comme catégorie de recherche dans la recherche de l'espace de travail.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Table	Table à laquelle votre source de recherche est associée.
Conditions	Conditions de votre source de recherche.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

4. **Facultatif :** Configurez la recherche globale.

   La recherche globale est le champ en haut duquel les Espace de travail agents peuvent rechercher dans tous les enregistrements.

Traduction automatique

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

Recherche globale.

a. Ouvrez le menu Paramètres en cliquant sur votre image de profil.

b. Sélectionnez **Configurer l'espace de travail**.

c. Dans la **configuration des données de recherche globale**, cliquez sur l'icône de recherche (icône) et spécifiez une configuration de recherche. Pour créer une configuration, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Formulaire Configuration du contexte de recherche

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration.
ID de la demande	Nom de l'application à laquelle cette configuration est destinée.
Limite de résultats de recherche	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés par la recherche globale.
Limite de suggestions	Nombre maximal de suggestions de suggestion automatique qui s'affichent lorsque les agents tapent.

d. Dans la **configuration de vue de recherche globale**, cliquez sur l'icône de recherche (icône) et spécifiez une configuration de vue, ou, pour créer une nouvelle configuration, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Formulaire Paramètres de configuration de la recherche globale

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration.
Nombre d'éléments récents	Nombre de résultats de recherche récemment sélectionnés qui apparaissent dans le champ de recherche globale. La valeur par défaut est 5.
Nombre de termes récents	Nombre de termes recherchés récemment qui apparaissent dans le champ de recherche globale. La valeur par défaut est 5.
Durée de vie récente (jours)	La durée de vie, qui correspond à la durée, en jours, pendant laquelle les termes récemment recherchés et les résultats de recherche récemment sélectionnés restent dans l'historique de recherche. Le nombre par défaut est 30.
Demande	Champ d'application de cette recherche globale. En règle générale, laissez la valeur sur **Global**.
Onglet Exploration des éléments par page	Nombre de résultats de recherche qui s'affichent simultanément lorsque vous affichez les résultats de recherche d'une catégorie spécifique. La valeur par défaut est 25.
Onglet Vue d'ensemble des éléments par section	Nombre d'éléments qui apparaissent dans les résultats de recherche par section. La valeur par défaut est 10.

Traduction automatique

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

e. Cliquez sur **Envoyer**.

f. Lorsque vous revenez au formulaire Espace de travail, cochez la case Recherche **activée** pour utiliser les paramètres de recherche que vous avez configurés.

(Optional) La case **Actif** doit également être cochée pour que tous les paramètres du formulaire Espace de travail prennent effet.

g. Cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Si des listes de contrôle d'accès (ACL) sont configurées pour empêcher les utilisateurs d'accéder aux informations, les résultats de la recherche affichent un message concernant les contraintes de sécurité. Pour plus d'informations sur la limitation de l'accès à l'aide des règles ACL, consultez Règles de liste de contrôle d'accès .

h. **Facultatif :** Masquez le nombre de résultats de la recherche globale si vous le souhaitez.

5. **Facultatif :** Associez-le à Catalogue de servicesEspace de travail et ajoutez-y des éléments.

(Optional) Un catalogue de services répertorie les éléments qu'un agent peut envoyer à un demandeur, par exemple, un clavier, une chaise de bureau, un téléphone, etc. Votre implémentation peut nécessiter ou non que les agents aient accès à un catalogue de Espace de travail services. Si vous associez un catalogue de services à Espace de travail, tous les agents y ont accès. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un catalogue de services ou Espace de travail sur l'ajout d'éléments à un catalogue, consultez Affecter un Catalogue de services à Espace de travail. Les agents utilisent généralement les catalogues de services dans le panneau latéral contextuel pour résoudre les problèmes des demandeurs.

Que faire ensuite

- Vous pouvez également personnaliser votre espace de travail avec le logo et les couleurs de votre entreprise.
- Si vos agents utilisent un catalogue de services pour envoyer des éléments aux demandeurs, affectez un catalogue de services à votre espace de travail.
- Configurez une page de destination, c'est-à-dire la page que les agents voient généralement lorsqu'ils ouvrent votre espace de travail.

Personnaliser votre espace de travail

Personnalisez l'aspect de votre espace de travail avec le logo de votre entreprise et jusqu'à deux couleurs de marque.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

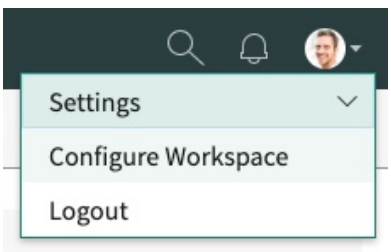
Vous pouvez remplacer le ServiceNow logo par celui de votre entreprise et utiliser les couleurs de votre entreprise pour personnaliser l'apparence de votre espace de travail.

Traduction automatique

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

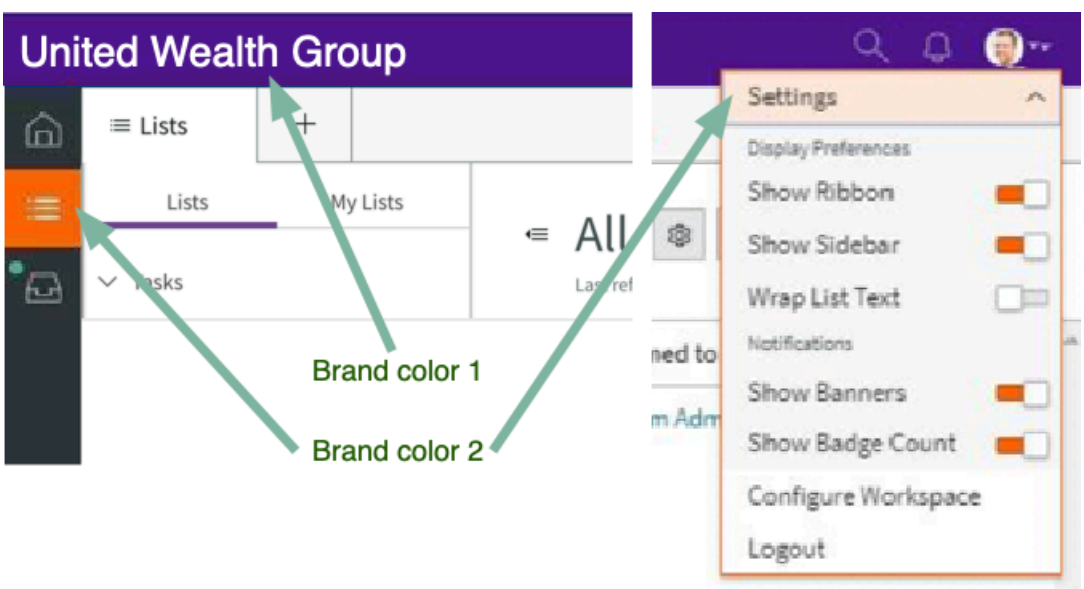
Procédure

1. Ouvrez l'espace de travail que vous souhaitez marquer.
   - Pour personnaliser un espace de travail déjà ouvert, ouvrez le menu Paramètres en cliquant sur votre image de profil et en sélectionnant **Configurer l'espace de travail**.



   - Accédez à la **Expérience professionnelle** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et cliquez sur un espace de travail.
2. Sur le formulaire Espace de travail, saisissez des valeurs hexadécimales au format #FFFFFF comme valeurs de couleur pour les **couleurs de marque 1** et **2**.

   Couleur de marque 1 spécifie la couleur de la barre de marque au-dessus du Espace de travail. **La couleur de marque 2** apparaît dans l'en-tête du menu Paramètres et dans le volet latéral gauche qui contient les icônes d'accueil ( ) et de liste (icône). Espace de travail Applique automatiquement différentes intensités de couleurs à différents endroits.



> **Remarque :**
> Certaines combinaisons de couleurs de marque peuvent rendre certaines parties de l'interface de l'espace de travail illisibles ou ne pas satisfaire aux exigences d'accessibilité. Pour obtenir des conseils sur les combinaisons de couleurs, consultez des sites tels que Color Safe .

3. Chargez une image pour votre logo personnalisé en cliquant sur **Cliquer pour ajouter** en regard du **logo personnalisé**.

Traduction automatique

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

La taille de l'image ne peut pas dépasser 120 ko. Il affiche 24 pixels de haut avec une largeur maximale de 400 pixels. Les types de fichiers pris en charge incluent . jpg, . png, . bmp, . gif, . jpeg, . ico, et . svg.

4. **Facultatif :** Pour revenir aux couleurs et ServiceNow au logo d'origine, supprimez les couleurs spécifiées pour les **couleurs de marque 1** et **2** et supprimez l'image chargée.

Que faire ensuite

Configurez la page de destination de vos agents, qui est la page qu'ils voient en premier lorsqu'ils utilisent votre espace de travail.

Affecter Catalogue de services à un espace de travail

Affectez Catalogue de services à un espace de travail pour permettre aux agents de trouver et de commander des éléments de catalogue en réponse aux demandes des clients.

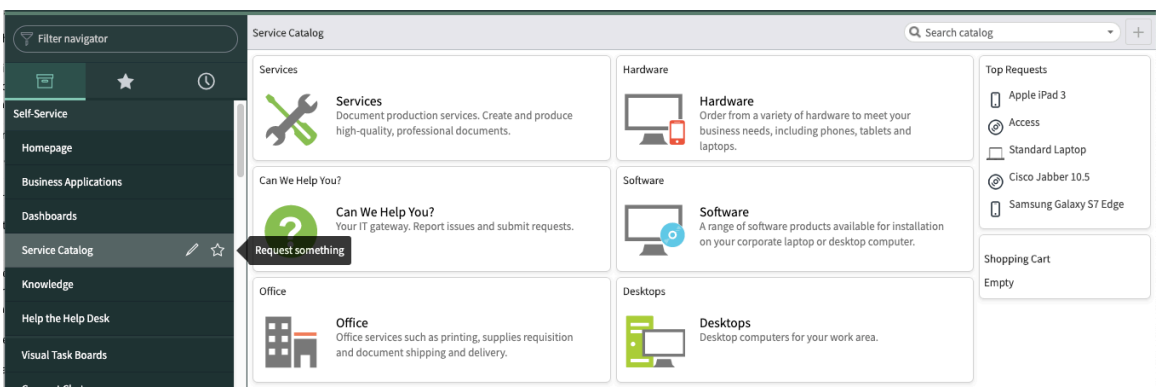
Vue d'ensemble des éléments de catalogue dans le Catalogue de services : ce qu'ils sont, et comment créer et définir des variables pour eux.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catalogues de services permettent aux agents de commander des éléments pour répondre aux demandes des clients. L'image suivante montre les catégories d'éléments qu'un agent peut commander à partir d'un catalogue de services.

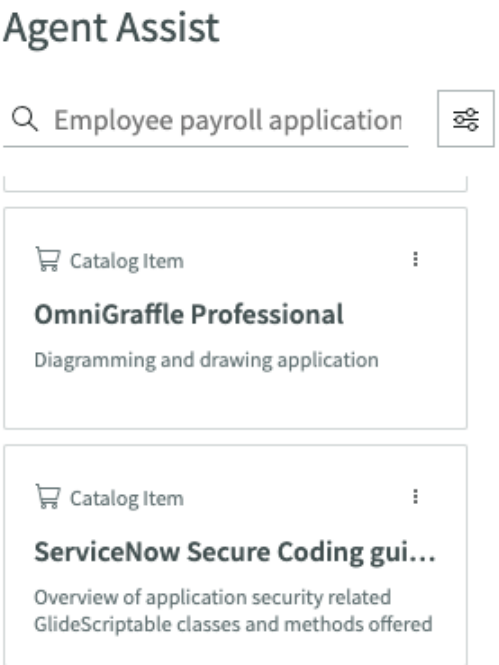


Vous pouvez créer des catalogues de services et les remplir uniquement avec les éléments auxquels les agents doivent avoir accès. Pour en savoir plus sur la création d'un catalogue de services, reportez-vous à la section Service Catalog .

Les éléments de catalogue peuvent apparaître dans les recommandations de l'assistant d'agent.

Traduction automatique

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



Cette image montre deux éléments de catalogue comme solutions recommandées dans l'assistant d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Cliquez sur un portail, par exemple, **Portail de l'espace de travail de service**.

   Vous pouvez également créer un nouveau portail. Pour plus d'informations, consultez Créer un portail
3. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Catalogues** et cliquez sur un catalogue, par exemple, **Catalogue de services**.
4. **Facultatif :** Sur le formulaire Catalogue, activez un catalogue en cochant la case **Actif** .
5. **Facultatif :** Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Catégories** pour afficher les catégories d'éléments du catalogue.
6. **Facultatif :** Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Pages du portail du catalogue** pour configurer les pages du catalogue.
   Pour plus d'informations, voir Configurer les pages du portail du catalogue .
7. **Facultatif :** Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Sites** pour sélectionner les catalogues pris en charge par les sites du système de gestion de contenu (CMS).

   (Optional) Lorsque votre organisation utilise un CMS ainsi qu'un catalogue de services, vous pouvez sélectionner les catalogues pris en charge. Pour plus d'informations, voir Gestion des catalogues dans les sites CMS .
8. **Facultatif :** Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Éléments de catalogue** pour afficher les éléments du catalogue.
9. **Facultatif :** Pour ajouter des éléments au catalogue, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

a. Renseignez les champs du formulaire.

Catalogue du portail Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément.
Catalogues	Catalogue(s) auquel l'élément sera ajouté(s).
Catégorie	Type d'élément, par exemple, bureautique, logiciel et ordinateurs portables.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Actif	Activez/désactivez cette option pour que l'élément apparaisse dans le(s) catalogue(s).

b. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Détails de l'élément** et entrez une description brève et longue de l'élément.

c. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Image** pour charger une image de l'élément.

d. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Prix** pour entrer le prix de l'élément.

e. Facultatif : Cliquez sur **Essayer** pour voir comment l'élément apparaîtra dans le catalogue.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurez la page de destination de vos agents, qui est la page qu'ils voient généralement en premier lorsqu'ils utilisent votre espace de travail.

Masquer le nombre de résultats de recherche globale dans votre espace de travail

Désactivez l'affichage du nombre de résultats de recherche dans la recherche globale d'un espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La recherche globale d'un espace de travail affiche un nombre de résultats reflétant le nombre total d'enregistrements qui correspondent à une requête. Certains enregistrements correspondants peuvent être inaccessibles pour des raisons de sécurité, ce qui entraîne des inexactitudes du nombre de résultats de recherche globale pour ces utilisateurs. Pour éviter de confondre vos utilisateurs, vous pouvez masquer le nombre de résultats de recherche globale pour votre espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail**.
La liste des espaces de travail s'ouvre et affiche un enregistrement pour chacun de vos espaces de travail.

Traduction automatique

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

2. Configurez la mise en page de la liste en ajoutant le champ **Masquer le nombre de résultats de recherche** à la liste des champs sélectionnés.
   Le champ **Masquer le nombre de résultats de recherche** apparaît dans la liste Espaces de travail.
3. Sélectionnez l'application **Espace de travail d'agent** .
4. Utilisez l'éditeur de liste pour définir la valeur du champ **Masquer le nombre de résultats de recherche** sur **vrai** pour chaque espace de travail dans lequel vous souhaitez masquer le nombre de résultats de recherche globale.

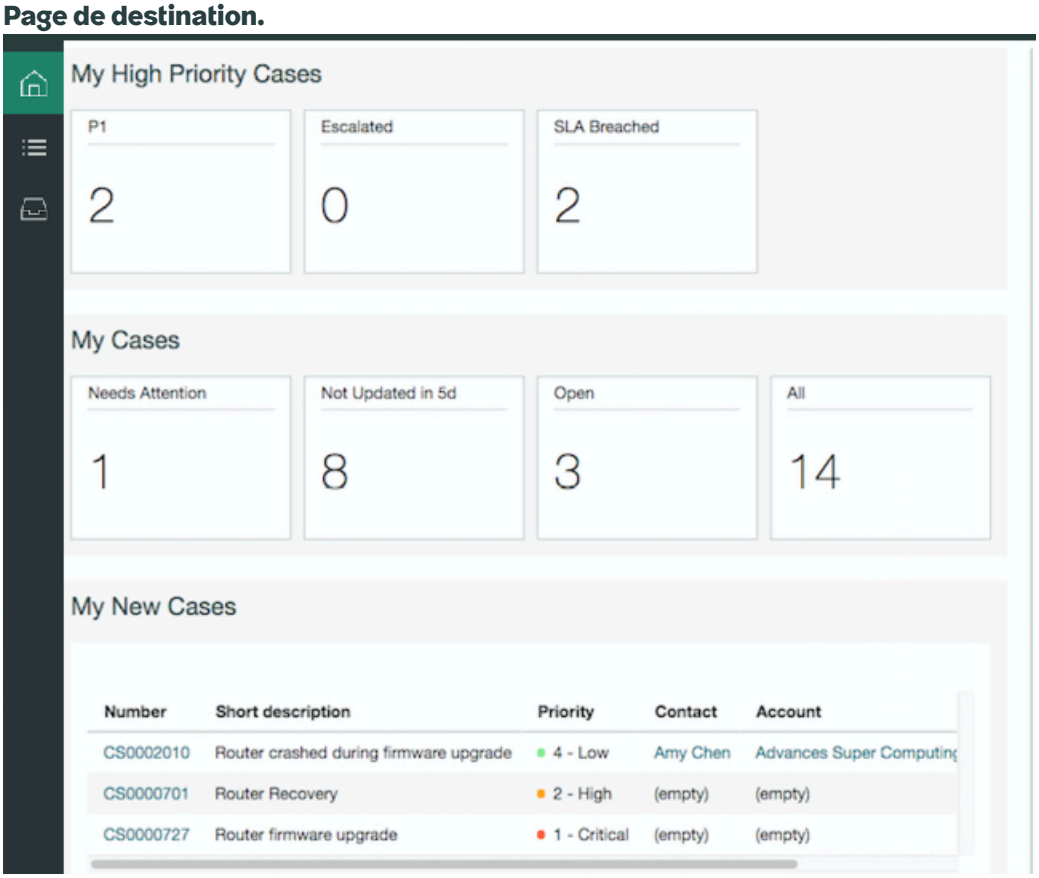
Configurer des pages de destination dans un legacy workspace

Configurez les pages de destination fournies avec legacy workspace ou créez des pages de destination commençant par une page vide pour montrer aux agents les problèmes devant être résolus.

Les pages de destination sont les pages auxquelles accèdent les agents lorsqu'ils ouvrent leur espace de travail. Ces pages incluent généralement les éléments suivants :

- Visualisations et widgets Analyse des performances et Reporting (PAR), par exemple, le nombre de problèmes ouverts
- Listes d'enregistrements, par exemple, tous les enregistrements affectés à l'agent

Page de destination.



Chaque espace de travail doit posséder au moins une page de destination. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Utiliser les pages de destination fournies ou les modifier.
- Créer une page de destination commençant par une page vide à l'aide du générateur d'interface utilisateur hérité (Générateur d'IU). Le Générateur d'IU hérité vous permet de créer

Traduction automatique

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

une page de destination. Le nouveau Générateur d'IU vous permet de créer un espace de travail configurable, qui n'est compatible qu'avec CSM. Pour en savoir plus sur le nouveau Générateur d'IU, consultez la rubrique UI Builder .

Domain Separation pour les pages de destination

Domain Separation active les fonctionnalités suivantes pour les pages de destination.

- Créer une page de destination : vous pouvez créer des pages de destination séparées par domaine. Domain Separation permet aux pages de destination de remplacer les paramètres d'un domaine spécifique.

  Remarque :
  les macroponents ne sont pas séparés par domaine. Les modifications apportées aux macroponents ont une incidence sur toutes les pages de destination qui utilisent la valeur stockée dans ce champ de référence.

- Modification d'une page de destination dans un sous-domaine : pour apporter une modification dans un sous-domaine, vous devez créer une copie dans le domaine que vous souhaitez modifier, puis modifier la nouvelle page de destination.

  Vous pouvez modifier les pages de destination dans les sous-domaines définis sur Global. La modification des pages de destination dans les sous-domaines vous permet de modifier le nom ou l'élément au sein d'un composant. Les modifications sont enregistrées sur la page de destination globale. La définition de la page de destination est modifiée, sans aucune incidence sur le domaine.

Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail

Utilisez User Interface Builder (Générateur d'IU) pour créer des pages de destination personnalisées pour vos agents.

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Vue d'ensemble de UI Builder

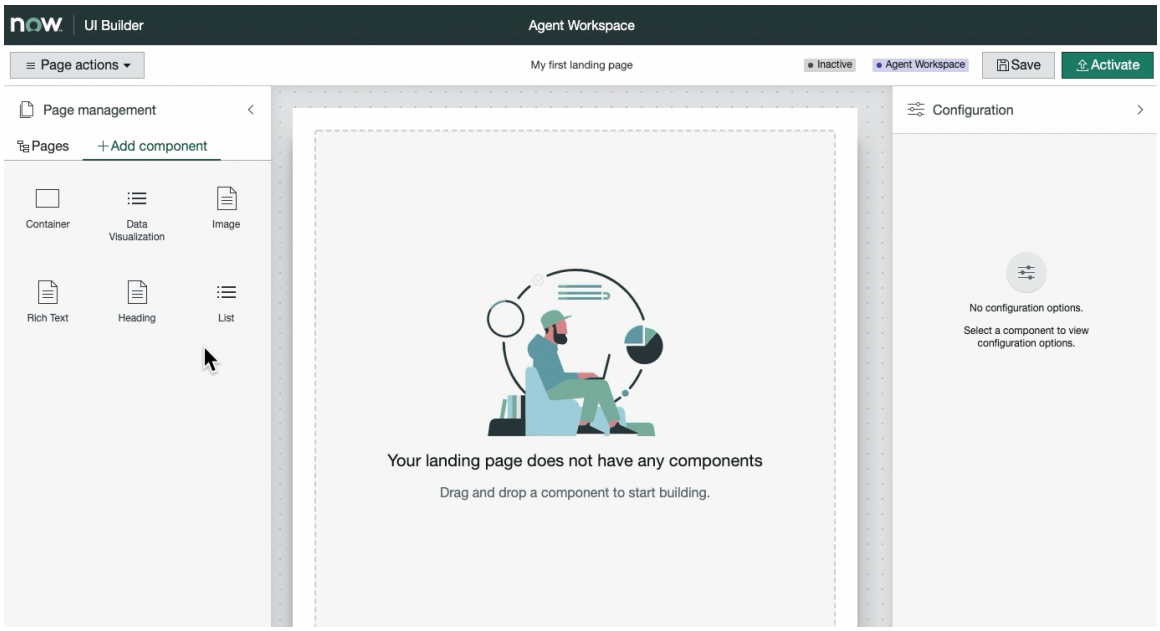
Générateur d'IU est un outil de glisser-déplacer qui vous permet d'organiser les composants de l'espace de travail pour créer des pages de destination personnalisées. Pour créer une page, il vous suffit de procéder comme suit :

Remarque :
seules les pages de destination personnalisées peuvent être créées dans la version héritée de Générateur d'IU. Pour créer des espaces de travail configurables, consultez la rubrique UI Builder .

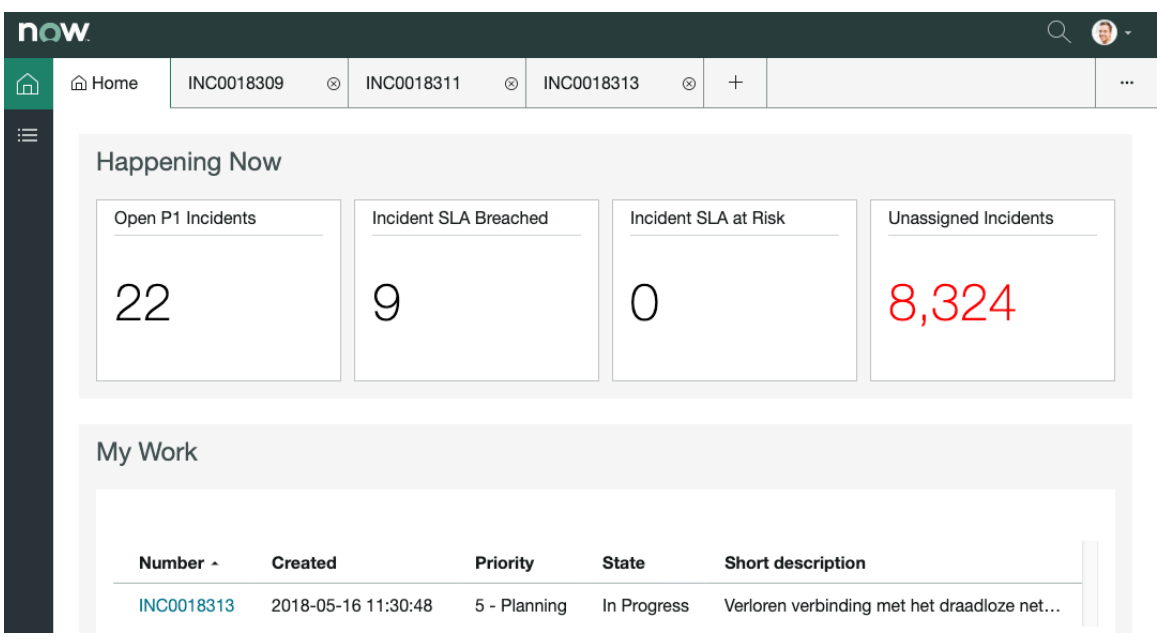
1. Faites glisser les composants de l'onglet **+Ajouter un composant** du volet Gestion des pages vers le volet situé au centre de Générateur d'IU, appelé Étape.
2. Sélectionnez chaque composant que vous avez déplacé dans le volet Étape. Ensuite, dans le volet Configuration, saisissez des valeurs de configuration pour chaque composant sélectionné.

Traduction automatique

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



Vous pouvez ajouter, supprimer et regrouper des composants pour créer une page de destination contenant les informations importantes auxquelles vous souhaitez que les agents accèdent lorsqu'ils ouvrent leur espace de travail.



Module d'extension

Générateur d'IU nécessite le module d'extension com.sn_ui_builder, qui est fourni par défaut sur les nouvelles instances et les instances mises à niveau.

Si vous avez l'intention d'utiliser Analyse des performances et Reporting sur les pages de destination que vous créez, veillez à activer le module d'extension Performance Analytics. Il est activé par défaut dans les nouvelles instances à partir d'Orlando, mais pas dans les instances mises à niveau.

Traduction automatique

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

Contraintes

- La séparation de domaine pour les pages de destination Générateur d'IU est la même que celle de l'espace de travail.
- Générateur d'IU ne fonctionne pas sur Mobile Platform.
- Les composants ne peuvent pas communiquer entre eux.

Étapes suivantes

Utiliser le didacticiel pour vous familiariser avec Générateur d'IU.

Générateur d'IU Didacticiel sur la page de destination

Découvrez comment utiliser l'hérité Générateur d'IU pour créer une page de destination personnalisée.

Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Cette tâche se rapporte à l'hérité Générateur d'IU qui vous permet uniquement de créer une page de destination. Utilisez la nouvelle version du générateur d'IU pour créer un espace de travail configurable. Pour en savoir plus, consultez UI Builder .

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de créer votre page de destination, voyons comment Générateur d'IU fonctionne en explorant une page de destination existante.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et cliquez sur un espace de travail pour l'ouvrir.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **icidans Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici** pour rendre la page modifiable.
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Dans le volet Gestion des pages, dans l'onglet **Pages** , cliquez sur la page de destination **Vue d'ensemble des incidents** .

   Cette page de destination s'affiche dans le volet Étape. Notez les champs **État** et **Application** au-dessus du volet Configuration. L'état **actif** signifie que la page de destination est en cours d'utilisation. Le champ **Application** indique que la page de destination est utilisée par ITSM Espace de travail d'agent. Si vous avez cliqué :

   - **Désactiver**, l'état passe à **Inactif** et la page de destination ne s'affiche plus dans l'espace de travail.

     Le bouton Désactiver sera remplacé par le bouton **Activer** , qui vous permettra de publier la page de destination dans l'espace de travail.

Traduction automatique

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

En général, vous désactivez les pages de destination lorsque vous travaillez dessus. Par exemple, pour mettre à jour la page de destination actuelle, vous pouvez :

a. Clonez votre page de destination actuelle.

b. Travaillez dessus à l'état inactif.

c. Activer **la version mise** à jour.

d. Rendre la version d'origine **inactive**.

- **Bouton Enregistrer** , vous enregistrerez toutes les modifications que vous avez apportées à la page de destination. Si **l'état** est :
  - **Actif**, les changements apparaissent immédiatement dans l'espace de travail.
  - **Inactifs**, les changements sont enregistrés, mais pas publiés.

5. Cliquez sur les composants et découvrez comment les paramètres de configuration changent dans le volet Configuration.
6. Cliquez sur **Événements en cours**.

   Le conteneur devient visible autour des quatre composants plus petits. L'étiquette du conteneur se **produit maintenant**. Regardez dans le volet Configuration sous **Étiquette**. Les conteneurs sont la façon dont vous regroupez d'autres composants.

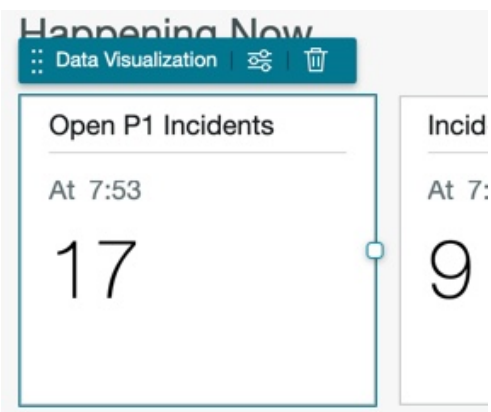
7. Avec le conteneur toujours en surbrillance, faites glisser le curseur **Afficher la bordure** vers la droite.

   Une bordure apparaît, qui montre le conteneur.

8. Faites glisser le curseur **Peut réduire** vers la droite.

   Une icône de caret ( ) apparaît au-dessus du conteneur. Un agent peut cliquer sur le caret pour réduire le conteneur et tout ce qu'il contient.

9. En haut à droite du volet Configuration, cliquez sur la flèche droite (>) pour réduire le volet.
10. Dans le volet Étape, cliquez sur le conteneur, puis sur son icône de configuration (icône).



Le volet Configuration s'affiche à nouveau.

Vous remarquez également l'icône de déplacement ( ) que vous pouvez utiliser pour faire glisser un composant. Ne le faites pas encore.

Traduction automatique

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

Le curseur **Réduire** du volet Configuration signifie que le conteneur commence réduit et apparaît sous la forme d'une flèche vers le bas ( ) sur laquelle un agent peut cliquer pour développer le conteneur.

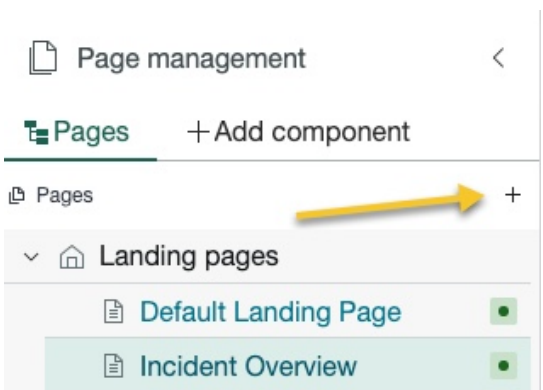
Maintenant que vous avez vu comment utiliser les différentes parties de l'interface, voyons comment créer une landing page.

Créer un didacticiel sur la page de destination

Créez une nouvelle page de destination.

Procédure

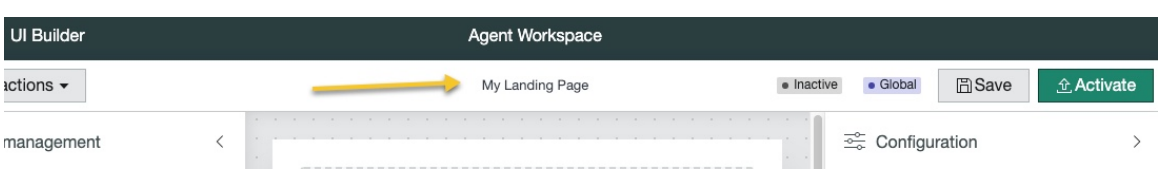
1. Dans l'onglet **Pages**, cliquez sur l'icône plus (+) pour ouvrir une nouvelle page de destination.



Vous pouvez également créer une nouvelle page en cliquant sur **Actions de page** > **+Nouvelle page**.

2. Sur la page **OK. Pour obtenir des informations générales sur cette page**, saisissez le nom de votre page de destination et cliquez sur **Créer une page de destination**.

Ce titre apparaît au-dessus de l'étape, mais pas sur votre page de destination.



Didacticiel Ajouter et configurer des composants

Ajoutez et configurez des composants sur une page de destination.

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet **+Ajouter un composant** et faites glisser un composant d'image dans le volet Étape.

Les paramètres de l'image s'affichent dans le volet Configuration.

2. Faites glisser un composant de visualisation de données bien en dessous de l'image et déposez-le.

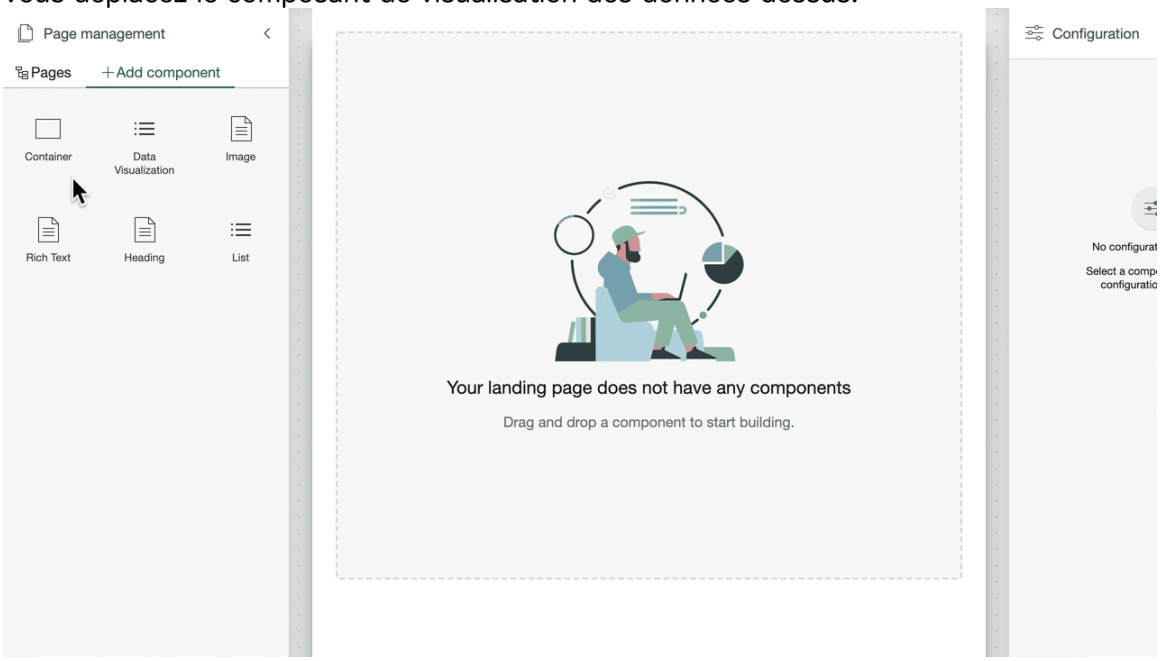
Le composant n'apparaît pas dans le volet Étape.

3. Faites glisser un composant de visualisation de données sur le composant d'image, mais ne le déposez pas. Déplacez le composant de visualisation des données sur les bords du composant d'image.

Traduction automatique

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

Le côté du composant d'image est mis en surbrillance lorsque vous déplacez le composant de visualisation des données dessus.



4. Maintenez le composant de visualisation des données sur le côté gauche de l'image et déposez-le.

   Le composant de visualisation des données apparaît à gauche du composant d'image.

5. Cliquez puis saisissez l'icône de déplacement ( ) au-dessus du composant de visualisation des données et faites-la glisser sur le bord inférieur du composant d'image et déposez-la.

   Maintenant, vous savez comment déplacer un composant sur l'espace de réception. Le composant de visualisation des données est vide. Remplissons-le pour qu'il soit visible.

6. Dans le volet Configuration, dans le champ **Rapport** , saisissez incident.

   Une liste d'entrées possibles s'affiche.

7. Cliquez sur **Incidents ouverts par priorité** dans la liste.
   Ce rapport s'ouvre dans le composant.

8. Dans le volet Configuration, supprimez **Incidents ouverts par priorité** et dans le champ **Widget PA** , saisissez incident.
   Une liste d'entrées possibles s'affiche. Ces entrées sont Analyse des performances des widgets (PA).

   Vous ne pouvez mettre qu'une seule visualisation de données dans le composant. Ainsi, vous pouvez afficher un rapport ou un widget PA, mais pas les deux. Si vous placez des entrées pour un rapport et un widget PA, Générateur d'IU seul le rapport s'affiche.

   Vous savez maintenant comment ajouter et organiser des composants sur une page de destination. Voyons maintenant comment les regrouper.

Didacticiel sur le groupe et l'organisation des composants

Regroupez et organisez les composants sur une page de destination.

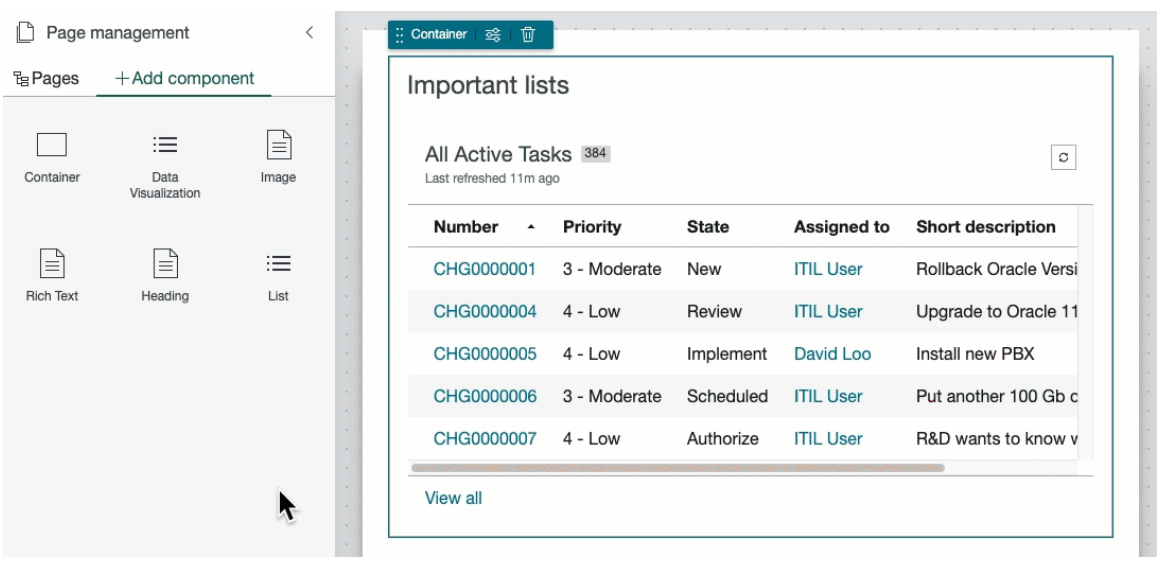
Traduction automatique

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

Procédure

1. Cliquez sur **Actions de la page**, sélectionnez **Supprimer la page**, puis confirmez la suppression.
2. Sélectionnez le composant de visualisation des données, cliquez sur l'icône de la), puis sur l'icône de suppression de la coche ( ) au-dessus du composant pour le supprimer.
   Vous avez maintenant supprimé des composants sur une page de destination. Si vous le souhaitez, vous pouvez également supprimer le composant image.
3. Faites glisser un composant de conteneur dans le volet Étape.
4. Dans le volet Composant, saisissez une valeur dans le champ **Étiquette** du conteneur et déplacez le curseur Afficher la **bordure** vers la droite pour voir le conteneur.
5. Dans le champ **Étiquette** , ajoutez un titre au conteneur, par exemple, Listes importantes.
6. Faites glisser un composant de liste dans le conteneur.
7. Dans le volet Composant, dans le champ **Table** , saisissez une valeur pour la table d'où provient la liste des enregistrements ; par exemple, incident.
8. Faites glisser un autre composant de liste dans le conteneur.

   Vous pouvez déposer la liste à l'intérieur ou à l'extérieur du conteneur. Déposez-le à l'intérieur du conteneur.



9. Dans le volet Composant, dans le champ **Table** , saisissez une valeur pour une autre table d'où provient la liste des enregistrements, par exemple la tâche.

   Vous avez maintenant deux composants de liste à l'intérieur d'un composant de conteneur, qui a une étiquette qui décrit les listes.

10. Continuez à ajouter des composants à l'intérieur ou à l'extérieur du conteneur et utilisez l'icône de déplacement ( ) pour faire glisser les composants afin de vous habituer à ajouter, supprimer, déplacer et regrouper des composants.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Si vous créez une vraie page de destination, vous devez également cliquer sur **Activer**. Étant donné que vous ne créez pas une véritable page de destination dans ce didacticiel, supprimons cette page de destination d'entraînement.

Traduction automatique

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

Didacticiel Supprimer une page de destination

Supprimez une page de destination.

Procédure

1. Dans l'onglet **Pages**, sélectionnez votre page de destination.
2. Sous **Actions de la page**, cliquez sur **Supprimer la page**.

Que faire ensuite

Vous savez maintenant comment utiliser Générateur d'IU. Vous êtes donc prêt à créer votre première page de destination.

Créer une page de destination personnalisée dans Générateur d'IU

Créez une page de destination personnalisée pour désigner aux agents les tâches importantes qu'ils peuvent effectuer.

Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

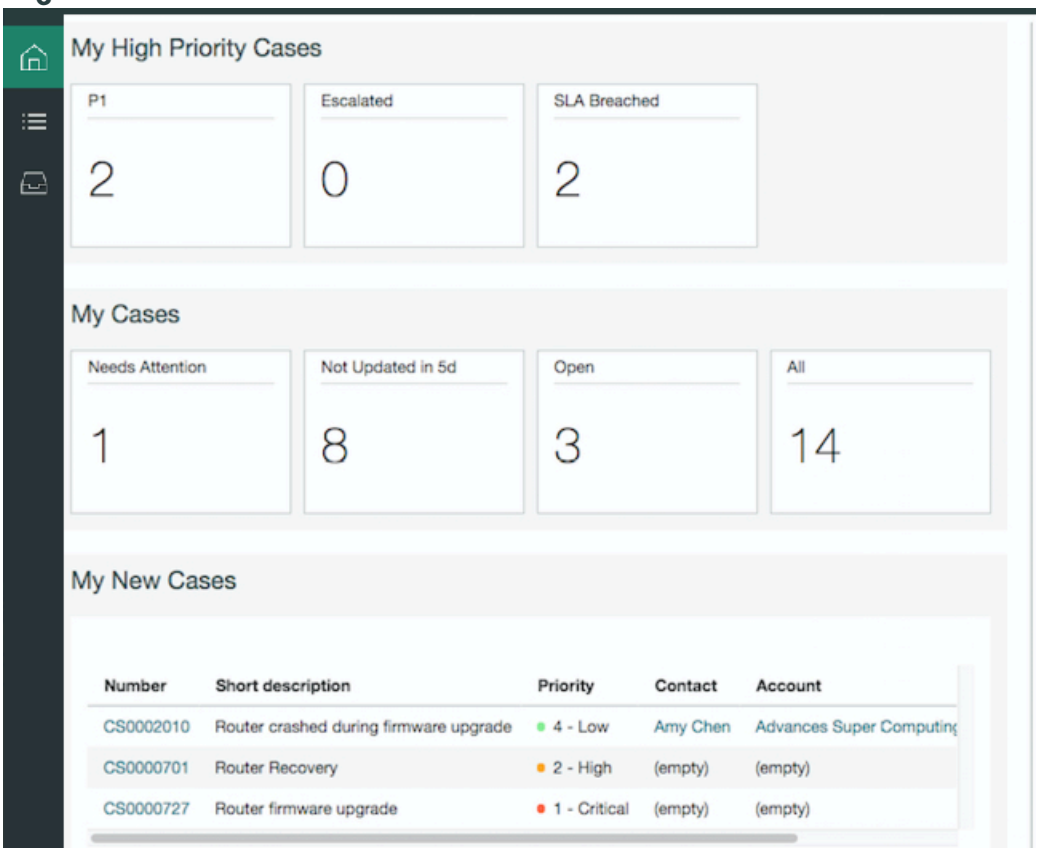
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une page de destination permet à un utilisateur d'obtenir une vue initiale sur son espace de travail. Renseignez la page de destination avec les informations dont vos agents ont besoin pour commencer à travailler sur les tâches les plus importantes. Votre instance doit posséder au moins une page de destination.

Traduction automatique

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

Page de destination.



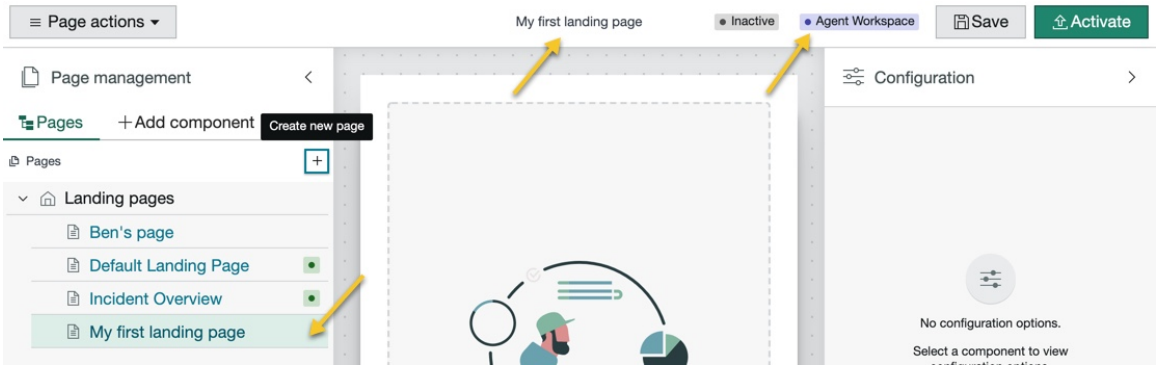
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et cliquez sur un espace de travail.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Pour créer une page de destination, procédez de l'une des façons suivantes.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Example:
Dans l'exemple suivant, vous pouvez voir les deux emplacements où la valeur Ma première page de destination du champ **Saisir le nom de votre page de destination** s'affiche, et où la valeur **Application**, Agent Workspace s'affiche.

Traduction automatique

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



Que faire ensuite

Maintenant que vous avez créé une page de destination, vous pouvez y ajouter des composants.

Ajouter des composants à une page de destination dans Générateur d'IU

Glissez-déplacez les composants dans le volet Étape pour créer une page de destination.

Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

- Vous devez avoir créé une page de destination.
- Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter des composants aux pages de destination, glissez-déplacez des composants de l'onglet **+Ajouter un composant** dans le volet Étape.

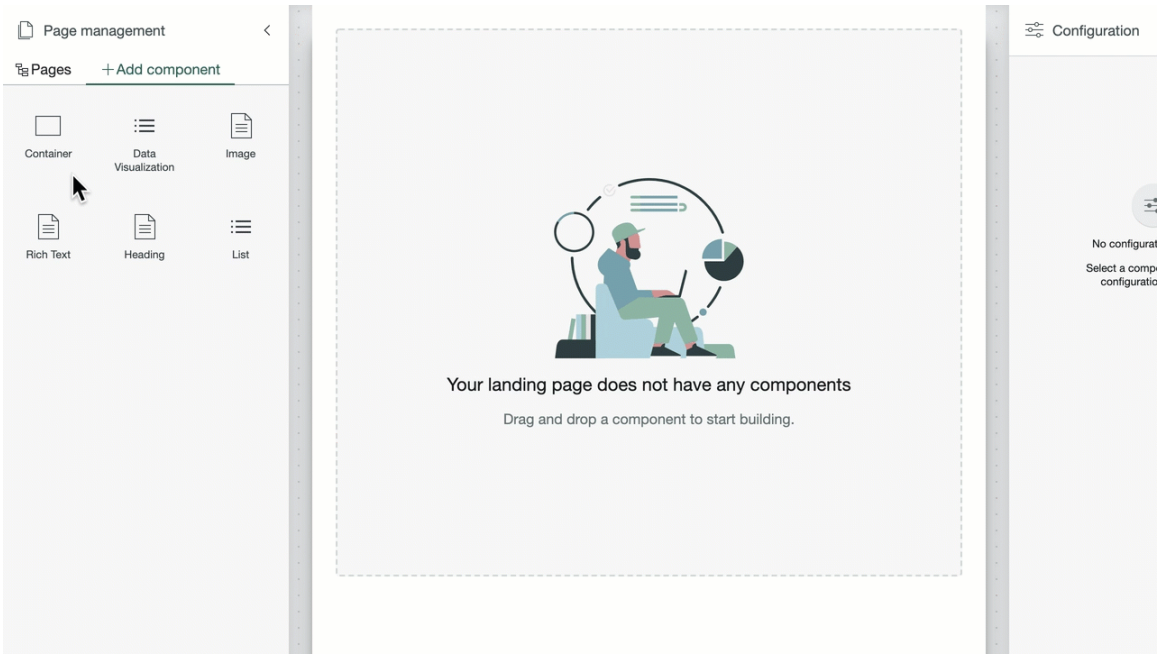
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et cliquez sur un espace de travail pour l'ouvrir.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Dans l'onglet **Pages** du volet Gestion des pages, cliquez sur la page de destination à laquelle vous souhaitez ajouter des composants.
5. Cliquez sur l'onglet **+Ajouter un composant** pour ouvrir la liste des composants que vous pouvez ajouter à votre page de destination.
6. Pour ajouter des composants, faites-les glisser un par un de l'onglet **+Ajouter un composant** dans le volet Étape.

   Lorsque vous faites glisser un composant, commencez par cliquer dessus pour le sélectionner. Un cadre s'affiche autour du composant lorsqu'il est sélectionné. Lorsque vous déplacez des composants dans le volet Étape, assurez-vous de pointer vers un composant qui se trouve déjà sur la page de destination. Les emplacements où vous pouvez déplacer le composant sont mis en surbrillance. Pour en savoir plus sur l'opération de glisser-déplacer, consultez le didacticiel.

Traduction automatique

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



Vous pouvez ajouter les composants suivants :

- Conteneur : conteneur dans lequel vous pouvez regrouper d'autres composants, par exemple un en-tête et deux rapports de visualisation de données. Pour plus d'informations, consultez Composant de conteneur dans Générateur d'IU.
- Widget Rapport/PA—Performance Analytics et visualisation des Reporting. Ces valeurs peuvent être mises à jour périodiquement. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Composant de visualisation des données .
- Image—Image. Pour plus d'informations, consultez Composant d’image dans Générateur d'IU.
- Texte enrichi—Chaîne à utiliser n'importe où sur la page de destination. Pour plus d'informations, consultez Composant de texte enrichi dans Générateur d'IU.
- Visualisation des données—Nouvelles visualisations de rapports et visualisations des rapports et widgets existants. Ces valeurs peuvent être mises à jour périodiquement. Pour en savoir plus, consultez la section Composant Conteneur dans UI Builder .
- En-tête—Chaîne à utiliser comme titre d'une page de destination. Pour plus d'informations, consultez Composant d’en-tête dans Générateur d'IU.
- Liste—Liste des enregistrements provenant d'une seule table. Pour plus d'informations, consultez Composant de liste dans Générateur d'IU.

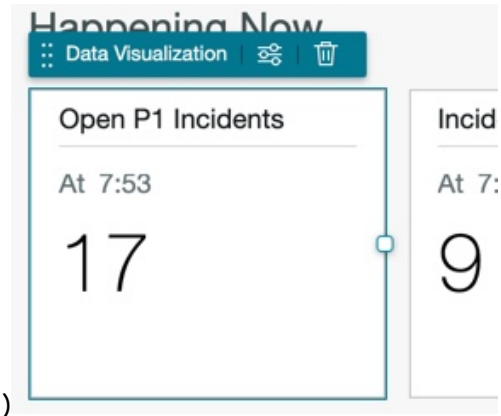
7. **Facultatif :** Pour supprimer un composant de votre page de destination :

Traduction automatique

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

a. Cliquez sur le composant, puis sur l'icône de corbeille ( ) qui s'affiche.

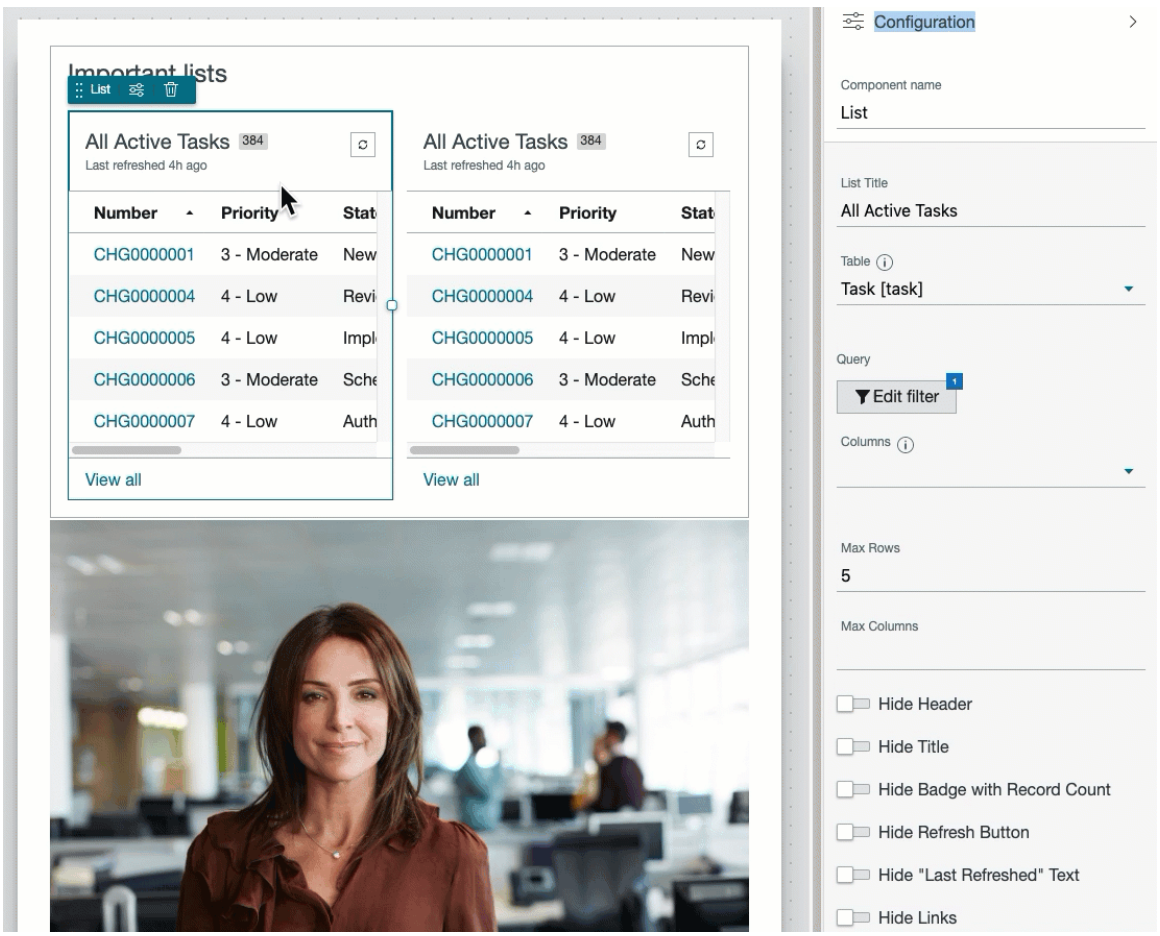
(Optional)



b. Confirmez la suppression en cliquant sur l'icône de coche ( ) dans la fenêtre contextuelle Supprimer l'élément ?.

8. Facultatif : Pour déplacer un composant, cliquez dessus, utilisez votre souris pour saisir l'icône de déplacement ( ) et faites glisser le composant vers un nouvel emplacement.

9. Cliquez sur chaque composant dans le volet Étape et saisissez les valeurs des propriétés du composant qui apparaissent dans le volet Configuration.



Traduction automatique

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

Pour obtenir une description des propriétés des composants, reportez-vous à la section Référence de composant pour Générateur d'IU.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Cliquez sur **Activer** lorsque vous êtes prêt à utiliser la page de destination.

Mettre à jour le nom d'une page de destination dans Générateur d'IU

Mettez à jour le nom d'une page de destination pour mieux définir son objectif.

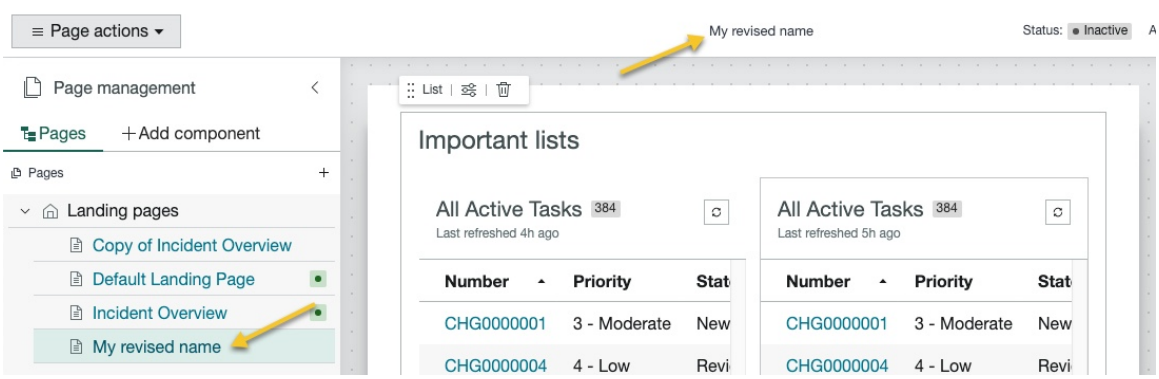
Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le nom de votre page de destination, mais pas ses propriétés, à savoir l'application associée à la page de destination. Le nom de la page de destination n'apparaît pas sur la page de destination proprement dite. Il s'affiche uniquement au-dessus du volet Étape et sur l'onglet **Pages** dans Générateur d'IU, comme illustré dans la figure suivante. Pour afficher un nom sur votre page de destination, ajoutez un composant d'en-tête.

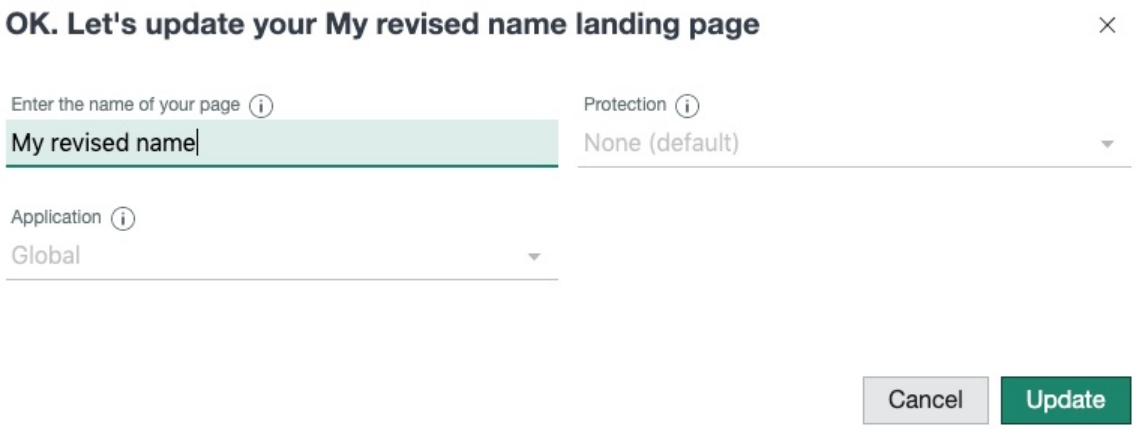


Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et cliquez sur un espace de travail.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Dans l'onglet **Pages** du volet Gestion des pages, cliquez sur la page de destination à modifier.
5. Cliquez sur **Actions de page** et sélectionnez **Modifier les propriétés de la page**.
6. Dans **Saisir le nom de votre page**, modifiez le nom de la page de destination.

Traduction automatique

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



Cette image indique que le nom de la nouvelle page de destination est Mon nom modifié.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer une page de destination dans Générateur d'IU

Supprimez une page de destination lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

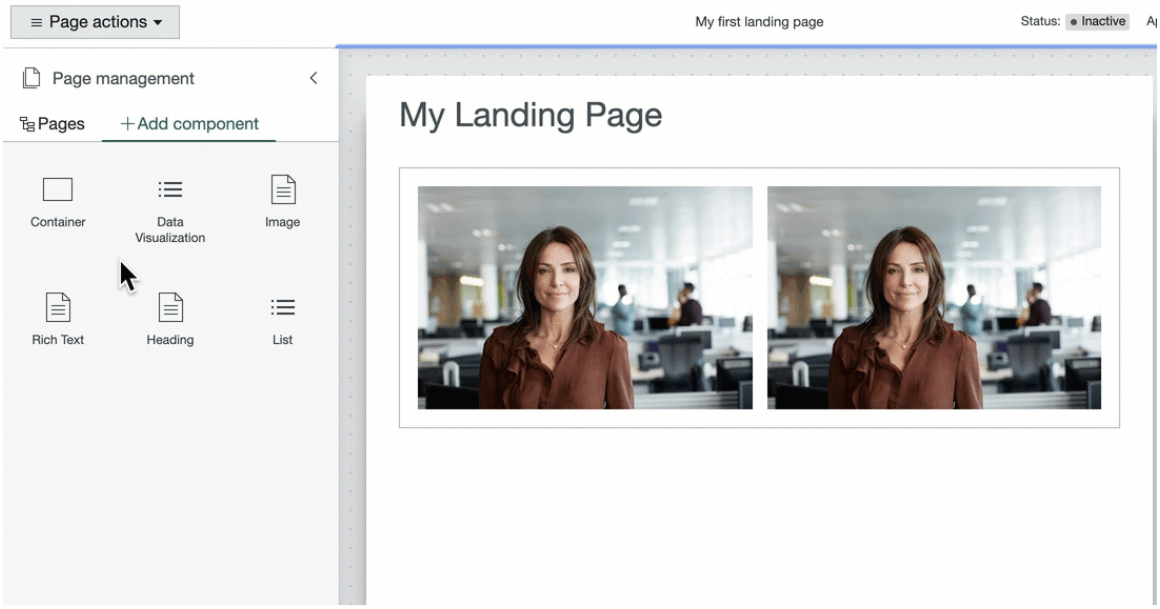
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et cliquez sur un espace de travail.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Dans l'onglet **Pages** du volet Gestion des pages, cliquez sur la page de destination à supprimer.
5. Cliquez sur **Actions de page** et sélectionnez **Supprimer la page**.

Traduction automatique

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

6. Confirmez la suppression.



Référence de composant pour Générateur d'IU

Les informations contenues dans les sections suivantes vous aident à comprendre les paramètres des composantsutilisés dans Générateur d'IU.

Important :
Le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Composants de conteneur dans Générateur d'IU

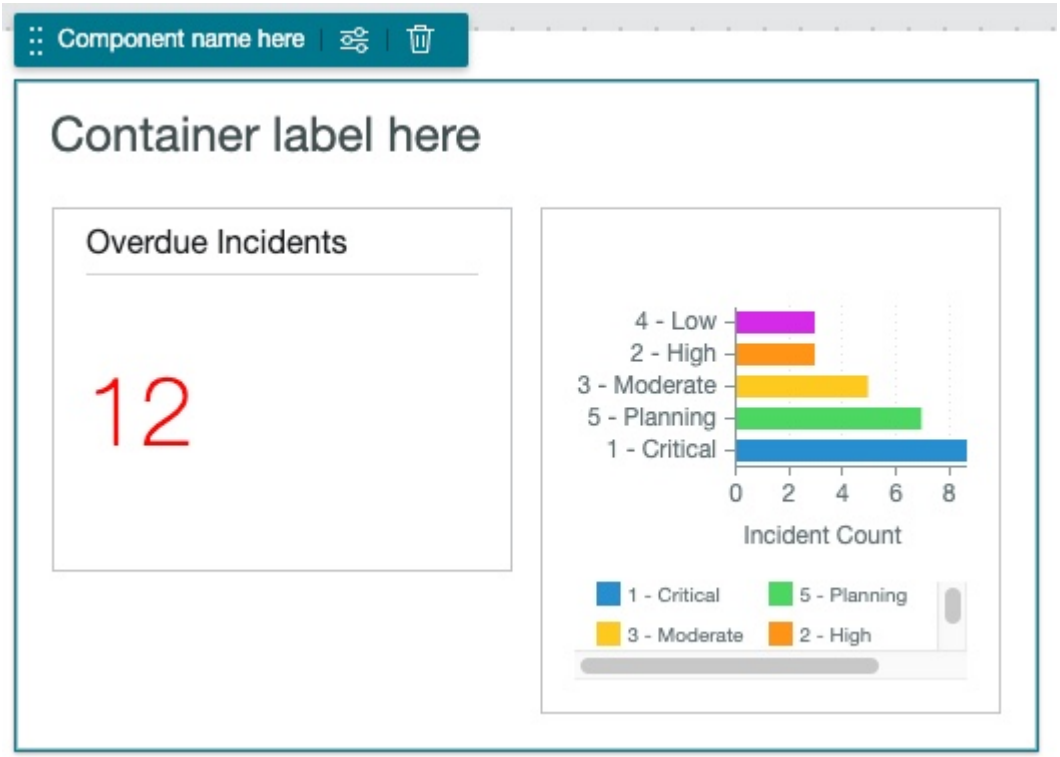
Utilisez un composant de conteneur pour Générateur d'IU regrouper d'autres composants similaires, tels que plusieurs composants de visualisation de données. Vous pouvez ajouter un titre à un conteneur pour aider les agents à comprendre la raison du regroupement.

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Vous pouvez insérer n'importe quel composant dans un composant de conteneur. Le conteneur possède une étiquette qui aide les agents à comprendre le regroupement des autres composants. Dans l'exemple suivant, le conteneur contient deux composants de visualisation des données.

Traduction automatique

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



Le tableau suivant explique les paramètres du composant conteneur.

Paramètres de composant du conteneur

Paramètre	Description
Nom de composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d'un composant dans le volet Étape. Le nombre maximum de caractères est de 18.
Étiquette	Chaîne qui apparaît comme titre pour le conteneur. Dans l'image précédente, voir « Étiquette du conteneur ici ».
Type	Composant de style. Utilisez le type **Visualisations** pour assombrir le conteneur, ce qui fait ressortir les composants qu'il contient.
Type	Composant de style. Utilisez le type **Neutre-1** pour assombrir le contenant. Utilisez le type **Neutre-0** pour éviter que le conteneur ne s'assombrisse. Les deux valeurs remplacent le type **Visualisations** .
Afficher la bordure	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer un plan autour d'un composant. La bordure du conteneur est plus foncée et plus épaisse que les autres bordures de composant.
Peut être réduit	Activez/désactivez un composant à réduire. Lorsqu'elle est activée, une icône de caret (Can) apparaît dans le composant sur laquelle un utilisateur peut cliquer pour le réduire.
Réduit	Activer/désactiver pour démarrer ou ne pas démarrer le composant dans un état réduit. Lorsque cette option est activée, le composant réduit apparaît sous la forme d'une flèche vers le bas ( ) sur la page de destination.

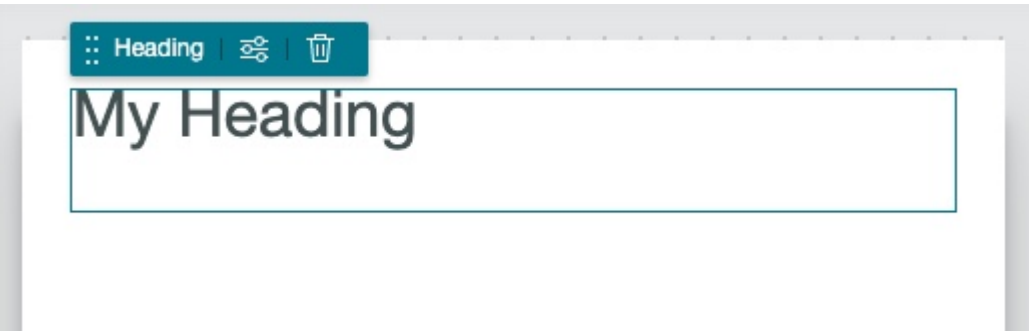
Composants d'en-tête dans Générateur d'IU

Ajoutez un titre à votre page de destination à l'aide d'un composant d'en-tête.

Traduction automatique

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

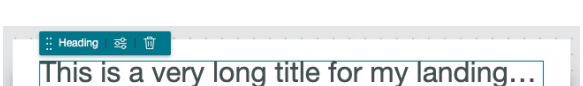
Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .



L’image montre l’en-tête Mon en-tête comme titre d’une page de destination.

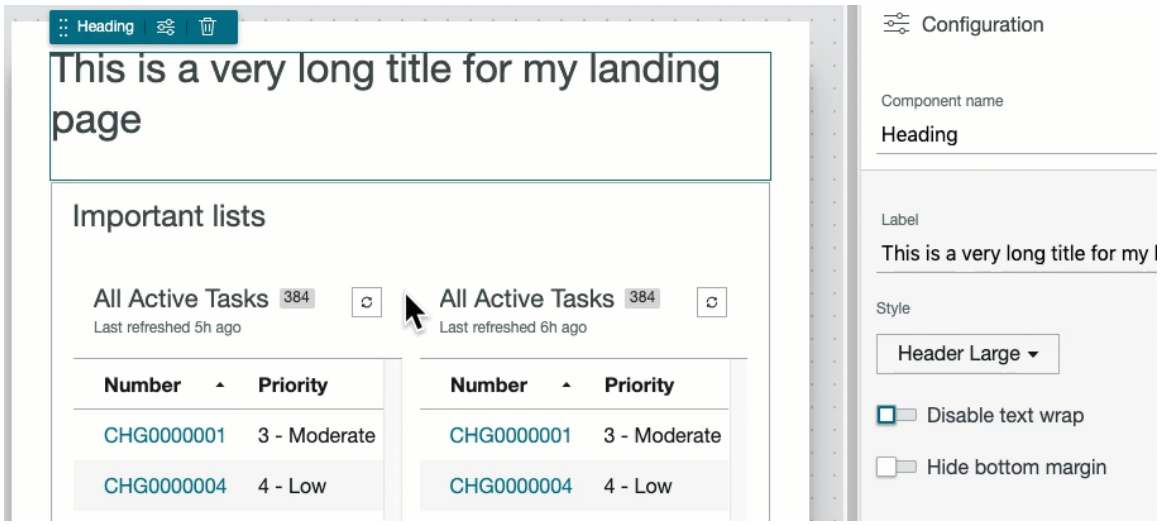
Le tableau suivant explique les paramètres du composant d’en-tête.

Paramètres de composant d’en-tête

Paramètre	Description
Nom de composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d’un composant dans le volet Étape. Le nombre maximum de caractères est de 18.
Étiquette	Texte de l’en-tête.
Style	Taille du texte d’en-tête.
Désactiver l'habillage de texte	Activer/désactiver l’habillage ou non du texte d’en-tête. Si vous configurez un texte d’en-tête non renvoyé à la ligne et que l’en-tête est plus large que la page de destination, Générateur d'IU tronque la fin de l’en-tête et ajoute des points de suspension. Si l’utilisateur élargit la page de destination, une plus grande partie du texte de l’en-tête s’affiche. 
Masquer la marge inférieure	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer une ligne vide sous le texte de l’en-tête.

Traduction automatique

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

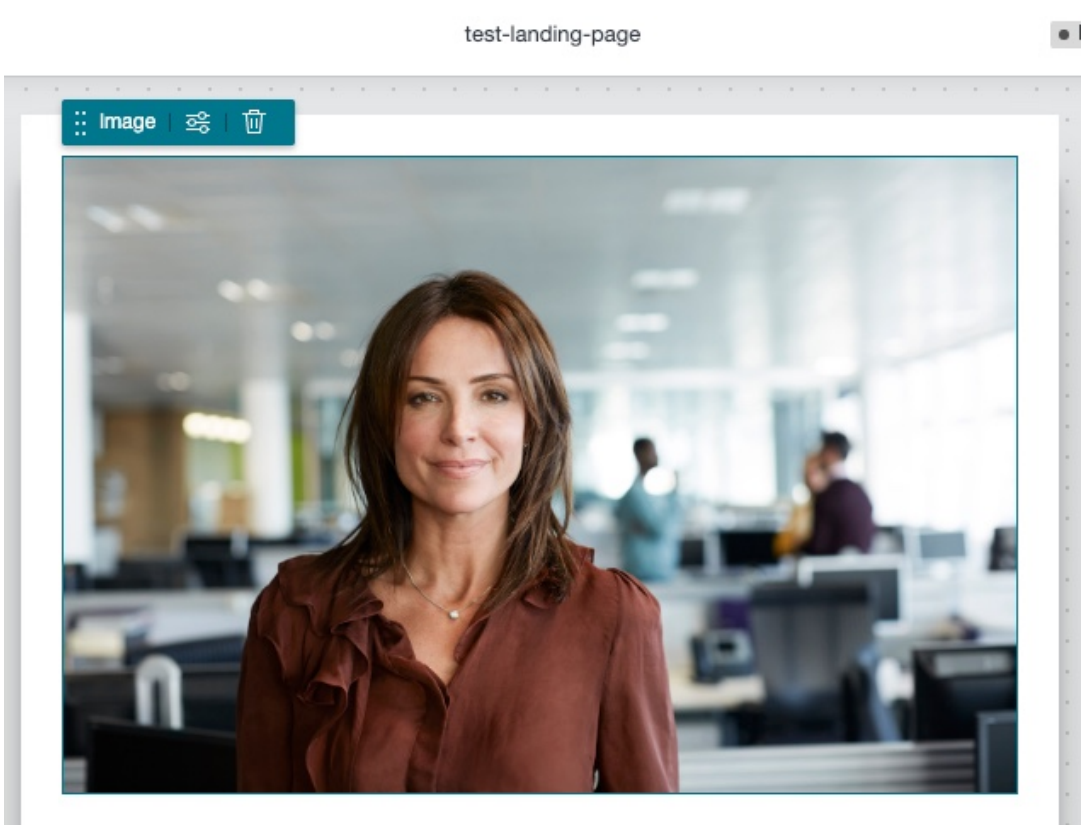


Composants d'image dans Générateur d'IU

Ajoutez des images à votre page de destination avec un composant d'image.

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Lorsque vous faites glisser l'icône du composant Image dans le volet Étape, une image de stock apparaît que vous pouvez modifier et redimensionner. Vous pouvez modifier l'image d'archive en fournissant l'URL de votre image.



Le tableau suivant explique les paramètres du composant image.

Traduction automatique

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

Paramètres de composant d'image

Paramètre	Description
Nom de composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d'un composant dans le volet Étape. Le nombre maximum de caractères est de 18.
Texte alternatif	Élément HTML Alt qui étiquette les images afin qu'elles soient conformes aux WCAG.
URL de l'image	URL de l'image.
Ajuster	Contrôle de la taille de l'image. • **Développer pour remplir** effectue un zoom avant ou arrière sur l'image dans les axes X et Y proportionnellement afin que l'image remplisse le conteneur. • **Étirer pour s'adapter effectue** un zoom avant sur l'image afin qu'elle remplisse le conteneur, mais l'image ne s'agrandit pas proportionnellement. • **Conserver la taille d'origine** Affiche l'image dans sa taille d'origine, qui peut être plus grande ou plus petite que le conteneur.
Position	Emplacement de l'image dans le conteneur. Par exemple, En **bas à droite** place l'image en bas à droite du conteneur. Ce paramètre ne fonctionne que lorsque l'image est plus petite que le conteneur.
Hauteur	Hauteur de l'image mesurée par le nombre de pixels de haut. Si cette hauteur est inférieure à la hauteur de l'image, le paramètre coupe le haut de l'image. La largeur n'est pas réduite proportionnellement.

Composants de liste dans Générateur d'IU

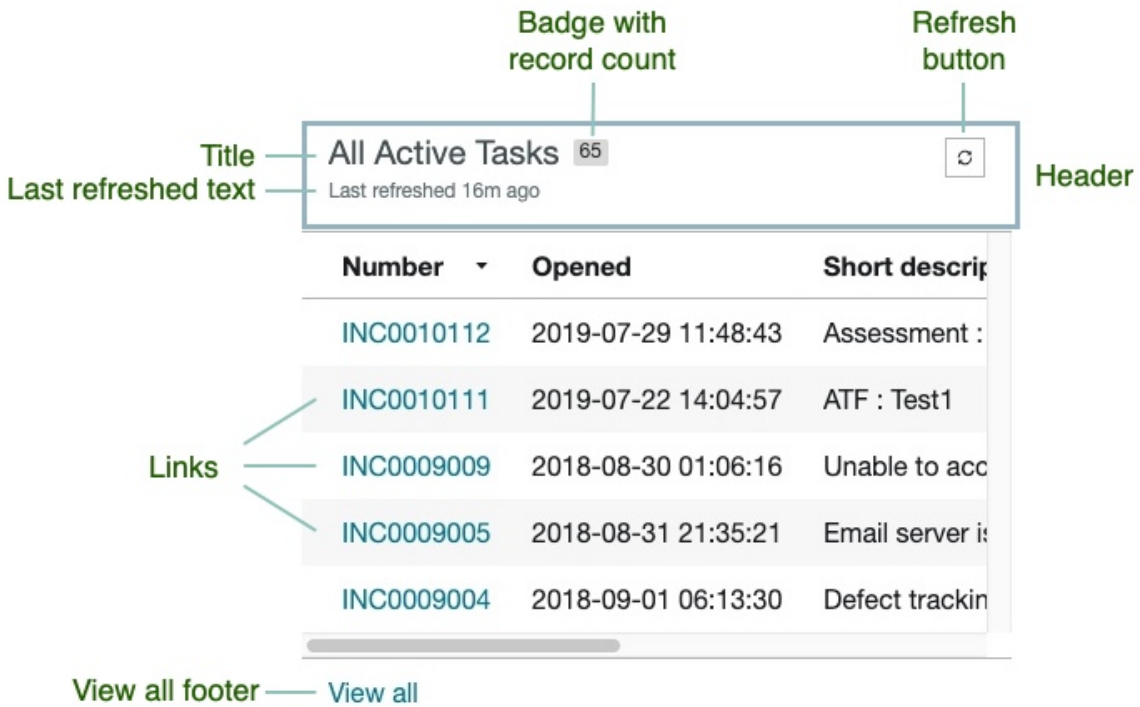
Utilisez un composant de liste pour ajouter des listes à votre page de destination.

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Lorsque vous faites glisser l'icône de composant de liste (composant List dans le volet Étape, un exemple de liste apparaît. Les composants de liste comportent les parties suivantes :

Traduction automatique

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



Le tableau suivant explique les paramètres du composant de liste. Utilisez l'image précédente pour l'emplacement des valeurs des paramètres dans le composant de liste.

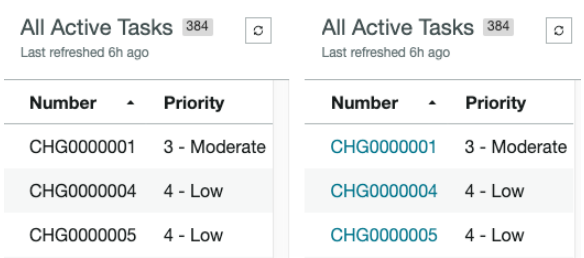
Paramètres de composant de liste

Paramètre	Description
Nom du composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d'un composant dans le volet Étape. Le nombre maximum de caractères est de 18.
Titre de liste	Titre de votre liste.
Table	Table de base de données d'où proviennent les enregistrements qui apparaissent dans la liste.
Requête	Bouton que vous utilisez pour ouvrir le générateur de conditions, qui vous permet de filtrer les enregistrements qui sont inclus dans la liste. Par exemple, vous pouvez afficher uniquement les enregistrements de liste de la **table** qui répondent aux conditions : **actif est défini sur vrai** et **priorité est 1 – Critique**. Le badge et l'icône de décompte ( ) indiquent le nombre de filtres appliqués. S'il n'y a pas de badge, il n'y a pas de filtres.
Colonnes	Nombre de colonnes que vous spécifiez pour apparaître dans la liste au lieu des colonnes par défaut. Utilisez le paramètre plusieurs fois pour afficher plusieurs colonnes.
Lignes max.	Nombre maximal de lignes que vous spécifiez pour apparaître dans la liste. La valeur par défaut est 5. Le maximum est de 100.
Nombre max. de colonnes	Nombre maximal de colonnes que vous spécifiez pour apparaître dans la liste. La valeur par défaut est 5. Si le nombre de colonnes est supérieur à la valeur de ce paramètre, seules les premières colonnes apparaissent.
Masquer l'en-tête	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer l'en-tête de la liste.
Masquer le titre	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer le titre de la liste.

Traduction automatique

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

Paramètres de composant de liste (suite)

Paramètre	Description
Masquer le badge avec le nombre d'enregistrements	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer le badge et le nombre d'enregistrements de la liste. Le nombre est le nombre total d'enregistrements dans la liste. Seuls certains enregistrements peuvent être vus dans l'affichage actuel.
Masquer le bouton d'actualisation	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer le bouton d'actualisation.
Masquer le texte « Dernière actualisation »	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer le texte « Dernière actualisation ».
Masquer les liens	Basculez pour que les valeurs dans la colonne Numéro soient liées ou non. S'il ne s'agit pas de liens, le texte du numéro est noir. Dans l'image suivante, les chiffres en noir ne sont pas des liens. Les chiffres en vert sont des liens. 
Masquer le pied de page « Afficher tout »	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer le lien Afficher tout dans le pied de page.
Masquer les valeurs mises en surbrillance	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer les surbrillances qui ont été configurées pour apparaître dans les champs de liste spécifiés. Pour plus d'informations, voir Mettre en évidence les champs de liste dans Espace de travail.
Masquer l'image de l'état vide	Activez/désactivez l'affichage ou le masquage de l'image qui s'affiche lorsque des conditions de filtre empêchent tout enregistrement d'apparaître dans la liste. L'objectif est d'afficher une réponse afin que les agents se

Traduction automatique

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

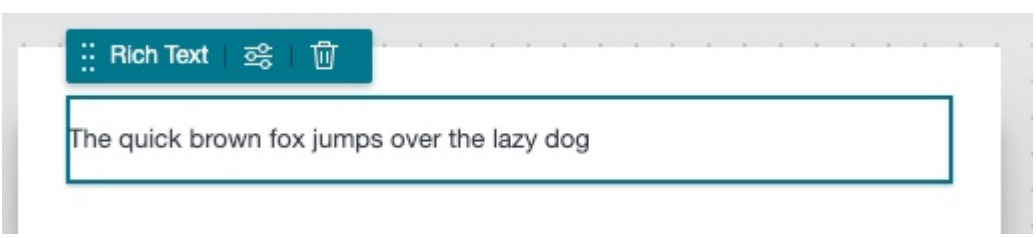
Paramètres de composant de liste (suite)

Paramètre	Description
	rendent compte que la liste est vide. Vous ne pouvez pas modifier l'image.

Composants de texte enrichi Générateur d'IU

Ajoutez du texte à votre page de destination avec un composant de texte enrichi pour expliquer certaines parties de votre page de destination, par exemple, « Traitez d'abord ces incidents de priorité 1 ».

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .



Le tableau suivant explique les paramètres du composant de texte enrichi.

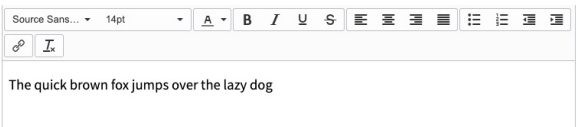
Paramètres de texte enrichi

Paramètre	Description
Nom de composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d'un composant dans le volet Étape. Le nombre maximum de caractères est de 18.
HTML	Éditeur HTML que vous utilisez pour entrer du texte.

Traduction automatique

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

Paramètres de texte enrichi (suite)

Paramètre	Description
	

Créer des filtres de l'expérience utilisateur

Créez un filtre unique à utiliser dans toutes les visualisations d'un espace de travail.

Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Rôle requis : admin

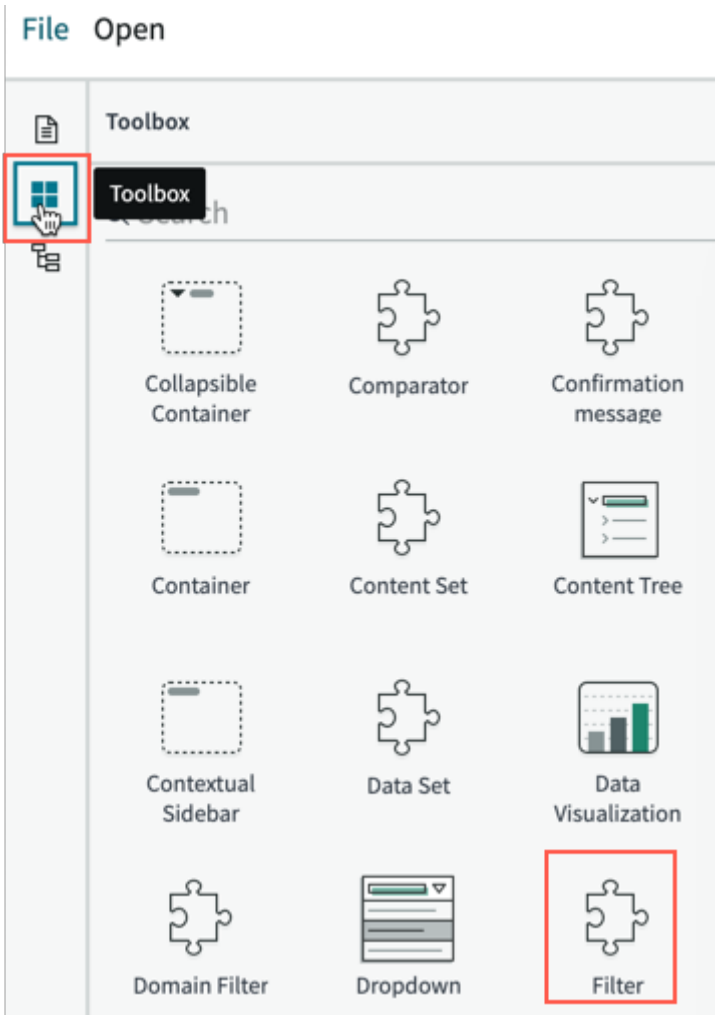
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail de l'expérience utilisateur** > **Expériences**.
2. Cliquez sur l'entrée **du panneau d'administration** de l'expérience que vous souhaitez filtrer.

3. Sur la page de configuration, cliquez sur **Ouvrir dans le générateur d'IU**.
   Le générateur d'IU s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
4. Créez un modèle de page.
5. Sélectionnez la variante de la page que vous souhaitez filtrer.
6. Sélectionnez l'icône Boîte à outils et faites glisser un filtre sur l'espace de travail.

Traduction automatique

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



7. Dans la barre latérale, nommez le filtre et sélectionnez la première table et le premier champ que vous souhaitez filtrer.
   Par exemple, Incident et État.
8. **Facultatif :** Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une autre table.
   Lorsque votre expérience utilisateur contient des informations provenant de plusieurs tables, par exemple Problèmes et Incidents, vous pouvez filtrer sur le même champ, tel que l'État, dans les deux.
9. **Facultatif :** Sélectionnez les valeurs qui apparaissent dans le filtre.

   Sous Source de données, cliquez sur l'icône Configuration de Configurer. La configuration des valeurs est utile si vous filtrez sur quelque chose comme Créé par. Le champ Créé par utilise la table utilisateur, qui peut contenir des milliers d'entrées. Filtre dynamique qui affiche uniquement les problèmes créés par les subordonnés directs du gestionnaire à l'aide de l'expérience. Dans ce cas, vous pouvez configurer le filtre avec la condition Manager | est (dynamique) | Me.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le filtre que vous créez est disponible dans l'espace de travail dans lequel vous l'avez créé.

Configurer les pages de destination fournies dans l'espace de travail

Configurez des rapports préconfigurés et des données pertinentes pour les agents sur la page de destination afin d'aider ces derniers à identifier rapidement les problèmes à résoudre.

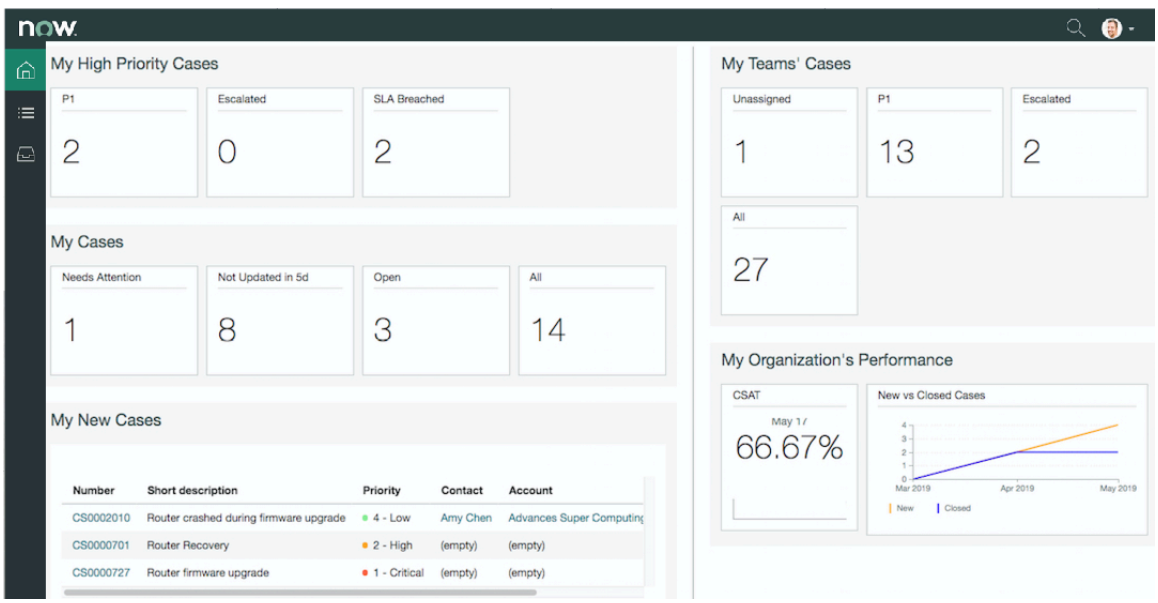
Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : uxframework_designer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page de destination est la vue initiale d'un agent sur Espace de travail. Votre instance doit posséder au moins une page de destination, en fonction des fonctionnalités et des produits dont vous disposez. Les pages de destination sont configurables et comportent des conteneurs et des widgets sur une mise en page. Vous pouvez utiliser l'une des pages de destination fournies sans la modifier, ou cloner une page de destination et effectuer des mises à jour pour votre installation.

Remarque :
les widgets, notamment les rapports, qui apparaissent sur une page de destination doivent être préconfigurés. Si vous devez configurer un widget, consultez la rubrique Performance Analytics and Reporting pour l'espace de travail .



Vous pouvez inclure les composants suivants sur une page de destination :

- Listes : une liste filtrée d'enregistrements s'affiche.
- Score unique : le nombre d'enregistrements s'affiche dans une liste filtrée.
- Séries chronologiques/Tendance par : un graphique des valeurs d'enregistrement au fil du temps s'affiche.

Pour concevoir votre propre page de destination et y ajouter des composants personnalisés, consultez la rubrique Créer des pages de destination personnalisées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Pages de destination**.
2. **Facultatif :** Cliquez sur une page de destination pour la modifier.
   Si le formulaire de page de destination est en lecture seule, cliquez **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**
3. **Facultatif :** Procédez de l'une des façons suivantes pour créer une nouvelle page de destination.

Traduction automatique

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

Option	Description
Créer une nouvelle page de destination à partir d'une page existante	Sélectionnez une page de destination. Si le formulaire de page de destination est en lecture seule, cliquez **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.** Vous pouvez modifier cette page de destination et l'enregistrer sous un autre nom pour créer une nouvelle page de destination à partir de celle-ci.
Créer une page de destination	Cliquez sur **Nouveau**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Extension de contenu personnalisé UX

Champ	Description
Nom	Nom de la page de destination.
Ordre	Ordre d'affichage de la page. Si vous configurez plusieurs pages de destination, la page avec une valeur inférieure a priorité sur les pages avec des valeurs plus élevées. **Remarque :** s'il existe des autorisations sur une page active, un agent accède à la page en fonction du groupe auquel il appartient ou du rôle qui lui a été attribué. Les autorisations ont priorité sur un utilisateur qui accède à une page sans autorisation, qui est l'ordre le plus bas.
Applicabilité	Indique si l'applicabilité concerne n'importe quelle page ou une page spécifique.
Registre de page applicable	Page dans le registre de page UX. Sélectionnez **Agent Workspace**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous définissez le champ **Applicabilité** sur **Page spécifique**.
Application	Nom de l'application à laquelle cette page de destination s'applique. Par exemple, si cette valeur est définie sur **Pages de destination ITSM**, cette page de destination s'applique uniquement à ITSM.
Actif	Option que vous sélectionnez pour déterminer si la page de destination s'affiche. Une page qui n'est pas active n'apparaît pas.
Titre de page facultatif	Titre à afficher sur la page.
Emplacements enfants disponibles	Emplacement nommé prédéfini pour les éléments enfants.
Mise en page	Liste prédéfinie de conteneurs pour définir le nombre d'emplacements (colonnes) qui s'affichent sur une mise en page.

5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la bannière supérieure, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Placez les conteneurs sur votre page de destination.
   Les conteneurs incluent les composants de votre page de destination. Vous configurez les conteneurs sur la page de destination avant d'y placer des composants.

Traduction automatique

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

a. Dans l'onglet **Éléments de page UX**, cliquez sur **Nouveau conteneur**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Élément de page UX

Champ	Description
Nom	Nom du conteneur.
Composant	Nom du composant de conteneur.
Élément parent	Page de destination sur laquelle se trouve ce conteneur.
Bordure	Option permettant de sélectionner une bordure autour de votre conteneur.
Possibilité de réduire	Activez cette option pour permettre aux agents de réduire ce conteneur sur la page de destination.
Titre du conteneur facultatif	Titre à afficher sur le conteneur.
Type	Type de style pour votre visualisation. Vous pouvez choisir le style par défaut (arrière-plan sans couleur) ou le style de visualisation (arrière-plan gris).
Réduit	Activez/désactivez cette option pour définir l'état initial du conteneur. Sélectionnez cette option pour réduire le conteneur lorsque la page de destination s'ouvre.
Ordre	Ordre dans lequel le conteneur apparaît sur la page de destination. Plus cette valeur est faible, plus la position du conteneur est élevée sur la page de destination.
Emplacements enfants disponibles	Liste prédéfinie de conteneurs pour définir le nombre d'emplacements (colonnes) qui s'affichent sur une mise en page.
Mise en page	Mise en page de colonne sur la page. Les valeurs valides dépendent de la valeur de l'option **Emplacements enfants disponibles**. Le nombre total de colonnes sur une page est de 12. Par exemple, si vous définissez le champ **Emplacements enfants disponibles** sur **Conteneur - 3 en haut**, la valeur **Mise en page** vous permet de spécifier la largeur des trois colonnes.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Vous avez créé un conteneur dans lequel placer les composants de votre page de destination.

7. Ajoutez des composants aux conteneurs sur votre page de destination.

a. Dans l'onglet **Autorisations de l'élément de page UX**, cliquez sur **Nouvelle visualisation**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Élément de page UX

Champ	Description
Nom	Donnez un nom à votre composant.
Composant	Nom du composant de visualisation.
Élément parent	Conteneur auquel appartient ce composant.
Ordre	Ordre que le composant affiche dans le conteneur s'il y a plusieurs composants.
Rapport	Rapport que vous souhaitez générer dans le conteneur, par exemple, **Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours** ou **Transactions par mois pour les 12 derniers mois**. **Remarque :** vous devez sélectionner un widget Rapport ou PA, mais vous ne pouvez pas afficher les deux dans un même conteneur. Si vous définissez les deux, seul le rapport s'affiche.
is_realtime	Activez/désactivez cette option pour mettre à jour les valeurs **Rapport** ou **Widget de PA** en temps réel.
Widget de PA	Widget de PA que vous souhaitez afficher dans le conteneur, par exemple, un score unique ou une série chronologique. **Remarque :** vous devez sélectionner un widget Rapport ou PA, mais vous ne pouvez pas afficher les deux dans un même conteneur. Si vous définissez les deux, seul le rapport s'affiche.
Étiquette de widget en option	Titre à afficher avec le widget de PA.
Variante de taille	Taille du **widget de PA**. Le choix d'une taille dépend du nombre de conteneurs figurant sur la page de destination et des éléments que vous souhaitez mettre en valeur. **Remarque :** Toutes les tailles ne s'appliquent pas à tous les widgets.
Bordure	Activez/désactivez cette option pour placer une bordure autour du widget de rapport ou de PA.
Intervalle d'actualisation	Nombre de minutes avant l'actualisation des valeurs de ce composant. L'intervalle commence lorsqu'un agent quitte une page de destination et se termine lorsqu'il revient à la page de destination. **Remarque :** l'actualisation n'est pas automatique, mais l'utilisateur peut à tout moment cliquer sur le bouton d'actualisation du navigateur.
Visualisation SysID	ID désigné pour le widget.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de rapport	Type de rapport généré.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Configurez les autorisations permettant aux agents d'accéder à la page de destination :

a. Dans l'onglet **Autorisations de l'élément de page UX**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Sur la page, remplissez le formulaire.

Formulaire Autorisations de l'élément de page UX

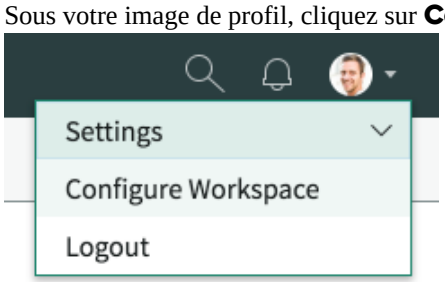
Champ	Description
Élément	Valeur de **Titre de page facultatif**.
Rôle	Rôle qu'un agent doit posséder pour afficher cette page de destination.
Groupe	Groupe auquel un agent doit appartenir pour afficher cette page de destination.
Application	Application à laquelle ce composant s’applique. Global signifie que le composant s’applique à toutes les applications.

Tout élément de page (y compris les sous-éléments) peut avoir une restriction pour un ensemble de rôles ou de groupes donné. Si aucune autorisation d'élément n'est définie sur les rôles ou les groupes, tous les agents voient l'élément. Si des autorisations d'élément sont définies, un agent n'a besoin que d'une seule affectation de rôle ou de groupe pour voir l'élément.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

9. Pour afficher vos pages de destination :

a. Sous votre image de profil, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



L'option **Configurer l'espace de travail** vous permet de configurer les catégories de liste, les filtres de liste, les pages de destination, les types d'enregistrements que les agents peuvent créer et les modules qui apparaissent dans le volet le plus à gauche de l'écran.

b. Sur le formulaire Espace de travail, cliquez sur l'onglet **Pages de destination**.

Que faire ensuite

Configurez des listes pour que vos agents puissent identifier des problèmes supplémentaires sur lesquels travailler.

Traduction automatique

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

Configurer les autorisations de la page de destination

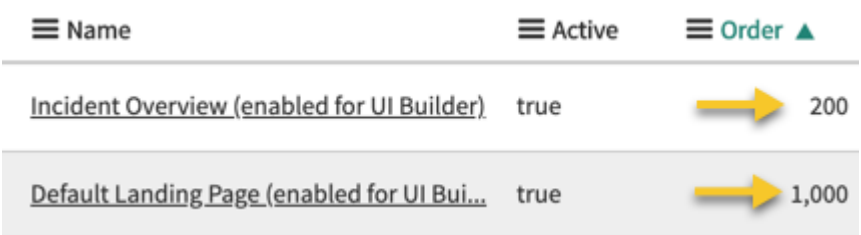
Configurez des autorisations pour les pages de destination afin que les utilisateurs accèdent aux pages de destination adaptées à leurs rôles ou aux groupes auxquels ils appartiennent.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque plusieurs pages de destination sont associées à un espace de travail, plusieurs facteurs déterminent laquelle s'affiche. L'un de ces facteurs est l'ordre de la page de destination ; celle qui s'affiche est celle qui a la valeur **Ordre** la plus faible.



Le deuxième facteur correspond aux autorisations, qui sont basées sur les rôles et les groupes. Vous pouvez définir des autorisations sur les pages de destination afin qu'elles s'affichent uniquement si l'utilisateur dispose du rôle requis ou appartient à un groupe spécifié. Par exemple, vous pouvez définir des autorisations pour que les gestionnaires accèdent à une page de destination différente de celle des agents. Si les autorisations empêchent une page de destination de s'afficher, la page de destination suivante dans l'**ordre** indiqué s'affiche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Pages de destination** et cliquez sur la page de destination sur laquelle vous souhaitez définir des autorisations.
2. Dans l'onglet Autorisations de l'élément de page UX, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Autorisations de l'élément de page UX

Champ	Description
Élément	Nom de la page de destination.
Rôle	Rôle, le cas échéant, dont doit disposer un utilisateur pour afficher la page de destination. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un rôle.
Groupe	Groupe, le cas échéant, auquel doit appartenir un utilisateur pour afficher la page de destination. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un groupe.
Application	Champ d'application de ces autorisations de page de destination. Global par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

5. Répétez la procédure à partir de l'étape 2 pour ajouter d'autres rôles ou groupes et limiter l'accès à la page de destination.

   Même si plusieurs pages de destination peuvent avoir la même valeur d'**ordre**, les utilisateurs peuvent accéder à différentes pages de destination en fonction de leurs rôles ou des groupes auxquels ils appartiennent.

Configurer la vue de liste dans un legacy workspace

La vue de liste affiche des listes filtrées d'enregistrements, telles que Toutes les tâches, Tâches ouvertes et Mes tâches. En établissant des catégories de liste et des listes filtrées, vous aidez vos agents à trouver rapidement les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler.

Les agents utilisent la vue de listes pour afficher les enregistrements sur lesquels ils souhaitent travailler. Pour accéder à la vue de liste, il clique sur l'icône de liste (icône) dans la barre de navigation. Lorsqu'un agent clique sur un enregistrement en mode Liste, l'enregistrement s'ouvre en mode Enregistrement.

Remarque :
Dans une situation classique, si vous cliquez sur un champ d'un enregistrement dans une liste d'enregistrements, cet enregistrement s'ouvre. Toutefois, si le champ est cliquable (référence, ID de document ou URL), le fait de cliquer dessus n'ouvre pas l'enregistrement. Au lieu de cela, il ouvre l'enregistrement ou l'URL vers lequel le champ cliquable pointe.

Types de listes

Le volet de liste comporte les sections suivantes :

Listes

Listes créées par l'administrateur système qui sont visibles par tous les agents. Comprend des catégories de liste et des listes filtrées que les administrateurs système peuvent affecter aux agents par rôle ou groupe d'affectation.

Pour savoir ce que les administrateurs système peuvent configurer dans l'onglet **Listes** , voir Configurer les catégories de liste.

Mes listes

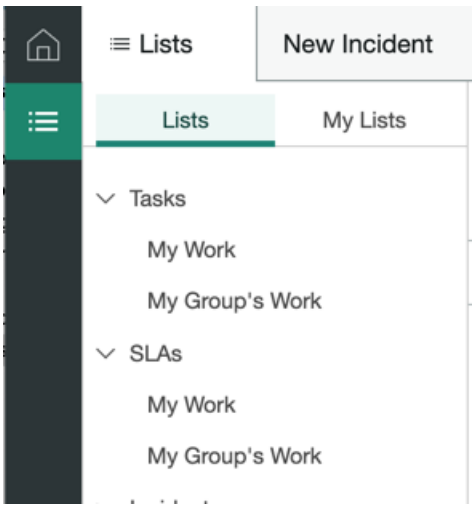
Listes créées par des agents qui ne sont pas visibles par d'autres agents.

Pour savoir ce que les agents peuvent configurer dans **Mes listes**, consultez Créer une liste filtrée dans un espace de travail.

Traduction automatique

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

Listes



Ce qu'il faut configurer dans les listes

Créer des catégories de liste

Créez des catégories pour les listes, telles que Tous les tickets, Mes tickets et Tickets ouverts. Vous devez créer une catégorie de liste avant de pouvoir créer un filtre de liste. Les catégories de liste ne sont que des noms et ne sont pas cliquables. Les catégories de liste n'apparaissent que si elles contiennent des listes filtrées.

Créer des listes filtrées

Créez un sous-ensemble de tous les enregistrements de la base de données, tels que Tous les tickets, Mes tickets et Tickets ouverts. Les noms des listes filtrées sont interactifs.

Sélectionner les champs de liste

Mettez en surbrillance les champs d'enregistrement dans la vue de liste pour attirer l'attention sur eux.

Accélérer le chargement de grandes listes

Supprimez la pagination de liste pour améliorer les performances lors du chargement de listes volumineuses.

Créer des opérations sur la liste personnalisée

Utilisez une action pour créer un bouton qui exécute une fonction sur les enregistrements de la liste. Par exemple, vous pouvez créer un bouton qui affecte un enregistrement sélectionné à un agent.

Configurer les longueurs de champ pour les exportations vers Excel

Configurez le nombre maximal de caractères exportés dans les champs de condition pour empêcher la troncature des valeurs.

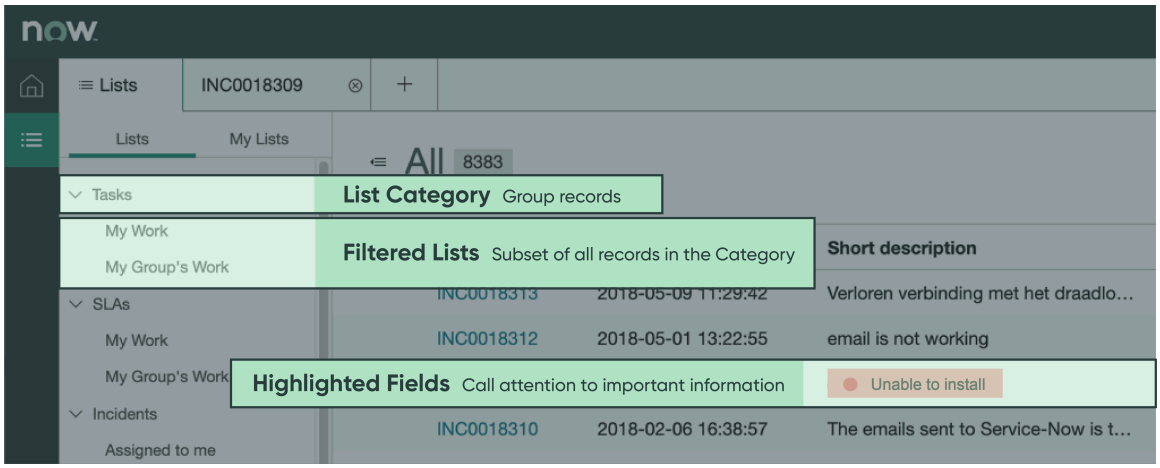
Suivant

Cliquez sur le composant à configurer ensuite.

- Catégorie de liste : nom d'un groupe de listes filtrées. Vous devez créer une catégorie de liste avant de créer une liste filtrée. La catégorie de liste n'est pas cliquable.
- Liste filtrée : sous-ensemble des tables de la base de données. Vous devez créer une catégorie de liste avant de créer une liste filtrée. Si vous ne créez pas de liste filtrée, la catégorie de liste ne s'affiche pas dans l'onglet Listes.
- Champs en surbrillance : attire l'attention sur les champs de la vue de liste.

Traduction automatique

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



Définir des catégories de liste dans un legacy workspace

Créez des catégories de liste dans un espace de travail pour regrouper les enregistrements afin que les agents puissent trouver les enregistrements sur lesquels ils doivent travailler.

Avant de commencer

Pour créer des catégories de liste, vous avez besoin du rôle de workspace_list_admin élevé Si vous disposez du rôle workspace_list_admin, vous pouvez élever vos privilèges à l'aide du menu Paramètres de profil. Pour plus d'informations sur l'obtention d'un rôle élevé, consultez Privilège élevé .

Rôle requis : admin

Ajouter une catégorie de liste

Remarque :
L'ouverture de la vidéo montre un utilisateur qui accède aux catégories de liste via le navigateur d'application. À partir de , ce module n'est plus dans le navigateur d'application Yokohama. Le reste de la vidéo, cependant, montre comment créer des catégories de liste. Ensuite, reportez-vous à la procédure suivante pour savoir comment accéder aux catégories de liste.

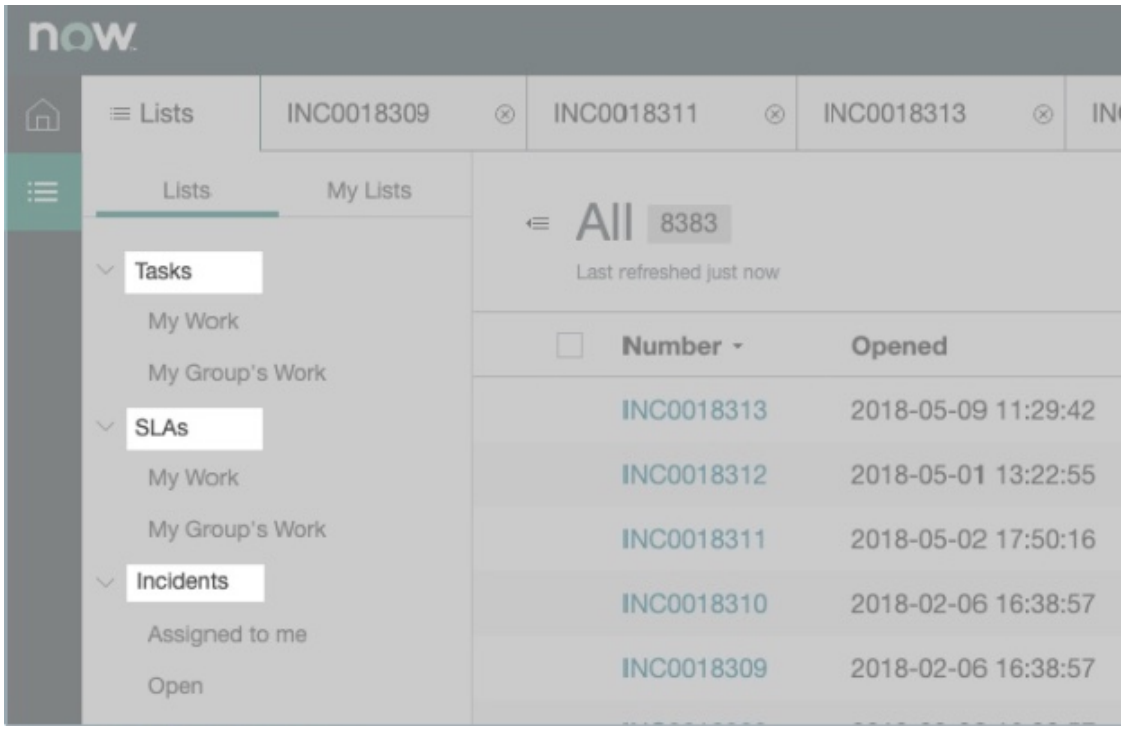
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catégories de liste regroupent les enregistrements dont vos agents ont besoin pour faire leur travail. Espace de travail fournit de nombreuses catégories de liste, mais vous pouvez créer des catégories supplémentaires au profit de vos agents. Les catégories sont associées à des tables de base de données, par exemple, incidents, tickets, tâches et accords sur les niveaux de service (SLA).

Les catégories de liste s'affichent dans le volet Liste, comme illustré dans l'image suivante, mais elles ne récupèrent pas les enregistrements lorsque vous cliquez dessus. Les listes filtrées sous les catégories récupèrent des enregistrements. Lorsque vous créez une catégorie de liste, vous devez y ajouter des filtres de liste, sinon la catégorie n'apparaît pas.

Traduction automatique

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



Procédure

1. Dans votre espace de travail, cliquez sur votre image de profil, puis dans le menu Paramètres, sélectionnez **Configurer l'espace de travail**.

2. Dans l'onglet **Catégories de liste d'espaces de travail** , cliquez sur **Nouveau**.

> **Remarque :**
> Si vous ne voyez pas le bouton **Nouveau** , cliquez sur l'icône en forme de roue dentée (icône en forme de), puis sélectionnez **Développeur** > **Espace de travail d'agent**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Liste des espaces de travail

Champ	Description
Titre	Nom de catégorie. Le titre s'applique généralement à une table d'enregistrements, par exemple, Utilisateurs ou Tickets.
Commande	Ordre dans lequel la catégorie de liste apparaît dans le volet de liste. Les nombres les plus faibles apparaissent en premier. Par exemple, une catégorie de liste avec une commande de 100 apparaît au-dessus d'une catégorie de liste avec 200.
Actif	Activez/désactivez cette option pour faire apparaître ou disparaître la catégorie de liste dans le volet de la liste.

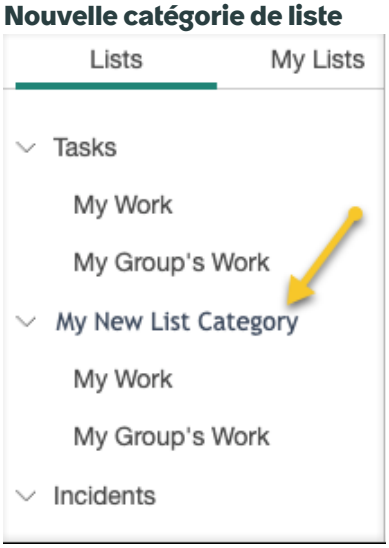
Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Une catégorie n'apparaît pas si elle ne possède pas de liste filtrée associée, même si vous sélectionnez **Actif**.
Description	Raison de la création de la catégorie.

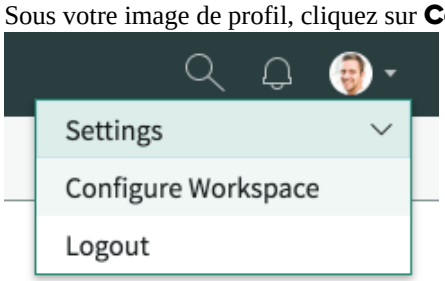
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une nouvelle catégorie de liste apparaît dans le volet de liste.

Nouvelle catégorie de liste



5. Affichez les catégories de votre liste :

   a. Sous votre image de profil, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



   b. Dans le formulaire Espace de travail, cliquez sur l'onglet **Catégories de liste de l'espace de travail** .

Que faire ensuite

Vous devez configurer une liste filtrée dans la catégorie que vous avez créée pour que celle-ci apparaisse.

Configurer des listes filtrées dans un legacy workspace

Configurez des listes filtrées pour regrouper les enregistrements qui aident les agents à effectuer leur travail plus efficacement. Les exemples de regroupement sont Tickets actifs, Mes tickets et Tous les tickets.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Avant de pouvoir créer une liste filtrée, vous devez créer une catégorie de liste sous laquelle la liste filtrée doit passer.

Rôle requis : admin

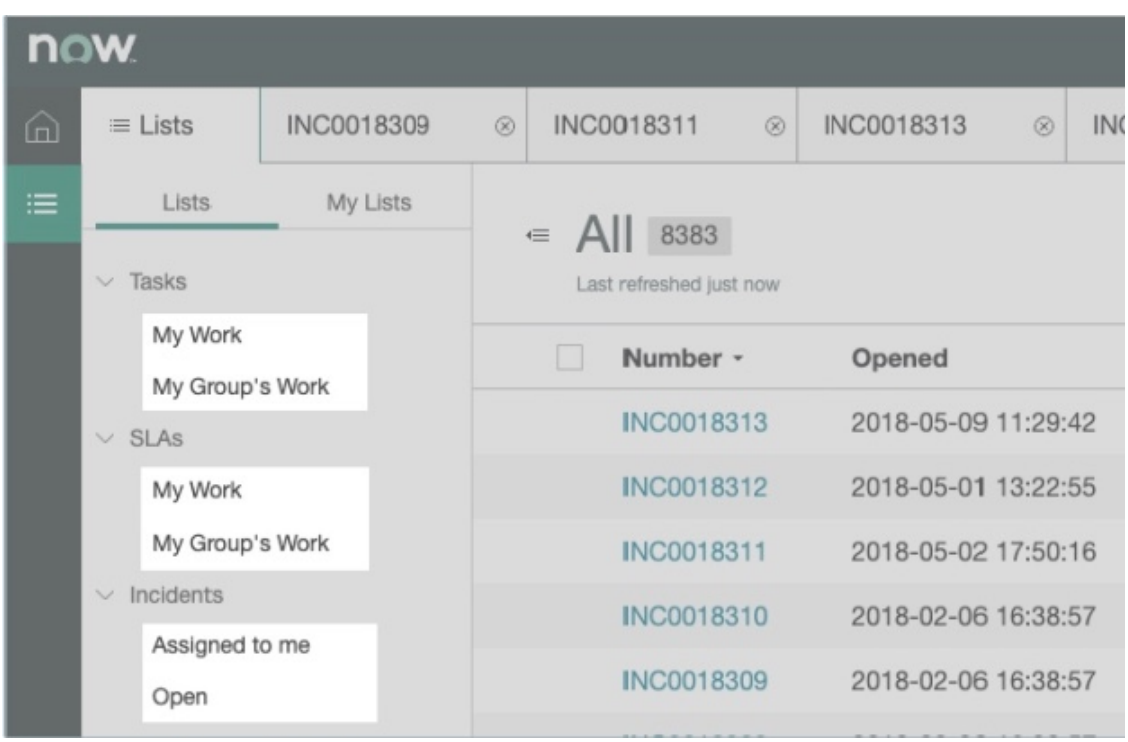
Configurer les listes filtrées

Remarque :
La valeur **Rôle requis** dans la vidéo indique workplace_list_admin mais le rôle correct est workspace_list_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les filtres de liste affichent un sous-ensemble des enregistrements dans une table. Par exemple, dans la catégorie Incident, une liste filtrée peut afficher uniquement les enregistrements de la table Incident dont l'état est **Ouvert**. Vous pouvez appeler cette liste filtrée Incidents ouverts.

Les filtres de liste, comme illustré dans l'image suivante, apparaissent sous forme de sous-sections sous les catégories de liste dans le volet de liste. Lorsque vous cliquez dessus, les catégories de liste n'affichent pas les listes d'enregistrements, mais les filtres de liste oui. Configurez les filtres de liste dont les agents ont besoin pour faire leur travail. Par exemple, vous pouvez configurer des filtres de liste pour les incidents ouverts, les incidents de priorité élevée et Mes incidents.

Les règles métier BeforeQuery qui appliquent des conditions supplémentaires ne s'afficheront pas dans le générateur de conditions.

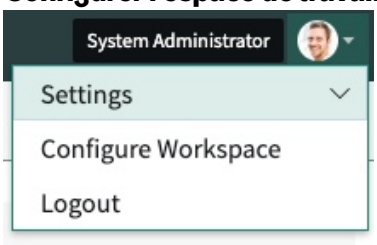


Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans votre espace de travail, cliquez sur votre image de profil, puis dans le menu Paramètres, sélectionnez **Configurer l'espace de travail**.



2. Dans l'onglet **Listes d'espaces de travail** , cliquez sur **Nouveau**.

> **Remarque :**
> Si vous ne voyez pas le bouton **Nouveau** , cliquez sur l'icône en forme de roue dentée (icône en forme de), puis sélectionnez **Développeur** > **Espace de travail d'agent**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Filtre de liste

Champ	Description
Nom de la liste	Nom du filtre de liste qui s'affiche dans le volet de la liste. Choisissez un ou deux mots que les agents peuvent facilement comprendre, par exemple, Incidents ouverts.
Catégorie	Catégorie sous laquelle un filtre de liste apparaît dans le volet de liste. La catégorie doit déjà exister.
Table	Table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les enregistrements. Par exemple, un filtre de liste sur les incidents ouverts doit récupérer les enregistrements de la table Incidents.
Espace de travail	Espace de travail dans lequel le filtre de liste apparaît.
Conditions	Restrictions qui s'appliquent à la liste des enregistrements qui apparaissent avec ce filtre de liste. Par exemple, Actif est défini sur Vrai signifie que les enregistrements inactifs n'apparaissent pas. Pour plus d'informations sur la création d'un filtre, voir Créer un filtre.
Colonnes	Colonnes qui apparaissent dans la liste filtrée.
Groupes	Liste des utilisateurs pouvant afficher la liste. Ajoutez n'importe quel groupe pour limiter l'accès à la liste à ce groupe uniquement. Par exemple, vous pouvez ajouter le support du service clientèle. Vous pouvez ajouter plus d'un groupe à la liste. Si vous n'ajoutez pas de groupe, tous les utilisateurs qui peuvent y accéder Espace de travail peuvent accéder à la liste.
Rôles	Rôles pouvant afficher ce filtre de liste. Supprimez l'encombrement des espaces de travail des agents s'ils n'ont pas besoin de ce filtre de liste. Si vous n'ajoutez pas de rôle, ce filtre de liste s'affiche pour tous les agents.
Demande	Périmètre auquel le filtre s'applique. Global signifie que vous pouvez utiliser ce filtre pour toutes les applications.
Commande	Ordre dans lequel le filtre de liste apparaît sous la catégorie de liste dans le volet de liste dans Espace de travail. Les nombres les plus faibles apparaissent au-dessus des filtres de liste avec les numéros les plus bas. Par exemple, un filtre de

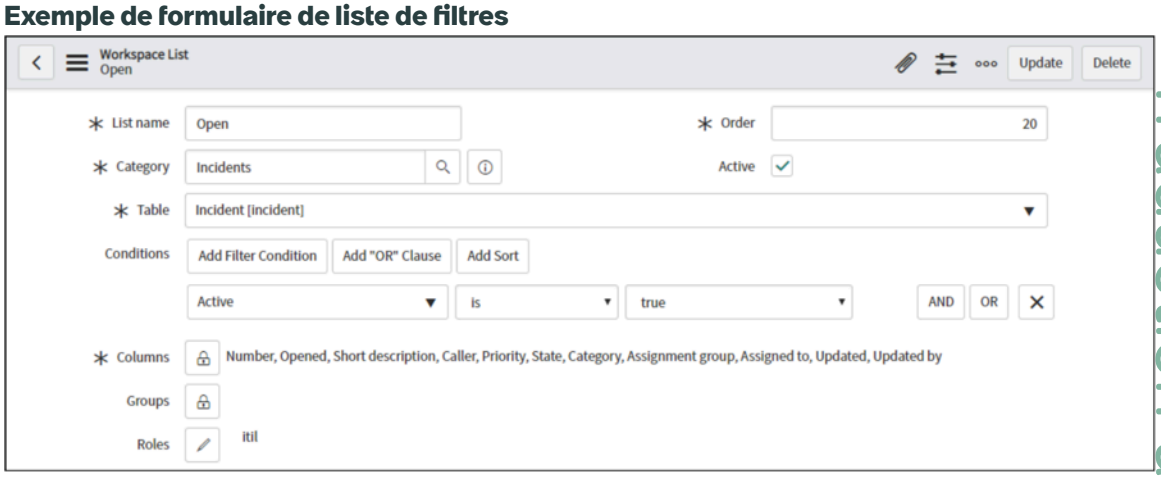
Traduction automatique

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

Champ	Description
	liste avec une commande de 100 apparaît au-dessus d'un filtre de liste avec 200 sous une catégorie de liste. **Remarque :** La modification de l'ordre dans la table sys_aw_list changera également l'ordre dans Espace de travail.
Actif	Activez/désactivez cette option pour faire apparaître ou disparaître le filtre de liste dans le volet de la liste.

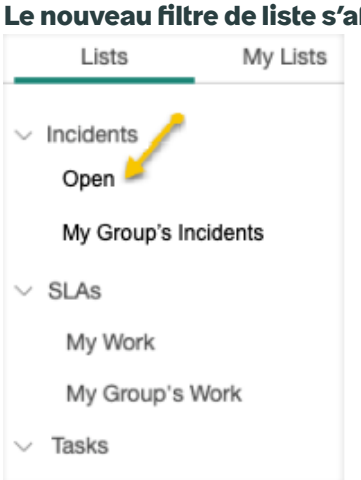
Par exemple, la liste filtrée suivante, nommée Ouvert, affiche uniquement les incidents actifs.

Exemple de formulaire de liste de filtres



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le filtre de liste apparaît dans le volet de la liste sous la catégorie que vous avez spécifiée. À l'aide de l'exemple de l'étape précédente, le filtre de liste, **Ouvert**, apparaît sous la catégorie de liste **Incidents** .

Le nouveau filtre de liste s'affiche sous une catégorie

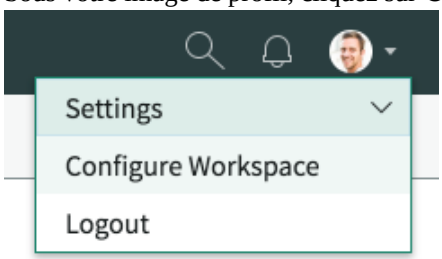


5. Pour afficher vos listes filtrées :

Traduction automatique

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

a. Sous votre image de profil, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



b. Cliquez sur l'onglet **Listes d'espaces de travail** .

Que faire ensuite

- Mettez en surbrillance les champs qui apparaissent dans la vue de liste pour attirer l'attention des agents sur eux, par exemple lorsque la priorité est critique.
- Si vous avez terminé de configurer les composants de liste, vous pouvez maintenant configurer les composants dans la vue d'enregistrement.

Mettre en surbrillance les champs de liste dans un legacy workspace

Utilisez des couleurs pour mettre en surbrillance les champs de la liste afin d'attirer l'attention d'un agent sur eux.

Avant de commencer

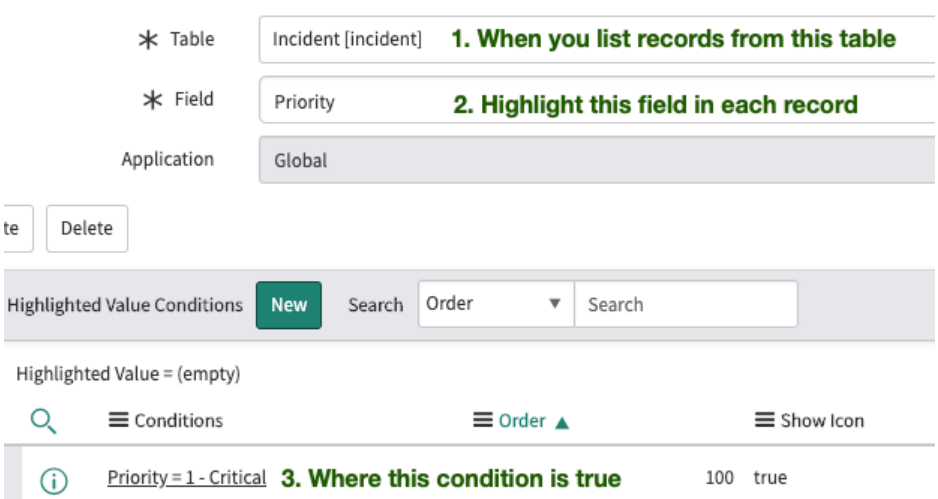
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les champs de liste en surbrillance apparaissent colorés et, éventuellement, ont une puce de début.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

La configuration implique de spécifier le champ qui est mis en surbrillance et la condition qui déclenche la mise en surbrillance.



Traduction automatique

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

Les couleurs disponibles sont :

Espace de travail ne prend pas en charge la mise en surbrillance des types de champs suivants :

- Référence
- URL
- ID des documents

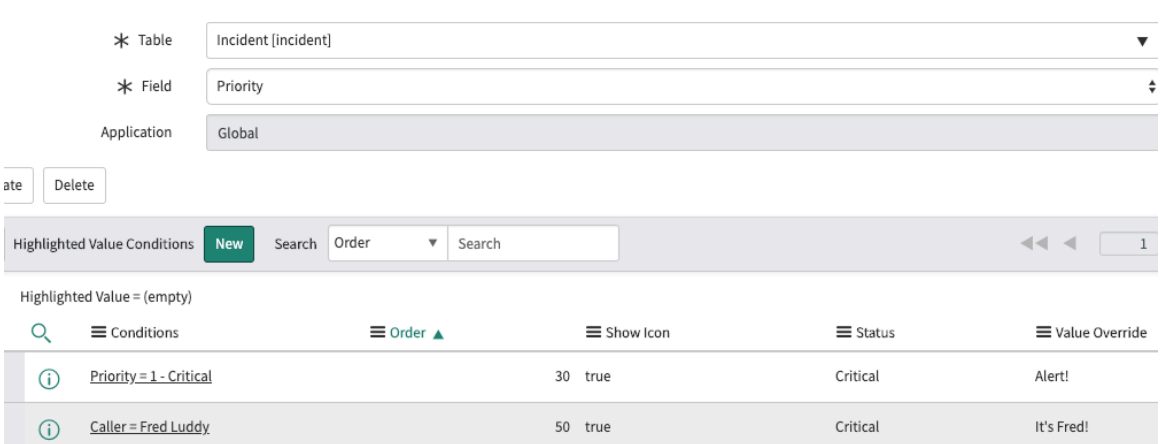
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Valeurs en surbrillance** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de valeur en surbrillance

Champ	Définition
Table	Nom de la table qui contient les champs que vous voulez mettre en surbrillance.
Champ	Nom du champ que vous souhaitez mettre en surbrillance si les conditions de déclenchement sont remplies.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel cette mise en surbrillance s'applique.

La valeur **du champ** peut être sans rapport avec la condition qui déclenche la mise en surbrillance. Dans l'exemple suivant, si **l'appelant** est Fred Luddy, l'espace de travail met en évidence le champ **Priorité** , et non le champ **Appelant** .



Traduction automatique

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

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous avez spécifié le champ dans lequel les points forts apparaissent. Il est maintenant temps de spécifier les conditions qui déclenchent la mise en surbrillance.
4. Dans **Conditions de valeurs en surbrillance**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition de valeur en surbrillance

Champ	Description
Conditions	Conditions qui déclenchent la mise en surbrillance. La condition peut être différente du champ qui est mis en surbrillance. Par exemple, si **l'appelant** dans cet enregistrement est Fred Luddy, vous pouvez mettre en surbrillance le champ **Priorité** de l'enregistrement. Un exemple plus simple consiste à mettre en surbrillance le champ **Priorité** si la valeur de priorité est **critique**.
Statut	Couleur de surbrillance.
Afficher l'icône	Activez/désactivez cette option pour afficher (sélectionnée) ou masquer la puce de début lors de la mise en surbrillance.
Substitution de valeur	Texte qui remplace les valeurs de champ de la table. Si vous ne fournissez pas de **remplacement de valeur**, votre espace de travail met en surbrillance la valeur du champ de la table. Si vous fournissez une valeur, votre espace de travail remplace la valeur du champ par votre texte et la met en surbrillance.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Commande	Ordre dans lequel évaluer les conditions. Lorsque vous avez plusieurs conditions pour mettre en surbrillance le même champ, elles sont évaluées dans l'ordre, de la condition la plus basse à la condition la plus élevée. Si l'une des conditions est vraie, votre espace de travail met le champ en surbrillance.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Dans l'exemple suivant, la mise en surbrillance a été déclenchée sur le champ **Priorité** car la valeur de priorité était critique.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Conditions des valeurs en surbrillance et créez une autre condition pour mettre en surbrillance le même champ.
   Par exemple, mettez en surbrillance le champ **Priorité** associé à la table Incident lorsque la valeur **Priorité** est « critique » ou lorsque la valeur **Appelant** est « Fred Luddy ». Les conditions sont classées en fonction de la valeur **de commande** . Espace de travail Évalue d'abord la valeur la plus basse.

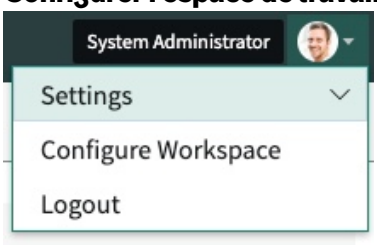
Conditions	Order ▲	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Supprimez la mise en surbrillance d'une liste filtrée qui aurait autrement une mise en surbrillance.
   Lors de la configuration de la mise en surbrillance d'une table, toutes les listes filtrées associées à la table affichent les champs en surbrillance, sauf si vous désactivez la mise en surbrillance pour des listes filtrées spécifiques.

   a. Dans votre espace de travail, cliquez sur votre image de profil, puis dans le menu Paramètres, sélectionnez **Configurer l'espace de travail**.



   b. Cliquez sur **Configurer les attributs de liste**.

   c. Dans la colonne Désactiver les valeurs en surbrillance, cochez la case dans la barre de titre d'une catégorie de liste pour supprimer la mise en surbrillance de tous les champs de la catégorie de liste associée, ou sélectionnez la liste filtrée dans chaque catégorie de liste où vous souhaitez masquer la mise en surbrillance.

Que faire ensuite

Configurez les composants dans la vue Enregistrement.

Accélérer la vitesse de chargement des listes legacy workspace

Accélérez la vitesse de chargement des listes en supprimant le calcul du nombre total d'enregistrements dans une liste.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le calcul du nombre total d'enregistrements inclus dans une liste filtrée à partir de tables volumineuses peut prendre beaucoup de temps. Après avoir calculé le nombre d'enregistrements, l'espace de travail calcule le nombre de pages remplies par ces enregistrements et affiche le nombre de pages.

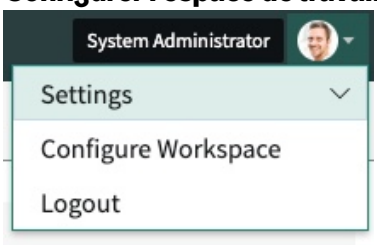
Pour charger les listes plus rapidement, vous pouvez supprimer le calcul de page pour toutes les listes filtrées spécifiées ou uniquement celles-ci. Lorsque vous supprimez le calcul, le nombre total d'enregistrements ne s'affiche pas et l'espace de travail supprime l'icône Aller à la fin de la liste (⇥|).

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans votre espace de travail, cliquez sur votre image de profil, puis, dans le menu Paramètres, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



2. Cliquez sur **Configurer les attributs de liste**.
3. Pour omettre le calcul de page, dans la colonne **Omettre le nombre** , soit :
   - Cochez la case dans la barre de titre d'une catégorie de liste pour supprimer le calcul de pagination pour toutes les listes filtrées dans la catégorie de liste associée.
   - Sélectionnez les listes filtrées dans chaque catégorie de liste pour laquelle vous souhaitez omettre le calcul de page.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des opérations de liste personnalisée dans un legacy workspace

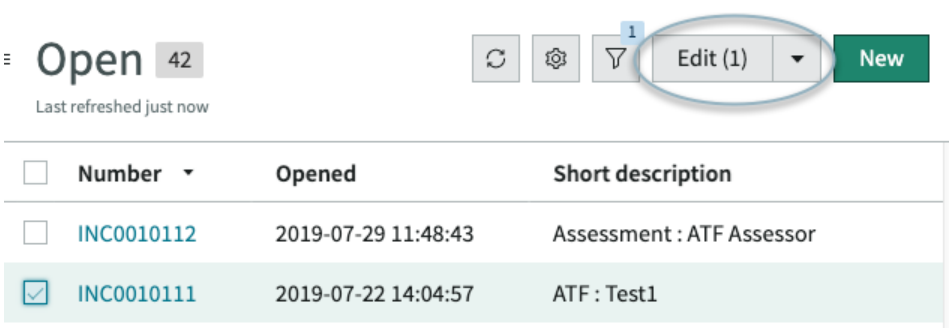
Créez une action qui permet aux agents d'exécuter des fonctions sur les enregistrements de la liste. Par exemple, vous pouvez créer un bouton qui affecte un enregistrement sélectionné à un agent.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une action de liste apparaît sous la forme d'un bouton dans la vue de liste.



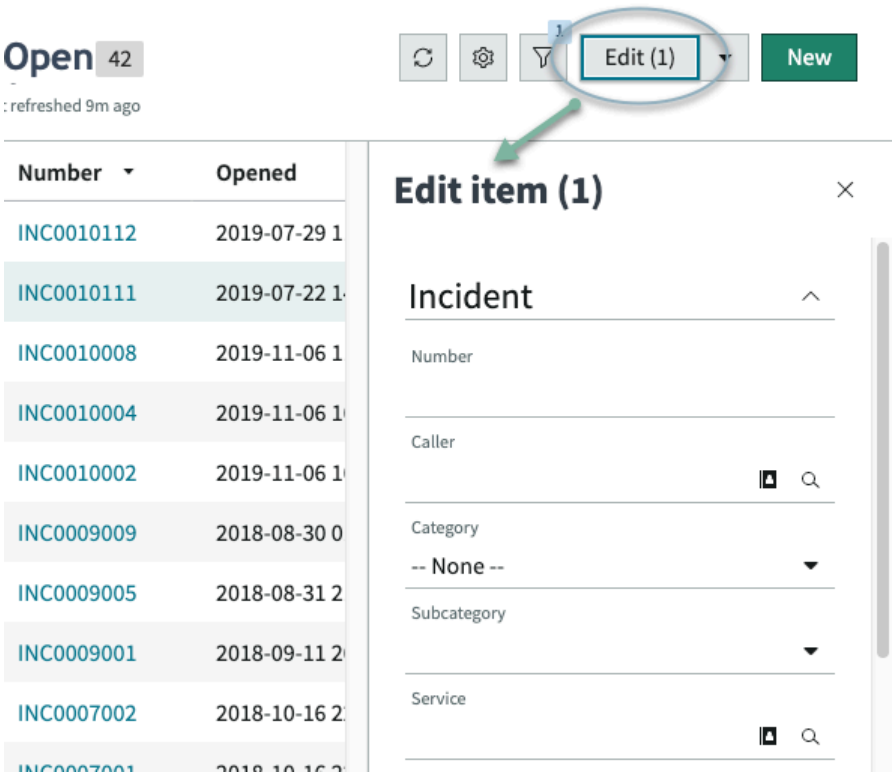
Lorsqu'il est cliqué, le bouton distribue une action prédéfinie dans Espace de travail. Vous pouvez créer des actions de liste pour :

- Créer un enregistrement (action du client)
- Affecter un enregistrement à l'utilisateur (action côté client)
- Actions de groupe, telles que la sélection et la suppression de plusieurs enregistrements (action côté serveur)

Traduction automatique

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

- Modifiez un enregistrement. Les agents peuvent cliquer sur un bouton pour ouvrir un panneau latéral en vue de listes afin de modifier les détails de l'enregistrement tout en restant dans la vue de liste.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions des listes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom de l'action de liste. Les noms typiques sont Modifier, Créer et Mettre à jour.
Nom de l'action	Nom qui décrit ce que vous ajoutez.
Implémenté en tant que	Type d'action. Sélectionnez **Action du client**. L'action de liste a lieu côté client, comme composer un numéro de téléphone, ouvrir un enregistrement ou ouvrir un formulaire pour modifier un enregistrement.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Composant à ajouter à l'interface utilisateur pour cette action. Affiché uniquement **lorsqu'il est implémenté tel quelComposant d'interface utilisateur**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône de), puis sélectionnez le composant à ajouter en tant qu'action de liste.
Spécifier l'action du client	Action effectuée par le client lorsqu'un agent clique sur l'icône d'action. Affiché uniquement **lorsqu'il est implémenté tel quel Actiondu client**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez l'action du client à ajouter en tant que liste connexe.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de bouton	Bouton vert primaire, tel que **Nouveau** dans l'image suivante. Le bouton secondaire est gris.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe sa souris sur l'icône.
Description	Description brève de ce composant.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel ce composant appartient, par exemple, Espace de travail d'agent, ITSM, CSM, entre autres.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, cette action de liste s'affiche.
Vue	Ensemble de configurations visuelles. Cette valeur est généralement **Espace de travail**.
Actif	Basculez pour afficher l'icône de cette action de liste.
Commande	Entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des actions de la liste. Un nombre inférieur signifie qu'il est plus haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir mettre de nouvelles icônes entre celles existantes à l'avenir.

3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Dans le champ Valeur, spécifiez l'action effectuée par le bouton.
5. **Facultatif :** Sous l'onglet **Conditions** , utilisez le générateur de conditions pour créer des filtres qui empêchent les actions de la liste d'apparaître dans l'espace de travail.
   Par exemple, vous pouvez masquer un bouton pour créer un nouvel enregistrement pour des tables spécifiques ou si l'utilisateur ne dispose pas des autorisations appropriées.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres des confirmations** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'utilisation de cette action de liste.
7. **Facultatif :** Sous l'onglet **Exclusion d'actions** , cliquez sur **Nouveau** pour empêcher les tables enfants d'hériter de cette action de liste, ou cette table d'hériter des composants d'une table parente.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Fonction exécutée par l'action, par exemple **créer un nouveau** ou **un assistant d'agent**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône de), puis sélectionnez une affectation d'action.
Table	Table associée à ce composant. Chaque fois Espace de travail qu'un enregistrement de cette table est ouvert, l'icône de ce composant apparaît dans le menu Éléments connexes.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Exclure cette table	Désactivez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter ce composant de sa table parente.
Exclure toutes les tables enfants	Activez cette option pour empêcher les tables enfants de la **table** d'hériter de ce composant dans le menu Éléments connexes.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

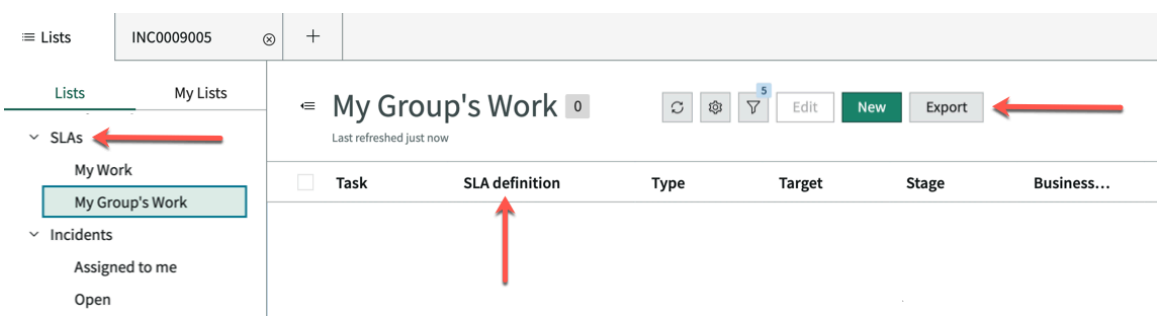
Configurer la longueur du champ de condition dans les exportations

Configurez le nombre maximal de caractères qui peuvent être exportés dans les champs de condition pour éviter les valeurs tronquées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette configuration concerne uniquement l'exportation des types de champs de condition , par exemple, **la définition de SLA**.

Le nombre de caractères par défaut dans les types de champs de condition que vous pouvez exporter vers des feuilles de calcul Microsoft Excel est de 80. Si vos données contiennent des valeurs plus longues, vous pouvez utiliser la `glide.ui.export.choice_list_max_characters` propriété système pour augmenter le nombre de caractères exportés. Cette propriété n'a aucun effet sur la longueur des valeurs de champ de condition dans les tables.



Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

2. Dans le champ **Nom** , recherchez et cliquez `glide.ui.export.choice_list_max_characters` dans la liste des propriétés système.

3. Dans le formulaire Propriétés système, dans le champ **Valeur** , définissez le nombre maximal de caractères à exporter dans les champs de condition.

Que faire ensuite
Configurez les composants dans la vue Enregistrement.

Ajouter un ID système à une liste

Ajouter à une liste un champ contenant un identificateur numérique unique pour chaque enregistrement.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

DANGER :
La modification ou la suppression d'un ID système peut entraîner des données incorrectes ou la perte de données.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Listes**.
2. Sélectionnez un enregistrement de la vue d'interface utilisateur que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, **par défaut**.
3. Sélectionnez l'enregistrement pour la table et la vue que vous souhaitez modifier.
4. Dans la liste connexe Éléments de liste, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement d'élément de section

Champ	Description
Élément	L'élément que vous ajoutez à cette liste. Entrez sys_id.
Position	Numéro correspondant à l'emplacement de l'élément de section dans la liste.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Exécutez une purge du cache en ajoutant votre URL avec `/cache.do`.

Résultats
Le champ ID système est maintenant visible dans votre liste.

Activer l'invite d'actualisation de la liste

Recevez une invite pour actualiser une liste lorsqu'un élément de liste a changé. Une invite indique quand actualiser la liste, et après l'actualisation, vous voyez une indication visuelle montrant quels enregistrements ont changé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les listes sont invitées à s'actualiser lorsque les changements suivants sont apportés.

- Création d'un enregistrement ou quand un enregistrement répond aux conditions de requête
- Suppression ou lorsqu'un enregistrement ne répond plus aux conditions de requête
- Lorsqu'une colonne de la liste a été mise à jour

La fonctionnalité d'invite d'actualisation de liste fonctionne sur les listes qui répondent aux critères suivants.

Traduction automatique

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

- La liste ne dépasse pas 500 enregistrements (ni le nombre défini dans glide.lists.live_list_threshold).
- La liste n'est pas une vue de base de données.
- Au moins une condition a été appliquée à la liste.
- La liste ne contient pas de colonnes de type « remontée pas à pas ».
- La liste ne contient aucun champ de type « remontée pas à pas » dans un filtre ou une requête.
- Omettre le nombre n'est pas activé.
- La liste est un sys_aw_list ou un sys_aw_my_list. Les listes connexes ne sont pas prises en charge.

Procédure

1. Activez la propriété système de l'invite d'actualisation de la liste.

   a. Entrez `sys_properties.list` dans le navigateur de Espace de travail filtre.

   b. Recherchez `glide.lists.live_list_enabled` dans la barre de recherche de la liste Propriétés système.

   c. Cliquez sur le champ **de colonne Valeur** et remplacez la valeur par **vrai**.

   > **Remarque :**
   > La propriété système de la liste active est définie sur **false** par défaut.

   d. Sélectionnez l'icône de coche ( ) pour enregistrer la sélection.

2. **Facultatif :** Modifiez le nombre maximal d'enregistrements que la liste peut contenir avec l'invite d'actualisation de liste activée.

   a. Entrez `sys_properties.list` dans le navigateur de Espace de travail filtre.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété système. Entrez `glide.lists.live_list_threshold`.
Description	Description affichée dans la liste Propriétés système.
Choix	Choix pour votre propriété système. Laissez ce champ vide.
Type	Type de propriété système. **Sélectionnez un nombre entier**.

Traduction automatique

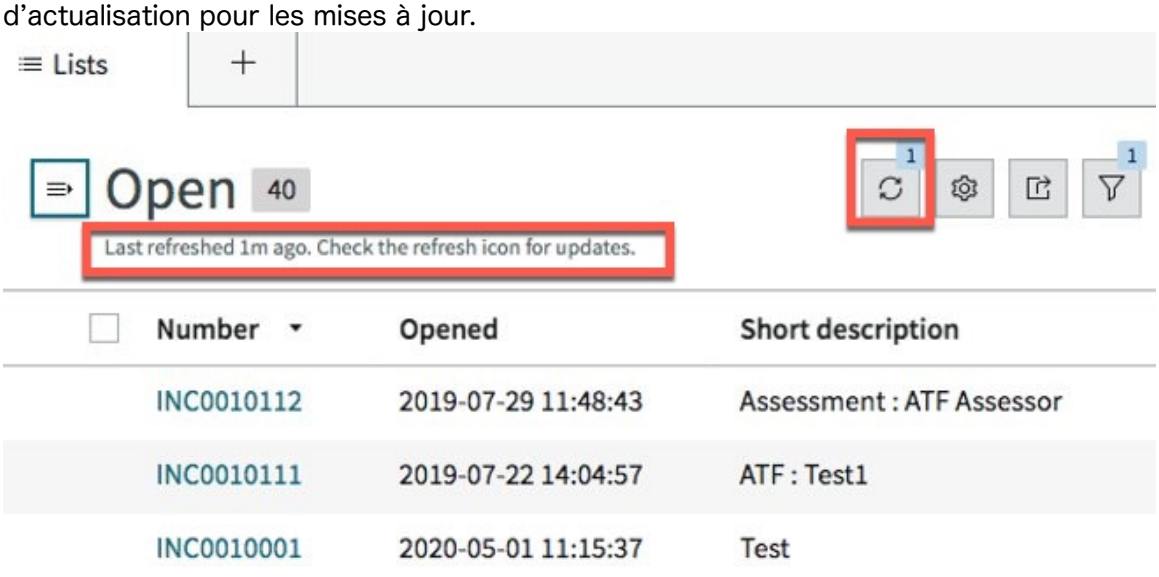
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Valeur	Valeur pour le nombre entier. Cette valeur contrôle le nombre maximal d'enregistrements que la liste peut contenir tout en activant l'invite d'actualisation de la liste. Par défaut, la valeur est définie sur **500**. **Remarque :** Bien que la valeur puisse être augmentée, soyez conscient de l'impact sur vos nœuds.
Ignorer le cache	Option permettant d'ignorer le cache.
Privé	Option pour garder la propriété système privée.
Rôles de lecture	Rôles qui peuvent lire la propriété système.
Rôles d'écriture	Rôles qui peuvent écrire la propriété système.
Demande	Application pour la propriété système. **Global** applique la propriété système à toutes les applications lorsque la propriété système est définie sur **vrai**.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Avant d'actualiser la liste, l'icône d'actualisation (icône affiche un indicateur avec le nombre d'enregistrements modifiés et l'en-tête de liste vous invite à vérifier l'icône d'actualisation pour les mises à jour.

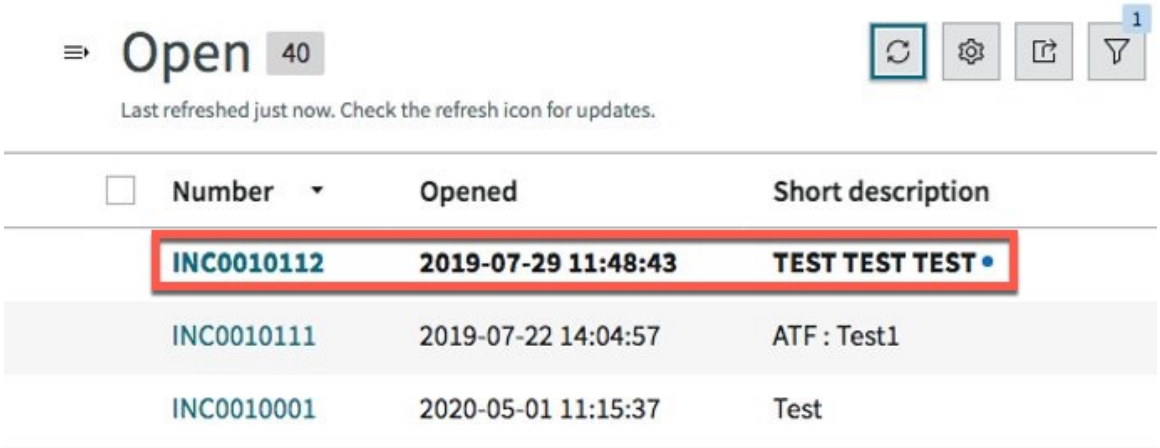


Après avoir actualisé la liste, les lignes affectées s'affichent en gras avec un badge d'indicateur.

Remarque :
L'enregistrement le plus récemment ajouté ou mis à jour peut ne pas être en haut de votre liste. Les enregistrements qui sont supprimés de la liste ne sont pas affichés.

Traduction automatique

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



Désactiver l'exportation de liste

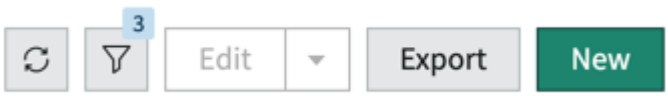
Créez une action pour activer ou désactiver le bouton d'exportation afin que le bouton ne s'affiche pas dans l'interface legacy workspace utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bouton Exporter est une action de liste par défaut. Vous pouvez contrôler qui voit cette action et quand, en fonction du rôle d'un agent ou en suivant une règle configurée avec Actions et Composants. Pour configurer les actions et composants de liste, reportez-vous à la section Créer des opérations de liste personnalisée dans un legacy workspace.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions des listes**.
2. Dans la liste Affectations d'action, sélectionnez **Exporter**.
3. Sur le formulaire, basculez **Actif**.
4. Cliquez sur l'icône de menu (icône ⋮ et sélectionnez **Enregistrer**.

Désactiver la modification en ligne dans les listes

Désactivez la modification en ligne pour legacy workspace les listes afin de pouvoir terminer la modification en ligne pour une ou plusieurs cellules d'une colonne de liste.

Avant de commencer

La modification en ligne vous permet automatiquement de modifier un champ d'une liste au lieu d'ouvrir l'enregistrement et de le modifier sur le formulaire.

Une fois la modification en ligne commencée, les droits de modification du champ sont vérifiés. Si le champ a une relation de dépendance, par exemple Catégorie ou Sous-catégorie, la fenêtre contextuelle affiche tous les champs dépendants. Des boutons apparaissent avec des interactions complexes pour confirmer ou annuler la modification en ligne.

Traduction automatique

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

La modification en ligne est prise en charge dans la plupart des types de champs courants. Ces types de champs comprennent : booléen, chaîne, choix, référence, entier, date et date/heure.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Sélectionnez *glide.lists.inline_editing_enabled*.
3. Définissez la valeur sur **faux**.

Activer l'importation d'enregistrement dans les Espace de travail listes

Importez des enregistrements nouveaux ou mis à jour à partir d'un lecteur local vers vos Espace de travail listes.

Avant de commencer

- L'importation de liste est désactivée par défaut.
- L'importation de liste prend en charge les feuilles de calcul Excel.

Rôle requis : admin

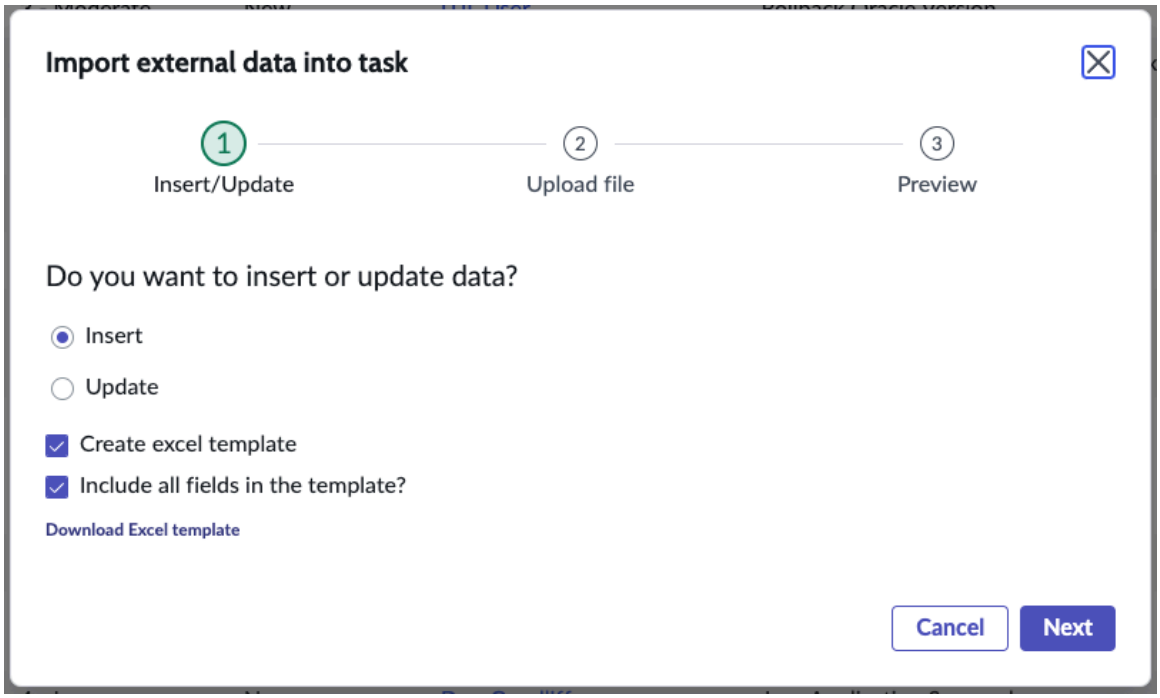
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bouton Importer s'affiche dans Espace de travail les listes.

Lorsque vous sélectionnez le bouton Importer, une fenêtre modale s'affiche avec un assistant permettant d'importer vos enregistrements. Vous pouvez insérer de nouveaux enregistrements ou mettre à jour les enregistrements déjà dans votre liste.

Traduction automatique

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

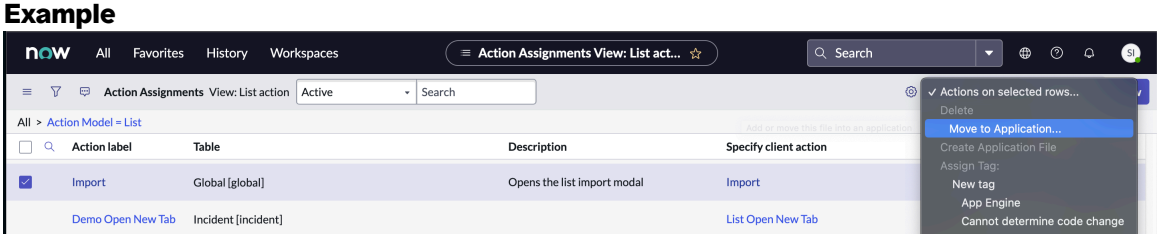


Recherchez des fichiers locaux, puis sélectionnez Charger. Un aperçu de votre fichier s'affiche et vous pouvez confirmer la fin de l'importation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions des listes**.
2. Sélectionnez l'étiquette de l'action **d'importation** dans la liste.
3. Dans le formulaire Affectation d'action, sélectionnez **Actif** pour activer l'importation de liste.
4. Dans le formulaire **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Déplacer vers l'application**.

Example



5. Entrez le nom de l'application qui recevra l'étiquette d'action d'importation.
6. Cliquez sur **Déplacer**.

Sélectionner les fonctionnalités de l'indicateur de liste

Sélectionnez les options de la fonctionnalité du marqueur de liste pour modifier Espace de travail la fonctionnalité de la liste. Ce formulaire vous permet de modifier ou de désactiver la fonctionnalité d'interface utilisateur d'une liste spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

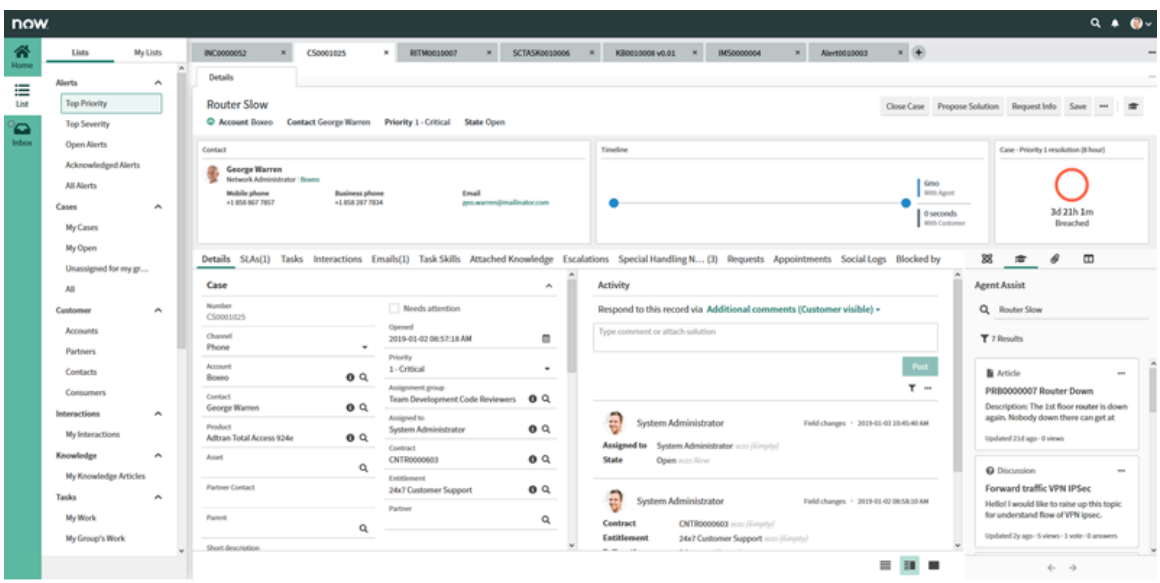
Procédure

1. Accédez à une Espace de travail liste.
2. Sélectionnez le menu utilisateur.
   Le menu utilisateur affiche dynamiquement les éléments pour Espace de travail et Espace de travail les pages.
3. Accédez à la **Configurer l'espace de travail** > **Configurer la page** > **Paramètres de liste**.
4. Sur le formulaire, faites défiler jusqu'à Marqueurs de fonctionnalités de liste.
5. Modifiez la liste sur laquelle vous figurez.
6. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.

Configurer la vue Enregistrement dans legacy workspace

Configurez les composants dans la vue Enregistrement pour optimiser l'interface utilisateur dans laquelle Espace de travail les agents effectuent la plupart de leur travail.

Une fois que les agents ont sélectionné un enregistrement sur lequel travailler dans la vue de liste ou sur une page de destination, l'enregistrement s'affiche dans la vue d'enregistrement.



Dans cette vue, les agents obtiennent les détails des enregistrements, peuvent s'affecter des enregistrements, obtenir des informations sur la résolution du problème et communiquer les résolutions au demandeur. En tant qu'administrateur système, votre tâche consiste à optimiser les informations présentées dans la vue Enregistrement afin que les agents puissent terminer leur travail facilement.

Ajout de composants personnalisés

Chaque zone de composant de la vue Enregistrement est fournie avec des composants standard que vous configurez. Dans les domaines de composants suivants, vous pouvez également ajouter des composants à l'aide de la bibliothèque de composants :

- Ruban
- Panneau latéral contextuel
- Listes connexes
- Éléments connexes

Traduction automatique

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

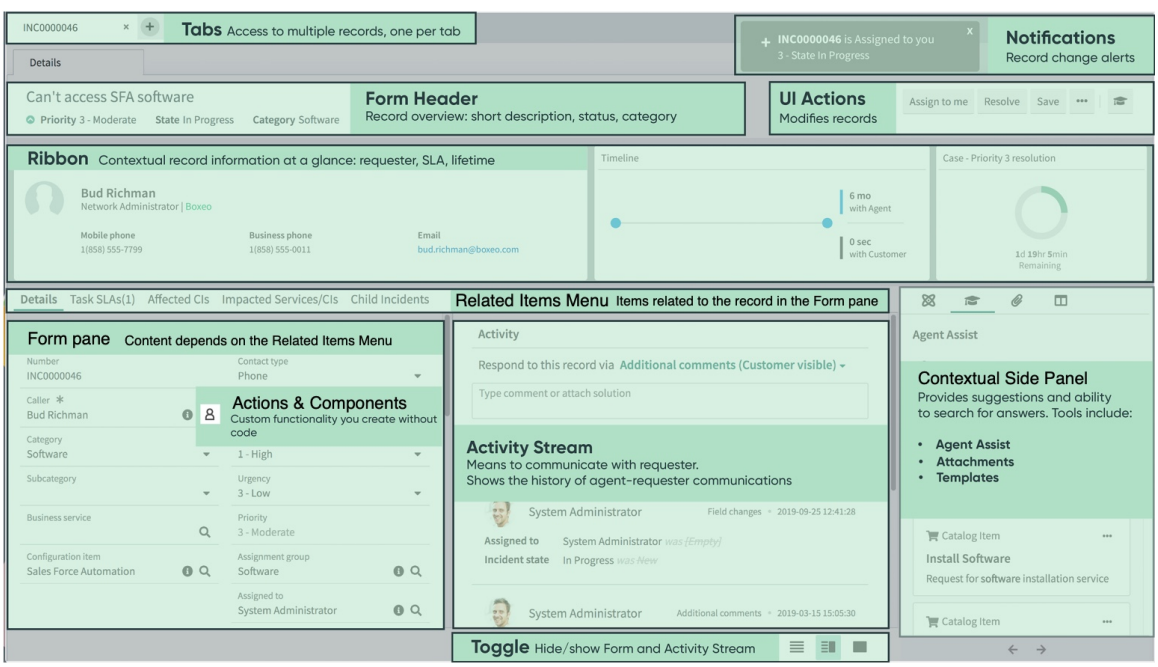
- Action de la liste
- Décorateurs de champ
- Modal

Les composants sont les blocs de construction de Espace de travail, tels que les listes, les scores PAR et les conteneurs.

Configuration des composants de la vue d'enregistrement

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Sélectionner les enregistrements que les agents peuvent créer dans legacy workspace

Permettez aux agents de créer les enregistrements dont ils ont besoin pour effectuer leur travail dans Espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

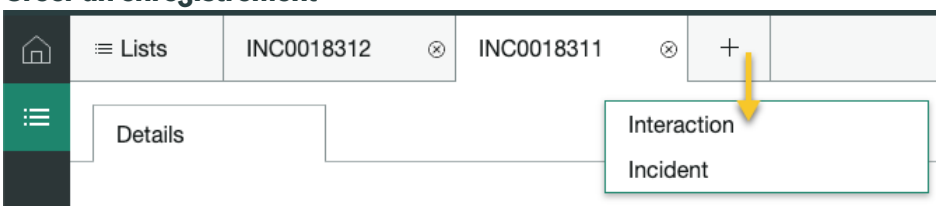
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents accèdent aux enregistrements ouverts en cliquant sur les onglets situés au-dessus de l'en-tête du formulaire. Les agents créent de nouveaux enregistrements en cliquant sur l'icône (+). Vous configurez les tables dans lesquelles les agents peuvent insérer de nouveaux enregistrements.

Traduction automatique

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

Créer un enregistrement



Par défaut, les agents créent uniquement des enregistrements dans la table Interaction. Ces enregistrements stockent des informations sur les interactions, telles que les conversations téléphoniques ou de messagerie instantanée entre agents et clients. Les agents créent généralement des incidents ou des problèmes à partir de ces conversations. Comme le montre l'image précédente, l'agent ne peut créer des enregistrements que dans les tables Interaction et Incident.

Le nouvel enregistrement apparaît dans un nouvel onglet. De cette façon, les agents peuvent passer d'un enregistrement ouvert à un enregistrement ouvert en cliquant simplement sur des onglets. Les onglets de cette image montrent que deux enregistrements d'incidents sont déjà ouverts. Votre tâche consiste à configurer la liste correcte de tables dans lesquelles les agents peuvent insérer des enregistrements. Les agents doivent disposer des autorisations de création sur ces tables.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail d'agent** > **Nouveau menu d'enregistrement**.
2. Dans le formulaire Nouveaux éléments de menu d'enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Nouvel enregistrement, renseignez les valeurs.

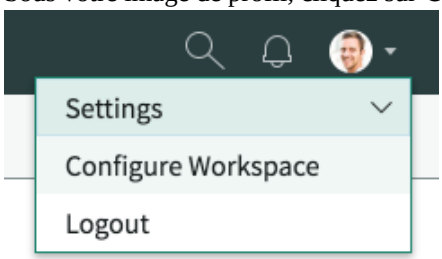
Champ	Description
Table	Table contenant les enregistrements auxquels vous souhaitez donner accès aux agents, par exemple, Incident ou Ticket.
Paramètres de l'espace de travail	Espace de travail dans lequel les agents travaillent.
Demande	Champ d'application de ce paramètre. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Commande	Emplacement de cette table dans la liste des tables de la liste sous l'icône plus (+). Les nombres les plus bas apparaissent plus haut dans la liste. La liste s'affiche lorsque vous survolez l'icône (+).
Actif	Basculez pour que la table apparaisse (sélectionnée) ou non dans la liste des tables sous l'icône plus (+).

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour afficher les enregistrements que vos agents peuvent ouvrir :

Traduction automatique

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

a. Sous votre image de profil, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



b. Sur le formulaire Espace de travail, cliquez sur l'onglet **Nouveaux éléments de menu d'enregistrement** .

Example:
Si vous avez ajouté la table Incident et abaissé la valeur **d'ordre** de la table d'incidents **à celle de** la table d'interaction, l'incident apparaît au-dessus d'Interaction dans la liste des enregistrements qu'un agent peut créer.

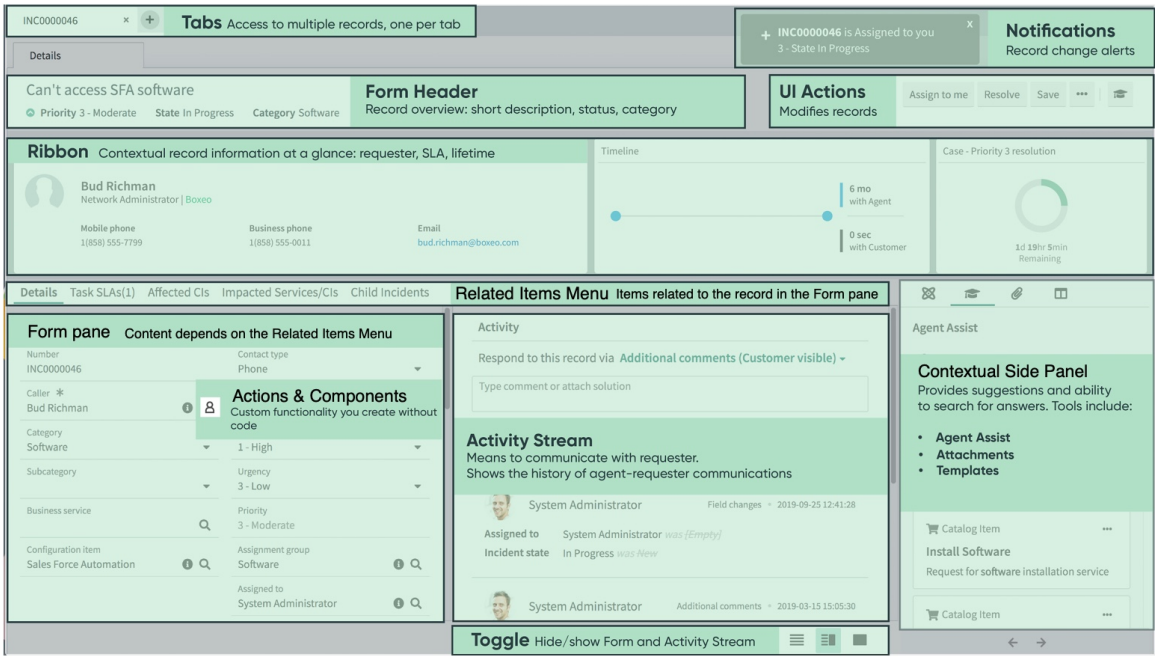
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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



Configurer des formulaires dans legacy workspace

Sélectionnez les champs qui apparaissent dans le volet de formulaire pour aider les agents à effectuer leur travail.

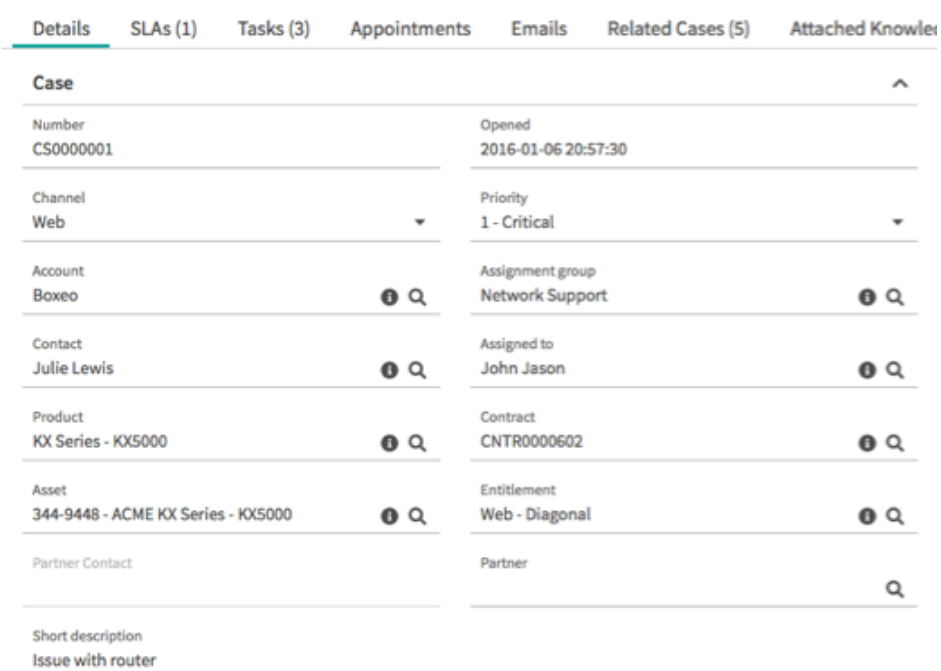
Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Configuration de la mise en page du formulaire

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le volet de formulaire dans Espace de travail affiche les informations détaillées stockées dans l'enregistrement sélectionné.



Traduction automatique

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

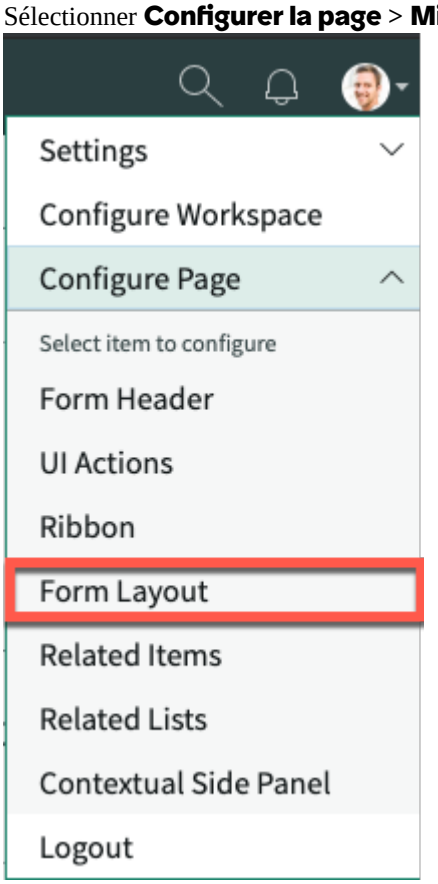
Chaque enregistrement contient plus de champs qu'il n'est raisonnablement possible d'en contenir à l'écran. Votre tâche consiste à afficher uniquement les champs dont les agents ont besoin. Vous effectuez cette tâche pour chaque table à laquelle l'agent peut accéder. Par exemple, les volets de formulaire affichent les mêmes champs pour tous les enregistrements d'incidents, ce qui est probablement différent des champs affichés pour tous les enregistrements de tickets. Vous pouvez déterminer les tables auxquelles les agents ont accès en examinant la liste sous l'icône plus (+).

Les champs affichés dans les formulaires peuvent varier en fonction du rôle de l'agent.

Remarque :
Espace de travail ne prend pas en charge l'affichage de tous les champs qui peuvent se trouver dans un enregistrement. Pour plus d'informations sur les champs pris en charge, consultez Champs pris en charge dans les volets de formulaire de l'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Espace de travail** > **Nouveau menu d'enregistrement**.
2. Cliquez sur votre avatar.
3. Sélectionner **Configurer la page** > **Mise en page**.



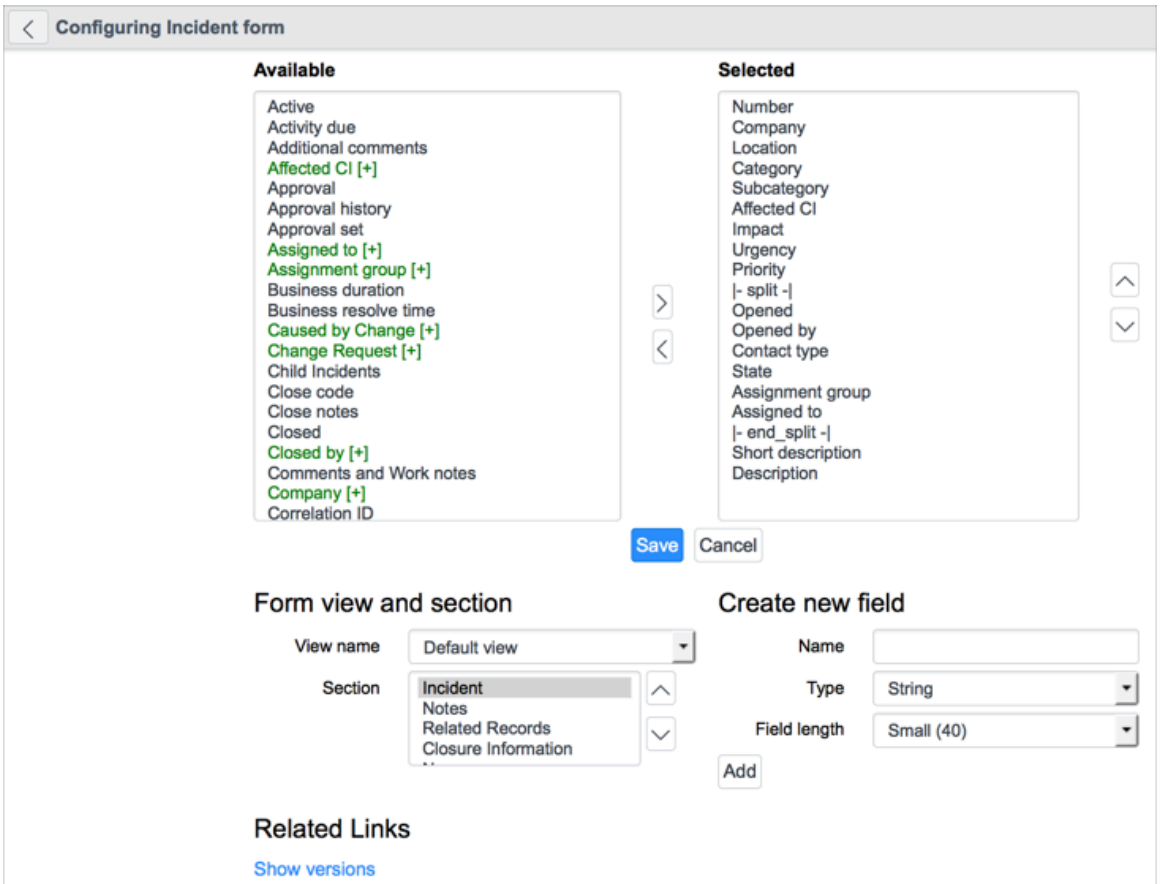
4. Dans le formulaire de configuration, déplacez les champs vers ou hors de la colonne **Sélectionné** à l'aide des flèches situées entre les colonnes **Disponible** et **Sélectionné** .

   Les champs de la colonne **Sélectionné** apparaissent dans le volet du formulaire. Pour obtenir une description de certains champs, consultez Champs pris en charge dans les volets de formulaire de l'espace de travail.

Traduction automatique

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

Les éléments disponibles qui apparaissent en vert suivi d'un signe plus (+) représentent les tables connexes. Pour accéder aux champs de ces tables, utilisez la remontée pas à pas.



5. Utilisez les flèches vers le haut et le bas à droite de la colonne **Sélectionné** pour déplacer les champs en surbrillance vers le haut ou vers le bas dans la colonne.
6. Dans la liste Nom de la **vue** , sélectionnez l'espace de travail que vous configurez, par exemple, **Workspace_itil**.
   Ces vues correspondent aux rôles d'agent.
7. **Facultatif :** Ajoutez un champ à la colonne **Sélectionné** qui n'est pas dans la colonne **Disponible** .

   a. Sous **Créer un nouveau champ**, renseignez les champs.

Créer un nouveau champ

Champ	Description
Nom	Nom du nouveau champ.
Type	Type de données des valeurs du champ.
Longueur du champ	Longueur maximale de la valeur de chaîne, si vous sélectionnez Chaîne comme **type**. Ce champ ne s'affiche pas pour les autres types.

   b. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

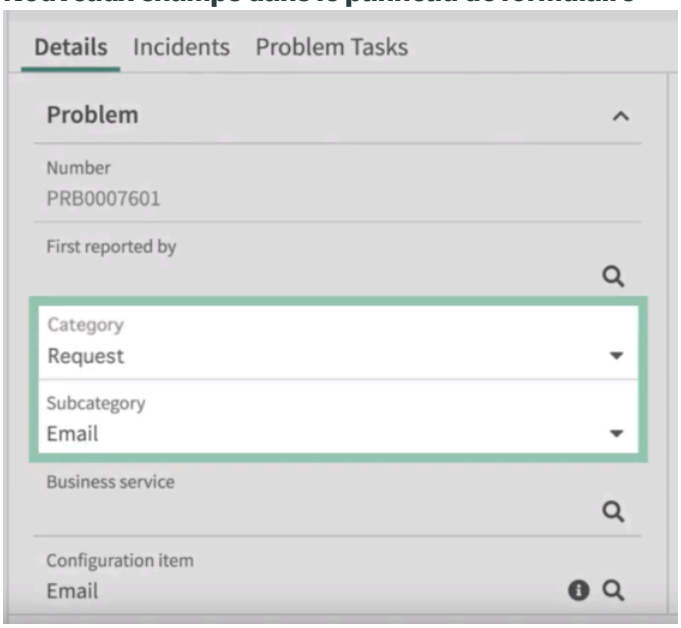
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> N’ajoutez pas le même champ à plus d’une section d’un formulaire à moins que le champ n’affiche des données en lecture seule. Le fait d'avoir deux instances ou plus d'un champ modifiable peut entraîner une perte de données et empêcher le bon fonctionnement des politiques d'interface utilisateur et de données.

Example:
L’image suivante montre l’ajout des champs **Catégorie** et **Sous-catégorie** dans le volet du formulaire.

Nouveaux champs dans le panneau de formulaire



Que faire ensuite

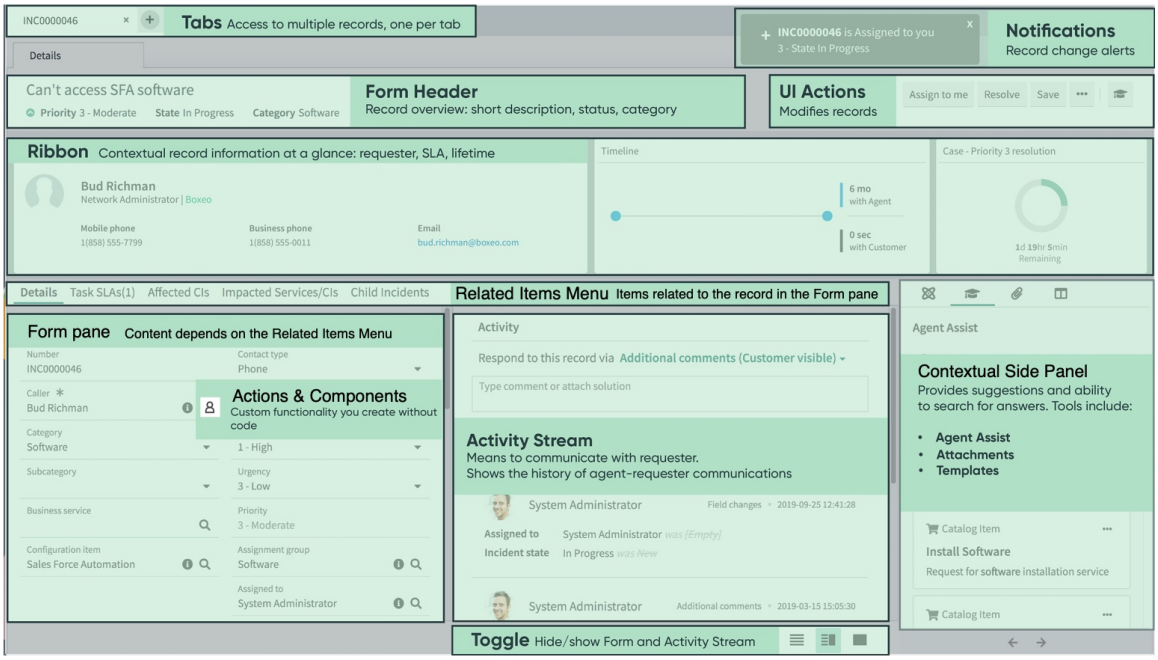
Masquez certains des champs affichés dans les formulaires en fonction des autorisations d’un agent ou configurez un composant différent.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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



Masquer les champs des agents dans legacy workspace

Spécifiez les champs qui s'affichent dans le volet de formulaire en fonction du rôle de l'agent. Affichez uniquement les champs du panneau de formulaire dont les agents ont besoin pour faire leur travail.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les agents voient tous les champs d'enregistrement configurés pour s'afficher dans le volet de formulaire. Vous pouvez masquer les champs pour les agents en fonction de leur rôle. Le masquage des valeurs de champ désencombre le volet du formulaire pour celles-ci.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Règle de vue de l'espace de travail.

Règle de vue d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de la règle. En règle générale, le nom exprime les agents affectés par la règle et les informations privilégiées qu'ils sont autorisés à voir.
Table	Table à laquelle cette règle s'applique. Vous pouvez définir des règles de vue uniquement au niveau de la table et une seule fois par table.
Vue	Sélectionnez la vue de formulaire à afficher pour l'ensemble de conditions. Une vue définit les éléments qui s'affichent lorsqu'un agent ouvre un formulaire ou une liste. La vue correspond au rôle d'un agent.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Demande	Application à laquelle s’applique cette règle. Global signifie que la règle s’applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail affecté.
Actif	Activez/désactivez cette règle (sélectionnée).

4. **Facultatif :** Dans l’onglet **Conditions** , sélectionnez les rôles que les gens doivent avoir pour voir le champ.

   Utilisez le sélecteur de sélection de rôle :

   Dans l’exemple suivant, seul un administrateur ou un agent_admin voit le champ **État** dans le volet du formulaire si **l’état** est **Nouveau**. Tout le monde verra le champ **État** dans le volet du formulaire si le champ **État** a une valeur différente.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les utilisateurs disposant des rôles spécifiés peuvent voir les champs de la table spécifiée.

Si plusieurs règles de vue d’espace de travail sont en place, la règle avec l’ordre d’exécution le plus bas s’applique. Si l’ordre d’exécution est le même pour plusieurs règles, la première règle créée s’applique.

Traduction automatique

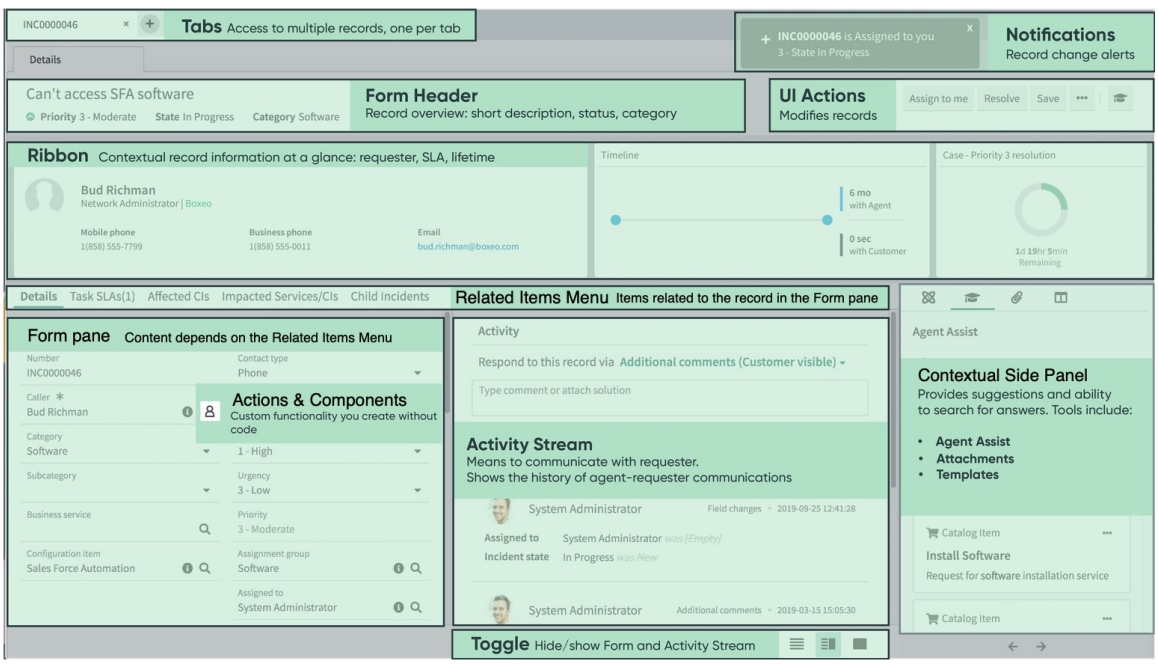
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Que faire ensuite

Configurez des annotations de formulairepour mettre en surbrillance des champs de formulaire ou configurez un composant différent.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer des vues de formulaire basées sur les rôles d'agent

Définissez différentes vues de formulaire pour les différents rôles d'agent à afficher dans les champs que l'agent doit voir.

Les rôles d'agent peuvent être basés sur des niveaux d'autorisation ou des produits, par exemple, CSM (pour les tickets) ou ITSM (pour les incidents). Une vue d'espace de travail est configurée pour chaque type d'agent. Les vues utilisent la hiérarchie basée sur les rôles suivante pour déterminer la forme que l'agent voit dans Espace de travail.

Toute combinaison vue/rôle qui entraîne la vue de formulaire **par défaut** est en lecture seule.

Rôle	Vue du formulaire
itil	**1.** workspace_itil **2.** espace de travail **3.** Par défaut

Traduction automatique

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

Rôle	Vue du formulaire
sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** espace de travail **3.** Par défaut
ITIL et sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** workspace_itil **3.** espace de travail **4.** Par défaut
administrateur ou workspace_admin	**1.** espace de travail **2.** Par défaut
autre	Si l'agent n'a ni l'un ni l'autre rôle, mais qu'il dispose d'un autre rôle qui donne toujours accès aux formulaires : **1.** Espace de travail **2.** Par défaut

Champs pris en charge dans Espace de travail les volets de formulaire

Vérifiez quels champs Espace de travail prennent en charge afin de pouvoir planifier les champs à afficher dans le volet de formulaire.

Espace de travail Peut afficher dans le panneau de formulaire tous les champs suivants trouvés dans les enregistrements.

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
Conditions	Champ qui ajoute le générateur de conditions à un formulaire. Vous devez spécifier un champ dépendant qui fait référence au nom de la table.	N/A
Devise	Champ décimal à quatre chiffres après la virgule. Lorsqu'il s'affiche sur un formulaire, un champ **Devise** comprend également une liste supplémentaire de choix permettant de sélectionner le type de devise. **S'il** n'y a pas de valeur par défaut pour le champ, les champs Devise vides utilisent la devise de référence. L'ajout d'une valeur entraîne l'utilisation par le champ de la devise de session de l'utilisateur actif. Voir Change default	• glide.currency_price.utiliser_tous_les_chiffr • glide.system.locale • glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code • glide.currency_price.utiliser_tous_les_chiffr

Traduction automatique

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

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
	currency decimal places comment utiliser deux chiffres de fraction. **Remarque :** Une fois que vous avez affecté ce type de champ à un champ, vous ne pouvez pas le remplacer par le type de champ **Devise FX** .	
Date	Champ de date qui affiche un jour, qui peut être sélectionné à l'aide d'un widget de calendrier.	glide.ui.date_picker.premier_jour_de_la_semaine
Date/Heure	Champ de date/heure pouvant être sélectionné à l'aide d'un widget de calendrier. Il est utilisé pour les entrées spécifiques à la date et est idéal pour les horodatages et la planification.	glide.ui.date_picker.premier_jour_de_la_semaine
Décimal	Champ de nombre jusqu'à deux chiffres après les décimales. Par exemple, 12,34.	glide.system.locale
ID de document	Champ d'ID de document qui fait référence à un enregistrement dans une table.	N/A
ID de domaine	Champ système qui contient une référence au domaine. Les utilisateurs ne sélectionnent que les domaines auxquels ils ont accès. Lorsque le formulaire est enregistré, le chemin de domaine s'affiche sous le champ. Le champ est défini par défaut sur global.	N/A
Date d'échéance	Champ d'entrée de chaîne qui stocke une date/heure pour identifier les dates d'échéance.	N/A
E-mail	Champ pour une adresse e-mail. Les entrées doivent contenir @ et un domaine de premier niveau, tel que .com ou .edu.	N/A
Texte chiffré	Champ chiffré à des fins de sécurité. Selon le module de chiffrement , le champ peut être masqué, la valeur peut être masquée ou le champ et la valeur peuvent être affichés.	N/A
Nom de champ	Champ de référence pour un nom de champ dans la table qui est sélectionné dans un type de champ **Nom de table** . Rendre ce champ dépendant du champ **Nom de table** .	N/A
Devise FX (Foreign Exchange)	Champs utilisés à la place des champs de devise par défaut. Les champs FX sont hautement configurables, prennent en charge l'utilisation de tables de taux	N/A

Traduction automatique

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

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
	personnalisées, d'agrégations de rapports et offrent une meilleure visibilité des calculs de conversion.	
HTML	Champ Chaîne avec un éditeur HTML intégré. Il prend en charge le texte formaté avec l'éditeur de texte enrichi et est utile pour les descriptions qui nécessitent une meilleure lisibilité.	• glide.sys.langue • glide.ui.html.editor.langauges • glide.ui.html.editor.v4.toolbar.valid.buttons • glide.ui.html.editor.v4.font.collection • glide.ui.html.editor.remove_host • glide.ui.html.editor.relative_urls • glide.ui.html.editor.convert_urls • glide.ui.html.editor.extended_valid_element
Adresse IP	Champ de caractères variables qui stocke les adresses IPv4 et IPv6. Voir Type de champ d'adresse IP pour plus d'informations.	N/A
Image	Champ qui active le chargement d'images. Une fois l'image téléchargée, elle est affichée dans la visionneuse de documents. Prend en charge les types de fichiers suivants : .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, et .svg.	N/A .ico
Entier	Champ numérique avec aucune décimale. **Remarque :** Pour rechercher un entier, entrez = suivi de l'entier dans la barre de recherche. Par exemple, si vous souhaitez rechercher une commande de 100, entrez =100.	glide.system.locale
Entrée de journal	Champ d'entrée de journal qui accepte les entrées de texte, mais n'affiche pas les entrées précédentes.	glide.ui.textarea.character_counter
Paires nom-valeur	Champ de paires nom-valeur qui mappe les valeurs de texte. Chaque mappage est un à un, mais un seul champ **Paires nom-valeur** peut contenir plusieurs mappages. Chaque mappage doit utiliser un nom unique et le nom ne peut pas être vide. Par exemple, vous pouvez utiliser un champ **Paires nom-valeur** pour contenir des informations d'en-tête pour une demande de service	N/A

Traduction automatique

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

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
	Web. Dans cet exemple, le nom de chaque mappage est l'en-tête tel que Content-Type et la valeur est la valeur de l'en-tête, telle que Application/json. Pour plus d'informations sur le scripting des champs **de paires nom-valeur, reportez-vous** à la section Name-value pairs field type .	
Autre date	Champ qui vous permet d'ajouter une autre date au formulaire.	N/A
Mot de passe (chiffré dans 1 sens)	Champ de texte qui stocke les mots de passe avec un chiffrement unidirectionnel. Le chiffrement unidirectionnel stocke le mot de passe sous la forme d'une valeur de hachage sécurisée qui ne peut pas être déchiffrée.	N/A
Mot de passe (chiffré dans les 2 sens)	Champ de texte qui stocke les mots de passe avec un chiffrement bidirectionnel. Le chiffrement bidirectionnel stocke le mot de passe sous la forme d'une valeur chiffrée sécurisée qui peut être déchiffrée par programmation au sein de l'instance. Vous pouvez utiliser le chiffrement du mot de passe 2 avec les variables de formulaire. Pour chiffrer les champs de texte sur les formulaires, consultez Chiffrement Password2 avec KMF . La longueur des valeurs du champ password2 doit être d'au moins 255 caractères.	N/A
Terminé (%)	Champ qui accepte l'entrée décimale et s'affiche sous forme de barres de progression lorsqu'il s'affiche dans des listes.	N/A
Numéro de téléphone	Champ de chaîne qui fournit un formatage et une validation conformes à E164 pour les numéros de téléphone.	glide.ui.format_phone
Prix	Champ de devise qui permet le contrôle des conversions et de l'affichage. Basculer entre ces trois types de valeurs de prix : • Calculé (par défaut) • Fixe • Multi Pour plus d'informations, voir Champs Prix .	• glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code

Traduction automatique

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

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
Choix de cases d'option	Bouton Choix multiple utilisé pour sélectionner une option parmi deux choix ou plus.	N/A
Référence	Champ de requête qui affiche les enregistrements d'une autre table, ce qui est crucial pour les structures de données relationnelles.	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.readonly.clickthrough
Script (brut)	Champ de texte qui accepte l'entrée de code JavaScript et fournit des contrôles, tels que la vérification de la syntaxe et le formatage.	N/A
Valeurs de noms simples	Champ qui mappe les valeurs de texte. Chaque mappage est un à un. Toutefois, un seul champ Paires nom-valeur peut contenir plusieurs mappages. Chaque mappage doit utiliser un nom unique et le nom ne peut pas être vide. Par exemple, vous pouvez utiliser un champ Paires nom-valeur pour contenir des informations d'en-tête pour une demande de service Web. Dans cet exemple, le nom de chaque mappage est l'en-tête tel que Content-Type et la valeur est la valeur de l'en-tête, telle que Application/json. Attributs du dictionnaire : • key_readonly • value_readonly • no_actions Pour plus d'informations, consultez Type de champ Paires nom-valeur .	N/A
Pièce jointe d'un seul fichier	Référence de pièce jointe qui vous permet de référencer un seul fichier joint à l'élément de menu ou à l'enregistrement de section.	N/A
Chaîne	Champ de chaîne contenant une chaîne de caractères. Les chaînes de 255 caractères maximum apparaissent dans une zone de texte d'une seule ligne. Tout ce qui compte 256 caractères ou plus apparaît comme une zone de texte à plusieurs lignes.	glide.ui.textarea.character_counter

Traduction automatique

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

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
	Remarque : La base de données peut convertir la valeur que vous fournissez dans le champ **Longueur maximale** dans le type de champ de base de données correspondant le plus proche. Par exemple, une longueur de chaîne maximale de 80 correspond au type de champ de base de données le plus proche de VARCHAR(100). Par Oracle exemple, les utilisateurs ne peuvent pas augmenter la longueur maximale d'un champ de chaîne à une valeur supérieure à 4 000 via l'interface utilisateur de l'application. Les modifications supérieures à 4 000 nécessitent le type de données CLOB dans Oracle. Si vous exigez qu'un champ de plus de 4 000 caractères soit de plus de 4 000 caractères, consignez un incident pour demander le changement.	
Chaîne (UTF-8 complet)	Champ de chaîne contenant un codage de caractères UTF-8. Ce type de champ est limité à la même longueur maximale que celle qui peut être définie dans l'interface utilisateur de l'application en tant que type de données Chaîne. Les emojis sont pris en charge dans le type de champ Chaîne (UTF-8 complet).	N/A
ID système	Champ qui contient un identificateur numérique unique pour chaque enregistrement. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un ID système, consultez les liens suivants : • Ajouter un ID système à un formulaire • Ajouter un ID système à une liste **DANGER :** La modification ou la suppression d'un ID système entraîne des données incorrectes ou perdues.	
Valeur de modèle	Type de champ permettant aux administrateurs d'identifier les champs souhaités pour un modèle de formulaire.	N/A

Traduction automatique

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

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
Heure	Champ d'heure qui stocke une heure dans la base de données en tant que champ **de date/heure** , mais seule la partie heure de ce champ est utilisée. **Remarque :** Ce champ stocke la date en tant que 1970-01-01, qui ne correspond pas aux dates de l'heure d'été (DST). Par conséquent, l'heure n'est pas ajustée automatiquement pour l'heure d'été. Si une fonction personnalisée utilise l'heure comme heure de début, elle doit s'adapter à l'heure d'été, si nécessaire.	N/A
HTML traduit	Champ de texte HTML qui affiche les traductions en fonction de la langue de l'utilisateur.	N/A
URL	Champ de chaîne qui est un champ d'URL sélectionnable lorsqu'il est verrouillé. Lors de la configuration, il existe une option permettant d'autoriser/interdire les liens avec ou sans HTTPS. **Remarque :** Dans l'interface utilisateur mobile, ce champ apparaît comme un champ de texte sur plusieurs lignes. Le champ est enregistré sur une seule ligne avec les sauts de ligne supprimés.	N/A
Image de l'utilisateur	Champ qui vous permet de joindre une image au formulaire.	N/A
Heure UTC	Nombre de minutes dans l'heure basé sur le fuseau horaire UTC.	N/A
Wiki	Champ de chaîne qui contient une version simplifiée du formatage de texte Wiki standard. Le champ contient un éditeur de texte Wiki et le texte peut être prévisualisé avant d'être enregistré dans le formulaire.	N/A
Workflow	Champ de liste de choix qui affiche une étape dans un workflow.	N/A

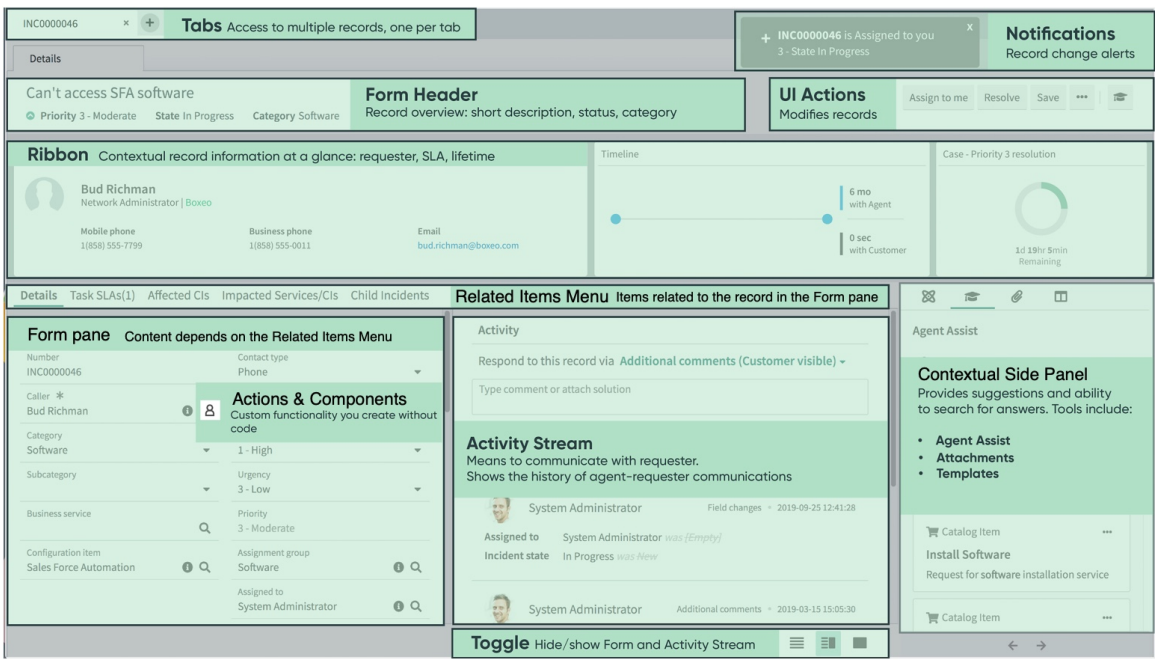
Suivant

Cliquez sur un composant pour le configurer.

Traduction automatique

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

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments connexes
- Panneau latéral contextuel
- En-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants



Ajouter un ID système à un formulaire

Ajouter un champ qui contient un identificateur numérique unique pour chaque enregistrement dans un formulaire.

Avant de commencer

DANGER :
La modification ou la suppression d'un ID système peut entraîner des données incorrectes ou la perte de données.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Vues**.
2. Sélectionnez un enregistrement de la vue d'interface utilisateur que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, **par défaut**.
3. Sélectionnez l'onglet Sections de formulaire, puis sélectionnez un enregistrement.
4. Dans l'enregistrement Section de formulaire, sélectionnez l'onglet **Éléments de section** .
5. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un élément de section d'ID système.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Nouvel enregistrement d'élément de section

Champ	Description
Élément	L'élément que vous ajoutez à ce formulaire. Entrez sys_id.
Position	Numéro correspondant à l'emplacement de l'élément de section dans la liste.
Type	Type d'élément de section que vous souhaitez créer. Sélectionnez **un élément**.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Exécutez une purge du cache en ajoutant votre URL avec `/cache.do`.

Résultats
Le champ ID système est maintenant visible sur votre formulaire.

Ajouter de l'aide à une étiquette de champ

Créez de l'aide au niveau des champs dans les formulaires en plaçant des icônes d'aide dans des champs individuels et en convertissant les étiquettes de champs en liens vers des URL externes ou internes.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un lien vers n'importe quel type de fichier, de document ou de wiki et l'ouvrir dans une fenêtre de navigateur distincte. Voici un exemple de formulaire avec l'aide sur l'étiquette de champ activée.

Aide sur l'étiquette de champ activée

Procédure

1. Ouvrez le formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer l'étiquette**.
3. Renseignez le formulaire.

Champ	Valeur d'entrée
Conseil	Saisissez le texte à utiliser comme info-bulle qui s'affiche lorsqu'un utilisateur place le curseur sur l'étiquette du champ.
URL	Entrez l'URL du fichier cible à ouvrir lorsque l'étiquette ou l'icône du champ est sélectionné. Il peut s'agir d'une URL complète vers un fichier en dehors de l'instance ou d'une URL relative vers une cible sur l'instance.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur d'entrée
	Remarque : Les liens ne sont pas pris en charge dans Espace de travail.
Cible URL	Pas utilisé(e). Le fichier d'aide s'ouvre dans un nouvel onglet, quelle que soit la valeur **cible de l'URL** .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
L'aide s'affiche lorsque vous sélectionnez ou survolez le champ.

Personnaliser les étiquettes en surbrillance dans les champs de formulaire

Alertez les agents d'informations importantes grâce à des étiquettes personnalisées en surbrillance dans les Espace de travail champs de formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Dans le filtre de navigation, saisissez les configurations des valeurs en surbrillance UX.
2. Ouvrez les **configurations des valeurs en surbrillance UX** et sélectionnez une Espace de travail expérience.
3. Appliquez l'une des configurations suivantes pour les étiquettes en surbrillance.

Configurer les annotations de formulaire

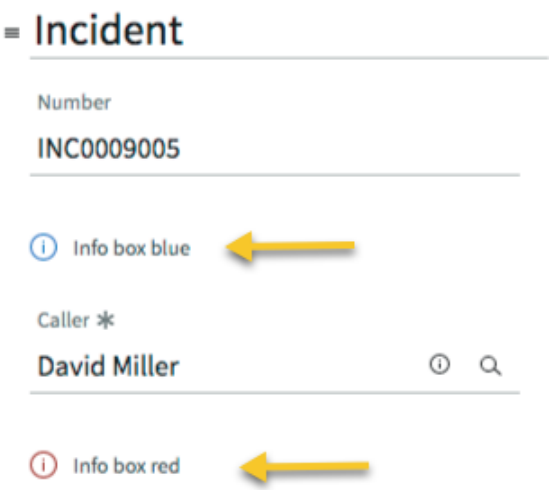
Mettez en surbrillance les éléments de formulaire en affichant des blocs de texte coloré ou des séparateurs entre les éléments de formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les annotations de formulaire sont des lignes colorées ou des lignes de texte colorées que vous pouvez insérer entre les champs du panneau de formulaire.

Traduction automatique

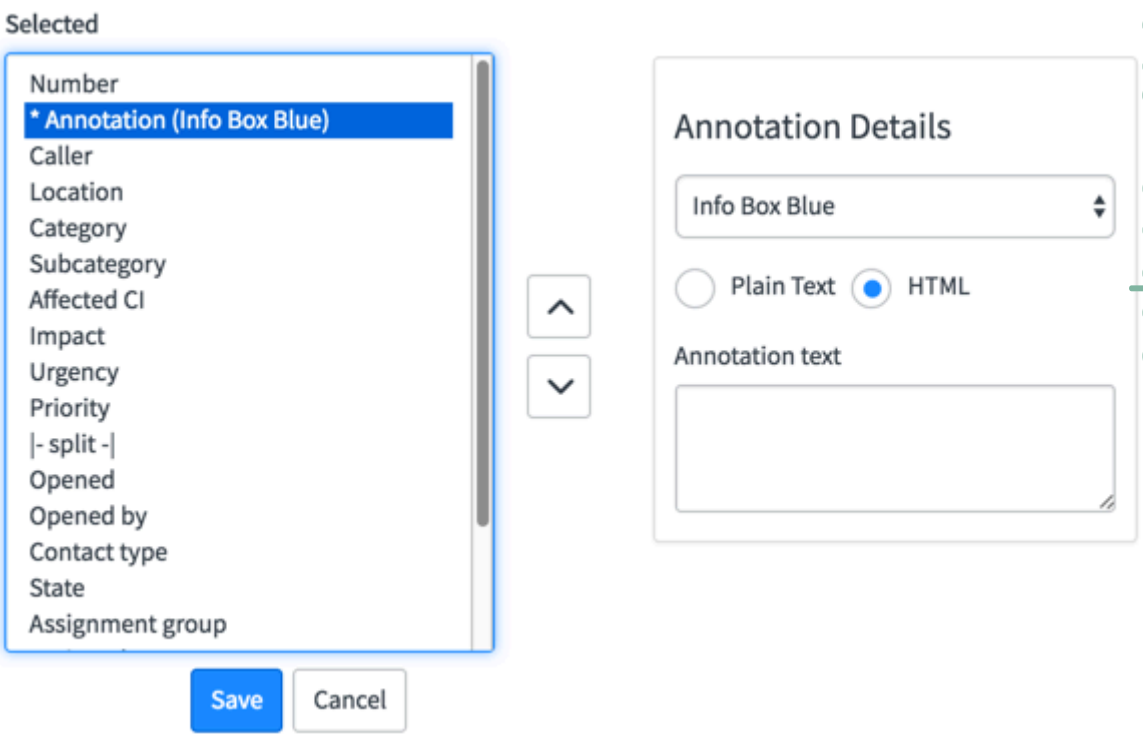
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Sélectionnez l'icône du menu contextuel du formulaire (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Sous **Vue et section de formulaire**, sélectionnez une section.
4. **Déplacer * Annotation** de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.

   La section Détails de l'annotation s'affiche.

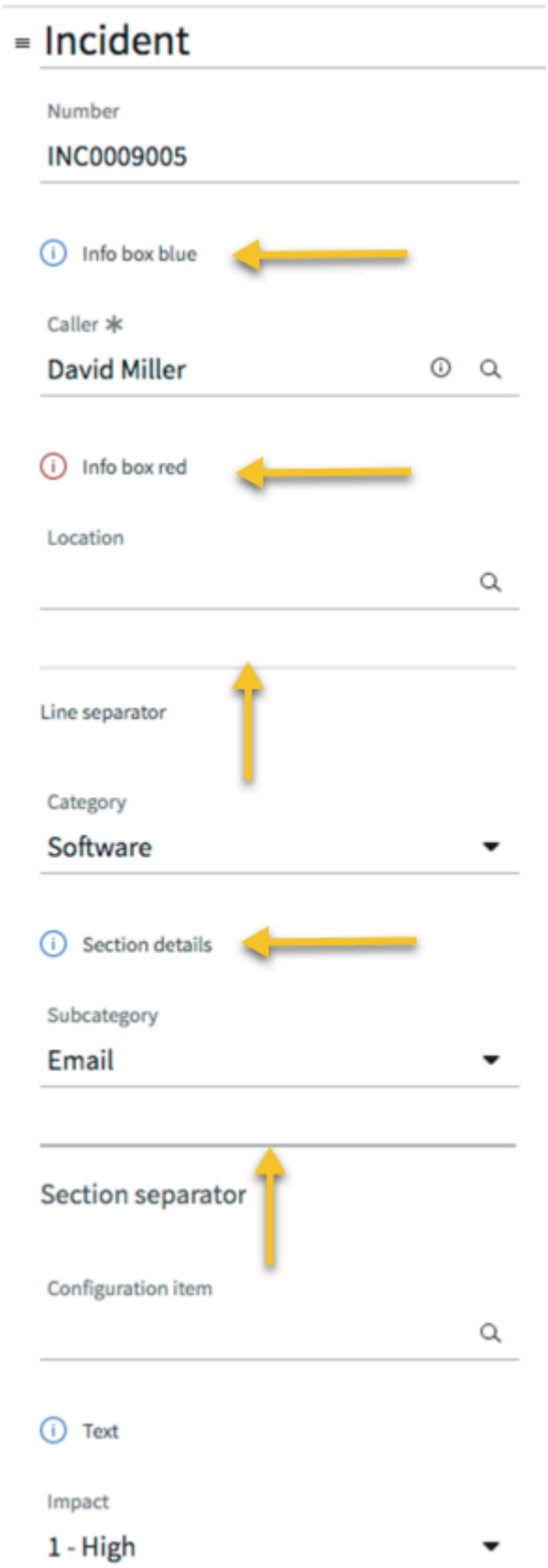


5. Dans la liste Sélectionné, déplacez l'élément **d'annotation** * au-dessus du champ que vous souhaitez annoter.
6. Dans la section Détails de l'annotation, sélectionnez le type d'annotation.

Traduction automatique

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

Les types d’annotations disponibles sont les suivants : **Zone d’informations bleue**, **Zone d’informations rouge**, **Séparateur de lignes** (tout texte que vous ajoutez apparaît sous la ligne), **Détails de section**, **Séparateur de section** et **Texte**.



7. Sélectionnez **Texte brut** ou **HTML** pour le type de données, puis entrez l’annotation dans la zone de texte.

Traduction automatique

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

Toutes les balises HTML valides sont prises en charge.

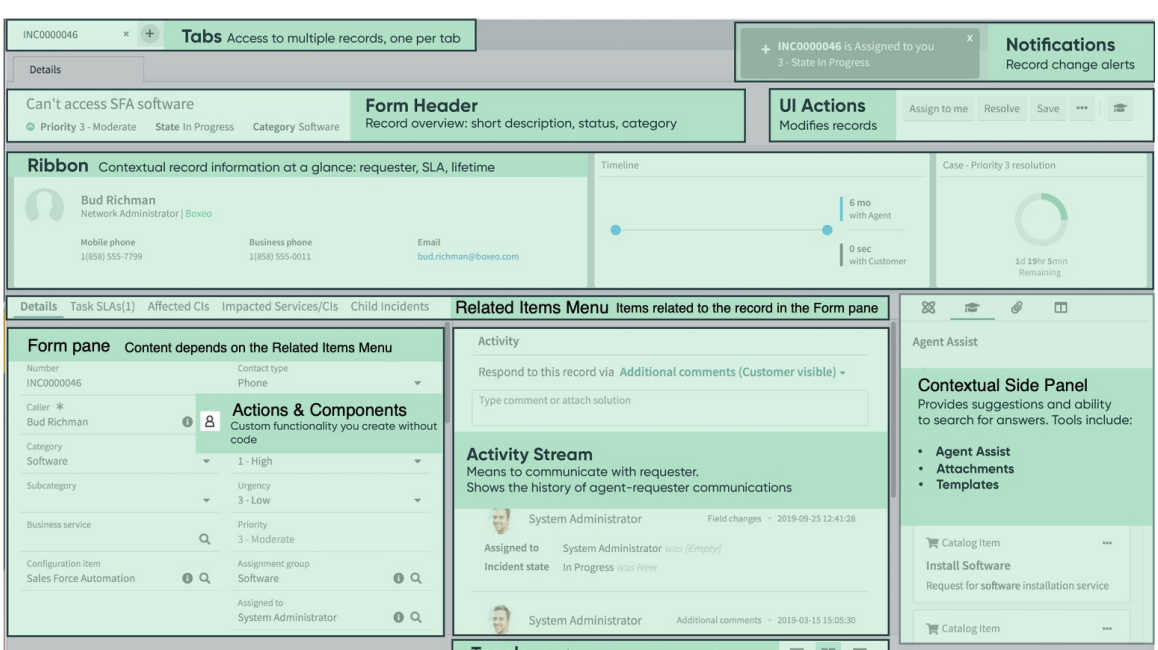
Par exemple, sélectionnez le type d'annotation de **texte** , le type de données **HTML** et entrez `<span style="color:red">Sélectionner l'emplacement principal :</span>`. Le texte apparaît en rouge sur le formulaire.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer les enregistrements de tâches de changement et de problème dans legacy workspace

Configurez les types d'enregistrements disponibles lorsque vous créez une tâche de changement ou de problème à partir d'une liste connexe dans Espace de travail. Cette configuration vous permet de classer vos enregistrements de tâches de changement et de problème en fonction de votre catégorisation préférée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les types peuvent être modifiés dans le champ **Type** du Espace de travail formulaire.
- Les valeurs d'affichage apparaissent dans Espace de travail des listes.

Traduction automatique

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

Voici quelques exemples de tâches de changement et de problème.

- Changement : Normal, Standard, Urgent
- Problème : général, analyse de la cause première

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Changement** > **Sélecteurs de types d'enregistrement d'espace de travail**.
2. Sélectionnez un Espace de travail sélecteur de types d'enregistrements ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sélecteurs de types d'enregistrement d'espace de travail

Champ	Description
Table cible	Table associée à la demande de changement ou de problème. Par exemple, Demande de changement ou Tâche de problème.
Champ cible	Type de champ pour l'enregistrement. Ce champ détermine les sélections dans le champ **Type** du Espace de travail formulaire.
Valeur	Valeur spécifique du champ cible affiché sur le Espace de travail formulaire. Modifiez la valeur sur le Espace de travail formulaire en sélectionnant une autre valeur dans la liste.
Demande	Application à laquelle ce Espace de travail sélecteur de types d'enregistrement s'applique. Global signifie que le sélecteur de types d'enregistrement Espace de travail s'applique à toutes les applications de l'espace de travail.
Actif	Option permettant d'activer le sélecteur de types d'enregistrement Espace de travail .
Commande	Entier qui détermine l'emplacement de ce Espace de travail sélecteur de types d'enregistrement dans la liste Sélecteurs de types d'enregistrement Espace de travail . Plus le nombre est bas, plus il apparaît tôt dans la liste. En règle générale, ces chiffres se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 et 400.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Désactiver Visionneuse de documents dans legacy workspace

Désactivez-la Visionneuse de documents au niveau de l'instance dans Workspace pour la désactiver ou au niveau de la table pour la désactiver pour des tables spécifiques au sein de l'instance.

Avant de commencer

Vérifiez que la propriété Ajouter un système (`com.snc.documentviewer.enable_document_viewer`) existe dans votre instance.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'aperçu de la pièce jointe du formulaire hérité s'affiche lorsque la visionneuse de documents est désactivée.

Procédure

Désactiver Visionneuse de documents au niveau de l'instance ou pour des tables spécifiques.

Modifier la navigation de la section de formulaire par défaut dans legacy workspace

Modifiez la navigation par défaut de la section de formulaire de votre Espace de travail expérience. En modifiant la navigation dans les sections de formulaire, vous pouvez simplifier les formulaires qui sont moins complexes et qui n'ont pas besoin de navigation ou de réduction de sections de formulaire.

Configurez la navigation dans les sections de formulaire.

- Réduction automatique des sections de formulaire lors du chargement.
- Masquer la navigation de la section.
- Désactiver la réduction de la section.

Configurer la réduction automatique de la section de formulaire lors du chargement

Configurez la réduction automatique d'une ou plusieurs sections de formulaire à l'aide de scripts clients.

Avant de commencer

Les sections réduites peuvent être développées à l'aide de la réduction de section ou du contrôle de développement sur le formulaire.
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts clients**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Consultez l'exemple de configuration pour configurer la réduction automatique de la section.

Formulaire de script client

Champ	Description
Nom	Nom du script client.
Table	Table à associer au script client. Par exemple, **Incident**.
Type d'interface utilisateur	Type d'interface utilisateur pour le script client. Choisissez **Ordinateur de bureau**, **Mobile/ Portail de services** ou **Tous**.
Type	Type de script client. Sélectionnez l'événement qui déclenche l'exécution du script dans la liste Type.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Demande	Périmètre de l'applicabilité du script client. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Actif	Option permettant d'activer le script client.
Hérité	Option permettant d'activer le script client hérité.
Global	Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Description	Description du script client qui s'affiche également dans la liste Scripts clients.
Messages	Informations supplémentaires sur le script client.

4. Entrez `l'entrée g_aw.setSectionExpanded('section_name', faux) ;` dans le champ de scripting et modifiez le nom de la section que vous souhaitez réduire automatiquement.

   Par exemple, `g_aw.setSectionExpanded('related_records', false) ;`.

   Remarque :
   Entrez toutes les sections de formulaires sur des lignes distinctes pour activer la réduction automatique lors du chargement de toutes les sections de formulaire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Exemple de formulaire de script client

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour votre script client. Par exemple, Réduction automatique.
Table	Sélectionnez **Incident**.
Type d'interface utilisateur	Sélectionnez **Tout**.
Type	Sélectionnez **onLoad**.
Demande	Conservez **Global** en tant qu'application.
Actif	Activer/désactiver **actif**.
Hérité	Ignorez cette option.
Global	Activer/désactiver **global**.
Description	Ignorer ce champ.
Messages	Ignorer ce champ.

Masquer la navigation de la section de formulaire

Masquez la navigation par défaut dans les sections de formulaire pour désactiver la navigation de passage à la section dans les formulaires. Simplifiez les formulaires qui sont moins complexes et qui ne bénéficient pas de la navigation dans les sections de formulaire.

Traduction automatique

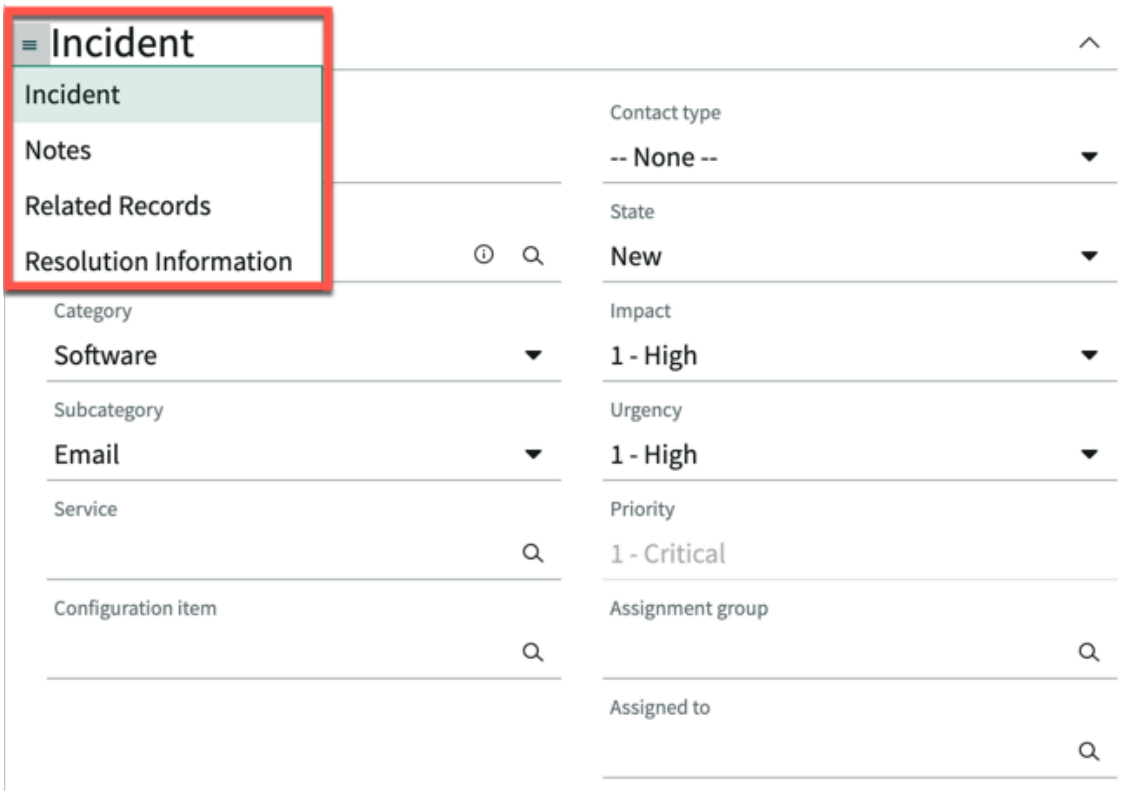
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contrôle de section de formulaire s'affiche en haut d'un formulaire.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Règle de vue d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de votre Espace de travail règle de vue.
Table	Table à laquelle appliquer votre Espace de travail règle de vue. Par exemple, **Inciden**t.
Vue	Vue de votre Espace de travail règle de vue.
Demande	Périmètre de l'application de votre Espace de travail règle de vue.
Espace de travail	Espace de travail pour votre Espace de travail règle de vue. Associez la règle de vue de l'espace de travail à un espace de travail spécifique.
Actif	Option permettant d'activer la règle de Espace de travail vue.

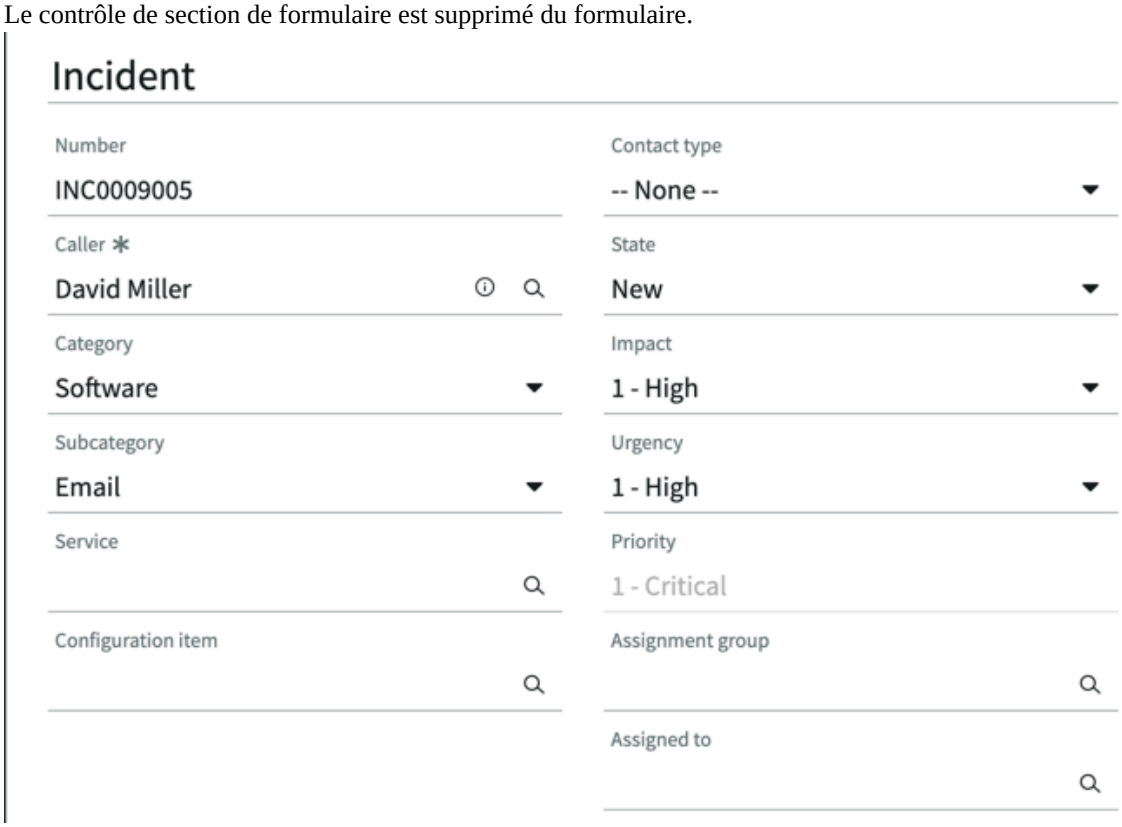
Traduction automatique

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

4. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Paramètres du formulaire** .
5. Sélectionnez **Masquer la navigation de section**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le contrôle de section de formulaire est supprimé du formulaire.



Désactiver la réduction de la section de formulaire

Désactivez la réduction de la section de formulaire par défaut. Simplifiez les formulaires qui sont moins complexes et qui ne bénéficient pas de la réduction des sections.

Avant de commencer

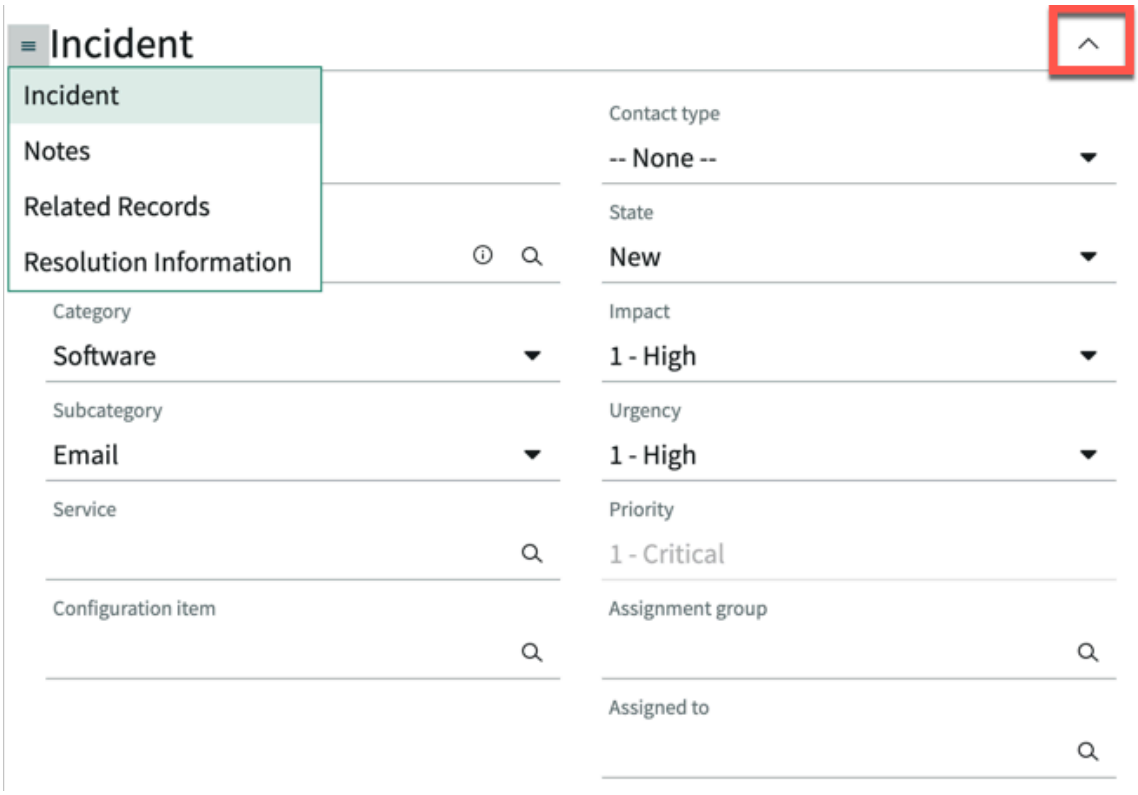
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La réduction de la section de formulaire apparaît en haut de chaque section du formulaire.

Traduction automatique

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



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de vue d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de votre règle de vue d'espace de travail.
Table	Table à laquelle appliquer votre Espace de travail règle de vue. Par exemple, **Incident**.
Vue	Vue de votre Espace de travail règle de vue.
Demande	Périmètre de l'application de votre Espace de travail règle de vue.
Espace de travail	Espace de travail pour votre Espace de travail règle de vue. Associer Espace de travail une règle de vue à Espace de travailun fichier .
Actif	Option permettant d'activer la règle de Espace de travail vue.

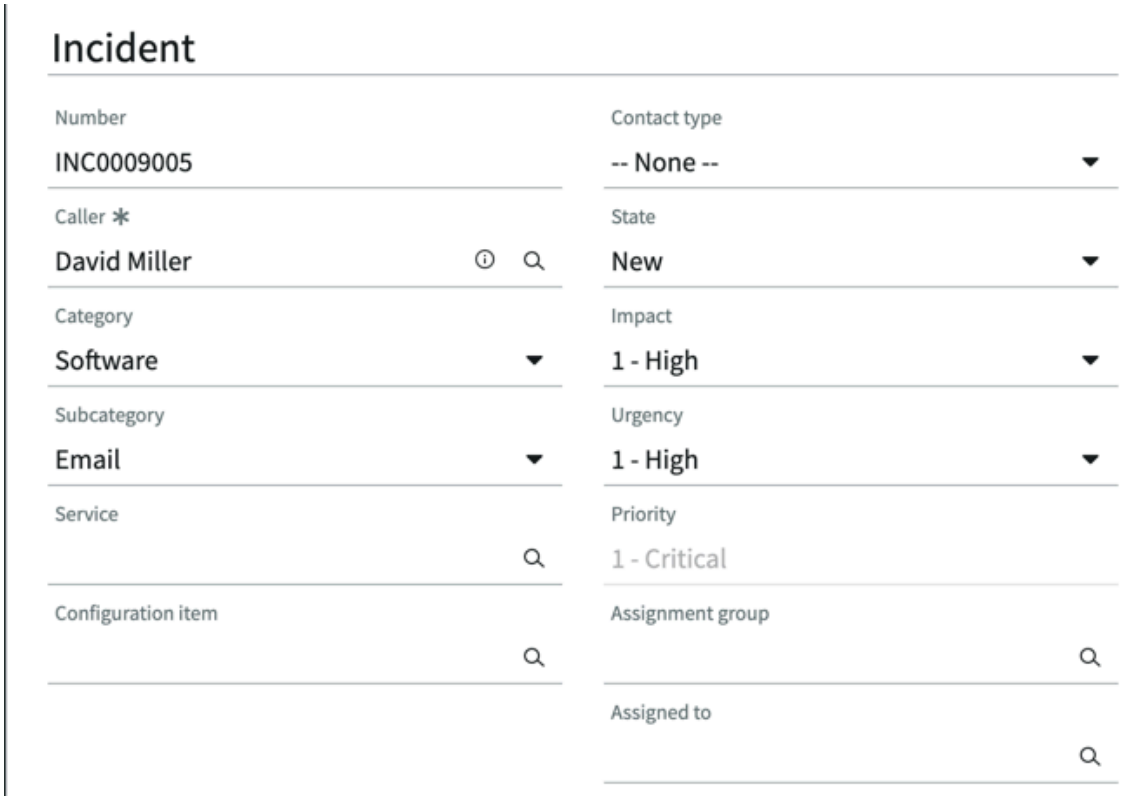
4. Cliquez sur la liste connexe **Paramètres de formulaire** .
5. Sélectionnez **Désactiver la réduction de section**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Résultats

La réduction de la section de formulaire est désactivée sur le formulaire.



Spécifier un domaine pour un modèle de formulaire

Associez un modèle de formulaire à un domaine autre que global et spécifiez les utilisateurs et les groupes auxquels le modèle s'applique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_template.do`.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom de votre modèle de formulaire.
Table	Table associée à votre modèle de formulaire. Par exemple **, Incident** ou **Ticket**.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le modèle de formulaire.
Demande	Application pour le modèle de formulaire. Le formulaire est **global** par défaut.
Domaine	Domaine auquel vous souhaitez associer l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Ce champ s’affiche uniquement si vous avez accès à plusieurs domaines. ○ Les modèles sont globaux sauf si un domaine est spécifié. ○ Les modèles générés à partir de cet enregistrement conservent le domaine de l’enregistrement.
Utilisateur	Utilisateur ou rôle pour lequel ce modèle est spécifié.
Groupes	Groupes ayant accès à ce modèle de formulaire.
Global	Option permettant de fournir le modèle de formulaire globalement.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

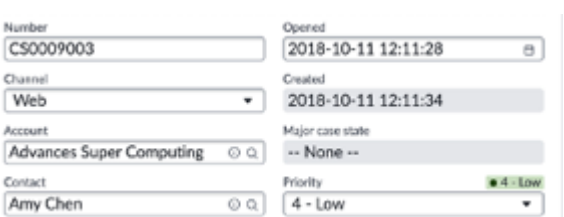
Points d’arrêt pour augmenter la densité de page d’enregistrement

Affichez d’autres champs sur les Espace de travail pages d’enregistrement avec des points d’arrêt qui augmentent la quantité de contenu affichée sur la page d’enregistrement.

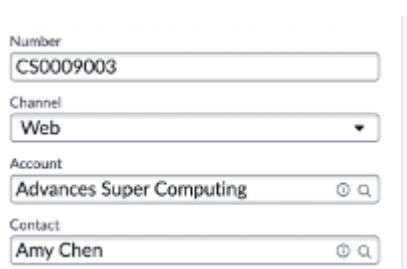
Points d’arrêt pour réduire la taille du formulaire

Lorsque vous réduisez la taille d’un formulaire, les points d’arrêt réajustent la mise en page du formulaire en une seule colonne.

Avant le redimensionnement, la mise en page du formulaire affiche deux colonnes.



Une fois la taille du formulaire réduite, la mise en page du formulaire affiche une seule colonne.



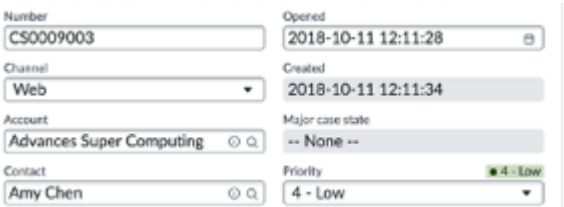
Points d’arrêt pour augmenter la taille du formulaire

Lorsque vous augmentez la taille d’un formulaire, des points d’arrêt déplacent chaque étiquette de champ à côté des valeurs de champ.

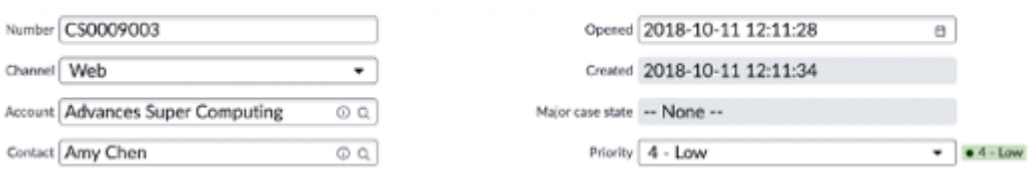
Traduction automatique

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

Avant le redimensionnement, le formulaire affiche des étiquettes de champ au-dessus des valeurs des champs.



Après avoir augmenté la taille du formulaire, le formulaire affiche des étiquettes de champ en regard des valeurs de champ.



Configurer les points d'arrêt pour augmenter la densité de page des enregistrements

Permettez aux agents d'augmenter automatiquement la densité de la page d'enregistrement lors du redimensionnement des formulaires dans Espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Ouvrez la propriété système *`glide.ui.form.breakpoints.activate`* .
3. Changez la valeur de faux à vrai.

Conserver les préférences utilisateur dans les enregistrements

Appliquez les mêmes filtres et préférences de tri sur les enregistrements du même type sur la page d'enregistrement Espace de travail .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Configurez les propriétés système suivantes en fonction de vos préférences.

Configurer les en-têtes de formulaire dans legacy workspace

Configurez le champ primaire et les valeurs secondaires dans les en-têtes de formulaire afin que les agents puissent s'orienter rapidement vers un problème.

Traduction automatique

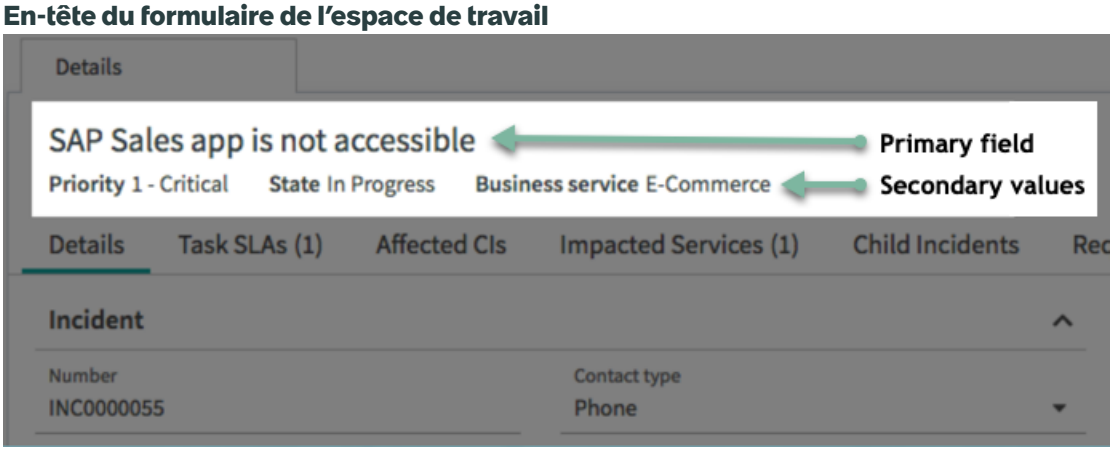
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les en-têtes des formulaires Workspace fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement. Ils ont deux lignes :

- Champ primaire : la ligne supérieure qui sert de titre à la page, telle que **L'ordinateur portable ne démarre pas**, comme illustré dans l'image suivante. En règle générale, il s'agit de la valeur du champ **Description brève** de l'enregistrement.
- Valeur secondaire : la ligne sous le champ primaire se compose de paires nom-valeur en lecture seule d'informations importantes sur les enregistrements, telles que **Priorité : 5 - Planification**. Espace de travail Affiche jusqu'aux sept premiers champs secondaires non nuls. Vous pouvez mettre ces champs en surbrillance et les faire apparaître sous conditions. Si vous ne possédez pas le rôle requis, la valeur secondaire associée ne s'affiche pas. Vous pouvez définir les conditions qui doivent être remplies pour qu'une valeur secondaire apparaisse, par exemple, Actif = vrai.

En-tête du formulaire de l'espace de travail



Votre tâche consiste à configurer ce qui apparaît dans les champs primaire et secondaire pour vos agents.

Les tables enfants héritent des configurations d'en-tête de formulaire de leurs tables parentes. Les configurations d'en-tête de formulaire d'espace de travail sur une table enfant ont priorité sur les configurations de table parente. Par exemple, si la table Incident n'a pas de configuration d'en-tête de formulaire, la table hérite de toutes les configurations d'en-tête de formulaire de son parent, la table Tâche.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Formulaires** > **en-têtes des formulaires d'espace de travail** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

En-tête du formulaire d'espace de travail Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Table	Table associée à cet en-tête de formulaire. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement de cette table, cet en-tête de formulaire apparaît.
Champ primaire	Champ qui apparaît en haut de l'en-tête du formulaire et agit comme le titre de l'enregistrement. Normalement, le champ est unique et descriptif, par

Traduction automatique

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

Champ	Description
	exemple **short_description**. Ce champ aide l'agent à comprendre le sujet de l'enregistrement.
Sous en-tête	Valeur affichée dans l'en-tête du formulaire qui dépend de la sélection Table.
Image d'en-tête	Image à afficher dans l'en-tête du formulaire de l'espace de travail à partir d'un champ d'image. Les images d'en-tête donnent un contexte aux enregistrements. Ils peuvent être définis pour afficher les avatars des agents, différencier les domaines, etc. **Remarque :** Les images d'en-tête ne peuvent être sélectionnées qu'à partir des fichiers image de l'utilisateur.
Masquer les balises	Activez/désactivez cette option pour masquer les balises.
Ignorer la surbrillance	Désactivez la mise en surbrillance (sélectionnée) dans l'en-tête du formulaire pour les champs configurés à mettre en surbrillance.
Demande	Champ d'application de ce paramètre. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Espace de travail	Espace de travail associé à cet en-tête de formulaire.

3. Dans la liste connexe Valeurs secondaires, sélectionnez un champ.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de valeurs secondaires

Champ	Description
Table	Champs secondaires qui apparaissent dans l'en-tête du formulaire de l'espace de travail chaque fois que des enregistrements de cette table sont ouverts.
Champ	Nom du champ secondaire.
Actif	Activez/désactivez cette option pour afficher les champs secondaires dans l'en-tête du formulaire.
Commande	Disposition des champs secondaires. Un nombre inférieur signifie qu'il est plus à gauche dans la rangée de champs.
Demande	Champ d'application de ce paramètre. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Espace de travail	Espace de travail associé à ces valeurs secondaires.
Actif	
Conditions	Filtres qui peuvent masquer le champ secondaire. Par exemple **, la valeurChamp Fermé par** n'apparaît que si la condition **Actif est faux**.
Rôles	Rôles qu'un utilisateur doit avoir pour que les champs secondaires apparaissent. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) et sélectionnez les rôles.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Pour ajouter des valeurs secondaires supplémentaires, cliquez sur **Nouveau** et remplissez à nouveau la table.

Traduction automatique

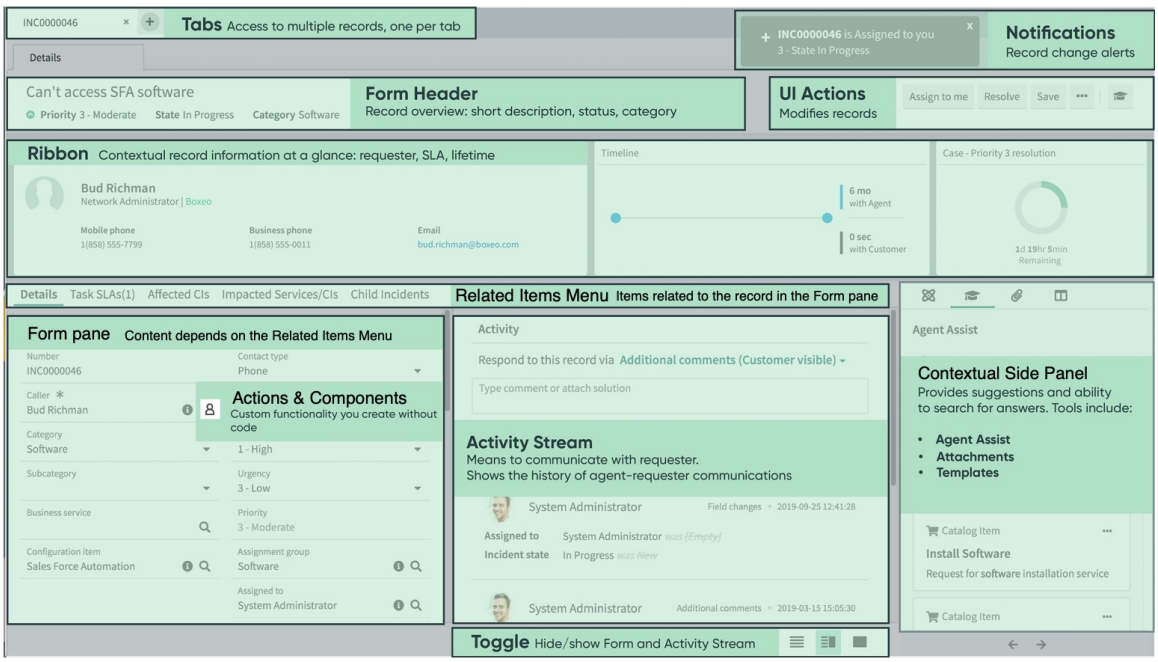
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Que faire ensuite

Mettez en surbrillance les valeurs dans l'en-tête du formulaire pour attirer l'attention des agents sur elles ou configurer un composant différent.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Mettre les valeurs en surbrillance dans l'en-tête du formulaire

Mettez en surbrillance les valeurs de champ secondaires dans l'en-tête Espace de travail du formulaire pour alerter les agents des informations importantes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

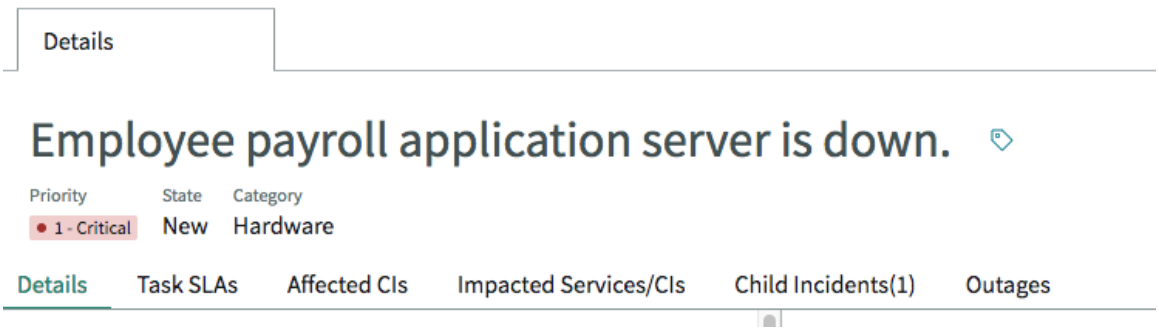
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs de champs secondaires en surbrillance apparaissent avec une couleur d'arrière-plan dans l'en-tête du formulaire.

Traduction automatique

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

Valeur en surbrillance dans l'en-tête de formulaire



Pour configurer les surbrillances, spécifiez les champs des tables qui doivent être mis en surbrillance lorsqu'ils s'affichent dans les champs secondaires d'un en-tête de formulaire. De cette façon, chaque fois qu'un agent accède à un enregistrement à partir de la table spécifiée, les champs secondaires configurés apparaissent en surbrillance.

Les valeurs en surbrillance peuvent également être configurées pour les champs de formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Valeurs en surbrillance** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de valeur en surbrillance

Champ	Description
Table	Table contenant le champ que vous souhaitez mettre en surbrillance dans l'en-tête du formulaire.
Champ	Champ que vous souhaitez mettre en surbrillance.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Dans la liste des valeurs en surbrillance, cliquez sur l'enregistrement que vous avez créé.
5. Dans la liste connexe Conditions des valeurs en surbrillance, puis cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition de valeur en surbrillance

Champ	Description
Conditions	Générateur de conditions dans lequel vous pouvez définir les conditions d'affichage de la valeur mise en surbrillance.
Statut	Couleur d'arrière-plan. Chaque état a sa propre couleur, par exemple, Critique affiche un fond rouge, Modéré affiche un fond violet et Informations affiche un fond bleu.
Afficher l'icône	Bascule qui permet d'afficher un petit cercle en plus de la coloration d'arrière-plan.

Traduction automatique

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

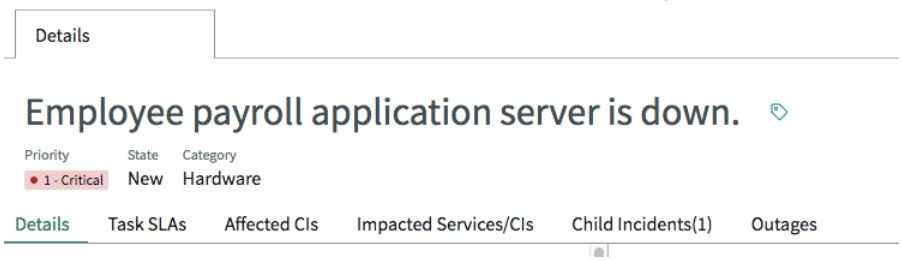
Champ	Description
Substitution de valeur	Texte qui s'affiche à la place de la valeur État. Par exemple, au lieu de « Critique », vous pouvez afficher « Traitez ce problème immédiatement ». Vous pouvez référencer une valeur de texte à l'aide de {{value}}.
Demande	Périmètre de l'application qui contient l'enregistrement.
Ordre	Ordre dans lequel les valeurs en surbrillance sont évaluées.

Example: Configurer une valeur en surbrillance

Configurez une valeur en surbrillance pour le champ **Priorité** dans les enregistrements de problèmes lorsque la priorité est **1 - Critique**. Sélectionnez la table Incident et le champ **Priorité** lors de la création de cette valeur en surbrillance.

Dans les conditions de valeurs mises en surbrillance, définissez les conditions sur **la priorité1 - Critique** et État **critique** , puis cochez **Afficher l'icône**.

La valeur en surbrillance s'affiche pour cette configuration :



Que faire ensuite

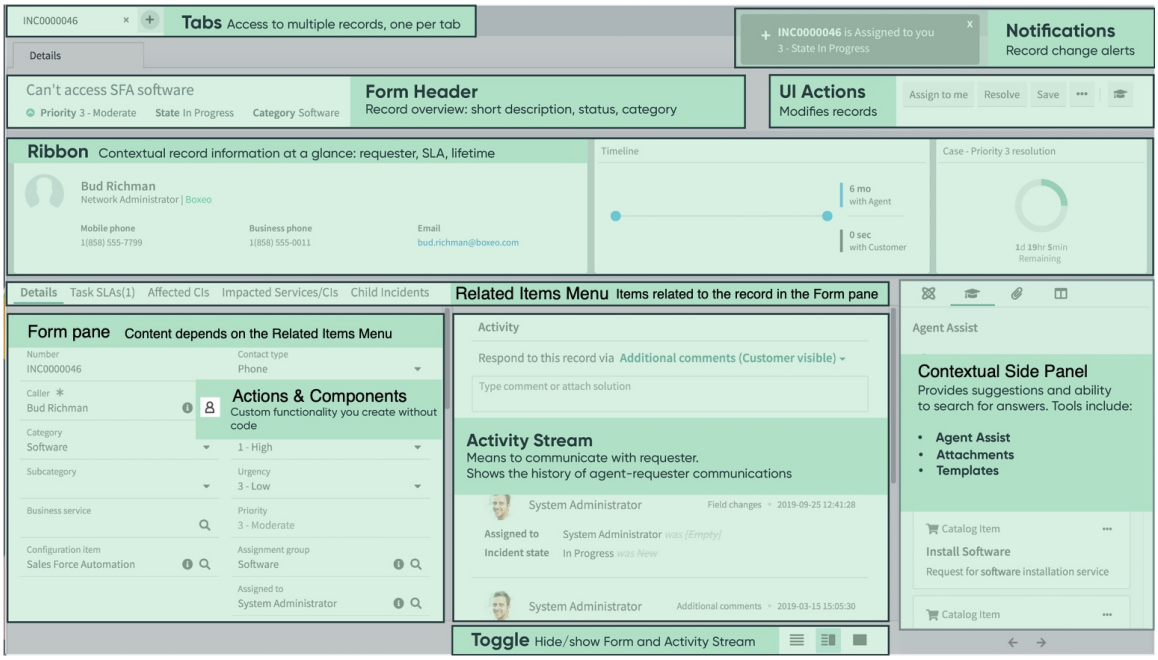
Empêchez les agents de baliser des enregistrements ou de configurer un composant différent.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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



Désactiver le balisage

Empêcher les agents de baliser des enregistrements dans legacy workspace.

Avant de commencer

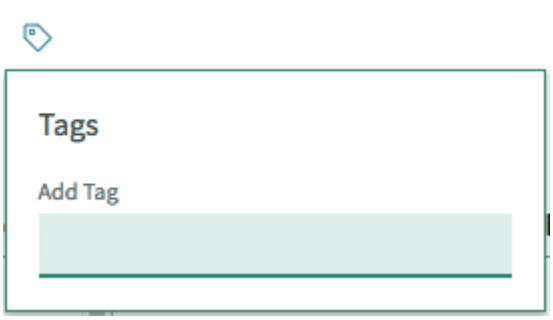
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les balises sont des étiquettes de texte que les agents ajoutent aux enregistrements pour les organiser. L'icône) apparaît dans l'en-tête du formulaire.

Balise dans l'en-tête du formulaire

Après avoir balisé un enregistrement, un agent peut le rechercher en saisissant le nom de la balise dans le champ de recherche globale. Les agents ajoutent des balises en cliquant sur l'icône de balise, qui affiche le champ **Ajouter une balise**.



Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur l'utilisation des balises, voir Enregistrements de balises dans Workspace.

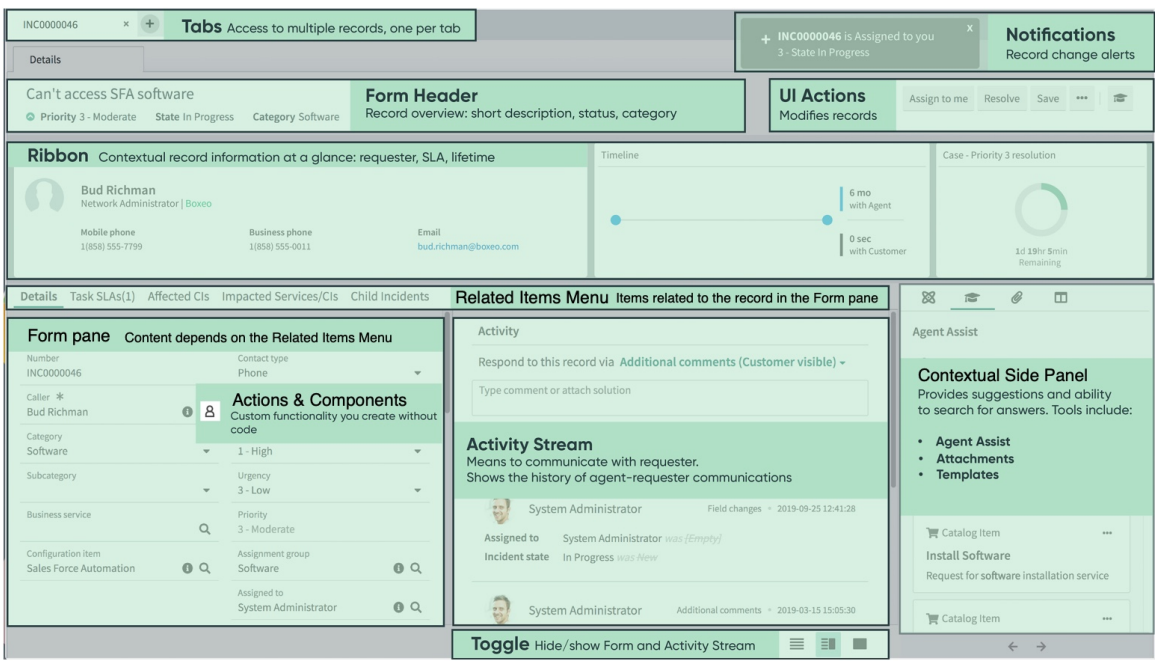
Procédure

Pour empêcher les agents de marquer des enregistrements sur une instance entière, dans la propriété système glide.ui.show_form_tags_bar , définissez `Type = true | false` et `Value = false`.
L'icône Balise n'apparaît pas sur les enregistrements stockés dans l'instance.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer des rubans dans l'espace de travail

Configurez des rubans pour aider les legacy workspace agents à analyser rapidement les informations pertinentes sur un enregistrement, telles que la chronologie de l'enregistrement, un résumé du client et les SLA d'enregistrement.

Avant de commencer

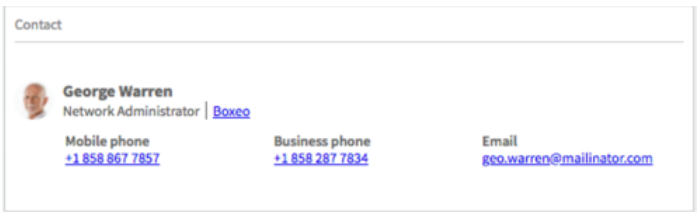
Rôle requis : workspace_admin

Les rubans fournissent des informations contextuelles sur l'enregistrement affiché dans le formulaire. Les rubans ne s'affichent pas par défaut. Chaque ruban peut avoir plusieurs composants et chacun peut occuper une quantité configurée d'espace d'écran. Vous ne pouvez pas configurer le contenu de chaque composant de ruban. Les composants du ruban comprennent :

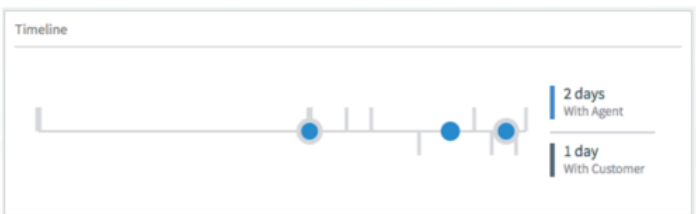
Traduction automatique

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

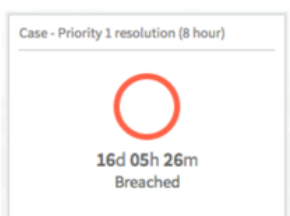
- Customer360 : fournit des informations de contact sur le compte, le contact ou le consommateur dans l'enregistrement.



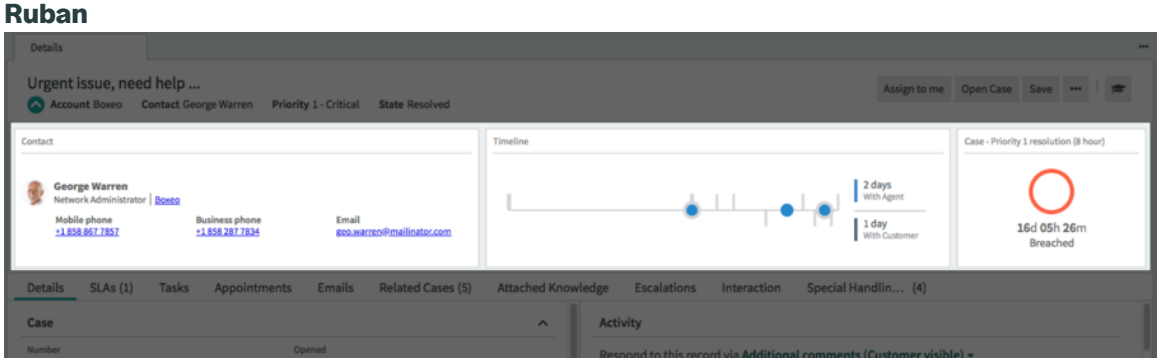
- Chronologie : affiche une vue d'ensemble des activités associées à l'enregistrement. Par exemple, y a-t-il eu beaucoup d'activité au début, puis les choses se sont calmées pendant un certain temps ? Y a-t-il eu de longs délais dans les communications entre l'agent et la réponse du client ? Sur le côté droit, la chronologie indique le temps que l'agent a passé à travailler sur le ticket (**Avec l'agent**) et la durée pendant laquelle l'agent a attendu des informations du client (**Avec le client**). Un ticket est considéré comme étant avec l'agent quand il est à l'état Nouveau, Ouvert ou Fermé. Un ticket est considéré comme étant avec le client lorsqu'il est à l'état En attente d'infos ou Résolu.



- SLA actif : fournit un compte à rebours jusqu'au moment où l'enregistrement enfreint les normes SLA.



Ruban



Vous associez des rubans à des tables. Un seul ruban peut être associé à une table. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement dans une table associée à un ruban, le ruban apparaît. Si l'agent sélectionne ensuite un enregistrement dans une table non associée à un ruban, le ruban disparaît.

Vous ajoutez des composants aux rubans un par un. Pour ajouter plusieurs composants à un ruban, répétez la procédure suivante plusieurs fois, en ajoutant à chaque fois un

Traduction automatique

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

composant différent. Vous devez également répéter la procédure suivante pour chaque table que vous souhaitez associer à un ruban.

Configurez le ruban.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Paramètres de ruban**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Nouvel enregistrement.

Champ	Description
Nom	Étiquette qui décrit ce paramètre de ruban. Elle inclut souvent la table associée à ce ruban.
Composant de ruban	Composant à ajouter au ruban, y compris Customer360, Chronologie, SLA actif ou un composant de ruban personnalisé. Vous ne pouvez ajouter qu'un seul composant à la fois. Pour faire apparaître un deuxième composant sur le ruban, répétez cette procédure et ajoutez un autre composant.
Table	Table associée à ce ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement de cette table, le ruban s'affiche avec ce composant.
Largeur	Nombre de colonnes que le composant occupe dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 12.
Demande	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail qui utilise cette configuration de ruban. Si ce champ est vide, la configuration du ruban s'applique à tous les espaces de travail. Le champ **Espace de travail** est vide par défaut.
Commande	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas se trouve à gauche et le composant présentant l'ordre le plus élevé à droite.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.
Héritage	Si la valeur est définie sur true, la configuration du ruban peut être héritée par des tables enfants. Pour que cela soit efficace, aucune table enfant ne devrait avoir de paramètres de ruban configurés. Le champ **Hériter** est défini par défaut sur false.
Expérience restreinte	Si la valeur est définie sur vrai, le composant de ruban est limité à un espace de travail configurable. Pour plus d'informations sur les espaces de travail configurables, reportez-vous à la section Configuration de votre Espace de travail configurable. Si la valeur est définie sur faux, le composant de ruban est global et s'affiche dans les espaces de travail de configuration. Ce champ est défini sur true par défaut.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Si un espace de travail est sélectionné, ce champ est ignoré et le composant du ruban s'affiche dans l'espace de travail hérité sélectionné. ◦ Pour afficher le composant de ruban dans tous les espaces de travail hérités, définissez ce champ sur faux.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Si le **composant du ruban** est Customer360 ou Timeline, le formulaire Attributs du composant du **ruban** s'affiche afin que vous puissiez spécifier les valeurs qui vont dans le composant. Les autres attributs de type de composant de ruban ne sont pas configurables.

5. **Facultatif :** Ajoutez un composant personnalisé au ruban.

   a. Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) en regard du **composant de ruban**.

   b. Dans le formulaire Composants du ruban, cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

   Composant de ruban

Champ	Description
Nom	Nom du composant Now.
Composant UX	Cliquez sur l'icône de loupe (icône de), dans la colonne **Application** , recherchez les composants associés à **Espace de travail d'agent** et sélectionnez-en un. Sinon, cliquez sur **Nouveau** pour associer un script à un nouveau composant que vous avez écrit, puis ajoutez-le dans le champ **Composant UX** .
Description	Brève description du composant Now.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.

   d. Cliquez sur **Envoyer** dans le formulaire Composants de ruban.

   e. Cliquez sur **Envoyer** dans le formulaire Nouvel enregistrement pour ajouter le composant Now au ruban.

6. Dans le formulaire **Attributs des composants du ruban** , renseignez les valeurs.
   Le formulaire dépend du **composant du ruban**.

   a. Si votre **composant du ruban** est **Customer360**, remplissez le formulaire.

      Les valeurs spécifient la source et le type d'informations affichées dans ce composant.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Utilisateur primaire	Colonne de table dans la **table de référence primaire** à utiliser lors de la récupération du nom et des informations de contact pour ce composant, par exemple, **Affecté à** ou **Appelant**. Si cette valeur est manquante dans la table, Espace de travail insère les valeurs spécifiées dans **Utilisateur secondaire**.
Table de référence primaire	La table qui stocke les informations pour le champ **Utilisateur principal**.
Champs primaires	Valeurs des colonnes de la **table de référence primaire** affichées dans ce composant, par exemple, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, etc.
Utilisateur secondaire	Colonne de table dans la **table de référence secondaire** à utiliser lors de la récupération du nom et des informations de contact de ce composant si la valeur est manquante pour **l'utilisateur primaire**. Par exemple, **Affecté à**. Si cette valeur est manquante dans la table, Espace de travail insère les valeurs spécifiées dans **Utilisateur tertiaire**.
Table de référence secondaire	La table qui stocke les informations pour le champ **Utilisateur secondaire**.
Champs secondaires	Valeurs des colonnes de la **table de référence secondaire** affichées dans ce composant, par exemple, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, etc. lors Espace de travail de **l'utilisation de l'utilisateur secondaire**.
Utilisateur tertiaire	Colonne de table de la **table de référence tertiaire** à utiliser lors de la récupération du nom et des informations de contact de ce composant si la valeur est manquante pour **l'utilisateur secondaire**. Par exemple, **Affecté à**. Si cette valeur est manquante, aucune information ne s'affiche dans ce composant.
Table de référence tertiaire	La table qui stocke les informations pour le champ **Utilisateur tertiaire**.
Champs tertiaires	Valeurs des colonnes de la **table de référence secondaire** affichées dans ce composant, par exemple, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, etc. en cas Espace de travail**d'utilisation de l'utilisateur tertiaire**.

b. Si votre **composant de ruban** est **Chronologie**, spécifiez le rôle de la personne qui travaille sur la tâche résumée dans l'enregistrement.

En général, le prestataire est l'agent, par exemple **sn_esm_agent**. Le rôle de prestataire est différent pour différentes versions de Espace de travail, par exemple ITSM et CSM. La chronologie affiche les activités effectuées par le prestataire et le demandeur. Vous pouvez configurer les étiquettes prestataire et demandeur dans la chronologie à l'aide du modélisateur de résolution. **L'étiquette de prestataire** dans le formulaire Configuration du modélisateur de résolution doit correspondre à l'attribut **du rôle de prestataire**. Par exemple, si le **rôle de prestataire** est défini sur **sn_esm_agent**, qui est un rôle d'agent, l'**étiquette de prestataire** doit faire référence à un agent. Pour plus d'informations sur la configuration du modélisateur de résolution, consultez Chronologie des tickets du service clientèle .

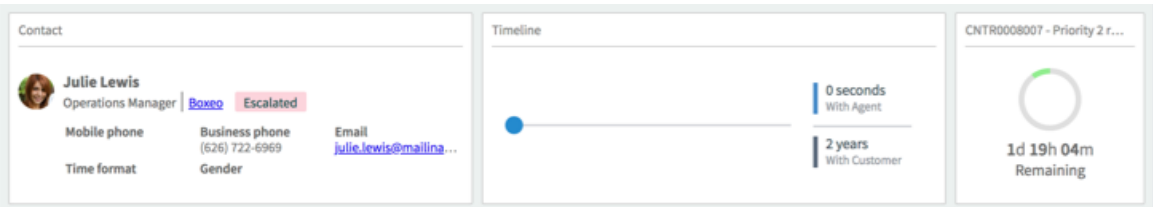
Traduction automatique

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

7. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le ruban s'affiche lorsqu'un agent sélectionne un enregistrement dans la table spécifiée. Chaque composant est renseigné avec les informations spécifiées dans les attributs de composant du ruban.

   Ruban de formulaire

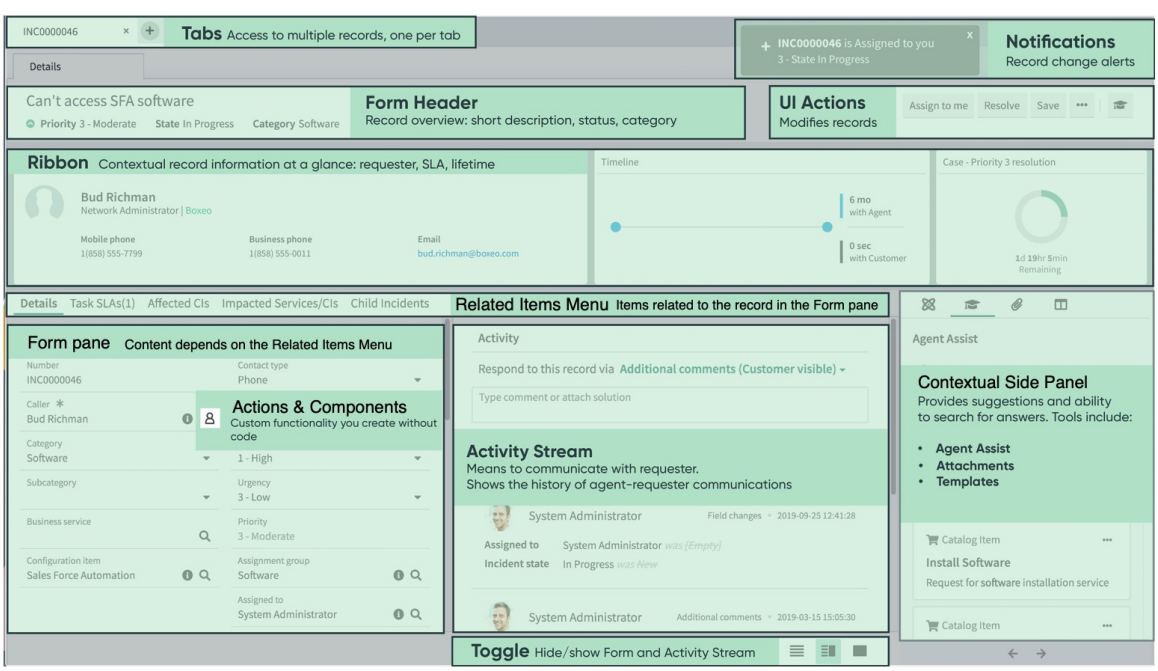


8. **Facultatif :** Répétez cette procédure si vous souhaitez ajouter un composant différent au même ruban ou si vous souhaitez ajouter un ruban à une autre table.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer des éléments connexes dans legacy workspace

Configurez les éléments associés à l'enregistrement ouvert afin que les agents puissent mieux comprendre l'enregistrement et son impact.

Traduction automatique

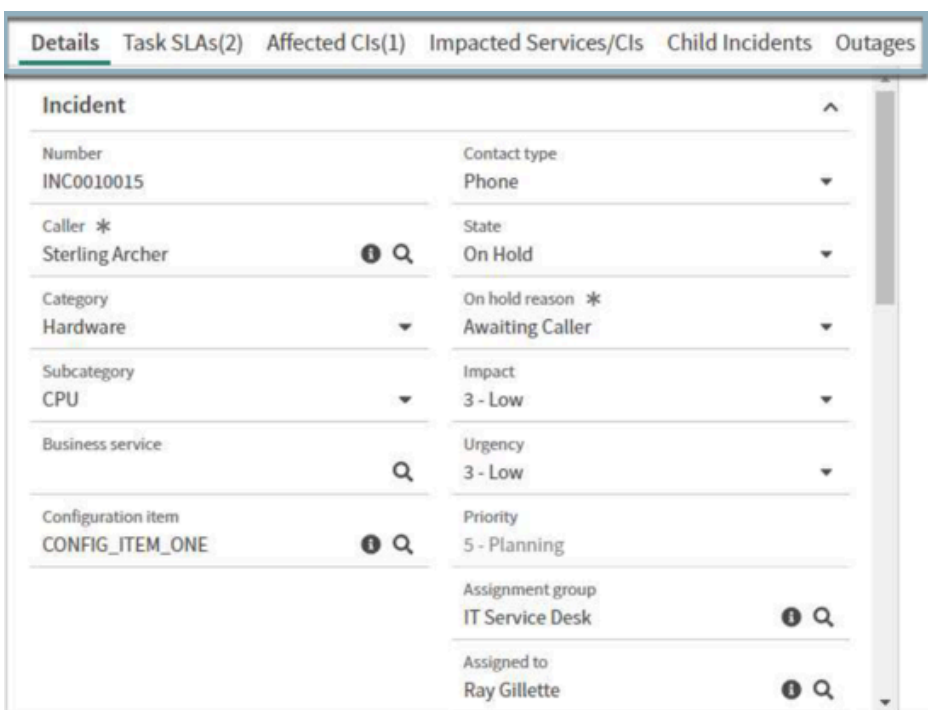
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments connexes apparaissent sous la forme d'onglets au-dessus du panneau de formulaire. Il existe trois types d'éléments :

- Détails : champs de l'enregistrement ouvert. Vous pouvez spécifier les champs qui s'affichent.
- Éléments associés : composants autres que les listes associés à l'enregistrement ouvert. En règle générale, cet onglet affiche le composant. Par exemple, vous pouvez créer des cartes avec des champs d'enregistrement à afficher dans le volet de formulaire.
- Listes connexes : listes associées à l'enregistrement ouvert. Ces listes sont des tables d'enregistrements.

  L'exemple suivant montre un enregistrement d'incident. La liste connexe Services concernés affiche la liste des services concernés par cet incident. La liste connexe Incidents enfants affiche les incidents associés à celui-ci.



La section en surbrillance de cette image est appelée Éléments connexes.

Vous configurez des listes connexes pour chaque table. Par exemple, les listes connexes affichées sont les mêmes pour tous les enregistrements d'incidents. Les listes connexes affichées sont les mêmes pour tous les enregistrements de tickets, mais sont probablement différentes de celles affichées pour les enregistrements d'incidents.

Procédure

1. Accédez à la table pour laquelle vous souhaitez créer une liste connexe.
   Par exemple, dans le filtre de navigation, saisissez Incident pour configurer des listes connexes pour tous les enregistrements d'incidents.
2. Cliquez sur l'un des enregistrements pour l'ouvrir.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône de menu (icône ☰) et accédez à **Configurer** > **Liste connexe**.

Traduction automatique

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

4. Dans le formulaire Configuration des listes connexes, déplacez les champs que vous voulez dans la section Listes connexes de la colonne Disponible vers la colonne Sélectionné.
5. **Facultatif :** Sélectionnez un champ dans la colonne Sélectionné et utilisez les pointes de flèches verticales à droite pour déplacer le champ dans l'ordre de liste.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Modifiez l'ordre des éléments dans les éléments connexes.
   Par défaut, **Détails** s'affiche sur la gauche.

   a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de vue d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de l'ordre des listes dans les listes connexes pour tous les enregistrements de **la table**.
Table	Table à laquelle cet ordre de listes appartient. Chaque fois qu'un enregistrement de cette table s'ouvre, ce formulaire définit l'ordre des listes dans les listes connexes.
Vue	Vue affichée lorsque les conditions sont remplies. Utilisez l'espace de travail.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel cette règle s'applique.
Actif	Activer/désactiver cette règle (sélectionnée).

   c. Sous l'onglet **Conditions** , spécifiez le **rôle** que les utilisateurs doivent avoir et les conditions de champ d'enregistrement qui doivent être remplies pour que cette réorganisation apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner la condition **L'état est résolu**.

   d. Pour commander les éléments dans les éléments connexes, dans l'onglet **Onglets de formulaire** , décochez la case **Ordre d'onglet par défaut** , cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) en regard de **Ordre d'onglet**.
   Vous pouvez ensuite réorganiser les éléments dans les éléments connexes en sélectionnant les listes que vous souhaitez déplacer. Ensuite, utilisez les flèches vers le haut et le bas pour les déplacer.

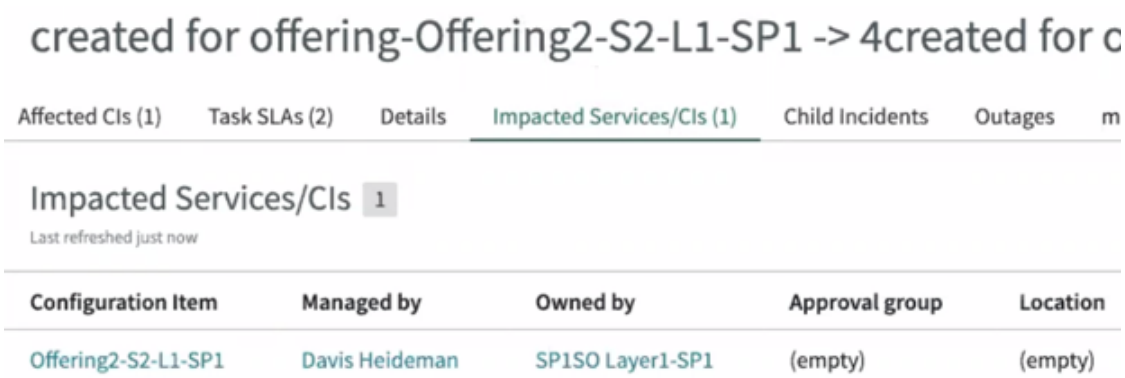
   e. Cliquez sur **Soumettre** , sauf si vous souhaitez sélectionner l'élément des éléments connexes qui s'affiche dans le volet formulaire lorsque la vue d'enregistrement s'ouvre.

   (Optional) Si vous souhaitez choisir ce qui s'affiche dans le volet du formulaire lorsque la vue d'enregistrement s'ouvre, cliquez avec le bouton droit sur la bannière supérieure, cliquez sur **Enregistrer**, puis passez à l'étape suivante.

Traduction automatique

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

L'exemple suivant montre que **Détails** n'est plus à gauche.



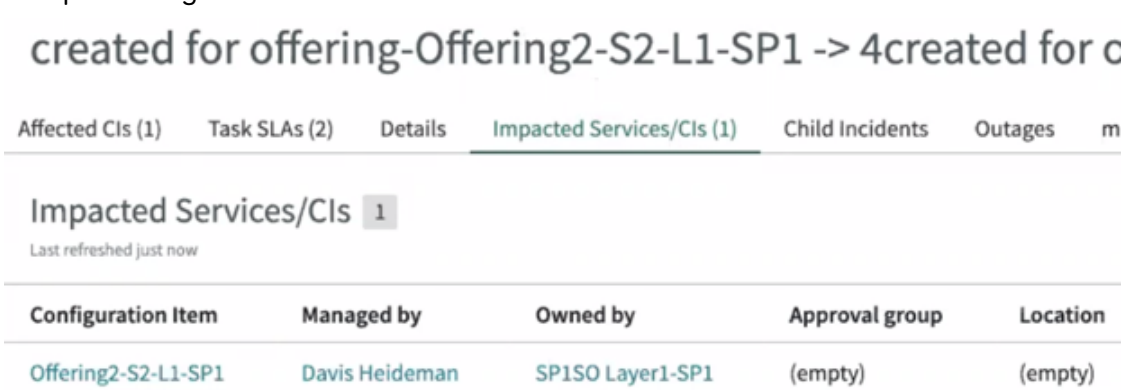
8. **Facultatif :** Spécifiez l'élément des éléments connexes qui s'affiche dans le volet du formulaire lorsque la vue d'enregistrement s'ouvre.
   Par défaut, l'élément le plus à gauche est prioritaire lorsqu'un enregistrement s'ouvre. Vous pouvez toutefois mettre en évidence un autre élément.

   a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail** et cliquez sur la règle de vue de l'espace de travail que vous souhaitez modifier.

   b. Sous l'onglet **Onglets de formulaire** , ouvrez la liste **Focus d'onglet par défaut** et sélectionnez l'élément qui doit être prioritaire lorsqu'un agent ouvre un enregistrement dans la table spécifiée dans cette règle.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

   (Optional) L'image suivante montre que **les services/CI impactés** sont mis en évidence lorsque l'enregistrement s'ouvre.



9. **Facultatif :** Accéder automatiquement à une section du volet du formulaire lorsque les conditions sont remplies.

   (Optional) Par défaut **, lorsque Détails** sont au centre des éléments connexes, la première section s'ouvre. Vous pouvez toutefois définir des conditions pour que les **détails** s'ouvrent dans une autre section. **Détails** affiche généralement de nombreuses sections dans le volet de formulaire qui nécessitent un défilement pour être atteintes. Si un modèle de travail typique existe pour les agents, vous pouvez faire gagner du temps aux agents en les faisant défiler automatiquement jusqu'à la section pertinente lorsque les

Traduction automatique

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

conditions sont remplies. Par exemple, lorsque la condition **État est En suspens** est vrai, faites automatiquement défiler jusqu'à la dixième section dans **Détails** , car il s'agit d'une section dont les agents ont besoin pour leurs notes de résolution.

a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail** et cliquez sur la règle de vue de l'espace de travail que vous souhaitez modifier.

b. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Paramètres du formulaire**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Section de formulaire par défaut de l'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de cette configuration où une section spécifiée dans **Détails** apparaît automatiquement à la place de la première section.
Commande	Ordre séquentiel dans lequel cette règle est évaluée lorsqu'il existe plusieurs règles. Plus la valeur de **l'ordre** est faible, plus elle est évaluée plus tôt dans la séquence.
Actif	Activez cette personnalisation.
Section de formulaire	Section de **détails** qui s'ouvre dans le volet de formulaire au lieu de la première section.

d. **Facultatif :** Dans **Conditions**, ajoutez des conditions limitant le moment où la section spécifiée dans la **section de formulaire** s'ouvre en premier.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

10. **Facultatif :** Créez un bouton **Ajouter** pour que les agents puissent ajouter des enregistrements aux listes connexes.

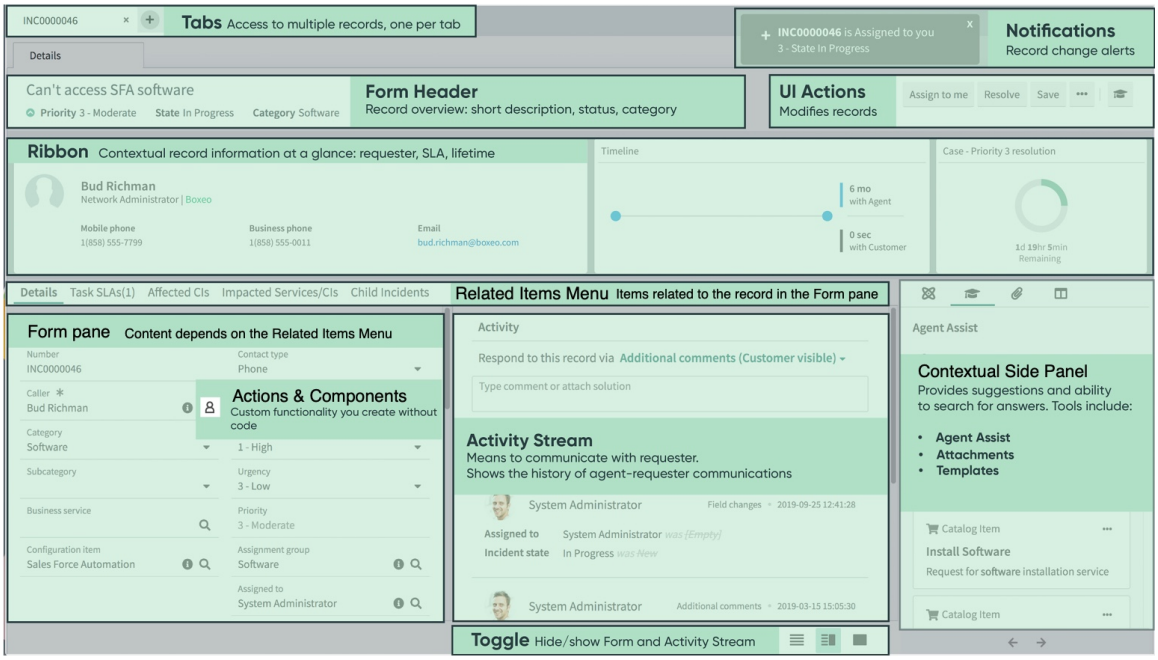
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments connexes
- Panneau latéral contextuel
- En-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants

Traduction automatique

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



Configurer l'ajout d'enregistrements à une liste connexe

Créez un bouton **Ajouter** pour que les agents puissent ajouter des enregistrements à une liste connexe.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

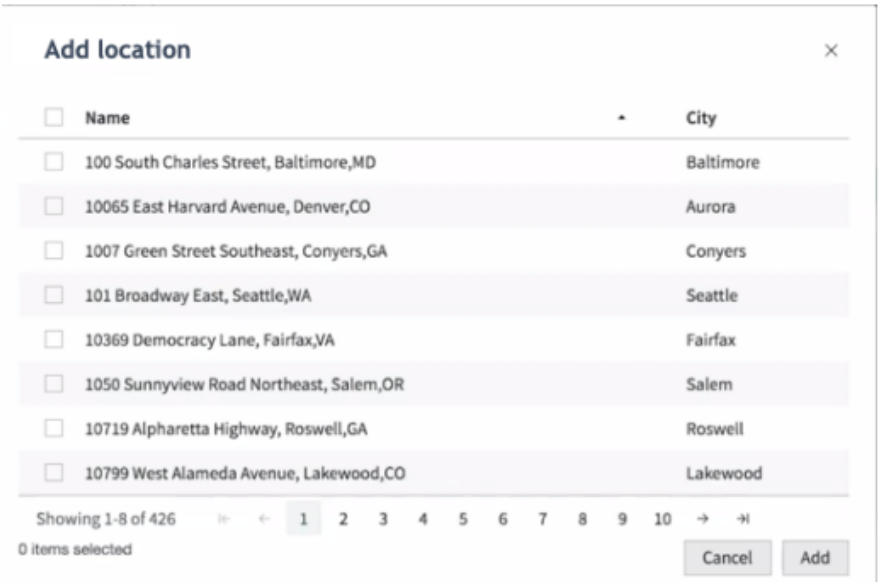
Vous pouvez créer un bouton **Ajouter** qui permet aux agents d'ajouter des enregistrements à des listes. Cette fonctionnalité prend en charge les tables un-à-plusieurs (o2m) et plusieurs-à-plusieurs (m2m). Dans l'exemple suivant, nous utilisons les tables task_location et créons le bouton **Ajouter** pour les incidents. Ainsi, lorsque vous ouvrez un incident, vous pouvez cliquer sur la nouvelle liste connexe, **Emplacements affectés**, pour afficher les incidents (tâches) qui se sont produits au même emplacement. De nombreux incidents peuvent se produire à un seul endroit, et un incident peut impliquer plusieurs emplacements.

La procédure générale consiste à ajouter la liste connexe, **les emplacements affectés** qui est associée à la table plusieurs à plusieurs, task_location, puis à créer une action d'espace de travail pour créer le bouton **Ajouter** qui ajoute, dans notre exemple, des emplacements à un incident.

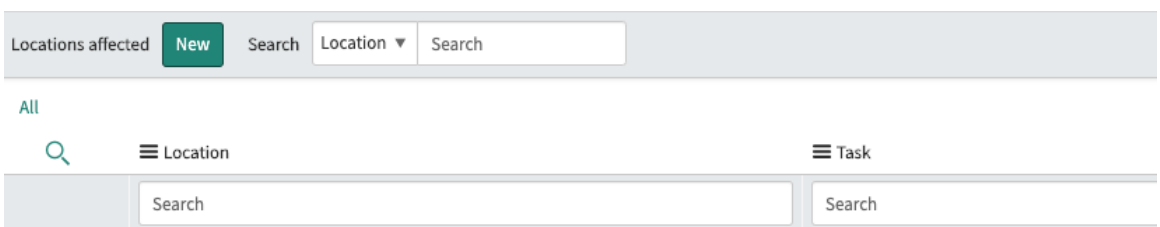
Lorsqu'un agent clique sur **Ajouter**, une fenêtre modale s'ouvre indiquant les emplacements des agents où l'incident peut être ajouté.

Traduction automatique

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



Pour comprendre l'exemple suivant, saisissez task_location.list dans le **navigateur de filtre** pour afficher la table task_location.



La table montre les associations entre les tables d'emplacement (cmn_location) et de tâches (task). Dans l'exemple, il n'y en a pas.

Procédure

1. Ajoutez une nouvelle liste connexe, **Emplacements affectés**, qui s'ouvre avec les enregistrements d'incidents.

   a. Ouvrez un incident en accédant à **Incident** > **Ouvert** et cliquez sur un incident.

   b. Confirmez que vous êtes dans la vue Espace de travail en cliquant sur l'icône de votre profil (⋮), en sélectionnant **Configurer la page**, puis en sélectionnant **Mise en page**.

   c. Configurez une liste connexe pour la table Incidents en cliquant sur l'icône de profil (⋮), en sélectionnant **Configurer la page**, puis en sélectionnant **Listes connexes**.

   d. Dans le formulaire Configuration des listes connexes sur incident, dans **Nom de la vue**, sélectionnez **Espace de travail**.

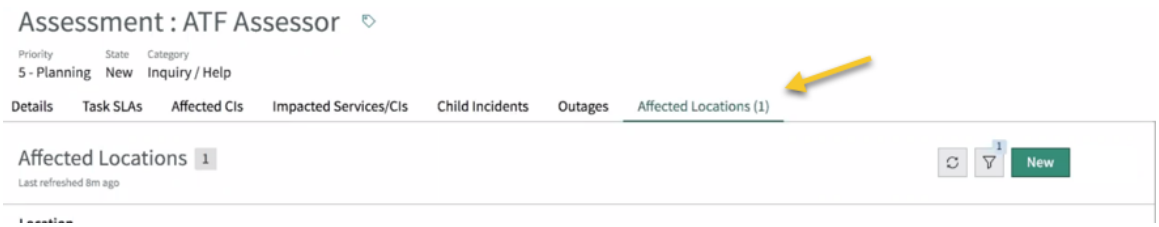
   e. Sélectionnez **les emplacements affectés** et utilisez les flèches pour les déplacer dans la colonne **Sélectionné** .
   La valeur task_location est appelée **Emplacements affectés**.

   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Vous avez ajouté les **emplacements affectés** en tant que liste connexe pour tous les enregistrements d'incidents.



2. Utilisez une action d'espace de travail pour créer un bouton **Ajouter** permettant aux agents d'ajouter des emplacements à un incident.

   a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste connexe** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton dans la zone Listes connexes. Faites cet ajout. Dans l'image précédente, le bouton **Ajouter** apparaîtra à côté du bouton **Nouveau** .
Nom de l'action	Nom de cet enregistrement qui apparaît dans la liste des actions de la liste connexes, **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste connexe**.
Implémenté en tant que	Sélectionnez **Composant d'interface utilisateur** parce que vous créez un bouton.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Sélectionnez **sn-multi-record-associator**.
Type de bouton	Sélectionnez **Primaire**. Les boutons primaires sont verts. Les boutons secondaires sont gris.
Sélection d'enregistrements obligatoire	Case à cocher pour rendre la sélection d'enregistrement obligatoire.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsque les agents passent la souris sur le composant de l'interface utilisateur.
Description	Description détaillée de cette action de l'espace de travail.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail dans lequel ce composant d'interface utilisateur apparaît.
Table	Table sur laquelle cette action de liste connexe s'affiche. ▪ Pour une relation o2m, assurez-vous que la table est votre table de liste connexe o2m. Par exemple, incident. ▪ Pour une relation m2m, assurez-vous que la table est votre table m2m. Par exemple, task_location. Dans notre exemple, sélectionnez task_location.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Vue	Sélectionnez **l'espace de travail**.
Actif	Activez/désactivez (sélectionné) et désactivez ce composant d'interface utilisateur.
Commande	Ordre de séquence dans lequel ce composant de l'interface utilisateur apparaît dans une liste horizontale de composants de l'interface utilisateur. Plus la valeur est faible, plus l'emplacement est éloigné.

c. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée** pour donner au composant les propriétés dont il a besoin pour fonctionner.

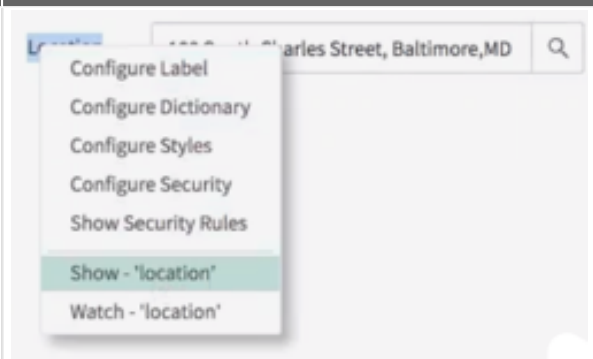
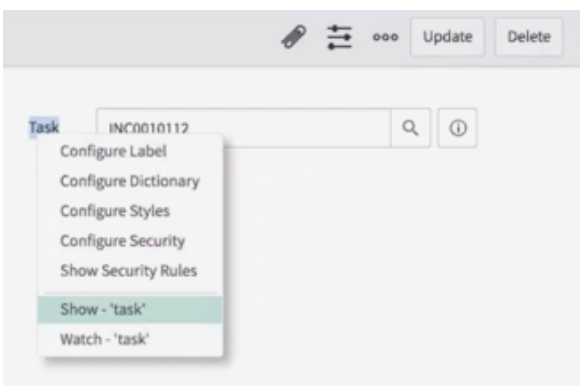
d. Renseignez les champs de l'onglet **Attributs des composants** .

Formulaire Attributs du composant

Champ	Description
étiquette	Nom qui apparaît en haut du modal lorsque vous cliquez sur le bouton **Ajouter** .
extensionPoint	Dans notre exemple, laissez ce champ vide. Ce champ filtre la liste dans le modal. Lorsqu'un agent clique sur **Ajouter**, toutes les associations possibles sont affichées entre les tables cmn_location et de tâches. Ce champ empêche certaines de ces associations. Pour savoir comment créer un point d'extension, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .
userGivenTable	Table qui s'affiche dans le modal. Dans notre exemple, nous voulons ouvrir les emplacements que les agents peuvent ajouter, alors sélectionnez cmn_location. ▪ Sélectionnez task_location pour les relations m2m. ▪ Pour les relations o2m, sélectionnez la table associée à la partie plusieurs de votre o2m. Par exemple, **Incident**.
hideSelectAll	Champ qui vous permet de masquer Sélectionner tout. Sélectionnez **Vrai** pour masquer Sélectionner tout.
referencedfieldName	Champ affiché dans le modal à partir de **userGivenTable**. Dans notre exemple, saisissez l'emplacement (en minuscules). Pour trouver le nom du champ, cliquez avec le bouton droit sur le titre du champ **Emplacement** sur le formulaire de la table plusieurs à plusieurs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	 Ce champ n'est pas utilisé pour les relations o2m.
type	Type de relation d'enregistrement. Sélectionnez une relation **o2m** ou **m2m** pour les enregistrements. ▪ **o2m** active un enregistrement parent dans une table qui peut référencer plusieurs enregistrements enfants. ▪ **M2M** active plusieurs enregistrements dans une table qui sont associés à plusieurs enregistrements dans une autre table.
parentFieldName	Nom du champ à partir duquel vous effectuez la référence, dans cet exemple, il s'agit d'une tâche. Pour trouver le nom du champ, cliquez avec le bouton droit sur le titre du champ. 
colonnes	Liste séparée par des virgules des colonnes que vous souhaitez afficher dans le modal. Par exemple, dans la table cmn_location, vous pouvez vouloir le nom et la ville. Alors, entrez nom, ville.
vue	Vue de la liste. N'ajoutez pas de valeur ; La vue par défaut est correcte.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Vous avez créé un bouton **Ajouter** qui s'affiche dans la zone Listes connexes lorsqu'un enregistrement d'incident s'ouvre.

3. Assurez-vous que le bouton **Ajouter** apparaît et fonctionne.

a. Ouvrez un incident en accédant à **Incident** > **Ouvert** et en cliquant sur un incident.

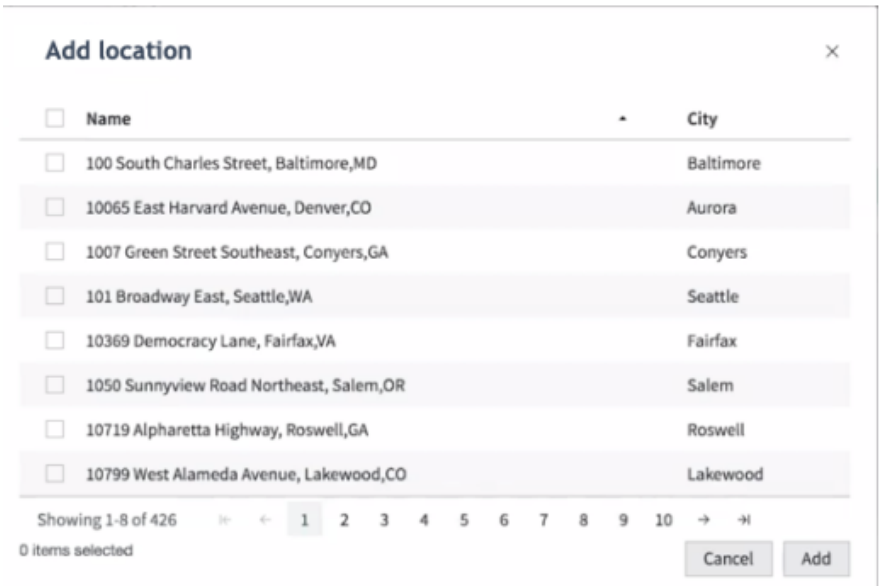
b. Cliquez sur la liste connexe **Emplacements affectés** .

Traduction automatique

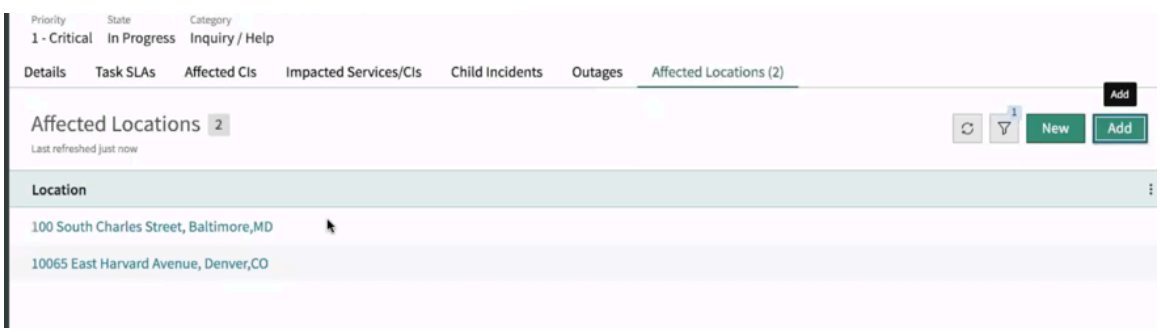
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Le bouton **Ajouter** doit s'afficher dans les listes connexes.

c. Cliquez sur **Ajouter**.
Un modal apparaît.



d. Cochez plusieurs cases pour ajouter ces adresses à l'enregistrement d'incident, puis cliquez sur **Ajouter**.
Les adresses que vous avez sélectionnées apparaissent dans **les emplacements affectés**.



e. Entrez task_location.list dans le **navigateur de filtre** pour afficher la table task_location.
Les nouveaux emplacements doivent apparaître dans la table.

4. Ajouter une action de suppression.

Vous pouvez créer un bouton Supprimer qui permet aux agents de supprimer des enregistrements d'une liste connexe et de dissocier cet enregistrement de la table parente. Cette fonctionnalité prend en charge les tables o2m et m2m.

a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste connexe** et cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton dans la zone Listes connexes. Assurez-vous que l'étiquette de l'action inclut *({{count}})* .
Nom de l'action	Nom de cet enregistrement qui apparaît dans la liste des actions de la liste connexes, **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste connexe**.
Implémenté en tant que	Sélectionnez **Script serveur**.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Sélectionnez **sn-multi-record-associator**.
Type de bouton	Sélectionnez **Primaire**. Les boutons primaires sont verts. Les boutons secondaires sont gris.
Sélection d'enregistrements obligatoire	Case à cocher pour rendre la sélection d'enregistrement obligatoire. Cochez la case.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsque les agents passent la souris sur le composant de l'interface utilisateur.
Description	Description détaillée de cette action de l'espace de travail.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail dans lequel ce composant d'interface utilisateur apparaît.
Table	Table sur laquelle cette action de liste connexe s'affiche. ▪ Pour une relation o2m, assurez-vous que la table est votre table de liste connexe o2m. Par exemple, incident. ▪ Pour une relation m2m, assurez-vous que la table est votre table m2m. Par exemple, task_location. Dans notre exemple, sélectionnez task_location.
Vue	Sélectionnez **l'espace de travail**.
Actif	Activez/désactivez (sélectionné) et désactivez ce composant d'interface utilisateur.
Commande	Ordre de séquence dans lequel ce composant de l'interface utilisateur apparaît dans une liste horizontale de composants de l'interface utilisateur. Plus la valeur est faible, plus l'emplacement est éloigné.

c. Cliquez sur l'icône de menu (icône ≡), puis sur **Enregistrer**.

d. Sous **Liens connexes** , cliquez sur **Vue avancée**.

e. Cliquez sur l'onglet **Script serveur** .

f. Entrez un script serveur dans le champ de scripting. `current.deleteRecord() ;` dans le champ de script serveur.

- Pour les relations m2m, saisissez `current.deleteRecord() ;`.
- Pour les relations o2m, entrez `actuel.[ field_name] = '' ; current.update() ;`.

Traduction automatique

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

g. Sous **Liens connexes** , cliquez sur **Vue avancée**, puis sur l'onglet **Paramètres de confirmation** .

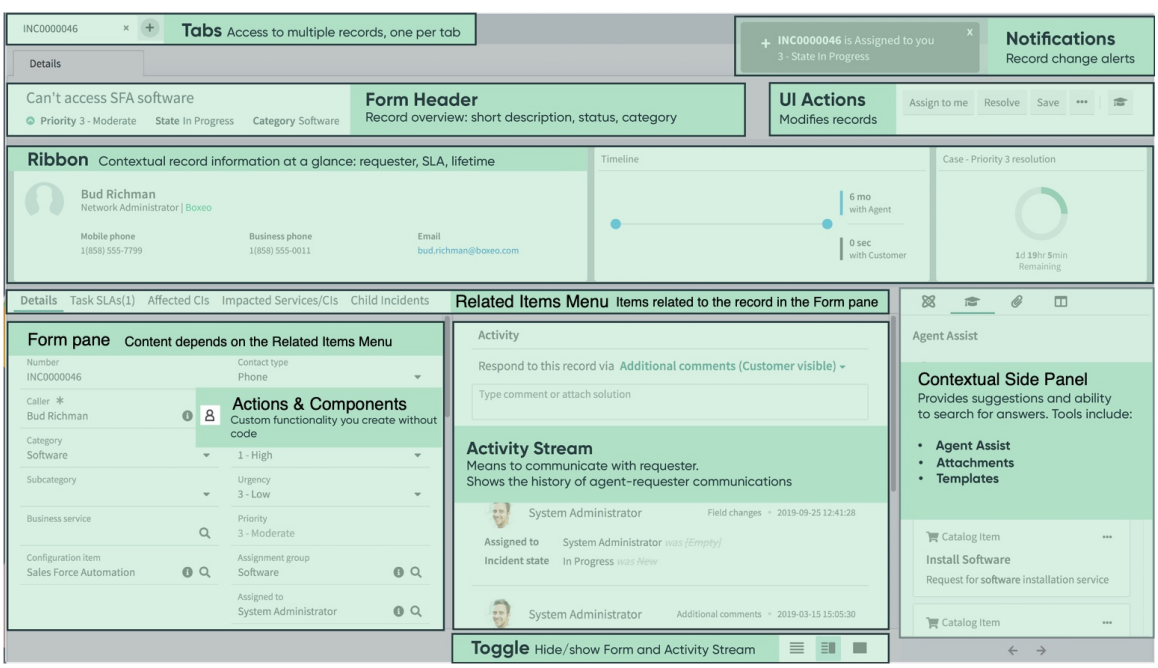
h. Activer/désactiver **la confirmation requise**.

i. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Masquer l'onglet Détails et les actions d'interface utilisateur dans legacy workspace

Masquez l'onglet **Détails** dans le menu Éléments connexes et les actions d'interface utilisateur pour les personnes qui n'ont pas besoin de voir ce niveau de détail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Désencombrez le menu Éléments connexes en supprimant l'onglet **Détails** du volet de formulaire et toutes les actions d'interface utilisateur pour les utilisateurs qui ne sont pas intéressés par l'examen des détails d'enregistrement ou par la prise d'actions sur les enregistrements, telles que l'affectation d'un enregistrement à eux-mêmes.

Traduction automatique

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

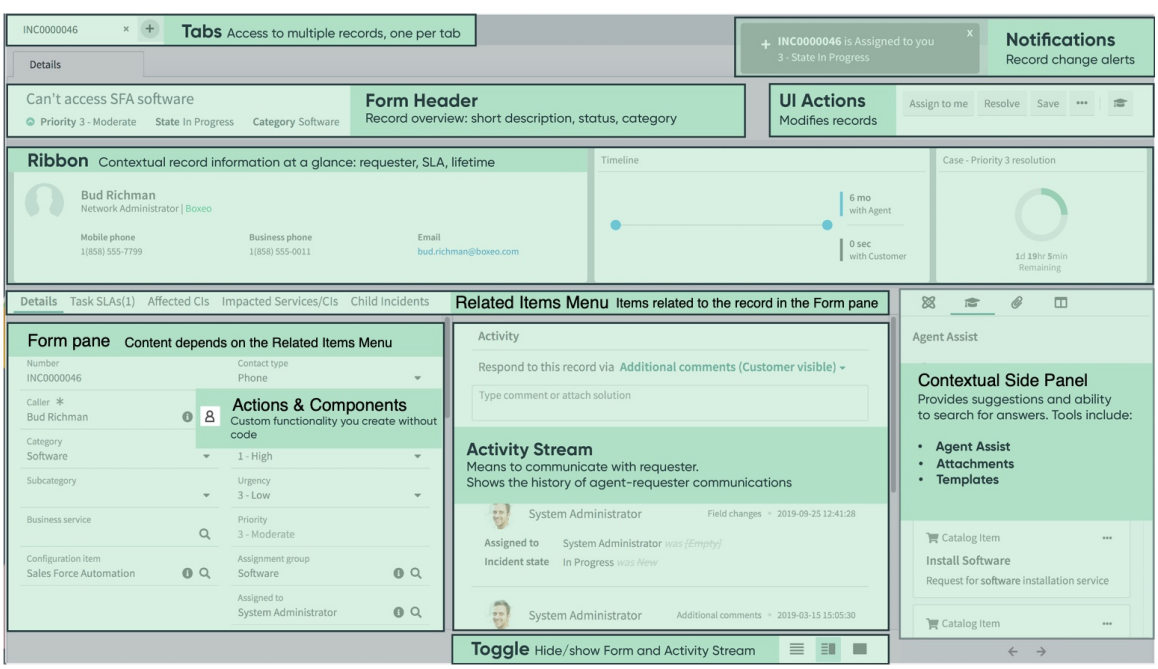
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail**.
2. Cliquez sur la règle que vous souhaitez modifier.
3. Dans l'onglet **Paramètres du formulaire** , cochez la case **Masquer les détails et les actions d'interface utilisateur** pour masquer les actions d'interface utilisateur et l'onglet **Détails** dans le menu Éléments connexes.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Créer un élément connexe dans Éléments connexes

Créez un élément associé personnalisé qui apparaît dans le panneau Formulaire pour aider les agents.

Avant de commencer

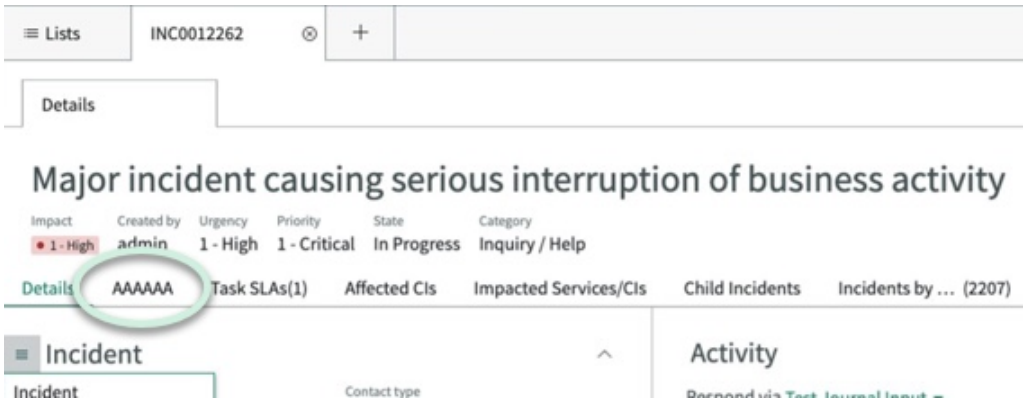
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un élément connexe pour afficher des informations importantes relatives à l'enregistrement ouvert. L'élément connexe dans l'image suivante est AAAAAA.

Traduction automatique

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



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Éléments connexes** et cliquez sur **Nouveau**
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom du composant que vous ajoutez à la barre latérale contextuelle.
Nom de l'action	Nom qui décrit ce que vous ajoutez.
Implémenté en tant que	○ Composant de l'interface utilisateur : affiche une icône dans un champ, un formulaire, une liste ou une liste connexe pour remplir une fonction, telle que l'ajout d'une pièce jointe à un enregistrement, l'ajout d'un composant dans le panneau latéral contextuel, l'affichage d'un formulaire à remplir par les utilisateurs ou la recherche d'un enregistrement. ○ Action du client : effectue une action côté client, comme composer un numéro de téléphone, ouvrir un enregistrement ou ouvrir un formulaire pour modifier un enregistrement. Il existe un nombre prédéfini d'actions du client, telles que le numéro d'appel, la suppression de notification et l'affichage des notifications. Vous ne pouvez pas en créer de nouveaux. Utilisez cette option, par exemple, avec un champ de numéro de téléphone pour permettre à l'agent de composer un numéro de téléphone en cliquant sur l'icône. Les actions client fournies Espace de travail d'agent avec des gestionnaires dans le navigateur effectuent les actions. ○ Script serveur : exécute un script sur le serveur, par exemple, pour affecter un enregistrement à quelqu'un ou supprimer un enregistrement. Utilisez cette option chaque fois que votre action implique de modifier la base de données.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez le composant à ajouter au panneau latéral contextuel.
Icône	Icône à utiliser sur le côté droit de la barre latérale contextuelle sur laquelle les agents cliquent pour utiliser ce composant.
Info-bulle	Texte qui affiche quand et l'agent passe la souris sur l'icône.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description	Description brève de ce composant.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel ce composant appartient, par exemple, Espace de travail d'agent, ITSM, CSM, entre autres.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, ce composant peut apparaître dans le panneau latéral contextuel.
Vue	Un ensemble de configurations visuelles. Cette valeur est généralement Espace de travail.
Actif	Basculez pour activer ce composant dans le panneau latéral contextuel.
Commande	Un entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des icônes du panneau latéral contextuel. Plus le nombre est bas, plus il est haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir mettre de nouvelles icônes entre celles existantes à l'avenir.

3. Dans les listes connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
4. **Facultatif :** Sous l'onglet **Conditions** , utilisez le générateur de conditions pour créer des filtres qui empêchent l'icône du composant d'apparaître dans le panneau latéral contextuel.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres des confirmations** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'utilisation de ce composant.
6. **Facultatif :** Sous l'onglet **Exclusion d'actions** , cliquez sur **Nouveau** pour empêcher la table enfant d'hériter de ce composant dans le panneau latéral contextuel ou pour exclure de cette table les composants d'une table parente.

(Optional) Les composants du panneau latéral contextuel s'affichent en fonction des enregistrements ouverts dans Espace de travail d'agent. Les tables enfants héritent de ces composants par défaut. Vous pouvez empêcher que cela ne se produise.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez une affectation d'action, qui spécifie les
Table	Table associée à ce composant. Chaque fois qu'un Espace de travail d'agent enregistrement de cette table est ouvert, l'icône de ce composant apparaît dans le panneau latéral contextuel.
Exclure cette table	Désactivez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter ce composant de sa table parente.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Exclure toutes les tables enfants	Activez ou désactivez cette option pour empêcher les tables enfants de la **table** d'hériter de ce composant dans le panneau latéral contextuel.

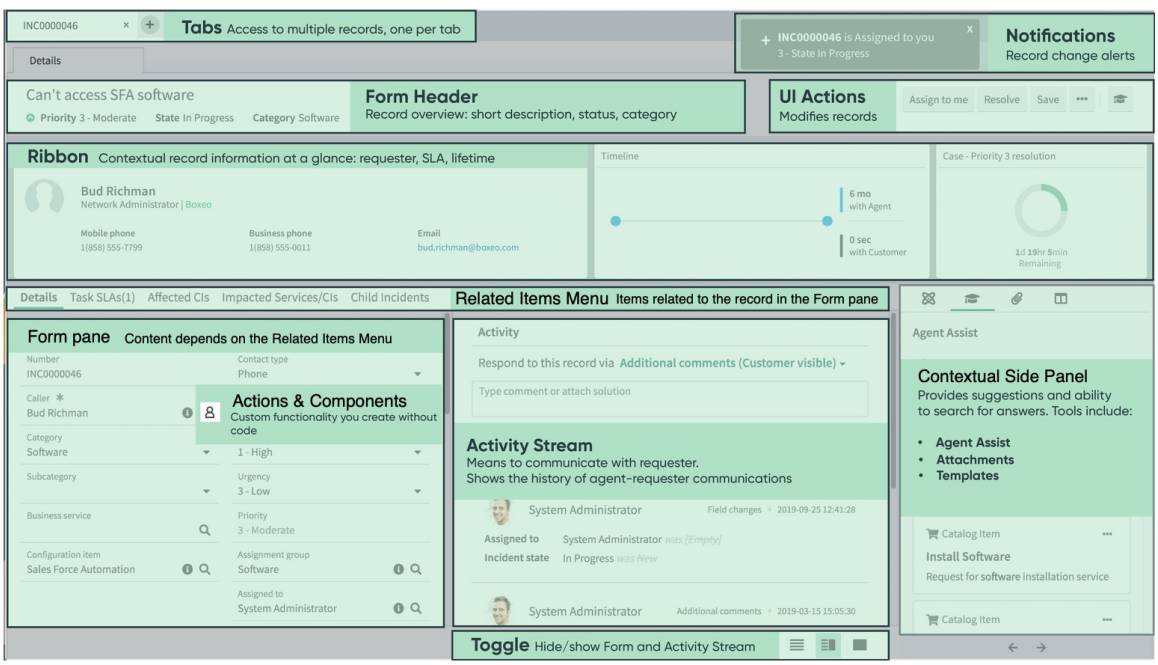
b. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Créer une liste connexe

Créez une liste connexe pour fournir automatiquement aux agents les informations relatives à un enregistrement ouvert.

Avant de commencer

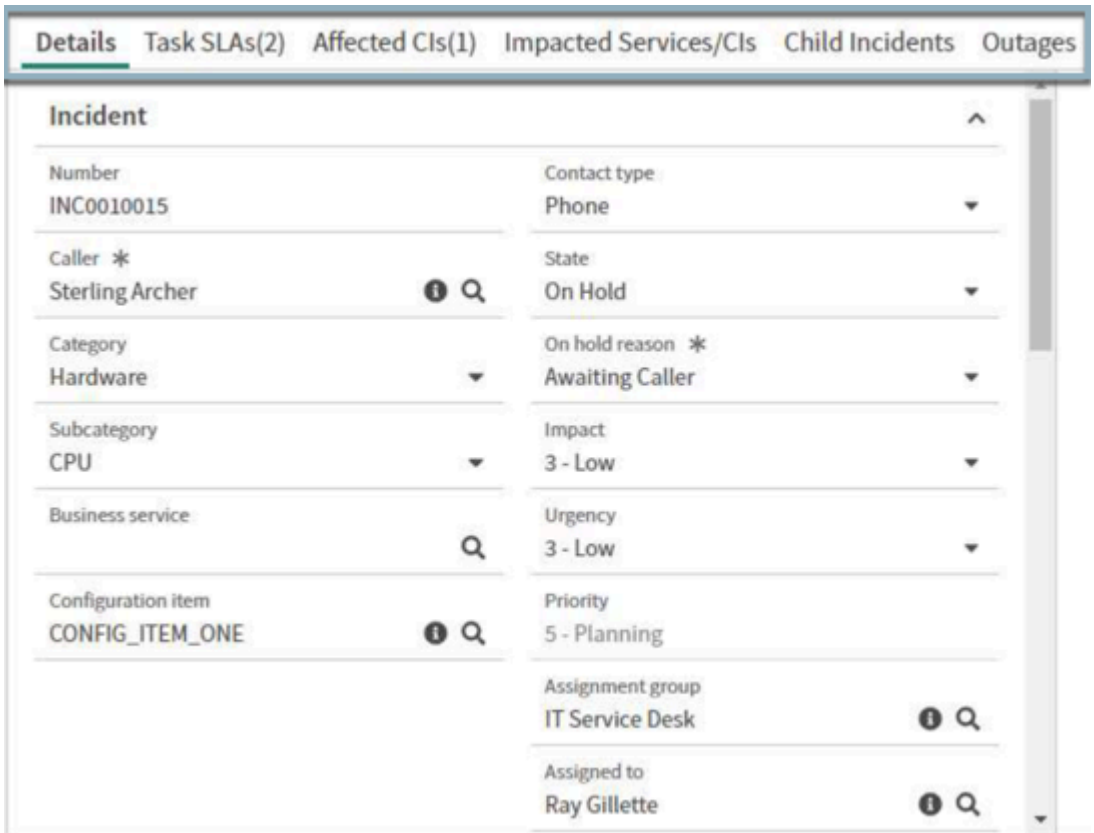
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes connexes s'affichent sous forme d'onglets au-dessus du volet Formulaire.

Traduction automatique

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



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste connexe** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom du composant que vous ajoutez en tant que liste connexe.
Nom de l'action	Nom qui décrit ce que vous ajoutez.
Implémenté en tant que	○ Composant de l'interface utilisateur : affiche une icône dans un champ, un formulaire, une liste ou une liste connexe pour remplir une fonction, telle que l'ajout d'une pièce jointe à un enregistrement, l'ajout d'un composant dans le panneau latéral contextuel, l'affichage d'un formulaire à remplir par les utilisateurs ou la recherche d'un enregistrement. ○ Action du client : effectue une action côté client, comme composer un numéro de téléphone, ouvrir un enregistrement ou ouvrir un formulaire pour modifier un enregistrement. Il existe un nombre prédéfini d'actions du client, telles que le numéro d'appel, la suppression de notification et l'affichage des notifications. Vous ne pouvez pas en créer de nouveaux. Utilisez cette option, par exemple, avec un champ de numéro de téléphone pour permettre à l'agent de composer un numéro de téléphone en cliquant sur l'icône.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Les actions client fournies Espace de travail d'agent avec des gestionnaires dans le navigateur effectuent les actions. ○ Script serveur : exécute un script sur le serveur, par exemple, pour affecter un enregistrement à quelqu'un ou supprimer un enregistrement. Utilisez cette option chaque fois que votre action implique de modifier la base de données.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Affiché uniquement **lorsqu'il est implémenté tel quelComposant d'interface utilisateur**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez le composant à ajouter en tant que liste connexe.
Spécifier l'action du client	Affiché uniquement **lorsqu'il est implémenté tel quel Actiondu client**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez l'action du client à ajouter en tant que liste connexe.
Icône	Icône à utiliser dans la section Éléments connexes sur laquelle les agents cliquent pour utiliser ce composant.
Info-bulle	Texte qui affiche quand et l'agent passe la souris sur l'icône.
Description	Description brève de ce composant.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel ce composant appartient, par exemple, Espace de travail d'agent, ITSM, CSM, entre autres.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, ce composant peut apparaître en tant que liste connexe.
Vue	Un ensemble de configurations visuelles. Cette valeur est généralement Espace de travail.
Actif	Basculez pour rendre ce composant actif en tant que liste connexe.
Commande	Nombre entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des listes connexes. Plus le nombre est bas, plus il est haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir mettre de nouvelles icônes entre celles existantes à l'avenir.

3. Dans les listes connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
4. **Facultatif :** Sous l'onglet **Conditions** , utilisez le générateur de conditions pour créer des filtres qui empêchent l'icône du composant d'apparaître dans les listes connexes.
5. **Facultatif :** **Si Implémenté tel quelscript serveur**, dans l'onglet **Script serveur**, ajoutez le script serveur.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres des confirmations** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'utilisation de ce composant.
7. **Facultatif :** Sous l'onglet **Exclusion d'actions** , cliquez sur **Nouveau** pour exclure la table enfant de l'héritage de ce composant en tant que liste connexe, ou de cette table héritant des composants d'une table parente.

Traduction automatique

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

a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez une affectation d'action, qui spécifie les
Table	Table associée à ce composant. Chaque fois Espace de travail d'agent qu'un enregistrement de cette table est ouvert, l'icône de ce composant apparaît dans la liste Éléments connexes.
Exclure cette table	Désactivez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter ce composant de sa table parente.
Exclure toutes les tables enfants	Activez ou désactivez cette option pour empêcher les tables enfants de la **table** d'hériter de ce composant dans la liste des éléments connexes.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

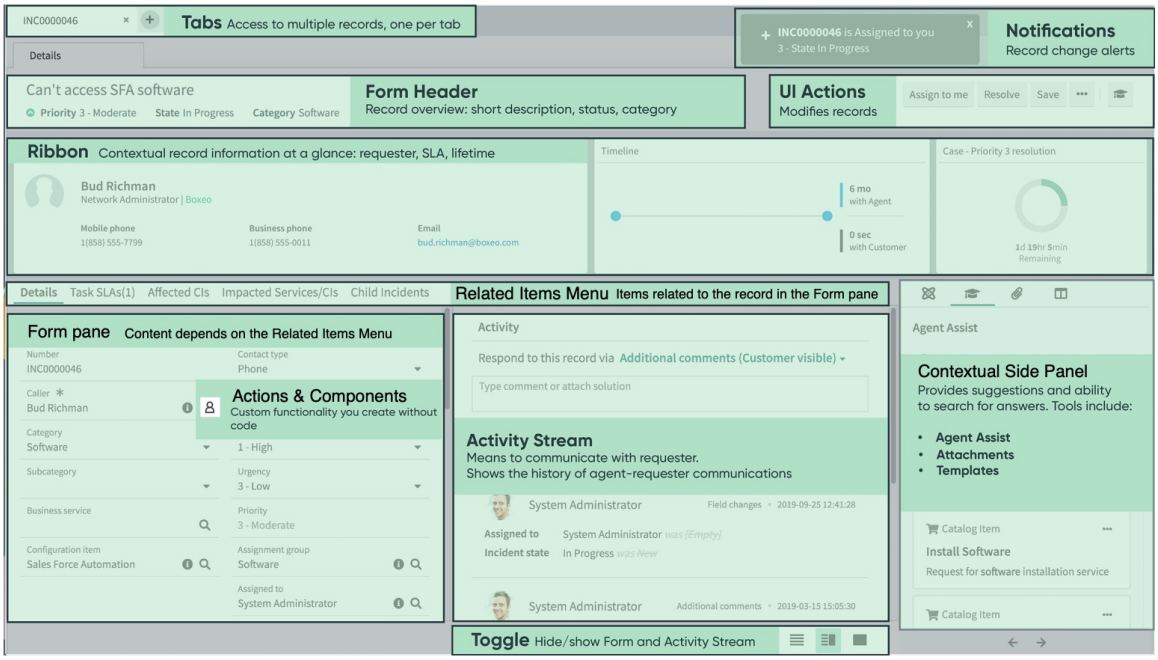
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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



Configurer une notification dans legacy workspace

Envoyez des notifications à un agent ou à un petit groupe d'agents lorsque des enregistrements importants sont mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin ou notification_provider_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous configurez une notification d'espace de travail, vous déterminez les éléments suivants :

- Qui reçoit la notification
- Lorsque les utilisateurs reçoivent la notification

Les informations affichées dans chaque notification suivent un format par défaut que vous ne pouvez pas configurer. Pour plus d'informations sur les formats par défaut, voir Formats de notification par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Table	Table pour laquelle recevoir les notifications.
Demande	Périmètre de l'application de la notification.
Actif	Option permettant d'activer la notification. La notification est active par défaut.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Déclenché par	Action système qui déclenche la notification. Vous pouvez envoyer la notification après la modification d'un enregistrement ou après le déclenchement d'un événement.
Inséré	Option permettant d'envoyer la notification après l'insertion d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Enregistrer un changement** dans le champ **Déclenché par** .
Mis à jour	Option permettant d'envoyer la notification après la mise à jour d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Enregistrer un changement** dans le champ **Déclenché par** .
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, sélectionnez l'événement `incident.inactive` . Par défaut, cet événement est consigné dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un événement qui partage la même table que la notification. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclenché par** .
Conditions	Filtrez pour spécifier les enregistrements de table pour lesquels les utilisateurs reçoivent des notifications. Par exemple, pour envoyer des notifications sur les incidents prioritaires, sélectionnez **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définissez les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Utilisateurs	Utilisateurs qui reçoivent la notification.
Utilisateurs dans les champs	Champs d'enregistrement qui incluent les utilisateurs qui reçoivent la notification. Par exemple, pour envoyer la notification au délégataire de l'enregistrement, sélectionnez **Affecté à**.
L'utilisateur d'origine est-il inclus ?	Option permettant d'inclure l'utilisateur qui a modifié l'enregistrement ou déclenché l'événement.

3. Cliquez sur **Soumettre et ajoutez du contenu commun**.
4. Sélectionnez **Espace de travail** comme type de contenu pour votre notification.

Traduction automatique

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

5. Renseignez les champs du formulaire pour définir le contenu de la notification.

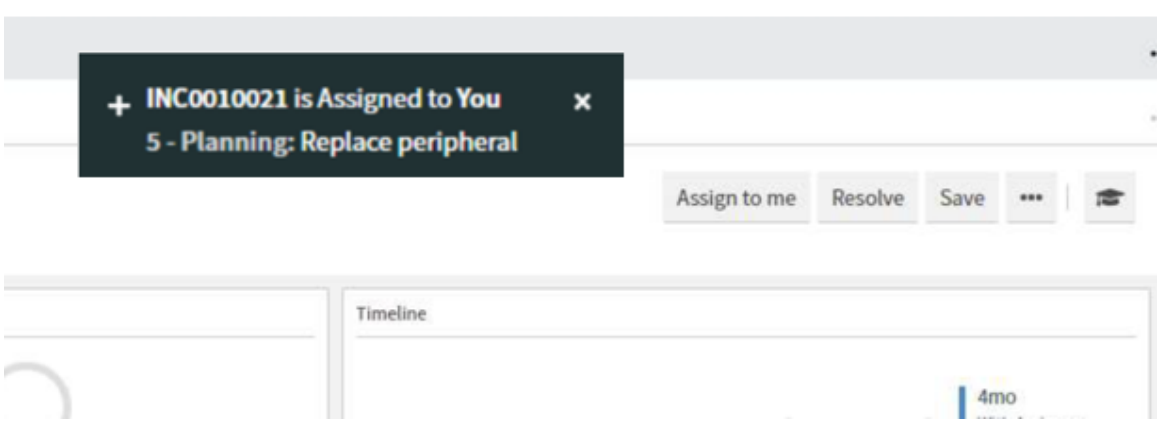
Formulaire de notification

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Notification	Notification associée au contenu. Ce champ est renseigné automatiquement avec la notification que vous avez créée.
Table	Table pour laquelle recevoir les notifications. Ce champ est renseigné automatiquement avec la table définie dans la notification.
Routage	Itinéraire par lequel la notification est envoyée au destinataire. Ce champ est automatiquement renseigné avec **Espace de travail d'agent**.
Demande	Périmètre de l'application du contenu de la notification.
Actif	Option permettant d'activer le contenu de la notification.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une fois la notification déclenchée, elle est envoyée aux destinataires qui ne sont pas en train de regarder l'enregistrement cible. Un utilisateur clique sur la notification pour se lier directement à l'enregistrement.

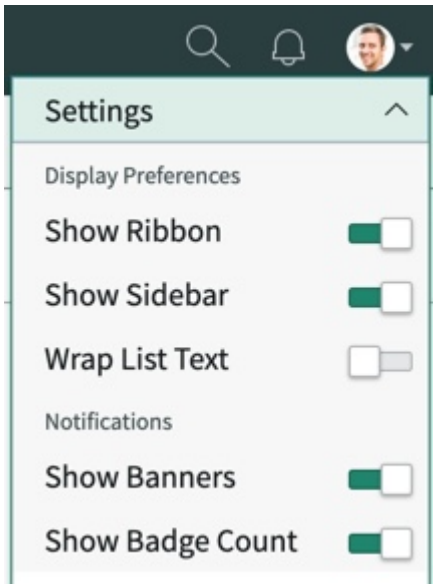


La zone de notification peut contenir jusqu'à une notification par enregistrement. Si le même enregistrement est mis à jour deux fois dans la journée, la première notification est supprimée avec l'arrivée de la deuxième notification.

Traduction automatique

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

Les utilisateurs peuvent personnaliser leurs notifications à l'aide des paramètres de l'espace de travail. Ces options s'affichent uniquement après avoir configuré une notification active.



Si un utilisateur ne reçoit pas de notifications comme prévu, vérifiez que les notifications sont activées dans les paramètres de l'espace de travail.

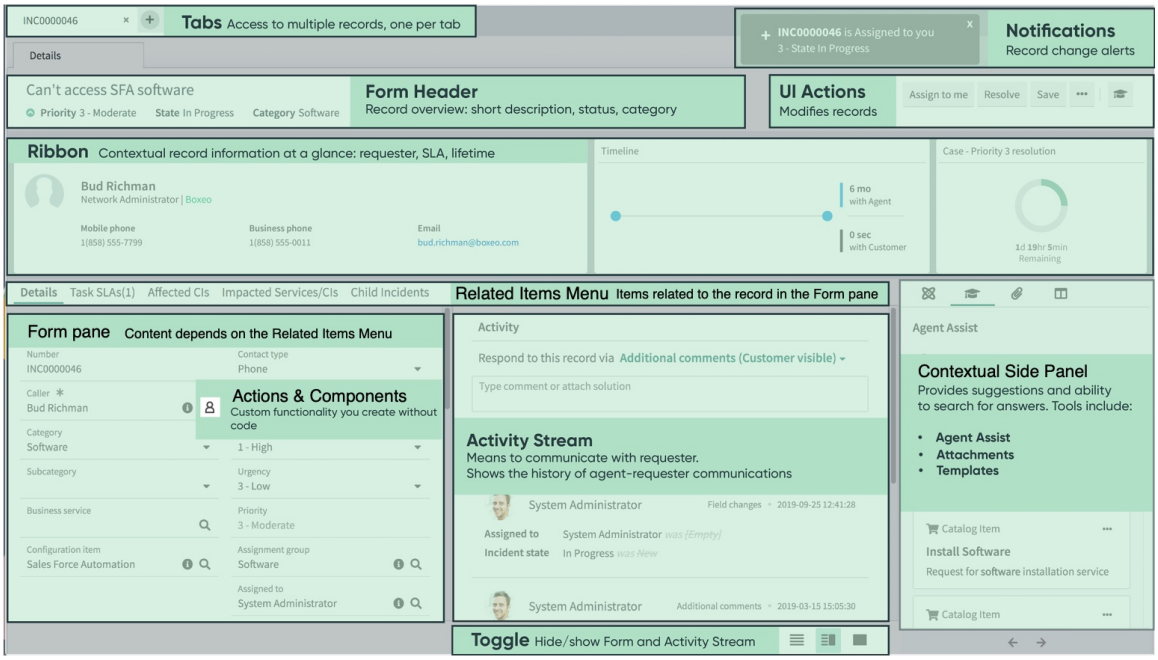
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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



Formats de notification par défaut

Une fois que vous avez configuré une legacy workspace notification, les informations qui s'affichent dans la notification suivent un format par défaut que vous ne pouvez pas configurer. Découvrez les formats de notification par défaut afin de savoir quelles informations sont envoyées aux destinataires des notifications.

Il existe des formats de notification pour trois cas d'utilisation différents dans l'espace de travail :

- Quelqu'un affecte un enregistrement à un agent
- Quelqu'un met à jour un champ dans un enregistrement
- Quelqu'un met à jour plusieurs champs

Chaque format utilise la valeur d'affichage de l'enregistrement cible. Une *valeur d'affichage* est une valeur de champ que le système affiche pour représenter l'enregistrement qui a été mis à jour. Par exemple, dans les enregistrements Incident [incident], la valeur d'affichage est le numéro d'incident par défaut.

Pour définir une nouvelle valeur d'affichage pour un enregistrement, suivez les étapes décrites dans Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de table .

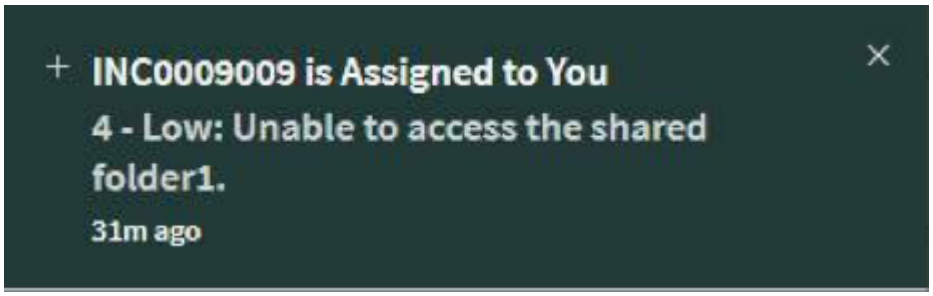
Enregistrement nouvellement affecté

Lorsqu'une personne affecte un enregistrement à un agent, la notification contient les informations suivantes :

- Valeur d'affichage de l'enregistrement affecté
- Priorité de l'enregistrement
- Description brève de l'enregistrement

Traduction automatique

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

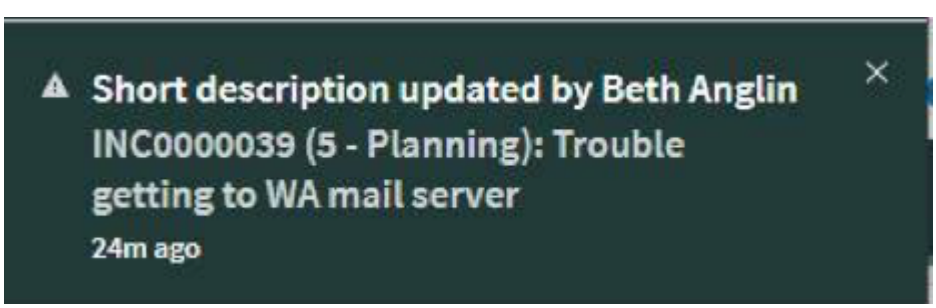


La notification affiche jusqu'à deux lignes de la brève description. Si la description brève ne rentre pas dans la notification, le système ajoute des points de suspension (...) à l'endroit où la description brève est écourtée.

Mise à jour d'un seul champ

Lorsque quelqu'un met à jour un champ dans un enregistrement, la notification contient les informations suivantes :

- Nom de l'utilisateur qui a mis à jour le champ
- Nom du champ que l'utilisateur a mis à jour
- Valeur d'affichage de l'enregistrement mis à jour
- Priorité de l'enregistrement mis à jour
- Description brève de l'enregistrement mis à jour



La notification affiche jusqu'à deux lignes de la brève description. Si la description brève ne rentre pas dans la notification, le système ajoute des points de suspension (...) à l'endroit où la description brève est écourtée.

Mises à jour de champs multiples

Lorsqu'une personne met à jour plusieurs champs dans un enregistrement, la notification contient les informations suivantes :

- Nom de l'utilisateur qui a mis à jour les champs
- Valeur d'affichage de l'enregistrement mis à jour
- Priorité de l'enregistrement mis à jour
- Description brève de l'enregistrement mis à jour

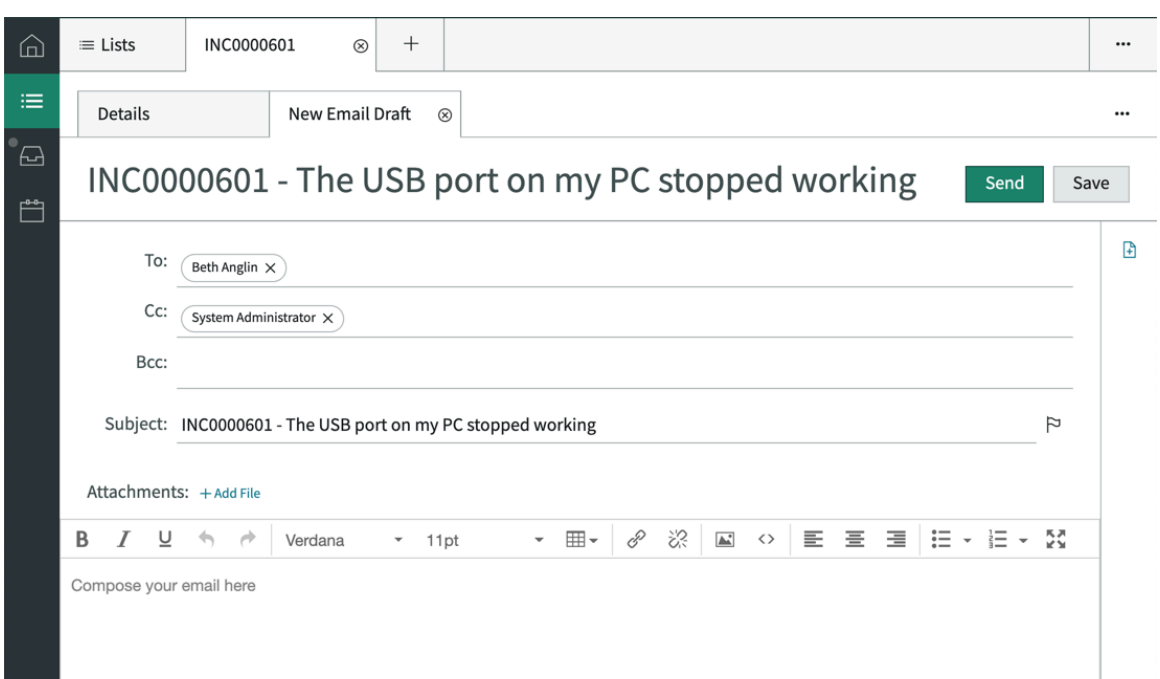
Traduction automatique

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

La notification affiche jusqu'à deux lignes de la brève description. Si la description brève ne rentre pas dans la notification, le système ajoute des points de suspension (...) à l'endroit où la description brève est écourtée.

Configuration du client de legacy workspace messagerie

Configurez pour Espace de travail inclure un client de messagerie qui permet aux agents d'envoyer des e-mails aux appelants directement à partir de la vue d'enregistrement.



Pour configurer le client de messagerie de l'espace de travail, procédez comme suit :

- Désignez une personne pour configurer le client de messagerie de l'espace de travail en lui affectant le rôle email_client_admin.
- Autorisez les agents à utiliser le client de messagerie de l'espace de travail en leur affectant le rôle email_composer.
- Autorisez les responsables commerciaux à créer des messages rapides pour leurs agents en leur affectant le rôle email_client_quick_message_author.
- Activer legacy workspace le client de messagerie pour une table

  Activez le client de messagerie pour une table afin que les utilisateurs puissent envoyer des e-mails directement à partir de l'enregistrement de table.

- Définir les qualificateurs des destinataires pour le client de legacy workspace messagerie

Traduction automatique

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

Créez une configuration qui contrôle la liste de saisie semi-automatique des destinataires affichée dans Client de messagerie.

- Définir les adresses d'expédition pour le legacy workspace client de messagerie

  Définissez une adresse e-mail autorisée qui s'affiche dans l'adresse De d'un message envoyé à partir du client de messagerie.

- Créer une configuration de legacy workspace client de messagerie

  Définissez une configuration qui contrôle l'affichage et le comportement du client de messagerie basé sur une table sélectionnée ServiceNow .

- Créer un modèle de legacy workspace client de messagerie

  Vous pouvez créer un modèle différent pour chaque table qui utilise le client de messagerie.

- Définir un message rapide pour le client de legacy workspace messagerie

  Créez du contenu prédéfini à ajouter dans le client de messagerie afin que les utilisateurs puissent écrire des e-mails de manière cohérente et efficace.

Information associée

Communiquer par e-mail dans Espace de travail

Client de messagerie

Configurations de client de messagerie

Activer legacy workspace le client de messagerie pour une table

Activez le client de messagerie pour une table afin que les utilisateurs puissent envoyer des e-mails directement à partir de l'enregistrement de table.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le client de messagerie est activé par défaut sur la table Incident [incident]. Vous pouvez activer le client de messagerie pour une autre table en ajoutant l'attribut `email_client` dictionary à la table.

Remarque :
Cette aptitude n'est pas héritée par les tables qui étendent la table actuelle. Par exemple, l'activation du client de messagerie sur la table Tâche ne l'active pas pour les tables Incident ou Problème.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement dans la table pour laquelle vous souhaitez activer le client de messagerie.
   Par exemple, pour activer le client de messagerie pour la table Problème [problem], accédez à **Problème** > **Ouvert**, puis ouvrez n'importe quel enregistrement de problème.
2. Sur le formulaire, cliquez sur l'icône de menu (icône ⋮), puis sur **Configurer** > **Dictionnaire**.
3. Dans la liste Entrées du dictionnaire, ouvrez le premier enregistrement.
   Le premier enregistrement a le type d'enregistrement **Collection** et n'a pas d'entrée pour le **nom de colonne**.
4. Sur le formulaire, dans la section Liens connexes, cliquez sur **Vue avancée**.

Traduction automatique

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

5. Dans le champ **Attributs** , entrez email_client=vrai.
   S'il existe d'autres valeurs dans le champ, séparez l'attribut par une virgule.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Définir les qualificateurs des destinataires pour le client de legacy workspace messagerie

Créez une configuration qui contrôle la liste de saisie semi-automatique des destinataires affichée dans Client de messagerie.

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier des qualificateurs de destinataires qui affichent des champs supplémentaires (à partir d'une table sélectionnée ServiceNow) dans la liste de saisie semi-automatique. Ces champs différencient les destinataires d'e-mail qui ont le même nom et prénom.

Utilisez les onglets suivants du formulaire Qualificateur de destinataire de Client de messagerie pour définir une configuration de destinataire.

- **Configuration de l'affichage** : configurez le comportement de saisie semi-automatique du destinataire de l'e-mail et sélectionnez éventuellement des champs supplémentaires pour différencier les destinataires portant le même nom. Les champs supplémentaires permettent aux utilisateurs de sélectionner le bon destinataire pour un e-mail.
- **Configuration** de la requête : spécifiez une condition ou un script qui interroge la table sélectionnée et filtre les résultats retournés par les destinataires.

Vous pouvez définir différentes configurations de destinataires, qui peuvent être utilisées dans une configuration de client de messagerie.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Client de messagerie : qualificateur du destinataire** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs en haut du formulaire de qualificateur de destinataire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration de destinataire d'Email Client.
Demande	Le type d'application incluse dans le périmètre.
Table	Table ServiceNow dans laquelle il faut rechercher les destinataires.
Description	Description brève de la configuration de ce destinataire.

3. Renseignez les champs de l'onglet **Configuration de l'affichage** pour contrôler l'affichage de la saisie semi-automatique dans le client de messagerie.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Adresses e-mail	Champ de la table qui contient l'adresse e-mail du destinataire.
Nom d'affichage	Champ de la table utilisé pour le nom du destinataire affiché.
Commande	Ordre des résultats renvoyés par rapport aux autres qualificateurs de destinataires définis.
Champs d'affichage supplémentaires	Liste de contenu permettant de choisir des champs supplémentaires dans la table à afficher dans la liste de saisie semi-automatique. Différencie les destinataires qui partagent le même nom.
Champs de recherche supplémentaires	Case à cocher permettant d'activer la recherche dans des champs supplémentaires. Développe les destinataires renvoyés dans la liste de saisie semi-automatique en interrogeant (en recherchant) les **champs d'affichage supplémentaires**.

4. Renseignez les champs de l'onglet Configuration de la requête.

Champ	Description
Recherche de préfixe	Option permettant de trouver le destinataire souhaité à l'aide du préfixe. **Remarque :** La sélection de l'option **de recherche de préfixe** affiche le menu déroulant **Champ de nom de famille** avec des options permettant de filtrer le nom du destinataire.
Type	Sélectionnez la méthode de filtrage des destinataires renvoyés dans la liste de saisie semi-automatique : ○ Condition ○ Script
Conditions	Si vous avez sélectionné Condition pour le **Type**, utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour renvoyer les destinataires appropriés.
Script	Si vous avez choisi Script pour le **Type**, entrez un script qui utilise ces variables pour renvoyer les destinataires appropriés : ○ `recipientQuery` : GlideRecord pour la table interrogée. ○ `targetRecord` : GlideRecord pour l'enregistrement cible à partir duquel le client de messagerie a été ouvert.

Traduction automatique

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

Champ	Description

	Par exemple, ce recipientQuery est un GlideRecord qui représente la table Contact client. La variable targetRecord est un ticket du service clientèle à partir duquel le client de messagerie a été ouvert. Cette requête limite les résultats de saisie semi-automatique du client de messagerie aux contacts qui appartiennent au même compte que le ticket du service clientèle.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La configuration du qualificateur de destinataire est ajoutée à la table Qualificateur de destinataire [sys_recipient_qualifier] et peut être utilisée dans une configuration de client de messagerie.

Définir les adresses d'expédition pour le legacy workspace client de messagerie

Définissez une adresse e-mail autorisée qui s'affiche dans l'adresse De d'un message envoyé à partir du client de messagerie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Client de messagerie : adresse initiale** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans Nom **d'affichage**, saisissez le nom à afficher dans le champ De du message du client de messagerie.
3. Saisissez une **adresse e-mail** valide pour l'adresse De dans le client de messagerie.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'adresse d'expédition est ajoutée à la table Adresse d'expédition [sys_email_client_from_address] de Client de messagerie.

Créer une configuration de legacy workspace client de messagerie

Définissez une configuration qui contrôle l'affichage et le comportement du client de messagerie basé sur une table sélectionnée ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_admin ou admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration détermine les résultats de saisie semi-automatique des destinataires qui s'affichent, les adresses e-mail qui peuvent être saisies et un ensemble d'adresses d'expédition autorisées à utiliser lors de l'envoi d'un message avec le client.

Vous pouvez créer une configuration de client de messagerie par ServiceNow table.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Configuration de Client de messagerie** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette configuration de client de messagerie.
Demande	Type d'application incluse dans le périmètre.
Actif	Option qui indique que la configuration est active. La configuration est active par défaut.
Table	ServiceNow Table à laquelle cette configuration client s'applique. Sélectionnez une table dans la liste.

3. Dans la section Configuration du destinataire, sélectionnez **les qualificateurs de destinataires** à utiliser pour cette configuration de client.
   a. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ).
   Par défaut, deux types de destinataires sont disponibles : les utilisateurs actifs avec des comptes de messagerie et les groupes actifs avec des comptes de messagerie.
   b. Cliquez sur l'icône de recherche (icône de), puis sélectionnez une configuration de destinataire dans la liste des configurations de destinataires disponibles.
   c. Cliquez sur l'icône de verrouillage (icône) pour la verrouiller.
4. Dans la section Configuration de l'affichage :
   a. Sélectionnez l'option **Afficher** l'expéditeur pour afficher l'adresse e-mail de l'expéditeur dans le client de messagerie ou désactivez la case à cocher pour masquer l'adresse e-mail de l'expéditeur dans le client de messagerie.
   b. Sélectionnez l'option **Afficher la réponse** à pour afficher l'adresse de réponse dans le client de messagerie ou désactivez la case à cocher pour masquer l'adresse de messagerie Répondre dans le client de messagerie.
5. Dans la section Gestion des pièces jointes, sélectionnez l'un des trois choix possibles pour le champ **Action d'envoi de pièce jointe** .
6. Dans la section Configuration du filtre, sélectionnez **Filtres d'adresse e-mail** à appliquer au client de messagerie.

Traduction automatique

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

a. Déverrouillez l'icône de verrouillage (icône).

b. Cliquez sur l'icône de recherche (icône), puis sélectionnez un ou plusieurs filtres d'adresse e-mail.

c. Cliquez sur l'icône de) pour verrouiller **les filtres d'adresse e-mail**.

Chaque filtre que vous sélectionnez évalue une adresse e-mail donnée et détermine si l'adresse donnée est valide ou non pour être appliquée à un e-mail sortant.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
La configuration est ajoutée à la table Configuration de Client de messagerie [sys_email_client_configuration].

Créer un modèle de legacy workspace client de messagerie

Vous pouvez créer un modèle différent pour chaque table qui utilise le client de messagerie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le client de messagerie utilise ses propres modèles d'e-mail pour définir les valeurs par défaut des champs. Utilisez les sections suivantes dans le formulaire Modèle de client de messagerie pour créer un modèle client :

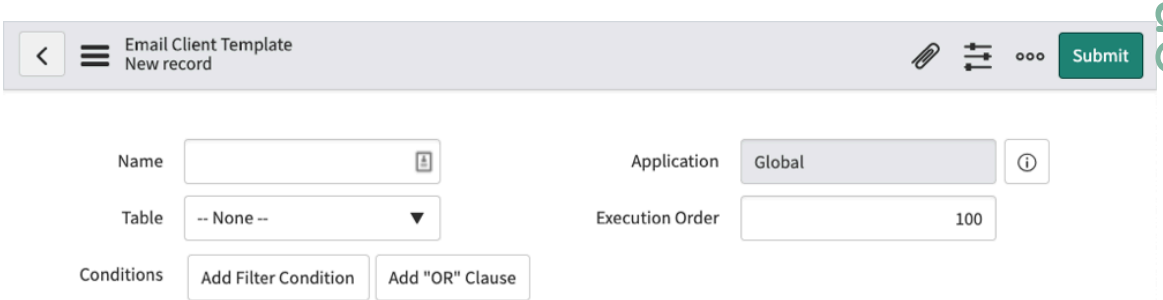
- **Contenu** : corps du message.
- **Destinataires** : adresses e-mail des utilisateurs qui reçoivent l'e-mail. Les adresses e-mail sont affichées dans les champs À, Cc et Cci du message.
- **Configuration de l'expéditeur** : méthode utilisée pour générer l'expéditeur (adresse e-mail d'envoi) du message.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs en haut du formulaire Modèle de client de messagerie.



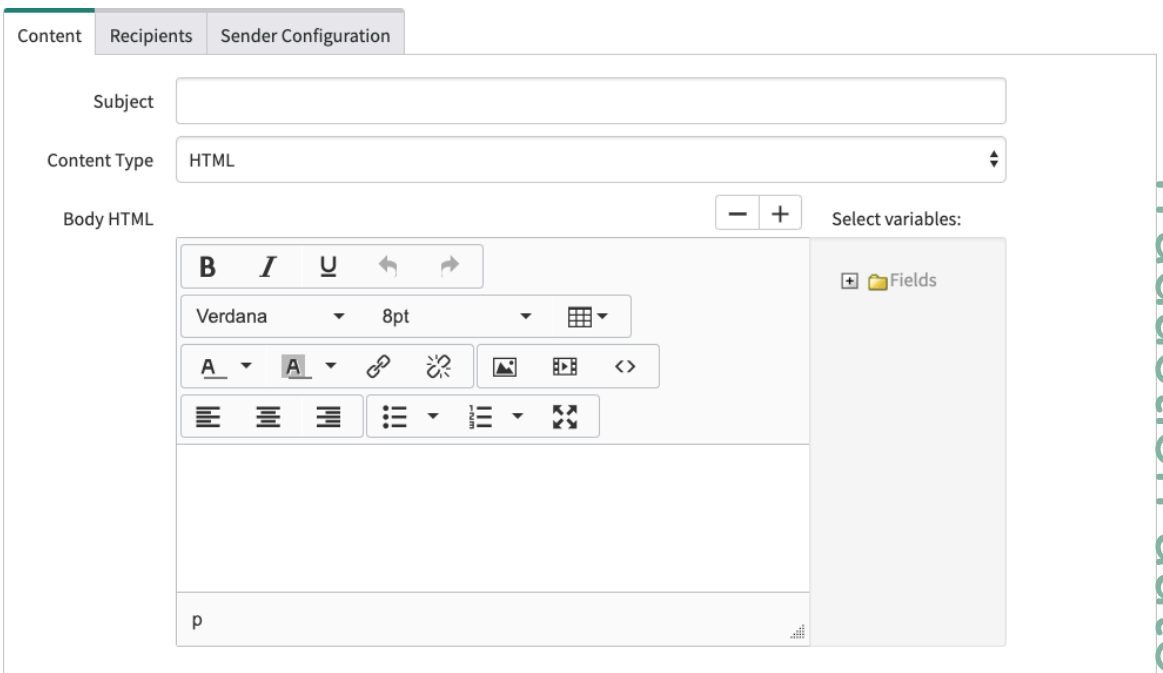
Champ	Description
Nom	Nom de modèle unique.
Table	La table à laquelle le modèle s'applique. Activez le client de messagerie pour la même table.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Conditions	Conditions qui déterminent quand ce modèle client est utilisé. Utilisez le générateur de conditions pour identifier l'enregistrement cible qui doit correspondre avant que ce modèle ne soit appliqué au client de messagerie.
Demande	Le type d'application incluse dans le périmètre.
Ordre d'exécution	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les conditions de modèle sont évaluées.

4. Renseignez les champs de l'onglet **Contenu** .



Champ	Description
Objet	Saisissez une description de l'e-mail. **Remarque :** Le champ **Objet** du client de messagerie autorise un nombre de caractères plus grand que le paramètre par défaut du champ **Objet** de la table E-mail [sys_email]. Si le texte de l'objet du client est tronqué, augmentez la valeur **Longueur maximale** du champ **Objet** dans la table E-mail.
Type de contenu	Sélectionnez le format du contenu du corps du message : HTML ou texte brut.
HTML de corps	Si vous avez sélectionné HTML pour le **type Contenu**, saisissez le contenu du corps du message à l'aide de la barre d'outils de l'éditeur HTML pour formater le code HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou tapez manuellement des références de variables à l'aide de la syntaxe ${table_name.nom_variable}. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable ${current_user}.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multi-lignes tels que ${description} et ${commentaires} dans le modèle de client de messagerie. Vous pouvez appeler un script de courrier en utilisant ${mail_script :nom du script} dans le champ **HTML du corps** .
Corps de texte	Si vous avez sélectionné le texte brut pour le **type Contenu**, entrez le texte ou le script de courrier que vous souhaitez voir apparaître dans le corps du message. Vous pouvez insérer un script d'e-mail dans le champ **Corps de texte** à l'aide de la syntaxe suivante : `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Renseignez les champs de l'onglet **Destinataires** .

Champ	Description
Vers	Entrez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **À** . Votre script doit commencer par le préfixe `javascript :` . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules.
Cc	Entrez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un include de script, puis appelez l'include de script dans le champ **Cc** . Votre script doit commencer par le préfixe `javascript :` . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que le champ **À** .
Cci	Entrez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un include de script, puis appelez-le dans le champ **Cci** . Votre script doit commencer par le préfixe

Traduction automatique

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

Champ	Description
	javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que les champs **À** ou **Cc** .

6. Dans l'onglet **Configuration de l'expéditeur** , sélectionnez le **type de génération de** l'expéditeur pour déterminer comment l'expéditeur (adresse d'envoi) dans le message du client de messagerie est généré. Utilisez ce champ uniquement si vous souhaitez une adresse d'expédition différente de celle définie dans votre compte de messagerie SMTP.
   - Aucun : l'adresse de l'expéditeur n'est pas générée dans le message du client de messagerie.
   - Compte de messagerie SMTP : utilisez l'adresse d'expédition du compte de messagerie SMTP de l'instance en tant qu'expéditeur.
   - Sélectionner dans la liste : choisissez parmi une liste d'adresses d'expédition autorisées définies dans la table de l'adresse d'expédition [sys_email_client_from_address] de Client de messagerie.
   - Script : exécutez une requête GlideRecord sur la table Adresse d'expédition [sys_email_client_from_address] de Client de messagerie.

     Par exemple, le script suivant définit l'adresse De en fonction de l'emplacement de l'appelant de l'incident :

     ```
     (function (fromAddressQuery, targetRecord) {
        // targetRecord is incident for this template
        var location = targetRecord.caller_id.country;

        if (location == 'us')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
        else if (location == 'japan')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
        else if (location == 'uk')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

     })(fromAddressQuery, targetRecord);
     ```

   - Texte : Saisissez l'adresse e-mail à utiliser dans le client.

Remarque :

L'adresse e-mail de l'expéditeur n'apparaît pas dans le client de messagerie, sauf si vous configurez le client de messagerie pour afficher l'adresse De. Pour plus d'informations sur la gestion du comportement du client de messagerie, reportez-vous à la section Email client configurations .

Si le domaine de l'adresse de départ n'est pas le domaine du serveur de comptes de messagerie SMTP, le propriétaire du domaine De doit configurer l'enregistrement SPF pour le domaine. Le propriétaire modifie les paramètres de domaine pour permettre à l'instance d'envoyer des e-mails comme s'il s'agissait de ce domaine. Pour plus de détails sur l'utilisation des enregistrements SPF, consultez ServiceNow KB0535456 .

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le modèle est ajouté à la table Modèles de client de messagerie [sys_email_client_template].

Traduction automatique

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

Définir un message rapide pour le client de legacy workspace messagerie

Créez du contenu prédéfini à ajouter dans le client de messagerie afin que les utilisateurs puissent écrire des e-mails de manière cohérente et efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_quick_message_author ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent insérer des messages rapides dans les e-mails qu'ils rédigent dans l'espace de travail. Par défaut, le contenu du message rapide est inséré à la place du curseur. Pour que le contenu des messages rapides remplace tout le contenu existant dans un brouillon d'e-mail, définissez la `glide.email_client.quick_message.insert` propriété sur **faux**.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Messages rapides**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Titre	Nom apparaissant dans le sélecteur de message rapide.
Actif	Option permettant d'activer le message rapide. Lorsque cette option est sélectionnée, le message rapide peut être sélectionné dans le sélecteur de message rapide.
Demande	Type d'application incluse dans le périmètre.
Utilisateur	Utilisateur qui a accès à ce message rapide. La sélection d'un utilisateur restreint l'accès à cet utilisateur uniquement. Laissez le champ vide pour n'avoir aucune restriction basée sur l'utilisateur.
Groupe	Groupe dont les membres ont accès à ce message rapide. La sélection d'un groupe restreint l'accès aux seuls membres de ce groupe. Laissez le champ vide pour n'avoir aucune restriction basée sur le groupe.
Table	Table à laquelle le message rapide s'applique. Pour rendre le message rapide disponible pour toutes les tables, laissez vide.
Conditions	Enregistrement cible qui doit correspondre aux conditions avant que le message rapide n'apparaisse pour sélection dans le client de messagerie.
Détails	Contenu à insérer dans le champ **Texte du message** dans Client de messagerie. Par défaut, le champ prend en charge le format HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou tapez manuellement des références de variables à l'aide de la syntaxe ${table_name.nom_variable}. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable ${current_user}. Pour référencer le titre de l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable ${current_user.title}. Vous pouvez utiliser ces valeurs pour inclure une signature prédéfinie dans les réponses par e-mail des agents aux clients.

Traduction automatique

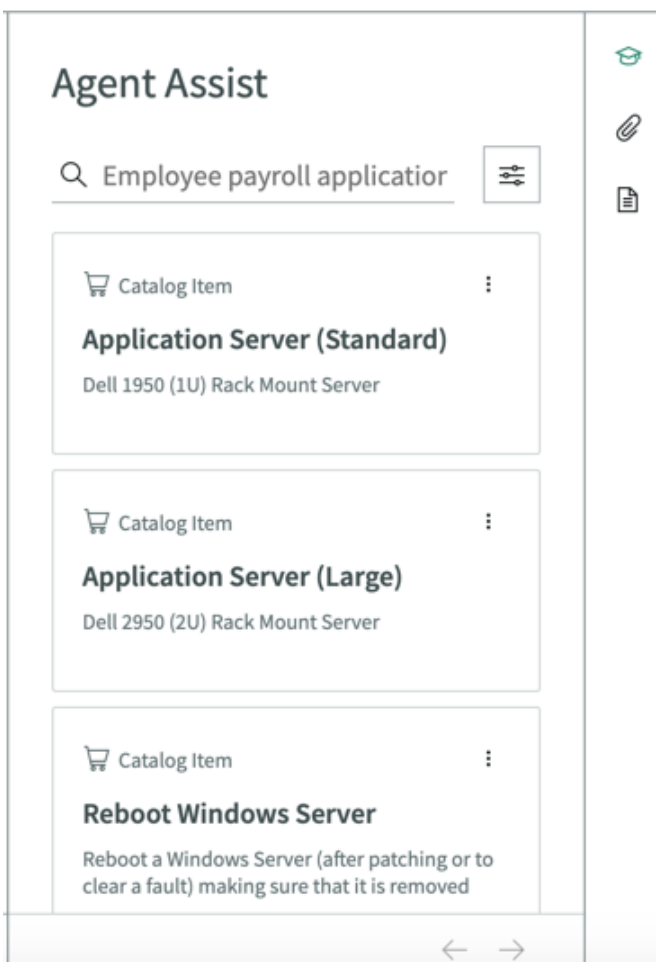
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Remarque : Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multi-lignes tels que ${description} et ${commentaires} dans le modèle de client de messagerie.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le panneau latéral contextuel dans legacy workspace

Le panneau latéral contextuel fournit aux agents des outils pour rechercher et résoudre les problèmes. Les différents composants fournissent aux agents différents types d'aide.



Le panneau latéral contextuel est l'endroit où les agents recherchent et résolvent les problèmes. Les agents cliquent sur les icônes pour ouvrir les outils suivants :

- Assistant d'agent ( ) : affiche automatiquement les résultats de la recherche en fonction de la brève description. Affiche également des problèmes résolus similaires afin que l'agent puisse déterminer si la solution s'applique dans ce cas. Agent Assist tire parti de l'intelligence artificielle.
- Joindre (icône) : permet à l'agent de joindre du contenu trouvé dans la base de connaissances dans une réponse au demandeur dans le flux d'activité. Cette fonctionnalité ne nécessite pas de configuration.
- Playbook ( ) : permet à l'agent de travailler sur des enregistrements avec un workflow cohérent, en déplaçant l'enregistrement d'un état à un autre.

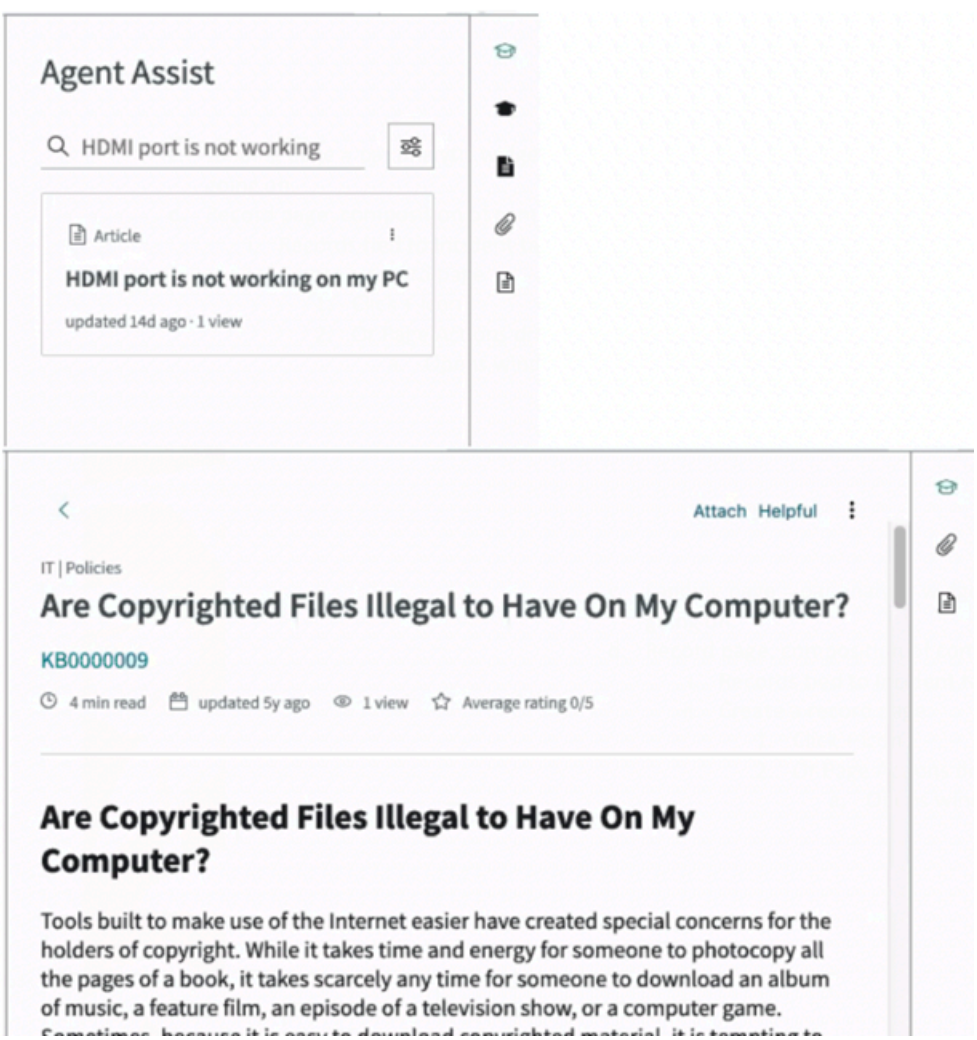
Traduction automatique

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

- Modèle (icône de) : remplit le flux d'activité avec du contenu standard lié à la résolution du problème. Les modèles appropriés font gagner du temps à l'agent en éliminant le travail répétitif.
- Next Experience Composants : blocs de construction de Espace de travail, par exemple, les listes, les scores PAR, etc.
- Composants que vous concevez : vous pouvez créer vos propres Espace de travail composants.

Espace de travail est livré préconfiguré avec des composants dans le panneau latéral contextuel, mais vous pouvez en ajouter d'autres. Chaque composant peut apparaître pour toutes les tables ou vous pouvez configurer un composant à afficher uniquement lorsqu'un agent ouvre des enregistrements à partir de tables spécifiques.

Les composants du panneau latéral sont réactifs, de sorte que vous pouvez élargir le panneau latéral pour, par exemple, faciliter la lecture d'un article de la base de connaissances.



Traduction automatique

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

Suivant

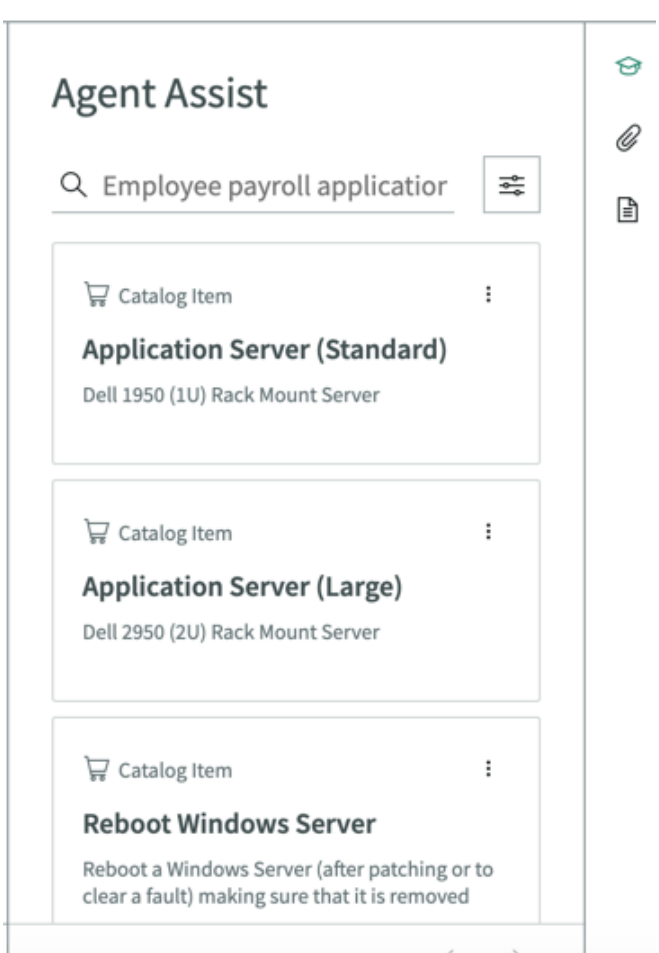
- Ajouter un composant personnalisé au panneau latéral contextuel
- Configurer des modèles qui remplissent les champs de formulaire pour les agents
- Configurez l'assistant d'agent qui fournit des solutions recommandées aux problèmes présentés dans l'enregistrement ouvert.

Ajouter des composants personnalisés au panneau latéral contextuel

Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants dans le panneau latéral contextuel. Ces composants aident les agents à résoudre les problèmes des clients sur lesquels ils travaillent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Espace de travail est livré préconfiguré avec des composants dans le panneau latéral contextuel, mais vous pouvez en ajouter d'autres. Chaque composant peut apparaître pour toutes les tables ou vous pouvez configurer un composant à afficher uniquement lorsqu'un agent ouvre des enregistrements à partir de tables spécifiques. L'image suivante montre l'Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel.



Les composants déjà disponibles pour le panneau latéral contextuel sont les suivants :

Traduction automatique

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

- Assistant d'agent
- Pièces jointes
- Modèles

Dans la procédure suivante, vous créez une action de l'espace de travail qui affiche une icône dans le panneau latéral contextuel, ce qui ouvre un composant dans le panneau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Éléments du panneau latéral contextuel** et cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Affectations d'actions répertorie les composants qui apparaissent dans le panneau latéral du formulaire en fonction de la table à laquelle appartient l'enregistrement ouvert. Par exemple, vous pouvez configurer l'Assistant d'agent différemment pour chaque table.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom qui apparaît sur le composant que vous ajoutez au panneau latéral contextuel.
Nom de l'action	Nom qui apparaît pour cet enregistrement dans la liste des affectations d'action : **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Éléments du panneau latéral contextuel**
Implémenté en tant que	**Le composant de l'interface utilisateur** est la seule sélection valide. Un composant d'interface utilisateur affiche une icône dans un champ, un formulaire, une liste ou une liste connexe pour effectuer une fonction, telle que l'ajout d'une pièce jointe à un enregistrement, l'ajout d'un composant dans le panneau latéral du formulaire, l'affichage d'un formulaire à remplir par les utilisateurs ou la recherche d'un enregistrement.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Cliquez sur l'icône de loupe (icône de), puis sélectionnez le composant à ajouter au panneau latéral du formulaire. Par exemple, pour ajouter un assistant d'agent supplémentaire, sélectionnez **now-agent-assist**.
Icône	Icône à ajouter sur le côté droit de la barre latérale du formulaire sur laquelle les agents cliquent pour utiliser ce composant.
Info-bulle	Texte qui affiche quand et l'agent passe la souris sur l'icône.
Description	Description brève de ce composant.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel ce composant appartient, par exemple, Espace de travail d'agent, ITSM, CSM, entre autres.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, ce composant peut apparaître dans le panneau latéral du formulaire.
Vue	Un ensemble de configurations visuelles. Cette valeur est généralement Espace de travail.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Actif	Basculez pour rendre ce composant actif dans le panneau latéral du formulaire.
Commande	Un entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des icônes du panneau latéral contextuel. Plus le nombre est bas, plus il est haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir mettre de nouvelles icônes entre celles existantes à l'avenir.

3. Cliquez avec le bouton droit sur la bannière supérieure et sélectionnez **Enregistrer**.
4. Dans les listes connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
5. **Facultatif :** Sous l'onglet **Conditions** , utilisez le générateur de conditions pour créer des filtres qui empêchent l'icône du composant d'apparaître dans le panneau latéral du formulaire.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres des confirmations** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'utilisation de ce composant.
7. **Facultatif :** Sous l'onglet **Exclusion d'action** , cliquez sur **Nouveau** pour exclure les tables enfants de l'héritage de ce composant dans le panneau latéral contextuel ou sur cette table héritant des composants d'une table parente.

   (Optional) Les composants du panneau latéral contextuel s'affichent en fonction des enregistrements ouverts dans Espace de travail d'agent. Les tables enfants héritent de ces composants par défaut. Vous pouvez empêcher que cela ne se produise.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez une affectation d'action, qui spécifie les
Table	Table associée à ce composant. Chaque fois qu'un Espace de travail enregistrement de cette table est ouvert, l'icône de ce composant apparaît dans le panneau latéral contextuel.
Exclure cette table	Désactivez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter ce composant de sa table parente.
Exclure toutes les tables enfants	Activez ou désactivez cette option pour empêcher les tables enfants de la **table** d'hériter de ce composant dans le panneau latéral contextuel.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

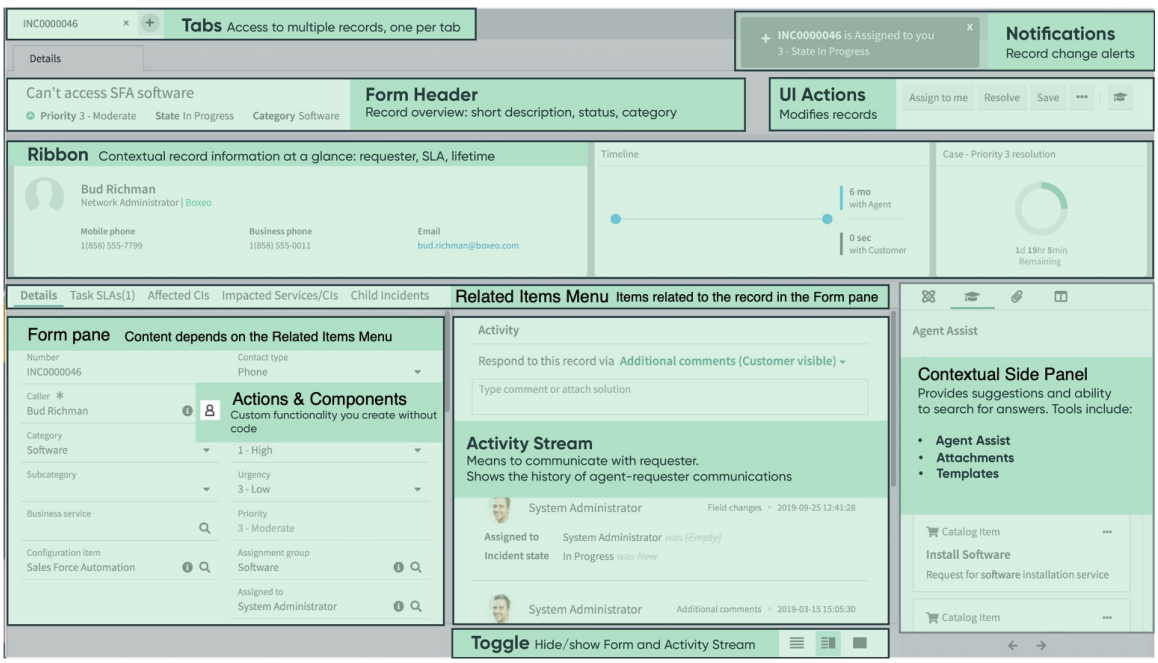
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

Traduction automatique

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

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments connexes
- Panneau latéral contextuel
- En-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants



Configurer des modèles dans le panneau latéral contextuel

Réduisez le temps de réponse d'un agent aux demandeurs en remplissant automatiquement les champs d'enregistrement à l'aide d'un modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Configurez les modèles.

Remarque :
Les champs multi-lignes ne sont pas pris en charge. Une seule ligne s'affiche dans un champ.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous associez des modèles à des tables. Chaque fois qu'un agent travaille sur un enregistrement de cette table, il peut cliquer sur un modèle pour remplir les champs du formulaire. Par exemple, vous pouvez créer un modèle de priorité élevée pour la table de problèmes. À chaque fois qu'un agent travaille sur un problème, s'il clique sur le modèle, le champ **Urgence** de l'enregistrement de problème est **défini sur Élevée**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom de ce modèle. **Remarque :** Le nom du modèle ne peut pas correspondre à un nom de table existant.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionnez **Global** afin que le modèle soit disponible pour une utilisation avec toutes les tables. **Remarque :** La liste de tables affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le modèle.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Utilisateur	Utilisateur qui peut configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un utilisateur, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Groupes	Groupe dont les membres peuvent configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un groupe, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Global	Option permettant à n’importe quel utilisateur qui peut accéder aux modèles d’afficher et d’appliquer ce modèle.
Description brève	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n’ajoute pas ce contenu au champ **Description brève** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ à partir de la table spécifiée dans la colonne de gauche, puis entrez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite. **Remarque :** Même si vous pouvez sélectionner des champs à remontée pas à pas dans le modèle, ils ne s’appliquent pas aux champs qui se trouvent sur le formulaire.
Élément de lien	Modèle qui relie une table enfant au modèle de la table parente. Dans le modèle de la table enfant, définissez la valeur sur le champ qui fait référence à la table parente. Une fois la valeur définie, le modèle enfant est explicitement lié à la table parente.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'apparaît pas par défaut. Configurez le formulaire de modèle pour ajouter le champ.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

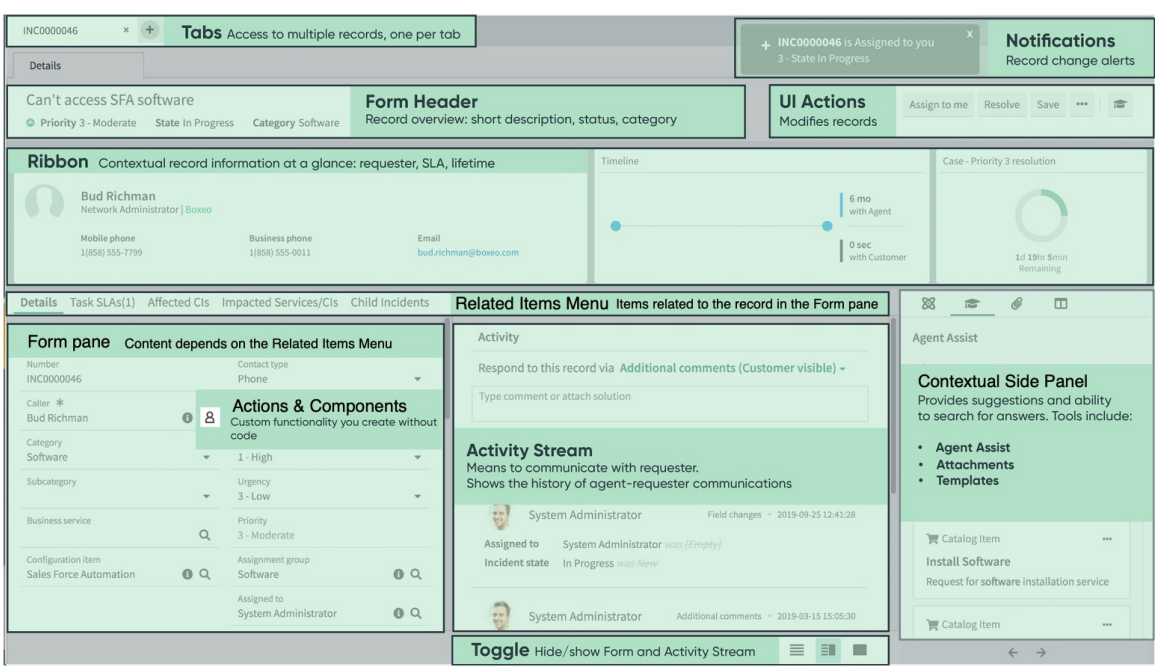
Vous pouvez également créer un modèle en enregistrant un formulaire. Pour plus d'informations, voir Créer un modèle en enregistrant un formulaire .

Que faire ensuite

Configurez l'Assistant d'agent afin que les agents reçoivent des recommandations pour les problèmes présentés dans l'enregistrement ouvert. Ou, configurez un composant différent.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments connexes
- Panneau latéral contextuel
- En-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants



Configurer l'Assistant d'agent

Configurez pour Assistant d'agent fournir aux agents des résultats de recherche automatique qui montrent les solutions possibles pour les enregistrements qu'ils ouvrent. Assistant d'agent est préconfiguré pour rechercher des solutions dans les tables Incident, Problème, Changement, Pannes, Base de connaissances et Ticket. Vous pouvez configurer la recherche Assistant d'agent de sources d'informations supplémentaires.

Traduction automatique

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

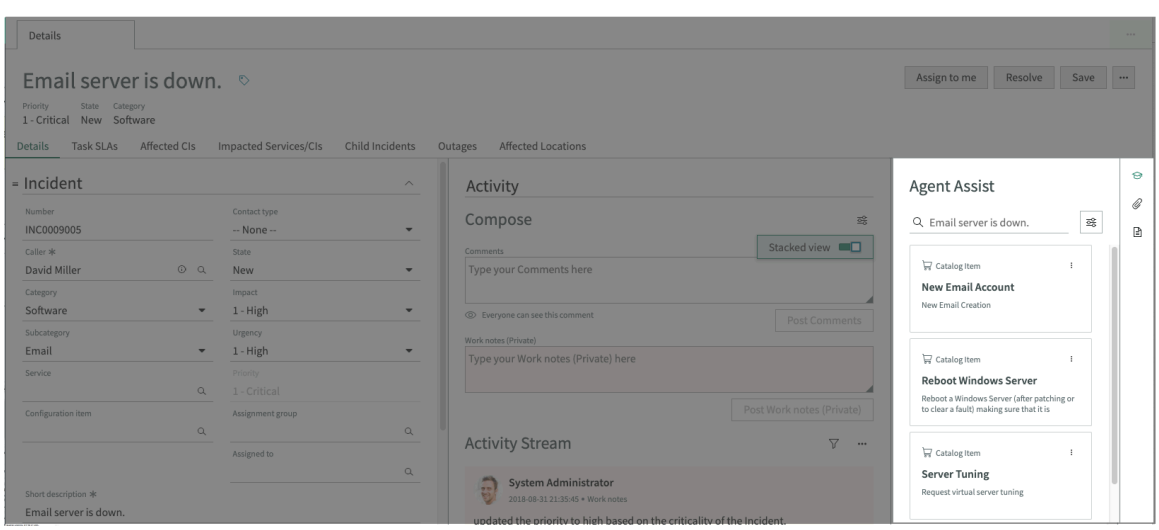
Avant de commencer

- Rôle requis : workspace_admin
- Le module d'extension ITSM, com.snc.agent_workspace.itsm, doit être activé sur votre instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cliquez sur l'icône de graduation ( ) dans le panneau latéral contextuel pour Assistant d'agent afficher. Assistant d'agent utilise la recherche contextuelle et, éventuellement, l'apprentissage machine pour faire apparaître des recommandations basées sur des articles de la base de connaissances, des éléments de catalogue, ainsi que des incidents, tickets, problèmes et questions connexes pertinents pour un enregistrement sur lequel un agent travaille.

Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement, Assistant d'agent effectue une recherche automatique basée sur un champ de l'enregistrement, généralement le champ Brève description. Chaque résultat de recherche apparaît dans une carte.



Les résultats de recherche renvoient généralement plusieurs cartes. Vous configurez le contenu de la carte, qui peut être des champs d'enregistrement ou un message personnalisé. Vous configurez également l'en-tête de la carte. Pour améliorer les recommandations, configurez Intelligence prédictive, qui entraîne des frais d'abonnement distincts.

Vous configurez l'Assistant d'agent pour chaque table à laquelle vos agents peuvent accéder. Vous pouvez même en configurer plusieurs pour Assistant d'agent chaque table. Chacun d'entre eux Assistant d'agent rechercherait un référentiel d'informations différent.

Pour chaque Assistant d'agent, vous spécifiez la source des informations à rechercher. Une implémentation typique recherche simplement des articles de la base de connaissances, qui incluent des articles de la communauté (autrefois appelés Questions et réponses sociales). Vous pouvez également effectuer une recherche dans un catalogue de services si vos agents commandent des éléments pour répondre à des demandes, par exemple, en envoyant un clavier à un demandeur. Vous pouvez également utiliser des ressources supplémentaires, qui sont des tables auxquelles vos agents doivent accéder, par exemple une table des incidents.

Assistant d'agent, représentée par l'icône de graduation ( ) dans le panneau latéral contextuel, est la version d'espace de travail de Recherche contextuelle. Ainsi, la configuration Assistant d'agent est presque identique à celle de la recherche contextuelle. Pour

Traduction automatique

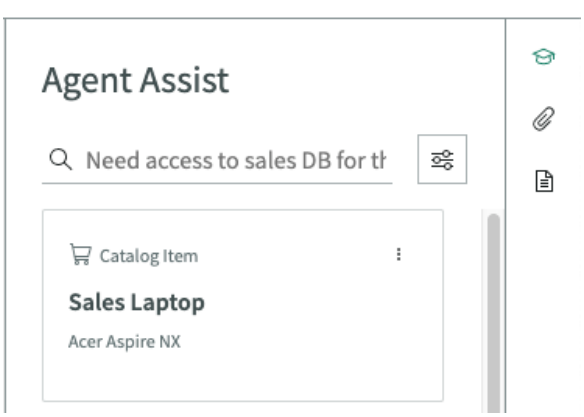
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

obtenir des informations de configuration en plus de celles fournies dans cette rubrique, voir Recherche contextuelle .

Procédure

1. **Facultatif :** Modifiez les informations que les sources Assistant d'agent peuvent rechercher. Assistant d'agent possède les sources d'information par défaut qu'il recherche. Vous pouvez modifier ces sources en définissant de nouveaux contextes de recherche.
2. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration des tables

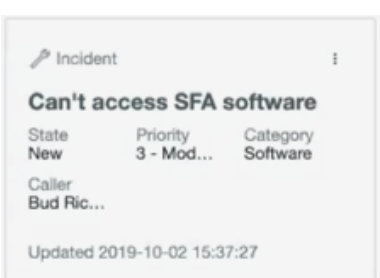
Champ	Description
Table	Nom de la table associée à ceci Assistant d'agent, par exemple Incident [incident].
Type d'interface utilisateur	Sélectionnez **Espace de travail**.
Contexte de recherche	Cliquez sur l'icône de recherche (icône), puis sélectionnez un contexte de recherche. Les contextes de recherche correspondent aux groupes de chercheurs utilisés comme sources d'informations pour Assistant d'agent les recherches. Les modules de recherche sont des sources d'informations, telles que Knowledge, Catalog et Pinned. Si vous associez plusieurs Assistant d'agent tables à une, les contextes de recherche doivent être différents. Pour plus d'informations, consultez **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**ou Définissez un contexte de recherche .
Titre	Titre qui s'affiche en haut de Assistant d'agent. La valeur par défaut est **Assistant d'agent**. 
Activer la zone de recherche associée	Bouton à bascule qui affiche ou masque la zone de recherche dans Assistant d'agent. Les agents utilisent cette zone pour entrer de nouveaux termes de recherche afin de trouver des solutions. Sinon, l'agent devrait modifier le texte dans le champ Assistant d'agent en fonction de sa recherche sur, par exemple, Brève description. Ce champ est en lecture seule lorsque le **type d'interface utilisateur** est **Espace de travail**.
Afficher d'abord la configuration du module de recherche	Activez/désactivez cette option pour afficher les ressources de recherche avant les ressources supplémentaires dans le contexte de recherche. En général, cochez cette case. Les ressources de recherche sont des sources d'informations, telles que les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue. Les ressources supplémentaires sont des tables auxquelles vous donnez accès aux

Traduction automatique

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

Champ	Description
	agents afin de résoudre des problèmes, tels que les incidents fermés, les problèmes résolus et les dossiers d'employés.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications. Ce champ est en lecture seule.
Limite	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés.
Résultats par page	Nombre des résultats affichés par page.
Autoriser la recherche avec un texte de recherche vide	Basculez pour spécifier si la recherche s'exécute lorsqu'il n'y a aucun texte de recherche. Il n'y a pas de texte de recherche lorsqu'aucun **champ de recherche** n'est spécifié ou qu'un **champ de recherche** est spécifié mais qu'il est vide. Vous pouvez, par exemple, souhaiter que le champAssistant d'agent de recherche soit vide afin qu'un agent puisse saisir le nom d'un employé pour afficher ses enregistrements. Pour rechercher les dossiers d'employés, il ne serait pas logique d'effectuer une recherche d'échantillon sur un employé arbitraire. **Le champ de recherche** est le champ dans l'enregistrement Assistant d'agent ouvert qui sert de critères de recherche. La valeur par défaut est **Brève description**. Pour configurer cette valeur, procédez comme suit.
Ce qu'il faut afficher	Conditions qui doivent être remplies pour Assistant d'agent apparaître. Par exemple, définissez **[Active] [is] [true]** pour que Assistant d'agent l'affichage n'apparaisse que lorsque l'enregistrement ouvert est actif.
Recherche en tant que	Permet à l'agent d'effectuer une recherche en fonction de la valeur d'un champ dans l'enregistrement ouvert, par exemple, **Appelant**. Utilisez cette option lorsqu'un agent remplit des formulaires au nom d'un client. Dans l'onglet, sélectionnez **Activer la recherche sous**. Dans la liste **Rechercher en tant que** , sélectionnez le champ de l'enregistrement ouvert à utiliser comme personne effectuant la recherche.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la bannière supérieure, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Champs de recherche**, **Configurations de filtre,Configurations d'e-mail** et **Configurations de l'action de recherche** s'affichent.
5. **Facultatif :** Sous l'onglet **Champs de recherche**, cliquez sur **Nouveau** pour effectuer Assistant d'agent une recherche sur un champ différent de celui par défaut, **Brève description**.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Filtrer les configurations**, cliquez sur **Nouveau** pour créer des conditions qui modifient statiquement ou dynamiquement les résultats de recherche qui s'affichent dans Assistant d'agent. Un exemple de condition statique consiste à définir la condition du champ **Catégorie** sur **Logiciel**. Dans ce cas, pour tous les résultats de recherche retournés, Assistant d'agent affiche uniquement ceux où le champ **Catégorie** est **Logiciel**.



Vous pouvez également créer des filtres dynamiques, qui sont des filtres basés sur les champs du panneau de formulaire. Par exemple, affichez uniquement les articles de la base de connaissances qui ont la même catégorie que l'incident actuel. Si un agent modifie la valeur d'un champ dynamique dans le volet du

Traduction automatique

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

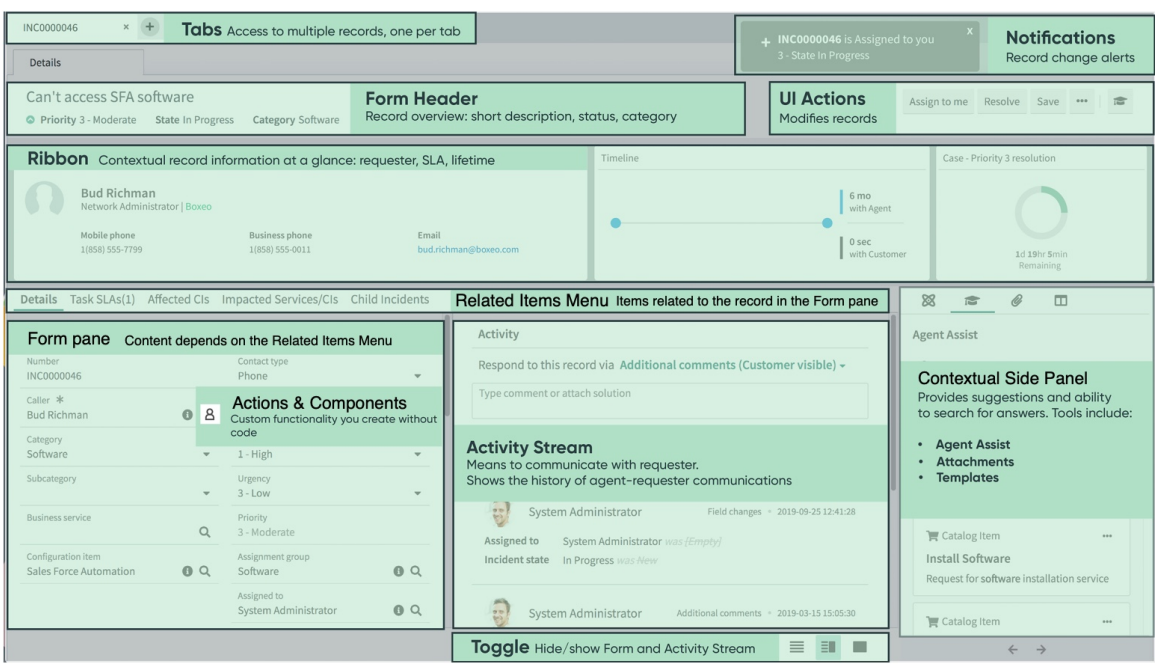
formulaire, Assistant d'agent effectue automatiquement une autre recherche en fonction de la valeur mise à jour. Cliquez sur le lien suivant pour créer un filtre dynamique.

7. **Facultatif :** Ajouter Assistant d'agent dans la barre latérale.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Configurations d'e-mail**, sélectionnez **Nouveau** pour envoyer une notification par e-mail pré-écrite, telle qu'incident fermé, à un utilisateur nommé dans un champ d'enregistrement, tel que **Affecté à**.
9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Configurations de l'action de recherche**, vous pouvez voir les actions qu'un agent peut effectuer avec le résultat de la recherche, par exemple, **Joindre**, **Marqueur**, **Mode plein écran** et **Utile**.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.
11. **Facultatif :** Configurez Intelligence prédictive.
    Intelligence prédictive est un abonnement au module complémentaire qui fournit automatiquement des recommandations de solutions très précises.
12. **Facultatif :** Configurez les cartes d'assistant d'agent.
13. **Facultatif :** En configurer plus d'une Assistant d'agent pour une table.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Traduction automatique

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

Configurer les sources d'informations Assistant d'agent

Configurez les recherches de sources Assistant d'agent d'informations pour proposer des solutions recommandées à vos agents.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assistant d'agent est fourni avec les sources d'informations par défaut qu'il recherche. Vous pouvez modifier les sources d'information pour fournir des informations plus pertinentes. Voici quelques-unes des ressources Assistant d'agent que vous pouvez rechercher :

- Base de connaissances
- Catalogues de services
- Tables
- Créateurs d'enregistrements

Ces sources d'information sont regroupées comme suit :

- Chercheurs : catalogue, base de connaissances, épinglé et discussions. Vous ne pouvez pas les compléter. Vous pouvez voir la liste complète en accédant à **Recherche contextuelle** > **Modules de recherche**.
- Ressources supplémentaires : tables qui peuvent être interrogées. Vous ne pouvez pas les compléter. Vous pouvez voir la liste complète en accédant à **Recherche contextuelle** > **Ressources supplémentaires**.
- Contextes de recherche : combine les modules de recherche et les ressources supplémentaires en une seule source d'informations à rechercher.

Procédure

1. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du contexte de recherche.
Description brève	Décrit ce contexte de recherche.
Configuration du module de recherche	Le groupe de chercheurs à utiliser comme sources pour les recherches.
Texte du module de recherche	Étiquette pour les résultats de recherche
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Actif	Activez/désactivez cette option pour activer ce contexte de recherche.
Activer les recherches par caractères génériques	Activez cette option pour rendre la regex astérisque (*) valide. * Peut représenter n'importe quel caractère alphanumérique d'un terme de recherche. Il est recommandé d'activer cette option.
Rechercher au changement de focus	Ce champ n'est pas utilisé dans l'espace Assistant d'agent de travail.

Traduction automatique

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

3. Cliquez avec le bouton droit sur la bannière supérieure et sélectionnez **Enregistrer**.
4. Dans l'onglet **Configurations de ressources supplémentaires** , cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la zone de liste double, sélectionnez des éléments dans la colonne **Collection** et utilisez les pointes de flèche pour les déplacer vers la colonne **Liste de configurations de ressources supplémentaires** pour ajouter les éléments comme source d'informations pour Assistant d'agent la recherche.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Configurations du créateur d'enregistrement** , cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des créateurs d'enregistrements aux recherches de ressources Assistant d'agent .

   (Optional) Un créateur d'enregistrement est un type d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de demander une tâche, comme le redémarrage de Windows Server, la réinitialisation du mot de passe ou le remplacement du toner de l'imprimante. Un créateur d'enregistrement produit un enregistrement, par exemple, un ticket qui incarne la tâche.

   a. Dans le formulaire **Configuration du créateur d'enregistrement** , sélectionnez le créateur d'enregistrement à ajouter aux ressources de recherche, puis cliquez sur **Soumettre**.
   Pour plus d'informations sur la création d'un créateur d'enregistrement, voir Créer un créateur d'enregistrement .

8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Configurations de table** , cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des tables pour Assistant d'agent la recherche.

   (Optional) Dans le formulaire Configuration de table, sélectionnez la table à ajouter comme ressource de recherche, et éventuellement les conditions qui empêchent l'utilisation de cette ressource supplémentaire. Pour obtenir de l'aide pour remplir le formulaire, consultez cette étape dans Configurer l'assistant d'agent.

Que faire ensuite

Configurer Assistant d'agent.

Configurer Intelligence prédictive dans Assistant d'agent

Configurez pour Intelligence prédictive utiliser le langage machine pour rechercher et créer des recommandations pour la résolution automatique des problèmes. Assistant d'agent fonctionne sans Intelligence prédictive, qui est une mise à niveau.

Avant de commencer

- Modules d'extension requis : com.snc.contextual_search, com.glide.platform_ml, com.snc.contextual_search_ml : permet aux clients d'exploiter les algorithmes d'apprentissage machine pour effectuer des recherches avec Recherche contextuelle.
- Ensure Intelligence prédictive est actif et configuré sur votre instance. Consultez Install Predictive Intelligence .
- Abonnement à Intelligence prédictive.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

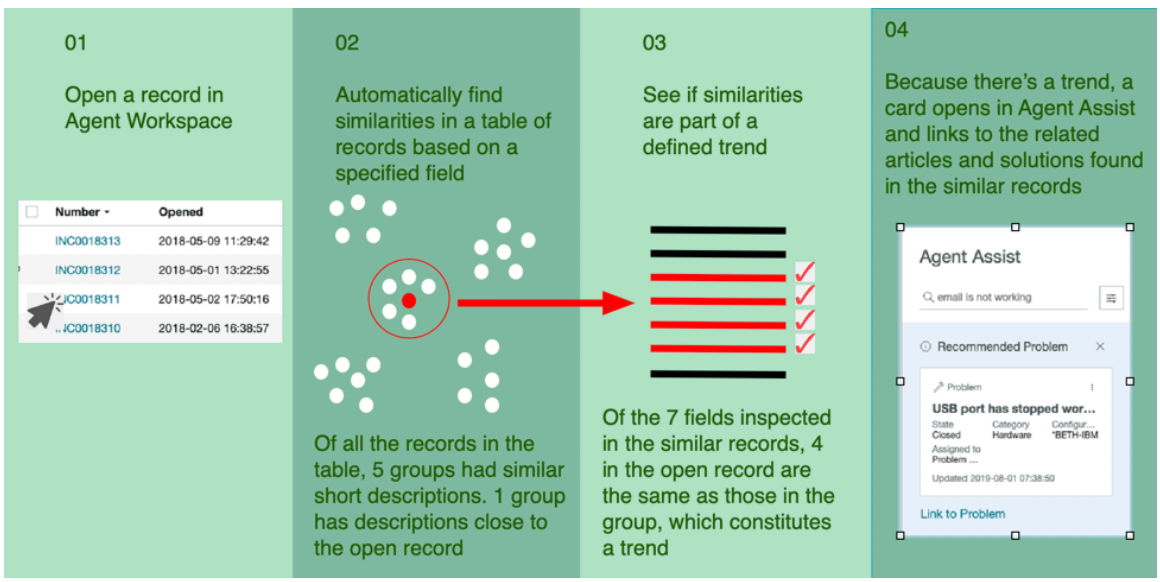
Les agents utilisent pour Assistant d'agent rechercher manuellement des problèmes similaires, des articles de la base de connaissances connexes et des solutions connexes. La version pro de Assistant d'agent, powered by Intelligence prédictive, fait tout cela automatiquement.

Traduction automatique

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

Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement, Assistant d'agent avec Intelligence prédictive:

1. Recherche des enregistrements similaires.
2. Recherche ce qui est commun entre ces enregistrements, comme un code de recommandation de tous les enregistrements pointant vers le même article de la base de connaissances.
3. Affiche les solutions sous forme de recommandations dans Assistant d'agent.



La ligne supérieure à côté de l'icône de loupe ( ) affiche le texte recherché, qui est configurable, mais il s'agit généralement du champ Description brève dans l'enregistrement ouvert. Assistant d'agent présente une ou plusieurs recommandations. Les agents peuvent cliquer sur l'article pour en savoir plus. Pour utiliser cette recommandation, les agents cliquent sur un lien, qui est dans cet exemple **Lien vers un problème**. Les liens incluent :

- **Joindre** : joint l'article de la base de connaissances à l'enregistrement et inclure la pièce jointe dans le Flux d'activitéfichier .
- **Proposer un incident majeur** : étant donné que de nombreux enregistrements signalent le même incident, il est recommandé d'escalader la priorité de résolution du problème.
- **Lien vers le changement** : étant donné que de nombreux enregistrements semblent signaler le même problème en raison d'un changement récent, tel qu'une version logicielle, associez cet enregistrement au changement et proposez la solution pour les enregistrements similaires utilisés.
- **Lien vers un problème** : associez cet enregistrement à un problème commun et proposez la solution d'enregistrements similaires utilisés.

Les modules suivants fonctionnent ensemble pour configurer les prédictions :

- Intelligence prédictive et similarité (**Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions)**: une définition de solution spécifie les points communs que vous recherchez dans les enregistrements ; par exemple, tous pointent vers le même article de la base de connaissances ou tous les incidents sont liés à la même mise à niveau logicielle.
- Définitions des tendances (**Analyseur de similarité** > **Définitions des tendances**) : définit le nombre d'enregistrements ayant quelque chose en commun qui constituent une tendance. Par exemple, six enregistrements ou plus pointant vers le même article de la base de connaissances constituent une tendance.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Définissez les points communs que vous recherchez.

   a. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions)** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Définition de la solution.

Définition de la solution

Champ	Description
Modèle de solution	Modèle pour ce formulaire. Sélectionnez l'option qui décrit votre point commun. **Le modèle de similarité** est le modèle le plus générique. **Le modèle d'incidents similaires**recherche des enregistrements d'incidents avec des brèves descriptions similaires. **Le modèle d'incident majeur** recherche des enregistrements d'incidents avec des descriptions brèves similaires au cours des 15 dernières minutes.
Corpus de mots	Texte qui s'affiche dans Assistant d'agent et qui se rapporte au point commun défini dans ce formulaire.
Table	Table dans laquelle rechercher des enregistrements.
Champs	Un ou plusieurs champs dans les enregistrements à examiner pour rechercher des valeurs communes.
Filtres	Conditions qui spécifient le point commun, par exemple, **l'état n'est pas résolu** + **la gravité est élevée** + **la description courte contient la version**.
Langue de traitement	Langue de l'agent.
Fréquence de la formation	Suggestion de fréquence de reformation du modèle pour qu'il ne périme pas. Cette valeur n'est pas appliquée et ne reforme pas automatiquement le modèle.
Fréquence d'actualisation	Fréquence utilisée pour exécuter le modèle sur les enregistrements afin de trouver des points communs.
Étiquette	Nom du modèle de solution.
Nom	Lecture seule
Tableau à comparer	Table dans laquelle rechercher des enregistrements similaires.
Champs à comparer	Champs dans les enregistrements dans lesquels rechercher des valeurs similaires.

2. Spécifiez ce qui constitue une tendance.

   a. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Assistant d'agent** > **Définitions des tendances** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Définition de tendance

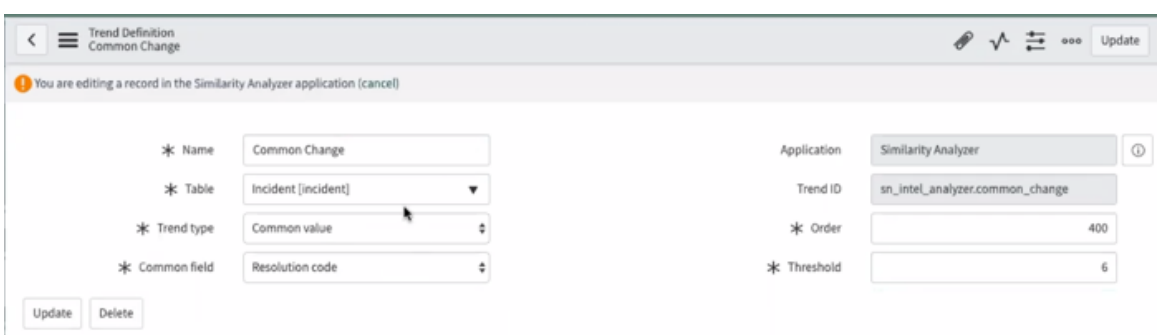
Champ	Description
Nom	Nom de la tendance, par exemple, Changement commun, car vous recherchez un changement similaire parmi les enregistrements.
Table	Table d'où proviennent les enregistrements qui ont été définis comme ayant des valeurs en commun.
Type de tendance	Point commun par lequel la tendance est définie. Les options incluent : ▪ Valeur commune : si plus que le nombre seuil d'enregistrements dans la **table** ont la même valeur, il s'agit d'une tendance. Par exemple, si six enregistrements ou plus ont le même code de résolution, c'est une tendance. ▪ Référence commune : si un nombre supérieur au nombre seuil d'enregistrements dans la **table** a la même référence à une autre table, il s'agit d'une tendance. Par exemple, si au moins le nombre seuil d'enregistrements fait référence au même article de la base de connaissances, il s'agit d'une tendance. ▪ Condition commune : si les enregistrements ont au moins le nombre seuil de conditions correspondantes, il s'agit d'une tendance. Vous pouvez définir six conditions pour les enregistrements. **Le seuil** est le nombre de ces conditions qui doivent correspondre pour être considérées comme une tendance. Par exemple, pour détecter des incidents majeurs, les conditions peuvent être impact élevé, date de création dans les six dernières heures, plus quatre autres conditions. Si les enregistrements ont au moins le nombre seuil de conditions correspondantes, il y a une tendance. Par exemple, au moins quatre des six conditions doivent correspondre pour qu'il y ait une tendance.
Champ commun	Champ de l'enregistrement de table à examiner pour rechercher des valeurs communes.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
ID de tendance	Lecture seule
Commande	Ordre de séquence dans lequel Assistant d'agent cette tendance est évaluée. Les tendances sont évaluées dans l'ordre, de la valeur d'ordre la plus basse à la valeur **d'ordre** la plus élevée.
Seuil	Nombre minimum d'enregistrements ayant cette similarité. Par exemple, si la valeur est 10, alors 10 enregistrements ou plus doivent avoir des points communs pour être considérés comme une tendance.
Condition	Spécifie quand afficher la notification ; par exemple, **l'état n'est pas résolu** + **la gravité est élevée** + **la description courte contient la version**. Ce champ n'apparaît que lorsque le **type de tendance** est **Condition commune**. Vous pouvez créer une condition selon laquelle si cet enregistrement était lié à un problème, vous ne souhaitez pas le lier à nouveau à ce problème.
Type de référence	Référence plusieurs-à-plusieurs (M2M) ou référence un-à-un. Une référence M2M est que de nombreux incidents peuvent se rapporter à un seul

Traduction automatique

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

Champ	Description
	enregistrement, et de nombreux enregistrements peuvent se rapporter à un seul incident. Une simple référence signifie qu'il existe une relation directe entre la cause et le changement.
Table M2M	La jointure plusieurs-à-plusieurs de deux tables. Le nom de la table doit commencer par m2m, par exemple, m2m_kb_task. Ce champ n'apparaît que lorsque le **type de tendance** est **Référence commune**.
Champ source N-N	Spécifie quel champ fait référence à une autre table. Ce champ n'apparaît que lorsque le **type de tendance** est **Référence commune**.
Champ destination N-N	Spécifie le champ auquel il est fait référence à partir d'une autre table. Ce champ n'apparaît que lorsque le **type de tendance** est **Référence commune**.

L'exemple suivant indique qu'une tendance est définie par 6 codes de résolution (**seuil**) ou plus (**champ commun**) ayant la même valeur (**type de tendance**) dans la table d'incidents (**table**).



À ce stade, vous avez défini ce qu'est une tendance. Vous n'avez pas encore défini l'action à entreprendre en cas de tendance.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Faites correspondre les définitions de solutions aux tendances.
En d'autres termes, si la tendance A se produit, recommandez la solution A.

a. Accédez aux **recommandations de l'assistant d'agent** et cliquez sur **Nouveau** pour connecter les définitions de solutions à des définitions de tendances.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Assistant d'agent Recommandation

Champ	Description
Nom	Nom de la recommandation.
Configuration des tables	Table dans laquelle rechercher des tendances.
Type de source	Sélectionnez **Intelligence prédictive,** sauf si vous écrivez un script qui associe les tendances aux solutions.
Définition de la solution	Spécifiez la définition de solution pour qu'elle corresponde aux tendances que vous répertorierez ultérieurement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Actif	Activez/désactivez cette option pour rendre la recommandation active.
Commande	S'il y a plusieurs recommandations possibles, cette valeur établit la priorité de cette recommandation ; Plus la valeur est faible, plus la recommandation est élevée.

c. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

d. Dans la liste connexe Recommandations de tendances, cliquez sur **Nouveau** pour associer une tendance à la **définition** de solution.

e. Renseignez les champs du formulaire.

Recommandation de tendance

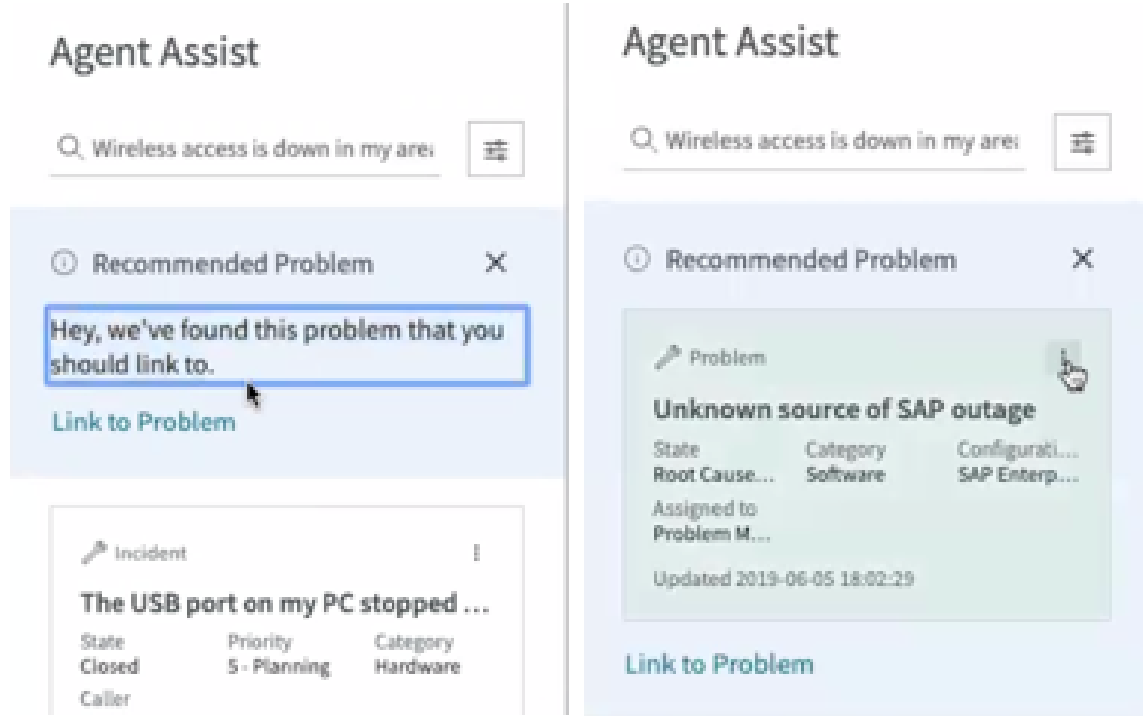
Champ	Description
Nom	Nom de la tendance.
Assistant d'agent Recommandation	Prérempli avec la valeur que vous avez spécifiée pour le nom de la recommandation.
Définition de tendance	Sélectionnez la définition de tendance que vous souhaitez associer à cette **définition de solution**.
Commande	Si plusieurs tendances sont associées à cette **définition de solution**, la priorité de cette tendance dans cette liste. Plus le nombre est bas, plus il apparaît en haut dans la liste connexe.
Titre de recommandation	Titre de la recommandation qui s'affiche dans Assistant d'agent.
Type d'interface utilisateur	Dans la recommandation qui s'affiche dans Assistant d'agent, affichez l'enregistrement ou un message que vous saisirez.
Action primaire	Sélectionnez l'action de l'espace de travail à effectuer, par exemple, **Lien vers un problème**.
Actions supplémentaires	Actions supplémentaires à effectuer dans l'espace de travail. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) puis sur l'icône Action de l'espace de travail (icône) et utilisez la zone de liste double pour sélectionner les actions à entreprendre. Ce champ s'affiche uniquement avec le **type d'interface utilisateur** qui est **Affichage d'enregistrement**.
Message de recommandation	Saisissez le message que vous souhaitez afficher dans la zone Action primaire de Assistant d'agent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **type d'interface utilisateur**est **Affichage du message**.
Condition d'affichage	Spécifiez éventuellement les conditions dans lesquelles cette tendance doit utiliser cette **définition de solution**.

Les exemples suivants montrent lorsque le **type d'interface utilisateur**est **Affichage de message** et **Affichage d'enregistrement**.

Affichage du message	Affichage de l'enregistrement

Traduction automatique

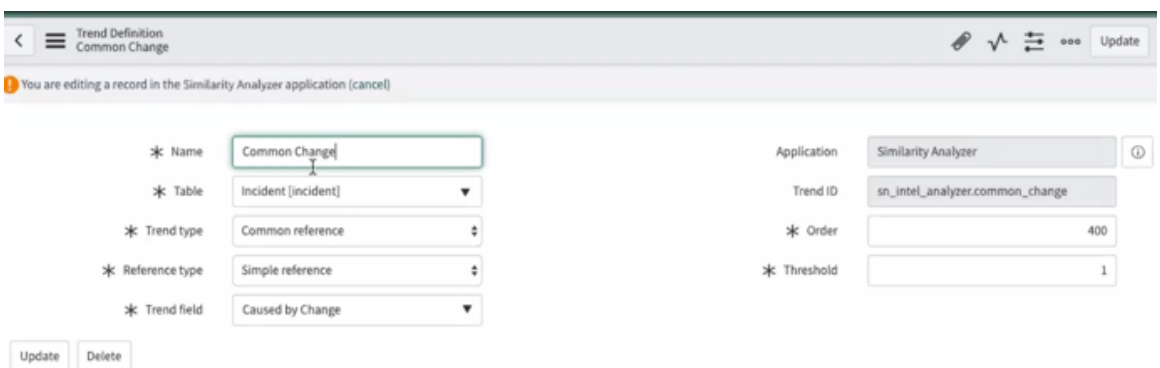
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



f. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:

- Changement commun (nom)
- Sur des enregistrements similaires (trouvés à l'étape 1) dans la table Incident (table)
- Recherche d'une référence commune (type de tendance), ce qui signifie que l'analyseur examine un champ de référence vers un autre enregistrement
- Recherche d'une référence de style simple (type Référence), ce qui signifie que l'analyseur recherche une relation directe entre l'incident et le changement (le changement est un parent d'incident)



Que faire ensuite

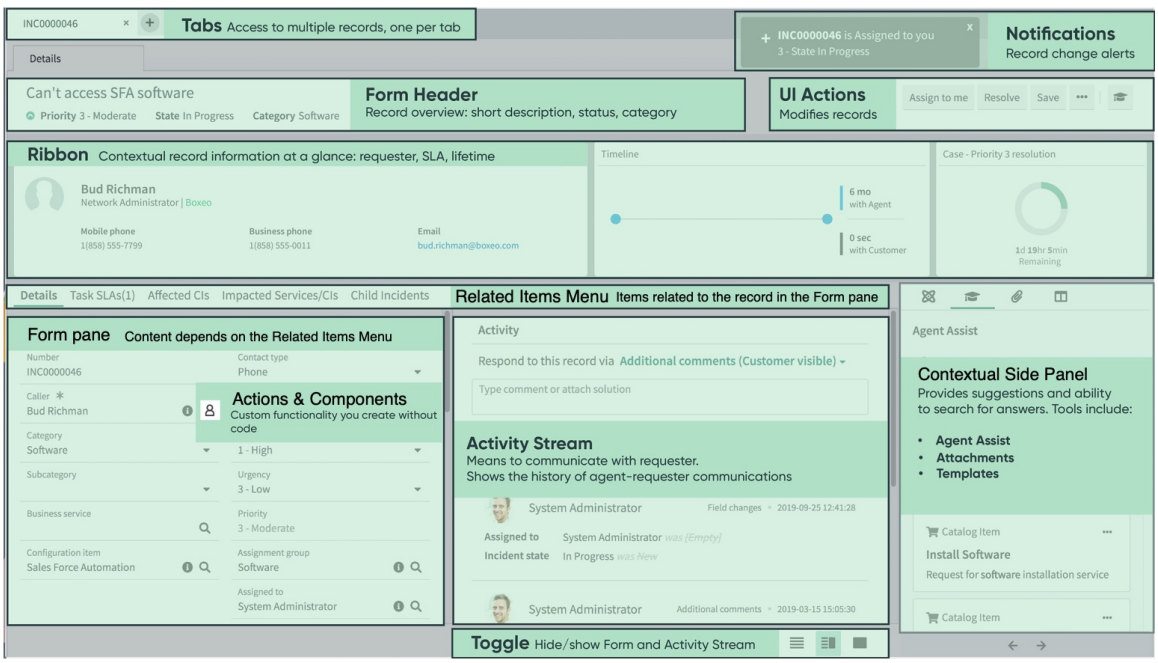
Configurez d'autres composants dans la barre latérale contextuelle ou cliquez sur un composant dans la liste suivante pour le configurer.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

Traduction automatique

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

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments connexes
- Panneau latéral contextuel
- En-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants



Configurer les Assistant d'agent cartes

Configurez les Assistant d'agent cartes pour personnaliser les informations que les agents consultent en un coup d'œil.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
2. Filtrez la liste par type d'interface utilisateur et saisissez `Espace de travail` dans le champ de requête.
3. Ouvrez un enregistrement de configuration d'affichage de carte.
4. Renseignez les champs de vue de carte du formulaire.

Formulaire Configuration d'affichage des résultats de la recherche

Champ	Description
Type d'interface utilisateur	Type d'interface utilisateur pour votre configuration. L'espace de travail s'affiche, car il s'agit d'une carte pour Assistant d'agent.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est en lecture seule.
Table	Table associée à votre configuration. Par exemple, Knowledge [kb_knowledge]. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule.
Icône de carte	Icône affichée sur la carte d'aperçu qui indique le type de carte. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule.
Étiquette de carte	Étiquette affichée sur la carte d'aperçu. Par exemple, Article, Incident ou Demande de changement.
Champ de titre de la carte	Champ Titre. Par exemple, short_description.
Champs supplémentaires de carte	Champs supplémentaires qui s'affichent sur la carte. Par exemple, assigned_to, état ou priorité. **Remarque :** Dans l'entrée kb_knowledge, saisissez `kb_knowledge_base` dans le champ pour afficher la base de connaissances d'où provient l'article.
Champ de description de carte	Un champ Description.
Pied de page d'affichage de carte	Option permettant d'afficher un pied de page d'affichage de carte.
Demande	Application à laquelle cette configuration s'applique. Global signifie que la règle s'applique à toutes les applications. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule.
Table de contexte	Table facultative qui fournit le contexte à la configuration. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule.

5. Renseignez les champs Vue des détails du formulaire.

Remarque : La configuration de la vue des détails n'est pas disponible pour les sources Connaissances, Catalogue et Modèles de réponses. Ces sources renvoient leur propre vue détaillée qui s'affiche Assistant d'agent .

Traduction automatique

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

Formulaire Configuration d'affichage des résultats de la recherche

Champ de titre de détail	Champ Titre dans la vue de détails. Par exemple, short_description.
Champs supplémentaires de détail	Champs supplémentaires qui s'affichent dans la vue de détail. Par exemple, état, caller_id, assignment_group, assigned_to, catégorie, sous-catégorie, business_service, cmdb_ci, contact_type, impact, urgence, priorité.
Détails afficher la dernière note de travail	Option permettant d'afficher la dernière note de travail dans la vue détaillée.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer plusieurs Assistant d'agent

Configurez plusieurs assistants d'agent par table afin que vos agents puissent effectuer Assistant d'agent des recherches dans différentes sources d'informations afin de trouver des solutions liées aux enregistrements de la même table. Par exemple, pour les enregistrements de la table de problèmes, l'un peut rechercher dans les dossiers d'employés, l'autre Assistant d'agentAssistant d'agent peut uniquement effectuer une recherche et Knowledge le Catalogue de services.

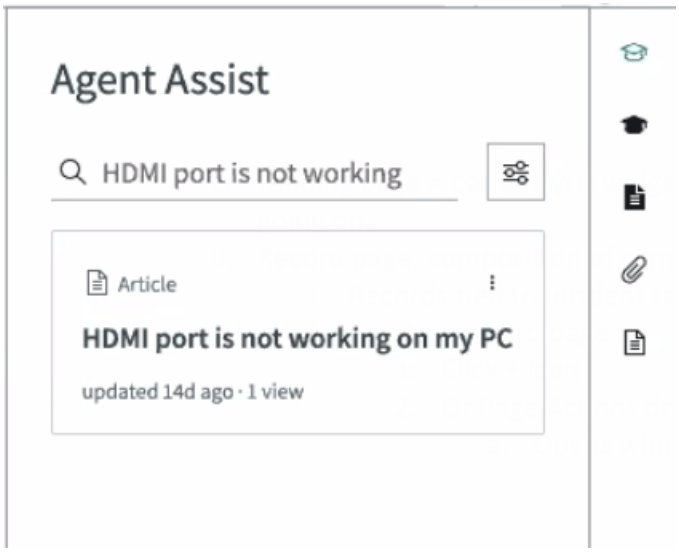
Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez combiner plusieurs sources d'informations qui sont recherchées en une seule Assistant d'agent. Si vous souhaitez restreindre l'accès à certaines sources d'informations, vous pouvez configurer plusieurs assistants d'agent pour chaque source d'informations et accorder des autorisations en conséquence. Par exemple, si vous souhaitez empêcher certains agents de voir les dossiers des employés, créez un Assistant d'agent qui utilise les dossiers des employés comme source d'informations, mais limitez les autorisations des personnes pouvant les utiliser Assistant d'agent.

Assistant d'agent apparaît sous la forme d'une icône dans le panneau latéral contextuel. L'exemple suivant montre deux assistants d'agent représentés par deux icônes de graduation ( ). Vous pouvez choisir l'icône pour le second Assistant d'agent.

Traduction automatique

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



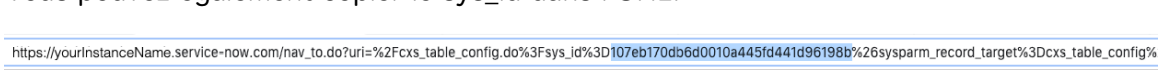
Procédure

1. Créez une action qui ajoute un élément supplémentaire Assistant d'agent au panneau latéral contextuel d'une table déjà configurée pour Assistant d'agent.
   Pour voir comment, accédez à Ajouter des composants personnalisés au panneau latéral contextuel. Une fois ces étapes terminées, vous devriez avoir une icône pour votre nouveau Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel, comme indiqué dans l'image précédente, mais lorsque vous cliquez dessus, rien ne s'affiche. Les étapes suivantes font apparaître l'icône en deuxième Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel.

   Remarque :
   Assurez-vous que le **nom de l'action** de la seconde Assistant d'agent est différent du nom de l'action de la première.Assistant d'agent Si le **nom de l'action** est identique, la seconde Assistant d'agent est écrasée.

2. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** et cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration de table pour la même table de base de données pour laquelle vous avez créé une action à l'étape précédente.
   Pour savoir comment configurer et enregistrer une configuration de table, voir Configurer l'Assistant d'agent.
3. Une fois la configuration de table de la seconde Assistant d'agent affichée, copiez le sys_id en cliquant avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et en cliquant sur **Copier sys_id**.
   Vous utiliserez cette valeur dans les étapes suivantes.

   Vous pouvez également copier le sys_id dans l'URL.

4. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Panneau latéral contextuel** et cliquez sur l'action que vous avez créée pour afficher la seconde Assistant d'agent.
5. Sur la page Affectation d'action, sous les liens connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
6. Dans l'onglet **Attributs du composant** pour `cxsTableConfig`, entrez la valeur sys_id de la configuration de table que vous avez copiée aux étapes précédentes.
7. Si vous ajoutez un Assistant d'agent, vous devez ajouter des champs de modèle.

Traduction automatique

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

a. Cliquez avec le bouton droit sur la bannière supérieure et accédez à **Configurer** > **Mise en page**.

b. Dans le formulaire, déplacez les champs de modèle requis de la colonne Disponible vers la colonne **Sélectionné** et cliquez sur **Enregistrer**.

c. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ).

d. Ajoutez ces champs de modèle : **isNewRecord**, **sysid**, **table**, **champs**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

9. Pour vérifier le fonctionnement du second Assistant d'agent:

a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.

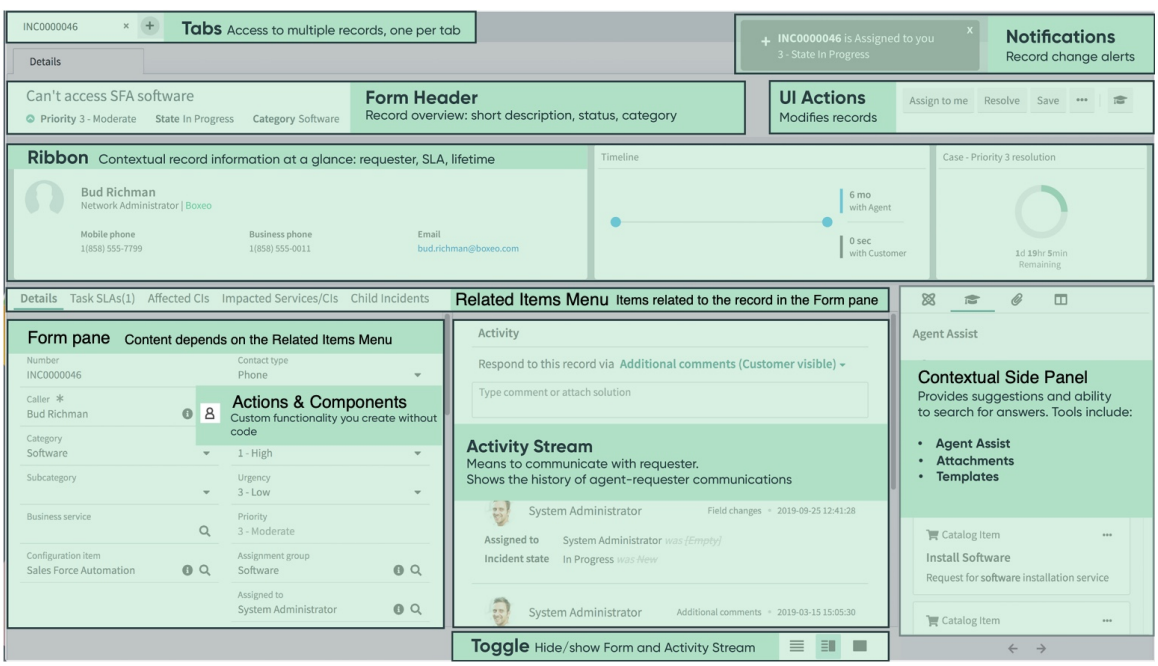
b. Ouvrez un enregistrement de la table que vous avez associée à deux assistants d'agent.

c. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur les deux Assistant d'agent icônes que vous avez créées.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Personnaliser les Assistant d'agent résultats de recherche

Basez Assistant d'agent les résultats de la recherche sur un champ d'un enregistrement afin de retourner des résultats pour une personne autre que l'agent.

Traduction automatique

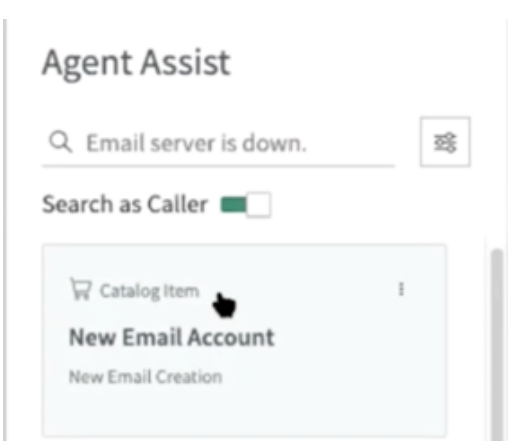
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez spécifier un champ dans un enregistrement comme étant la personne qui effectue une Assistant d'agent recherche. Lorsque vous identifiez ce champ, Assistant d'agent il l'observe et modifie automatiquement les résultats de la recherche si la valeur de ce champ change. Vous pouvez observer un tel champ, par exemple, si les agents créent des tickets au nom de clients ou d'employés. La saisie de l'identité d'un client dans ce champ du volet formulaire renvoie Assistant d'agent des résultats de recherche qui correspondent au client et non à l'agent. Champs communs que Assistant d'agent les montres sont `Caller` et `Assigned to`.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement dont le **type d'interface utilisateur** est **Espace de travail**.
3. Cochez la case **Activer la recherche en tant que** pour que Assistant d'agent la valeur d'un champ soit utilisée pour l'identité de la personne effectuant la recherche.
4. Dans la liste **Rechercher en tant que** , sélectionnez le champ de l'enregistrement à utiliser comme personne effectuant la recherche.

   Les résultats de recherche pour l'utilisateur que vous avez défini dans **l'EERen tant que champ** apparaissent dans un onglet séparé à côté des résultats de recherche de l'utilisateur actuel.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Cette option apparaît sous Assistant d'agent la forme d'un curseur qu'un agent peut utiliser pour effectuer une recherche tout en empruntant l'identité de l'utilisateur configuré à l'étape précédente. Par exemple, l'image suivante montre la valeur **Appelant** dans l'enregistrement utilisé comme personne effectuant la recherche.



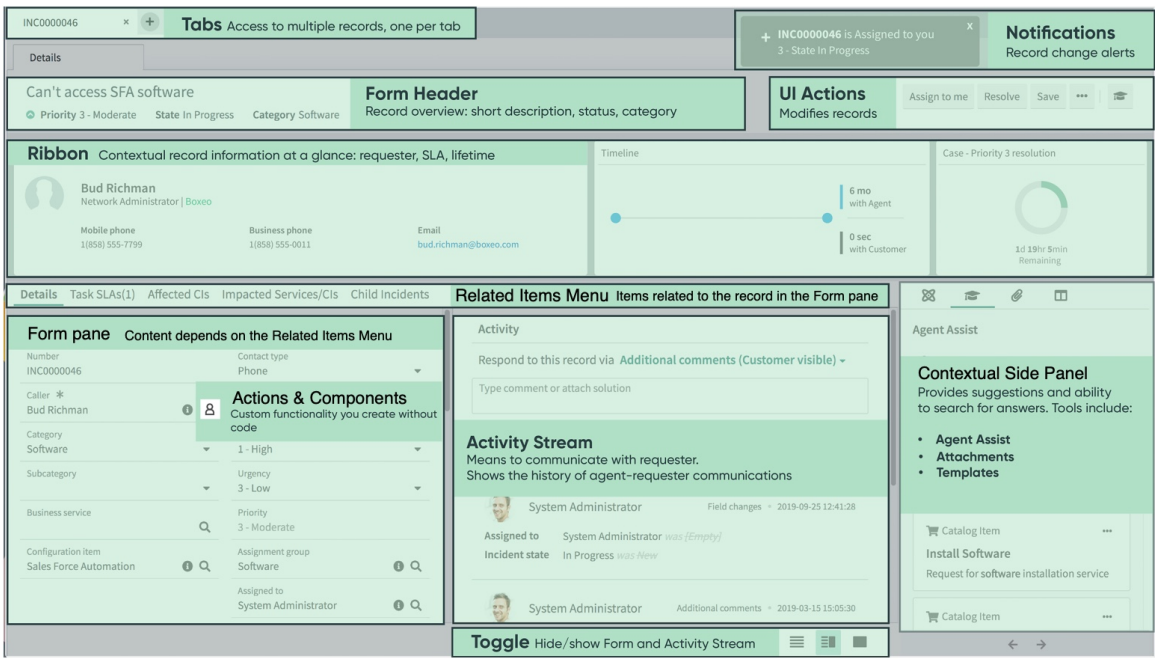
Que faire ensuite
Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments connexes
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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

- En-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants



Définir la source par défaut pour le contexte de recherche

Choisissez une ressource supplémentaire qui sera la source par défaut ou la source de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Si vous définissez une ressource supplémentaire comme source par défaut, cette source est considérée comme la source de recherche par défaut.
- Si vous ne marquez aucune ressource supplémentaire comme source par défaut, la source de recherche est considérée comme la source de recherche par défaut.
- Si vous n'avez pas de module de recherche et que vous n'avez marqué aucune ressource supplémentaire comme source par défaut, la ressource supplémentaire dont la valeur par défaut est la plus faible dans le champ **Commande** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement de contexte de recherche pour modifier sa source par défaut.
3. Pour définir une ressource supplémentaire comme source de recherche par défaut :
   a. Cliquez sur la liste connexe Configuration des ressources supplémentaires.
   b. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'enregistrement de configuration de la ressource de recherche, puis cliquez sur **Définir comme recherche par défaut**.
4. Pour définir une source de recherche comme source de recherche par défaut :

Traduction automatique

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

a. Cliquez sur le lien connexe **Définir le module de recherche comme source de recherche par défaut** pour définir **le module de recherche** comme source de recherche par défaut.

> **Remarque :**
> Le lien connexe **Définir le module de recherche comme outil de recherche par défaut s'affiche** uniquement si une ressource supplémentaire est la source de recherche par défaut.

b. Pour rechercher toutes les sources de recherche ou une source de recherche spécifique dans la liste, sélectionnez **Toutes**.

> **Remarque :**
> Le champ **de recherche par défaut Module de recherche** s'affiche uniquement lorsque le champ **Module de recherche** contient plus d'une source.

Définir la méthode de demande d'élément de catalogue dans Assistant d'agent

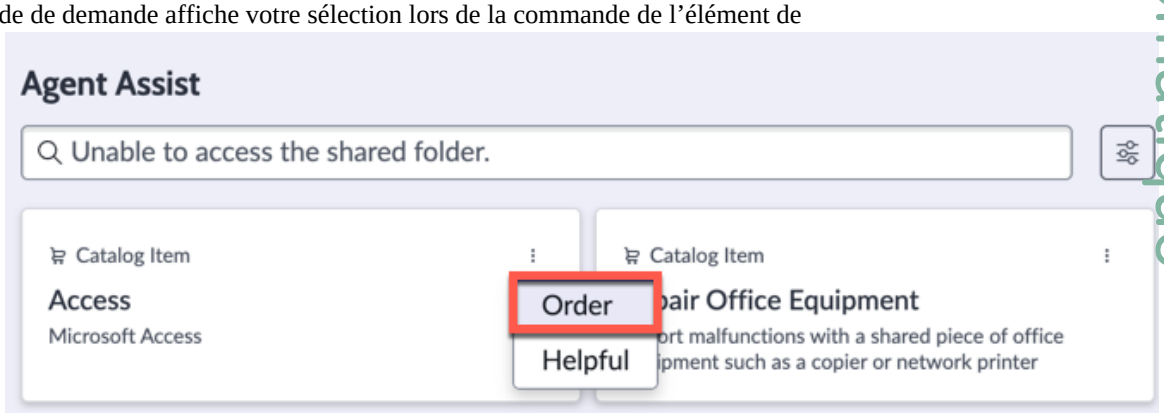
Définissez la méthode de demande des éléments de catalogue afin qu'elle corresponde à l'expérience de commande du catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Mes éléments**.
2. Sélectionnez un élément de catalogue dans la liste.
3. Dans les listes connexes, sélectionnez l'onglet **Paramètres du portail** .
4. Dans le champ **Méthode de demande** , sélectionnez **Commander**, **Demander** ou **Soumettre**.

Résultats
La méthode de demande affiche votre sélection lors de la commande de l'élément de catalogue.



Configurer un filtre dynamique pour Assistant d'agent

Utilisez les valeurs d'un legacy workspace formulaire pour filtrer dynamiquement les résultats à partir de Assistant d'agent. Si vous modifiez la valeur d'un champ dynamique dans le volet de formulaire, Assistant d'agent la recherche est automatique en fonction de la valeur mise à jour. Vous pouvez configurer un filtre dynamique pour Assistant d'agent les résultats du catalogue, les articles de la base de connaissances et les incidents ouverts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Sélectionnez **Incident**, **Problème** ou **Changement** dans la liste.
3. Dans les listes connexes, cliquez sur **Filtrer les configurations**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Champ	Description
Configuration des ressources	Les données de ressource sont récupérées à partir du. Par exemple, **Incidents ouverts**.
Configuration des tables	Configuration des tables pour Assistant d'agent. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné avec la table que vous avez sélectionnée.
Filtre par script	Activez/désactivez cette option pour développer un champ de scripting.
Demande	Périmètre de l'application pour la configuration de votre filtre.
Actif	Basculez pour activer le formulaire.

6. Entrez un script correspondant à la configuration des ressources.

Remarque :
Utilisez l'un de ces scripts de filtre dynamique pour configurer votre filtre dynamique.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Continuez à configurer l'assistant d'agent à partir de l'étape 7.

Scripting pour les filtres dynamiques

Entrez les scripts suivants avec la configuration de ressource correspondante dans le formulaire Configuration de table pour configurer un filtre dynamique dans Assistant d'agent.

Éléments de catalogue

Filtrez les éléments de catalogue avec la catégorie sélectionnée par l'utilisateur.

Remarque :
Le catalogue doit être sélectionné dans le champ Configuration des ressources du formulaire Configuration de table.

```
(function(current, query_table){

  // Active results only.
  query_table.addActiveQuery();
```

Traduction automatique

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

```
    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the category (ref) to the category title (category.title).
    query_table.addQuery("category.title", "=", current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Articles de la base de connaissances

Filtres pour les articles de la base de connaissances avec la catégorie sélectionnée par l'utilisateur.

Remarque :
Les articles de la base de connaissances doivent être sélectionnés dans le champ Configuration des ressources du formulaire Configuration de la table.

```
(function(current, query_table){

    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the kb_category (ref) to the category label (kb_category.label).
    query_table.addQuery("kb_category.label", "=", current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Incidents ouverts

Filtres pour les incidents avec la catégorie sélectionnée par l'utilisateur.

Remarque :
Les incidents ouverts doivent être sélectionnés dans le champ Configuration des ressources du formulaire de configuration des tables.

```
(function(current, query_table) {

    // Filter based on the selected category in the form.
    query_table.addQuery('category', current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();

})(current, query_table);
```

Joindre des articles à un nouvel enregistrement dans pour Espace de travailAssistant d'agent

Permettez aux agents de joindre des connaissances à un enregistrement pour Assistant d'agent fournir des conseils généraux.

Avant de commencer

Suivez les étapes ci-dessous pour activer l'attachement Assistant d'agent d'articles lorsqu'un agent travaille sur un nouvel enregistrement, au lieu d'avoir à enregistrer l'enregistrement avant de pouvoir joindre des articles.

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Sélectionnez une Espace de travail configuration dans la liste Configuration de table.
   Par exemple **, Incident** ou **Ticket**.
3. Sélectionnez l'onglet **Configurations de l'action de recherche** .
4. Pour chacune des actions jointes, sélectionnez **Joindre** dans la liste des configurations de l'action de recherche.
5. Sur le formulaire, sélectionnez **Afficher lors du nouvel enregistrement**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la recherche et vérifier dans legacy workspace

Configurez une **recherche de consommateur** ou une **recherche de contact** afin que les agents puissent facilement vérifier les informations de consommateur ou de contact.

Avant de commencer

- Nécessite le module d'extension com.snc.sn_lookup_and_verify_config
- Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'ils discutent avec un client, les agents veulent souvent vérifier à qui ils s'adressent. L'option Rechercher et vérifier extrait les informations sur le client afin que l'agent puisse lui demander des données personnelles, telles qu'une adresse personnelle, pour vérifier l'identité de la personne au téléphone.

Deux configurations de recherche et vérification sont fournies : une pour les contacts et une pour les consommateurs. Vous pouvez configurer des paramètres dans ces configurations pour contrôler la recherche de suggestion automatique et les informations affichées dans les résultats de recherche et la carte de vérification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Recherche et vérification** > **Configuration**.
2. Sélectionnez une configuration dans la liste.
3. Sélectionnez l'option **Actif**.
   Une configuration doit être active pour que l'action d'interface utilisateur connexe apparaisse sur l'enregistrement d'interaction.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Nombre minimal de caractères pour démarrer la recherche de suggestion automatique** , saisissez le nombre minimal de caractères que vous souhaitez pour votre recherche.
   Par exemple, si le nombre minimum est 1, la saisie automatique commence à rechercher après le premier caractère saisi par un agent. Si le nombre minimum est de 4, la recherche commence une fois que l'agent a saisi un quatrième caractère. Trop peu de caractères peuvent retarder la saisie des caractères lors d'une recherche. Trop de caractères réduit les avantages des recherches à la suggestion automatique.
5. Dans la liste **Nombre maximal de résultats** , définissez le nombre maximal de résultats de recherche jusqu'à un maximum de 10.
6. Configurez l'onglet **Résultats de recherche** .

Traduction automatique

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

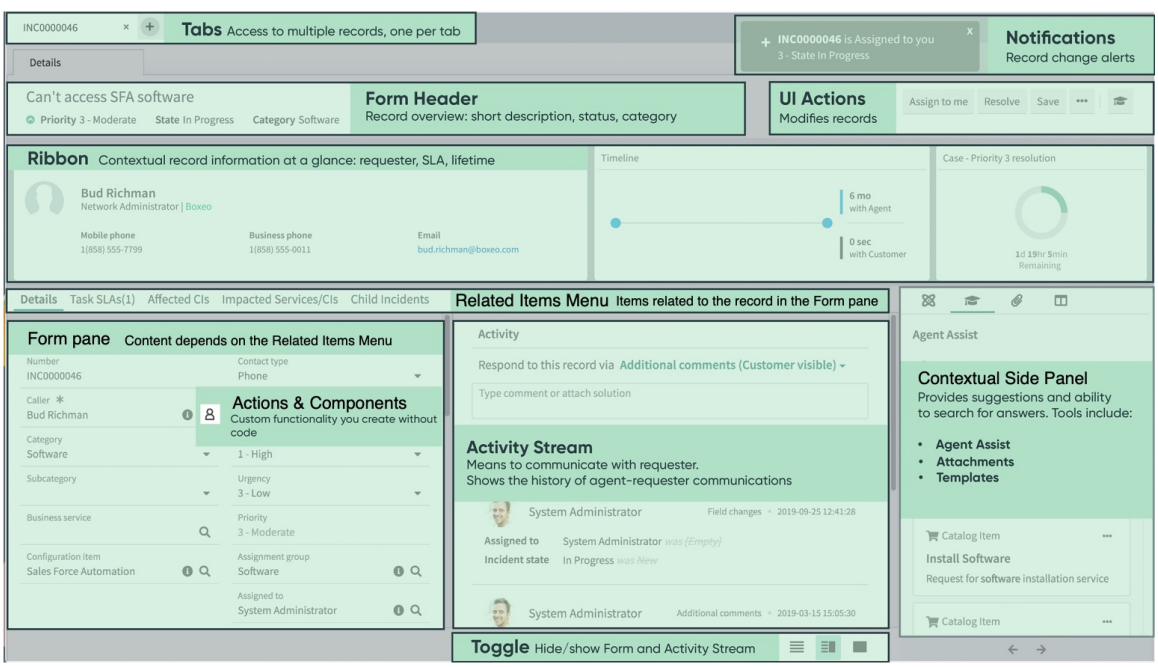
Option	Description
Champ primaire	Sélectionnez le nom du champ que vous souhaitez qu'un agent affiche dans la liste des résultats de la recherche.
Champs secondaires	Déverrouillez pour accéder aux **champs secondaires** et déplacez un champ secondaire de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** . Verrouiller une fois terminé.

7. Configurez l'onglet **Carte de vérification** .
   Déverrouillez pour accéder aux **champs d'affichage** et déplacer un champ de la liste Disponible vers la liste Sélectionné. Verrouiller une fois terminé.
8. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer la configuration.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments connexes
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Vérifier le contact et vérifier le consommateur Script client de l'action d'interface utilisateur

La fonctionnalité Recherche et vérification utilise un script client pour les actions d'interface utilisateur **Vérifier le contact** et **Vérifier le consommateur** .

Traduction automatique

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

La fonction principale qui appelle le modal de recherche et de vérification a été modifiée dans la version Orlando. L'appel `g_csm.lookupAndVerify` de fonction a été remplacé par `g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify`. La gestion des rappels a également changé.

Si vous avez modifié le script d'action d'interface utilisateur Recherche et vérification dans les versions Madrid ou New York, vous devez modifier le script pour la version Orlando. Il n'est pas mis à jour automatiquement lors de la mise à niveau vers Orlando. Vous pouvez utiliser les exemples ci-dessous pour apporter les modifications nécessaires.

Script client pour l'action d'interface utilisateur Vérifier le contact (Orlando)

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    var confirm_title = "Done";
    var cancel_title = "Cancel";
    getMessages([title, confirm_title, cancel_title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };
        g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify({
            title: messages[title],
            confirmTitle: messages[confirm_title],
            cancelTitle: messages[cancel_title],
            params: lookupConfig,
            disabledPrimaryButtonOnLoad: true,
            size: 'lg'
        }).then(
            function(confirm) {
                var data = confirm.data;
                var verifiedSysId = data.sysId;
                g_form.setValue('account', '');
                g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                g_form.setValue('verified', 'true');

                var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
                ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                ga.getXML(function(serverResponse){
                    var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                    for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                        var field = items[i].getAttribute("field");
                        if (field == "account") {
                            g_scratchpad.csaccountset = true;
```

Traduction automatique

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

```
                                g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                                break;
                            }
                        }
                        var info = "This contact has been verified.";
                        getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                        if (data.stringForLookup) {
                            var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                            var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                            ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                            ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                            ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                            ga.getXMLAnswer(function(answer){
                                var result = JSON.parse(answer);
                                if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                                    var params = {};
                                    params.sysparm_parent_table = "interaction";
                                    params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                                    g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                                }
                            });
                        }
                    });
                },
                function(error) {
                    console.log('cancel:'+error);
                }
            );
        });
}
```

Script client pour l'action d'interface utilisateur Vérifier le contact (New York)

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    getMessages([title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };

        var onConfirm = function(data) {
            var verifiedSysId = data.sys_id;
```

Traduction automatique

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

```
                g_form.setValue('account', '');
                g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                g_form.setValue('verified', true);

                var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
                ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                ga.getXML(function(serverResponse){
                    var items = serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                    for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                        var field = items[i].getAttribute("field");
                        if (field == "account") {
                            g_scratchpad.csaccountset = true;
                            g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                            break;
                        }
                    }
                    var info = "This contact has been verified.";
                    getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                    if (data.stringForLookup) {
                        var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                        var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                        ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                        ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                        ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                        ga.getXMLAnswer(function(answer){
                            var result = JSON.parse(answer);
                            if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                                var params = {};
                                params.sysparm_parent_table = "interaction";
                                params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                                g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                            }
                        });
                    }
                });
            };
            g_csm.lookupAndVerify(lookupConfig, onConfirm);
        });
}
```

Configurer Flux d'activité

Configurez les options avec lesquelles les agents peuvent interagir pour Flux d'activité faciliter leur travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

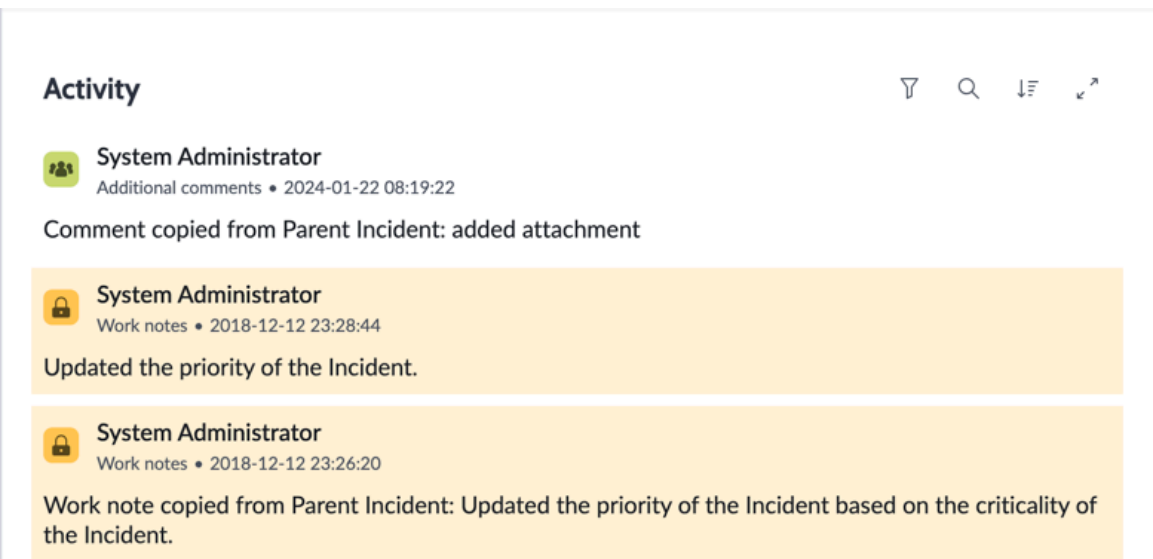
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Une fois que vous avez utilisé les propriétés système pour activer ces options, les curseurs du menu de configuration apparaissent.
- Les entrées de journal d'un enregistrement généré via un script sont insérées dans la table sys_journal_field et renvoient au document applicable. Si aucune entrée n'apparaît dans l'enregistrement Flux d'activité , définissez le workflow sur faux.

Flux d'activité permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement. Les notes internes ne sont visibles que par les autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.

Dans Flux d'activité, les agents peuvent intégrer des articles de la base de connaissances, importer des solutions à partir de l'Assistant d'agent et demander des informations supplémentaires aux demandeurs.



Vous pouvez définir des propriétés système qui donnent aux agents la possibilité d'utiliser :

- Éditeur de texte enrichi.

  L'éditeur de texte enrichi inclut les icônes de mise en forme pour le gras, l'italique, le soulignement, la police, etc., comme illustré dans l'image suivante.

- Zone unique ou zones de texte séparées pour entrer des commentaires internes et externes.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste des propriétés système s'affiche.
2. Pour donner aux agents l'option de vue empilée (zones distinctes pour les communications internes et externes), recherchez et définissez la `glide.ui.activity.journal.stacked` propriété sur **vrai** et assurez-vous qu'aucun champ obligatoire n'est présent dans le Flux d'activité.

Traduction automatique

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

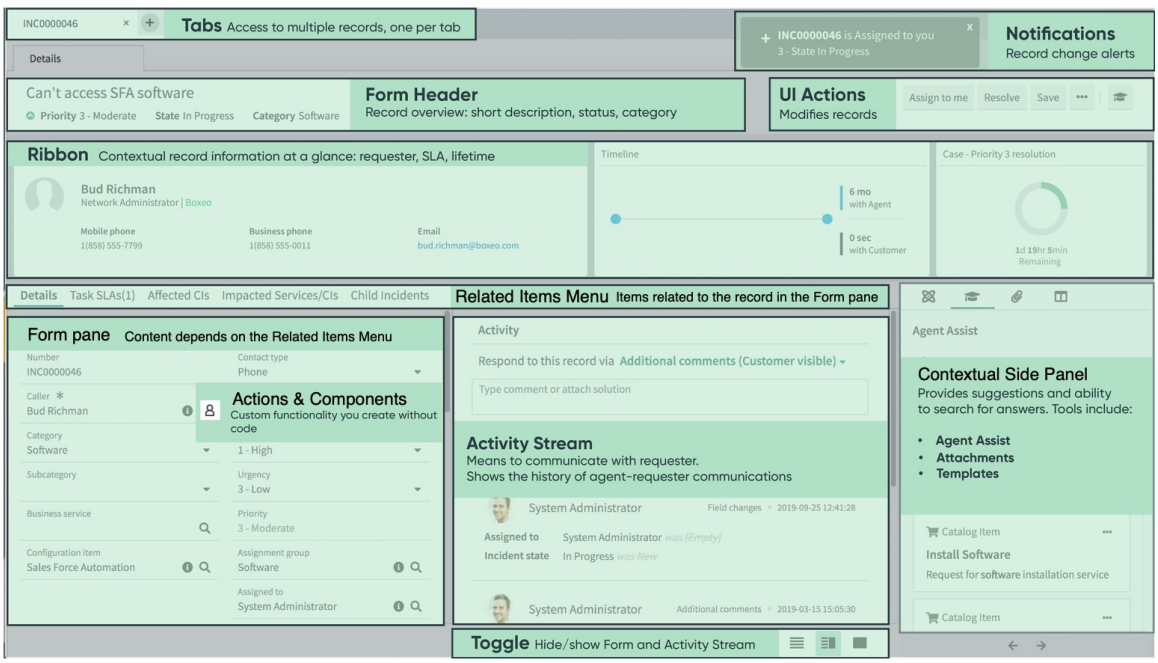
Remarque :
Les champs obligatoires de l'option Flux d'activité empêchent l'affichage de la vue empilée.

3. Pour donner aux agents la possibilité d'utiliser un éditeur de texte enrichi, recherchez et définissez la `glide.ui.journal.use_html` propriété sur **vrai** .

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments connexes
- Panneau latéral contextuel
- En-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants



Désactiver la disparition du bouton Publier dans Flux d'activité

Désactivez la disparition Flux d'activité du bouton Publier lorsque les champs obligatoires ne sont pas renseignés. Le bouton Publier est fonctionnel même lorsque les champs obligatoires ne sont pas renseignés.

Avant de commencer

Le bouton **Publier** disparaît par défaut lorsque les champs Commentaires ou Notes de travail sont rendus obligatoires par une politique d'interface utilisateur sur la table incident_task. Cette tâche vous permet de désactiver cette fonctionnalité afin que le bouton soit visible et utilisable même lorsque les champs obligatoires ne sont pas renseignés.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le **navigateur de filtre**.
2. Sélectionnez **glide.activity.compose.can_post_mandatory_fields** dans la liste.
3. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur sur **vrai**.

Afficher les avatars sur Flux d'activité les tuiles

Configurez Flux d'activité les tuiles pour afficher des avatars au lieu d'icônes, ou à la fois des avatars et des icônes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Affichez les avatars sur Flux d'activité les tuiles.
   a. Dans le navigateur de filtre, saisissez glide.activity.show_tile_icons.
   b. Sélectionnez la propriété et saisissez vrai dans le champ de valeur.
   c. Définissez la propriété sur **vrai**.
   Par défaut, cette propriété est définie sur **faux**.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Désactiver les icônes sur Flux d'activité les tuiles.
   a. Dans le navigateur de filtre, saisissez glide.asys.
   b. Sélectionnez la propriété et saisissez faux dans le champ de valeur.
   Cette propriété est définie sur **vrai** par défaut. Si vous laissez ce champ **sur Vrai,** les avatars et les icônes s'affichent.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer le lien Afficher plus dans le Flux d'activité

Activez le lien Afficher plus dans Flux d'activité pour configurer les détails que vous souhaitez afficher dans les e-mails affichés dans le Flux d'activité. Vous pouvez sélectionner les détails de l'e-mail que vous souhaitez voir, par exemple les e-mails envoyés/reçus.

Avant de commencer

Assurez-vous que la valeur de la *glide.ui.activity.email_roles*propriété est mise à jour avec le rôle de l'utilisateur afin qu'il puisse afficher l'option d'e-mail.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le lien Afficher les détails de l'e-mail vous permet de sélectionner ou de désélectionner les détails suivants : Affecté à, pièces jointes, éléments de configuration, impact, état de l'incident, ouvert par, priorité, changements de relation, code de résolution, notes de résolution, e-mails envoyés/reçus et notes de travail.

Traduction automatique

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

Le lien **Afficher plus** apparaît au bas d'un article dans Flux d'activité.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez **glide.email.smtp.active** dans la liste.
3. Définissez le champ Valeur sur `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Si vous effectuez un test sur une instance OOB, définissez l'adresse e-mail du test dans la propriété système glide.email.test.user.

Créer des ensembles de filtres dans le flux d'activité

Créez des ensembles de filtres avec des paramètres de filtre personnalisés dans le Flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Dans le Flux d'activité, sélectionnez l'icône de filtre (icône).
3. Sélectionnez la liste **Types de publications** , puis sélectionnez les valeurs que vous souhaitez filtrer.
4. Sélectionnez la liste **Changements de champ** , puis sélectionnez les valeurs que vous souhaitez filtrer.
5. Sélectionner **Ensembles de filtres** > **Créer un nouvel ensemble de filtres**.
6. Dans la fenêtre *`Créer un nouvel ensemble de filtres`* , saisissez un nom pour l'ensemble de filtres.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Votre nouvel ensemble de filtres apparaît dans la liste **Ensembles de filtres** .
8. Modifiez ou supprimez votre ensemble de filtres en sélectionnant l'icône de crayon (icône) pour le jeu de filtres dans la liste **Ensembles de filtres** , puis apportez des modifications à l'ensemble de filtres.

Restreindre l'accès à la création d'ensembles de filtres dans le flux d'activité

Empêcher les agents spécifiés de créer des ensembles de filtres dans le Flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_user.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Sélectionnez un utilisateur.
3. Dans l'onglet **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez **workspace.activity_stream_restrict_create_filter_set** à la liste des rôles.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Résultats
Le profil d'utilisateur restreint ne peut plus créer d'ensembles de filtres dans le Flux d'activité.

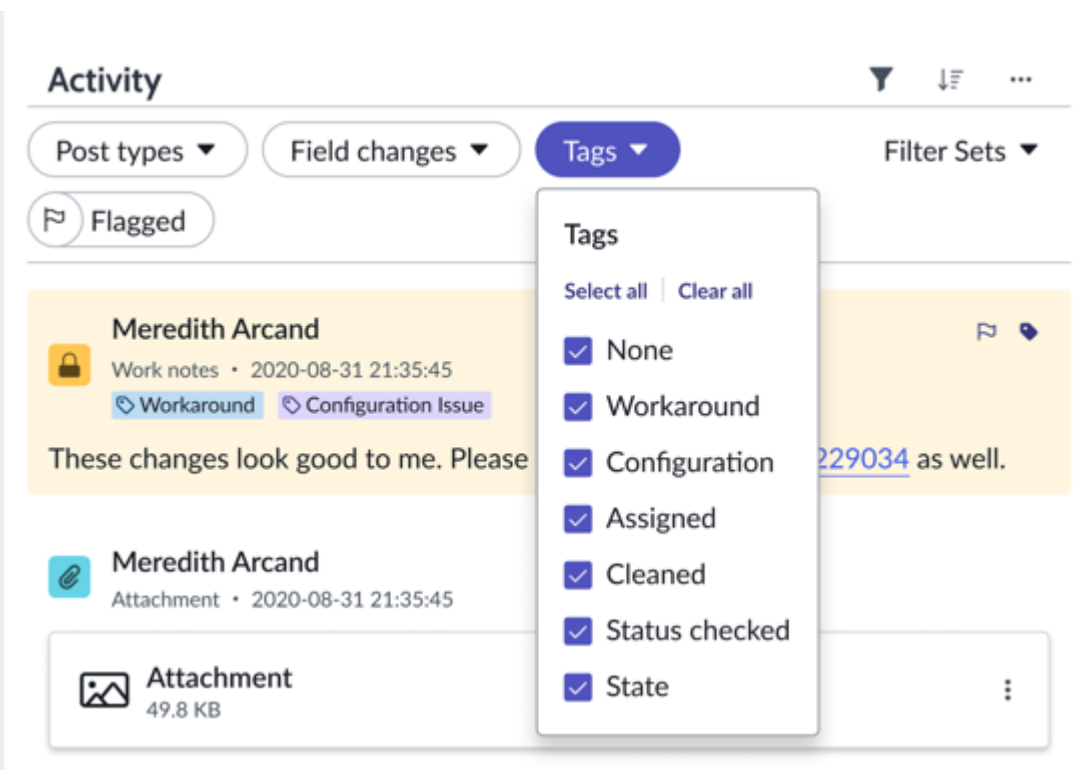
Créer des balises pour le flux d'activité

Permettez à vos agents de filtrer les activités dans le flux d'activité avec des balises personnalisées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les balises vous permettent de filtrer vos activités par Flux d'activité états dynamiques et statiques non proposés dans les listes de filtres.

Important :
Les agents n'ont pas accès aux balises tant que vous ne les avez pas activées et créées.



Procédure

1. Ouvrez votre expérience d'espace de travail dans le générateur d'IU.
   Consultez Ouvrir votre expérience d'espace de travail configurable dans Générateur d'IU pour obtenir des instructions.
2. Sélectionnez la page d'enregistrement pour votre expérience d'espace de travail.
3. Recherchez Flux d'activité dans le panneau de contenu, puis sélectionnez l'élément Flux d'activité.
4. Dans la propriété Balises, sélectionnez une source de données pour vos balises.
5. Ajoutez des balises pour que les agents filtrent les activités en sélectionnant **Ajouter**.
6. Personnalisez la balise dans le modal Ajouter une balise.
   a. Saisissez une étiquette pour la balise dans le champ **Étiquette** .
   b. Sélectionnez une icône pour la balise dans le champ **Icône** .

Traduction automatique

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

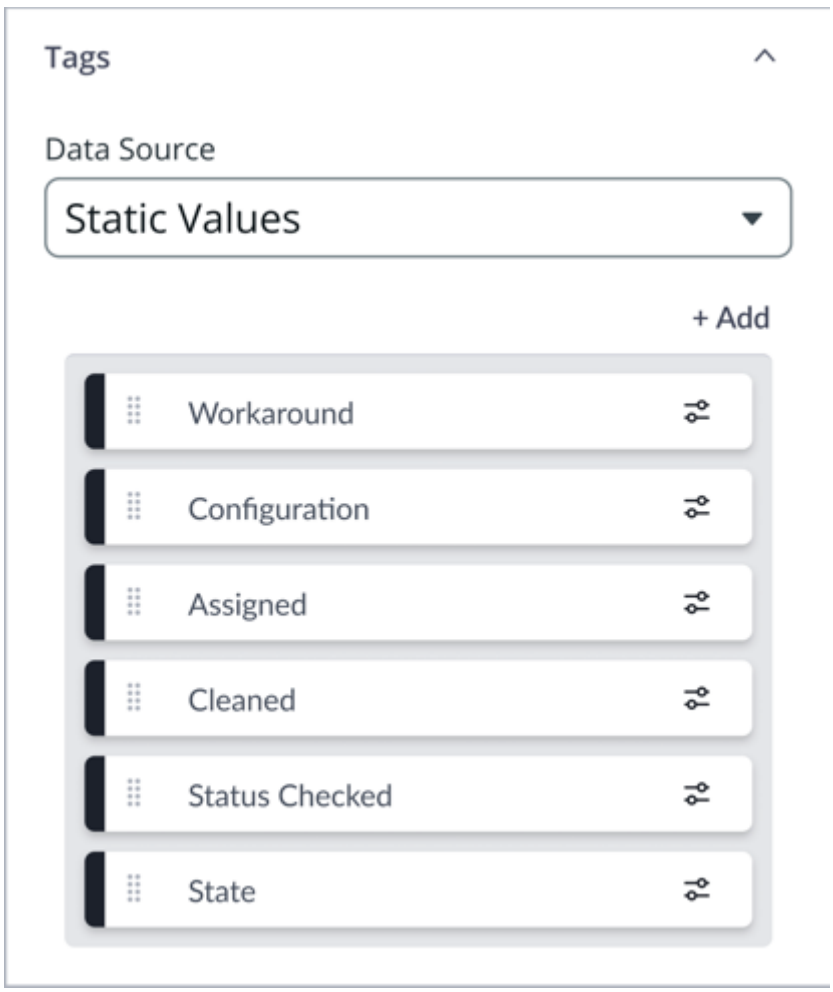
c. Sélectionnez une couleur pour la balise dans la liste **Couleur** .

d. Sélectionnez une table pour la balise dans la liste **Table** .

e. Entrez une description pour la balise dans le champ **Description** .

f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Toutes les balises que vous ajoutez apparaissent sous la propriété Balises.



7. Modifiez les balises existantes en sélectionnant l'icône des curseurs (icône) dans la liste des balises.

8. Modifiez l'ordre affiché aux agents en faisant glisser les balises à l'aide de l'icône Faites glisser les points (icône).

Configurer les expériences Playbook

ServiceNow® Les expériences Playbook vous permettent de personnaliser l'expérience utilisateur Playbook par défaut pour interagir avec le workflow de processus business souhaité.

Vue d'ensemble

Playbook permet aux prestataires de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches. Ce workflow garantit des réponses cohérentes aux situations les plus courantes. Ces workflows de processus business sont conçus avec Playbooks .

Traduction automatique

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

Remarque :
La documentation suivante est destinée à être utilisée avec les playbooks créés à l'aide Playbooksde . Si vous recherchez des informations relatives aux Playbooks de Réponse aux incidents de sécurité, consultez Ressources du Playbook de Réponse aux incidents de sécurité .

Installation

Playbook est disponible à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer l'expérience de playbook.

Personnaliser les expériences Playbook

Playbook est doté d'un enregistrement Expérience de playbook globale qui définit une configuration Playbook par défaut. Vous pouvez utiliser cet enregistrement sans aucune configuration supplémentaire. Par défaut, cet enregistrement définit un ensemble de remplacements pour contrôler l'apparition des activités individuelles dans Playbook. Les remplacements d'activités vous permettent de remplacer l'interface utilisateur du Playbook.

Vous pouvez personnaliser n'importe lequel de ces comportements en créant une expérience Playbook personnalisée avec vos propres configurations et remplacements d'activités. Ces enregistrements étendront ou, éventuellement, remplaceront l'expérience Playbook globale.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le formulaire de la communauté Playbook
- Présentation de Playbooks et Process Automation Designer sur ServiceNow University
- En savoir plus sur les playbooks et les notions fondamentales de Process Automation Designer sur ServiceNow University
- Découvrez comment exploiter les données arbitraires dans les playbooks avec Process Automation Designer sur le site Now Community
- Blog : Présentation de Process Automation Designer sur le site Now Community
- Blog : Expérience de playbook : le visage du workflow sur le site Now Community
- Podcast : Process Automation Designer et Playbook
- Creator Toolbox - Playbooks à Rome sur YouTube

Commencer ici

Installer l'expérience de playbook

Vous pouvez installer l'application Expérience de playbook (com.snc :playbook-experience) si vous disposez du rôle administrateur.

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 éléments suivants sont installés avec Expérience de playbook :

Traduction automatique

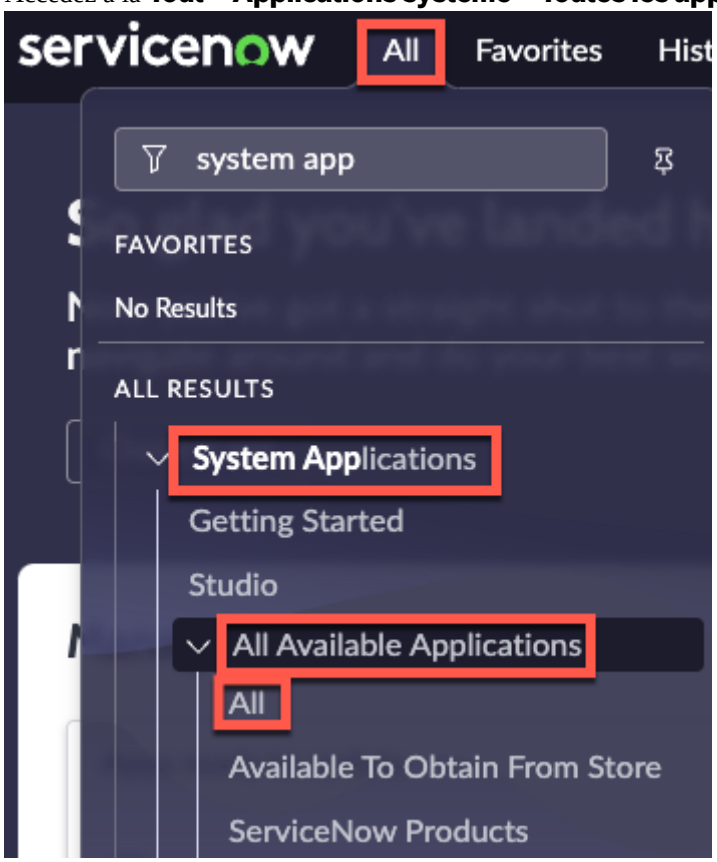
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Playbook.

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 Expérience de playbook (com.snc :playbook-experience).

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

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

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

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension

Traduction automatique

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

ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Expérience de playbook.

4. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez installer la démo d'expérience d'automatisation des processus, qui contient des exemples de définitions de processus, de définitions d'activité, de flux et d'enregistrements de contexte pour afficher un Playbook dans Espace de travail d'agent. Pour plus d'informations, consultez Installer la démonstration de l'expérience d'automatisation des processus.

Composants installés avec Playbook

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Playbook, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

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

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Playbook

Les rôles sont ajoutés avec l'activation de l'application Playbook.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'expérience de playbook [playbook_experience.admin]	Rôle requis pour configurer les tables utilisées pour afficher l'expérience de playbook.	• _shared.admin • uxframework_user • sn_slm_timer.sla_timer_admin
Administrateur partagé de Playbook [_shared.admin]	Rôle requis pour les opérations CRUD sur les tables partagées.	pd_shared.user

Tables installées avec Playbook

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Playbook

Tables installées

Table	Description
Remplacement de l'activité Playbook [sys_playbook_activity_renderer]	Liste des remplacements qui peuvent être appliqués aux activités Playbook.
Expérience de playbook [sys_playbook_experience]	Liste des configurations de l'expérience de playbook.

Traduction automatique

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

Tables installées (suite)

Table	Description
Carte d'affectation de l'action Expérience de playbook [sys_playbook_experience_action_assignment_map]	Liste qui mappe les actions déclaratives aux expériences de playbook.
Configuration Playbook [sys_playbook_experience_configuration]	Liste des configurations de Playbook.
Générateur d'enregistrement de l'expérience de playbook [sys_playbook_experience_record_generator]	Liste des configurations du générateur d'enregistrement Playbook.
Mappage de l'état de l'activité de l'expérience de playbook à l'état d'expérience [sys_playbook_experience_state_to_status]	Liste utilisée pour mapper les enregistrements de l'état de l'expérience aux états d'activité.
Mappage de l'état de l'expérience de playbook [sys_playbook_experience_status_mapping]	Liste des enregistrements de mappage d'état utilisés dans la carte de l'état de l'activité de l'expérience de playbook à l'état d'expérience.
Mappage de l'état de l'expérience de playbook à l'état d'activité [sys_playbook_experience_status_to_state]	Liste des enregistrements de mappage de l'état de l'activité utilisés dans la carte de l'état de l'activité de l'expérience de playbook à l'état de l'expérience.

Remarque :
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour Playbook.

Installer la démonstration de l'expérience d'automatisation des processus

Vous pouvez installer l'application Process Automation Experience Demo (sn_pad_demo) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec la démonstration de l'expérience d'automatisation des processus :

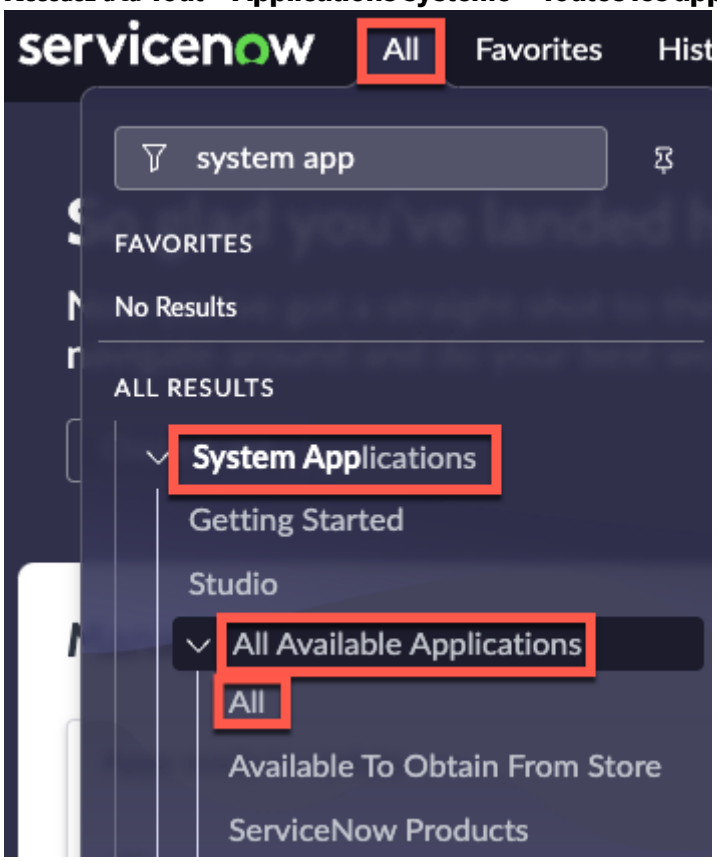
- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Traduction automatique

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

Procédure

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



2. Recherchez l’application de démonstration de l’expérience d’automatisation des processus (sn_pad_demo) 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 du ServiceNow Store.

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

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

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S’il existe des modules d’extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer la démonstration de l’expérience d’automatisation des processus.

4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer une expérience utilisateur Playbook

Créez un conteneur pour votre expérience Playbook. Votre expérience Playbook personnalisée sert de conteneur pour vos configurations et remplacements d’activités.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience.admin

Traduction automatique

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

La sys_id de l'enregistrement Expérience de playbook est utilisée lors de l'intégration de Playbook dans l'espace de travail ou une page créée avec Générateur d'IU.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Saisissez un nom et sélectionnez l'application et le domaine que vous souhaitez associer à l'expérience Playbook.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Expérience de playbook

Champ	Description
Nom	Nom de votre expérience Playbook.
Demande	Application à laquelle cette expérience Playbook s'applique. Global signifie que l'expérience Playbook s'applique à toutes les applications.
Domaine	Domaine du playbook, s'il est autre que global. Un domaine associe les enregistrements à des appelants et à des entreprises spécifiques. Sélectionnez un domaine auquel l'expérience de playbook est associée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Créez une configuration Playbook pour votre expérience Playbook.

Créer des configurations d'expérience playbook

Définissez une configuration personnalisée pour cette expérience de playbook. Personnalisez l'expérience utilisateur Playbook, y compris les filtres d'activité, les badges d'affectation, les formulaires intégrés et les minuteurs SLA dans chaque activité.

Avant de commencer
Rôle requis : playbook_experience.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche est facultative. Si vous ne définissez pas de configuration personnalisée pour votre expérience de playbook, la configuration globale de l'expérience de playbook est utilisée à la place.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionner une expérience playbook.
3. Cliquez sur la liste connexe **Configurations** .
4. Sélectionnez une configuration de playbook ou cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de configuration Playbook

Champ	Description
Afficher l'état de l'activité	Option permettant d’afficher l’état de l’activité dans la carte d’activité pour orienter l’utilisateur.
Champs de filtres	Liste des noms de champs qui apparaissent dans un filtre déroulant en haut du Playbook. Par exemple : assigned_to ou état. Séparez chaque nom de champ par une virgule. Les valeurs de champ proviennent de l’enregistrement associé à une activité.
Filtrer sur l'état de la carte du manuel	Option permettant d’inclure les états d’activité dans le filtre déroulant. **Remarque :** L’état d’une activité est différent de l’état de son enregistrement associé.
Champ affecté à	Champ utilisé pour renseigner un badge et un avatar Affecté à qui s’affichent sur chaque carte Playbook. La valeur du champ provient de l’enregistrement associé à l’activité.
Nombre maximum de champs de formulaire sur la carte	Nombre maximal de champs de formulaire dans une carte Playbook. Les formulaires qui dépassent cette taille s’affichent plutôt dans une fenêtre modale.
Développer automatiquement la première carte priorisée	Développez la première carte classée par ordre de priorité à chaque étape du playbook.
Commande	Entier qui détermine la priorité de cette configuration par rapport à d’autres configurations correspondantes dans cette expérience de playbook. Plus le nombre est bas, plus il est probable qu’il soit sélectionné plutôt qu’une autre configuration. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Actif	Option permettant d’activer la configuration de votre playbook.
Demande	Application à laquelle cette configuration de playbook s’applique. Global signifie que le composant s’applique à toutes les applications.
Expérience Playbook	Expérience de playbook associée à cette configuration. Ce champ est automatiquement renseigné lorsque vous configurez le formulaire Expérience de playbook.
Table Playbook	Table permettant de limiter cette configuration à un Playbook spécifique. Spécifiez la table qui contient le Playbook. Si le Playbook a été construit avec Playbooks, sélectionnez Définition de processus <sys__process_definition>.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Enregistrement Playbook	Enregistrement Playbook pour limiter cette configuration à un Playbook spécifique. Choisissez un enregistrement dans la table qui s'affiche dans le champ **Table Playbook** . Par exemple, sélectionnez une définition de processus spécifique.
Configuration SLA	Les activités peuvent être configurées pour afficher un minuteur SLA pour l'enregistrement de tâche associé aux activités. Spécifiez un enregistrement de configuration SLA utilisé pour sélectionner le SLA correct à afficher dans ce cas. Si aucune configuration de SLA n'est sélectionnée, le SLA qui ne respecte pas en premier est utilisé. Les configurations SLA comprennent : ○ Ne pas afficher le minuteur SLA ○ Équipe de réponse aux incidents et de résolution ○ Afficher le SLA qui sera non respecté en premier
Visibilité des données inaccessibles	Option permettant de masquer les données ou les activités auxquelles l'utilisateur connecté ne peut pas accéder.
Visibilité de l'élément en attente	Option permettant de masquer les activités ou étapes qui ne sont pas encore déclenchées.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Configurez des remplacements d'activités Playbook supplémentaires.

Créer des interfaces utilisateur d'activité Playbook personnalisées

Créez des interfaces utilisateur d'activité personnalisées pour vos activités Playbook.

Créez vos propres interfaces utilisateur d'activité avec Générateur d'IU pour remplacer l'expérience utilisateur par défaut d'une activité Playbook. Générateur d'IU fournit un environnement low-code pour créer et mettre à jour des interfaces utilisateur d'activité personnalisées. Vous pouvez combiner plusieurs Générateur d'IU composants en une seule activité Playbook. Générateur d'IU utilise des interfaces utilisateur d'activité prêtes à l'emploi comme modèle que vous pouvez personnaliser.

Utilisez cette propriété Générateur d'IU pour personnaliser l'expérience utilisateur d'une activité au sein d'une expérience de playbook. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans Générateur d'IU:

- Créez une activité à partir d'un modèle d'interface utilisateur vide contenant un shell de carte.
- Créez une activité à partir d'un modèle d'interface utilisateur existant contenant du contenu dans le shell d'une carte.

Traduction automatique

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

- Mappez les propriétés de l'expérience d'activité Playbook aux composants avec liaison de données.
- Définissez des règles permettant de spécifier quelle interface utilisateur de l'activité doit être utilisée avec quelle activité.
- Reflétez les changements en temps réel des propriétés d'expérience d'activité à mesure qu'un processus sous-jacent s'exécute.

Créer des interfaces utilisateur d'activité personnalisées pour le playbook

Créez des interfaces utilisateur d'activité personnalisées dans pour Générateur d'IU les activités du playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : admin playbook

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Interfaces utilisateur de l'activité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

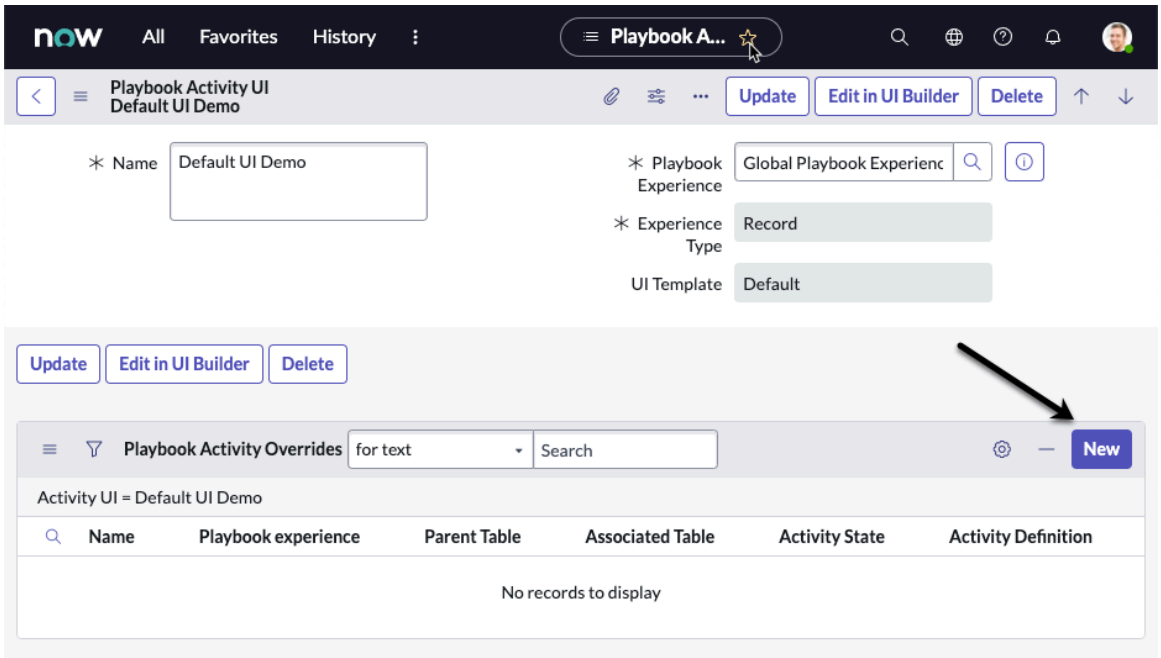
Formulaire de l'interface utilisateur de l'activité Playbook

Champ	Description
Nom	Nom de votre interface utilisateur d'activité.
Expérience de playbook	Sélectionnez l'expérience de playbook dans laquelle vous souhaitez utiliser l'interface utilisateur d'activité. Sélectionnez **Expérience de playbook globale** pour rendre votre interface utilisateur d'activité disponible à toutes les expériences de playbook.
Type d'expérience	Sélectionnez le type d'expérience que vous souhaitez appliquer à l'interface utilisateur de l'activité. Pour en savoir plus sur les types d'expérience, consultez Types d'expérience .
Modèle d'interface utilisateur	Sélectionnez le modèle d'interface utilisateur que vous souhaitez cloner pour votre interface utilisateur d'activité. Le modèle **vide** est appliqué si aucun modèle d'interface utilisateur n'est sélectionné. Si vous sélectionnez un modèle d'interface utilisateur avec un type d'expérience différent de votre type d'expérience d'interface utilisateur d'activité, il se peut qu'il ne soit pas entièrement compatible sans modifications supplémentaires.

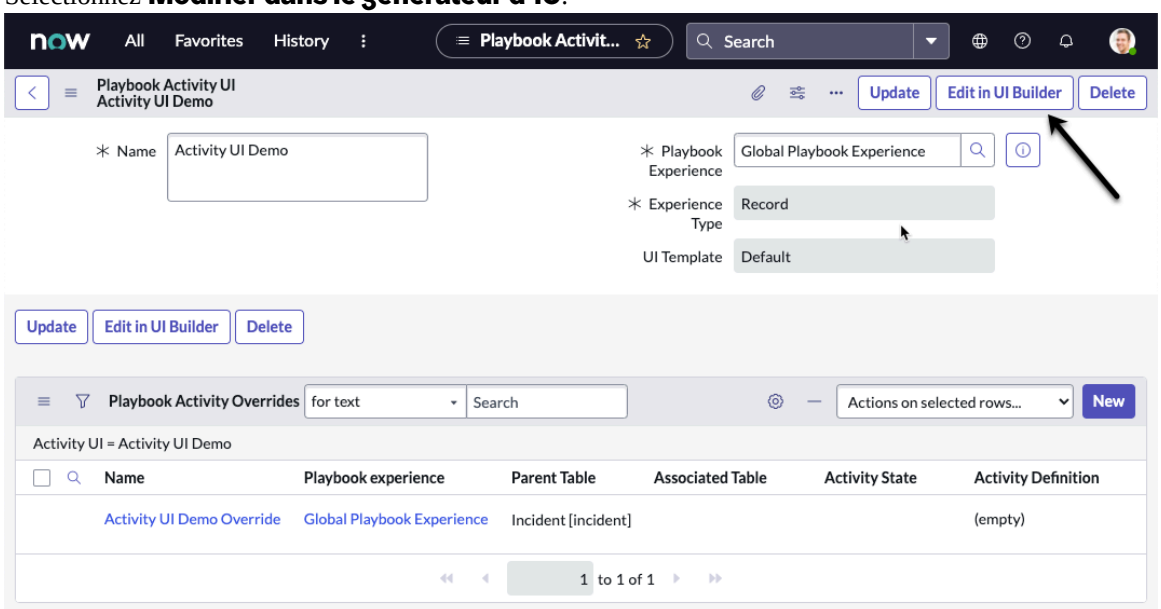
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez l'interface utilisateur de l'activité que vous avez créée dans la liste.
6. Sélectionnez **Nouveau** dans la table **Remplacements des activités Playbook** .

Traduction automatique

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



7. Remplissez le formulaire de remplacement d'activité pour spécifier quand l'interface utilisateur de votre activité doit remplacer l'interface utilisateur de l'activité par défaut.
   Consultez Configurer les remplacements d'activité du playbook pour plus d'informations.
8. Sélectionnez **Modifier dans le générateur d'IU**.

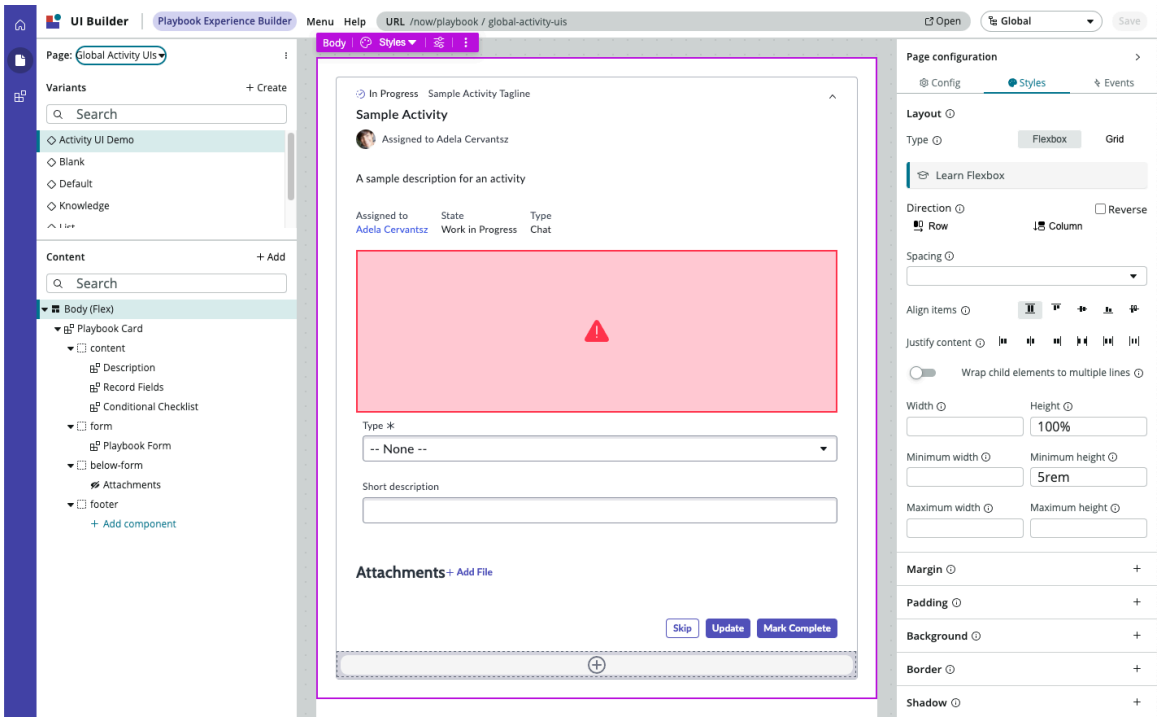


Résultats

Générateur d'IU s'ouvre dans un nouvel onglet affichant l'interface utilisateur de votre activité. Modifiez votre interface utilisateur d'activité personnalisée à l'aide de Générateur d'IU. Voir Générateur d'IU pour plus d'informations.

Traduction automatique

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



Configurer des interfaces utilisateur d’activité avec Générateur d'IU

Vous pouvez personnaliser les interfaces utilisateur d’activité de Générateur d'IU la manière suivante.

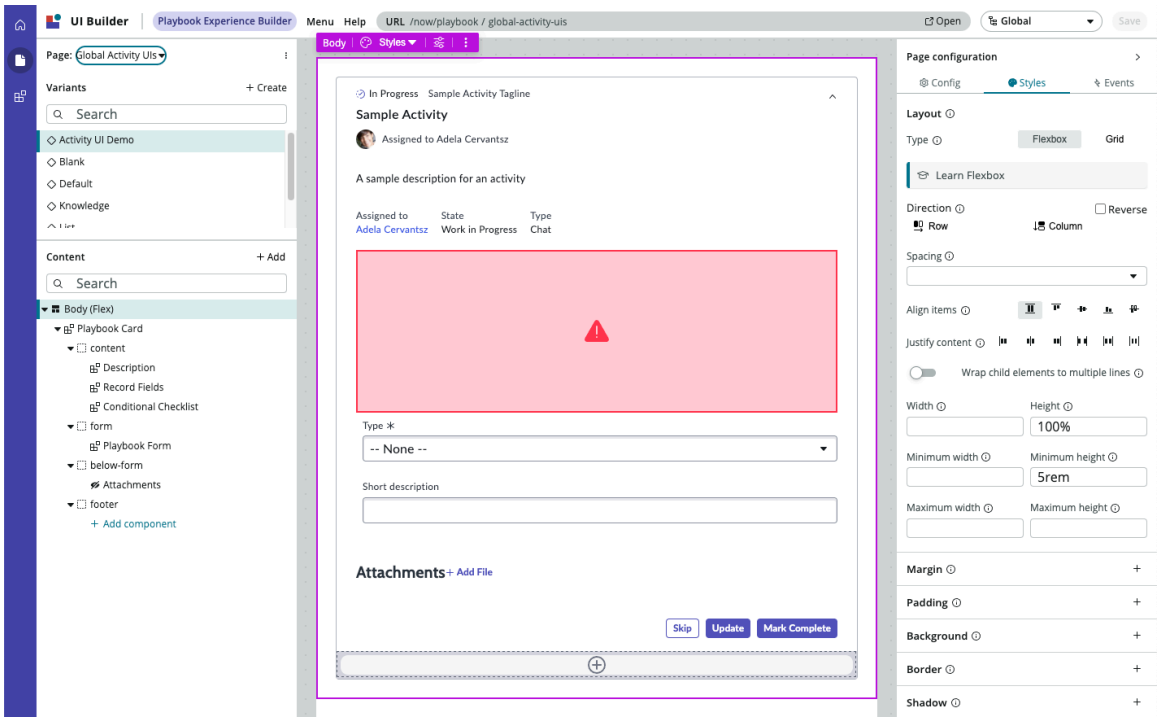
Utiliser des modèles d’interface utilisateur dans Générateur d'IU

Les interfaces utilisateur d’activité s’ouvrent dans le générateur d’IU en tant que modèle d’interface utilisateur que vous avez sélectionné lors de la création d’une interface utilisateur d’activité personnalisée. Chaque modèle d’interface utilisateur contient des composants préconfigurés qui peuvent être personnalisés dans Générateur d'IU. Par exemple, l’interface utilisateur de l’activité par défaut inclut la prise en charge des éléments suivants :

- Description texte enrichi
- Paires de valeurs d’étiquettes empilées pour les champs d’enregistrement
- Liste de vérification (conditionnée par la sélection de la propriété Afficher l’expérience de liste de vérification)
- Formulaire
- Pièces jointes
- Pied de page

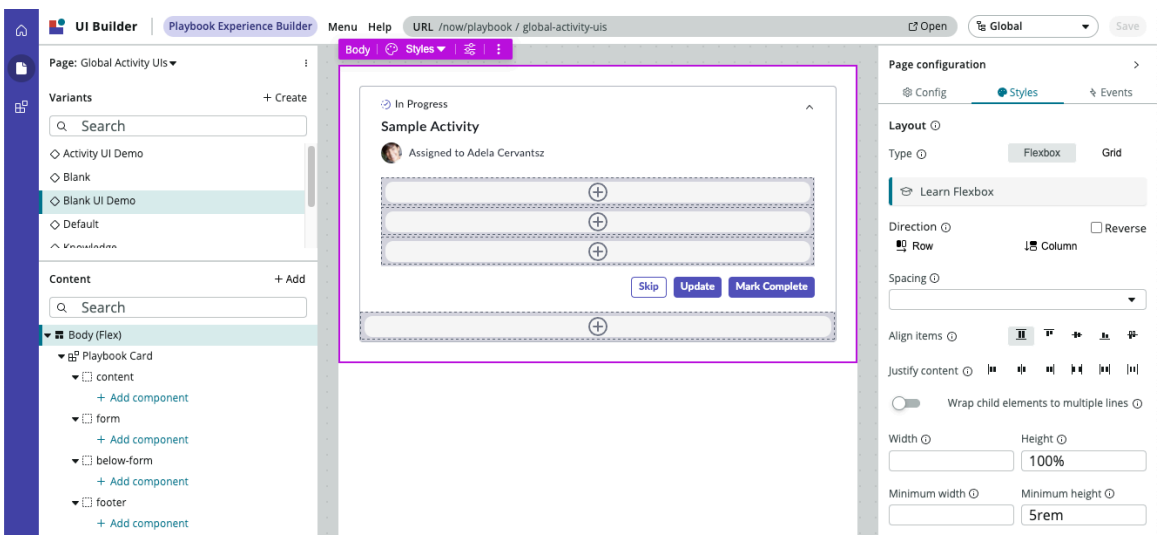
Traduction automatique

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



Si vous n'avez pas sélectionné de modèle d'interface utilisateur, Générateur d'IU une carte Playbook vierge contenant l'enveloppe extérieure de la carte s'affiche. Tous les modèles, y compris le modèle vierge, incluent les éléments suivants :

- Étiquette d'activité
- État de l'activité
- Minuteur SLA
- Pied de page
- Actions déclaratives



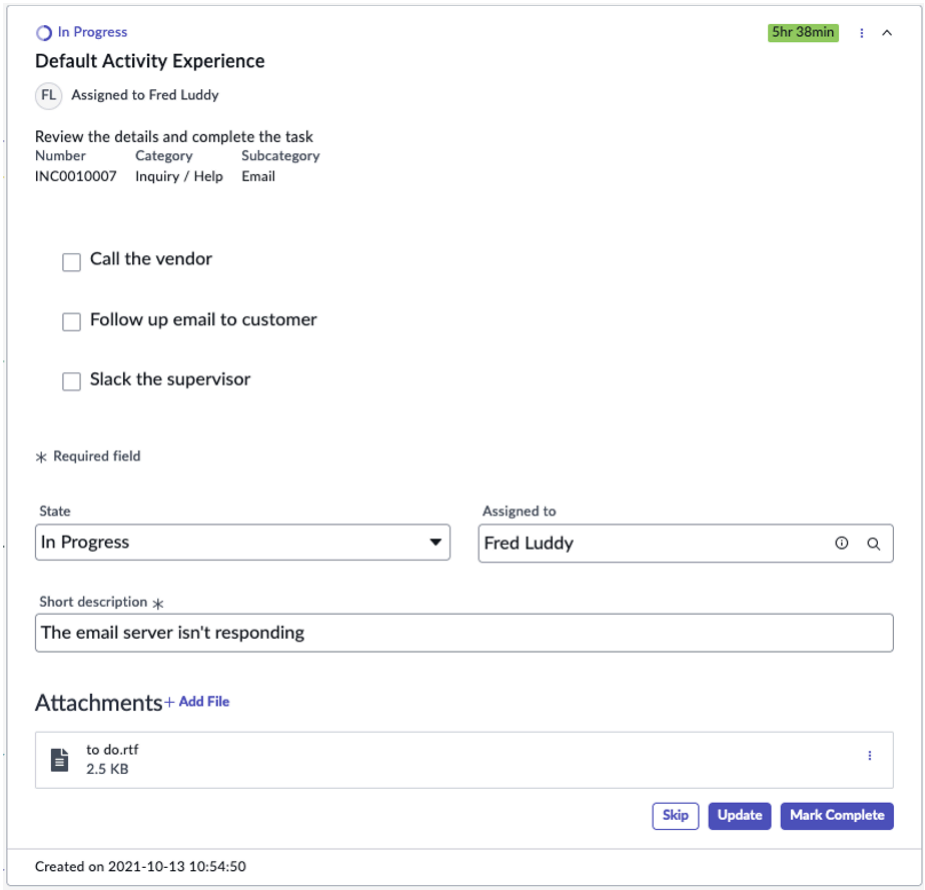
Interfaces utilisateur d'activité prêtes à l'emploi

Playbook comprend les interfaces utilisateur d'activité suivantes :

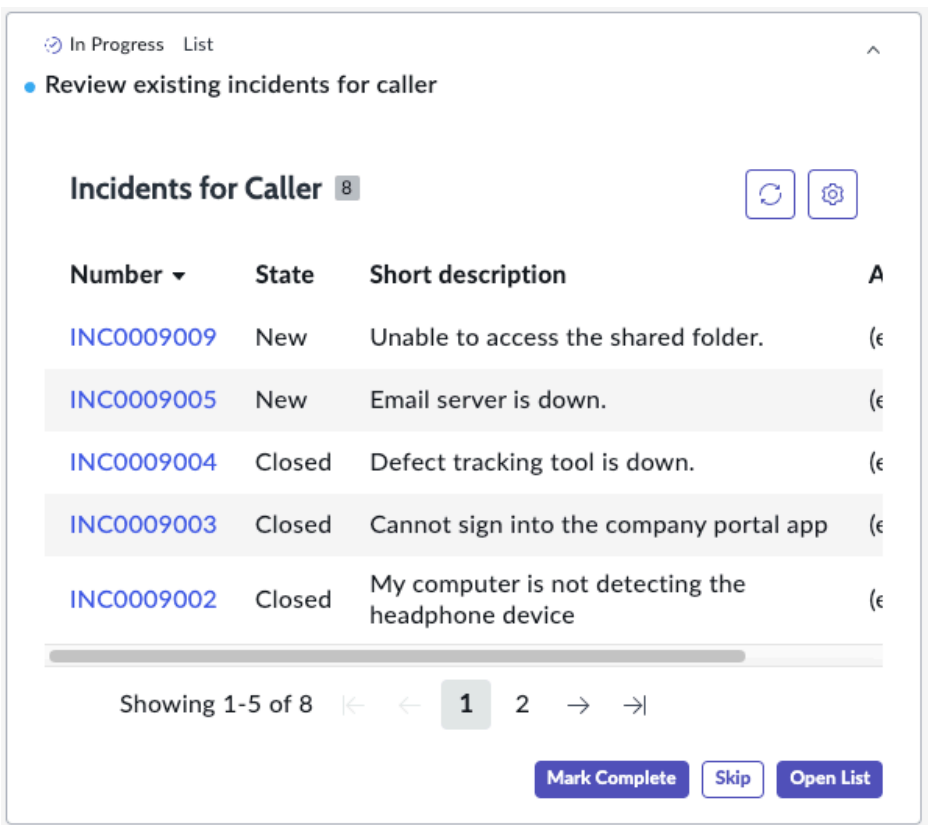
Par défaut

Traduction automatique

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



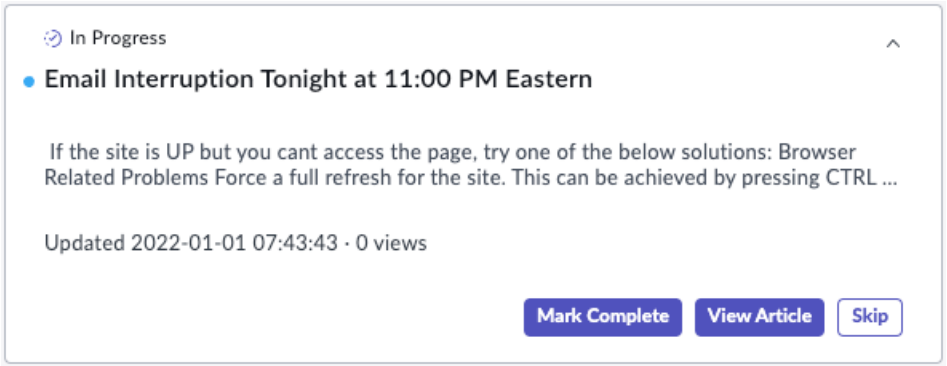
Liste



Connaissances

Traduction automatique

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



Générateur d'enregistrement

Ajouter du contenu à votre interface utilisateur d'activité

Le panneau **Content (Contenu**) affiche les composants de votre interface utilisateur d'activité. Toutes les interfaces utilisateur d'activité contiennent le composant Carte de playbook en tant que composant le plus externe enveloppant l'ensemble de l'interface utilisateur d'activité.

Vous pouvez ajouter des composants à n'importe quel emplacement de carte Playbook :

Emplacement de carte de playbook	Description
Contenu	Ajoutez le contenu général que vous souhaitez afficher dans la carte du playbook.
Formulaire	L'emplacement Formulaire est réservé pour le composant Formulaire Playbook. Les formulaires s'affichent dans un modal s'ils sont trop volumineux pour tenir dans une carte Playbook
Formulaire ci-dessous	Ajoutez le contenu que vous souhaitez afficher sous le formulaire.
Pied de page	Ajoutez le contenu que vous souhaitez afficher dans le pied de page de la carte.

Traduction automatique

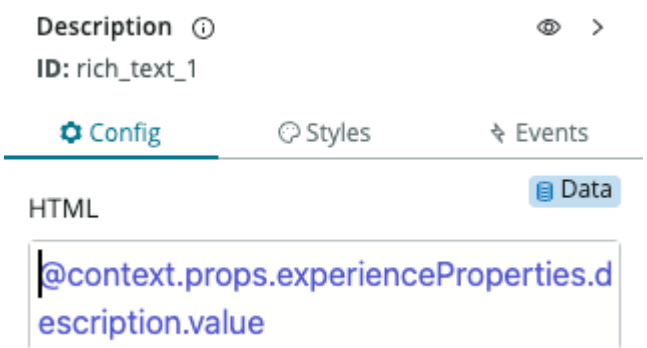
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Lier les données à votre interface utilisateur d'activité

Utilisez la liaison Générateur d'IU de données pour lier les propriétés de l'expérience de playbook à l'interface utilisateur de votre activité. Ces ressources de données d'expérience de playbook exposent dynamiquement vos données aux composants de votre interface utilisateur d'activité.

Chaque interface utilisateur d'activité a un type d'expérience qui définit une collection de propriétés d'expérience qui sont transmises dans votre activité lors de l'exécution par Playbooks. Par exemple, le type d'expérience d'enregistrement inclut une propriété d'expérience de vue de formulaire qui détermine quel formulaire est affiché dans une activité Playbook.

Vous pouvez trouver des liaisons de données dans l'onglet **Configuration** du panneau de configuration dans Générateur d'IU.



Par exemple, la propriété HTML de ce composant de texte enrichi est liée à la propriété description de l'expérience. La liaison de données prend la forme suivante : **@context.props.experienceProperties.description.value**. Si la propriété de l'expérience de description change, ce composant se met à jour pour refléter cette nouvelle valeur.

Générateur d'IU fournit des valeurs de saisie semi-automatique lorsque vous tapez pour vous guider vers la propriété d'expérience appropriée. Propriétés d'expérience qui Générateur d'IU se complètent automatiquement pour correspondre au type d'expérience que vous avez choisi pour votre interface utilisateur d'activité. Si des propriétés d'expérience sont ajoutées à un type d'expérience, elles s'affichent automatiquement.

En plus d'experienceProperties, l'objet @context.props comprend d'autres données utiles auxquelles vous pouvez lier telles que activityState ou parentTable. Commencez à taper @context.props pour voir ce qui est disponible.

Pour plus d'informations sur la liaison de données dans Générateur d'IU, voir Ressources de données dans le générateur d'IU .

Prévisualiser les interfaces utilisateur d'activité personnalisées dans Générateur d'IU

Prévisualisez votre interface utilisateur d'activité personnalisée dans Générateur d'IU. Vous pouvez fournir des exemples de données pour prévisualiser l'apparence des composants dans un playbook en cours d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de playbook ou auteur d'activité

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Afficher un aperçu des interfaces utilisateur d'activité que vous avez créées dans Générateur d'IU. Modifiez les exemples de données pour prévisualiser l'apparence des activités dans un playbook en cours d'exécution. Les changements apportés au panneau de configuration

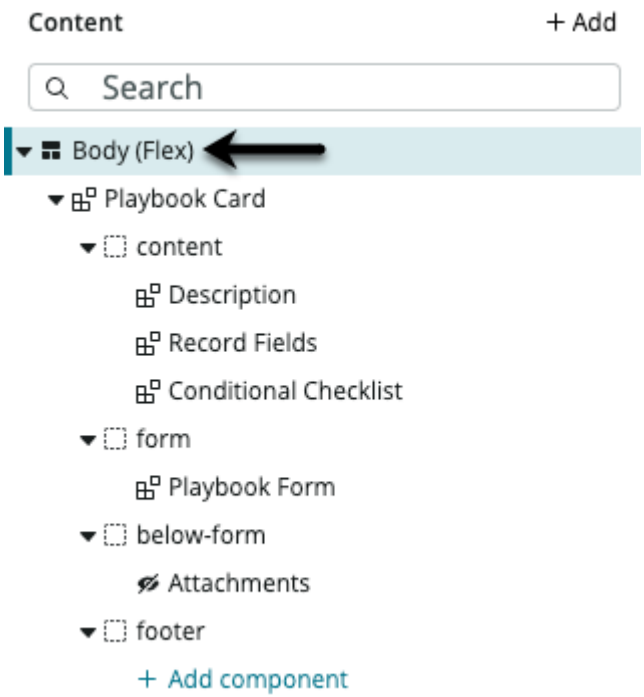
Traduction automatique

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

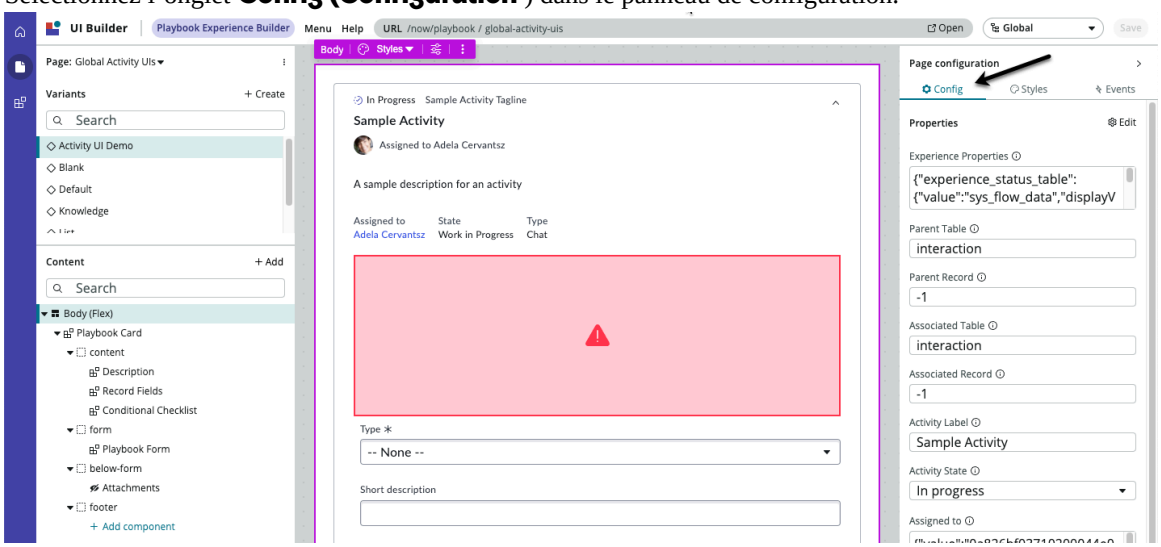
dans cette tâche n'affectent pas l'interface utilisateur de l'activité lors de l'exécution. Cela n'affecte que l'aperçu dans Générateur d'IU. Les valeurs d'exécution par défaut de chaque propriété d'expérience sont définies lors de la création de la propriété d'expérience.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Interfaces utilisateur de l'activité**.
2. Sélectionnez l'interface utilisateur de l'activité que vous souhaitez prévisualiser.
3. Sélectionnez **Modifier dans le générateur d'IU**.
4. Sélectionnez **Corps** dans le panneau de contenu.



5. Sélectionnez l'onglet **Config (Configuration**) dans le panneau de configuration.



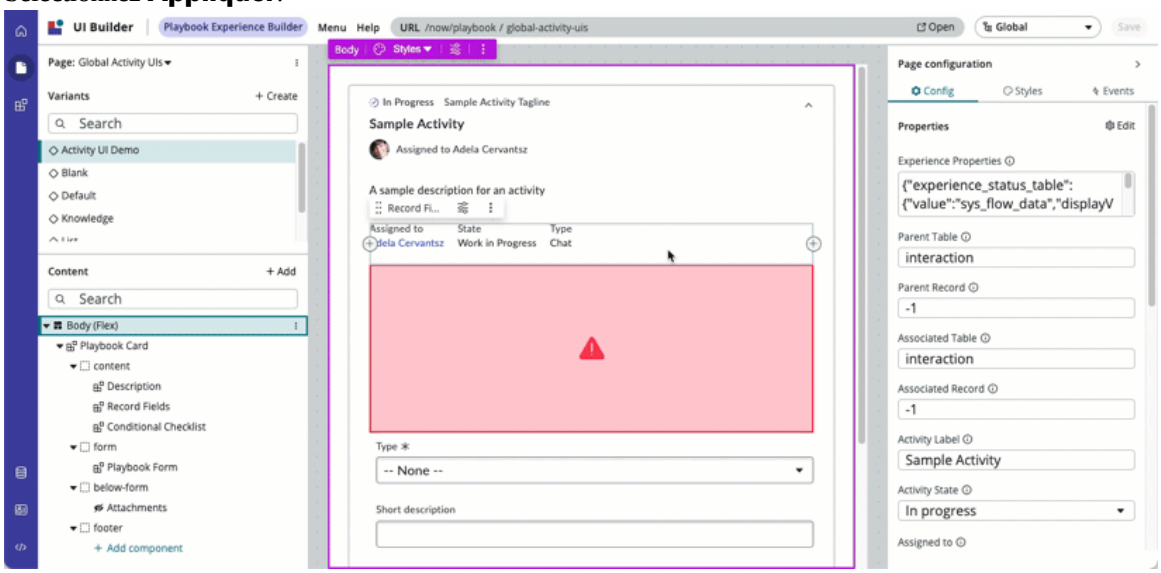
6. Sélectionnez **Modifier** dans le champ **Propriétés de l'expérience** .
   Les propriétés de l'expérience définissent le contenu fourni Playbooks lors de l'exécution. Vous pouvez modifier les exemples de données fournis pour prévisualiser l'interface utilisateur de votre activité. La

Traduction automatique

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

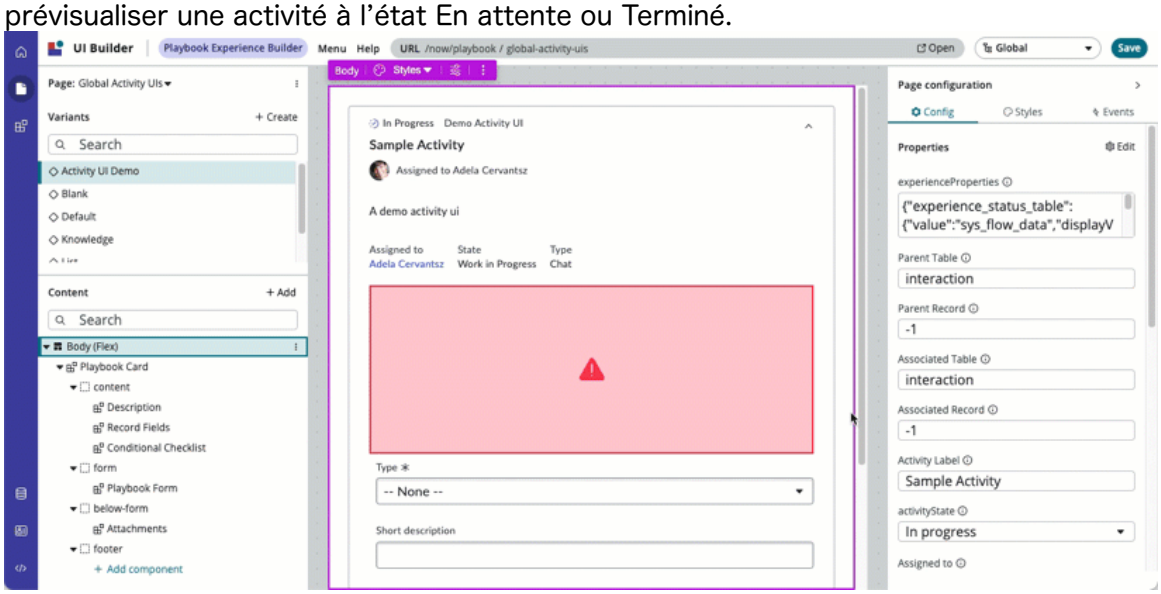
personnalisation de ces données n'affecte pas ce que l'interface utilisateur de votre activité affiche dans un Playbook en cours d'exécution.

7. Modifiez le JSON de la propriété de l'expérience.
8. Sélectionnez **Appliquer**.



9. Vous pouvez modifier les autres propriétés de l'onglet **Configuration** pour personnaliser l'interface utilisateur de l'activité.

   Par exemple, vous pouvez modifier le **activityState** pour prévisualiser une activité à l'état En attente ou Terminé.



10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le affiche Générateur d'IU les modifications que vous avez apportées dans l'onglet **Configuration** .

Configurer les remplacements d'activité du playbook

Créez des remplacements d'activités supplémentaires qui étendent ou remplacent les remplacements définis par l'expérience Playbook globale. Les remplacements des activités Playbook vous permettent de modifier le comportement d'affichage par défaut des activités individuelles de votre Playbook.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur playbook_experience

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir spécifié un ensemble de conditions, vous pouvez remplacer l'interface utilisateur. Ce remplacement vous permet de modifier l'état classé par ordre de priorité par défaut, les rôles requis et le composant d'interface utilisateur utilisé pour afficher les activités correspondantes dans un playbook pour une expérience de playbook spécifique. Par défaut, tous les remplacements d'activités définis pour l'expérience Playbook globale sont utilisés. Vous pouvez étendre ou remplacer ces enregistrements par vos propres enregistrements pour votre expérience Playbook.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionner une expérience playbook.
3. Cliquez sur la liste connexe **Remplacements des activités** .
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Remplacement de l'activité Playbook

Champ	Description
Nom	Nom de votre remplacement d'activité.
Commande	Entier qui détermine la priorité de ce remplacement d'activité sur d'autres remplacements de correspondance dans cette expérience Playbook. Plus le nombre est bas, plus il est probable qu'il soit sélectionné par rapport à d'autres remplacements. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Demande	Application pour le remplacement d'activité.
Actif	Cochez cette case pour activer le remplacement.
Expérience Playbook	Expérience de playbook associée à ce remplacement d'activité. Ce champ est automatiquement renseigné lorsque vous créez la configuration à partir du formulaire Expérience de playbook.
Description	Description du remplacement d'activité. Cette description est affichée dans la liste Remplacements d'activité Playbook et fournit le contexte sur le formulaire.
Type d'expérience	Sélectionnez le type d'activité que vous souhaitez remplacer. Cliquez sur l'icône de recherche (icône) pour sélectionner un type d'activité ou cliquez sur **Nouveau** dans le formulaire Type d'activité pour créer un nouveau type d'activité.

Traduction automatique

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

6. Cliquez sur **l'onglet Quand appliquer** .
7. Renseignez les champs du formulaire.
   Ce formulaire vous permet de spécifier les activités auxquelles ce remplacement s'applique.

Quand appliquer le formulaire

Champ	Description
Table parente	Table parente de l'enregistrement. Faites correspondre la table pour l'enregistrement d'entrée qui a déclenché le playbook.
Conditions de la table parente	Conditions évaluées par rapport à l'enregistrement parent qui a déclenché le playbook.
État de l'activité	Correspondance avec un état d'activité spécifique tel que « En cours »
Table associée	Table associée à une activité.
Conditions d'enregistrement associées	Conditions évaluées par rapport à l'enregistrement associé à l'activité.
Conditions sur les propriétés d'expérience	Conditions évaluées par rapport aux propriétés de l'activité et définies par la sélection du champ **Type** .
Définition d'activité	Sélectionnez la définition d'activité à laquelle ce remplacement d'activité s'applique.

8. Cliquez sur l'onglet **What to replace (Éléments à remplacer**).
9. Renseignez les champs du formulaire.
   Ce formulaire vous permet de spécifier le comportement que vous souhaitez remplacer.

Formulaire de remplacement

Champ	Description
Interface utilisateur	Composant de l'interface utilisateur utilisé pour restituer les activités correspondantes dans Playbook. Si aucun composant d'interface utilisateur n'est sélectionné, l'interface utilisateur par défaut est utilisée.
Interface utilisateur de l'activité	Sélectionnez l'interface utilisateur d'activité qui remplace l'interface utilisateur par défaut.
Priorisé	Option pour classer les activités correspondantes par ordre de priorité. Sélectionnez **Aucun**, **Oui** ou **Non**. Si **Aucun** est sélectionné, les activités sont priorisées pendant qu'elles sont en cours. La première activité classée par ordre de priorité dans une étape est développée par défaut. Toutes les autres activités prioritaires de la même étape ont un point bleu lorsqu'elles sont réduites. Un badge dans la navigation d'étape affiche le nombre d'activités prioritaires dans chaque étape.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Rôles requis	Rôles requis pour afficher les activités qui correspondent à vos critères de remplacement. Spécifiez si les utilisateurs doivent disposer de tous les rôles répertoriés ou de n'importe lequel d'entre eux pour afficher les activités dans un playbook. Si aucun rôle n'est répertorié, tous les utilisateurs peuvent afficher les activités dans un playbook. **Remarque :** Les utilisateurs ne peuvent afficher un playbook que s'ils disposent d'un accès en lecture sur l'enregistrement d'entrée qui l'a déclenché.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Définissez les actions du Playbook.

Générateur d'enregistrement Playbook

Utilisez le générateur d'enregistrement Playbook pour guider un utilisateur dans le processus de création d'enregistrement à l'aide d'une expérience de playbook.

Playbooks Nécessite la création ou la mise à jour d'un enregistrement avant le démarrage d'un processus. Toutefois, vous pouvez utiliser le générateur d'enregistrement Playbook pour permettre aux utilisateurs de créer un nouvel enregistrement à l'aide de l'expérience de playbook. Vous pouvez ensuite configurer votre espace de travail ou Générateur d'IU votre page pour afficher le composant d'expérience de playbook du générateur d'enregistrements à la place du formulaire standard de nouvel enregistrement lorsqu'un utilisateur ouvre un nouvel onglet d'enregistrement.

Le générateur d'enregistrement Playbook insère une activité de générateur d'enregistrement comme première étape dans une définition de processus spécifiée créée avec Playbooks. Cette activité de générateur d'enregistrement contient un nouveau formulaire d'enregistrement. Une fois qu'un utilisateur a soumis le formulaire, il est redirigé vers l'enregistrement nouvellement créé, qui contient maintenant un processus en cours d'exécution. Le processus en cours guide l'utilisateur dans le reste de la création de l'enregistrement. Si aucune définition de processus n'est en cours d'exécution après la soumission du nouveau formulaire d'enregistrement, le playbook déclenche manuellement la définition du processus affichée à l'utilisateur avant la création de l'enregistrement. L'utilisateur reste dans l'expérience de playbook avant et après la création de l'enregistrement pour une expérience de création d'enregistrement transparente et guidée.

Les administrateurs peuvent spécifier le nom de l'activité du générateur d'enregistrement, la vue de formulaire et la définition du processus affichés à l'utilisateur avant la création de l'enregistrement. Les administrateurs peuvent également configurer l'action déclarative utilisée pour soumettre le formulaire.

Traduction automatique

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

Configurer les générateurs d'enregistrements Playbook

Utilisez le générateur d'enregistrement Playbook pour afficher un processus avant sa création.

Avant de commencer

Rôle requis : admin playbook

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les générateurs d'enregistrements Playbook pour créer des enregistrements à l'aide d'un playbook. Les agents n'ont plus besoin de créer des enregistrements avant d'afficher un playbook.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Générateurs d'enregistrements**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Générateur d'enregistrement de l'expérience de playbook

Champ	Description
Table	Sélectionnez la table pour laquelle la nouvelle page d'enregistrement doit utiliser l'entrée du générateur d'enregistrement.
Définition de processus	Sélectionnez la définition du processus que vous souhaitez afficher avant la création d'un enregistrement. Toutes les activités seront marquées comme en attente. Si aucun processus n'est en cours d'exécution après la création de l'enregistrement, Playbook déclenche alors manuellement cette définition de processus.
Créer un nom d'activité d'enregistrement	Saisissez un nom à afficher sur l'activité de générateur d'enregistrement insérée en tant que première étape dans la définition de processus spécifiée.
Actif	Option permettant d'activer le générateur d'enregistrements.
Commande	Nombre entier qui détermine la priorité de cette configuration par rapport à d'autres activités dans une expérience Playbook. Plus le nombre est bas, plus il est probable qu'il soit sélectionné plutôt qu'une autre configuration. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Créer une vue de formulaire d'enregistrement	Sélectionnez la vue de formulaire à utiliser pour le nouveau formulaire d'enregistrement incorporé dans l'activité insérée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Champs de modèle	Valeurs de champ facultatives qui peuvent être pré-remplies dans le nouveau formulaire d’enregistrement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez remplacer le bouton **Continuer** associé au générateur d’enregistrement Playbook par vos propres conditions, étiquettes et couleurs personnalisées en créant une nouvelle action déclarative. Utilisez le même nom que l’action déclarative associée à l’expérience de playbook globale et associez-la à votre expérience de playbook personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Actions Playbook personnalisées.

Afficher un aperçu d’un playbook

Prévisualisez les playbooks en temps réel dans un environnement de non-production.

Avant de commencer

Rôle requis :_author,_operator,_trigger_author,_content_author,_shared.admin, playbook.admin,_shared.user ou playbook_experience.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l’aperçu du playbook pour tester les processus créés dans Playbooks RH, Événements de cycle de vie y compris les éléments suivants :

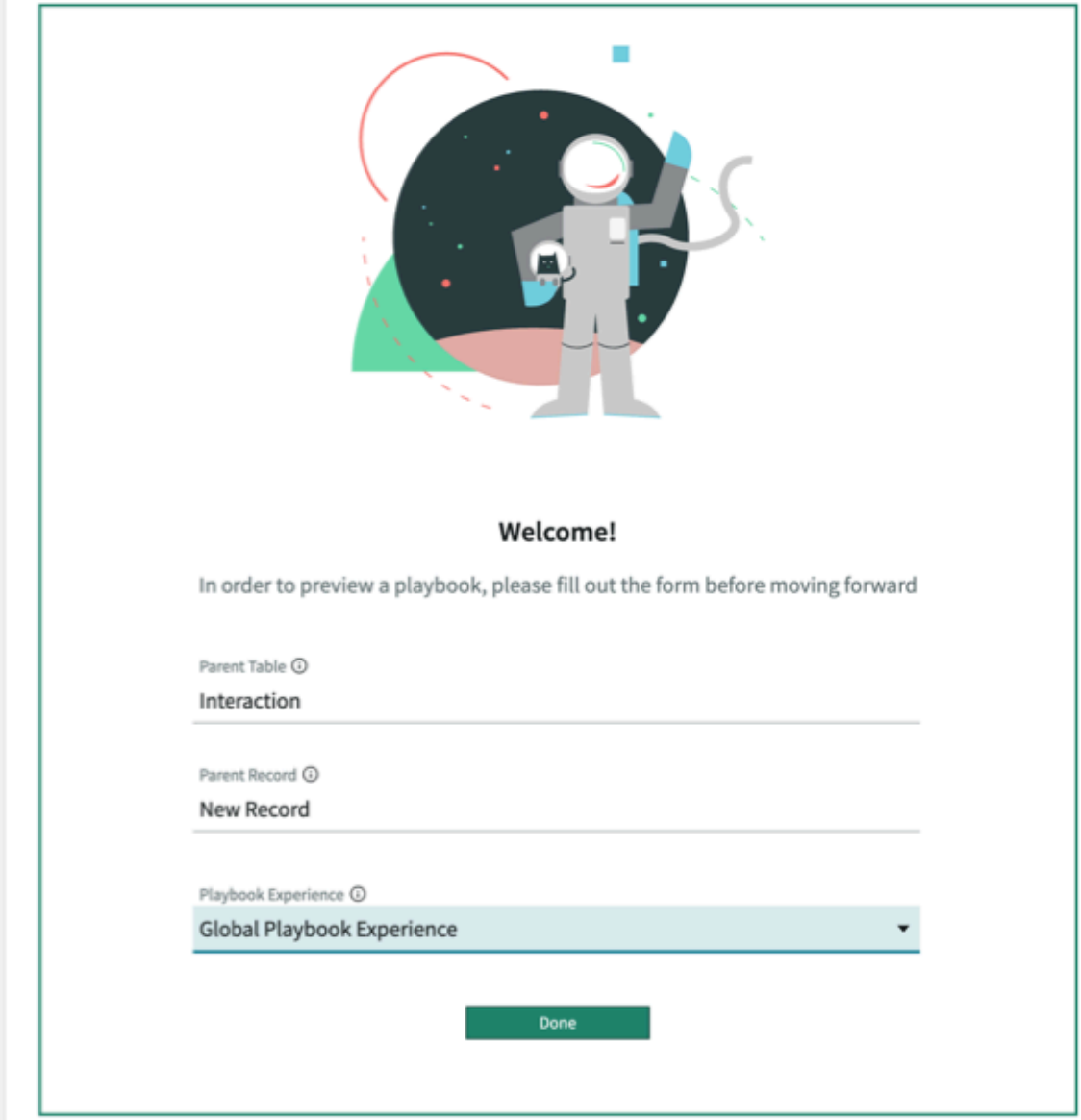
- Définitions d'activité
- Actions déclaratives
- Configurations du générateur d’enregistrement
- Configurations de Playbook Experience
- Remplacements des activités

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Aperçu Playbook**.
2. Un nouvel onglet de navigateur s’ouvre.

Traduction automatique

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

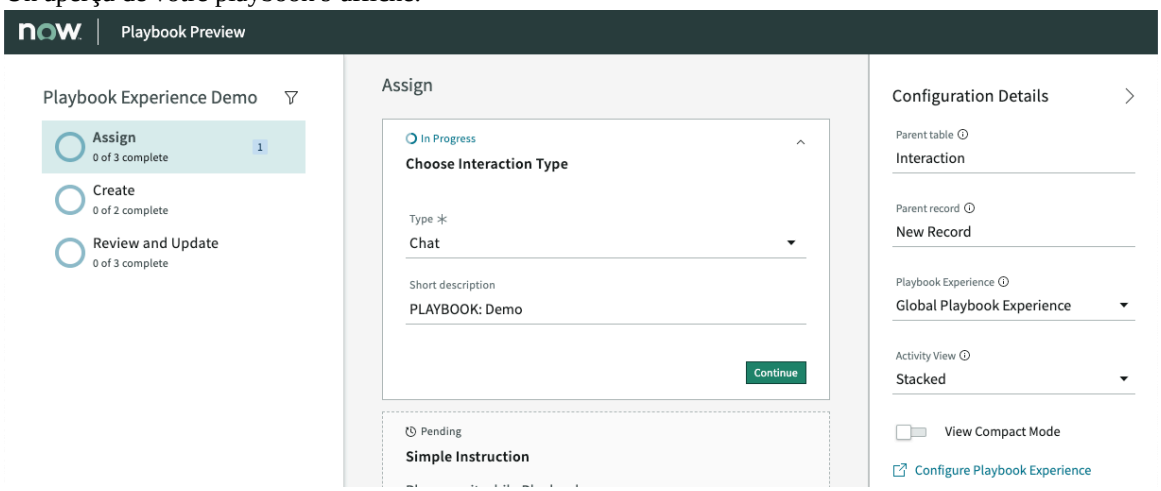


3. Sélectionnez une **table parente**.
4. Sélectionnez un **enregistrement parent**.
   Vous pouvez sélectionner un enregistrement existant ou **Nouvel enregistrement** pour prévisualiser le processus du générateur d'enregistrement Playbook dans la table actuellement sélectionnée.
5. Sélectionnez une **expérience Playbook**.
6. Cliquez sur **Terminé**.

Traduction automatique

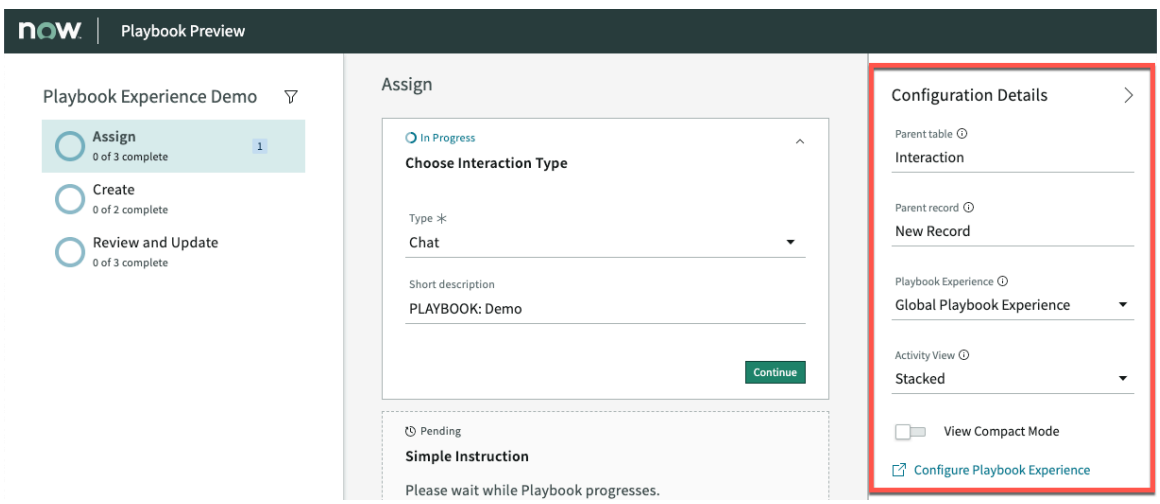
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

7. Un aperçu de votre playbook s'affiche.



Détails de la configuration de l'aperçu Playbook

Personnalisez un playbook dans l'aperçu du playbook avec le panneau latéral des détails de la configuration.



Le panneau latéral Détails de configuration de l'aperçu Playbook est l'endroit où vous pouvez modifier l'aperçu du Playbook. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

- **Table parente** : sélectionnez la table parente contenant l'enregistrement pour lequel vous souhaitez afficher un playbook.
- **Enregistrement parent** : sélectionnez un enregistrement parent ou **un nouvel enregistrement.**
- **Expérience de playbook** : sélectionner l'expérience de playbook
- **Vue de l'activité** : sélectionnez une vue empilée ou ciblée
- **Afficher le mode compact** : option permettant de prévisualiser votre playbook en mode compact.

La barre latérale des détails de configuration de l'aperçu du playbook est automatiquement exposée lors de l'aperçu d'un playbook. Vous pouvez masquer la barre latérale en cliquant sur la flèche en haut à droite de la barre latérale. Si la barre latérale n'est pas exposée, cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour ouvrir la barre latérale des détails de la configuration.

Traduction automatique

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

L'URL d'aperçu du playbook se met à jour au fur et à mesure que des changements sont apportés dans le panneau latéral des détails de la configuration. Vous pouvez ajouter des favoris aux aperçus du playbook pour accéder facilement à des configurations spécifiques à l'avenir.

Actions Playbook personnalisées

Personnalisez les interactions du playbook en configurant des conditions qui ajoutent des boutons, des listes déroulantes, des éléments de liste et des icônes cliquables. Cette personnalisation vous permet de soumettre des formulaires, d'ouvrir des enregistrements et de terminer et d'ignorer des activités dans toutes les expériences Playbook.

Vue d'ensemble

Les actions Playbook peuvent exécuter des scripts serveur, répartir des actions du client ou afficher des composants d'interface utilisateur lorsqu'elles sont déclenchées. Lors de l'exécution de scripts serveur, la variable actuelle est liée à l'enregistrement associé à l'activité. Si vous souhaitez que les actions des clients déclenchent des événements dans , reportez-vous à Générateur d'IUla section Configurer les actions du client UXF pour le playbook.

Les enregistrements de données de flux (sys_flow_data) sont souvent utilisés comme enregistrements associés pour contrôler la configuration d'un flux via un script de serveur d'actions. Ces scripts serveur peuvent définir l'état des flux sur terminé ou ignoré, ce qui permet à un agent d'affecter directement la logique au sein d'un flux.

Les enregistrements de données de flux peuvent également collecter des données utilisateur auprès d'un agent afin de les utiliser dans un flux.

Un enregistrement associé peut être lié à n'importe quelle table. Vous pouvez définir vos propres actions au-delà de ces actions par défaut pour accomplir la logique de workflow de processus business que vous souhaitez.

Vous pouvez activer la fonctionnalité d'enregistrement et puis sur toutes les actions de script hors serveur en cochant la case **Champs de formulaire requis** . Une action dotée de la fonctionnalité « enregistrer et puis » soumet un formulaire, effectue des scripts clients et des validations de règles métier, puis exécute l'action une fois l'enregistrement enregistré avec succès. L'action ne s'exécute pas si une validation ou une règle métier empêche la sauvegarde de l'enregistrement. Par défaut, cela déclenchera l'action d'interface utilisateur **sysverb_ws_save** pour soumettre le formulaire, mais peut être remplacée en spécifiant une autre action d'interface utilisateur dans une propriété **uiActionName** de la charge utile de l'action du client.

Actions par défaut

Les actions par défaut suivantes sont prises en charge dans Playbook.

Nom de l'action	Description
Ignorer skip_instructional	Ignore une étape du processus d'instruction
Ignorer skip_email	Ignore l'envoi d'un e-mail
Ignorer	Ignore une étape du processus de connaissances

Traduction automatique

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

Nom de l'action	Description
skip_knowledge	
Ignorer skip_update	Ignore une étape du processus d'enregistrement de mise à jour
Ignorer skip_list	Ignore une étape de processus de liste
Ignorer skip_create	Ignore une étape du processus de création d'enregistrement
Marquer comme terminé complete_activity	Marquer une activité comme terminée
Créer un enregistrement create_record	Créer un enregistrement à partir d'un formulaire de nouvel enregistrement
Envoyer un e-mail send_email	Informe l'automatisation des processus pour envoyer un e-mail
Redémarrer restart_activity	Redémarre l'activité
Ignorer skip_activity	Marquez les activités utilisant un enregistrement d'état de l'expérience comme ignorées.
Afficher l'enregistrement Afficher l'enregistrement	Afficher l'enregistrement actuel
Enregistrer save_record	Enregistrer l'enregistrement actuel
Afficher les approbateurs Approbateurs des vues de Playbook	Afficher les approbateurs de cet enregistrement
Marquer comme terminé mark_complete_knowledge	Marque une étape du processus de connaissances comme terminée
Marquer comme terminé mark_complete_instructional	Marque une étape du processus d'instruction comme terminée
Marquer comme terminé mark_complete_list	Marque une étape du processus de liste comme terminée

Traduction automatique

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

Nom de l'action	Description
Marquer comme terminé mark_complete	Marque le processus en cours comme terminé
Marquer comme terminé save_and_complete_activity	Enregistrer l'enregistrement actuel et marquer le processus comme terminé

Personnaliser les actions Playbook

Personnalisez les actions Playbook à l'aide de formulaires, de conditions et de scripts, de composants ou d'actions du client. Cette personnalisation permet aux utilisateurs de soumettre des formulaires, d'ouvrir des enregistrements et de terminer et ignorer des activités.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les actions par défaut ne peuvent pas être modifiées. Ces actions s'affichent en lecture seule.
- Les actions ne peuvent opérer que sur un seul enregistrement.

Procédure

1. Créez l'action et spécifiez les détails.

   a. Accédez à la **Expérience de playbook** > **Actions Actions de playbook**, **actions d'étape** ou **actions d'activité**.

   b. Sélectionnez une affectation d'action ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer une nouvelle.

   > **Remarque :**
   > Pour obtenir la liste des actions par défaut, consultez Actions Playbook.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action.
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'action. Une affectation d'action remplace les autres portant le même nom.
Implémenté en tant que	Type d'action implémentée. Par exemple, Composant de l'interface utilisateur.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Lorsque le champ **Implémenté en tant que** est défini sur Composant de l'interface utilisateur, ce champ spécifie un composant de l'interface

Traduction automatique

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

Champ	Description
	utilisateur qui s'affiche lorsque l'action est déclenchée.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe son curseur sur un bouton ou une icône.
Icône	Icône qui s'affiche sur la carte d'activité.
Mode de rendu	Mode de rendu sur une carte Playbook. Spécifiez le mode de rendu de l'action sur la carte Playbook. **Sélectionnez un bouton**, **une liste déroulante d'en-tête** ou **une icône d'en-tête**.
Type de bouton	Type de bouton affiché dans l'interface utilisateur du playbook. Sélectionnez **Primaire**, **Secondaire** ou **Tertiaire**.
Champs de formulaire requis	Option qui indique que l'action nécessite des données de l'utilisateur pour continuer. Ce champ est utilisé dans l'interface utilisateur de l'expérience de playbook de la manière suivante. **i.** Lorsqu'une activité contient un formulaire trop volumineux pour tenir sur une carte, le formulaire est masqué dans une fenêtre modale. **ii.** Lorsqu'une activité contient un formulaire, mais n'a pas d'actions qui nécessitent des champs de formulaire, le formulaire n'est pas affiché. Au lieu de cela, les champs du formulaire sont affichés sous la forme d'une collection empilée de paires étiquette-valeur. Ce champ peut être remplacé par la création d'un rendu d'activité personnalisé.
Description	Description de l'action affichée dans la liste Affectations d'action.
Demande	Application pour l'affectation d'action.
Espace de travail	Espace de travail auquel l'action de playbook est associée. Par exemple, ServiceNow® ITSM ou RH. **Remarque :** Ce champ n'est pas obligatoire.
Table	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette table associée.
Vue	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette vue de formulaire.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Commande	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant

Traduction automatique

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

Champ	Description
	le même nom. Plus le nombre est bas, plus il a de chances d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.

2. Configurez des conditions pour l'action.

   a. Cliquez sur l'onglet **Conditions** .

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Conditions

Champ	Description
Condition de script	Condition de script pour l'affectation de l'action. Entrez `sn_playbook.ExpériencePlaybook.parentRecordContainsPlaybook(actuel)`. Ce script vous permet d'afficher un Playbook uniquement lorsque l'enregistrement a déclenché l'exécution d'un processus. **Remarque :** L'ajout de requêtes impliquant plusieurs jointures peut nuire aux performances.
Conditions du client	Choisissez les conditions pour limiter les collisions en fonction de votre cas d'utilisation.
Conditions d'enregistrement	Choisissez les conditions pour limiter les collisions en fonction de votre cas d'utilisation.
Rôles requis	Rôles permettant de limiter l'accès au Playbook.
Nécessite la création de l'accès	Options pour exiger la création d'un accès.
Nécessite l'accès en lecture	Option pour exiger l'accès en lecture.
Nécessite l'accès en écriture	Options pour exiger un accès en écriture.
Nécessite la suppression de l'accès	Options pour exiger la suppression de l'accès.

3. Si le **script serveur** est sélectionné dans le champ **Implémenté en tant que** , fournissez un script pour l'action.
   - Les scripts serveur peuvent référencer l'enregistrement associé d'une activité à l'aide de la `Current` variable.
   - L'appel `current.update()` met à jour l'enregistrement associé avec les valeurs que l'utilisateur fournit à partir de formulaires incorporés sur les cartes Playbook.
4. Si **l'action du client** est sélectionnée dans le champ **Implémenté en tant que** , spécifiez éventuellement le mappage de la charge utile dans l'onglet **Attributs d'action** .

Traduction automatique

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

Le mappage de charge utile vous permet de remplacer des parties de la charge utile répartie par l'action du client. Par exemple, l'action du client Prévisualiser l'enregistrement vous permet d'ouvrir un enregistrement dans un nouvel Espace de travail onglet. À l'aide du mappage de charge utile, vous pouvez spécifier un onglet d'élément connexe qui s'affiche lorsque le formulaire s'ouvre. **Définissez defaultTab** pour ce faire.

5. Si **Composant de l'interface utilisateur** est sélectionné dans le champ **Implémenté en tant que** , spécifiez éventuellement les attributs du composant dans l'onglet **Attributs du composant** .
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Appliquer des actions Playbook à des expériences Playbook

Appliquez des actions Playbook par défaut ou personnalisées aux expériences Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionner une expérience playbook.
3. Cliquez sur la liste connexe Mappage des actions.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Carte d'affectation de l'action Expérience de playbook

Champ	Description
Affectation d'action	Sélectionner l'affectation d'action déclarative
Expérience de playbook	Choisir l'expérience de playbook à laquelle appliquer l'action
Demande	Application dans laquelle l'action est appliquée
Définition d'activité	Sélectionner la définition d'activité à appliquer à l'action

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Dans la section Liens connexes, sélectionnez l'onglet **Mappage de l'expérience de playbook** .
8. Vérifiez que l'expérience de playbook a été ajoutée à la table.

Que faire ensuite

Intégrez votre expérience de playbook à Espace de travail.

Configurer les actions du client UXF pour le playbook

Créez des actions du client UXF Playbook à utiliser dans Générateur d'IU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Utilisez les actions du client UXF pour déclencher des événements dans Générateur d'IU. Les actions du client UXF peuvent être utilisées dans les actions Playbook, Étape et Activité.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Actions Actions de playbook**, **actions d'étape** ou **actions d'activité**.
2. Sélectionnez une affectation d'action ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer une nouvelle.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action.
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'action. Une affectation d'action remplace les autres portant le même nom.
Implémenté en tant que	**Sélectionnez Action du client UXF**.
Spécifier l'action du client	Sélectionnez l'icône de loupe ( ), puis choisissez une **action du client**.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe son curseur sur un bouton ou une icône.
Icône	Icône qui s'affiche sur la carte d'activité.
Mode de rendu	Mode de rendu sur une carte Playbook. Spécifiez le mode de rendu de l'action sur la carte Playbook. **Sélectionnez un bouton**, **une liste déroulante d'en-tête** ou **une icône d'en-tête**.
Type de bouton	Type de bouton affiché dans l'interface utilisateur du playbook. Sélectionnez **Primaire**, **Secondaire** ou **Tertiaire**.
Champs de formulaire requis	Option qui indique que l'action nécessite des données de l'utilisateur pour continuer. Ce champ est utilisé dans l'interface utilisateur de l'expérience de playbook de la manière suivante. **a.** Lorsqu'une activité contient un formulaire trop volumineux pour tenir sur une carte, le formulaire est masqué dans une fenêtre modale. **b.** Lorsqu'une activité contient un formulaire, mais n'a pas d'actions qui nécessitent des champs de formulaire, le formulaire n'est pas affiché. Au lieu de cela, les champs du formulaire sont affichés sous la forme d'une collection empilée de paires étiquette-valeur. Ce champ peut être remplacé par la création d'un rendu d'activité personnalisé.
Description	Description de l'action affichée dans la liste Affectations d'action.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Demande	Application pour l'affectation d'action.
Espace de travail	Espace de travail auquel l'action de playbook est associée. Par exemple, ServiceNow® ITSM ou RH. **Remarque :** Ce champ n'est pas obligatoire.
Table	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette table associée.
Vue	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette vue de formulaire.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Commande	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il a de chances d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Implémentez l'action du client UXF pour le playbook à l'aide de Générateur d'IU.

Intégrer Playbook à Espace de travail

Intégrer Playbook dans l'onglet Éléments connexes ou le panneau latéral contextuel dans Espace de travail

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Éléments connexes** ou **Panneau latéral contextuel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette de l'élément connexe ou de l'onglet du panneau latéral contextuel.
Nom de l'action	Nom unique pour votre élément. Ce nom peut être remplacé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Implémenté en tant que	**Sélectionnez un composant d'interface utilisateur**.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Composant de l'interface utilisateur associé à l'action. Entrez `now-playbook-experience`.
Icône	Icône qui s'affiche dans le panneau latéral contextuel pour la différencier des autres composants. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement pour le panneau latéral contextuel.
Demande	Application pour l'affectation d'action.
Espace de travail	Option permettant de limiter un élément connexe ou un panneau latéral contextuel à un espace de travail spécifique. Par exemple, Espace de travail d'agent ou Espace de travail RH.
Table	Sélectionnez la table sur laquelle vous souhaitez afficher l'élément connexe ou le panneau latéral contextuel.
Vue	Champ pour afficher uniquement un Playbook lorsque cette vue de formulaire est sélectionnée sur l'enregistrement parent.
Actif	Option permettant d'activer l'affectation de l'action.
Commande	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il a de chances d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Info-bulle	Message qui s'affiche lorsque la souris pointe sur l'onglet Élément connexe ou sur l'icône du panneau latéral contextuel.
Description	Description de l'affectation d'action. Cette description est affichée dans la liste Affectation d'action et fournit le contexte sur le formulaire.

Traduction automatique

4. Cliquez sur le lien connexe Vue **avancée** .
5. Cliquez sur l'onglet **Attributs des composants** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Attributs du composant

Nom d'attribut	Description
playbookExperienceId	ID d'expérience Playbook associé. Copiez et collez le sys_id d'un enregistrement d'expérience de playbook.

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

Nom d'attribut	Description
	Remarque : Si aucun ID d'expérience de playbook n'est fourni, l'expérience de playbook globale est utilisée par défaut.
parentSysId	sys_id parent associé. Saisissez{{sysId}} pour prendre automatiquement le parentSysId de l'enregistrement que vous consultez.
parentTable	Table parente associée. Entrez {{table}} pour prendre automatiquement le parentSysId de l'enregistrement que vous consultez.
compactMode	Option permettant d'afficher un Playbook en mode compact. Généralement défini sur vrai pour le panneau latéral contextuel et faux pour l'élément connexe.
recordGeneratorQuery	Non pris en charge actuellement dans Espace de travail d'agent.
isNewParentRecord	Définir sur {{isNewRecord}}.

Remarque : Sélectionnez un **composant d'interface utilisateur** différent si les attributs sont manquants dans votre formulaire. **Redéfinissez le composant de l'interface utilisateur** sur **now-playbook-experience** et les attributs apparaîtront.

7. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.
8. Cliquez sur l'onglet **Conditions** .
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Conditions

Champ	Description
Condition de script	Condition de script pour l'affectation de l'action. Entrez sn_playbook.ExpériencePlaybook.parentRecordContainsPlaybook(actuel). La condition de script vous permet d'afficher un Playbook uniquement lorsque l'enregistrement a déclenché l'exécution d'un processus.
Conditions du client	Choisissez les conditions pour limiter les collisions en fonction de votre cas d'utilisation.
Conditions d'enregistrement	Choisissez les conditions pour limiter les collisions en fonction de votre cas d'utilisation.
Rôles requis	Rôles permettant de limiter l'accès au Playbook.
Nécessite la création de l'accès	Option pour exiger la création d'un accès.
Nécessite l'accès en lecture	Option pour exiger l'accès en lecture.
Nécessite l'accès en écriture	Option pour exiger l'accès en écriture.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nécessite la suppression de l'accès	Option pour exiger la suppression de l’accès.

10. Cliquez sur l’icône Actions supplémentaires ( ) et cliquez sur **Enregistrer**.

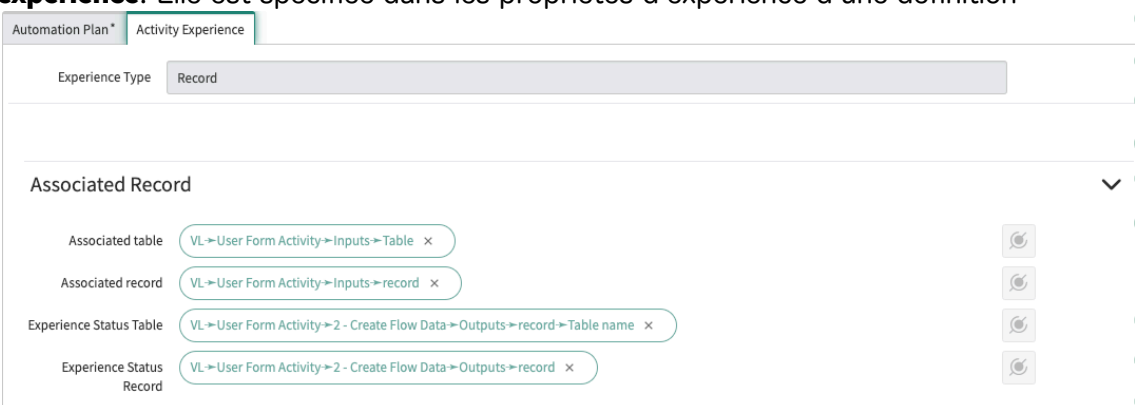
Mappage de l’état de l’activité Playbook

Utilisez le mappage de l’état d’activité du playbook pour remplacer l’état d’une carte du playbook.

Vue d'ensemble

L’état d’une carte Playbook provient de l’état Activité par défaut. Les états des activités proviennent du flux secondaire ou de l’action de flux qui alimente l’activité.

Les auteurs de définition d’activité peuvent spécifier un enregistrement pour fournir l’état affiché dans les cartes de playbook. Cet enregistrement est appelé **enregistrement de l’état de l’expérience**. Elle est spécifiée dans les propriétés d’expérience d’une définition d’activité.

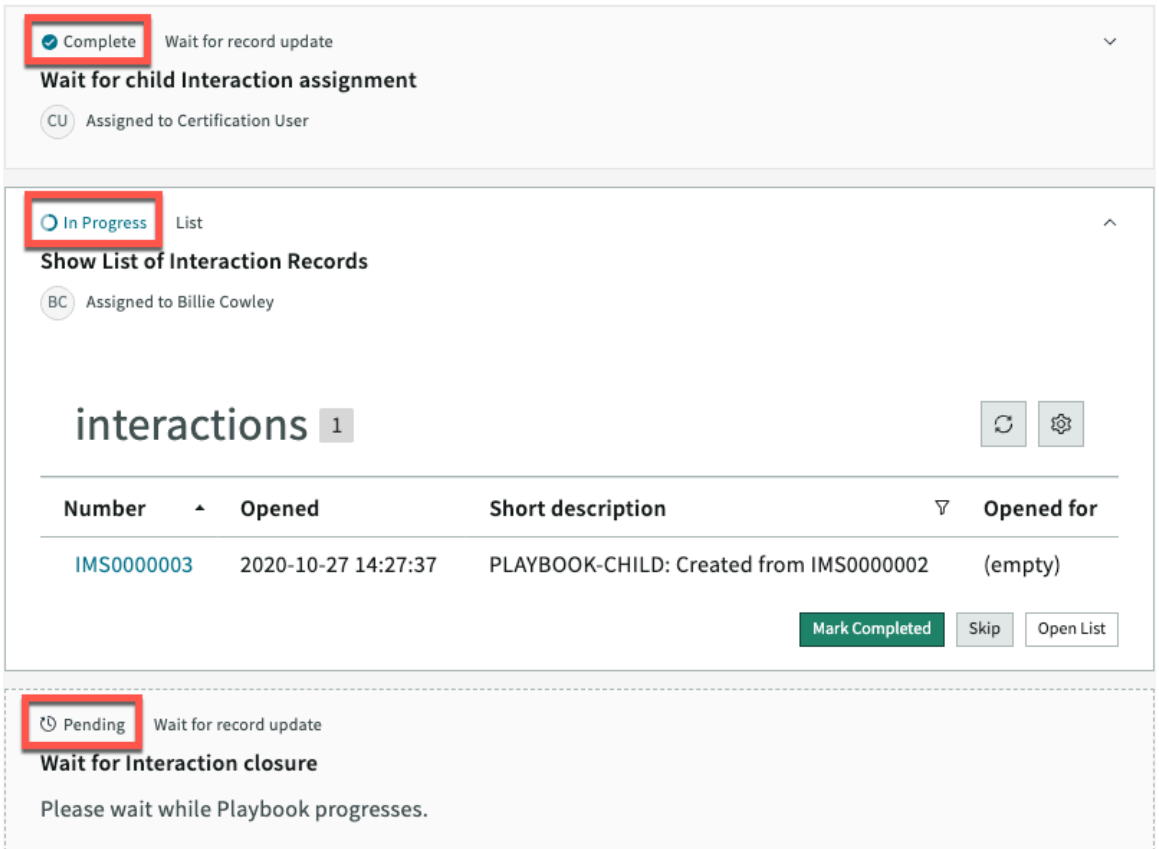


N’importe quel enregistrement de n’importe quelle table peut être utilisé comme enregistrement de l’état de l’expérience. Les définitions d’activité par défaut utilisent des enregistrements **sys_flow_data** comme enregistrement de l’état de leur expérience.

Traduction automatique

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

États des activités affichés dans la vue de carte



États d'activité par défaut

États d'activité par défaut prêts à l'emploi dans l'enregistrement sys_flow_data

Statut	État du flux
En attente	Le flux n'a pas démarré
En cours	Le flux est en cours d'exécution
Terminer	Le flux est terminé
Ignoré	Le flux a été ignoré en raison des conditions
Erreur	Le flux a rencontré une erreur

Les états d'activité sont utilisés dans les éléments suivants :

- Conditions d'action déclarative
- Conditions de remplacement d'activité
- Animations
- Expérience visuelle de la carte

Exceptions

La logique métier ne s'aligne pas toujours de un à un sur le flux. Voici des exemples d'exceptions :

Traduction automatique

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

- Un agent clique sur **Ignorer** sur une carte d'instructions. Le flux s'affiche comme terminé, mais la logique métier est ignorée.
- Un agent clique sur **Redémarrer** sur une carte d'instructions remplie. Le flux ne redémarre pas le flux, il met simplement à jour l'enregistrement des **données de flux** .
- Un flux peut ne jamais se terminer si une tâche est en attente de l'entrée d'un agent pour redémarrer une boucle. La tâche associée est effectivement terminée dans cet état.

Règles de mappage de l'état de l'activité Playbook

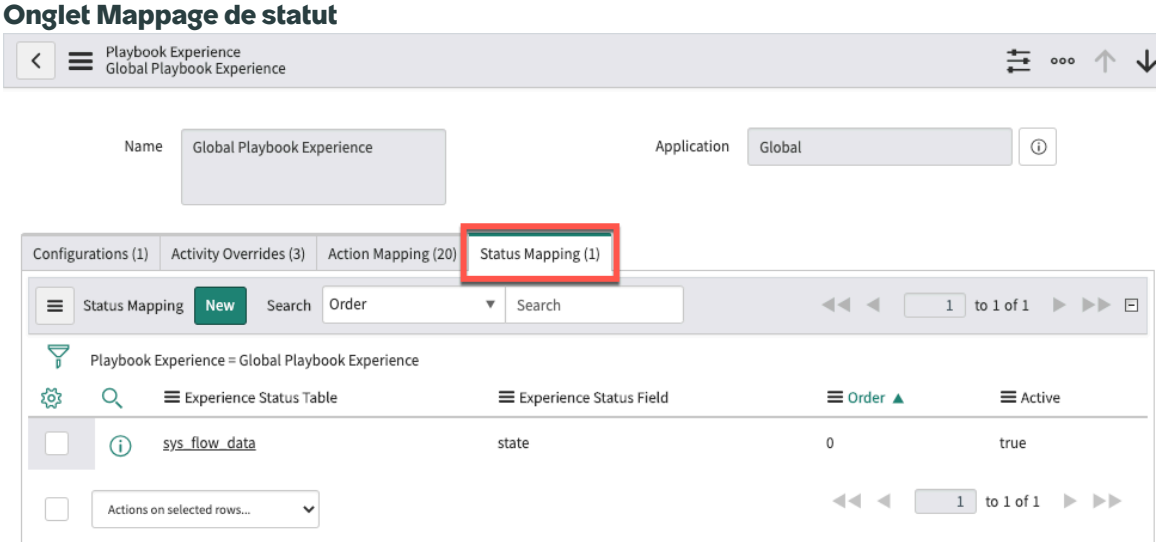
Utilisez les règles de mappage de l'état de l'activité pour contrôler l'état de l'activité affiché dans une carte pour un enregistrement de l'état de l'expérience donné.

Des règles de mappage de l'état de l'activité sont requises pour chaque table de l'état de l'expérience. Ces règles déterminent comment mettre à jour l'enregistrement de l'état de l'expérience lorsqu'un utilisateur du playbook met à jour un état d'activité, comme l'achèvement d'une activité.

L'Expérience de playbook globale prête à l'emploi inclut un ensemble de règles par défaut pour la table **sys_flow_data** . Cet ensemble de règles est suffisant pour la plupart des activités de playbook, mais des règles supplémentaires peuvent être créées pour les tables personnalisées si nécessaire.

Les règles de mappage de l'état de l'activité pour une expérience donnée Table de l'état sont uniques pour chaque expérience de playbook et peuvent être consultées dans les onglets connexes en cliquant sur **Mappage de l'état**.

Onglet Mappage de statut



Enregistrements des mappages des états des expériences

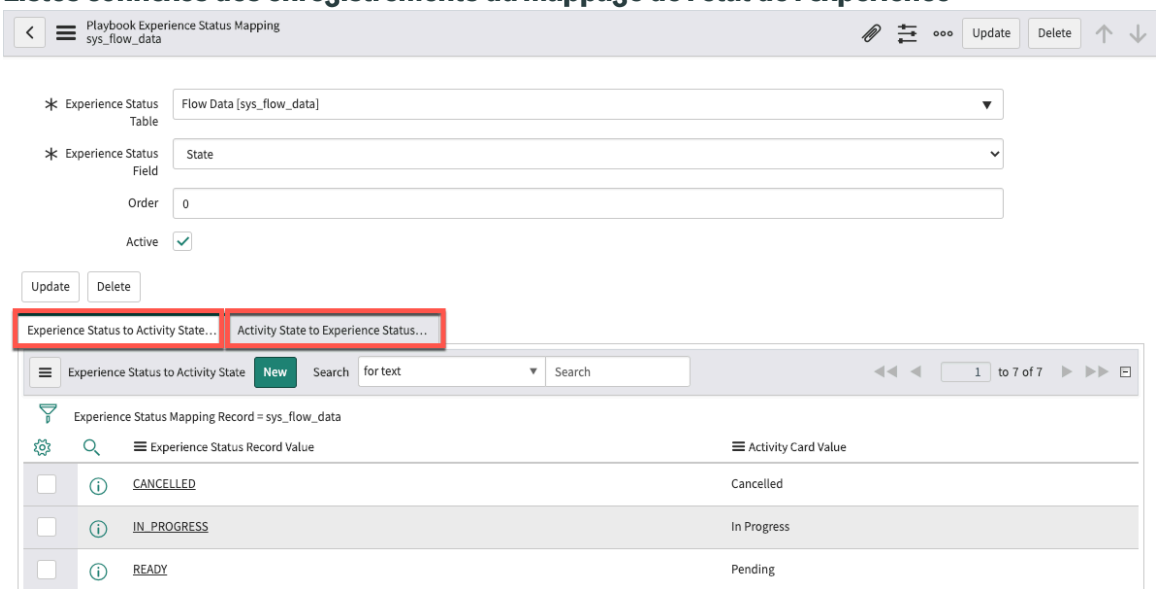
Chaque enregistrement de mappage de l'état de l'expérience spécifie quel champ des **tables de l'état de l'expérience** contient la valeur de l'état de **l'expérience**. Les enregistrements de mappage de l'état de l'expérience ont également les listes connexes suivantes.

- **Règles de l'état de l'expérience à l'état d'activité**
- **Règles de l'état de l'activité à l'état de l'expérience**

Traduction automatique

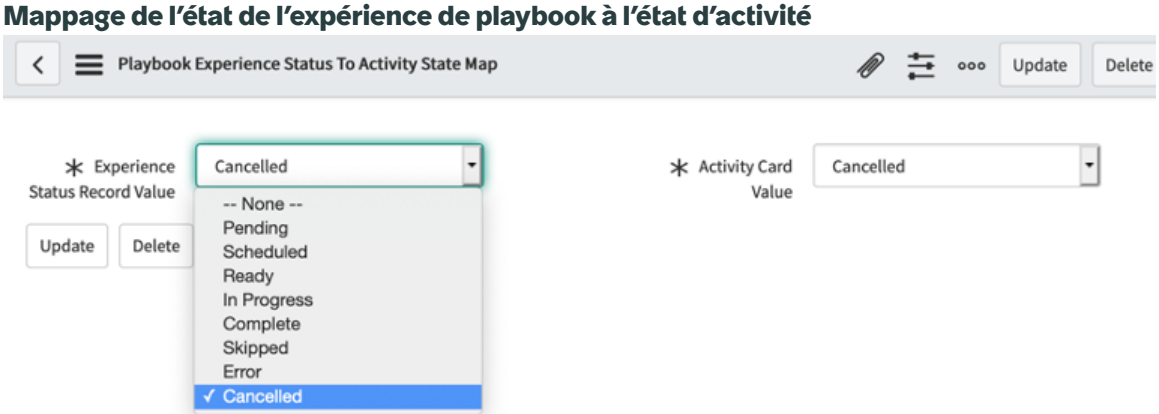
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Listes connexes des enregistrements du mappage de l'état de l'expérience



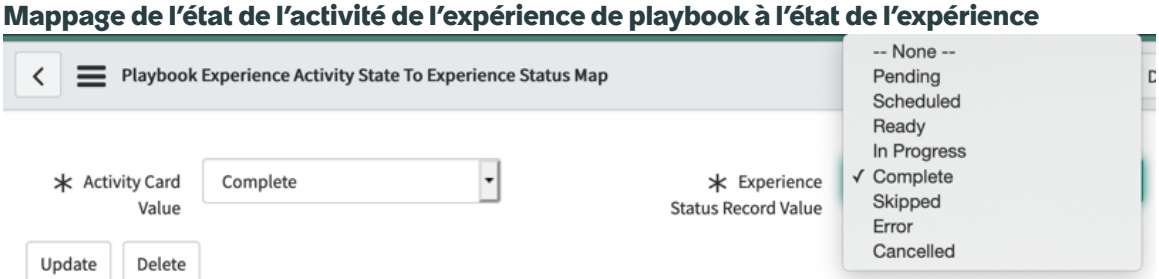
Le formulaire **État de l'expérience à État d'activité** contrôle l'état de l'activité affiché dans une carte pour une valeur d'enregistrement de l'état de l'expérience donnée. Le formulaire remplit la liste Valeur de **l'enregistrement de l'état de l'expérience** avec les valeurs de choix du **champ État de l'expérience**.

Mappage de l'état de l'expérience de playbook à l'état d'activité



Le formulaire État de l'activité à l'état de l'expérience contrôle la façon dont l'enregistrement de l'état de l'expérience est mis à jour lorsqu'un utilisateur du playbook met à jour un état d'activité, par exemple en ignorant une activité. Le formulaire remplit la liste de **valeurs d'enregistrement de l'état de l'expérience** avec la valeur de choix du champ État de l'expérience.

Mappage de l'état de l'activité de l'expérience de playbook à l'état de l'expérience



Traduction automatique

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

Autorisations de mappage de l'état de l'activité Playbook

Des autorisations utilisateur doivent être affectées pour permettre aux agents de terminer, ignorer ou redémarrer des activités dans le playbook à l'aide du mappage de l'état des activités.

Les autorisations Peut terminer, **Peut ignorer** et **Peut redémarrer** sont déterminées chaque fois qu'une activité est extraite en fonction des conditions suivantes :

- **L'enregistrement de l'état de l'expérience** doit être défini
- Les utilisateurs doivent avoir un accès en écriture sur **l'enregistrement de l'état de l'expérience**
- L'ensemble de règles de mappage de l'état de l'activité doit exister pour la **table de l'état de l'expérience**
- L'utilisateur doit avoir un accès en écriture sur le **champ État de l'expérience** pour cette table
- La règle de mappage **de l'état de l'activité au statut de l'expérience** doit exister pour cette opération correspondante :

Activités Playbook	État de l'activité
Peut terminer	Terminer
Ignorer	Ignoré
Redémarrer	En cours

Si les autorisations ne sont pas valides, les utilisateurs ne peuvent pas effectuer cette opération. Les actions déclaratives correspondantes qui utilisent les conditions du client **Peut terminer**, **Peut ignorer** et **Peut redémarrer** ne s'afficheront pas.

Remarque :
Si un utilisateur ne dispose pas d'un accès en lecture au champ État de **l'expérience** de l'enregistrement de l'état de **l'expérience**, l'état d'activité par défaut sera utilisé à la place. L'état d'activité par défaut est l'état du flux alimentant l'activité.

Configurer le mappage de l'état de l'expérience

Configurez le mappage de l'état de l'expérience pour le mappage de l'état du playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : playbook_experience.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook** et sélectionnez une expérience de playbook.
2. Sélectionnez **le mappage de statut**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Mappage de l’état de l’expérience de playbook

Champ	Description
Table de l'état de l'expérience	Table de l’état de l’expérience à laquelle ce mappage est destiné
Champ de l'état de l'expérience	Quel champ de choix de la table contient la valeur du statut de l’expérience ?
Commande	Ordre de priorité pour plusieurs enregistrements de mappage sur la même table
Actif	Case à cocher qui active ou désactive la table de mappage d’état.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sélectionnez l’onglet **État de l’expérience à État d’activité** .
7. Cliquez sur **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de l’état de l’expérience de playbook à l’état d’activité

Champ	Description
Valeur de l'enregistrement de l'état de l'expérience	Choisir un état d’expérience à mapper à un état d’activité Playbook
Valeur de la carte d'activité	Choisir un état d’activité Playbook correspondant à afficher dans une carte pour l’état de l’expérience donné

9. Cliquez sur **Envoyer**.
10. Répétez les étapes 7 à 9 jusqu’à ce que toutes les valeurs aient été ajoutées pour chaque état d’expérience possible.
11. Sélectionnez l’onglet **État de l’activité à État de l’expérience** .
12. Cliquez sur **Nouveau**.
13. Une fois le formulaire, renseignez les champs.

Mappage de l’état de l’activité de l’expérience de playbook à l’état de l’expérience

Champ	Description
Valeur de la carte d'activité	Choisir un état d’activité Playbook à mapper à un état d’expérience
Valeur de l'enregistrement de l'état de l'expérience	Choisissez la valeur à définir sur l’enregistrement de l’état de l’expérience lorsqu’un utilisateur Playbook affecte cet état d’activité à une activité

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Répétez les étapes 12 à 14 jusqu’à ce que toutes les valeurs aient été ajoutées pour chaque état d’activité possible.

Traduction automatique

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

Déclencher manuellement un Playbook

Utilisez un script serveur pour déclencher manuellement un playbook.

Déclencher la fonction Playbook

Déclenchez manuellement un Playbook à l'aide d'une fonction de script serveur avec le code suivant :

```
sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('<scoped name>',parentRecord);
```

Remplacez `< Nom du champ d'application >` par le nom du champ d'application de votre playbook. Vous pouvez trouver le nom inclus dans le périmètre en localisant la définition du processus dans la table **sys__process_definition** et en copiant les champs Nom et Périmètre de l'application. Remplacez `parentRecord` par l'entrée/l'enregistrement parent sur lequel vous souhaitez exécuter le processus.

Le script serveur lève une exception en cas d'échec. Vous pouvez ajouter un message d'information en cas de réussite et un message d'erreur en cas d'échec.

Fonctions d'aide

Utilisez la fonction de script suivante pour déterminer si un Playbook est déjà en cours d'exécution sur un enregistrement avant d'afficher une action d'interface utilisateur ou une action déclarative pour le déclencher.

```
sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(parentRecord, '<scoped
 name>')
```

Pour afficher tous les playbooks en cours d'exécution sur un enregistrement parent donné, utilisez le code suivant :

```
sn_playbook.PlaybookExperience.getPlaybooksForParentRecord(parentRecord)
```

Ces informations peuvent être utilisées pour contrôler quand afficher une action de playbook de déclenchement, telle qu'une action d'interface utilisateur.

La section suivante est un exemple d'utilisation de la fonction de déclenchement du playbook pour créer un bouton Ajouter un playbook.

Créer une action d'interface utilisateur Ajouter un playbook

Créez une action d'interface utilisateur Ajouter un playbook dans l'espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définitions des systèmes** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

> **Remarque :**
> D'autres champs que ceux de la table suivante apparaissent dans le formulaire, mais ils ne fonctionnent pas dans les espaces de travail. Pour en savoir plus sur chaque champ du formulaire Actions d'interface utilisateur, reportez-vous à la section Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans legacy workspace.

Traduction automatique

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

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. Cela s'affiche dans l'interface utilisateur de l'espace de travail, par exemple, Ajouter un playbook d'intégration.
Table	Table à laquelle l'action d'interface utilisateur s'applique. Cette action d'interface utilisateur s'affiche chaque fois qu'un agent affiche un enregistrement de cette table.
Commande	Positionnement dans la liste horizontale des actions d'interface utilisateur. De gauche à droite, les numéros d'ordre vont du petit au grand.
Nom de l'action	Équivalent du **nom** qui apparaît dans les journaux et les colonnes de table, par exemple, interaction_add_onboarding
Actif	Basculez pour faire apparaître l'action d'interface utilisateur.
Afficher la mise à jour	Basculez pour afficher la mise à jour dans la **table**.
Condition	Conditions qui doivent être satisfaites pour que l'action d'interface utilisateur apparaisse, par exemple, current.canWrite() && !sn_playbook.ExpériencePlaybook.parentRecordContainsPlaybook(actuel, « sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo »).
Script	Script côté serveur qui implémente l'action d'interface utilisateur.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.

Traduction automatique

4. Pour créer un script côté serveur qui implémente l'action d'ajout de playbook, saisissez le script dans le champ **Script** .

```
try{
 current.update();
 sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo
',current);
 gs.addInfoMessage(gs.getMessage("Onboarding Playbook added to Interaction."));
} catch(e){
  gs.addErrorMessage(e.getMessage());
}
```

Le système ignore tous les scripts clients inclus dans ce champ. Vous ne pouvez utiliser que le champ de script client de l'espace de travail pour les scripts clients. Remplacez sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo par le nom dans le champ d'application de votre playbook. Vous pouvez trouver le nom inclus dans le périmètre en localisant la définition du processus dans la table **sys__process_definition** et en copiant les champs Nom et Périmètre de l'application.

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

5. Dans l'onglet **Espace de travail** , sélectionnez : **Formulaire d'espace de travail Bouton** permettant d'afficher le bouton d'ajout de playbook sur la ligne des actions d'interface utilisateur **ou Menu du formulaire d'espace de travail** pour le faire apparaître sous forme de liste dans la liste de menus.
6. Dans le champ **Script client de l'espace de travail** , créez un script client spécifique à l'espace de travail.
   Workspace a des limitations de script client similaires à celles de Portail de services. Par exemple, pour ouvrir un formulaire en cliquant dessus, vous pouvez ajouter le script client suivant :

```
function onClick(g_form) {

}
```

Ajouter une action Annuler le playbook

Ajoutez une action Annuler le playbook au menu Actions du playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience.admin

Procédure

1. Créez l'action d'annulation et spécifiez les détails.

   a. Accédez à la **Expérience de playbook** > **Actions Actions Playbook**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action. Par exemple, Annuler le Playbook.
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'action. Par exemple, cancel_student_playbook. Une affectation d'action remplace les autres portant le même nom.
Implémenté en tant que	**Sélectionner Action du client**.
Spécifier l'action du client	Sélectionnez **Annuler le Playbook**.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe son curseur sur un bouton ou une icône.
Description	Description de l'action affichée dans la liste Affectations d'action.
Demande	Application pour l'affectation d'action.
Espace de travail	Espace de travail auquel l'action de playbook est associée. Par exemple, ServiceNow® ITSM ou RH. **Remarque :** Ce champ n'est pas obligatoire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Table	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette table associée.
Vue	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette vue de formulaire.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Commande	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il a de chances d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.

2. Configurez des attributs d'action.
   a. Sélectionnez l'onglet **Attributs d'action** .
   b. Sélectionnez **playbookContextId** dans la liste déroulante **de la carte de charge utile** .
   c. Entrez {{playbook_context_id}} dans le champ de valeur.
3. Configurez des conditions pour l'action.
   a. Cliquez sur l'onglet **Conditions** .
   b. **Sélectionner Playbook L'état est en cours** dans la liste déroulante **Conditions du client**.
   c. Sélectionnez **Nécessite l'accès en écriture**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Incorporation d'un formulaire dans le playbook

Utilisez la définition **d'activité de formulaire utilisateur** lors de la création d'un formulaire dans lequel un agent peut décider quand une activité est terminée.

La définition **d'activité Formulaire utilisateur** permet au propriétaire du processus de spécifier une table, un enregistrement, une vue de formulaire, des champs de formulaire, des champs d'affichage, un minuteur SLA, une liste de vérification et des pièces jointes, et d'afficher automatiquement le formulaire correspondant.

Le formulaire affiche automatiquement ce qui suit :

- Bouton **Mettre à jour** qui enregistre la progression de l'agent.
- Un bouton **Marquer comme terminé** qui permet à l'agent de spécifier quand il a terminé la mise à jour de l'enregistrement et est prêt à passer à l'étape suivante.
- Un bouton **Ignorer** pour passer à l'activité suivante sans remplir le formulaire.
- Un bouton **Redémarrer** s'affiche une fois que l'activité est marquée comme terminée ou ignorée par l'agent. L'agent peut redémarrer l'activité si nécessaire.

Créez votre propre définition d'activité personnalisée basée sur la définition d'activité de formulaire utilisateur si vous souhaitez personnaliser la logique. Le propriétaire du processus peut éventuellement spécifier les champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation** pour contrôler quels utilisateurs peuvent marquer l'activité comme terminée.

Traduction automatique

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

Actions déclaratives qui nécessitent des champs de formulaire

Un formulaire sans bouton Soumettre est affiché en lecture seule pour permettre au propriétaire du processus de contrôler quand un agent peut remplir un formulaire. Par exemple, vous pouvez configurer un formulaire qui ne peut être envoyé que si l'agent est membre du rôle d'utilisateur ITIL, si l'activité est en cours et si l'incident est de priorité élevée. Toutes les conditions doivent être remplies, sinon le formulaire reste en lecture seule.

Créer un formulaire utilisateur pour Playbook

Créez un formulaire utilisateur modifiable dans un playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : process_automation.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez un processus dans la liste ou créez-en un.
3. Sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionnez **Global**.
5. **Sélectionner le formulaire utilisateur**.
6. Sélectionnez **Configurer l'activité** sous **Propriétés de l'activité**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Configurer votre activité

Champ	Description
Étiquette	Nom de l'activité à afficher aux utilisateurs dans Concepteur d'automatisation de processus.
Règle de début	Sélectionnez le moment auquel l'activité doit commencer à s'exécuter.
Voie	Sélectionnez l'étape d'exécution de l'activité.
Définition d'activité	Sélectionnez la définition d'activité.
Description	Description facultative de l'activité.
Table	Nom de la table dont l'activité peut accéder aux enregistrements en tant qu'entrées. En règle générale, cette table est la table Tâche [task] ou la table globale [global].
Enregistrement	Référence à l'enregistrement associé à l'activité.
Groupe d'affectation	Groupe gestionnaire de l'achèvement de la tâche associée à l'activité.
Affecter à	Utilisateur gestionnaire de l'achèvement de la tâche associée à l'activité.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Vue du formulaire	Vue de l'interface utilisateur utilisée pour afficher un formulaire afin de modifier l'enregistrement associé via des actions déclaratives.
Champs de formulaire	Suit les mêmes règles que **la vue de formulaire** , mais n'affiche que les champs spécifiés dans une liste séparée par des virgules. Les champs de formulaire spécifiés doivent se trouver dans la **vue de formulaire** correspondante à des fins de liste de contrôle d'accès. Si aucune **vue de formulaire** n'est spécifiée, la vue **de formulaire** est utilisée. Les champs s'affichent sans environnement de script client, ce qui signifie que les politiques d'interface utilisateur, les scripts clients et les décorateurs de champ ne fonctionneront pas. En tant que tel, cela ne doit être utilisé que si la création d'une vue d'interface utilisateur pour chaque combinaison de champs requis est trop onéreuse pour votre cas d'utilisation.
Champs d'affichage	Sélectionnez des champs d'enregistrement supplémentaires à afficher dans le formulaire utilisateur.
Pied de page	Texte affiché dans le pied de page de la carte.
Afficher les pièces jointes	Liste déroulante affichant les pièces jointes à l'enregistrement parent, à l'enregistrement associé ou aucune.
Afficher le SLA	Option permettant d'afficher un minuteur SLA dans l'en-tête de la carte pour l'enregistrement associé. Le SLA est choisi en fonction de l'enregistrement de configuration SLA spécifié dans la configuration du playbook.
Afficher la liste de vérification	Option permettant d'afficher une liste de vérification jointe à l'enregistrement associé. Les listes de vérification sont modifiables et les changements sont enregistrés sans nécessiter d'action déclarative.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le flux d'activité pour le playbook

Fournissez aux agents un moyen d'afficher l'historique d'un enregistrement parent ou d'un enregistrement associé dans le playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : process_automation.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux d'activité au niveau du playbook et de l'étape affichent uniquement l'historique de l'enregistrement parent. Les actions d'activité affichent l'historique des enregistrements associés.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience de playbook** > **Actions** et sélectionnez **Actions de playbook**, **Actions d'étape** ou **Actions d'activité**.
2. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action.
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'action. Une affectation d'action remplace les autres portant le même nom.
Implémenté en tant que	Sélectionnez **Composant d'interface utilisateur** dans la liste.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Saisissez `now-playbook-activity-stream-modal-connected`.
Icône	Icône qui s'affiche sur la carte d'activité.
Mode de rendu	Mode de rendu sur une carte Playbook. Spécifiez le mode de rendu de l'action sur la carte Playbook. Sélectionnez un bouton, une liste déroulante d'en-tête ou une icône d'en-tête.
Type de bouton	Type de bouton affiché dans l'interface utilisateur du playbook. Sélectionnez **Primaire**, **Secondaire** ou **Tertiaire**.
Champs de formulaire requis	Option qui indique que l'action nécessite des données de l'utilisateur pour continuer. Ce champ est utilisé dans l'interface utilisateur de l'expérience de playbook de la manière suivante. **a.** Lorsqu'une activité contient un formulaire trop volumineux pour tenir sur une carte, le formulaire est masqué dans une fenêtre modale. **b.** Lorsqu'une activité contient un formulaire, mais n'a pas d'actions qui nécessitent des champs de formulaire, le formulaire n'est pas affiché. Au lieu de cela, les champs du formulaire sont affichés sous la forme d'une collection empilée de paires étiquette-valeur. Ce champ peut être remplacé par la création d'un rendu d'activité personnalisé.
Demande	Application pour l'affectation d'action.
Espace de travail	Espace de travail auquel l'action de playbook est associée. Par exemple, ServiceNow® ITSM ou RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'est pas obligatoire.
Table	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette table associée.
Vue	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette vue de formulaire.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Commande	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il a de chances d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Description	Description de l'action affichée dans la liste Affectations d'action.

3. Sélectionnez l'onglet **Attributs des composants** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Attributs du composant

Champ	Description
table	Sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez afficher un flux d'activité. ○ Pour le playbook et le niveau d'étape, {{table}} affiche un flux d'activité pour la table parente. ○ Pour le niveau d'activité, {{table}} affiche un flux d'activité pour une table associée.
sysId	Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez afficher un flux d'activité. ○ Pour le playbook et le niveau d'étape, {{sysId}} affiche un flux d'activité pour l'enregistrement parent. ○ Pour le niveau d'activité, {{sysId}} affiche un flux d'activité pour un enregistrement associé.
modalTitle	Donnez un titre au modal de flux d'activité.

5. Sélectionnez l'onglet **Conditions**.

Traduction automatique

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

6. Définissez les conditions d'affichage du flux d'activité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le formulaire d'attente de condition

Configurez le formulaire d'attente pour une condition à utiliser dans le playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Utilisez la définition de l'activité Attendre une condition pour mettre à jour des enregistrements avec un formulaire dans Playbook. Les instructions suivantes précisent quand une activité est terminée. Par exemple, vous souhaitez qu'un agent définisse le champ Affecté à d'un incident et fournisse une brève description. Vous pouvez utiliser le générateur de conditions Attendre une condition pour spécifier :

- La description courte n'est pas vide
- Affecté à, non vide (ou modifié)

Dès qu'un agent remplit la description brève et affecte aux champs dans le playbook, l'espace de travail, l'interface utilisateur héritée ou le mobile, l'activité se termine. L'activité n'est liée à aucune expérience utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Administration de l'automatisation des processus** > **Définitions d'activités** et sélectionnez **Attendre une condition**.
2. Basculez vers la vue avancée de l'activité dans **Concepteur d'automatisation de processus**.
3. Sélectionnez l'onglet **Expérience d'activité** .
4. Choisissez la table correspondante pour la **table associée**.
5. Utilisez le sélecteur de pastilles pour mapper **l'enregistrement associé** au même enregistrement que celui utilisé dans la condition d'attente :
   VL > **Attendre une condition** > **Entrées** > **Enregistrement**
6. **Facultatif :** Fournissez un titre et une description.
   a. **Mappez le titre** sur l'étiquette de l'activité et la **description** sur la **description** de l'activité afin que le propriétaire du processus puisse facilement modifier ces propriétés sans passer à la vue avancée à l'avenir.
7. Spécifiez une **vue de formulaire** que vous souhaitez afficher et/ou une liste de champs de formulaire séparés par des **virgules**.

   Remarque :
   Si vous spécifiez une liste de **champs de formulaire** séparés par des virgules, ces champs doivent se trouver dans la **vue de formulaire** sélectionnée. Si vous spécifiez uniquement des champs à partir de sans spécifier de vue de formulaire, ces champs doivent être dans la vue par défaut.

   a. La vue par défaut n'est généralement pas prise en charge dans l'espace de travail et entraîne l'erreur « Ce formulaire n'est pas configuré pour l'espace de travail » lors du rendu du formulaire.
   Procédez comme suit pour résoudre les problèmes.

Traduction automatique

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

- Spécifiez **l'espace de travail** en tant que vue de formulaire.
- Ajoutez le nom de la table à la propriété système sn_agent_workspace.default_view_editable_tables.
- Créez une vue personnalisée.

8. **Facultatif :** Fournissez un pied de page, un minuteur SLA, des pièces jointes ou une liste de vérification.

Mise à niveau des playbooks pour le Québec

Mettez à niveau les playbooks créés dans Paris pour la version Quebec.

Plusieurs nouvelles fonctionnalités de la plateforme ont été ajoutées à Expérience de playbook au Québec. Ces fonctionnalités sont rétrocompatibles avec les Playbooks construits dans la version Paris afin qu'elles n'interrompent pas le comportement existant.

Certaines fonctionnalités nécessitent des étapes de mise à niveau manuelle pour les exploiter sur les playbooks, les définitions d'activité et les actions déclaratives existants.

Les Playbooks doivent être mis à niveau pour afficher correctement les boutons **Terminer** et **Ignorer** . Utilisez les instructions suivantes pour mettre à jour vos playbooks existants pour le Québec.

Mettre à niveau les playbooks pour Quebec

Mettez à niveau les playbooks créés Paris dans pour fonctionner avec les versions ultérieures.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'automatisation des processus

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le processus que vous souhaitez mettre à niveau dans la liste.
3. Sélectionnez une activité pédagogique.
4. Sélectionnez **Configurer l'activité**.
5. Sélectionnez **la vue avancée**.
6. Utilisez le sélecteur de pastilles pour **l'enregistrement de l'état de l'expérience** afin de choisir la sortie d'enregistrement lors de la première étape de collecte de données de flux.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Sélectionnez **Activer**.

Mettre à niveau les définitions d'activité existantes pour le playbook dans Quebec

Les définitions d'activité sont rétrocompatibles avec Playbook au Québec, mais elles nécessitent une légère modification pour s'afficher correctement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'automatisation des processus

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le processus que vous souhaitez mettre à niveau dans la liste.
3. Sélectionnez une activité.
4. Apportez des changements à l'activité.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Cliquer sur **Activer**.

Résultats

La définition de l'activité est maintenant mise à jour pour fonctionner avec le Québec.

Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans legacy workspace

Configurez des actions d'interface utilisateur à personnaliser legacy workspace pour votre organisation. Les actions d'interface utilisateur comprennent des boutons personnalisés, des éléments de menu et limitent l'accès aux formulaires en fonction du rôle d'un utilisateur.

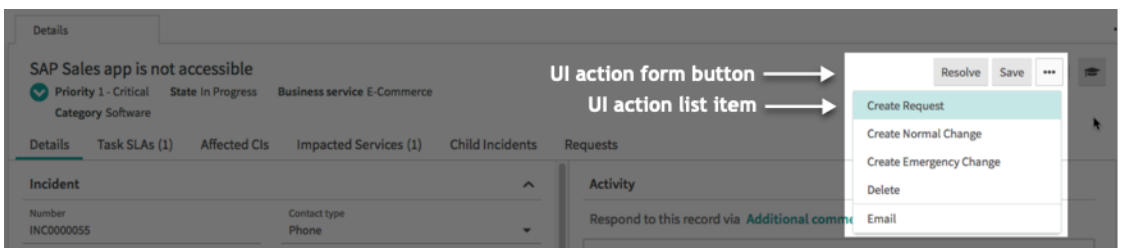
Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Actions d'interface utilisateur personnalisées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actions d'interface utilisateur s'affichent sous la forme de boutons de formulaire ou d'éléments de liste dans le menu Action d'interface utilisateur.



Chaque espace de travail est préconfiguré avec des actions d'interface utilisateur. Vous pouvez toutefois ajouter ou supprimer des actions d'interface utilisateur préconfigurées.

Vous pouvez masquer les actions d'interface utilisateur pour les personnes qui n'ont pas besoin d'effectuer d'action sur les enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Masquer l'onglet Détails et les actions d'interface utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

> **Remarque :**
> D'autres champs que ceux de la table suivante apparaissent dans le formulaire, mais ils ne fonctionnent pas dans les espaces de travail. Pour plus d'informations sur chaque champ du formulaire Actions d'interface utilisateur, voir Actions d'interface utilisateur .

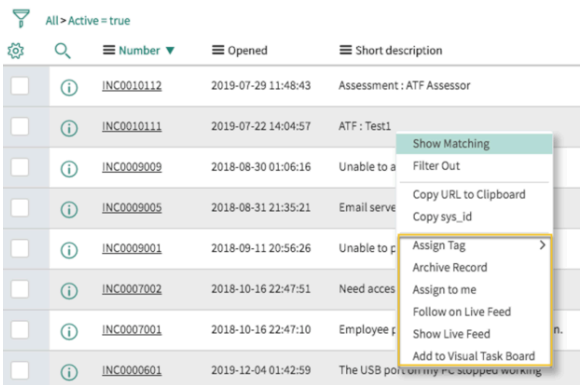
Traduction automatique

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

Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. Cela s'affiche dans l'interface utilisateur de l'espace de travail, par exemple, Affecter un incident à moi.
Table	Table à laquelle l'action d'interface utilisateur s'applique. Cette action d'interface utilisateur s'affiche chaque fois qu'un agent affiche un enregistrement de cette table.
Commande	Positionnement dans la liste horizontale des actions d'interface utilisateur. De gauche à droite, les numéros d'ordre vont du petit au grand.
Nom de l'action	Équivalent du **nom** qui apparaît dans les journaux et les colonnes de table, par exemple, assign_incident_to_me
Actif	Basculez pour faire apparaître l'action d'interface utilisateur.
Afficher l'insertion	Basculez pour insérer le changement d'enregistrement dans la **table**.
Afficher la mise à jour	Basculez pour afficher la mise à jour dans la **table**.
Client	Basculez pour que le système vérifie les scripts côté client. La valeur par défaut est les scripts côté serveur. Utilisez l'API GlideAgentWorkspace dans un script pour ouvrir un enregistrement spécifié et un Espace de travail onglet.
Remplacements	Actions d'interface utilisateur qui remplacent cette action d'interface utilisateur.
Commentaires	Description de cette action d'interface utilisateur.
Conseil	Décrit l'action d'interface utilisateur lorsque la souris survole l'action d'interface utilisateur.
Onclick	Action effectuée avec un clic de souris sur l'action d'interface utilisateur, par exemple, confirmAndDeleteFromForm().
Condition	Conditions qui doivent être satisfaites pour que l'action d'interface utilisateur apparaisse, par exemple, current.isValidRecord() & current.canDelete().
Script	Script côté serveur qui implémente l'action d'interface utilisateur.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Bouton du formulaire	Basculez pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme de bouton dans le volet de formulaire.
Menu contextuel du formulaire	Basculez pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme d'onglet dans le menu Éléments connexes.
Lien du formulaire	Basculez pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme de lien dans le volet de formulaire.
Style du formulaire	○ Primaire : colore l'action d'interface utilisateur en bleu. ○ Destructif : colore l'action d'interface utilisateur en rouge. ○ Sans style : ne colore pas l'action d'interface utilisateur.
Bouton de bannière de la liste	Basculez pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme de bouton dans la bannière de la liste.

Traduction automatique

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

Bouton de bas de liste	Basculez pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme de bouton en bas de la liste des enregistrements.
Menu contextuel de la liste	Basculez pour afficher l'action d'interface utilisateur en tant qu'entrée dans le menu contextuel de la liste. 
Choix de la liste	Basculez pour afficher l'action d'interface utilisateur sous la forme d'une liste déroulante de choix dans la vue de liste.
Lien de la liste	Basculez pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme de lien dans la vue de liste.
Style de la liste	○ Primaire : colore l'action d'interface utilisateur en bleu. ○ Destructif : colore l'action d'interface utilisateur en rouge. ○ Sans style : ne colore pas l'action d'interface utilisateur.

3. **Facultatif :** Pour créer un script côté serveur qui implémente l'action d'interface utilisateur, entrez le script dans le champ **Script** .
   Par exemple, si vous souhaitez inclure le nom de l'appelant et la description brève dans un incident créé à partir d'un enregistrement d'interaction, vous pouvez utiliser le script suivant qui utilise GlideRecord

```
if(current.update()){
 var inc = new GlideRecord("incident");
 inc.newRecord();
 inc.caller_id = current.opened_for;
 inc.short_description = current.short_description;
 action.openGlideRecord(inc);
}
```

   Le système ignore tous les scripts clients inclus dans ce champ. Vous ne pouvez utiliser que le champ de script client de l'espace de travail pour les scripts clients.

4. **Facultatif :** Pour créer un script côté client qui implémente l'action d'interface utilisateur, consultez Types de scripts clients et API pris en charge et Portail de services et scripts clients.

   Remarque :
   Dans le formulaire de script client, vous devez sélectionner l'option **Isoler le script** pour qu'un script client fonctionne dans un legacy workspace.

5. Dans l'onglet **Espace de travail** , sélectionnez : **Formulaire d'espace de travail Bouton** permettant d'afficher l'action d'interface utilisateur sur la ligne des actions d'interface utilisateur ou **Menu du formulaire d'espace de travail** pour l'afficher sous forme d'élément de liste dans la liste de menu.

Traduction automatique

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

- **Formulaire d'espace de travail Bouton** permettant d'afficher l'action d'interface utilisateur sur la liste des actions d'interface utilisateur.
- **Formulaire d'espace de travail Menu** permettant d'afficher l'action d'interface utilisateur sous forme d'élément de liste dans le menu associé aux actions d'interface utilisateur.
- **Le format de l'espace de travail configurable** permet à l'action d'interface utilisateur d'apparaître dans les espaces de travail configurables.

Remarque :
Pour les nouvelles actions d'interface utilisateur, si un utilisateur sélectionne le **bouton Formulaire d'espace de travail** ou Menu de **formulaire d'espace de travail**, cette propriété est automatiquement sélectionnée.

- Si un utilisateur tente de sélectionner le **format de l'espace de travail configurable** avant de sélectionner le **bouton Formulaire d'espace de travail** ou Menu **de formulaire d'espace de travail**, un message d'erreur s'affiche.
- Si un utilisateur souhaite uniquement que l'action s'affiche dans AWS hérité (non configurable), il doit décocher cette case.
- Si un utilisateur souhaite qu'une action d'interface utilisateur existante s'affiche dans les espaces de travail configurables, il doit cocher cette case et enregistrer l'enregistrement.

6. **Facultatif :** Dans le champ **Script client de l'espace de travail** , créez un script client spécifique à l'espace de travail.
   Workspace a des limitations de script client similaires à celles de Portail de services. Par exemple, pour ouvrir un formulaire en cliquant dessus, vous pouvez ajouter le script client suivant :

```
function onClick(g_form) {

}
```

7. Dans l'onglet **Exige un rôle** de la section Espace de travail, ajoutez tous les rôles auxquels vous souhaitez limiter l'accès à l'action d'interface utilisateur.
8. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

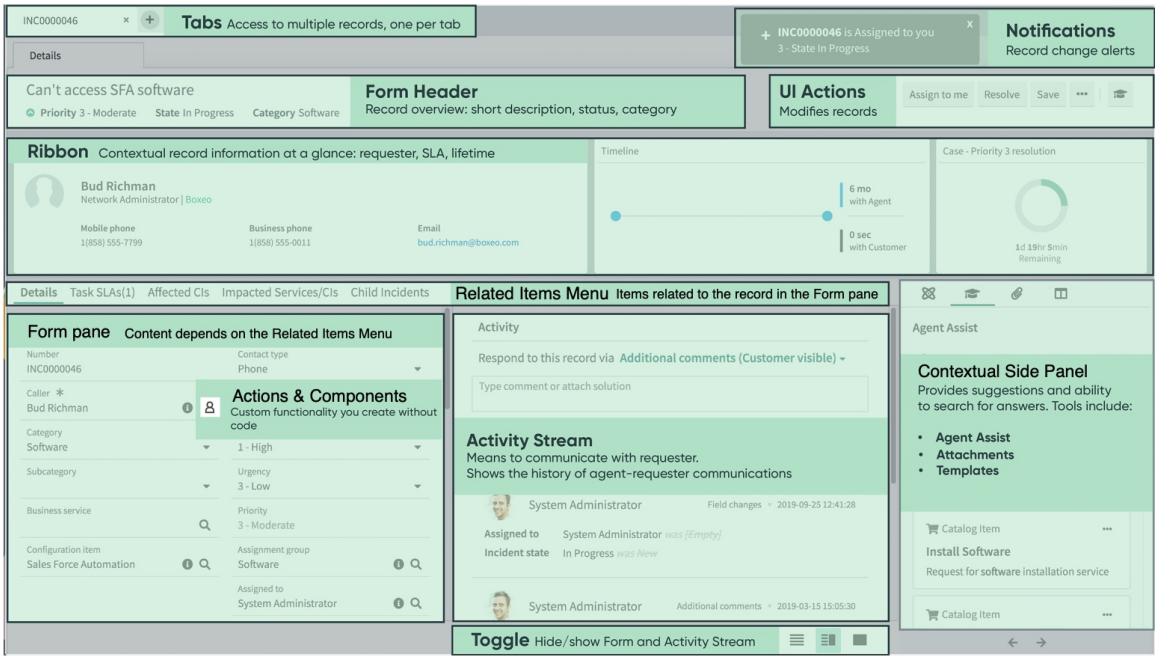
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments connexes
- Panneau latéral contextuel
- En-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants

Traduction automatique

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



Afficher un composant dans une fenêtre modale

Utilisez une action d'interface utilisateur pour lancer un composant personnalisé dans une fenêtre modale afin qu'un agent n'ait pas à naviguer vers un autre écran pour accomplir une tâche.

Avant de commencer

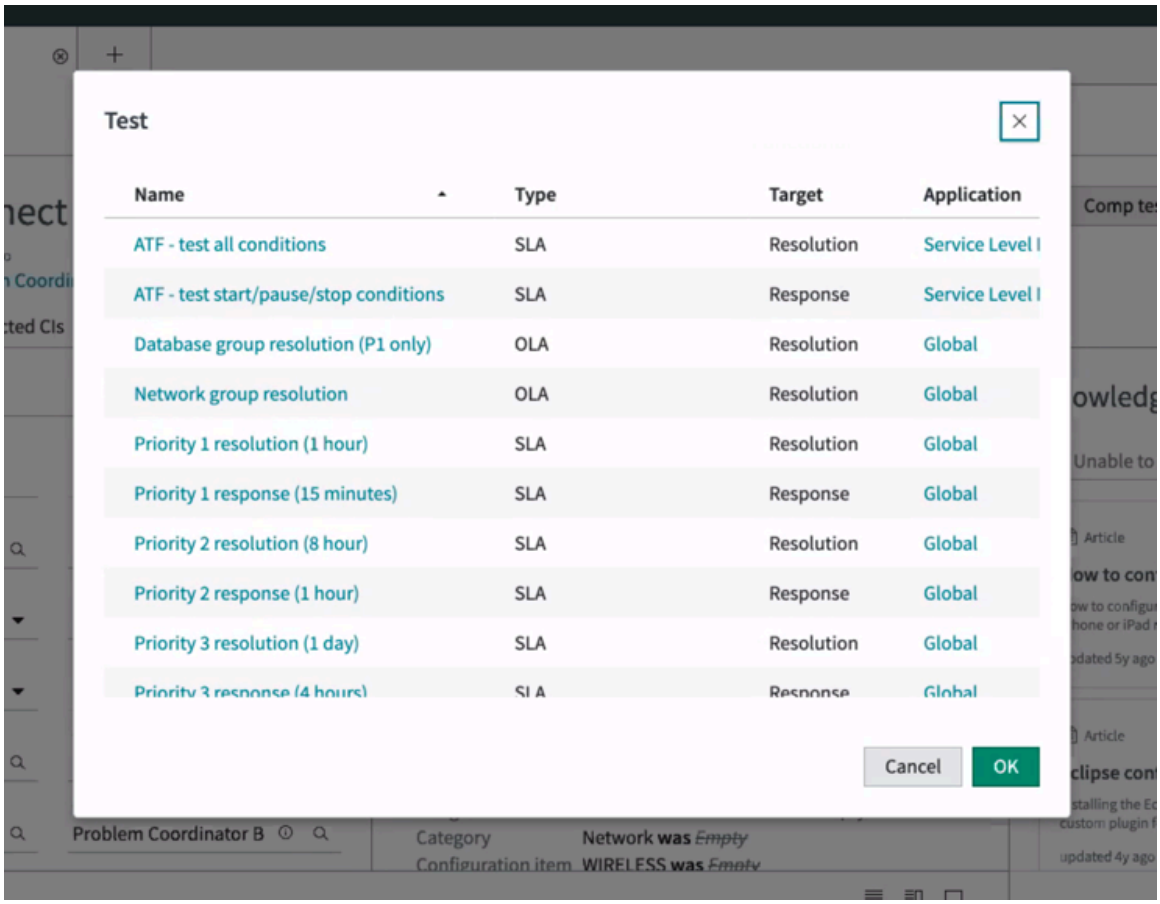
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lancez un composant personnalisé dans une fenêtre modale afin qu'un agent n'ait pas à quitter l'écran actuel. Par exemple, vous pouvez lancer une fenêtre modale qui contient les informations de contact du client nommé dans un enregistrement ouvert afin qu'un agent puisse demander aux appelants de confirmer leur identité. L'exemple suivant montre une liste dans une fenêtre modale.

Traduction automatique

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



Procédure

1. Développez et déployez un composant personnalisé sur votre instance.
   Pour plus d'informations, voir Composants personnalisés .
2. Créer une entrée dans le modal de scripting enregistré.

   a. Dans le Navigateur de filtre, saisissez **sys_aw_registered_scripting_modal.liste** pour ouvrir cette table.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

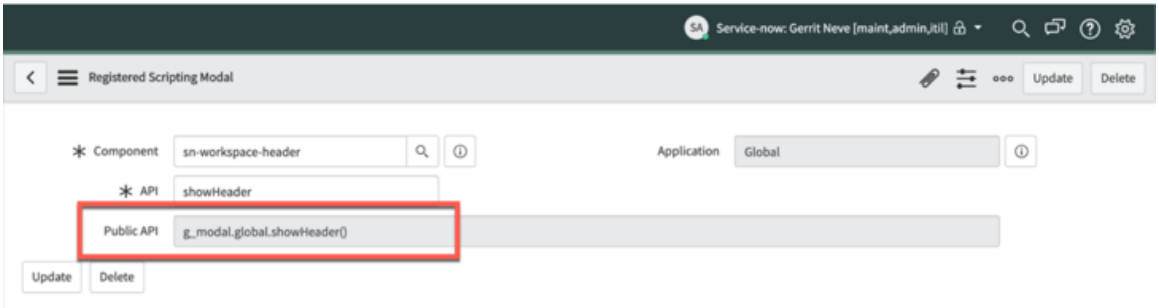
   c. Utilisez l'icône de recherche (icône) pour sélectionner un composant, dans ce cas, utilisez **sn-workspace-header**.

   d. Entrez le nom de **l'API**, dans ce cas **showHeader**.

   e. **L'API publique** est renseignée automatiquement :

Traduction automatique

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

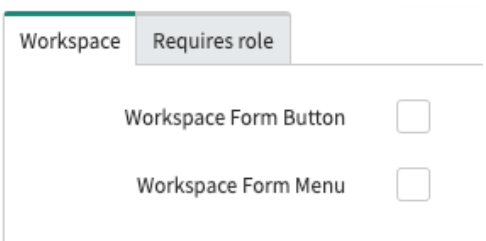


f. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Créez votre action d'interface utilisateur pour afficher votre composant dans une fenêtre modale.

a. Créez une nouvelle action d'interface utilisateur pour la table appropriée et, dans l'onglet **Espace de travail** , sélectionnez le **bouton du formulaire d'espace de travail** ou le **bouton de menu** de l'espace de travail en fonction de la façon et de l'endroit où vous souhaitez que l'action d'interface utilisateur apparaisse.

Pour en savoir plus sur la création d'une action d'interface utilisateur, reportez-vous à la section Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans legacy workspace.



Lorsque vous cochez l'une des cases, la zone de texte **Script client de l'espace de travail** s'affiche.

b. Entrez le code suivant dans la zone de texte **Script client de l'espace de** travail :

```
function onClick(g_form) {
  g_modal.global.showHeader({
    title: 'Test custom modal',
    confirmTitle:'YES',
    params: {
      primaryValue: 'THIS IS A PRIMARY VALUE',
      secondaryItems:{}
    }
  }).then(function(result){
    alert('confirm:'+result);
  }, function(error) {
    alert('cancel:'+error);
  });
}
```

4. Testez maintenant l'action d'interface utilisateur en ouvrant un enregistrement à Espace de travail partir de la table que vous avez sélectionnée lors de la création de cette action d'interface utilisateur.
L'action d'interface utilisateur doit apparaître dans le volet Formulaire.

Traduction automatique

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

Fermer l'onglet et enregistrer et fermer les actions d'interface utilisateur de l'onglet

Utilisez la méthode `closeRecord()` pour fermer un onglet ou enregistrer et fermer un onglet.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser la méthode `closeRecord()` pour créer une action d'interface utilisateur qui ferme un onglet.

Procédure

1. Suivez les instructions sur Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans Espace de travail pour configurer une action d'interface utilisateur côté client.
2. Dans le champ **Script client de l'espace de travail** , ajoutez l'action d'interface utilisateur de script client suivante pour fermer un onglet.

```
function onClick(g_form)
{g_aw.closeRecord();
}
```

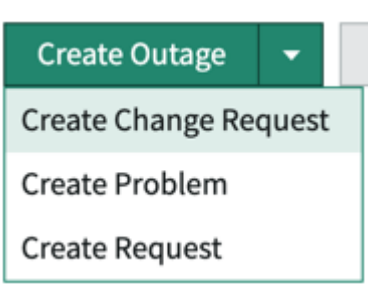
3. Dans le champ **Script client de l'espace de travail** , ajoutez l'action d'interface utilisateur de script client suivante pour enregistrer le contenu de l'onglet et le fermer.

```
function onClick(g_form) {
  g_form.save().then(function(){
    g_aw.closeRecord();
  });
}
```

Actions d'interface utilisateur de groupe dans legacy workspace

Définissez un groupe d'une ou plusieurs actions d'interface utilisateur pour personnaliser les actions dans le menu d'en-tête du formulaire.

Le groupe d'actions d'interface utilisateur s'affiche dans l'en-tête du formulaire sous un bouton de menu unique ou un bouton fractionner. Pour regrouper vos actions d'interface utilisateur, commencez par créer une mise en page, puis regroupez les actions d'interface utilisateur.



Créer une mise en page pour la vue de votre table

Créez une mise en page pour votre vue de table afin de regrouper vos actions d'interface utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les mises en page créent un emplacement où se trouvent vos groupes d'actions d'interface utilisateur. Vous pouvez créer des mises en page spécifiques à une vue de formulaire. Sélectionnez une table spécifique à la vue de formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Mises en page de l'action d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mises en page de l'action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom de mise en page	Nom de la mise en page de votre action d'interface utilisateur.
Demande	Périmètre de l'application pour la mise en page de l'action d'interface utilisateur. **Remarque :** Le périmètre de l'application correspond au périmètre dans lequel vous vous trouvez et est en lecture seule.
Espace de travail	Espace de travail pour la mise en page de votre action d'interface utilisateur. Associez la mise en page des actions d'interface utilisateur à un espace de travail spécifique. **Remarque :** L'espace de travail est par défaut **Global** lorsqu'il est laissé vide.
Table	Table pour la mise en page de l'action d'interface utilisateur.
Vue	Vue de la mise en page de l'action d'interface utilisateur. **Remarque :** La vue est par défaut **globale** lorsqu'elle est laissée vide.
Actif	Option permettant d'activer le formulaire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Actions d'interface utilisateur de groupe dans legacy workspace

Créez un groupe d'actions d'interface utilisateur. Définissez la table, la vue et l'espace de travail qui affichent la mise en page et les groupes d'actions d'interface utilisateur. Définissez la couleur d'affichage du menu ou du bouton fractionner sur primaire, secondaire ou sans style.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Créez une mise en page pour votre vue de table avant d'effectuer cette tâche.
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Votre action d'interface utilisateur s'affiche en tant qu'action d'interface utilisateur autonome lorsqu'une seule action d'interface utilisateur du groupe s'affiche.
- Pour réorganiser vos actions d'interface utilisateur, ouvrez l'enregistrement de groupe et cliquez sur l'icône de Réorganisez vos actions d'interface utilisateur, puis appuyez à nouveau sur l'icône de verrouillage pour la verrouiller.
- Pour commander votre bouton fractionner, modifiez le champ Ordre sur le formulaire de groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Groupes d'action d'interface utilisateur**.
2. Dans la liste connexe aux groupes d'action d'interface utilisateur, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe d'actions d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de votre groupe d'actions d'interface utilisateur.
Type	Type de groupe d'actions d'interface utilisateur. Choisissez entre **Menu** et **Bouton fractionner**.
Débordement	Option permettant de placer le groupe d'actions d'interface utilisateur dans le menu de débordement par défaut.
Couleur	Couleur de votre groupe d'actions d'interface utilisateur. Sélectionnez**Primaire** (vert), **Secondaire** (rouge) ou **Sans style** (gris).
Commande	Ordre pour votre groupe d'actions d'interface utilisateur.
Demande	Périmètre de l'application pour votre groupe d'actions d'interface utilisateur. **Remarque :** L'application correspond au périmètre dans lequel vous vous trouvez et est en lecture seule.
Mise en page de l'action d'interface utilisateur	Mise en page de l'action d'interface utilisateur à laquelle votre groupe d'interface utilisateur est appliqué. Sélectionnez la mise en page de l'action d'interface utilisateur que vous avez configurée précédemment.
Actions d'interface utilisateur	Action d'interface utilisateur vers le regroupement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les actions d’interface utilisateur sont évaluées en fonction des conditions individuelles.
Actif	Option permettant d’activer le formulaire.
Description	Description de votre groupe d’actions d’interface utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnalisation legacy workspace

Personnalisez vos legacy workspace formulaires, champs, listes et listes connexes.

Vous pouvez créer des actions et des composants dans l’espace de travail qui permettent d’effectuer une action, par exemple composer un numéro de téléphone, ajouter un composant au panneau latéral contextuel, supprimer une liste connexe ou ajouter un enregistrement à la base de données. L’ajout d’actions et de composants en tant qu’icônes dans l’espace de travail permet à vos agents d’effectuer des actions tout en restant dans l’espace de travail plutôt que d’ouvrir de nouvelles fenêtres de navigateur. Par exemple, vous pouvez créer une action qui affiche un modal contenant les informations personnelles de l’appelant afin qu’un agent puisse vérifier l’identité de l’appelant au lieu de lui faire ouvrir une nouvelle fenêtre avec les informations de l’appelant pour effectuer la même tâche. Vous pouvez créer toutes ces actions avec peu ou pas de scripts.

Types d'actions

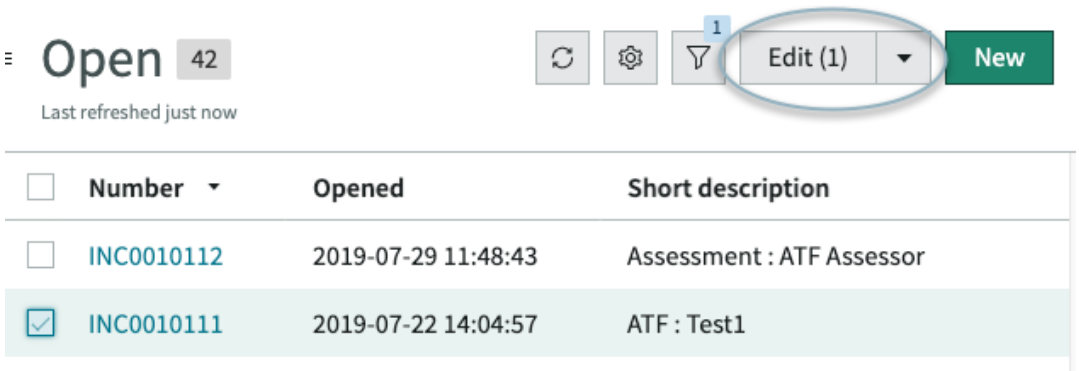
- Composant de l’interface utilisateur : place un composant dans l’espace de travail, par exemple, un Assistant d'agent composant dans le panneau latéral contextuel.
- Action du client : répartit une action exécutée par le navigateur. Espace de travail fournit un nombre limité d’actions du client, notamment composer un numéro de téléphone, ouvrir un enregistrement, ouvrir un formulaire pour modifier le contenu de l’enregistrement et ouvrir une URL.
- Script serveur : exécute un script sur le serveur pour modifier la base de données, par exemple, pour affecter un enregistrement à quelqu’un, pour supprimer un enregistrement ou pour ajouter un enregistrement.
- Action du client UXF : déclenche des événements dans Générateur d'IU.
- Script client : permet l’exécution d’un script dans l’interface Espace de travail utilisateur pour gérer les formulaires et les champs pendant que l’utilisateur utilise le formulaire.

Emplacements des actions

Les actions ne peuvent apparaître que dans un nombre limité d’emplacements dans l’espace de travail. Par exemple, une vue de liste n’a qu’une seule action, appelée action de liste, qui ne peut apparaître qu’au-dessus de la liste.

Traduction automatique

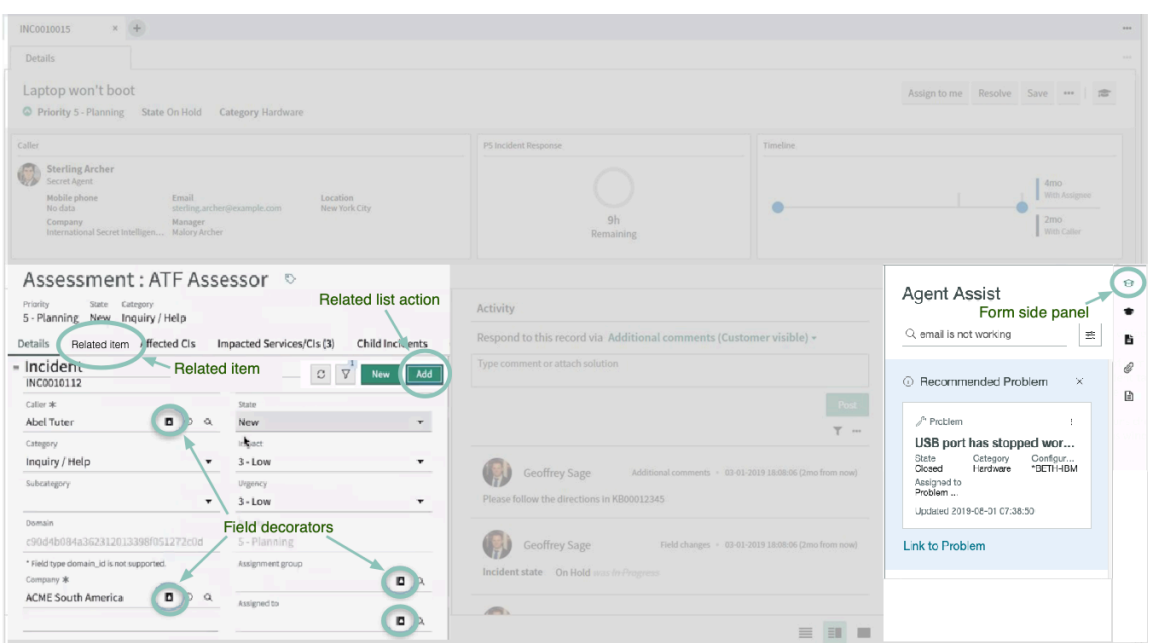
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Les actions de la vue d'enregistrement ne peuvent apparaître que dans les emplacements suivants :

- Décorateur de champ : affiche une icône dans un ou plusieurs champs d'un enregistrement ouvert. Un agent peut cliquer sur ces icônes, par exemple pour appeler un numéro de téléphone ou afficher des informations supplémentaires.
- Action de la liste connexe : affiche un bouton dans le menu Éléments connexes. Par exemple, l'ajout ou la suppression d'une liste connexe.
- Éléments du panneau latéral contextuel : apparaît sous forme d'icône dans le panneau latéral contextuel. En cliquant sur le panneau, un agent peut faire apparaître un composant dans le panneau latéral contextuel. Par exemple, un agent peut afficher des assistants d'agent supplémentaires dans le panneau latéral contextuel.
- Éléments connexes : s'affiche en tant qu'entrée dans le menu Éléments connexes. L'entrée fonctionne comme un onglet et se situe, par défaut, entre **Détails** et listes connexes. Les listes connexes agissent comme des onglets qui affichent des informations à partir des tables associées à l'enregistrement ouvert. Les éléments connexes font apparaître n'importe quel composant dans le panneau de formulaire.

Cette figure montre les seuls endroits où des actions peuvent apparaître dans la vue d'enregistrement.



Traduction automatique

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

Création d'actions

Pour savoir comment créer des actions dans tous les emplacements de l'espace de travail, consultez les liens suivants :

- Action de la liste
- Panneau latéral contextuel
- Listes connexes
- Éléments connexes
- Décorateurs de champ

Utilisation des actions et composants fournis

L'interface de l'espace de travail intègre les actions et composants suivants.

Actions et composants fournis avec votre instance

Action	L'action est disponible sur	Description
Assistant d'agent	Formulaire	Ajoute les informations du formulaire à l'Assistant d'agent.
M'affecter	Liste, Liste connexe	Affecte un enregistrement à l'utilisateur.
Pièces jointes	Formulaire	Ajoute une pièce jointe à un enregistrement dans un formulaire.
Numéro d'appel	Champ	Appelle le numéro de téléphone sur le terrain.
Créer	Liste	Crée un nouvel enregistrement dans la liste.
Créer	Liste connexe	Crée un nouvel enregistrement dans une liste connexe.
Supprimer	Liste, Liste connexe	Supprime un enregistrement d'une liste.
Modifier	Liste	Ouvre un modal pour modifier un enregistrement.
Ouvrir l'enregistrement	Champ	Ouvre un enregistrement dans un nouveau sous-onglet.
Recherche de référence	Champ	Ouvre un modal pour permettre aux utilisateurs de rechercher une table de référence.
Modèles	Formulaire	Ouvre un modèle sur un formulaire.

Tables d'actions et de composants

Remarque :
Action déclarative est l'ancien nom des actions et des composants.

Tables d'actions et de composants

Nom	Autorisations	Description
Définition du modèle d'action déclarative [sys_declarative_action_model_definition]	Lecture seule pour l'administrateur	Définit la section de l'espace de travail dans laquelle une action déclarative peut exister et affiche les données disponibles. Les modèles incluent la liste, la liste connexe, le formulaire et le champ.

Traduction automatique

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

Tables d'actions et de composants (suite)

Nom	Autorisations	Description
Champ du modèle d'action déclarative [sys_declarative_action_model_field]	Lecture seule pour l'administrateur	Représente un champ dans un modèle spécifique. Un modèle peut avoir plusieurs champs.
Définition de l'action déclarative [sys_declarative_action_definition]	Lecture seule pour l'administrateur	Cumule toutes les actions déclaratives.
Affectation de l'action déclarative [sys_declarative_action_assignment]	Administrateur uniquement	Définit où et quand une action déclarative s'exécute.
Groupe d'actions déclaratives [sys_declarative_action_group]	Administrateur uniquement	Permet d'associer plusieurs actions déclaratives dans un groupe. Cette action n'est prise en charge que pour le modèle de liste.

Configurer des actions personnalisées sur les champs d'enregistrement dans legacy workspace

Configurez l'utilisation d'une valeur dans un champ de référence pour effectuer une action. Par exemple, ajoutez une icône dans un champ avec un numéro de téléphone pour composer ce numéro de téléphone. Vous pouvez également ajouter une icône dans un champ de référence qui ouvre un enregistrement utilisateur dans un onglet.

Avant de commencer

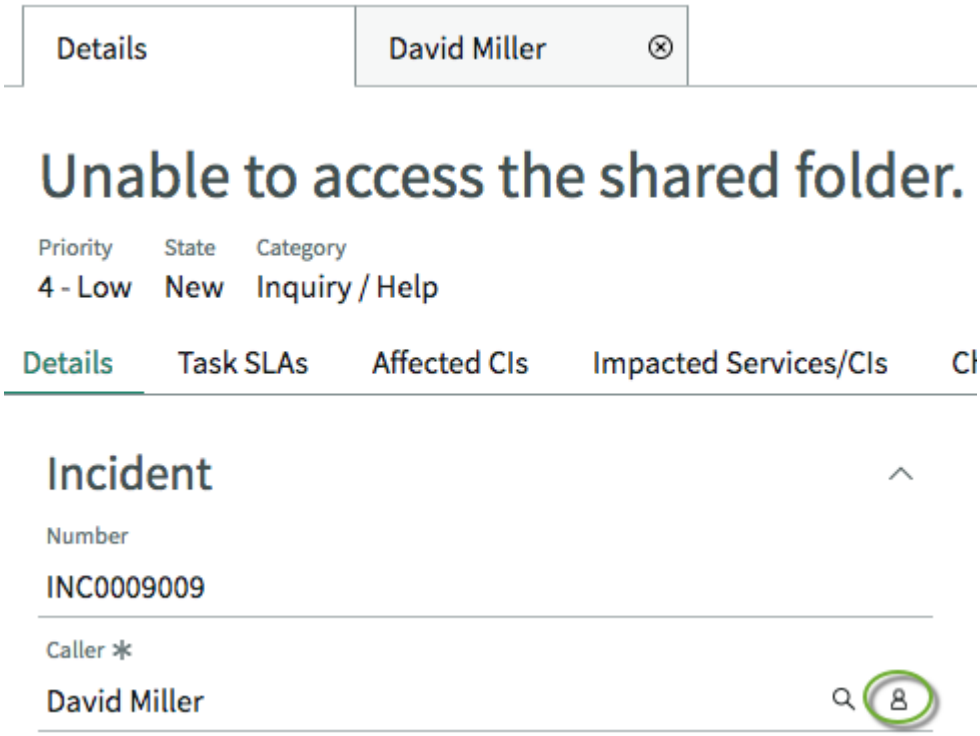
Rôle requis : admin

Un décorateur de champ est une icône ajoutée à un champ de référence dans le volet Formulaire sur lequel un agent peut cliquer pour effectuer une action. Workspace prend en charge jusqu'à trois décorateurs par champ.

L'objectif de la configuration des décorateurs de champ Action de l'espace de travail est de permettre aux agents d'effectuer sur une page des choses qui, autrement, nécessiteraient l'ouverture de pages supplémentaires. Par exemple, au lieu d'ouvrir une autre page pour afficher l'enregistrement de l'utilisateur nommé dans un incident, l'agent clique simplement sur le décorateur de champ Action de l'espace de travail dans le champ **Appelant** pour ouvrir l'enregistrement utilisateur dans un onglet.

Traduction automatique

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



L'action de champ, Enregistrement ouvert, doit exister en tant que définition d'action de l'espace de travail avant de créer une nouvelle affectation d'action. L'icône icon-user doit être une icône disponible dans votre instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Décorateurs de champ**.
   Une liste des décorateurs de champ existants s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   La table suivante ajoute une icône de décorateur de champ aux champs d'URL. Lorsque les agents cliquent sur l'icône, l'URL s'ouvre.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom du décorateur de champ, par exemple **: Ouvrir une URL**. Vous pouvez utiliser des accolades doubles, {{}}, pour insérer des valeurs dans le texte au moment de l'exécution, par exemple, {{count}}. Par exemple, vous pouvez afficher le nombre d'enregistrements sélectionnés par un agent à l'aide d'accolades.
Nom de l'action	Nom qui apparaît pour cet enregistrement dans la liste des affectations d'action : **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Décorateurs de champ**, par exemple, `open_a_url`.
Implémenté en tant que	**Action du client** est la seule sélection valide pour les décorateurs de champ. Le décorateur de champ apparaît sous forme d'icône dans un champ, un formulaire, une liste ou une liste connexe. Lorsqu'il clique dessus, le décorateur effectue une action, comme appeler un numéro de téléphone, ouvrir un enregistrement, mettre à jour le contenu ou ouvrir une URL.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Le composant d'interface utilisateur est un élément d'interface utilisateur que vous pouvez placer dans de nombreuses zones dans Espace de travail. **Action du client** répartit une action spécifiée dans **Spécifier l'action du client**. **Script serveur** effectuer des actions sur le serveur qui modifie les enregistrements de base de données, tels que les ajouter, les supprimer ou les modifier.
Spécifier l'action du client	Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez l'action à effectuer. Pour ouvrir une URL, sélectionnez **Ouvrir une URL**. Ce champ n'apparaît que lorsqu'il est implémenté tel quel **Action du client**. Vous ne pouvez pas ajouter d'actions personnalisées à cette liste.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Cliquez sur l'icône de loupe (icône de), puis sélectionnez le composant à ajouter. Ce champ n'apparaît que lorsqu'il est implémenté tel quel **Composant d'interface utilisateur**.
Le décorateur s'applique à	**Le type de champ** signifie que le décorateur apparaît pour tous les champs de ce type. **Un champ spécifique** signifie que le décorateur apparaît uniquement lorsque le champ que vous spécifiez s'ouvre. Plusieurs champs spécifiques sont du même type. Par exemple, sélectionnez **Type de champ** pour appliquer cette icône de décorateur de champ à tous les champs URL.
Type de champ	Sélectionnez le type de champ dans lequel vous souhaitez que le décorateur de champ apparaisse, par exemple, **Référence**. De nombreux champs sont de type **Référence**. Autre exemple, pour composer un numéro de téléphone, sélectionnez **Numéro de téléphone**. Ce champ, **type de champn'apparaît que lorsque le décorateur s'applique à**est **type de champ**.
Nom de champ	Sélectionnez le champ dans lequel vous souhaitez que le décorateur de champ apparaisse. Le choix des champs dépend de la valeur de la **table**. Par exemple, sélectionnez **Date**. Ce champ n'apparaît que lorsque le **décorateur s'applique à**un **champ spécifique**.
Icône	Icône cliquable qui apparaît dans le champ spécifié par **Type de champ** ou **Nom de champ** qui initie l'action.
Info-bulle	Texte qui affiche quand et l'agent passe la souris sur l'icône.
Description	Description brève de ce composant.
Demande	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel ce composant appartient, par exemple, Espace de travail d'agent, ITSM, CSM, entre autres.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table s'ouvre, le décorateur de champ apparaît dans le(s) champ(s) spécifié(s) par **Type de champ** ou **Nom de champ**. La valeur par défaut est Global. Vous pouvez conserver la valeur par défaut afin que l'icône de décorateur de champ apparaisse pour tout enregistrement ouvert dont le champ est spécifié par **Type de champ**. Si vous spécifiez une table, l'icône de décorateur de champ peut apparaître uniquement lorsque les enregistrements de cette table sont ouverts.
Vue	Un ensemble de configurations visuelles. Cette valeur est généralement Espace de travail.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Actif	Activez/désactivez cette option pour afficher (sélectionné) ce décorateur de champ.
Commande	Un entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des décorateurs de champ dans un champ. Plus le nombre est bas, plus il est à gauche dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir mettre de nouvelles icônes entre celles existantes à l'avenir.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la bannière supérieure et sélectionnez **Enregistrer**.
   Des liens connexes s'affichent.
5. **Facultatif :** Sous l'onglet **Exclusion d'action** , cliquez sur **Nouveau** pour exclure les tables enfants de l'héritage de ce composant dans le panneau latéral contextuel ou sur cette table héritant des composants d'une table parente.
   Les composants du panneau latéral contextuel s'affichent en fonction des enregistrements ouverts dans Espace de travail d'agent. Les tables enfants héritent de ces composants par défaut. Vous pouvez empêcher que cela ne se produise.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez une affectation d'action, qui spécifie l'affectation d'action.
Table	Table associée à ce composant. Chaque fois qu'un Espace de travail enregistrement de cette table est ouvert, l'icône de ce composant apparaît dans le panneau latéral contextuel.
Exclure cette table	Désactivez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter de ce composant de ses tables parentes.
Exclure toutes les tables enfants	Activez ou désactivez cette option pour empêcher les tables enfants de la **table** d'hériter de ce décorateur de champ.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
   Jusqu'à présent, vous n'avez pas spécifié l'URL que vous souhaitez ouvrir lorsqu'un agent clique sur l'icône du décorateur de champ. Il s'agit de la tâche que vous effectuez en **mode Avancé**.
7. Dans l'onglet **Attributs d'action** , dans **la carte de charge utile**, sélectionnez l'attribut d'action que vous souhaitez définir.
   Dans cet exemple, sélectionnez **URL**.
8. Dans le champ de valeur, entrez l'URL à ouvrir.
9. **Facultatif :** Sous l'onglet **Conditions** , dans **Condition de script**, saisissez un script qui peut masquer le décorateur de champ.
10. **Facultatif :** Sous l'onglet **Conditions** , dans **Conditions client**, spécifiez les conditions sur le client qui masqueraient le décorateur de champ.

Traduction automatique

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

(Optional) Les conditions du client sont réévaluées chaque fois qu'un agent apporte un changement à une liste d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez masquer le bouton d'une action de liste jusqu'à ce qu'un agent sélectionne un ou plusieurs enregistrements dans une liste. La condition du client est donc « le nombre est supérieur à zéro », où nombre est le nombre d'enregistrements sélectionnés.

11. **Facultatif :** Sous l'onglet **Conditions** , dans **Conditions d'enregistrement**, spécifiez un champ et une valeur de sorte que si un enregistrement ouvert a un champ avec cette valeur, l'icône du décorateur de champ n'apparaîtra pas.
12. **Facultatif :** Sous l'onglet **Conditions** , dans **Rôles requis**, spécifiez les rôles qu'un agent doit avoir pour voir le décorateur de champ.
13. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres des confirmations** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'action à effectuer par le décorateur de champ.
14. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'icône de décorateur de champ apparaît dans tous les champs d'enregistrement de référence de type pour toutes les tables que vous avez spécifiées dans **Table**. Cliquez sur une icône pour ouvrir l'URL spécifiée dans la **carte de charge utile**.

Utiliser l'API client GlideList dans l'interface Expérience d'espace de travail utilisateur

Ajoutez un bouton personnalisé à la Espace de travail d'agent page Listes qui renvoie des informations de liste dans la vue actuelle. Définissez les informations à renvoyer en ajoutant des méthodes d'API `GlideList` client à une affectation d'action.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Liste GlideList Les méthodes d'API sont fournies dans la vue Action de la **liste** Affectations d'action [sys_declarative_action_assignment]. Vous pouvez ajouter la fonctionnalité `GlideList` à un bouton personnalisé dans l'interface Expérience d'espace de travail utilisateur. Vous pouvez utiliser le bouton pour appliquer une méthode `GlideList` à la vue actuelle. Utilisez les méthodes `GlideList` pour gérer les listes de tables en obtenant des détails de vue de liste, en définissant des filtres, en triant par colonne, et plus encore.

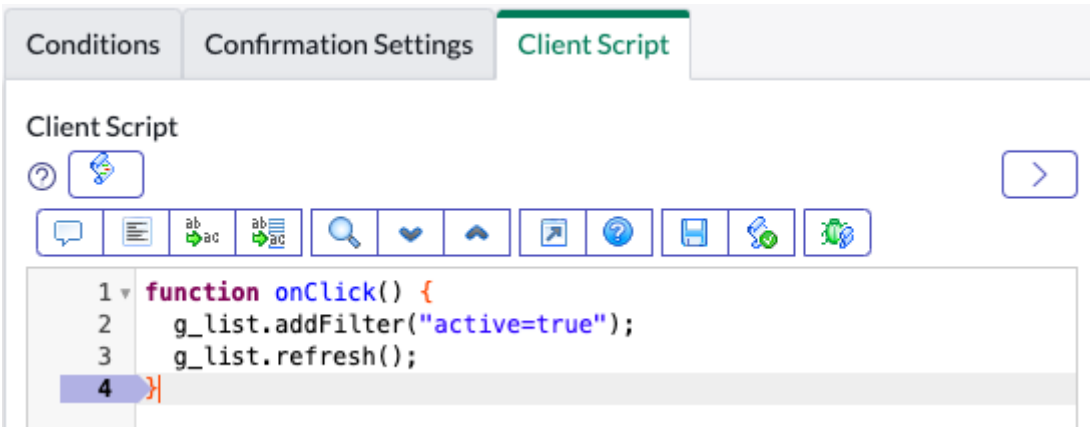
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions des listes**.
   Si vous utilisez `getFixedQuery()`, accédez à **Actions de liste connexe** au lieu d'Actions de **liste**.
2. Créez une nouvelle affectation d'action en sélectionnant **Nouveau**.
3. Dans le champ **Étiquette de l'action** , tapez une étiquette de bouton.
4. Tapez un nom dans le champ Nom de **l'action** .
   Fournir du texte dans ce champ vous permet d'ajouter plusieurs boutons à la vue.
5. Dans le menu **Implémenté en tant que** , sélectionnez **Script client**.
6. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **la vue avancée**.

Traduction automatique

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

8. Sélectionnez l'onglet **Script client** et ajoutez un ou plusieurs appels de méthode dans la définition de méthode `onClick{}` .
   Cette méthode définit les actions à entreprendre lorsque le bouton est sélectionné. Pour obtenir la liste des méthodes disponibles, consultez GlideList (Now Experience).



9. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Vous pouvez tester votre bouton dans une vue de liste de Expérience d'espace de travail table.

> **Remarque :**
> Si le bouton utilise la méthode `getFixedQuery()`, sélectionnez l'onglet d'un enregistrement dans une Expérience d'espace de travail liste pour tester votre bouton.

Le tableau suivant illustre l'implémentation réussie des boutons dans la table Espace de travail d'agent **Incidents (Tous).** Le bouton implémente la méthode `GlideList addFilter()` pour afficher uniquement les enregistrements actifs.

Exemple d'action de bouton appliquant un filtre à une liste

Lister avant de cliquer	Lister après avoir cliqué
Avant de sélectionner le bouton, un assortiment d'enregistrements actifs et inactifs (fermés) s'affiche dans la vue.	Sélectionner le bouton filtre la vue pour afficher uniquement les enregistrements actifs.

Number	State	Priority	Category
INC0014078	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014055	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014074	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Number	State	Priority	Category
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013675	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013648	In Progress	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013599	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Traduction automatique

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

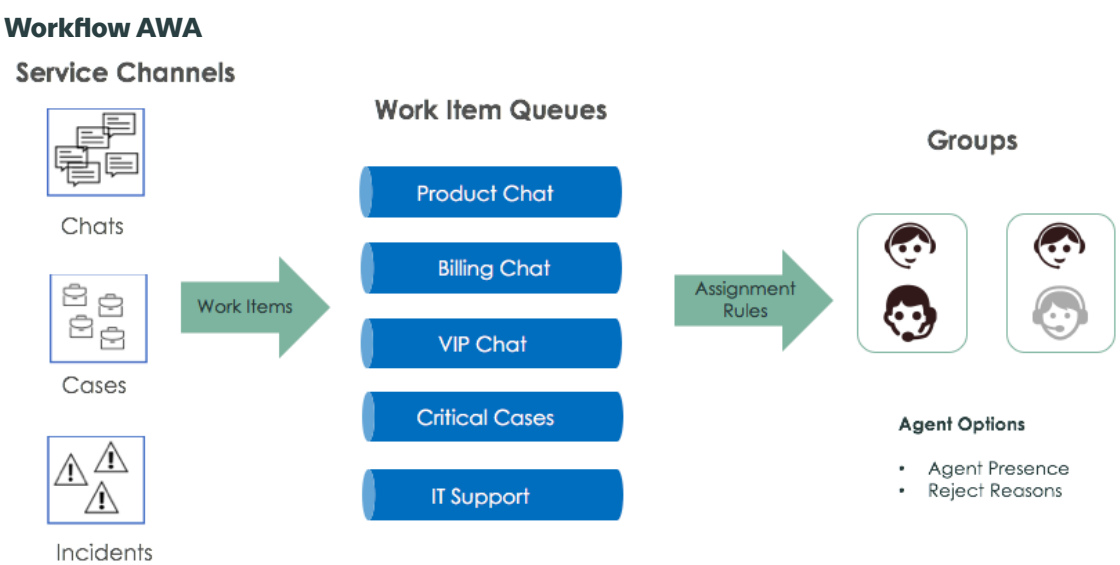
Configurer Affectation de travail avancée (AWA)

Affectation de travail avancée (AWA) achemine automatiquement les éléments de travail vers les agents lorsque vous définissez les critères de disponibilité, de capacité et de compétences de l'agent. Avec AWA, les agents peuvent accéder à leurs affectations d'éléments de travail à partir de leur legacy workspace boîte de réception.

AWA utilise les canaux de service pour organiser les éléments de travail entrants, tels que les messageries instantanées, les tickets et les incidents. AWA achemine ces éléments de travail vers des files d'attente d'éléments de travail spécifiques, telles que la messagerie instantanée produit, la messagerie instantanée de facturation, la messagerie instantanée VIP, les tickets critiques et les files d'attente d'assistance informatique. Vous pouvez définir la capacité d'un agent, qui correspond au nombre d'éléments de travail sur un canal de service particulier qu'un agent peut traiter activement. Vous pouvez définir des règles d'affectation pour déterminer comment AWA achemine les éléments de travail vers un groupe d'agents. Si un agent rejette un élément de travail, l'élément est réacheminé vers un autre agent.

Remarque :

Espace de travail est nécessaire pour utiliser Affectation de travail avancée.



AWA Composants de configuration

Introduction à Affectation de travail avancée

Pour implémenter AWA, effectuez ces étapes de configuration et de configuration initiales.

Canaux des services

Les agents reçoivent des éléments de travail via les canaux de service, qui sont des canaux de travail préconfigurés. Vous pouvez personnaliser les conditions de canal, définir la mise en page de la boîte de réception pour les agents, créer des files d'attente supplémentaires et définir la capacité pour des agents spécifiques. Espace de travail comprend deux canaux de service préconfigurés, Messagerie instantanée et Ticket.

Éléments de travail

Chaque élément de travail est un élément de travail unique qui est géré par un agent, tel qu'une messagerie instantanée entrante ou un ticket. Les éléments de travail proviennent d'une file d'attente d'éléments de travail, qui a des calendriers définissables, des délais d'attente cibles et des conditions d'acheminement.

Traduction automatique

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

Affecter des groupes

Vous pouvez utiliser des groupes d'affectation pour grouper des agents et fournir des détails concernant le nom et la description, le gestionnaire et l'adresse e-mail du groupe. Vous pouvez utiliser les listes connexes pour configurer des rôles, des groupes et des membres de groupe, des files d'attente et des remplacements de capacité d'agent pour le pool d'agents.

Configurer les règles d'affectation d'agent

Les règles d'affectation déterminent la façon dont les éléments de travail, tels que les tickets, les messageries instantanées ou les incidents, sont acheminés vers un groupe d'affectation. Vous pouvez définir les critères d'affectation des éléments de travail à des agents et créer des règles d'affectation personnalisées pour déterminer l'affectation et la gestion des éléments de travail. Vous pouvez définir les compétences des agents à l'aide de la fonctionnalité Gestion des compétences.

Configurer les états de présence de l'agent

Un état de présence de l'agent indique si un agent est en ligne et disponible pour recevoir les éléments de travail entrants ou s'il est absent ou hors ligne. Vous pouvez créer ou modifier ces états de disponibilité pour les agents.

Configurer les motifs de rejet des éléments de travail

Vous pouvez définir les motifs utilisés par les agents pour rejeter un élément de travail, comme sortir déjeuner ou faire une pause.

Configurer Messagerie instantanée d'agent dans legacy workspace

Configurez legacy workspace Messagerie instantanée d'agent pour activer Agent actif la messagerie instantanée avec les clients. Grâce à Messagerie instantanée d'agent, les agents interagissent avec les clients, créent des enregistrements d'incidents ou de tickets, ou transfèrent les chats à un autre agent ou à une autre file d'attente.

Avant de commencer

https://www.youtube.com/embed/iYl9ZNVZUFk

Regardez la vidéo ci-dessus pour démarrer avec Messagerie instantanée d'agentWorkspace .

Configurez les propriétés suivantes avant de commencer cette tâche :

- Installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Dans Affectation de travail avancée :
  - Configurez les canaux de service .
  - Définissez les files d'attente des éléments de travail .
  - Configurer des affectations de tâches .
- Mettez à jour votre profil Flux en direct pour afficher les noms et les avatars des agents dans le client de messagerie instantanée.

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la configuration de la messagerie instantanée pour configurer ces fonctionnalités :

- Activez ou désactivez le chat en direct (activé par défaut).
- Activer ou désactiver le téléchargement de la transcription.
- Activez l'affichage du temps d'attente estimé pour l'assistance par messagerie instantanée en direct (transfert de l'agent virtuel vers un agent actif).

Traduction automatique

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

- Contrôlez l’affichage des noms et des avatars des agents dans la fenêtre de messagerie instantanée.
- Activez les notifications à envoyer via le Agent virtuel chatbot dans le client de messagerie instantanée Web et mobile.
- Activez cette option Chuchotage pour permettre aux superviseurs d’envoyer des messages privés aux agents lorsqu’ils interagissent avec un demandeur. Pour les nouvelles instances, Chuchotage est activé par défaut.

  Si vous effectuez une mise à niveau à partir d’une version précédente, vous devez activer Chuchotage.
- Définissez les messages système qui s’affichent lorsqu’un transfert d’agent actif se produit.
- Activer ou désactiver Activer les messages système du client de pilote automatique de conversation.

La configuration de la messagerie instantanée inclut également la liste connexe Contexte pour définir les variables de contexte de messagerie instantanée qui peuvent être utilisées dans les Agent virtuel scripts de rubrique ou dans les fonctionnalités liées à la messagerie instantanée. Par exemple, vous pouvez utiliser des variables de contexte de messagerie instantanée pour transmettre certaines informations de la rubrique à partager avec l’agent actif ou contrôler la façon dont les conversations de bot sont acheminées vers les agents actifs. Pour plus d’informations sur l’utilisation Agent actif des variables de contexte et , reportez-vous à la section Virtual Agent scripts .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Configuration de la messagerie instantanée**.

   Remarque :
   Le module Interfaces conversationnelles n’est pas associé au module d’extension Collaboration.

2. Renseignez les champs du formulaire, qui diffèrent selon que vous êtes un nouveau client ou que vous effectuez une mise à niveau à partir d’une version précédente.

Formulaire de configuration de la messagerie instantanée pour les nouveaux clients de la Yokohama version

Champ	Description
Nom	Agent actif Configuration de l’installation.
Messagerie instantanée activée	Option permettant d’activer le chat en direct. Si vous ne souhaitez pas utiliser le chat en direct, décochez cette case.
Autoriser le téléchargement de la transcription	Option permettant au demandeur de télécharger une transcription de la conversation.
Afficher les noms et les avatars des agents	Option permettant d’afficher les noms et les avatars des agents dans le client lorsqu’un Messagerie instantanée d'agent agent actif entre, transfère ou quitte une messagerie instantanée. Les agents définissent leurs noms et photos dans leurs profils Flux en direct.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Si cette option est activée, **l'option Afficher le nom de l'agent dans l'en-tête de la messagerie instantanée** s'affiche pour contrôler de manière sélective l'affichage du nom de l'agent dans l'en-tête de la messagerie instantanée. ○ Si cette option n'est pas activée, les identités des agents restent anonymes. Aucun nom ou avatar n'est affiché dans la fenêtre de messagerie instantanée.
Afficher le nom de l'agent dans l'en-tête de la messagerie instantanée	Option permettant de supprimer sélectivement l'affichage du nom de l'agent dans l'en-tête de la fenêtre de messagerie instantanée. Cette option est activée par défaut. Ce champ s'affiche si **l'option Afficher les noms et les avatars des agents** est activée.
Activer les notifications pour tous les utilisateurs	Option permettant d'activer la remise des notifications à l'aide Agent virtuel du bot dans le client de messagerie instantanée Web.
Chuchotage	Option d'activation Chuchotage, qui permet aux superviseurs d'envoyer des messages privés aux agents lorsqu'ils interagissent avec un demandeur. **Remarque :** Si vous désactivez Chuchotage, vous devez désactiver manuellement l'action rapide /help.
Emoji activé	Option permettant d'activer les emojis. Voir Utilisation des emojis dans la Messagerie instantanée d'agent pour en savoir plus.
État en attente de messagerie instantanée	Option permettant d'afficher le temps d'attente estimé pour le support de l'agent actif dans le menu de messagerie instantanée des clients Web. Si vous utilisez l'intégration de messagerie Microsoft Teams, le temps d'attente s'affiche dans une carte qui affiche le temps d'attente approximatif pour discuter avec un agent. ○ Le temps d'attente correspond au temps estimé, en minutes, pour le transfert de Virtual Agent vers un agent actif. ○ Le temps d'attente est mis à jour une fois par minute. Le temps d'attente est basé sur le temps d'attente moyen de la file d'attente moins le temps d'attente.
Champs associés au module d'extension Support de Connexion	
Si vous utilisez Support de Connexion actuellement la version et que vous avez mis à niveau vers celle-ci Yokohama , renseignez les champs d'interface utilisateur, de file d'attente et	

Traduction automatique

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

Champ	Description
de message de transfert. Ces champs s’affichent uniquement si le module d’extension Support de Connexion est installé.	
Interface utilisateur de prestataire CSM	Interface d’assistance par messagerie instantanée : Support de Connexion ou Espace de travail. **Remarque :** Si vous migrez vers Messagerie instantanée d'agent, sélectionnez Espace de**travail d’agent** comme interface utilisateur de prestataire.
File d'attente CSM	Agent actif La file d’attente de messagerie instantanée est utilisée si Gestion du service client (CSM) elle n’est pas spécifiée dans l’interface de messagerie instantanée ou modifiée par une Agent virtuel rubrique. **Remarque :** Si vous utilisez Espace de travail, une file d’attente CSM n’est pas requise.
Interface utilisateur de prestataire RH	Interface d’assistance par messagerie instantanée : Support de Connexion ou Espace de travail. **Remarque :** Si vous migrez vers Messagerie instantanée d'agent, sélectionnez Espace de**travail d’agent** comme interface utilisateur de prestataire.
File d'attente RH	Agent actif la file d’attente de messagerie instantanée est utilisée pour les RH si elle n’est pas spécifiée dans l’interface de messagerie instantanée ou modifiée par une Agent virtuel rubrique. **Remarque :** Si vous migrez vers Espace de travail, une file d’attente RH n’est pas nécessaire.
ITSM Interface utilisateur de prestataire	Interface d’assistance par messagerie instantanée : Support de Connexion ou Espace de travail. **Remarque :** Si vous migrez vers Messagerie instantanée d'agent, sélectionnez Espace de**travail d’agent** comme interface utilisateur de prestataire.
ITSM File d’attente	Agent actif La file d’attente d’assistance de messagerie instantanée est utilisée si Gestion des services IT elle n’est pas spécifiée via l’interface de messagerie instantanée ou spécifiée par une Agent virtuel rubrique.
Interface utilisateur de prestataire global	Interface de support de messagerie instantanée pour la plateforme : Support de Connexion ou Espace de travail.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si vous migrez vers Messagerie instantanée d'agent, sélectionnez Espace de **travail d'agent** comme interface utilisateur de prestataire global.
File d'attente globale	File d'attente utilisée si Agent virtuel elle ne contient pas d'informations sur la file d'attente à partir de l'interface de messagerie instantanée ou d'une Agent virtuel rubrique. **Remarque :** Si vous migrez vers Espace de travail, une file d'attente globale n'est pas requise.
Message de transfert	Message que les utilisateurs voient lorsqu'ils sont transférés vers un agent actif ou une autre file d'attente. Par exemple : « Veuillez patienter pendant que je vous connecte à un agent opérationnel. » **Remarque :** Vous ne pouvez définir qu'un seul message de transfert, qui s'affiche pour toutes les files d'attente de votre instance.
Champ	Description
Message signalant qu'aucun agent n'est disponible	Message que voient les utilisateurs lorsqu'un agent actif n'est pas disponible. Par exemple : « Aucun agent n'est disponible pour l'instant. Veuillez réessayer ultérieurement. **Remarque :** Vous ne pouvez définir qu'un seul message de disponibilité de l'agent, qui s'affiche pour toutes les files d'attente de votre instance.
Activer les notifications du client de pilote automatique de conversation	Option permettant de recevoir les notifications associées au pilote automatique de conversation. Le pilote automatique de conversation permet aux agents d'utiliser des actions rapides de pilote automatique pour appeler Agent virtuel des rubriques.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous en avez presque fini avec Messagerie instantanée d'agent la configuration. À partir d'ici, vous pouvez configurer des variables de contexte pour stocker des informations liées à la messagerie instantanée afin de capturer des informations qui peuvent être utilisées dans d'autres fonctionnalités liées à la messagerie instantanée.

Votre dernière étape consiste à activer le client de messagerie instantanée sur votre portail d'utilisateur final, communément appelé .Portail de services Une fois cette étape terminée, vous avez terminé de configurer Messagerie instantanée d'agent.

Deux options sont disponibles pour configurer le client de messagerie instantanée Portail de services pour Agent virtuel et Agent actif:

Traduction automatique

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

- Configurer Messagerie instantanée d'agent dans un portail: définissez une configuration qui permet au client de messagerie instantanée de persister sur toutes les pages du portail pour les portails sélectionnés. Les utilisateurs finaux peuvent discuter par messagerie instantanée sur n'importe quelle page de portail dans des portails spécifiques.
- Configurez le widget Portail de services hérité pour Agent virtuel : ajoutez le widget hérité Agent virtuel Portail de services à une page de portail sélectionnée unique, à partir de laquelle vos utilisateurs finaux exécutent le client de messagerie instantanée.

Configurer les téléphones dans legacy workspace

Permettez aux agents de recevoir des demandeurs et de passer des appels téléphoniques avec eux.

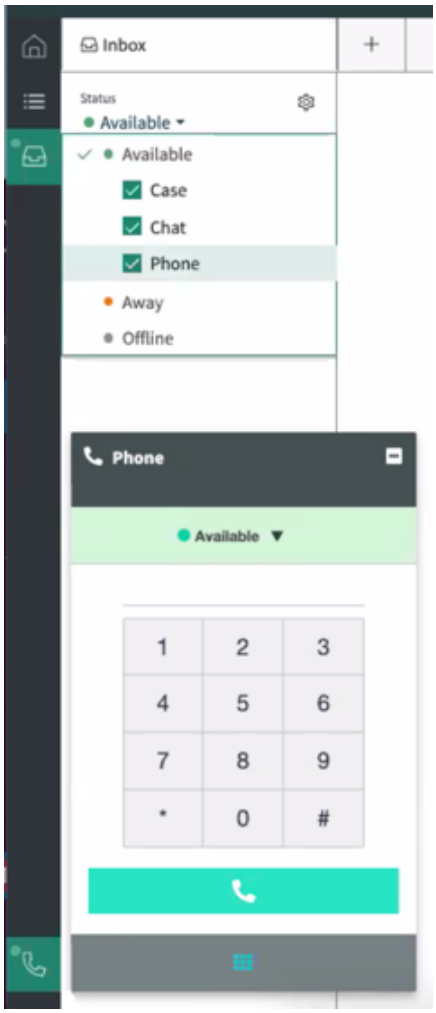
Lorsque vous connectez l'espace de travail à votre système de téléphonie, les agents peuvent passer et recevoir des appels avec les demandeurs. Lors de la réception des appels, Workspace crée automatiquement un enregistrement d'interaction qu'un agent utilise pour saisir les détails de la demande d'appel téléphonique.

L'espace de travail affiche une icône de téléphone (icône) que les agents utilisent pour accepter et passer des appels téléphoniques. L'icône affiche un numéro lorsque les appels téléphoniques sont en attente d'une réponse. Les agents définissent leur état sur **Disponible** ou **Absent** pour autoriser ou empêcher l'acheminement des appels téléphoniques vers eux.

L'interface téléphonique est intégrée à l'espace de travail afin que les agents puissent parler tout en travaillant à l'écran avec toutes les autres fonctionnalités fournies par l'espace de travail.

Traduction automatique

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



Suivant

Configurer l'intégration téléphonique.

legacy Espace de travail intégration du téléphone avec OpenFrame et intégration téléphonie-informatique (CTI)

OpenFrame et CTI permettent des intégrations téléphoniques tierces pour l'utilisation du téléphone pour les agents dans legacy workspace.

- OpenFrame permet CTI avec des fournisseurs de services de téléphonie (FST) tiers tels que Twilio.
- CTI s'intègre aux FST pour prendre en charge les Now Platform appels entrants et sortants.

Lorsque vous intégrez OpenFrame et CTI à un TSP, les agents peuvent Espace de travail utiliser :

- Un softphone intégré pour passer et recevoir des appels de clients.
- Aptitude d'appel en un clic à partir des champs de numéro de téléphone des formulaires et du composant du ruban Customer 360.
- Identification contextuelle des appels entrants.
- Une fenêtre supplémentaire qui contient des liens contextuels dans la fenêtre softphone et ouvre les enregistrements connexes.

Traduction automatique

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

OpenFrame et CTI peuvent également s’intégrer au système de gestion des interactions (IMS), qui vous permet de gérer le cycle de vie de l’interaction téléphonique. Avec cette intégration, les appels entrants et sortants créent des enregistrements d’interaction téléphonique.

Information associée

Vue d'ensemble d'OpenFrame

Créer une configuration OpenFrame

Utiliser des softphones incorporés avec legacy workspace

Configurez pour prendre legacy workspace en charge les softphones intégrés afin que les agents puissent recevoir des appels entrants et passer des appels sortants.

Appels entrants

Les agents reçoivent les appels entrants dans la fenêtre OpenFrame. Des informations contextuelles, telles que le compte, le contact, le consommateur et le numéro de ticket, s’affichent dans la fenêtre.

Les agents cliquent sur des liens à partir des informations contextuelles dans la fenêtre OpenFrame pour ouvrir les enregistrements correspondants dans Espace de travail. Les agents peuvent ouvrir les formulaires dans les onglets principal ou enfant selon la configuration de l’onglet de l’espace de travail.

- Avec l’intégration du système de gestion des interactions (IMS), ces enregistrements s’ouvrent sous la forme de sous-onglets de l’enregistrement d’interaction.
- Sans l’intégration IMS, ces enregistrements s’ouvrent en tant qu’onglets principaux.

Pour plus d’informations, consultez la présentation d’OpenFrame .

Appels sortants

Les agents peuvent passer des appels sortants à partir des champs de numéro de téléphone d’un formulaire ou à partir du ruban du formulaire Ticket.

En cliquant sur ces champs téléphoniques, les agents voient la fenêtre OpenFrame, dans laquelle ils peuvent appeler le numéro affiché à l’écran.

Intégration avec le système de gestion des interactions (IMS)

Avec OpenFrame, l’intégration téléphonie-informatique (CTI) et l’intégration IMS, les appels entrants et sortants créent des enregistrements d’interaction.

Recevoir des appels entrants via Espace de travail

Lorsqu’un agent répond à un appel entrant à partir de la fenêtre OpenFrame, un enregistrement d’interaction s’ouvre dans un onglet parent à l’état Nouveau avec le champ **Canal** défini sur Téléphone.

Si elles sont disponibles pour votre installation, les informations de compte, de contact ou de consommateur sont ajoutées à l’enregistrement d’interaction. Le numéro de ticket est également ajouté à l’enregistrement si l’appelant le fournit à l’agent. Si un agent clique sur un lien dans la fenêtre OpenFrame, tel que le compte, le contact, le consommateur ou le numéro de ticket, l’enregistrement correspondant s’ouvre dans un sous-onglet sous l’enregistrement d’interaction.

Traduction automatique

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

L'appel est transféré à un agent. L'enregistrement d'interaction est affecté à l'agent et l'état est défini sur Acceptation en attente. L'enregistrement d'interaction s'affiche dans l'espace de travail de l'agent et comprend tous les détails fournis par le client.

L'agent peut accepter ou rejeter l'appel :

- En cas d'acceptation, l'état de l'enregistrement d'interaction est défini sur Travail en cours.
- En cas de rejet, l'état de l'enregistrement d'interaction est défini sur Fermé terminé.
- Si l'appel n'est pas pris ou si l'appelant raccroche avant que l'agent ne puisse décrocher, l'état de l'interaction est défini sur Fermé terminé.

Lorsqu'un appel est terminé, un enregistrement de journal téléphonique est créé pour l'interaction et l'état de l'enregistrement d'interaction est défini sur Fermé terminé.

Effectuer des appels sortants via Espace de travail

Pour les appels sortants, la propriété **sn_openframe.create_interaction** détermine si un enregistrement d'interaction est créé ou non.

Lorsqu'un agent passe un appel sortant à l'aide d'un champ de téléphone activé « Cliquer pour appeler », le système recueille des informations contextuelles sur l'appel, y compris les détails du compte, du contact ou du consommateur.

Si la propriété **sn_openframe.create_interaction** est définie sur vrai :

- Un enregistrement d'interaction est créé à l'état Travail en cours. L'enregistrement est renseigné avec les informations contextuelles et est affecté à l'agent.
- L'enregistrement d'interaction et les informations pertinentes sont transmis à OpenFrame.
- CTI reçoit l'interaction, lance l'appel et gère le cycle de vie de l'interaction.
- Si l'appel sortant est sans réponse, l'enregistrement d'interaction est défini sur Fermé terminé.

Si la propriété **sn_openframe.create_interaction** est définie sur false :

- Les informations contextuelles sont transmises à OpenFrame.
- CTI reçoit les informations contextuelles et lance l'appel.

Transfert des appels à d'autres agents

Si un agent transfère un appel à un autre agent, l'enregistrement d'interaction est également transféré et un enregistrement de transfert est créé. L'appel s'affiche dans la fenêtre OpenFrame de l'espace de travail du nouvel agent. L'enregistrement d'interaction est affecté au nouvel agent à l'état En attente d'acceptation et s'affiche dans l'espace de travail de l'agent. L'état devient Travail en cours lorsque l'agent accepte l'appel.

Intégration avec le serveur vocal interactif (IVR)

Avec l'intégration IVR, un enregistrement d'interaction est créé dès que l'appelant se connecte et reçoit un message IVR. Les sélections effectuées par l'appelant sont capturées et ajoutées à l'enregistrement d'interaction. Si l'appelant saisit un numéro de ticket, le ticket est ajouté en tant qu'enregistrement connexe à l'interaction.

Traduction automatique

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

Limiter la croissance des données de conversation

Au fur et à mesure que les opérations sont effectuées, la taille des tables liées à la conversation augmente et peut finir par affecter les performances du système. Pour améliorer les performances tout en conservant suffisamment d'enregistrements, configurez un processus d'archivage des données passées et de nettoyage des tables utilisées pour les conversations en cours.

Activations recommandées

Pour limiter la croissance des données associée à une utilisation intensive de Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, activez les tâches de nettoyage dans la table suivante :

Nom de la table	Résumé de la tâche de nettoyage	Recommandation
AWA Disponibilité du canal de l'agent [awa_agent_channel_availability]	Supprime les AWA journaux de disponibilité des canaux d'agent datant de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
AWA Présence de l'agent [awa_agent_presence]	Supprime les AWA journaux de présence de l'agent datant de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
AWA Historique de présence de l'agent [awa_agent_presence_history]	Supprime les AWA journaux d'historique de présence de l'agent datant de plus de 180 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activée.
AWA Taille du document [awa_document_size]	Supprime les AWA journaux de taille de document datant de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
AWA Statistiques d'instance [awa_instance_stats]	Supprime AWA les journaux de statistiques d'instance datant de plus de 60 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activée.
AWA Statistiques de file d'attente [awa_queue_stats]	Supprime AWA les journaux de statistiques de file d'attente datant de plus de 60 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activée.
AWA Statistiques des canaux de service [awa_service_channel_stats]	Supprime AWA les journaux de statistiques du canal de service datant de plus de 60 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activée.
AWA Élément de travail [awa_work_item]	Supprime les AWA journaux des éléments de travail qui ont été acceptés ou annulés et qui datent de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
Interaction [interaction]	Supprime les journaux d'interaction datant de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
Objet blob JSON d'interaction [interaction_json_blob]	Supprime les journaux d'objets blob JSON d'interaction datant de plus de 60 jours.	Activation recommandée.
Profil de groupe actif [live_group_profile]	Supprime les journaux de profil de groupe actifs datant de plus de 60 jours.	Activation recommandée.

Traduction automatique

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

Nom de la table	Résumé de la tâche de nettoyage	Recommandation
Consommateur [sys_cs_consumer]	Supprime les journaux des consommateurs portant un ID utilisateur [user_id]=5136503cc611227c0183e96598d4f706 et datant de plus de 60 jours.	Déjà défini sur actif ou ajoutez Nom [nom] = utilisateur invité à la
Contexte de l'appareil consommateur [sys_cs_consumer_device_context]	Ajoute la règle en cascade de référence [reference_cascade_rule] = règle de suppression à la colonne Compte de consommateur [consumer_account].	Aucune action n'est requise.
Conversation [sys_cs_conversation]	Supprime les journaux de conversation datant de plus de 60 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activée.

Les tables à nettoyer

Ces tables doivent être nettoyées, car elles peuvent atteindre les millions d'enregistrements dans des instances de longue durée :

- Historique de présence de l'agent [awa_agent_presence_history]
- AWA Taille du document [awa_document_size]
- AWA Élément de travail [awa_work_item]
- Consommateur [sys_cs_consumer]
- Contexte de l'équipement du consommateur [sys_cs_consumer_device_context]
- Conversation [sys_cs_conversation]
- Interaction [interaction]
- Objet blob JSON d'interaction [interaction_json_blob]
- Profil de groupe actif [live_group_profile]

D'autres tables connexes, telles que les tables Message de conversation [sys_cs_message] et Message Flux en direct [live_message], peuvent également devenir volumineuses. Ces tables possèdent `reference_cascade_rule_delete` des attributs qui entraînent leur nettoyage en tant qu'effet secondaire du nettoyage des tables de la liste précédente.

Quels enregistrements dans les tables doivent être supprimés

La configuration de l'effacement automatique vous permet de sélectionner les champs **Matchfield** et **Age in seconds** . Le champ **Champ de correspondance** correspond à une colonne de date dans la table et le champ **Âge en secondes** indique quand les suppressions sont déclenchées. Lorsqu'un enregistrement atteint un point où le champ **Champ de correspondance** a une date plus ancienne que le champ **Âge en secondes** , le nettoyeur supprime l'enregistrement lorsqu'il s'exécute.

Idéalement, le champ **Champ de correspondance** devrait indiquer combien de temps l'enregistrement a été actif. Les colonnes de la table suivante fonctionnent bien comme le champ **Champ de correspondance** pour les tables en question, avec la condition supplémentaire dans le champ **Conditions** si indiqué.

Traduction automatique

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

Table	Colonne	La colonne est-elle indexée ?	Condition supplémentaire
AWA Disponibilité du canal de l'agent [awa_agent_channel_availability]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	agent.active=faux
AWA Présence de l'agent [awa_agent_presence]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	
AWA Historique de présence de l'agent [awa_agent_presence_history]	Mis à jour (sys_updated_on)	Oui	
AWA Taille du document [awa_document_size]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	
AWA Élément de travail [awa_work_item]	Mis à jour (sys_updated_on)	Oui	ÉtatINaccepté, annulé
Interaction [interaction]	Mis à jour (sys_updated_on)	Oui	
Objet blob JSON d'interaction [interaction_json_blob]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	
Profil de groupe actif [live_group_profile]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	
Consommateur [sys_cs_consumer]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	name=Utilisateur invité
Conversation [sys_cs_conversation]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	

interaction.closed_at et sys_cs_conversation.conversation_completed ne sont pas de bonnes options pour le champ **Matchfield** , car elles n'ont pas de valeurs pour les conversations erronées et certaines interactions fermées. Les écarts peuvent être comblés à l'aide des règles métier qui définissent cette date si elle est vide lorsqu'un changement d'état approprié se produit, mais pour plus de simplicité, utilisez le champ sys_updated_on pour ces tables.

D'autres tables peuvent être limitées par des conditions sur le champ d'état qui garantissent que seules les messageries instantanées fermées sont supprimées. Étant donné que les interactions ne doivent jamais être laissées ouvertes pendant plus de quelques jours en général, ces conditions peuvent être laissées de côté pour simplifier les requêtes et les exécuter plus rapidement après la dernière mise à jour. L'état sur la table awa_work_item peut être plus important car les tâches à plus longue exécution comme les tickets sont également représentées.

Le problème avec la table sys_cs_consumer est que, bien que vous souhaitiez normalement conserver ces enregistrements pour faire correspondre les nouvelles conversations aux utilisateurs existants, dans le cas des utilisateurs invités, un enregistrement différent est créé pour chaque conversation.

Pour la table sys_cs_consumer_device_context, il y a une référence à la table Compte de consommateur du service clientèle [sys_cs_consumer_account] (qui a elle-même une référence à la table sys_cs_consumer), mais la référence n'est pas marquée par reference_cascade_rule=supprimer. Il est recommandé d'ajouter cette règle à la

Traduction automatique

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

référence du compte de consommateur. De cette façon, lorsque le nettoyeur supprime les enregistrements dans les tables sys_cs_consumer et sys_cs_consumer_account, il les supprime également.

Les tables awa_agent_presence et awa_agent_channel_availability ne se développent pas par chat de la même manière que les autres tables, mais sont régulièrement consultées par le moteur d'affectation et peuvent se retrouver avec des entrées obsolètes d'utilisateurs qui ne sont plus actifs. Les entrées inutilisées depuis longtemps devraient également être nettoyées ici. Il faut faire très attention à la colonne awa_agent_channel_availability car elle peut ne pas être mise à jour souvent. Pour cette raison, une condition supplémentaire doit être ajoutée à ce nettoyeur afin que seuls les enregistrements associés aux utilisateurs inactifs puissent être supprimés.

Quand les enregistrements peuvent-ils être supprimés en toute sécurité ?

Plusieurs éléments sont à prendre en compte pour déterminer quand les enregistrements peuvent être supprimés en toute sécurité :

- Ne supprimez pas les enregistrements des conversations en cours.

  Pour les conversations de messagerie instantanée basées sur des sessions, le seuil d'âge n'est que de quelques jours. Si les conversations par SMS/messagerie sont incluses, le seuil d'âge peut s'étendre à quelques semaines ou plus. Une façon d'évaluer cela est de parcourir toutes les propriétés de la forme com.glide.cs.*_idle_timeout et de localiser celle qui a la valeur la plus élevée.

- Ne supprimez pas les enregistrements qui contribuent aux tableaux de bord/rapports sur l'activité récente.

  Le AWA tableau de bord Analyse avancée des interactions inclut un indicateur de tendances hebdomadaires qui remonte à trois mois en arrière. Pour prendre pleinement en charge cela, vous devez conserver les enregistrements d'interaction et de awa_work_item pendant au moins 90 jours.

- Ne supprimez pas les enregistrements si l'une de leurs données doit être archivée pour référence ultérieure.

  Le délai de cette opération dépend de la synchronisation de toute logique personnalisée ajoutée pour effectuer l'archivage nécessaire. Vous devriez pouvoir le configurer de manière à ce qu'il s'exécute suffisamment tôt pour ne pas être le facteur décisif.

Compte tenu de ce qui précède, les seuils d'âge en secondes suivants sont recommandés :

- interaction, awa_work_item : 7776000 (90 jours, mais cela peut être réduit si vous n'utilisez pas l'indicateur de tendances hebdomadaires ou si vous êtes prêt à définir la rétrospective sur une période plus courte).
- sys_cs_conversation, live_group_profile, interaction_json_blob, sys_cs_consumer : 2592000 (30 jours) ou 5184000 (60 jours).

Considérations sur les performances

Des index sys_updated_on sont-ils nécessaires pour les tables qui en sont manquantes ?

Les tests ont été exécutés sur une instance qui avait 12 000 000+ interactions, avec un nettoyage de table configuré pour une table ayant un index sur sys_updated_on champ (interaction) et une autre qui n'en a pas (interaction_json_blob). Dans les deux cas, pour les exécutions initiales et ultérieures, le temps consacré aux suppressions (potentiellement plusieurs minutes) l'emportait de loin sur le temps consacré à l'interrogation des

Traduction automatique

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

enregistrements (2 secondes ou moins). Compte tenu de ce résultat, aucun indice supplémentaire n'a besoin d'être ajouté aux tables, car l'impact sur les performances serait minime.

Quand la tâche initiale et répétée du nettoyeur de table doit-elle être exécutée ?

Normalement, le nettoyeur de table sys_trigger fonctionne une fois par heure. Si un ou plusieurs nettoyeurs sont définis sur des tables contenant de nombreux enregistrements obsolètes, le nombre de suppressions effectuées au cours de cette première exécution peut être très élevé et imposer une charge supplémentaire au système. Avant d'ajuster et d'activer la configuration du nettoyage de table, changez temporairement le calendrier de ce nettoyeur de table afin que sa prochaine exécution se produise en dehors des heures de travail (un moment où le système est généralement soumis à une charge plus légère).

S'il n'y a pas d'heures creuses, certaines propriétés régissant les nettoyeurs de table peuvent aider. En particulier, glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent limite le temps passé par le nettoyeur à essayer de supprimer par lots des enregistrements au cours d'une seule exécution. La valeur est donnée en secondes et la valeur par défaut est 1 200 (20 minutes). Cela signifie que dans la configuration du système de base, le nettoyeur de table fonctionne toutes les heures pendant un maximum de 20 minutes (à titre de référence, au cours d'un test, environ 400 000 interactions ont pu être supprimées en 20 minutes, y compris les suppressions en cascade). Si 20 minutes toutes les heures sont trop agressives, la valeur de la propriété peut être réduite.

Travailler dans Interface utilisateur principale

En savoir plus sur les caractéristiques de la qui a Next Experienceprécédé .Interface utilisateur principale

Interface utilisateur principale

Le est Interface utilisateur principale antérieur à l'interface Next Experience utilisateur.

Cette vidéo couvre le menu utilisateur, l'aide, la recherche globale, la messagerie instantanée de connexion, les paramètres système pour l'utilisateur connecté, ainsi que le logo et le texte de la bannière.

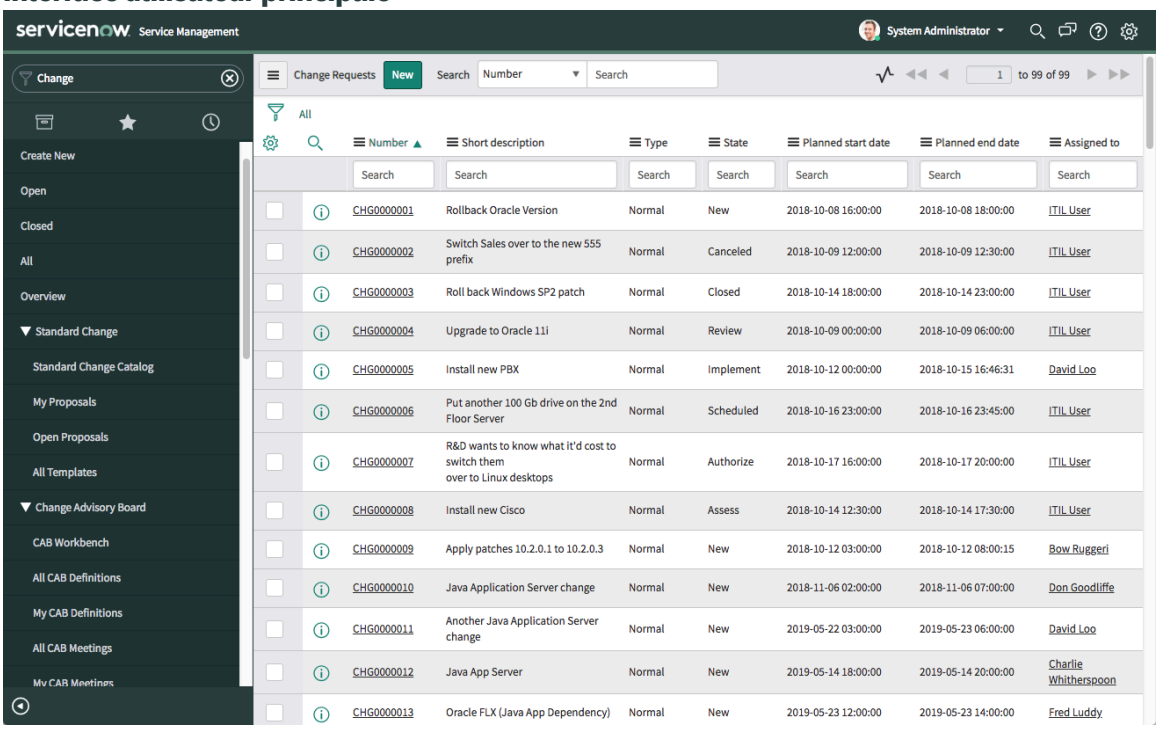
Regardez la vidéo ci-dessus pour en savoir plus sur les éléments du Interface utilisateur principale.

Les fonctionnalités notables incluent des mises à jour de formulaire en temps réel, une présence de l'utilisateur, un navigateur d'applications épinglé avec des onglets pour les favoris et l'historique, et des flux d'activité.

Traduction automatique

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

Interface utilisateur principale



Composants Interface utilisateur principale

Composant	Description
Bannière	S'affiche en haut de chaque page et contient un logo ainsi que les informations, commandes et outils suivants. • Le menu utilisateur fournit des options pour accéder à votre profil et à vos préférences. Les administrateurs peuvent emprunter l'identité d'un utilisateur et élever leur rôle de sécurité. • Icône Barre latérale de Connexion ( ) : vous permet de commencer ou de continuer des conversations. Cette icône est disponible si Connect est activé. • Icône de recherche de texte global ( ) : Recherche des enregistrements de plusieurs tables. • Icône d'aide (icône) : ouvre le panneau d'aide avec l'aide incorporée, le cas échéant. S'il n'y a pas d'aide incorporée, il propose des options de recherche d'aide. • Icône Engrenage ( ) : Ouvre le Paramètres système pour le Interface utilisateur principalefichier .
Navigateur d'application	Aussi appelée barre de navigation de gauche. Fournit des liens vers toutes les applications et tous les modules. Consultez Interface utilisateur principale navigateur d'application.
Cadre de contenu	Affiche des informations telles que des listes, des formulaires, des tableaux de bord et des assistants.
La périphérie	Le dispositif Edge est supprimé de l'interface utilisateur principale. La vue réduite du navigateur d'applications de l'interface utilisateur principale est similaire à celle du dispositif Edge.

Traduction automatique

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

Information associée

Configurer le logo, les couleurs et les valeurs système par défaut pour Interface utilisateur principale

Activer Interface utilisateur principale

Interface utilisateur principale activable avec le module d'extension Interface utilisateur principale (com.glide.ui.ui16) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

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

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Interface utilisateur principale navigateur d'application

Le Interface utilisateur principale navigateur d'applications apparaît à gauche de l'interface et permet d'accéder à toutes les applications et modules disponibles, aux favoris et aux éléments récemment consultés.

Utilisez le navigateur d'applications pour trouver rapidement des informations et des services.

Le navigateur d'application se compose d'un filtre de navigation et des onglets suivants.

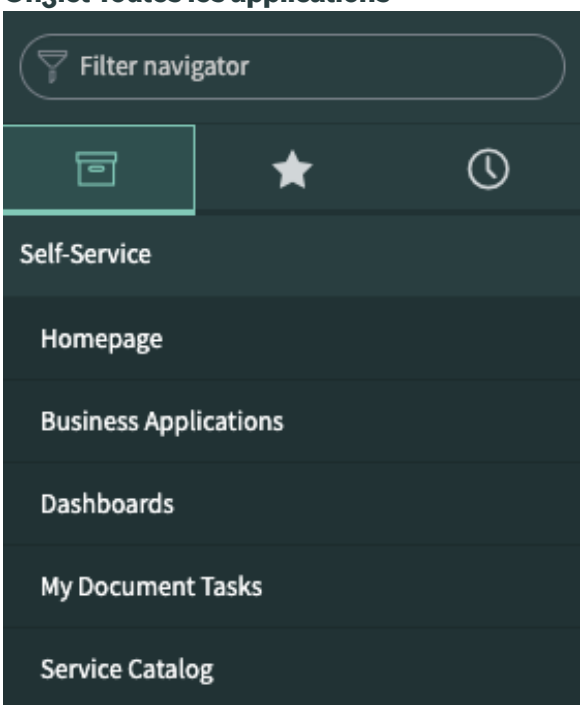
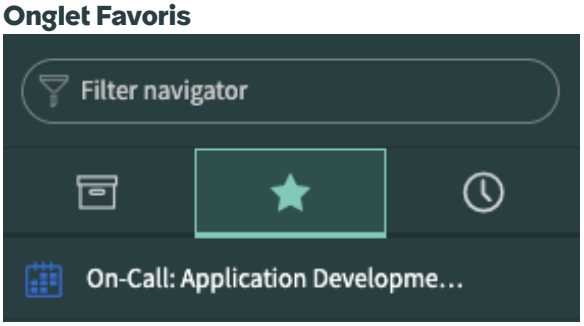
Interface utilisateur principale Onglets Navigateur d'applications

Onglet	Description
Toutes les applications	Affiche tous les menus et modules de l'application. Chaque application apparaît sous la forme d'une section dans le navigateur d'application notée par une étiquette d'application. L'onglet répertorie les modules par nom sous chaque étiquette d'application.

Traduction automatique

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

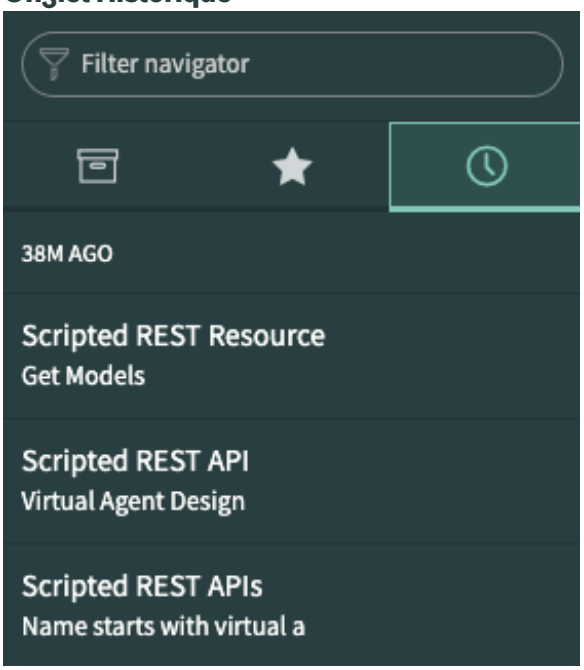
Interface utilisateur principale Onglets Navigateur d'applications (suite)

Onglet	Description
	Onglet Toutes les applications 
Favoris	Affiche les éléments que vous avez ajoutés en tant que favoris. **Onglet Favoris** 
Historique	Affiche les éléments auxquels vous avez récemment accédé.

Traduction automatique

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

Interface utilisateur principale Onglets Navigateur d'applications (suite)

Onglet	Description
	Onglet Historique 

Entrez du texte dans le filtre de navigation pour afficher les applications, modules et favoris correspondants. Les favoris correspondants apparaissent en haut des résultats. Vous pouvez également utiliser le filtre de navigation pour accéder rapidement à une table spécifique. Pour plus d'informations, consultez Accéder directement à une table.

Utiliser le Interface utilisateur principale navigateur

Tout le monde peut réduire et développer le navigateur, utiliser des favoris et afficher l'historique de navigation dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez l'une des tâches suivantes pour travailler avec le navigateur dans Interface utilisateur principale.

Réduire ou développer les informations dans le navigateur d'application Interface utilisateur principale

Vous pouvez réduire ou développer les informations dans le navigateur d'application pour afficher uniquement ce que vous voulez voir.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

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

Option	Description
Réduire ou développer une application ou une section d'application	Cliquez sur l'étiquette de l'application ou de la section d'application.
Réduire ou développer toutes les applications	Double-cliquez sur l'icône de l'onglet Toutes les applications (icône de).
Réduire ou développer le navigateur d'applications	Cliquez sur l'icône flèche en bas du navigateur d'applications. Dans la vue réduite, le navigateur d'application affiche uniquement les favoris. Cliquez sur l'icône de filtre ou sur l'icône de flèche dans la vue réduite pour développer le navigateur d'application.

Navigateur réduit

Ajouter ou modifier des favoris dans Interface utilisateur principale

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des favoris pour les éléments fréquemment consultés dans le navigateur d'applications.

Avant de commencer

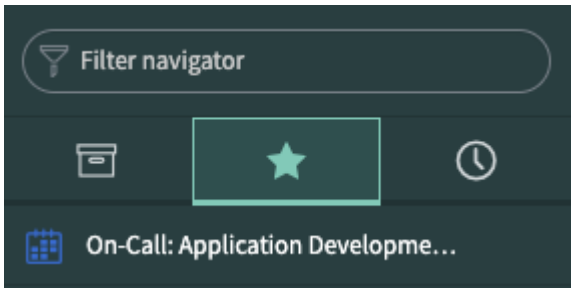
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments que vous ajoutez en tant que favoris apparaissent dans l'onglet des favoris du navigateur d'applications, représenté par une icône en forme d'étoile.

Traduction automatique

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



Les favoris apparaissent également dans la vue réduite du navigateur d'applications sous forme d'icônes.

Procédure

1. Ajoutez un favori de l'une des façons suivantes.

Option	Description
Ajouter un module aux favoris	Dans le navigateur d'application, cliquez sur l'icône en forme d'étoile près d'un module.
Ajouter tous les modules d'une application en tant que favoris	Dans le navigateur d'application, cliquez sur l'icône en forme d'étoile près d'une application.
Ajouter une liste en tant que favori à l'aide du menu contextuel de la liste	**a.** Ouvrez une liste. **b.** Cliquez sur l'icône du menu contextuel de la liste (icône du ☰) à côté du titre de la liste. **c. Sélectionnez Créer un favori**. **d.** Dans la fenêtre déroulante, modifiez le nom et l'icône selon vos besoins.
Ajoutez une liste en tant que favori par glisser-déplacer	**a.** Ouvrez une liste. **b.** Faites glisser un fil d'Ariane vers l'onglet **Favoris** du navigateur d'applications.
Ajouter un enregistrement en tant que favori à l'aide du menu contextuel du formulaire	**a.** Ouvrez un enregistrement. **b.** Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire (icône du ☰) à côté du titre du formulaire. **c. Sélectionnez Créer un favori**. **d.** Dans la fenêtre déroulante, modifiez le nom et l'icône selon vos besoins.
Ajoutez un enregistrement en tant que favori par glisser-déplacer	**a.** Ouvrez un enregistrement. **b.** Faites glisser le titre de l'enregistrement vers l'onglet **Favoris** du navigateur d'applications.
Ajouter un autre type de lien en tant que favori	Faites glisser un type de lien pris en charge vers l'onglet **Favoris** du navigateur d'applications. Vous pouvez faire glisser l'un des liens suivants :

Traduction automatique

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

Option	Description
	◦ Fils d'Ariane ◦ Liens dans les listes ◦ Rapports **Remarque :** Vous ne pourrez peut-être pas créer de signets avec d'autres types de liens.
Ajouter un article de la base de connaissances aux favoris	**a.** Ouvrez un article de la base de connais–sances. **b.** Dans l'en-tête en haut à gauche, cliquez sur l'icône en forme d'étoile. **c.** Dans la boîte de dialogue **Créer un favo ri** , modifiez le nom et l'icône selon vos besoins. **d.** Cliquez sur **Terminé**.

Vous pouvez ajouter un favori différent pour chaque vue d'une liste ou d'un formulaire.
Le favori est ajouté à l'onglet **Favoris** du navigateur d'applications.

2. Pour modifier ou supprimer un favori, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Réorganiser les favoris dans la liste	**a.** En bas du navigateur d'applications, cli–quez sur **Modifier les favoris**. **b.** Faites glisser un favori vers un nouvel emplacement dans la liste. **c.** Cliquez sur **Terminé** ou **sur Modifier les fa voris**.
Personnaliser le nom ou l'icône d'un favori	**a.** En bas du navigateur d'applications, cli–quez sur **Modifier les favoris**. **b.** Cliquez sur un favori. **c.** Personnalisez le nom et l'icône selon vos besoins. **d.** Cliquez sur **Terminé** ou **sur Modifier les fa voris**.
Supprimer un favori	**a.** Pointez sur le favori. **b.** Cliquez sur l'icône Supprimer le ⊖).

Afficher votre historique de navigation dans Interface utilisateur principale

Dans Interface utilisateur principale, vous pouvez afficher votre historique de navigation dans le navigateur d'application.

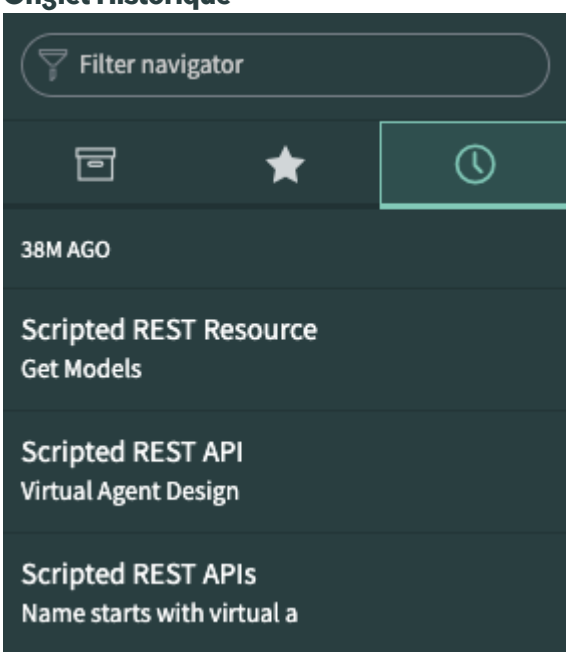
Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments auxquels vous avez accédé récemment apparaissent dans l'onglet Historique du navigateur d'applications, représenté par une icône d'horloge. Les éléments apparaissent dans l'ordre chronologique, du plus récent au moins récemment consulté.

Onglet Historique



Les entrées d'historique sont stockées dans la table Historique du navigateur [sys_ui_navigator_history]. Le système crée des entrées d'historique pour de nombreux types de contenu, y compris les listes, les enregistrements et les tableaux de bord. Certains types de contenu ne sont pas suivis dans l'historique, tels que les pages de l'interface utilisateur et d'autres interfaces non standard.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, cliquez sur l'onglet Historique, représenté par une horloge.
2. Cliquez sur un élément pour l'ouvrir.

Configurer le nombre d'entrées d'historique affichées dans le navigateur d'application

Une propriété système définit le nombre maximal d'entrées d'historique affichées dans l'onglet Historique du navigateur d'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le navigateur d'application affiche 30 entrées d'historique. Vous pouvez configurer la `glide.ui.nav.history_length` propriété pour changer cette valeur.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Localisez la *glide.ui.nav.history_length* propriété.
3. **Modifiez la valeur** de la propriété.

Supprimer le graphique « Aucun enregistrement trouvé »

Lorsque vous sélectionnez un formulaire ou une liste qui ne contient aucun enregistrement, un graphique standard apparaît. Si nécessaire, vous pouvez créer et configurer une propriété système pour masquer le graphique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un formulaire ou une liste qui ne contient aucun enregistrement, ce graphique apparaît.

Procédure

1. Accédez à **Tout**, saisissez sys_properties.list dans le champ de navigation, puis appuyez sur **Entrée**.
2. Dans l'écran des propriétés système Next Experience, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez true | false .
5. Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Paramètres système pour le Interface utilisateur principale

Vous pouvez définir des paramètres système pour personnaliser le Interface utilisateur principale vous-même. L'icône d'engrenage, située dans la bannière, affiche la fenêtre des paramètres système.

Les paramètres système sont organisés par onglet.

Traduction automatique

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

Remarque :
Ces informations s'appliquent Interface utilisateur principaleau . Pour plus d'informations sur le réglage des paramètres système avec Next Experience activé, reportez-vous à la section Next Experience préférences utilisateur.

Paramètres système

Contrôle	Description
Onglet Général	
Accessibilité activée	Des fonctionnalités d'accessibilité plus avancées sont activées lorsque ce paramètre est activé. La plateforme est conçue pour être accessible par défaut. L'activation de cette fonctionnalité rend plus de fonctionnalités d'accessibilité disponibles.
Info-bulles accessibles sur les formulaires	Affiche une icône d'aide en regard de chaque champ muni d'une info-bulle. Cette préférence utilisateur ne peut être activée que si l'accessibilité est également activée.
Schémas de visualisation de données activés	Ajoute un motif ainsi que des couleurs à n'importe quel graphique ou diagramme basé sur des couleurs.
Compacter l'interface utilisateur	L'interface utilisateur est optimisée pour afficher plus d'informations dans la fenêtre du navigateur lorsque ce paramètre est activé.
Date/heure de la liste compacte	Les valeurs de date et d'heure s'affichent au format compact lorsque ce paramètre est activé. L'année n'est pas affichée pour les valeurs de date de l'année en cours, et les secondes ne sont pas affichées pour les valeurs de temps. Ce paramètre n'est pas disponible si la sélection Date **/Heure** est **Il y a longtemps**.
Raccourcis clavier activés	Détermine si un utilisateur peut accéder à des parties de la plateforme à l'aide de raccourcis clavier. Pour plus d'informations sur les raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier.
Accueil	Détermine si le module d'accueil ouvre des **pages d'accueil** ou des **tableaux de bord.** **Important :** La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organisent les informations de votre instance pour raconter une story sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Centre d'analyse les tableaux de bord prennent le relais de la fonctionnalité de la page d'accueil. Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs. Pour en savoir plus, consultez : • Tableaux de bord dans le centre d'analyse . • Utiliser des tableaux de bord réactifs .

Traduction automatique

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

Paramètres système (suite)

Contrôle	Description
Date/Heure	Le format d'affichage des dates et des heures dépend de ce paramètre. Sélectionnez **Calendrier** (par exemple, 2015-11-13, 15:58:58), **Il y a une heure** (par exemple, il y a 11 minutes) ou **Les deux**.
Langue	Sélectionnez une langue ou revenez à la langue par défaut ( ). Ce paramètre est disponible si un module d'extension de langue a été activé. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .
Fuseau horaire	Sélectionnez un fuseau horaire ou revenez au fuseau horaire par défaut ( ) pour la session en cours. Lors de la connexion suivante, le paramètre de fuseau horaire revient au paramètre par défaut du système ou au paramètre de profil utilisateur pour le fuseau horaire.
Domaine	Spécifie le domaine actuellement sélectionné pour les organisations qui utilisent Séparation de domaine. L'utilisateur doit avoir le rôle de domain_admin ou d'administrateur pour voir ce paramètre.
Afficher le sélecteur de domaine dans l'en-tête	Place un sélecteur de domaine dans la bannière, à côté du menu utilisateur, lorsque ce paramètre est activé.
Version imprimable (icône de)	Ouvre une version imprimable du cadre de contenu actuel.
Onglet Thème	
Thème	Sélectionnez un thème pour l'interface utilisateur. Sélectionnez le thème **système** pour revenir au thème par défaut.
Onglet Listes	
Renvoyer le texte plus long à la ligne dans les colonnes de la liste	Les chaînes longues enveloppent les colonnes de la liste au lieu d'apparaître comme une seule ligne longue lorsque ce paramètre est activé.
Onglet Formulaires	
Formulaires avec onglets	Les sections de formulaire et les listes connexes s'affichent par onglets lorsque ce paramètre est activé.
Chargement des listes connexes	Détermine quand les listes connexes se chargent sur les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Configurer le chargement d'une liste connexe.
Onglet Notifications	
Rechercher	Barre de recherche pour trouver des notifications. Pour rechercher une notification :

Traduction automatique

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

Paramètres système (suite)

Contrôle	Description
	• Entrez le nom de la notification que vous recherchez. Lorsque vous tapez les trois premiers caractères, le système renvoie automatiquement une liste de notifications correspondant aux caractères saisis. • Entrez deux astérisques pour renvoyer une liste de toutes les notifications par ordre alphabétique (les notifications ne sont pas organisées par catégorie).
Autoriser les notifications	Commutateur global pour activer ou désactiver toutes les notifications.
Canaux de notification	Liste de vos canaux pour recevoir des notifications. Utilisez cette section pour : • Activez ou désactivez un canal à l'aide de son interrupteur. Si vous désactivez un canal, les notifications ne sont pas remises via ce canal. • Ajoutez des canaux à l'aide de l'option **Créer un canal** . • Modifiez les informations du canal . Cliquez sur la ligne du canal ou sur la flèche vers la droite (**>**) en regard du canal approprié pour le modifier ou le supprimer.
Notifications par catégorie	Liste des catégories de notification qui identifient et regroupent les notifications connexes. Chaque catégorie contient les notifications auxquelles vous pouvez vous abonner. Pour afficher les notifications d'une catégorie donnée, cliquez sur la ligne de catégorie ou sur la flèche vers la droite (**>**) en regard de la catégorie appropriée. Vous pouvez : • Modifier les paramètres d'une notification : ○ Activez ou désactivez les canaux pour la notification sélectionnée. ○ Appliquez les conditions de notification , telles que les calendriers et les filtres, qui affectent la remise de la notification. • Créez des notifications personnelles , qui sont des abonnements à des notifications spécifiques importantes pour vous.
Onglet Développeur	
Demande	(Administrateurs uniquement) Fournit un lien vers le sélecteur d'application, la liste des applications ( ) et l'application actuellement sélectionnée ( ).
Afficher le sélecteur d'application dans l'en-tête	Place un sélecteur d'application dans la bannière, à côté du menu utilisateur, lorsque ce paramètre est activé.
Ensemble de mises à jour	(Administrateurs uniquement) Fournit un lien vers la liste des ensembles de mises à jour, le sélecteur d'ensemble de mises à jour et l'ensemble de mises à jour actuellement sélectionné.
Afficher le sélecteur d'ensemble de	Place le sélecteur d'ensemble de mises à jour dans la bannière, à côté du menu utilisateur, lorsque ce paramètre est activé.

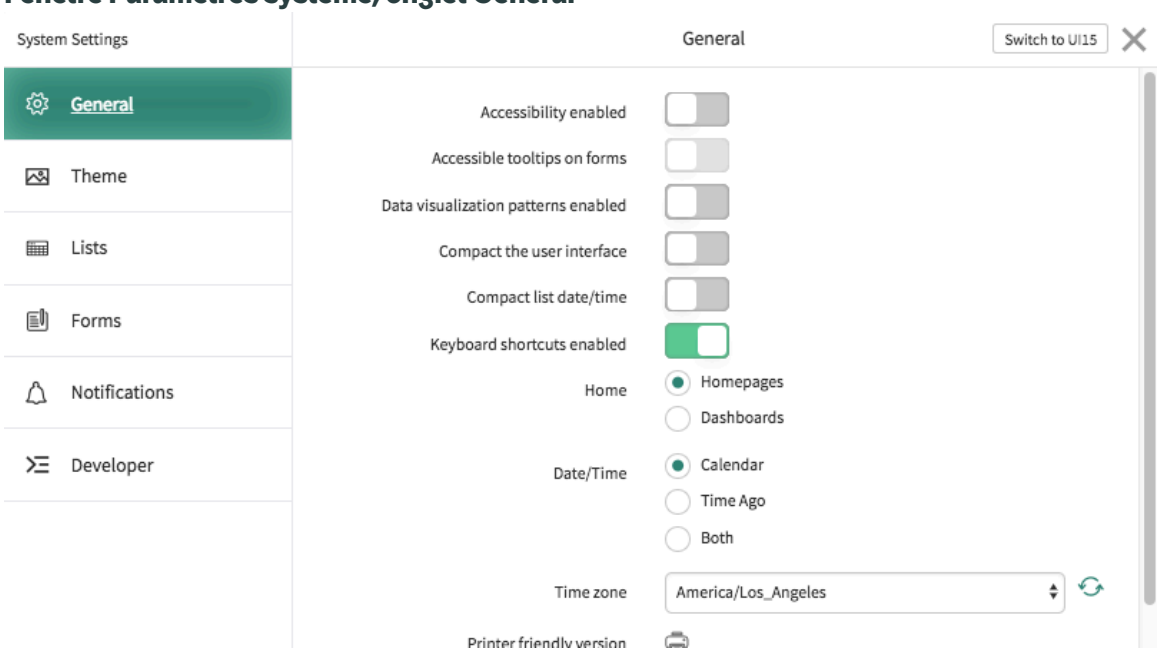
Traduction automatique

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

Paramètres système (suite)

Contrôle	Description
mises à jour dans l'en-tête	
Journal JavaScript et observateur de champ	(Administrateurs uniquement) Ouvre la fenêtre de débogage JavaScript côté client.
Inspecteur de page de Framework de tests automatisés	Place l'icône d'inspection dans la bannière lorsque ce paramètre est activé. Permet aux développeurs de pages et aux concepteurs de tests d'identifier les composants de page sur des interfaces utilisateur personnalisées disponibles pour les tests d'interface utilisateur personnalisés dans le Framework de tests automatisés.

Fenêtre Paramètres système, onglet Général



Travailler dans un environnement classique

Dans un environnement classique, utilisez des listes et des formulaires pour travailler.

Remarque :
Ce contenu appartient à l'environnement classique, qui permet de travailler directement dans des listes d'enregistrements et sur des formulaires d'enregistrement, et non dans l'interface de l'espace de travail configurable. Vous pouvez travailler dans l'environnement classique avec Next Experience actif ou inactif, également appelé Interface utilisateur principale (anciennement, UI16).

Listes dans l'environnement classique

Une liste affiche un ensemble d'enregistrements à partir d'une table.

https://player.vimeo.com/video/995178051?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Regardez la vidéo ci-dessus pour une introduction approfondie à la fonctionnalité de liste.

Traduction automatique

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

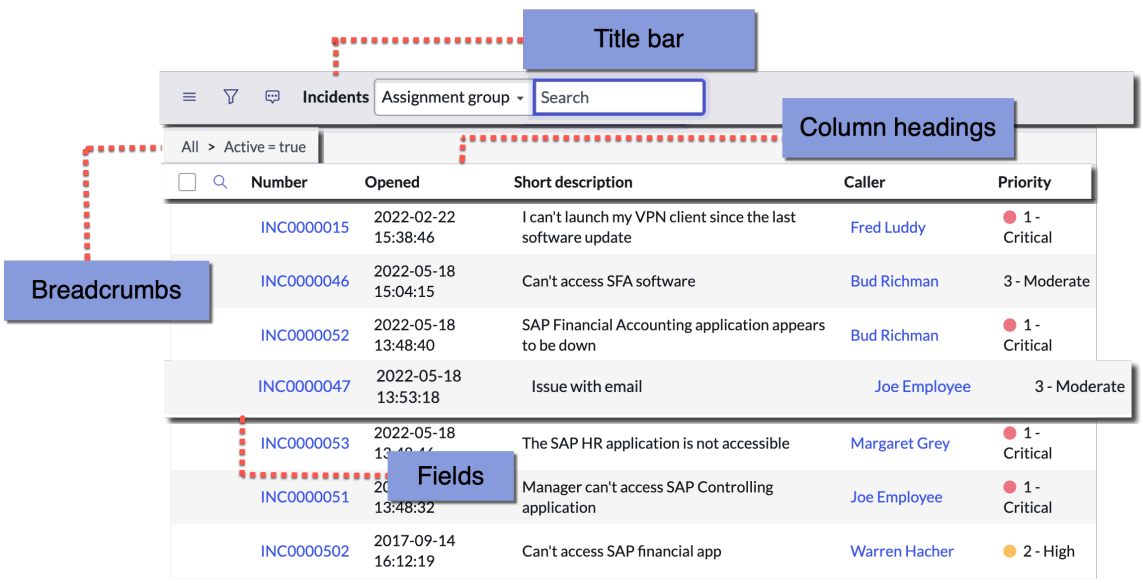
Remarque :
Ce contenu appartient à l'environnement classique, qui permet de travailler directement dans des listes d'enregistrements et sur des formulaires d'enregistrement, et non dans l'interface de l'espace de travail configurable. Vous pouvez travailler dans l'environnement classique avec Next Experience actif ou inactif, également appelé interface utilisateur principale (anciennement UI16).

Les utilisateurs peuvent rechercher, trier, filtrer et modifier des données dans des listes. Les listes peuvent être intégrées dans des formulaires et peuvent être hiérarchiques (comporter des sous-listes).

L'interface de liste se compose d'une barre de titre, de filtres et de fils d'Ariane, de colonnes de données et d'un pied de page. Chaque colonne d'une liste correspond à un champ de la table.

Un Indicateur de délai de réponse ( ) peut apparaître en bas à droite de certaines listes pour indiquer le temps de traitement nécessaire à l'affichage de la liste.

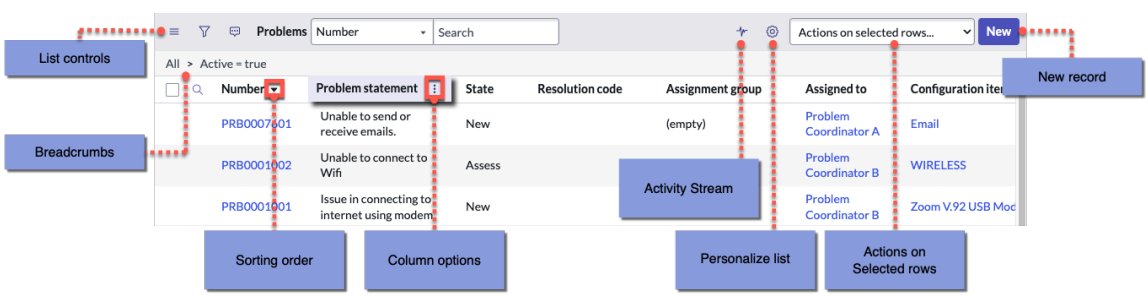
Liste des enregistrements



Répertorier les fonctionnalités et les actions

L'interface de la liste se compose d'une barre de titre, de filtres et de fils d'Ariane, ainsi que de colonnes de données. Chacun de ces composants fournit des fonctionnalités et vous permet d'agir sur la liste et les enregistrements affichés.

Fonctionnalités, menus et actions



Traduction automatique

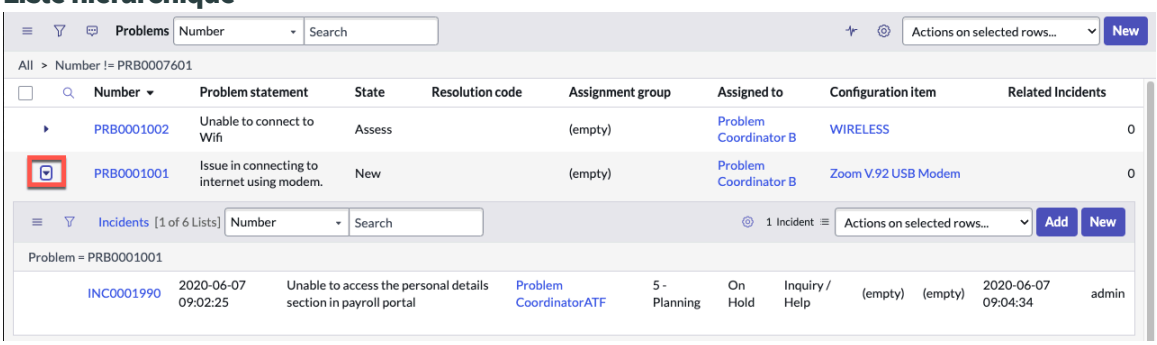
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Listes hiérarchiques

Les listes hiérarchiques permettent aux utilisateurs d'afficher directement les enregistrements des listes connexes sans accéder à un formulaire.

Les listes peuvent comporter des sous-listes dans une hiérarchie qui peuvent également être consultées dans la vue de liste. Pour développer ou réduire les listes connexes d'un enregistrement dans une liste hiérarchique, cliquez sur la flèche (▶) en regard de l'icône de référence.

Liste hiérarchique



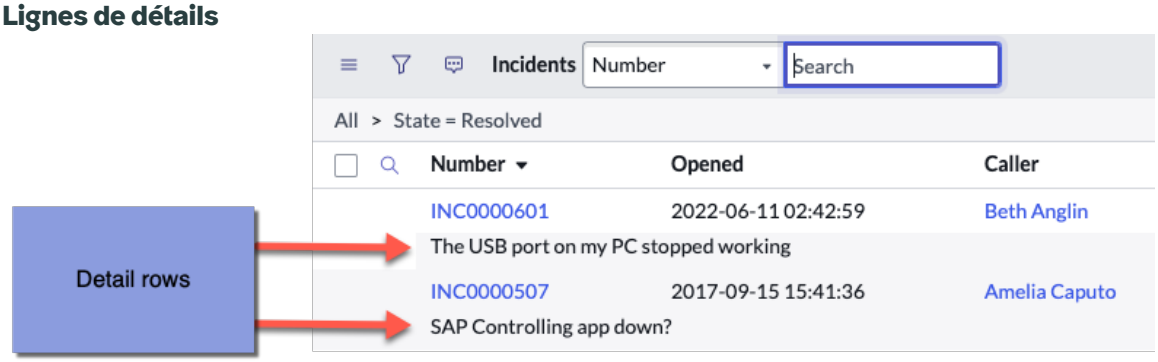
Les administrateurs peuvent activer des listes hiérarchiques pour une table. Pour plus d'informations, consultez Activer une liste hiérarchique.

Lignes de détails

Les lignes de détail, lorsqu'elles sont activées, s'affichent sous la ligne de champ pour chaque enregistrement et affichent la valeur d'un champ spécifié. Par exemple, la ligne de détail peut afficher la brève description de chaque incident dans une liste. Les lignes de détail prennent en charge les mêmes fonctionnalités que les champs, notamment les liens, les options de modification et l'accès au menu contextuel.

Remarque :
Lorsqu'un champ est désigné comme source des lignes de détails de la liste, le système masque la colonne de liste pour ce champ.

Lignes de détails



Les administrateurs peuvent activer les lignes de détails et les ajouter à des listes. Pour plus d'informations, voir Administrer les lignes de détail .

Champs listes

Les champs affichent des données et fournissent certaines fonctions.

Traduction automatique

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

Remarque :
Certaines options affichées dans le menu contextuel du champ dépendent du rôle d'utilisateur et des fonctionnalités installées.

Fonctions de champ

Titre	Description
Liens	Ouvrez l'enregistrement associé dans la vue du formulaire. Cliquez sur le premier champ de colonne pour ouvrir l'enregistrement actuel. Vous pouvez également cliquer sur un lien vers un enregistrement connexe dans d'autres colonnes pour accéder à cet enregistrement.
Modification	Modifie les informations dans un ou plusieurs enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Méthodes de vérification des listes.
Icône de référence (icône ⓘ)	Fournit un aperçu de l'enregistrement. Cliquez sur l'icône pour ouvrir un aperçu de l'enregistrement. Pour ouvrir ou modifier l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Ouvrir l'enregistrement** dans l'aperçu de l'enregistrement. Si vous appuyez sur la touche Maj et pointez vers l'icône de référence, seule l'info-bulle de l'icône de référence s'affiche.
Menu contextuel	Également appelé menu contextuel, il offre plusieurs options, notamment : • Options de filtre rapide , telles que **Afficher la correspondance** et **Filtrer**. • Option permettant de copier l'URL de l'enregistrement dans le presse-papiers. • Option permettant de copier le sys_id de l'enregistrement dans le presse-papiers (administrateurs uniquement). • Options de modification rapide , telles que **M'affecter**, **Approuver** et **Rejeter**. • L'option permettant de modifier les balises d'enregistrement, qui fournissent un accès rapide aux informations fréquemment référencées ou urgentes. Lorsqu'une balise est affectée à un enregistrement, l'enregistrement s'affiche sur la page Documents balisés. • Options spécifiques à des fonctionnalités telles que Flux en direct et Tableaux de tâches visuels.

Configurer et utiliser les fonctions de liste

Tous les utilisateurs peuvent interagir avec les listes des tables auxquelles leur rôle leur permet d'accéder. Certaines options de menu de liste et d'en-tête de colonne sont contrôlées par des autorisations liées au rôle d'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les procédures suivantes décrivent les fonctions que les utilisateurs peuvent configurer ou utiliser avec des listes.

Traduction automatique

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

Trier une liste

Vous pouvez trouver rapidement des informations dans une liste en triant la liste. La méthode utilisée par le système pour trier une liste dépend du type d'enregistrement dans la colonne de tri.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Considérez l'exemple d'enregistrement : Label=**Requested Item** ; Valeur = **sc_req_item**. Les types de champs autres que les types de liste de choix sont triés en fonction de l'étiquette. L'exemple de label **d'enregistrement, Requested Item**, serait trié avec les enregistrements dont les étiquettes commencent par « r ».

Un champ de liste de choix permet à l'utilisateur de choisir parmi un ensemble prédéfini de choix. Les champs de la liste de choix sont triés en fonction de la valeur d'entrée de dictionnaire sous-jacente du champ, et non en fonction de l'étiquette. La valeur d'exemple d'enregistrement, **sc_req_item** serait triée avec les enregistrements dont les valeurs commencent par « s ».

Le tri par valeur peut être utile. Par exemple, les choix pour **l'état** des tâches sont ordonnés **Nouvelle** > **Travail en cours** > **Fermé**. D'après l'étiquette, le tri serait **Fermé** > **Nouvelle** > **Travail en cours**.

Une flèche en regard du nom de la colonne indique l'ordre de tri actuel. Une flèche vers le bas indique que la colonne est triée par ordre décroissant. Seul l'ordre de tri principal est indiqué.

Remarque :

Les règles de tri suivantes s'appliquent aux listes :

- Dans une instance traduite, seules les colonnes de type translated_text, translated_field et translated_html prennent en charge le tri.
- L'étiquette de la colonne doit d'abord être créée en anglais, puis traduite en conséquence.
- Vous ne pouvez pas trier une liste à l'aide d'un champ basé sur un tableau, tel qu'une liste Glide.

Pour trier une liste, utilisez l'une des méthodes suivantes :

Procédure

- Cliquez sur un nom de colonne pour trier la liste par ordre croissant.
  Cliquez à nouveau pour trier dans l'ordre inverse.
- Cliquez avec le bouton droit sur un nom de colonne et sélectionnez **Trier (a à z)** ou **Trier (z à a)** pour effectuer un tri par ordre croissant ou décroissant, respectivement.
- Spécifiez un ordre de tri avec un filtre.
  Les filtres permettent de trier par plus d'une colonne (par exemple, par catégorie puis par sous-catégorie).

Information associée

Listes de choix

Valeurs entières pour les listes de choix par défaut

Traduction automatique

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

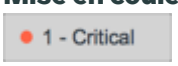
Configurer les indicateurs d'état de champ

Vous pouvez activer ou désactiver la coloration moderne des cellules pour les indicateurs d'état des champs de liste. Ce paramètre est disponible lorsque vous personnalisez une liste. Ce paramètre est disponible dans les paramètres de votre système.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les indicateurs d'état de champ des listes sont affichés avec une couleur de cellule moderne, sous la forme d'un cercle coloré sur le côté gauche du champ. Vous pouvez sélectionner le style de l'indicateur d'état du champ. Vous pouvez revenir à l'utilisation d'une couleur d'arrière-plan de champ en désactivant la coloration moderne des cellules.

Mise en couleur moderne des cellules sur



Procédure

Le processus dépend de la version.

a. Cliquez sur l'icône Personnaliser la liste (icône) dans la liste.

b. Cochez la case Couleur **moderne des cellules** pour utiliser l'indicateur d'état du champ de style.

c. Cliquez sur **OK**.

Pour plus d'informations, voir Création de listes personnelles.

Personnaliser le nombre de lignes de liste par page

Vous pouvez personnaliser le nombre d'enregistrements ou de lignes à afficher sur chaque page d'une liste. La valeur par défaut est de 20 lignes par page.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous personnalisez le nombre de lignes, il s'applique à toutes les listes auxquelles vous pouvez accéder.

Pour plus d'informations sur l'impact sur les performances de l'affichage d'un plus grand nombre de lignes, consultez le billet de blog Améliorer les performances en affichant « juste assez » de données par un ServiceNow employé dans le ServiceNow Community.

Procédure

1. Ouvrez une liste.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le titre de la liste et sélectionnez **Afficher** > **<Numéro> lignes par page**.
   La liste s'actualise pour afficher le nombre d'enregistrements sélectionnés ou, s'il y a moins de lignes que le nombre de lignes que vous affichez, le nombre total d'enregistrements. Le contrôle de page est mis à jour pour afficher le nombre d'enregistrements que vous avez sélectionné (contrôle de).

Basculer entre les vues de listes

Une vue définit les éléments qui apparaissent lorsqu'un utilisateur ouvre une liste.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez basculer entre les vues de listes auxquelles vous avez accès.

Procédure

1. Ouvrez la liste.
2. Ouvrir le menu du titre de la liste et sélectionner **Vue** > **(nom de vue)**.
   La page s'actualise avec la vue sélectionnée.

Accélérer le chargement de grandes listes

Supprimez le calcul du nombre total d'enregistrements dans une liste pour accélérer le chargement des listes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le calcul du nombre total d'enregistrements à inclure dans une liste filtrée à partir de tables extrêmement volumineuses peut prendre beaucoup de temps.

Pour améliorer les performances, vous pouvez supprimer ce calcul pour toutes les vues ou pour certaines vues.

Procédure

1. Dans une liste, cliquez sur l'icône de menu (icône) et accédez à **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
2. Sur la page Contrôle de la liste, cochez une case :
   - **Supprimer le nombre de paginations** : supprime le calcul de pagination de toutes les vues.
   - **Supprimer le nombre de paginations des vues spécifiées** : supprime le calcul de pagination des vues spécifiées.
3. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné **Supprimer le nombre de paginations pour les vues spécifiées**, cliquez sur l'icône de verrouillage (icône) et sélectionnez les vues qui empêchent d'afficher le nombre de pages de la liste.
4. Vérifiez que la pagination n'est pas calculée pour votre vue en passant à cette vue.
   Dans une liste, cliquez sur l'icône de menu (icône) et accédez à **Vue** > **<a view>**.

   Le calcul de pagination ne doit pas apparaître et l'icône d'avance rapide (icône) doit être grisée.

Effectuer des actions sur les éléments sélectionnés d'une liste

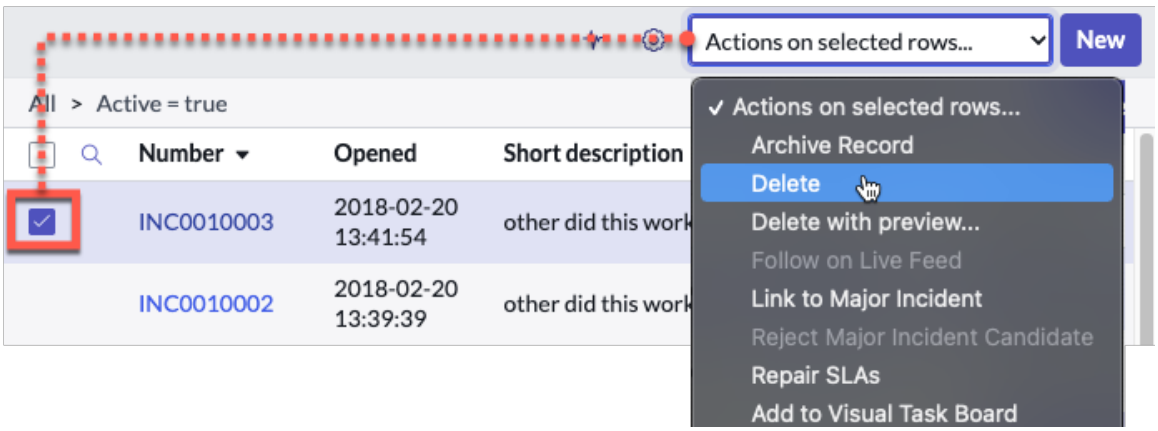
Les cases à cocher d'action vous permettent d'effectuer des actions sur un ou plusieurs éléments d'une liste.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Cochez les cases en regard des enregistrements que vous souhaitez affecter.
   Pour sélectionner tous les enregistrements de la page, cochez la case située en haut de la liste.
2. Appliquez l'action souhaitée.
   - Dans le menu contextuel de la colonne, sélectionnez **Mettre à jour la sélection** pour mettre à jour tous les enregistrements sélectionnés.
   - Dans le menu Action sur les lignes sélectionnées, sélectionnez une action telle que **Supprimer** (administrateurs uniquement) ou **Ajouter au tableau visuel des tâches**. Les actions disponibles varient en fonction de la liste et des modules d'extension activés.

Listes incorporées

Certaines listes peuvent être incorporées dans des formulaires. Utilisez les contrôles de liste pour utiliser les enregistrements d'une liste incorporée dans un formulaire.

Utilisez ces contrôles pour utiliser une liste incorporée. Pour plus d'informations, consultez Modifier un formulaire.

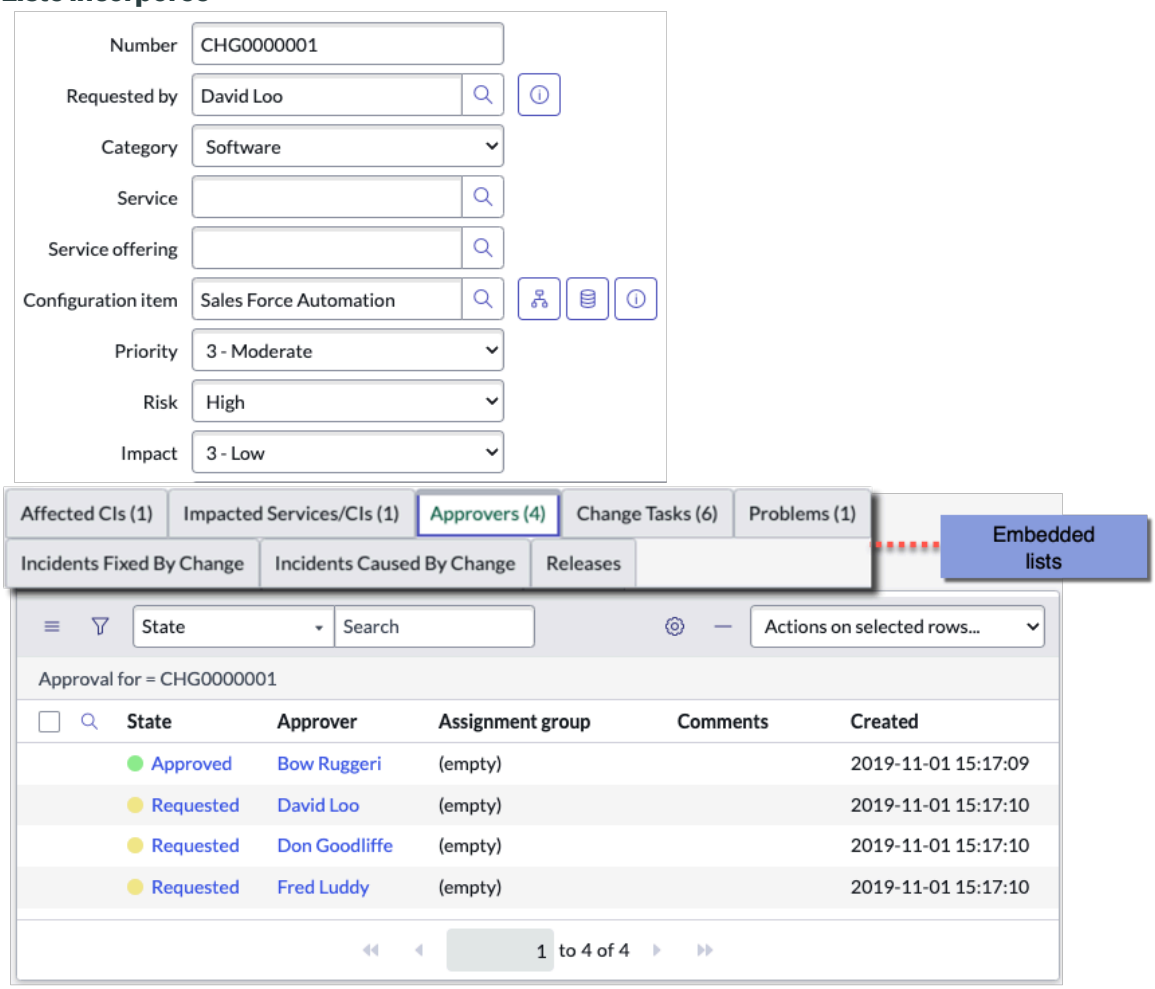
Utiliser des listes incorporées

Tâche	Icône	Action
Développer une liste incorporée		Cliquez sur l'icône de développement dans l'en-tête de liste.
Réduire une liste incorporée		Cliquez sur l'icône Réduire dans l'en-tête de liste.
Insérer une nouvelle ligne		Sélectionnez **Ajouter** et identifiez l'enregistrement que vous souhaitez ajouter à la liste incorporée.
Modifier une ligne		Double-cliquez dans une zone vide de ce champ. Consultez Utiliser l'éditeur de liste.
Supprimer une ligne		Cliquez sur l'icône de suppression en regard de la ligne. Les nouvelles lignes sont immédiatement supprimées. Les lignes existantes sont désignées pour suppression lorsque l'enregistrement est enregistré. Pour effacer cette désignation, cliquez à nouveau sur l'icône de suppression.

Traduction automatique

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

Liste incorporée



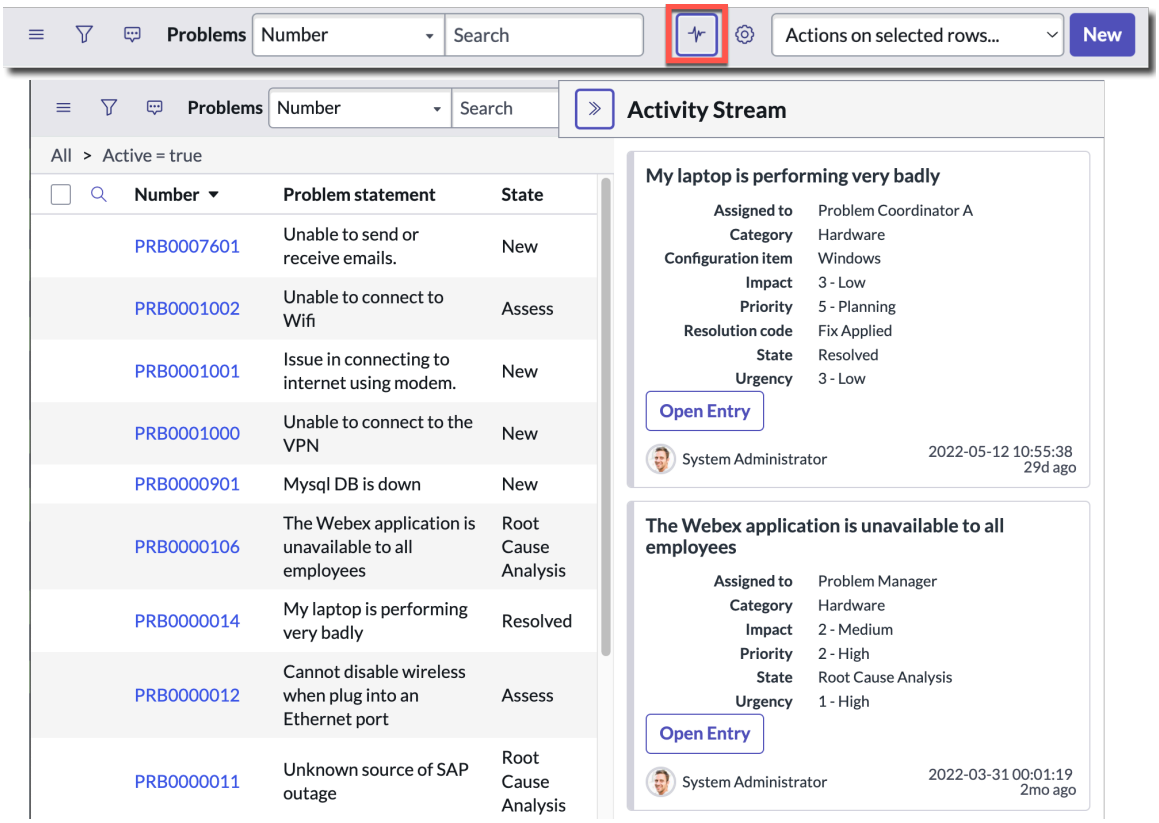
Flux d'activités dans la vue de liste

Diffusez les informations d'activité en direct pour tous les enregistrements de la liste actuelle.

Traduction automatique

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

Fenêtre Flux d'activité



Pour afficher les informations du flux d'activité, cliquez sur l'icône Flux d'activité de la liste (icône) dans la barre de titre de la liste. Cette icône apparaît dans la barre de titre pour toutes les tables de tâches.

Les informations sur le flux d'activité apparaissent dans une fenêtre déroulante et sont les mêmes que celles qui apparaissent dans le formateur d'activité d'un enregistrement. La description brève apparaît comme titre de l'entrée. Les éléments de flux d'activité de la table de tâches utilisent le numéro de tâche comme titre. Les informations de la fenêtre déroulante sont mises à jour automatiquement avec les écritures d'audit et de journal. Cliquez sur l'icône **>>** en haut pour fermer le flux d'activité.

Vous pouvez ajouter un commentaire à n'importe quel élément dans le flux d'activité. Lorsque vous pointez sur l'élément avec votre curseur, un bouton **Commentaire** apparaît.

Vous pouvez cliquer sur un élément pour ouvrir le flux d'activité de cet enregistrement. Le flux d'activité d'enregistrement vous permet d'ouvrir l'enregistrement de tâche, de publier des commentaires ou des notes de travail supplémentaires, ou d'afficher un aperçu des images. Cliquez sur l'icône **<** en haut pour fermer l'écran d'activité de l'enregistrement.

Remarque :
La fenêtre de flux d'activité n'a pas la même interface que le formateur d'activité qui apparaît sur les formulaires. Les modifications et les paramètres de propriété de l'utilisateur pour modifier le comportement sur le formateur d'activité ne sont pas appliqués à la fenêtre du flux d'activité.

Rechercher dans une liste

Vous pouvez effectuer une recherche dans une liste pour trouver rapidement des informations. La barre de titre de liste comprend des options de recherche dans la liste. Les administrateurs peuvent activer les recherches de texte pour n'importe quelle liste.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

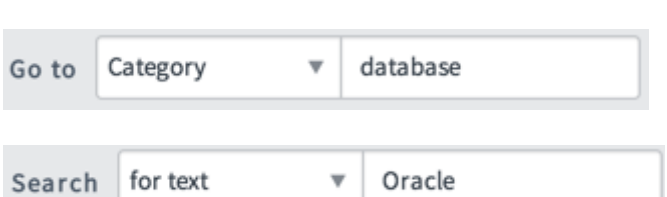
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux options pour rechercher dans la liste : une chaîne dans un champ sélectionné ou une chaîne de texte trouvée dans n'importe quel champ. Ces options sont étiquetées **Accéder à** et **Rechercher**.

- **L'option Accéder à** trie la liste en fonction du champ sélectionné et renvoie les enregistrements dont la valeur du champ est égale ou supérieure au terme recherché. Pour le champ **Nombre** , qui est un champ de type chaîne, il recherche les enregistrements dont un nombre se termine par le nombre que vous entrez. Par exemple, si vous recherchez une liste d'incidents en sélectionnant **Numéro** et en saisissant `4` , les enregistrements s'affichent avec des numéros tels **que INC0000004** et **INC0000014**.
- L'option **de recherche** s'affiche lorsque vous sélectionnez **du texte**. Il renvoie les enregistrements qui contiennent le terme recherché dans n'importe quel champ de la table de liste. Si vous avez ajouté une condition de liste connexe, la recherche n'inclut pas les enregistrements de la table connexe.

Chaque option d'une liste de choix est définie avec une étiquette de colonne et une valeur. Par exemple, le champ **État** de l'incident contient plusieurs options, telles que **Nouveau** et **Fermé**. Ces étiquettes sont des étiquettes de colonne et chacune a une valeur sous-jacente. Pour les incidents, la valeur par défaut pour **Nouveau** est **1** et la valeur par défaut pour **Fermé** est **7**. Vous pouvez rechercher dans une colonne soit l'étiquette de colonne, soit la valeur avec les résultats suivants.

- Entrez l'étiquette de colonne pour répertorier les enregistrements correspondants, par exemple, tous les enregistrements d'incidents dans l'état **Nouveau** .
- Saisissez la valeur pour rechercher les enregistrements dont l'état est supérieur ou égal à (=>) la valeur spécifiée. Par exemple, saisissez **6** pour répertorier les enregistrements d'incidents avec les états **Résolu** et **Fermé** .

Procédure
1. Accédez à une liste d'enregistrements.
2. Si nécessaire, personnalisez la liste pour ajouter les champs souhaités.
3. Sélectionnez un champ ou sélectionnez **pour du texte**.



4. Saisissez le texte de recherche.
   Utilisez des caractères génériques pour affiner les recherches par liste.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour exécuter la recherche.

Liste disponible Rechercher des caractères génériques
La plateforme prend en charge plusieurs caractères génériques pour développer et affiner les résultats de recherche.

Traduction automatique

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

Liste disponible Rechercher des caractères génériques

Caractère générique	Description
*terme de recherche %terme_recherche%	Recherchez les valeurs qui contiennent search-term.
%terme_recherche	Recherchez les valeurs qui se terminent par terme-recherche.
%_terme_recherche	Recherchez les valeurs qui commencent par « terme de recherche ».
=terme_recherche	Recherchez les valeurs qui correspondent au terme de recherche.
!*terme_recherche	Recherchez les valeurs qui ne contiennent pas « search-term ».
!%terme_recherche	Recherchez les valeurs qui commencent par rechercher le terme.
!=terme_recherche	Recherchez les valeurs qui ne correspondent pas à terme de recherche.

Remarque :
Les champs de référence prennent en charge un ensemble différent d'opérateurs génériques. Pour plus d'informations sur l'utilisation de caractères génériques pour rechercher des valeurs de saisie semi-automatique du champ de référence, reportez-vous à la section Auto-complete for reference fields .

Configurer le comportement de recherche par défaut

Le comportement de recherche par défaut dans une liste consiste à rechercher des valeurs supérieures ou égales à la valeur saisie. Les administrateurs peuvent ajouter des propriétés pour modifier le comportement de recherche afin d'utiliser une recherche contient ou une recherche commence par défaut au lieu d'une recherche supérieure à.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous entrez du texte dans la zone de recherche sans utiliser de caractère générique, la recherche est effectuée pour les valeurs supérieures ou égales à la valeur saisie. Pour les champs de type de données de texte, cela signifie que la recherche trie d'abord les enregistrements sur le champ sélectionné, puis trouve le premier enregistrement qui commence par le texte et tous les enregistrements suivants. Pour les champs de type de données numériques, cela signifie que la recherche trouve tous les enregistrements dont le champ de numéro se termine par le nombre saisi.

Remarque :
Le système traite certains champs de chaîne contenant des numéros d'enregistrement comme des champs numériques. Tout champ portant le nom *d'un numéro* ou *d'un u_number* est traité comme un champ numérique.

La modification du comportement de recherche par défaut en *contient* ou *commence par* peut entraîner des problèmes de performances, car les deux options de recherche renvoient plus de résultats qu'une recherche supérieure à .

Procédure

1. Accédez à la liste des propriétés système en tapant sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Ajoutez l'une des propriétés suivantes en fonction de vos préférences de comportement de recherche par défaut.

Traduction automatique

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

Propriété de comportement de recherche par défaut

Nom	Description
`glide.ui.goto_use_contains`	Change le comportement de recherche par défaut d'une liste en une recherche `avec contenu`. ○ Type : true | false ○ Valeur : vrai
`glide.ui.goto_use_starts_with`	Change le comportement de recherche par défaut d'une liste en une recherche `commence par`. ○ Type : true | false ○ Valeur : vrai

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Ajouter une propriété

Configurer le comportement de recherche par défaut à l'aide d'un attribut de dictionnaire

Modifiez le comportement de recherche par défaut au niveau du champ en ajoutant un attribut à un champ à l'aide du dictionnaire système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Recherchez le champ d'une table auquel vous souhaitez appliquer l'attribut de recherche par défaut.
3. Dans le champ Attributs, ajoutez l'un des attributs suivants.

Remarque :
Vous devrez peut-être basculer vers la vue avancée de l'entrée de dictionnaire pour voir le champ d'attributs.

Attribut	Description
`goto_use_starts_with=true`	Modifie le comportement de recherche par défaut pour utiliser l'opérateur `commence par` pour un champ spécifique. L'application de `commence par` à un champ autre que de texte renvoie toutes les données commençant par cette recherche, ce qui peut entraîner une dégradation des performances.

Listes groupées

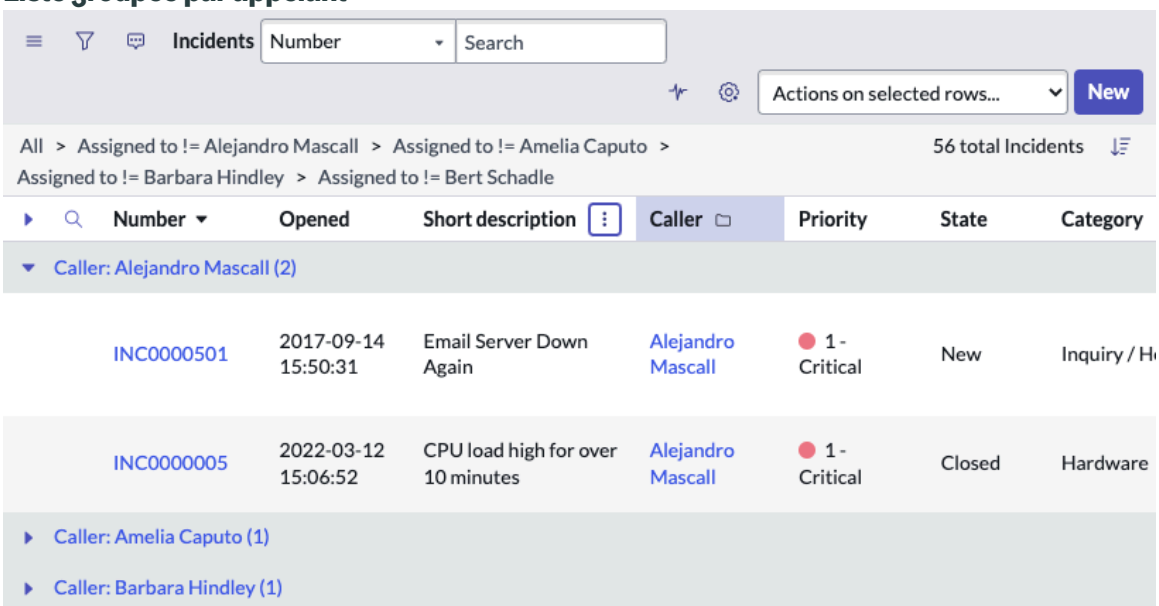
Le regroupement regroupe une liste par champ et affiche le nombre d'enregistrements par groupe. Le regroupement peut vous aider à trouver des données rapidement en organisant et en fournissant un résumé des résultats de recherche ou de filtrage.

Par exemple, cette image montre les incidents actifs regroupés par appelant.

Traduction automatique

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

Liste groupée par appelant



- Les groupes sont nommés d'après les valeurs du champ sélectionné pour le regroupement. Par exemple, si vous effectuez un regroupement en fonction de l'utilisateur affecté, chaque groupe est un nom d'utilisateur.
- Le nombre d'enregistrements pour chaque groupe s'affiche en regard du nom du groupe.
- Le nombre total d'éléments de la liste (tous groupes confondus) s'affiche près des contrôles de pagination de la liste. Ce total s'affiche uniquement lorsque la liste est regroupée dans un champ.

Utiliser une liste groupée

Vous pouvez trouver des informations en regroupant une liste par champ particulier. Après avoir regroupé les éléments dans une liste, plusieurs options vous permettent de vous concentrer sur un groupe ou un ensemble de groupes particulier.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

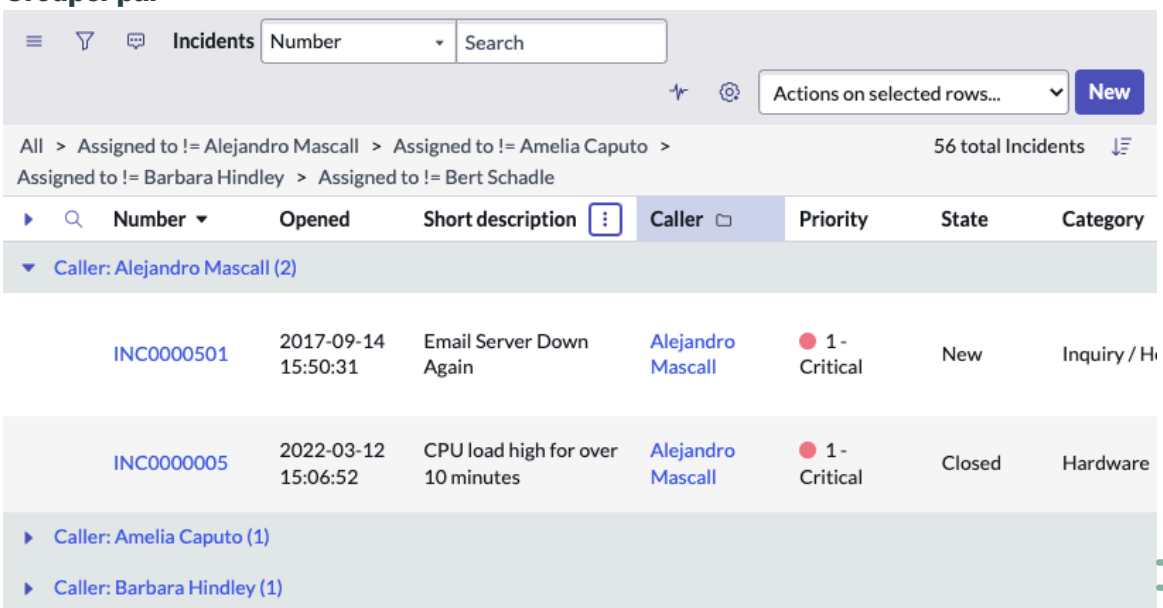
1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour regrouper et dissocier les éléments d'une liste.
   - Dans la barre de titre, cliquez sur le menu contextuel et sélectionnez **Grouper par**. Sélectionnez le champ selon lequel regrouper la liste. Pour supprimer un groupement, sélectionnez **-- Aucun --**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la colonne et sélectionnez **Grouper par**. Pour supprimer un regroupement, sélectionnez **Dissocier**.

   Par exemple, cette image montre les incidents actifs regroupés par appelant.

Traduction automatique

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

Grouper par



2. Utilisez l’une des actions suivantes pour développer les groupes.

Option	Description
Pour développer ou réduire un groupe	Cliquez sur la flèche (icône ▶) en regard du nom du groupe.
Pour développer ou réduire tous les groupes	Cliquez sur la flèche en haut de la liste.
Pour ouvrir la liste complète pour un groupe	Cliquez sur le nom du groupe.
Pour afficher tous les enregistrements d’un groupe donné	Ouvrez la liste complète.

Remarque :

- Le nombre maximal d’enregistrements affichés par groupe correspond au nombre d’enregistrements par page dans la vue de liste.
- Les listes groupées avec un script include dans le filtre peuvent entraîner des lenteurs.

Le nombre maximal d’enregistrements affichés par groupe correspond au nombre d’enregistrements par page dans la vue de liste.

Filtres et fils d’Ariane

Un filtre est un ensemble de conditions appliquées à une table pour vous aider à trouver et à utiliser un sous-ensemble de données dans cette table.

Vous pouvez appliquer, modifier, créer et enregistrer des filtres. Une liste hiérarchique de conditions en haut de la table (fils d’Ariane) indique le filtre actuel.

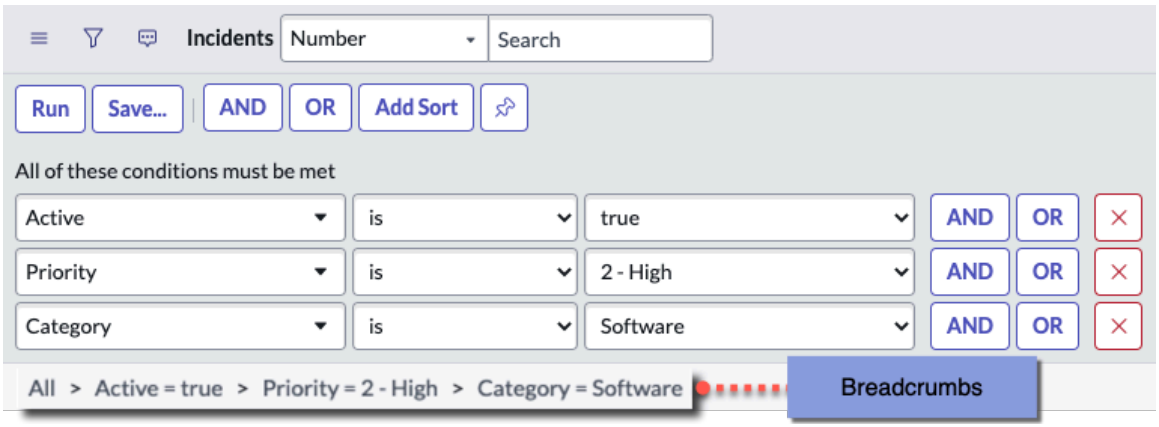
Les fils d'Ariane offrent une forme rapide de navigation de filtre. Ils sont classés de gauche à droite. La condition de gauche est la plus générale, et la condition de droite est la plus spécifique. Cliquez sur un fil d’Ariane pour supprimer toutes les conditions à sa droite. Cliquer sur le séparateur de condition (>) avant une condition supprime uniquement cette condition.

Traduction automatique

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

Par défaut, un utilisateur sans rôle ne peut pas voir les fils d'Ariane ou le filtre. Les administrateurs peuvent configurer le portail ESS pour permettre aux utilisateurs non authentifiés de voir les fils d'Ariane et les filtres à l'aide d'un include de script. Pour plus d'informations sur l'utilisation des includes de script pour supprimer les fils d'Ariane et les filtres, voir Utiliser des includes de script pour supprimer les filtres et les fils d'Ariane .

Fils d'Ariane, liste v2



Exemples :

- Cliquer sur **Priorité = 2** supprime la condition **Catégorie = Logiciel** et renvoie tous les incidents actifs avec une priorité de 2.
- Cliquer sur le séparateur de condition (>) avant **Priorité = 2** supprime la condition **Priorité = 2** et renvoie tous les incidents actifs de la catégorie logicielle.
- Cliquer sur **Tout** supprime toutes les conditions et renvoie tous les incidents du système.

Cliquez sur un fil d'Ariane pour actualiser la liste des enregistrements et afficher les dernières informations relatives à ces enregistrements.

Remarque :
Cliquer sur le bouton **Nouveau** dans une liste filtrée applique automatiquement le même filtre au nouvel enregistrement. Par exemple, si vous cliquez sur **Nouveau** dans la liste Incidents résolus, vous ouvrez un paramètre prédéfini d'enregistrement dont **l'état** est défini sur **Résolu**. Dans une liste filtrée pour les incidents actifs de priorité 1, cliquer sur **Nouveau** ouvre un enregistrement prédéfini avec **Actif** sélectionné et **Priorité** définie sur **1 - Critique**.

Vous pouvez modifier les valeurs prédéfinies sur le formulaire si nécessaire. S'il existe un champ que vous ne souhaitez pas renseigner de cette façon, vous pouvez ajouter l'attribut de dictionnaire suivant au champ : `ignore_filter_on_new=true`.

Des fonctions de navigation supplémentaires sont disponibles lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un fil d'Ariane.

Options de clic droit sur le fil d'Ariane

Option	Description
Ouvrir une nouvelle fenêtre	Ouvre la liste des résultats du fil d'Ariane dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre.
Copier l'URL	Copie l'URL dans le presse-papiers pour la liste des résultats du fil d'Ariane. Suivez les instructions du navigateur si les mesures de sécurité du navigateur limitent cette fonction.

Traduction automatique

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

Options de clic droit sur le fil d'Ariane (suite)

Option	Description
Copier la requête	Copie la requête codée dans le presse-papiers pour le fil d'Ariane. Vous pouvez utiliser cette requête dans l'URL d'une instance ou dans le champ de qualificatif de référence d'une entrée de dictionnaire. Par exemple, si vous consultez une liste de tous les incidents actifs avec un impact élevé ou moyen, cliquez avec le bouton droit sur le fil d'Ariane et copiez la requête **active=true^impact=1^ORimpact=2**. Vous pouvez ajouter cette requête à la fin de l'URL d'instance comme suit : https://{instance_name}/incident_list.do ? sysparm_query=active=true^impact=1^ORimpact=2 Cette sélection n'est pas disponible pour le fil d'Ariane **Tout** .

Information associée

Attributs du dictionnaire

Générer une chaîne de requête codée via un filtre

Filtres rapides

Pour filtrer rapidement une liste à l'aide d'une valeur d'un champ, cliquez avec le bouton droit dans le champ, puis sélectionnez **Afficher la correspondance** ou **Filtrer**. Pour les champs de date, choisissez entre **Afficher avant**, **Afficher après** et **Filtrer**.

Ces fonctions ajoutent une condition à droite dans le fil d'Ariane du filtre actuel.

Filtre rapide

Dans cet exemple, cliquer avec le bouton droit de la souris sur **En cours** et sélectionner **Afficher la correspondance** ajoute la condition **État = En cours** comme condition la plus spécifique du filtre. En revanche, cliquer avec le bouton droit de la souris sur **En cours** et sélectionner **Filtrer** ajoute la condition **État != En cours** comme condition la plus spécifique du filtre.

Pour les champs de date et de date/heure, vous pouvez également utiliser **Afficher après** ou **Afficher avant** pour définir un filtre basé sur le temps.

L'utilisation de la méthode de filtre rapide pour filtrer une valeur particulière génère les conditions suivantes : [champ] [n'est pas] [valeur] ou [champ] [est] [vide]. Les enregistrements qui contiennent des valeurs vides ou null s'affichent toujours dans la liste filtrée. Si vous créez manuellement un filtre, il n'inclut pas automatiquement la condition OU [field] [is] [empty], de sorte que les enregistrements dont la valeur est vide ou nulle ne s'affichent pas dans la liste filtrée.

Filtres

Un filtre limite les enregistrements qui apparaissent dans une liste en fournissant un ensemble de conditions que chaque enregistrement doit remplir pour être inclus dans la liste.

Une condition se compose des éléments suivants.

Traduction automatique

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

- Champ : chaque champ contient les données d'une colonne particulière de la table. La sélection d'un champ de référence vous permet de remonter pas à pas vers les données d'autres tables.
- Opérateur : chaque type de champ possède son propre ensemble d'opérateurs valides. L'opérateur détermine si une valeur est nécessaire.
- Valeur : chaque champ possède son propre ensemble de valeurs valides déterminées par le type de champ. Les champs de référence ont accès à la saisie semi-automatique et les listes de choix fournissent une liste d'options.
- Regroupement : chaque ligne de condition est regroupée avec un connecteur ET ou OR. Le filtre exige que toutes les lignes de conditions liées à un connecteur ET soient remplies. Le filtre évalue séparément chaque ligne de condition liée à un connecteur OR.

La liste v3 fournit la section Conditions de listes connexes qui vous permet d'inclure une condition basée sur une table connexe.

Remarque :
Si vous ouvrez une liste pour une table pour laquelle vous avez des autorisations de création, appliquez un filtre pour un champ, puis cliquez sur **Nouveau** dans l'en-tête de liste. Le même champ est automatiquement renseigné avec la valeur que vous définissez dans le filtre sur le nouvel enregistrement.

Créez des filtres sur une liste à l'aide du générateur de conditions.

Conditions de liste connexe dans la liste v3

Par défaut, toutes les listes vous permet de filtrer les données de la table actuelle, ce qui inclut la remontée pas à pas vers les champs des tables référencées. Dans les listes v3, un autre type de condition, les conditions de listes connexes, est disponible dans le générateur de conditions. Pour plus d'informations, consultez Ajouter les conditions de liste connexe.

Épingler un filtre dans la liste v2

Pour afficher le générateur de conditions à chaque fois que vous ouvrez la liste, cliquez sur l'icône Épingler/Détacher le filtre (icône). Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans la liste v3.

Information associée

Remontée pas à pas vers les données dans les tables connexes

Types de champ

Opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes

Créer un filtre dans la liste

Vous pouvez créer un filtre pour restreindre les enregistrements qui apparaissent dans une liste en fournissant un ensemble de conditions. Lorsque vous exécutez le filtre, seuls les enregistrements qui remplissent les conditions spécifiées sont répertoriés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez le générateur de conditions en cliquant sur l'icône afficher/masquer le filtre (icône).
   Si l'icône est désactivée et que le fil d'Ariane contient une condition de liste connexe, vous devez supprimer la condition de liste connexe pour ouvrir le filtre. La condition a été créée lorsque la liste v3 a été activée pour

Traduction automatique

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

cette liste. La liste v2 ne prend pas en charge les conditions de liste connexe. Pour plus d'informations sur les conditions de liste connexe, reportez-vous à la section Ajouter les conditions de liste connexe.

2. Sélectionnez un champ dans la liste.
   Le type de champ détermine les opérateurs et les valeurs disponibles. Par exemple, le champ **Actif** peut avoir une valeur **vrai**, **faux** ou **vide**, tandis qu'un champ de texte peut avoir de nombreuses valeurs différentes. De même, la **valeur supérieure à** l'opérateur ne s'applique pas au champ **Actif** , mais elle s'applique au champ **Priorité** . Pour plus d'informations, consultez Générateur de conditions.
3. Sélectionnez un **opérateur** dans la liste.
4. Sélectionnez ou saisissez une **valeur**, le cas échéant.
5. Ajoutez ou supprimez des conditions pour construire le filtre souhaité en effectuant une ou plusieurs des étapes suivantes.

Option	Description
Pour ajouter une condition de niveau supérieur	Cliquez sur **ET** ou **OU** dans la barre d'outils du générateur de conditions, au-dessus des conditions.
Pour ajouter une condition dépendante	Cliquez sur **ET** ou **OU en** regard de la condition.
Pour supprimer une condition	Cliquez sur **x** en regard de la condition.

Remarque :
Pour rechercher tous les enregistrements qui ne contiennent pas la valeur spécifiée, créez un filtre avec deux conditions : **[champ] [n'est pas] [valeur]** ou **[champ] [est] [vide].**

6. Pour spécifier l'ordre de tri des résultats, cliquez sur **Ajouter un tri** , puis sélectionnez un champ à trier et un ordre de tri.
7. **Facultatif :** Cliquez sur **Enregistrer** pour conserver le filtre pour une utilisation ultérieure.
   Pour plus d'informations, consultez Enregistrer et utiliser des filtres dans une vue de liste.
8. Cliquez sur **Exécuter** pour appliquer le filtre.

Information associée

Remontée pas à pas vers les données dans les tables connexes

Types de champ

Opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes

Ajouter les conditions de liste connexe

Les conditions de liste connexe vous permettent d'inclure une relation avec une autre table dans le filtre. Les conditions de liste connexe sont prises en charge dans Liste v3 et dans l'interface Rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

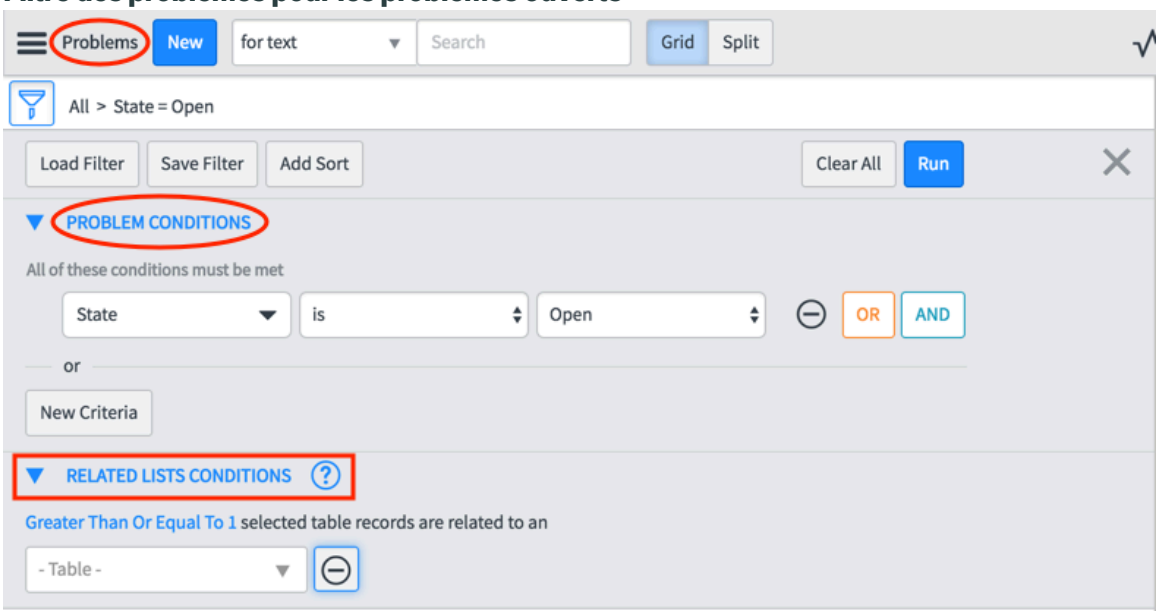
Vous pouvez éventuellement inclure des conditions dans la table connexe. Par exemple, vous pouvez filtrer les problèmes actifs avec un ou plusieurs incidents associés à l'état **Annulé** . Un autre exemple consiste à filtrer les incidents dont l'accord sur les niveaux de service (SLA) n'a pas été respecté.

Traduction automatique

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

Le filtre Liste v3 contient deux sections, une pour les conditions de table actuelles et une pour les conditions de listes connexes. Vous ne pouvez inclure qu'une seule table connexe dans la requête, mais vous pouvez ajouter plusieurs conditions pour cette table.

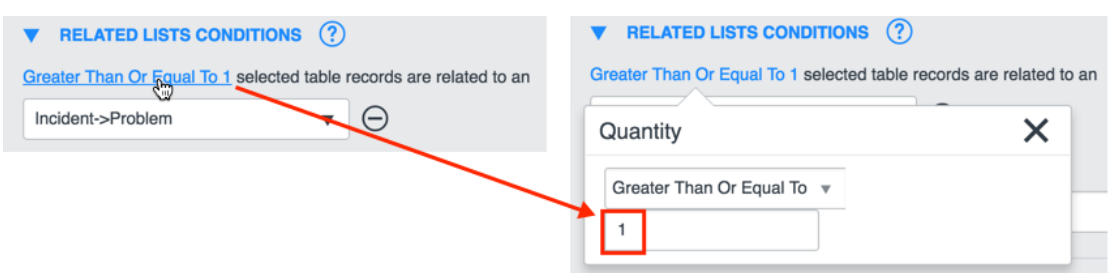
Filtre des problèmes pour les problèmes ouverts



La façon la plus simple de comprendre les parties d'une condition de liste connexe est d'utiliser un exemple. Les étapes ci-dessous utilisent l'exemple de problèmes ouverts avec un certain nombre d'incidents associés. Vous pouvez effectuer ces étapes pour n'importe quelle vue de liste prenant en charge Liste v3.

Procédure

1. Pour cet exemple, accédez à **Problèmes** > **Ouvert**.
2. Ouvrez le filtre de liste et sélectionnez les conditions pour la table actuelle (Problème).
   La condition **[State] [is] [Open]** est déjà ajoutée.
3. Sélectionnez **CONDITIONS DES LISTES CONNEXES** pour développer la section.
4. Dans la liste de choix, sélectionnez la relation de table à inclure dans la requête.
   Pour cet exemple, sélectionnez **Incident>Problème**. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle table que vous avez accès à afficher.
5. Pour sélectionner un quantificateur, sélectionnez **Supérieur ou égal à 1**.
   Le popover Quantité s'ouvre.



6. Sélectionnez une quantité, entrez le nombre d'enregistrements dans la table connexe qui doivent correspondre, puis sélectionnez**X** pour fermer le popover.
   Le nombre par défaut est **1**. Vous trouverez ci-dessous des descriptions et des exemples de chaque quantificateur pour cet exemple.

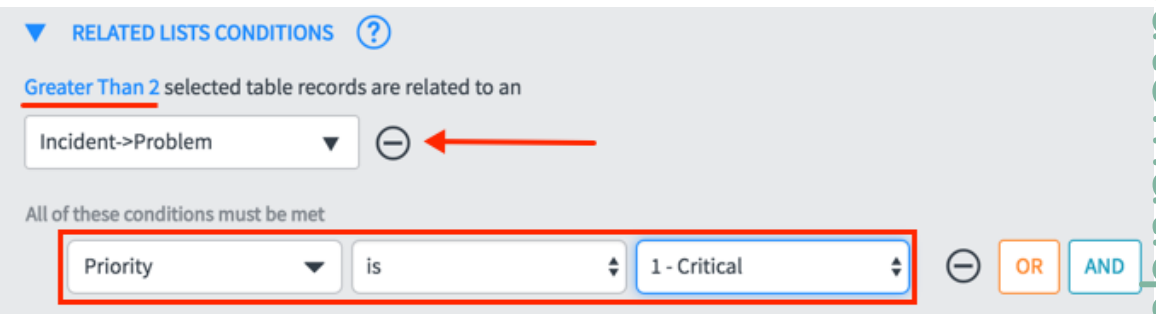
Traduction automatique

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

- **Supérieur ou égal à** : renvoie les enregistrements de problèmes dans lesquels le nombre d'incidents associés est supérieur ou égal au nombre que vous avez saisi. Une valeur de **5** inclut les problèmes avec au moins cinq incidents associés. Les enregistrements de problèmes avec 4 incidents ou moins ne sont pas renvoyés.
- **Supérieur à** : renvoie les enregistrements de problèmes qui ont plus d'incidents associés que ce nombre.
- **Inférieur ou égal à** : renvoie les enregistrements de problèmes qui ont un nombre d'incidents associés inférieur ou égal à celui-ci. Une valeur de **1** inclut les enregistrements de problèmes avec un incident associé ou aucun.
- **Inférieur à** : renvoie les enregistrements de problèmes avec un nombre d'incidents associés inférieur au nombre. La valeur **1** renvoie les problèmes sans incident associé.
- **Égal à** : renvoie les problèmes avec ce nombre d'incidents associés. Une valeur de **5** inclut les enregistrements de problèmes avec exactement cinq incidents associés.
- **Aucun** : renvoie les problèmes qui ne correspondent pas à la relation de table spécifiée. Une sélection de **Aucun** renvoie les problèmes sans incident associé.
- **Entre** : renvoie les problèmes avec n'importe quel nombre d'incidents associés compris entre les deux nombres que vous entrez. **Entre** les valeurs de **5** et **10** , incluez les enregistrements de problèmes avec 5, 6, 7, 8, 9 ou 10 incidents associés.

7. **Facultatif :** Entrez une ou plusieurs conditions pour la table connexe.
   Sélectionnez **Nouveau critère** pour ajouter une autre condition.

   Example
   L'image suivante montre l'exemple de filtrage des enregistrements de problèmes avec plus de deux incidents connexes de priorité critique.



Remarque :
Vous ne pouvez pas effectuer une recherche par mot clé dans une condition de table associée.

8. Sélectionnez **Exécuter** pour exécuter la requête de filtre.

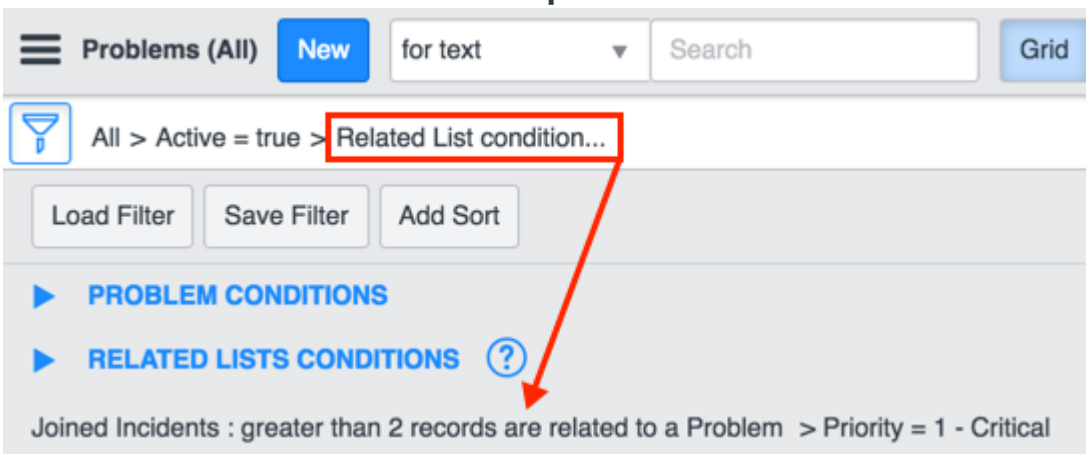
Résultats

Le fil d'Ariane affiche **la condition de liste connexe...** Ouvrez le filtre pour afficher l'instruction de requête de liste connexe.

Traduction automatique

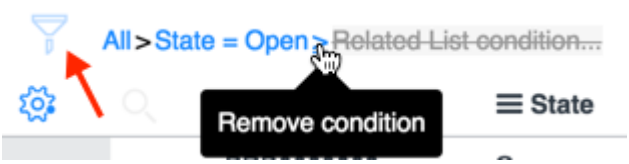
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Le fil d'Ariane de liste et l'instruction de requête de condition de liste connexe



Remarque :

Si la liste v3 est désactivée pour une liste avec une requête de condition de liste connexe dans le filtre par défaut, la fonction de modification du filtre est désactivée. Supprimez la condition de liste connexe pour activer la modification du filtre de liste.



Conditions OU

Le générateur de conditions utilise deux types de conditions OU différents : de niveau supérieur et dépendante.

À l'aide d'une condition OU dépendante, vous pouvez spécifier d'autres critères pour une seule opération. Les conditions dépendantes OU fonctionnent de la manière A et (B ou C). Lorsque vous avez une condition OU dans la requête, la loupe n'est plus disponible. Les conditions que vous mettez dans les en-têtes de recherche rapide sont ANDées ensemble. Le fait d'avoir un OU rend ambigu l'endroit où la nouvelle condition doit aller, par exemple avant le OU ou après le OU.

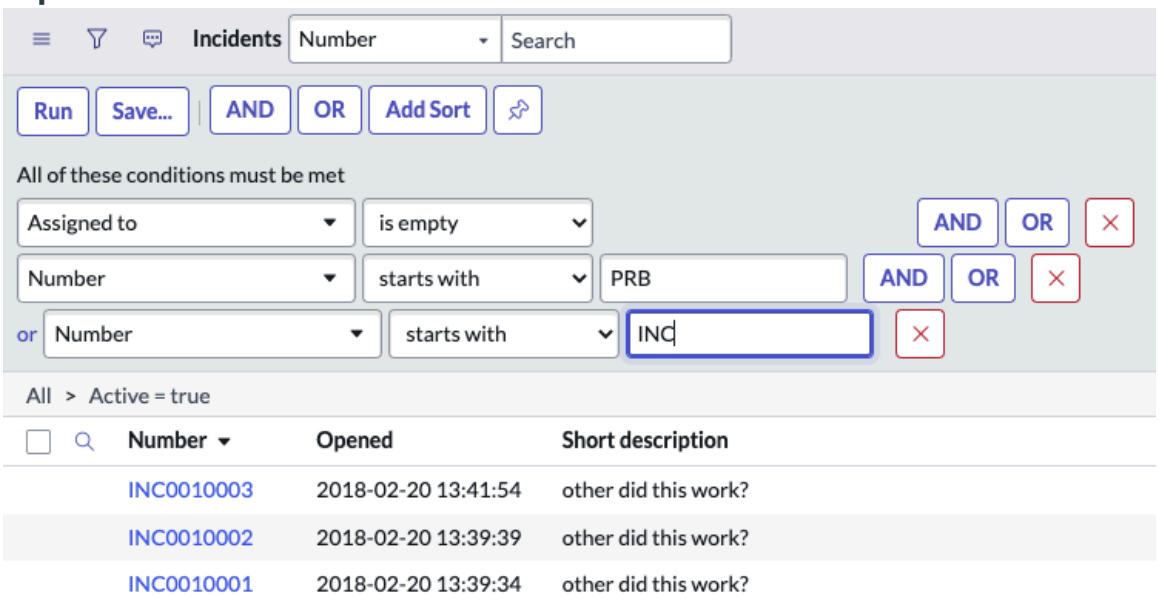
Par exemple, pour renvoyer une liste de tous les enregistrements de problèmes et d'incidents non affectés de la table Tâche, créez un filtre avec un OU dépendant sur le champ **Numéro** .

[Affecté à] [est] [vide] ET **[Numéro] [commence par] [PRB]** OU **[Numéro] [commence par] [INC].**

Traduction automatique

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

Dépendant OU

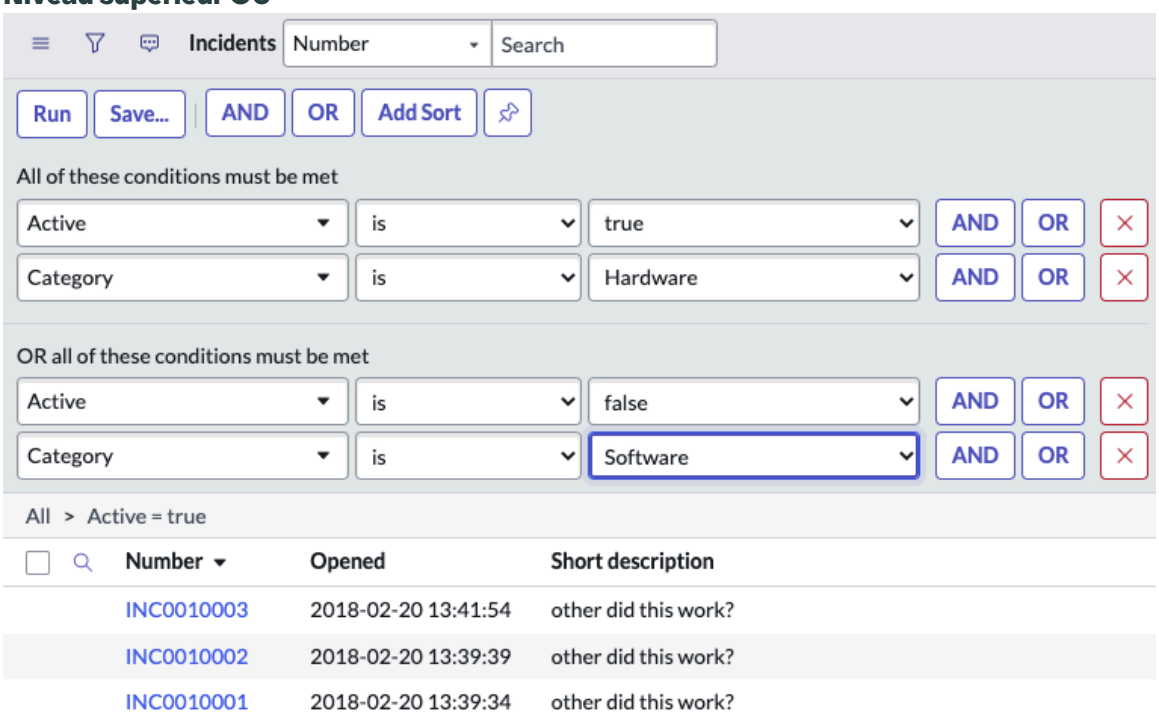


Une condition OU de niveau supérieur vous permet d'afficher les résultats de plusieurs critères de filtre dans une seule liste. Les conditions OU de niveau supérieur fonctionnent de la manière (A et B) ou (C et D).

Par exemple, pour renvoyer une liste unique de tous les incidents actifs avec une catégorie de matériel et de tous les incidents inactifs avec une catégorie de logiciel, créez deux ensembles de conditions séparés par une condition OU de niveau supérieur.

- **[Actif] [est] [vrai]** ET **[Catégorie] [est] [Matériel]**
- Condition OU de niveau supérieur
- **[Actif] [est] [faux]** ET **[Catégorie] [est] [Logiciel]**

Niveau supérieur OU



Traduction automatique

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

Les conditions OU de niveau supérieur et dépendantes peuvent être utilisées ensemble. Les filtres utilisant les deux types de conditions OU fonctionnent de la manière (A ou B) ou (C ou D). En mélangeant les conditions ET avec des conditions OU de niveau supérieur et dépendantes, vous pouvez créer des filtres très spécifiques.

Filtrer sur plusieurs valeurs de chaîne

Pour un champ de chaîne, vous pouvez créer un filtre qui recherche plusieurs valeurs en créant une liste délimitée par des virgules.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

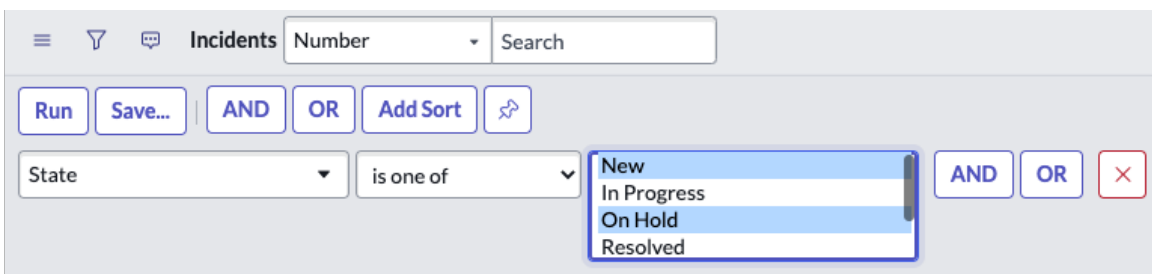
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette fonctionnalité permet aux administrateurs de copier et coller des critères de recherche d'une Microsoft feuille de calcul Excel dans un filtre, par exemple.

Remarque :
N'utilisez pas l'opérateur **[est l'un des]** sur les champs qui contiennent des virgules, car la requête ne renvoie pas l'ensemble d'enregistrements attendu. Créez plutôt un filtre à l'aide de plusieurs instructions **[ou].**

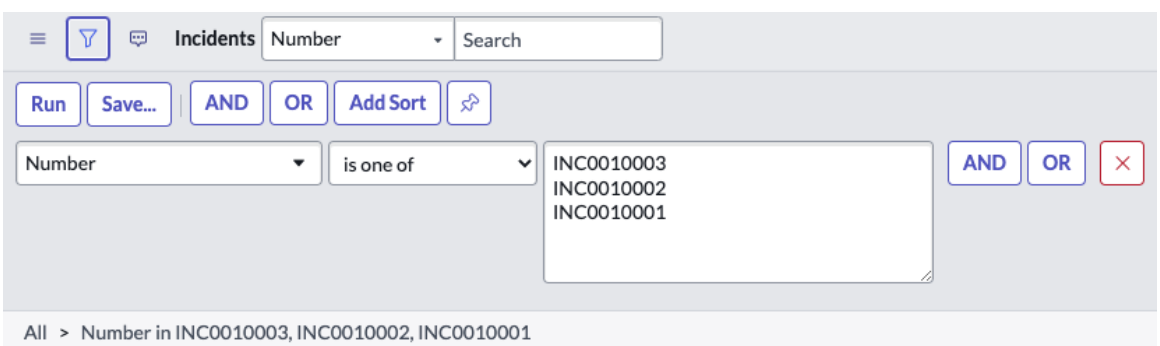
Procédure

1. Créez le filtre avec l'opérateur **[est l'un des]** ou **[n'est pas l'un des].**
   Selon le champ sélectionné, une liste de choix ou une zone de texte s'affiche.
2. Sélectionnez une ou plusieurs options à l'aide des raccourcis clavier de sélection multiples.

   La liste de choix reste visible.



   Pour les champs de texte ou de numéros, vous pouvez également saisir vos options de recherche. Séparez les options par des virgules ou placez chaque option sur une ligne distincte et ne placez pas les sélections entre crochets.



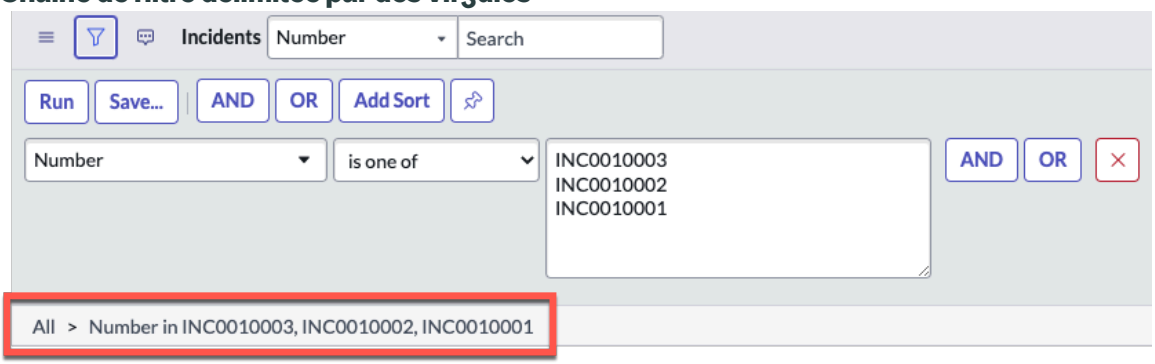
3. Cliquez sur **Exécuter** pour filtrer la liste.

Traduction automatique

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

Les conditions de filtre apparaissent sous la forme d'une chaîne délimitée par des virgules en haut de la liste des résultats.

Chaîne de filtre délimitée par des virgules



Opérateurs dynamiques

L'opérateur dynamique **est (dynamic)** : répertorie des options de filtre dynamique prédéfinies où la valeur de la condition est calculée à partir d'une valeur dans un champ de référence.

Les options de filtre dynamique suivantes sont disponibles par défaut.

Remarque :
Les administrateurs peuvent créer de nouvelles options de filtre dynamique.

Options de filtre dynamique par défaut

Table cible du champ de référence	Étiquette d'option	Description
Utilisateur [sys_user]	Moi	Le champ de référence contient l'utilisateur actuel.
	Une de mes affectations	Le champ de référence contient l'utilisateur actuel ou une personne pour laquelle l'utilisateur actuel est un délégué pour les affectations.
	Une de mes approbations	Le champ de référence contient l'utilisateur actuel ou une personne pour laquelle l'utilisateur actuel est un délégué pour les approbations.
	Utilisateurs dotés de rôles	Le champ de référence contient les utilisateurs dotés de n'importe quel rôle.
Groupe [sys_user_group]	Un de mes groupes	Le champ de référence contient un groupe auquel l'utilisateur actuel appartient.

La table suivante contient des exemples et des descriptions de conditions de filtre dynamique.

Exemple d'utilisation de l'opérateur dynamique

Champ	Opérateur	Option de filtre dynamique	Description
Appelant	est (dynamique)	Moi	Calcule la valeur de l'appelant en fonction de l'utilisateur actuel qui consulte la liste.

Traduction automatique

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

Exemple d'utilisation de l'opérateur dynamique (suite)

Champ	Opérateur	Option de filtre dynamique	Description
Groupe d'affectation	est (dynamique)	Un de mes groupes	Calcule la valeur du groupe d'affectation en fonction de l'utilisateur actuel qui consulte la liste.

Enregistrer et utiliser des filtres dans une vue de liste

En fonction de vos droits d'accès, vous pouvez enregistrer des filtres pour tout le monde, un groupe d'utilisateurs ou vous-même. Vous pouvez appliquer des filtres enregistrés et les modifier ou les supprimer.

Avant de commencer

Rôle requis : varie en fonction de l'action. Voir la procédure.

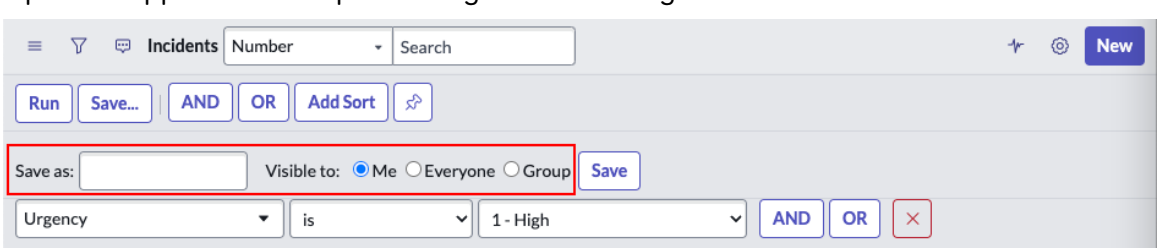
Remarque :

Une nouvelle création d'ACL permet à tous les utilisateurs d'enregistrer des filtres par défaut. Cette ACL remplace toutes les ACL personnalisées en place si les administrateurs restreignent l'accès aux filtres. La nouvelle ACL donne à tous les utilisateurs l'accès au champ Utilisateur par défaut, et l'accès au champ Groupe uniquement si les utilisateurs ont le rôle filter_group et se trouvent dans le groupe actuellement sélectionné.

Procédure

1. Accédez à une liste et créez ou modifiez un filtre conformément aux instructions de la section Créer un filtre dans la liste.
2. Sélectionnez **Enregistrer...**

   Options supplémentaires pour enregistrer l'affichage du filtre.



3. Attribuez un nom au filtre dans le champ **Enregistrer sous :** .
4. Sélectionnez l'une des options de visibilité suivantes.

Option	Description
Moi	Crée un filtre personnel, auquel vous seul pouvez accéder. Cette option n'est pas disponible si vous n'avez pas l'accès en écriture au champ Utilisateur. Consultez votre administrateur pour plus d'informations.
Tout le monde	Crée un filtre global auquel tous les utilisateurs peuvent accéder. Cette option est disponible pour les utilisateurs disposant du rôle filter_global.
Groupe	Crée un filtre de groupe auquel seuls les membres du groupe d'utilisateurs que vous sélectionnez peuvent accéder. Cette option est disponible pour les utilisateurs disposant du rôle filter_group. Cette option

Traduction automatique

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

Option	Description
	n’est pas disponible si vous n’avez pas l’accès en écriture au champ Groupe. Consultez votre administrateur pour plus d’informations.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour utiliser votre filtre enregistré, revenez à la liste, sélectionnez le menu de contrôle Liste ( ), puis sélectionnez votre filtre dans le sous-menu Filtres.
7. **Facultatif :** Pour modifier ou supprimer vos filtres personnels, revenez à la liste, sélectionnez le menu de contrôle Liste ( ), puis sélectionnez **Modifier les filtres personnels** dans le menu Filtres.
   a. Examinez la liste Filtres et sélectionnez le titre du filtre à modifier.

      Si aucun résultat ne s’affiche, sélectionnez l’icône Afficher/masquer le filtre ( ) et supprimez tous les filtres appliqués.

   b. Mettez à jour le titre du filtre ou ajoutez ou supprimez des conditions.

   c. **Facultatif :** Pour supprimer le filtre, sélectionnez **Supprimer** et confirmez la suppression.

   d. Si vous avez modifié le filtre, sélectionnez **Mettre à jour**.

Filtrer les fonctions d’administration

Les administrateurs peuvent utiliser les filtres de la table Filtres [sys_filter], y compris créer, modifier et supprimer des filtres.

Les administrateurs peuvent également créer des filtres scriptés qui ne peuvent pas être créés dans le générateur de conditions. Les filtres scriptés nécessitaient une connaissance de JavaScript. Les filtres de script peuvent être utilisés pour créer des options de filtre dynamique supplémentaires.

Créer et modifier des filtres

Configurez et modifiez un filtre configuré par l’administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

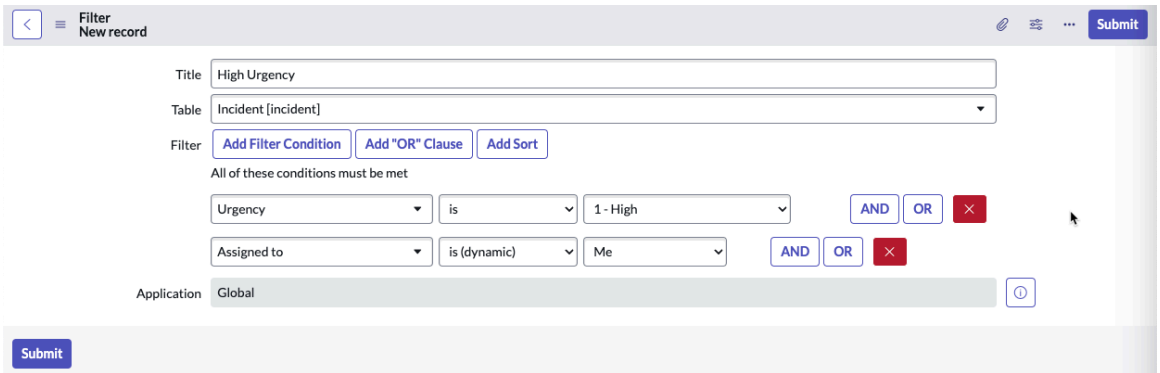
Remarque :
La procédure suivante est destinée aux administrateurs. Les utilisateurs ayant d’autres types de rôles devraient plutôt se référer à Enregistrer et utiliser des filtres dans une vue de liste.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Filtres**.
2. Pour créer un filtre, sélectionnez **Nouveau** et suivez les étapes suivantes sur l’enregistrement du filtre.
   a. Entrez un **titre** et sélectionnez la **table**.
   b. Ajoutez des conditions de filtre.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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



3. Pour modifier un filtre enregistré, sélectionnez-le dans la liste Filtres pour le modifier et suivez les étapes suivantes sur l'enregistrement de filtre.
   a. Modifiez les conditions de **filtre** au besoin.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Créer un filtre dans la liste

Supprimer les filtres

Vous pouvez supprimer n'importe quel filtre enregistré, y compris les filtres globaux, de groupe ou personnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Filtres**.
2. **Facultatif :** Pour voir qui a créé le filtre et quand, personnalisez la liste pour ajouter les champs **created_by** et **créés** à la liste.
3. **Facultatif :** Pour voir qui a accès au filtre, configurez la liste pour ajouter les champs **utilisateur**, **groupe** ou **domaine** .
   Les filtres qui ne sont pas affectés à un utilisateur ou à un groupe sont globaux.
4. Sélectionnez le filtre à supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer** et confirmez la suppression.

Information associée

Listes personnelles

Configurer la mise en page de la liste

Créer des filtres par script

Le créateur de conditions seul ne peut pas créer certains filtres, tels que l'affichage d'un ensemble d'enregistrements qui dépend d'une table non liée. Si vous connaissez JavaScript, vous pouvez créer des fonctions JavaScript à utiliser dans des filtres avancés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Créez un nouveau script include.
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.
2. Ouvrez l'include de script et, dans le champ **Script** , créez une fonction JavaScript qui renvoie un tableau de `sys_ids`.
   - Assurez-vous que la fonction utilise le même nom que l'include de script.
   - Assurez-vous que l'include de script est **actif** et que le **client peut être appelé**.
3. Appelez la fonction JavaScript à partir du générateur de conditions.
   Pour plus d'informations, consultez Requêtes GlideRecord et Includes de script .

Remarque :
Les listes groupées avec un script include dans le filtre peuvent entraîner des lenteurs.

Example:

Une entreprise fournit des soins intensifs à un groupe de clients. Pour suivre ces services, le gestionnaire de service a besoin d'un journal de haut niveau et de liens vers tous les incidents signalés par les clients.
L'entreprise crée une application, Intensive Care, et une table, [u_intensive_care]. Bien que la table contienne un champ de référence pour le nom du client, il n'y a pas de lien direct vers la table utilisateur. Ainsi, le gestionnaire ne peut pas configurer un filtre de liste d'incidents à l'aide du générateur de conditions pour les clients qui sont en soins intensifs.

La solution consiste à écrire une fonction JavaScript qui utilise une requête GlideRecord pour créer un tableau de sys_ids utilisateur dans la table [u_intensive_care], comme indiqué dans l'exemple de code ci-dessous. Appelez la fonction à partir du générateur de conditions dans la table Incident (**[Caller] [is] [javascript :myFunction()]**).

```
function myFunction(){
   var arrUsers = [];
   var gr = new GlideRecord('u_intensive_care');
   gr.query();
   while(gr.next()){
      arrUsers.push(gr.u_customer.toString());
   }
   return arrUsers;
}
```

Créer une option de filtre dynamique

Les options de filtre dynamique améliorent le filtrage en permettant aux utilisateurs d'exécuter des includes de script existants ou JavaScript sur un champ de référence dans les générateurs de conditions et les qualificatifs de référence dynamiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche décrit comment créer une nouvelle option de filtre dynamique et un script include associé.

Les options de filtre dynamique « objectent » les includes de script/JavaScript, ce qui leur permet d'être réutilisées dans plusieurs générateurs de conditions et qualificatifs de référence

Traduction automatique

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

dynamiques. Ce type de filtre vous permet de modifier un script une seule fois et de faire en sorte que les modifications prennent effet automatiquement partout où l'option de filtre dynamique est utilisée.

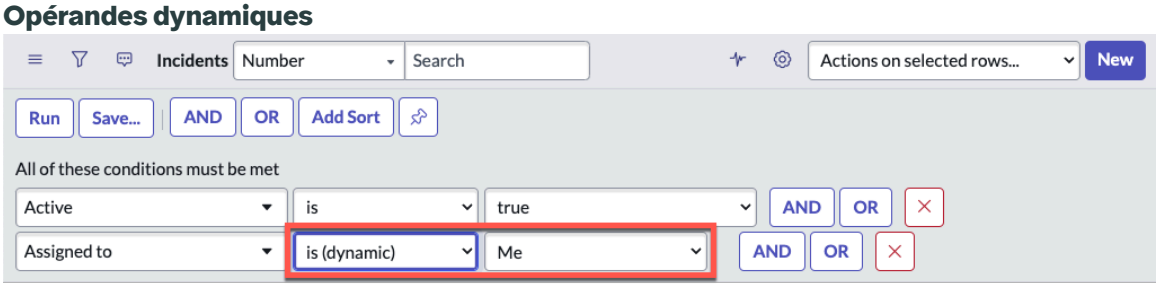
Lors de la définition d'un filtre dynamique, vous pouvez :

- Utiliser une option de filtre dynamique **IS existante (dynamique)** (générateur de conditions uniquement)
- utiliser une option de filtre dynamique existante (OOB ou personnalisé)
- créer une nouvelle option de filtre dynamique et un script include/JavaScript

Tous les filtres dynamiques de générateur de conditions utilisent l'opérateur **is (dynamique)** et appellent une option de filtre dynamique. Dans l'exemple suivant, l'option de filtre dynamique **préexistante Me** est utilisée. Pour obtenir la liste des options de filtre dynamique de générateur de conditions préexistantes disponibles, consultez Opérateurs dynamiques.

Remarque :
Les filtres dynamiques sont pris en charge dans les applications incluses dans le périmètre, mais ils ne le sont pas dans les conditions de politique d'interface utilisateur.

Opérandes dynamiques



Procédure

1. Créez un filtre scripté en tant qu'include de script ou règle métier pouvant être appelé par un client.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Options de filtre dynamique**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez le formulaire.

Options de filtre dynamique

Champ	Description
Étiquette	Entrez un nom descriptif pour l'option de filtre dynamique.
Script	Entrez le nom de la fonction que vous avez créée, JavaScript (aucun include de script nécessaire) ou l'appel de script include/règle métier complet, tel que `new GlobalCanvasUtil().refQualPaTabs()`.
Type de champ	Sélectionnez **Référence**.
Table référencée	Sélectionnez la table à laquelle cette option de filtre dynamique s'applique.
Commande	Entrez un nombre pour désigner l'emplacement de cette option de filtre dynamique dans la liste de choix d'options de filtre.
Rôles	Sélectionnez le rôle qu'un utilisateur doit avoir pour voir cette option.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Actif	Activez ou désactivez l'option.
Script de référence	Facultatif. Sélectionnez l'include de script ou la règle métier appelable par le client que vous avez créé pour le filtre scripté. Si le champ **Script** contient JavaScript, une requête codée ou la totalité de la référence à l'include de script/à la règle métier, ce champ peut être vide.
Disponible pour le filtre	Sélectionnez cette option pour afficher l'option de filtre dynamique comme fil d'Ariane de filtre.
Disponible pour la valeur par défaut	Sélectionnez cette option pour permettre à l'option de filtre dynamique d'être une option par défaut dans une entrée de dictionnaire.
Disponible pour la qualif. de réf.	Sélectionnez cette option pour permettre à l'option de filtre dynamique d'être sélectionnée comme qualificatif de référence dynamique.

Remarque :
Filtres dynamiques utilisant l'API de table Les méthodes GET dans les scripts fonctionnent uniquement lors de l'utilisation du même utilisateur configuré dans le profil d'authentification de base. Pour permettre à plusieurs utilisateurs d'accéder aux filtres dynamiques, utilisez plutôt les API JavaScript globales telles que les API GlideRecord et GlideQuery.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Chaînes de requêtes codées

Une chaîne de requête codée représente un filtre complexe sur une liste d'enregistrements.

Utilisez des chaînes de requête codées pour inclure un filtre dans le cadre d'un paramètre d'URL, tel que , Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URLou comme qualificatif de référence afin de restreindre les données sélectionnables pour un champ de référence.

Pour construire une chaîne de requête codée, générez une requête de liste, puis copiez-la à partir du filtre de liste. Il s'agit de la méthode recommandée, car l'alternative consiste à créer la chaîne manuellement.

Pour créer manuellement une chaîne de requête codée, vous devez connaître les noms et les opérateurs de table et de champ pertinents.

Exemples de chaînes de requêtes codées

Titre	Exemple
Référence aux valeurs booléennes ou de chaîne	Pour créer une chaîne de requête sur les champs booléens, utilisez cette syntaxe : field=true ou field=false. Par exemple, pour renvoyer uniquement les enregistrements actifs d'une table, utilisez : `active=true` Pour créer une chaîne de requête avec un champ qui a une valeur de chaîne spécifique, utilisez cette syntaxe : field=value. Par exemple, pour renvoyer des enregistrements d'incidents où la catégorie est réseau, utilisez :

Traduction automatique

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

Exemples de chaînes de requêtes codées (suite)

Titre	Exemple
	`category=network`
Référence aux champs de référence	Pour créer une chaîne de requête qui fait référence à un champ de référence dans une autre table, utilisez cette syntaxe : field_in_referenced_table=valeur. Par exemple, pour renvoyer les utilisateurs ayant le rôle itil dans le champ de référence **Affecté à** du formulaire Incident, utilisez : `Assigned_to.roles=itil`
Référence aux valeurs de liste de choix	Pour créer une chaîne de requête qui fait référence à une option de liste de choix, utilisez la valeur de la liste de choix, et non l'étiquette, avec la syntaxe suivante : liste de choix field=value. Par exemple, pour renvoyer des éléments de configuration (CI) avec l'état **Installé**, qui a une valeur de 1 dans la liste de choix, utilisez : `install_status=1` Consultez Valeurs à associer à des étiquettes de choix pour scripting afin de trouver les options pour les valeurs.

Utilisation de plusieurs conditions	Pour utiliser deux conditions jointes par un opérateur ET, utilisez le symbole de carat ^ dans cette syntaxe : field1=value1^field2=value2. Par exemple, pour renvoyer tous les utilisateurs actifs avec le rôle « itil », utilisez :
	`active=true^roles=itil`
	Pour utiliser deux conditions jointes par un opérateur OU, utilisez le symbole du carat avec OU avec cette syntaxe : field1=value1^ORfield1=value2. Par exemple, pour renvoyer tous les utilisateurs ayant les rôles « itil » ou « admin », utilisez :
	`roles=itil^ORroles=admin`
	Pour utiliser la condition de l'opérateur LIKE, utilisez la syntaxe :fieldLIKEsubstring. Par exemple, pour renvoyer tous les utilisateurs ayant des rôles contenant la chaîne « it », utilisez :
	`rolesLIKEit`
	Pour utiliser la condition par un opérateur IN, utilisez la syntaxe : fieldINvalue1,value2,value3. Par exemple, pour renvoyer tous les utilisateurs ayant des rôles « itil », « admin » ou « user », utilisez :
	`rolesINitil,admin,user`
	Pour ajouter plusieurs conditions où une condition est une fonction JavaScript, utilisez cette syntaxe : javascript :'field=value^' + function(). La fonction doit renvoyer une chaîne qui peut être concaténée avec la première chaîne pour produire une chaîne de requête valide. Par exemple, pour renvoyer tous les utilisateurs actifs et remplir les conditions de la fonction getGroupQualifier(), utilisez :
	`javascript:'active=true^' + getGroupQualifier()`

Traduction automatique

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

Exemples de chaînes de requêtes codées (suite)

Titre	Exemple
Valeurs d'énumération dans l'ordre	Pour trier les données en fonction d'un champ spécifique, utilisez la condition ORDERBY avec la syntaxe suivante : field1=value^ORDERBYfield2. Par exemple, pour renvoyer les jours de la semaine dans l'ordre de la table Jour de la semaine [sys_cal_unit], utilisez : `unit_name=day^ORDERBYvalue` Dans la table Jour de la semaine, unit_name est le champ qui spécifie le jour, la semaine ou le mois, et la valeur est une valeur numérique pour chaque jour compris entre 1 (lundi) et 7 (dimanche). La chaîne de requête renvoie une liste des jours de la semaine dans l'ordre, de la valeur la plus basse, qui représente le lundi, à la valeur la plus grande, qui représente le dimanche. **Remarque :** Les qualificatifs de référence ne prennent pas en charge la condition ORDERBY. Dans les qualificatifs de référence, vous pouvez trier la liste de recherche de référence à l'aide de contrôles de liste standard. Pour spécifier l'ordre d'une liste de saisie semi-automatique pour un champ de référence, utilisez l'attribut dictionnaire ref_ac_order_by.

Y compris une requête de liste connexe	À la fin de l'instruction query, entourez les informations de la liste connexe avec ^RLQUERY et ^ENDRLQUERY et la quantité. Par exemple, dans une requête de la table Problème qui inclut des problèmes avec au moins un incident associé, utilisez :
	
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^ENDRLQUERY`
	
	Vous pouvez également spécifier des conditions dans la table connexe. Par exemple, pour inclure la condition selon laquelle au moins un des incidents associés est de priorité critique, utilisez :
	
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^priority=1^ENDRLQUERY`
	
	Remarque :
	Les requêtes de liste connexe doivent être activées dans **la liste des propriétés système v3**. Cochez la **case Autoriser l'ajout des conditions de requête de la liste connexe via le filtre pour l'activer** .
	
	Vous pouvez créer une requête de liste connexe pour une liste qui utilise la liste v2, mais les conditions de filtre ne peuvent pas être modifiées tant que vous n'avez pas supprimé la condition de liste connexe dans le fil d'Ariane.

Y compris une requête de terme de recherche	Pour inclure un terme de recherche dans une requête, utilisez la variable réservée 123TEXTQUERY321. Par exemple, pour renvoyer des résultats contenant le terme de recherche « e-mail », utilisez cette chaîne de requête codée. `123TEXTQUERY321=email`
Y compris une requête de groupe	Pour inclure un groupe d'index de texte dans une requête, utilisez la variable réservée 123TEXTINDEXGROUP321. Par exemple, pour renvoyer des

Traduction automatique

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

Exemples de chaînes de requêtes codées (suite)

Titre	Exemple
d'index de texte	résultats dans le groupe d'index de texte portal_index_group dans la table Groupes d'index de texte [ts_index_group], utilisez cette chaîne de requête codée. 123TEXTINDEXGROUP321=portal_index_group

Générer une chaîne de requête codée via un filtre

Vous pouvez générer une chaîne de requête codée via un filtre sur n'importe quelle liste et coller la chaîne dans une requête URL ou un qualificatif de référence.

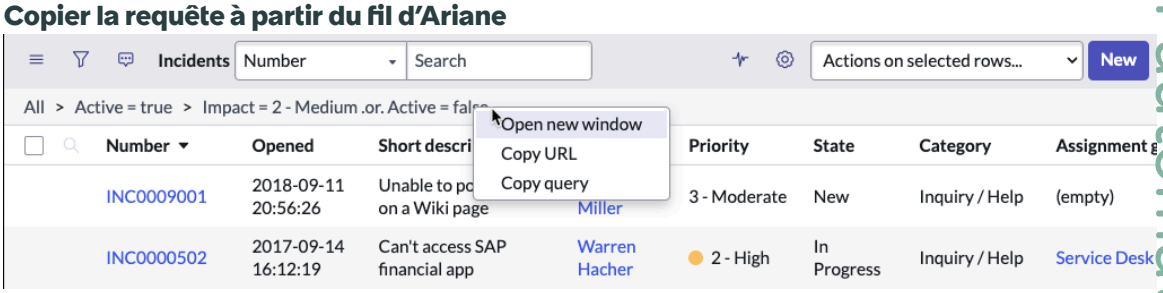
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez une liste des enregistrements.
2. Construisez le filtre.
3. Cliquez sur **Exécuter**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur la fin du fil d'Ariane de filtre et sélectionnez **Copier la requête** dans le menu contextuel.

Copier la requête à partir du fil d'Ariane



Si vous êtes en mode fractionné dans Liste v3, cliquez avec le bouton droit sur le texte du filtre bleu dans le volet gauche.

5. Copiez la requête dans le presse-papiers de votre système.
6. Utilisez la chaîne de Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL requête ou un qualificatif de référence .
   Lorsque vous utilisez l'opérateur CONTAINS sur un filtre de liste, le système traduit le filtre en une requête LIKE. Par exemple, si vous filtrez les enregistrements actifs avec des numéros contenant 123, l'URL est https://InstanceName.service-now.com/incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue%5EGOTOnumberLIKE123.

Information associée

Qualificatifs de référence

Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL

Méthodes de vérification des listes

Les utilisateurs peuvent modifier des données dans des listes à l'aide de différentes méthodes.

Traduction automatique

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

Fonctions de modification rapide

Pour modifier un enregistrement d'une liste à l'aide des fonctions de modification rapide, cliquez avec le bouton droit sur un champ et sélectionnez la fonction appropriée.

Me l'affecter

Pour les enregistrements qui utilisent des affectations, place le nom de l'utilisateur connecté dans le champ **Affecté à** .

Approuver

Pour les enregistrements qui utilisent des approbations, change l'état d'approbation de l'enregistrement sur **Approuvé**.

Refuser

Pour les enregistrements qui utilisent des approbations, change l'état d'approbation de l'enregistrement sur **Rejeté**.

Affecter une balise

Pour les enregistrements que vous souhaitez suivre en fonction d'une étiquette définie par l'utilisateur, vous permet de sélectionner une balise existante ou d'ajouter une balise.

Éditeur de liste

L'éditeur de liste vous permet de modifier les valeurs de champ d'une liste sans ouvrir de formulaire. Les administrateurs peuvent configurer l'éditeur de liste. Par défaut, la modification de liste est désactivée pour certaines tables. Les champs de certains types ne peuvent pas être modifiés à partir de listes.

Modifications de plusieurs enregistrements

Vous pouvez modifier plusieurs enregistrements simultanément à l'aide de l'éditeur de liste ou d'un formulaire de modification.

Utiliser l'éditeur de liste

L'éditeur de liste vous permet de modifier les valeurs de champ directement à partir d'une liste sans accéder à un formulaire.

Utiliser l'éditeur de liste

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'éditeur de liste vous permet de modifier les valeurs de champ d'une liste sans ouvrir de formulaire. Les administrateurs peuvent configurer l'éditeur de liste. Par défaut, la modification de liste est désactivée pour certaines tables. Les champs de certains types ne peuvent pas être modifiés à partir de listes.

Avant l'ouverture de l'éditeur de liste, les droits d'accès pour modifier le champ sont vérifiés. Si ce processus prend plus de temps que prévu, un indicateur de chargement s'affiche. Si le champ a une relation de dépendance (par exemple, Catégorie et Sous-catégorie), un éditeur composite s'ouvre pour activer la modification de tous les champs dépendants. Vous devez disposer des autorisations nécessaires pour modifier tous les champs dépendants afin d'utiliser l'éditeur de liste.

Traduction automatique

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

Procédure

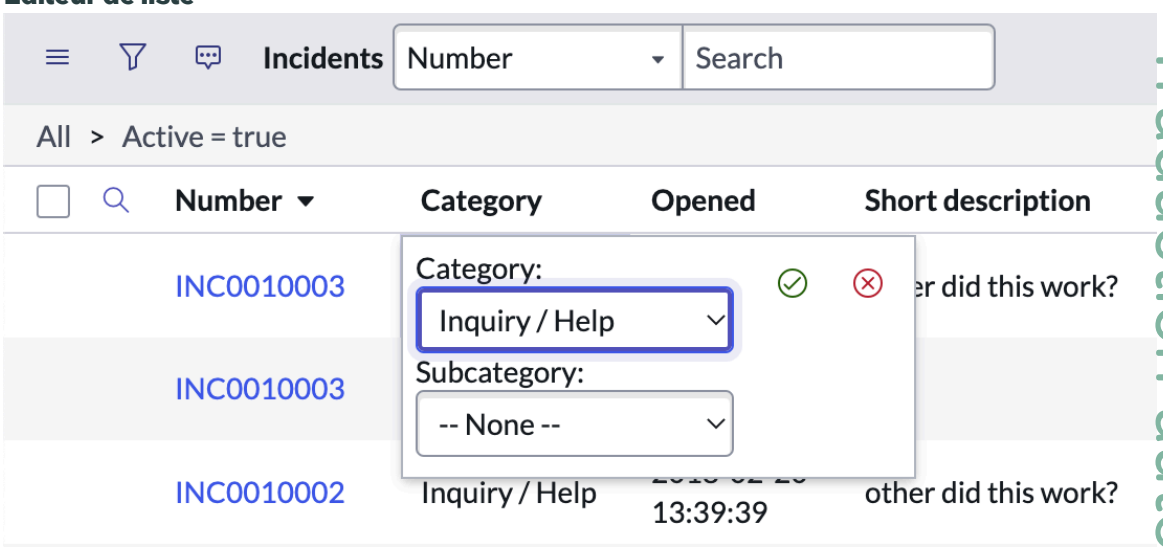
1. Double-cliquez dans une zone vide du champ.
   L'éditeur approprié pour le type de champ s'ouvre.

   Remarque :
   Vous pouvez activer la modification en un clic à partir de l'interface de personnalisation de la liste.
   Vous pouvez également utiliser la navigation au clavier pour accéder à l'éditeur de liste.

2. Entrez les valeurs appropriées.
3. Enregistrez les enregistrements en effectuant l'action appropriée pour votre version de liste.

   Sélectionnez l'icône d'enregistrement (icône). Sélectionnez l'icône d'annulation (icône) ou appuyez sur la touche Echap pour conserver la valeur d'origine.

Éditeur de liste



4. Pour utiliser la navigation au clavier, appuyez sur la touche Tab jusqu'à ce que le premier champ de la liste soit sélectionné, puis sélectionnez le champ à modifier de l'une des façons suivantes.
   - Déplacer vers la droite : tabulation ou flèche vers la droite.
   - Déplacer vers la gauche : Maj + Tab ou la touche fléchée vers la gauche.
   - Déplacer vers le bas : la flèche vers le bas.
   - Déplacer vers le haut : la touche fléchée vers le haut.

   Pour sélectionner plusieurs champs dans la même colonne, maintenez la touche Maj enfoncée et appuyez sur la flèche vers le bas ou la flèche vers le haut.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour ouvrir l'éditeur de liste.
6. Saisissez une nouvelle valeur.
   Pour ajouter une autre ligne dans un champ de texte multiligne, appuyez sur Maj + Entrée.
7. Enregistrez ou annulez vos modifications de l'une des façons suivantes :
   - Appuyez sur la touche Entrée. La nouvelle valeur est enregistrée et le champ situé en dessous du champ modifié est sélectionné.
   - Appuyez sur la touche tabulation. Si la liste est configurée pour enregistrer immédiatement, la nouvelle valeur est enregistrée. Si la liste est configurée pour enregistrer les données par lignes, un indicateur s'affiche à côté de la valeur et l'éditeur

Traduction automatique

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

de liste s'ouvre pour le champ suivant. La ligne n'est enregistrée que lorsque vous sortez de la ligne ou que vous sélectionnez l'icône de coche en regard de la ligne.

- Appuyez sur les touches Ctrl + Entrée. Si la liste est configurée pour enregistrer immédiatement, la nouvelle valeur est enregistrée. Si la liste est configurée pour enregistrer les données par lignes, un indicateur s'affiche à côté de la valeur et le champ actuel reste sélectionné.
- Appuyez sur la touche Echap. L'éditeur de liste se ferme sans enregistrer les changements et le champ reste sélectionné.

Remarque :
Certains navigateurs utilisent différentes combinaisons de touches pour modifier certaines valeurs de champ. Par exemple, pour modifier une liste à l'aide de Chrome, appuyez sur la barre d'espace.

Modifier plusieurs enregistrements dans une liste à l'aide de l'éditeur de liste

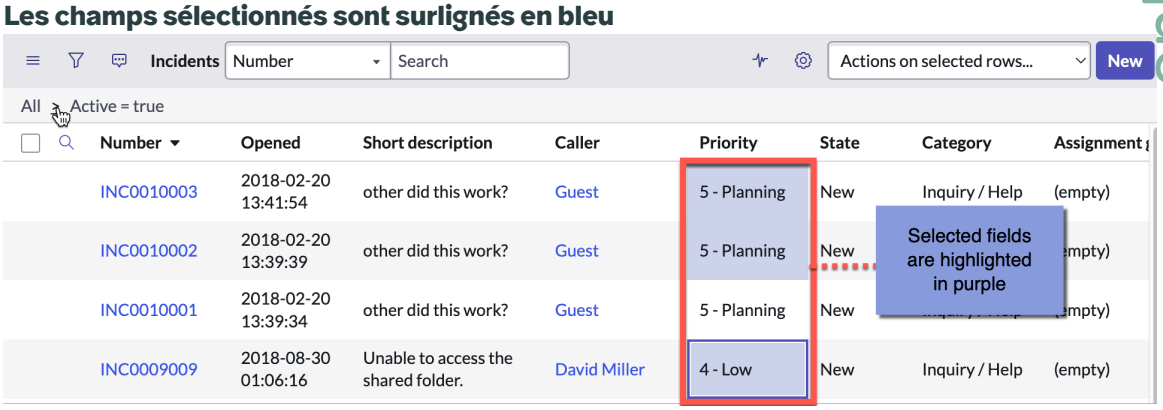
Vous pouvez modifier plusieurs enregistrements en même temps à l'aide de l'éditeur de liste. Si vous souhaitez mettre à jour un seul champ sur plusieurs enregistrements pour avoir la même valeur, l'éditeur de liste est la méthode la plus rapide.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez modifier en effectuant l'une des actions suivantes.
   - Pour sélectionner plusieurs champs consécutifs, maintenez la touche Maj enfoncée et faites glisser dans les champs souhaités, ou sélectionnez une cellule, puis appuyez sur Maj + flèche vers le haut ou Maj + flèche vers le bas.
   - Pour sélectionner plusieurs champs non consécutifs, maintenez la touche Ctrl enfoncée et cliquez sur chaque champ souhaité individuellement (sur Mac, utilisez Cmd et sélectionnez à la place).
2. Ouvrez l'éditeur de liste en double-cliquant (ou en cliquant, selon la configuration) dans une zone vide du champ.
   Le nombre de lignes sélectionnées que vous modifiez est indiqué. Si des lignes ne peuvent pas être modifiées pour des raisons de sécurité, cela est indiqué.

Les champs sélectionnés sont surlignés en bleu



3. Entrez les valeurs appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Modifier plusieurs enregistrements dans une liste à l'aide d'un formulaire de modification

Vous pouvez modifier plusieurs enregistrements en même temps à l'aide d'un formulaire d'édition. Si vous souhaitez modifier plusieurs champs ou des champs qui n'apparaissent pas dans la vue de liste, utilisez un formulaire de modification.

Avant de commencer

Rôle requis : list_updater

En fonction de vos paramètres ACL, certaines de ces options peuvent ne pas être disponibles, même avec le bon rôle. Par exemple, si la liste est task.list et que les utilisateurs essaient de sélectionner plusieurs enregistrements d'incidents à partir de cette liste de tâches, le formulaire utilise le formulaire de tâche et non le formulaire d'incident, de sorte que les ACL sur la tâche sont appliquées à la place. Étant donné que les utilisateurs n'auraient pas accès aux tâches spécifiquement, le formulaire n'afficherait aucun champ.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Mettre à jour les enregistrements sélectionnés	**a.** Cochez la case en regard de chaque ligne que vous souhaitez modifier. **b.** Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur n'importe quel en-tête de colonne, puis sélectionnez **Mettre à jour la sélection**.
Mettre à jour tous les enregistrements de la liste	**a.** Filtrez la liste pour qu'elle contienne uniquement les lignes que vous souhaitez modifier. **b.** Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur n'importe quel en-tête de colonne, puis sélectionnez **Tout mettre à jour**.

2. Saisissez les valeurs appropriées dans l'un des champs et sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements dans tous les enregistrements sélectionnés.

Listes personnelles

Vous pouvez créer des listes personnelles pour personnaliser les colonnes qui s'affichent et leur ordre d'affichage. Les listes personnelles modifient une vue de liste spécifique en fonction de vos préférences individuelles.

Les personnalisations des listes personnelles n'affectent pas ce que les autres utilisateurs voient dans leurs listes. Les administrateurs peuvent gérer la fonction de listes personnelles.

Personnaliser une liste

Vous pouvez personnaliser une vue de liste spécifique en fonction de vos préférences individuelles.

Traduction automatique

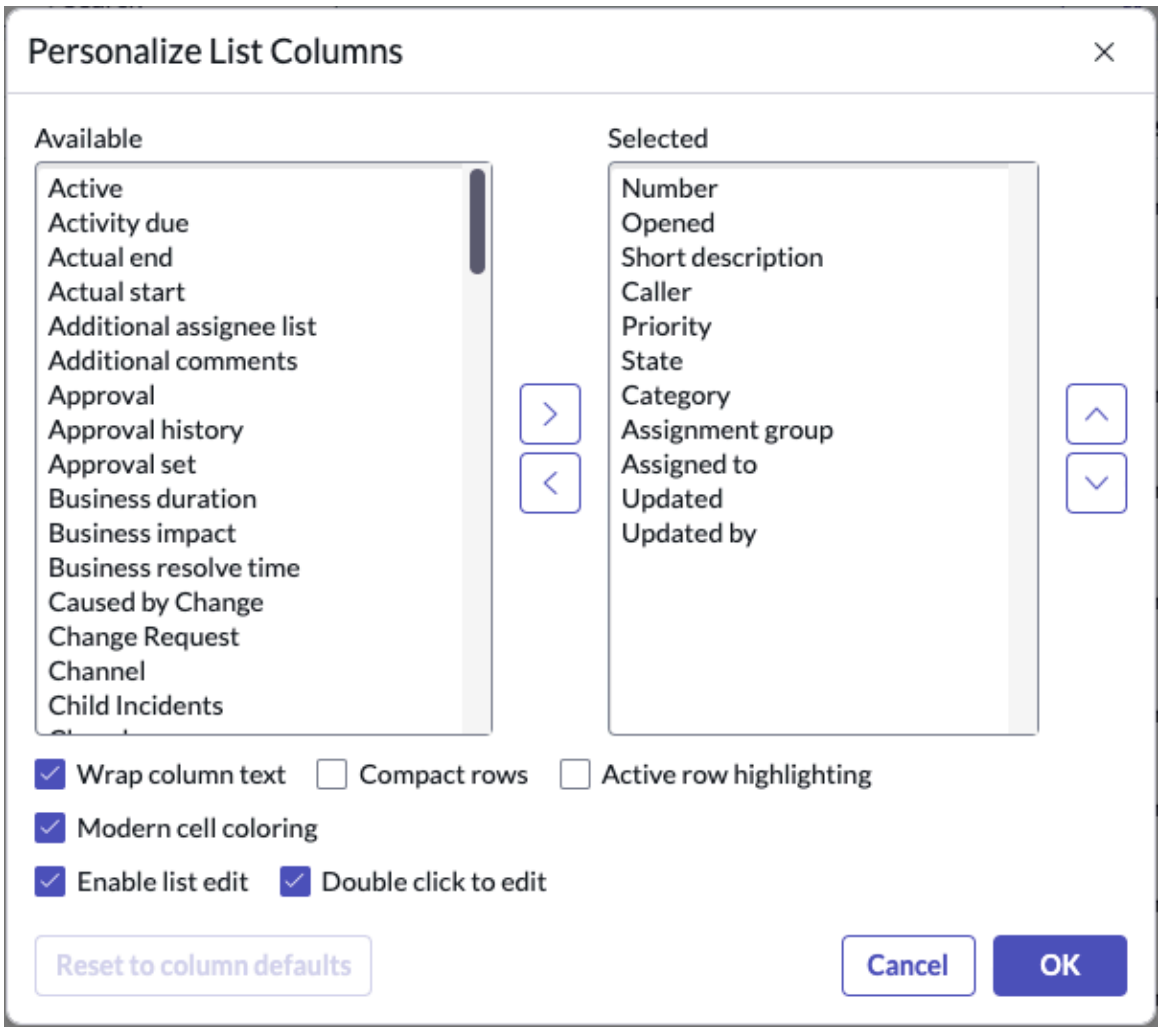
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_list ou admin

Procédure

1. Ouvrez la liste.
2. Sélectionnez l'icône Personnaliser la liste (icône) dans le coin droit.
3. Sélectionnez les colonnes et l'ordre souhaité.



Remarque :
Les valeurs de la première colonne apparaissent sous forme de liens. Si la première colonne n'est pas un champ de référence, le lien ouvre l'enregistrement à partir de la liste, comme prévu. Si la première colonne est un champ de référence, le lien ouvre l'enregistrement à partir de la table référencée. Ce comportement peut prêter à confusion. Pour cette raison, évitez d'utiliser un champ de référence comme première colonne.

4. Sélectionnez les options d'affichage.

Remarque :
Ces options s'appliquent à toutes les listes, et pas seulement à la vue que vous personnalisez.

Traduction automatique

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

Option	Description
Afficher le texte long sur plus d’une ligne	Cochez la case **Envelopper le texte de co lonne** . Décochez la case pour afficher le texte sur une ligne. Dans Interface utilisateur principale, cette option est également disponible dans la section **Listes** des paramètres système.
Condenser l’espace vertical entre les lignes	Cochez la case **Lignes compactes** . Décochez la case pour utiliser l’interligne standard.
Mettre en surbrillance les lignes de liste lorsque le curseur passe dessus	Cochez la case **Mise en surbrillance des lignes actives** . Décochez la case pour restaurer la mise en surbrillance statique d’une autre ligne.
Utiliser des indicateurs d’état de champ mis à jour	Cochez la case **Coloration moderne des cel lules** . Dans Interface utilisateur principale, cette option est également disponible dans la section **Listes** des paramètres système.

5. Sélectionnez les options de modification de liste (vous devez configurer l’éditeur de liste).

Remarque :
Ces options s’appliquent à toutes les listes, et pas seulement à la vue que vous personnalisez.

Option	Description
Autoriser l’éditeur de liste à s’ouvrir pour la liste	Cochez la case **Activer la modification de la liste** . Décochez la case pour empêcher l’éditeur de liste de s’ouvrir pour la liste.
Ouvrez l’éditeur de liste en double-cliquant	Cochez la case **Double-cliquer pour modifier** . Décochez la case pour ouvrir l’éditeur de liste à l’aide d’une seule sélection.

6. Sélectionnez **OK**.
La liste se recharge pour afficher les changements.

Que faire ensuite

Pour réinitialiser une liste à la mise en page par défaut, sélectionnez l’icône Personnaliser la liste et sélectionnez le bouton **Rétablir les colonnes par défaut** .

Formulaires dans l’environnement classique

Un formulaire affiche les informations d’un enregistrement d’une table de données.

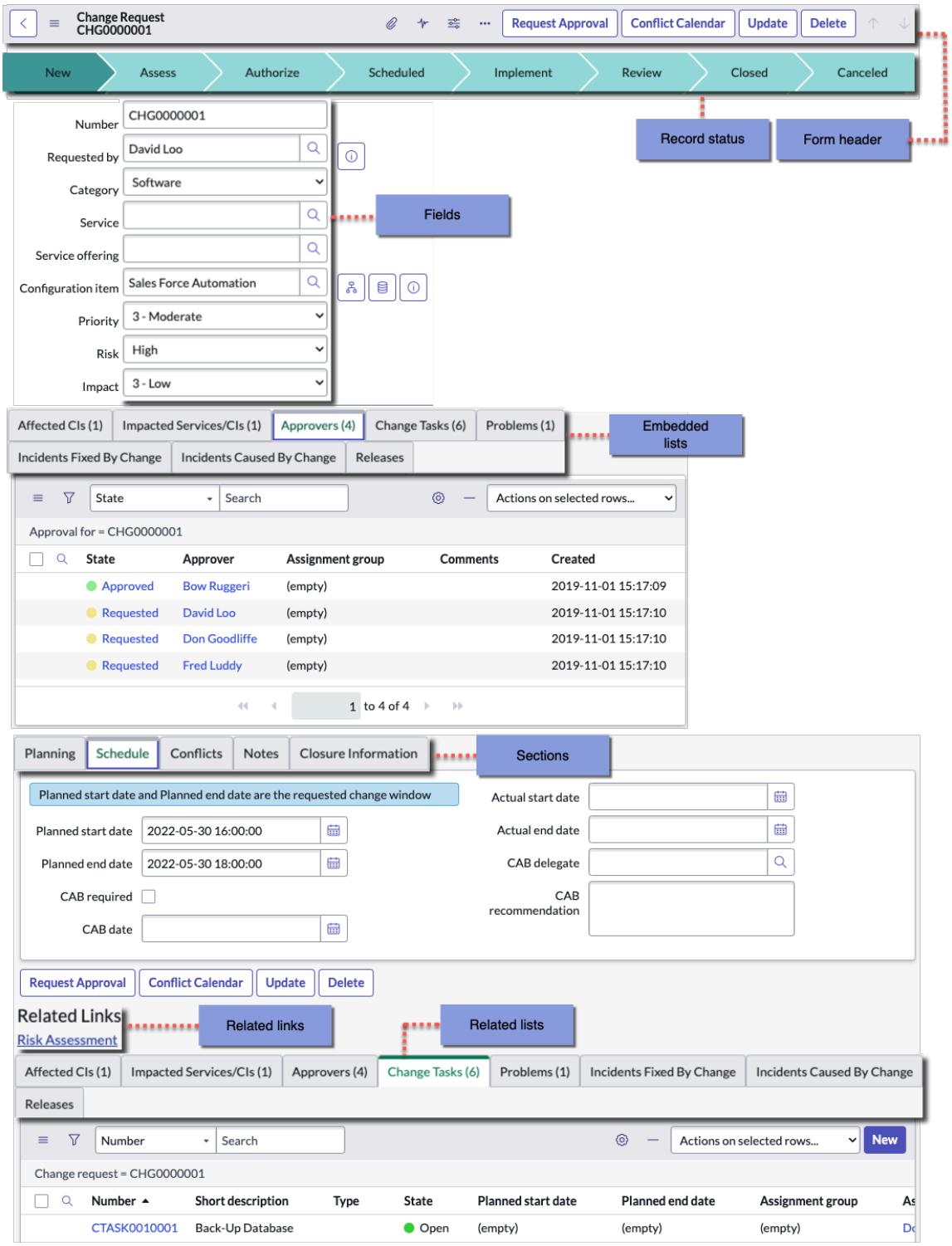
Remarque :
Ce contenu appartient à l’environnement classique, qui permet de travailler directement dans des listes d’enregistrements et sur des formulaires d’enregistrement, et non dans l'interface de l’espace de travail configurable. Vous pouvez travailler dans l'environnement classique avec Next Experience actif ou inactif, également appelé Interface utilisateur principale (anciennement, UI16).

Traduction automatique

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

Les informations spécifiques d'un formulaire dépendent du type d'enregistrement affiché. Les utilisateurs peuvent afficher et modifier des enregistrements dans des formulaires. Les administrateurs peuvent configurer ce qui s'affiche sur les formulaires. Regardez cette vidéo de dix minutes pour obtenir un aperçu des fonctionnalités et des fonctions des ServiceNow formulaires : Interface utilisateur | Formulaires comprenant des champs, des listes connexes, des vues, la personnalisation, le flux d'activité, des pièces jointes, des formateurs, les enregistrements suivants et d'autres options d'en-tête de formulaire.

Éléments de formulaires



Traduction automatique

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

Éléments de formulaires

Élément de formulaire	Fonction
En-tête de formulaire	Fournit des outils de navigation et des actions associées à l'enregistrement.
Champs	Stocke des données spécifiques sur l'enregistrement.
Sections	Regroupe les informations connexes sur le formulaire. Pour activer ou désactiver les onglets de formulaire, cliquez sur l'icône d'engrenage dans la bannière (icône) et activez l'option **Formulaires à onglets** . Les utilisateurs peuvent utiliser des icônes pour réduire (icône Réduire la ⌄) ou développer (icône ›) les sections de formulaire lorsque les formulaires à onglets sont désactivés. Lorsque vous réduisez ou développez une section de formulaire, votre sélection est enregistrée en tant que préférence utilisateur. La prochaine fois que vous accéderez à un enregistrement qui utilise le même formulaire, les mêmes sections seront réduites ou développées.
Liens connexes	Permet d'accéder à des fonctions supplémentaires en fonction du type d'enregistrement et de la configuration du système. Les administrateurs peuvent ajouter des liens connexes à des formulaires à l'aide d'actions d'interface utilisateur.
Listes connexes	Affiche les enregistrements dans d'autres tables qui ont des relations avec l'enregistrement actuel.
Listes incorporées	Permet de modifier les listes connexes sans avoir à naviguer hors du formulaire. Les changements sont enregistrés lorsque le formulaire est enregistré.
Indicateur de délai de réponse	S'affiche au bas de certains formulaires pour indiquer le temps de traitement requis pour afficher le formulaire.

En-têtes de formulaire pour les versions d'interface utilisateur

Interface utilisateur principale et UI15 ont chacun un en-tête de formulaire différent qui offre différentes icônes de navigation.

Pour en savoir plus sur la navigation dans l'en-tête de formulaire, sélectionnez la rubrique d'en-tête de formulaire correspondant à la version de l'interface utilisateur utilisée par votre organisation.

Interface utilisateur principale En-tête de formulaire

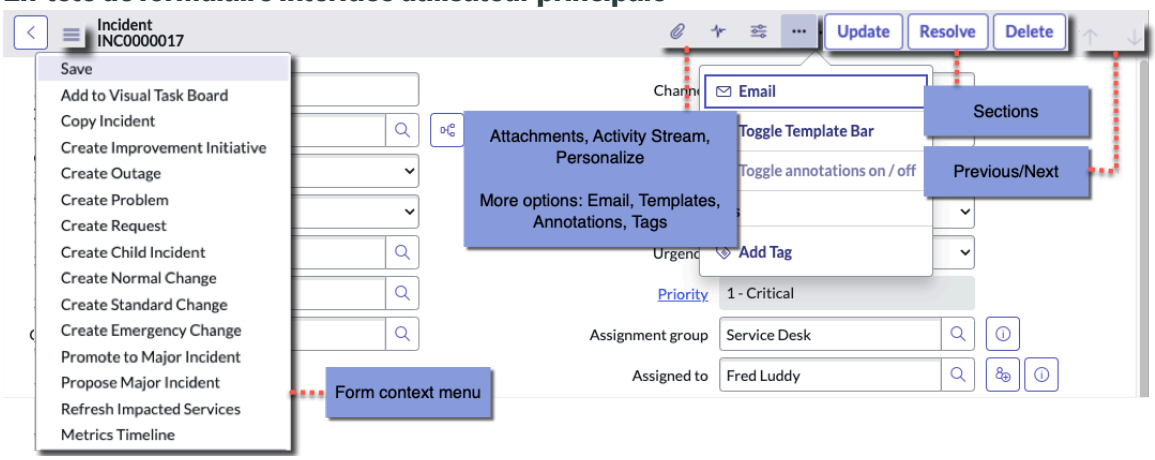
L'en-tête de formulaire affiche le titre du formulaire (table) et fournit plusieurs contrôles.

L'en-tête Interface utilisateur principale du formulaire comprend les contrôles suivants.

Traduction automatique

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

En-tête de formulaire Interface utilisateur principale



Interface utilisateur principale Contrôles d'en-tête de formulaire

Contrôle	Icône	Description
Retour		Permet d'accéder à la page précédemment consultée sans enregistrer les modifications.
Menu contextuel du formulaire		S'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône de menu en regard du titre du formulaire ou avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire. Ce menu est également appelé menu par clic droit.
Pièces jointes		Permet aux utilisateurs d'afficher et d'ajouter des pièces jointes à l'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et gérer les pièces jointes.
Afficher le flux d'activités		Déplace le focus vers la section d'entrée de journal du formulaire. Si les champs de journal ne figurent pas sur le formulaire, le flux d'activité s'ouvre dans une fenêtre déroulante.
Personnaliser le formulaire		Ouvre le menu de personnalisation du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser un formulaire.
Icône Plus ooo		
E-mail		Ouvre une fenêtre d'e-mail.
Barre de modèle		Ouvre une barre en bas du formulaire et répertorie les modèles disponibles.
Annotations		Affiche les annotations sur le formulaire. Pour plus d'informations, voir Administration des annotations de formulaire.
Balises		Affiche la possibilité de créer des balises personnalisées et de catégoriser les documents. Pour plus d'informations, consultez Balises.
Contrôles restants		
Soumettre ou mettre à jour		Enregistre les changements et revient à la page précédemment consultée.
Actions associées		Fournit des actions standard dans l'en-tête de formulaire pour certaines tables, telles que Fermer l'incident ou Résoudre l'incident dans l'incident.
Supprimer		Supprime l'enregistrement de la liste.

Traduction automatique

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

Interface utilisateur principale Contrôles d'en-tête de formulaire (suite)

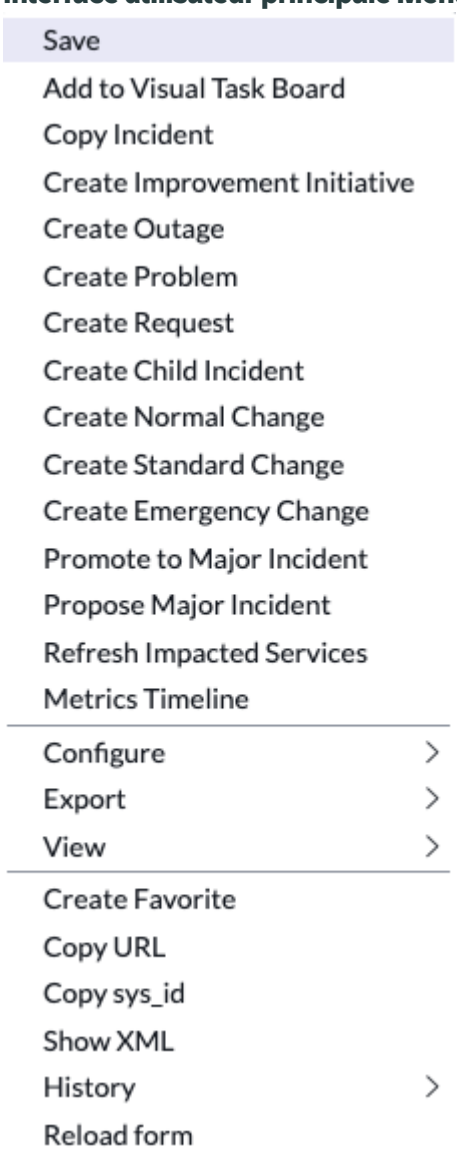
Contrôle	Icône	Description
Précédent et Suivant		Ouvre l'enregistrement précédent et suivant sur la liste à partir de laquelle l'enregistrement a été consulté.

Menu contextuel du formulaire

Le menu contextuel du formulaire fournit des contrôles basés sur la table et les droits d'accès utilisateur. Les administrateurs peuvent personnaliser certaines des options disponibles dans un menu contextuel à l'aide d'actions d'interface utilisateur.

Accédez au menu contextuel du formulaire en cliquant sur une icône en regard du titre du formulaire ou en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire (icône Menu).

Interface utilisateur principale Menu contextuel du formulaire



Le menu contextuel du formulaire comprend les options suivantes.

Traduction automatique

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

Remarque :
Certaines des options affichées dans le menu contextuel du formulaire dépendent du rôle d'utilisateur, des applications installées et de la version de l'interface utilisateur.

Options du menu contextuel du formulaire

Option	Description
Enregistrer	Enregistre les changements sans quitter la vue de formulaire.
Actions associées	Fournit des actions standard dans le menu contextuel du formulaire pour certaines tables, telles que **Ajouter au tableau visuel des tâches** ou **Créer un changement** dans un incident.
Insérer	Enregistre les données en tant que nouvel enregistrement et revient à la page précédemment consultée.
Insérer et rester	Enregistre et affiche le nouvel enregistrement. Pour plus d'informations sur l'insertion d'enregistrements, reportez-vous à la section Modifier un formulaire.
Configurer	Fournit des fonctions administratives, telles que la configuration des formulaires.
Activer/ désactiver la barre de modèle	(UI15 uniquement) Affiche ou masque la barre de modèle. Pour plus d'informations, voir Activer/désactiver la barre de modèle .
Exporter	Exporte les données au format PDF. Les administrateurs peuvent également exporter au format XML. Pour plus d'informations, voir Exportation de données .
Vue	Modifie les champs en une mise en page prédéfinie. Le changement de vue envoie le formulaire, qui enregistre toutes les modifications. Les administrateurs peuvent personnaliser les vues.
Créer un favori	Interface utilisateur principale(uniquement) Ajoute l'enregistrement actuel à votre liste de favoris, représentée par une icône en forme d'étoile sur l'onglet.
Affecter une balise à	(UI15 uniquement) Permet à l'utilisateur d'affecter une balise nouvelle ou existante à un enregistrement, ce qui permet d'accéder rapidement aux informations fréquemment référencées ou urgentes. Lorsqu'une balise est affectée à un enregistrement, l'enregistrement s'affiche sur la page Documents balisés. Pour plus d'informations, consultez Balises.
Copier l'URL	Copie dans le presse-papiers l'URL de la vue de formulaire de l'enregistrement. Suivez les instructions du navigateur si les mesures de sécurité du navigateur limitent cette fonction.
Copier sys_id	Administrateurs uniquement. Copie dans le presse-papiers le sys_id de l'enregistrement. Suivez les instructions du navigateur si les mesures de sécurité du navigateur limitent cette fonction.
Afficher le code XML	Administrateurs uniquement. Affiche les données d'enregistrement au format XML.
Historique	Administrateurs uniquement. Affiche l'historique d'audit de l'enregistrement, qui doit être activé pour la table. Pour plus d'informations, consultez Activer l'audit pour une table .
Recharger le formulaire	Recharge les informations de la base de données pour actualiser la vue de formulaire.

Information associée

Actions d'interface utilisateur

Champs de formulaire

Un champ représente un élément de données individuel sur un enregistrement.

Traduction automatique

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

Les utilisateurs peuvent afficher et modifier les données de champ sur un formulaire. Pour plus d'informations, voir Administration des champs .

Indicateurs d'état du champ

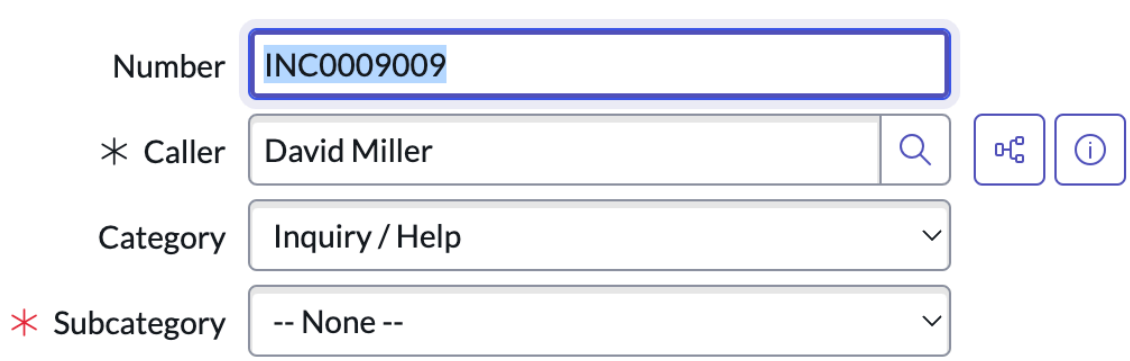
Les indicateurs sont utilisés dans certains champs pour désigner un type de champ spécial.

Un indicateur d'état de champ est un astérisque coloré qui peut apparaître à gauche des champs obligatoires. Les indicateurs d'état de champ changent de couleur pour représenter différents états des champs obligatoires.

Indicateurs d'état du champ

Indicateur	Description
Non renseigné	Le champ obligatoire est vide. L'utilisateur doit saisir une valeur pour enregistrer le formulaire. La couleur par défaut est le rouge.
Renseigné : enregistré Renseigné : non enregistré	Le champ obligatoire contient une valeur qui a été enregistrée ou qui doit l'être. La couleur par défaut est le gris.

Interface utilisateur principale Indicateurs d'états de champs



Information associée

Définir les styles de champ

Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL

Les utilisateurs peuvent accéder directement à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL. Cette rubrique explique le schéma d'URL par lequel le système affiche les pages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Le paramètre sysparm_query page se comporte différemment pour une liste et pour un formulaire.

- Liste : renvoie les enregistrements qui correspondent aux conditions de requête.
- Formulaire (avec sys_id=-1 spécifié) : applique les valeurs au nouvel enregistrement.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Pour accéder à l'adresse Web unique et sécurisée de chaque instance, saisissez le format par défaut : https://<instancename>.service-now.com.

   Remarque :
   Pour afficher une URL de base personnalisée dans les notifications par e-mail, définissez cette `glide.email.override.url` propriété. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'e-mail avancées .

2. Pour les autres affichages d'URL, entrez l'un des schémas suivants :

Action	Schéma
Pour afficher la page dans l'interface standard, avec la bannière en haut et le navigateur d'applications à gauche	nav_to.do?uri=
Pour ouvrir un formulaire, une liste, une page d'interface utilisateur ou une autre page	<nom de la page>.do ?
Pour afficher une liste	<table name>_list.do
Pour ouvrir un enregistrement dans la vue de formulaire	<sys_id>
Pour créer un enregistrement	sys_id est -1.
Pour spécifier une requête, une vue, une page de redirection, etc.	<paramètres de page> Les paramètres comprennent les exemples suivants : ○ sysparm_view=ess : spécifie une vue (ess). ○ sysparm_query=number=INC00040 spécifie une requête (le nombre est INC00040). ○ sysparm_query=priority=2^active=true : spécifie une requête complexe avec deux termes (la priorité est 2 et actif est vrai). ○ sysparm_query=priority=2^active=true^EQ^GROUPBYcategory : regroupe les résultats de la requête (par catégorie). ○ sysparm_order=nombre : spécifie le champ selon lequel effectuer le tri (numéro). ○ sysparm_order_direction=desc : spécifie un ordre de tri (décroissant). ○ sysparm_force_row_count=5 : limite le nombre maximum de résultats (5 enregistrements). ○ sysparm_result_view=viewname : spécifie la vue des résultats de la recherche.
Pour spécifier un format de fichier. (CSV, XML, PDF ou UNL (décharge))	%26CSV

Traduction automatique

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

Action	Schéma
Pour séparer les paramètres de page	&
Pour créer plusieurs requêtes de termes ou spécifier plusieurs valeurs de champ	^(carat)

Information associée

Navigation dans les pages par URL

Activer la prise en charge des petites URL

Les URL par défaut par lesquelles le système affiche les pages peuvent dépasser la limite de caractères de certains navigateurs, ce qui entraîne un message d'erreur. Vous pouvez activer la prise en charge des petites URL, qui génère des URL internes raccourcies, pour éviter cette erreur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Tiny URL Support est activé et activé automatiquement. Confirmez que ce module d'extension est activé si vous recevez une erreur lors de l'échec de l'ouverture de la page lors d'opérations de routine dans le Now Platform.

Remarque :
Le système ne convertit pas toutes les URL en petites URL. Seules certaines URL générées par le système au fur et à mesure des redirections sont converties. Par exemple, l'URL générée par le navigateur lorsqu'un utilisateur ouvre un enregistrement n'est pas convertie en petite URL.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Système**.
2. Sélectionnez l'option **Utiliser de petites URL lorsqu'une URL de redirection devient trop grande. Cela garantit que les URL trop longues pour IE (supérieures à 2083) ne sont pas utilisées. Au lieu de cela, ils sont convertis en une petite URL pour contourner le problème d'IE.**`glide.use_tiny_urls` (propriété).
3. **Facultatif :** Mettez à jour la valeur de la **Longueur minimale d'une URL de redirection qui est transformée en une petite URL (par défaut = 1024)** (`glide.tiny_url_min_length` propriété), si vous le souhaitez.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Exemples de navigation par URL

Une liste d'exemples d'URL qui montrent comment ouvrir des pages dans l'application ServiceNow .

Ouvrir un formulaire avec des valeurs prédéfinies

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>.do ?sys_id=-1&sysparm_query=<field=value>

Traduction automatique

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

Description	Exemple
Ouvre un nouveau formulaire d'incident dans l'interface standard avec une priorité de **1** et un état d'incident **En attente du problème**.	https://<nom d'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3
Vous pouvez également utiliser JavaScript pour accéder aux méthodes GlideSystem . L'exemple suivant crée le même type d'incident que ci-dessus et renseigne également l'ID de l'appelant avec l'ID d'utilisateur actuel.	https://<nom d'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3^caller_id=javascript:gs.getUserID()

Ouvrir un enregistrement existant avec des valeurs prédéfinies

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>.do ?sys_id=<sys_id>

Description	Exemple
Ouvre l'enregistrement d'incident avec le sys_id 966c9a414f5593001f6eac118110c75c	https://<nom d'instance>.service-now.com/incident.do?sys_id=966c9a414f5593001f6eac118110c75c
Ouvre l'enregistrement d'incident avec le numéro INC0010001	https://<nom d'instance>.service-now.com/incident.do?sysparm_query=number=INC0010001

Afficher une liste d'incidents

Schémas pour les exemples suivants :

- https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>_list.do
- https://<baseURL>/<table name>_list.do

Description	Exemple
Ouvre une liste de tous les incidents avec (exemple 1) le cadre de navigation.	https://<nom d'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do
Ouvre une liste de tous les incidents sans cadre de navigation.	https://<nom d'instance>.service-now.com/incident_list.do

Traduction automatique

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

Afficher une liste des pièces jointes

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>_list.do

Description	Exemple
Ouvre la table Pièces jointes en vue de liste.	https://<nom d'instance>.service-now.com/sys_attachment_list.do

Afficher une liste filtrée

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>_list.do ?sysparm_query=<field=value>

Description	Exemple
Renvoie une liste des incidents actifs avec une escalade élevée dans l'interface standard.	https://<nom d'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=true^escalade=2

Renvoyer un fichier

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>_list.do ?sysparm_<sysparmTypeOrField=value>&CSV

Description	Exemple
Renvoie un fichier de valeurs séparés par des virgules des enregistrements dans la table Incident qui répondent aux conditions de requête.	https://<nom d'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=false&CSV

Configurer le filtre d'activité

Le formateur d'activité contient un filtre qui permet aux utilisateurs de sélectionner les champs disponibles à afficher dans la liste d'activités.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Tous les champs de la liste d'activité s'affichent par défaut par ordre alphabétique. Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs apparaissent sur le formulaire à l'aide de l'option **Configurer les champs disponibles** dans le formateur d'activité.

Utiliser le filtre d'activité

Utilisez le filtre d'activité pour afficher ou masquer les champs pour lesquels vous souhaitez afficher l'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le formateur d'activité contient un filtre qui vous permet de sélectionner les champs disponibles à afficher dans la liste d'activités.

Traduction automatique

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

Tous les champs de la liste d'activité s'affichent par défaut par ordre alphabétique. Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs apparaissent sur le formulaire à l'aide de l'option **Configurer les champs disponibles** dans le formateur d'activité.

Procédure

1. Ouvrez le filtre en cliquant sur l'icône du filtre d'activité (icône) dans l'en-tête **Activité** .
2. Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher l'activité.
   Les champs sont ajoutés ou supprimés dynamiquement au fur et à mesure de la sélection.
3. Cliquez à nouveau sur l'icône du filtre d'activité pour fermer le filtre.

Listes incorporées ou listes connexes

Certains formulaires peuvent afficher les listes connexes comme incorporées. Les changements apportés aux listes incorporées sont enregistrés lorsque le formulaire est enregistré.

Utilisez ces contrôles pour utiliser une liste incorporée. Pour plus d'informations, consultez Modifier un formulaire.

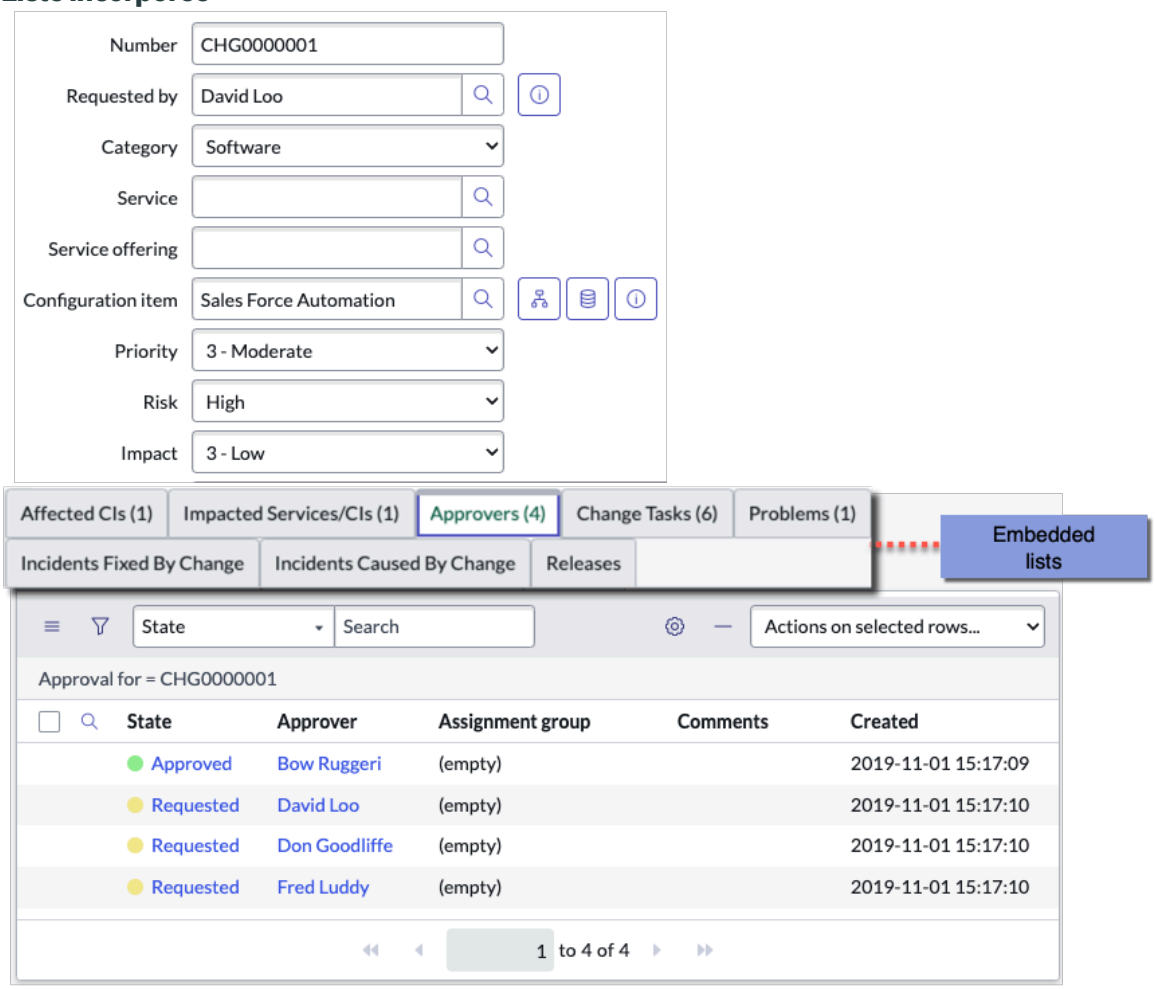
Utiliser des listes incorporées

Tâche	Icône	Action
Développer une liste incorporée		Cliquez sur l'icône de développement dans l'en-tête de liste.
Réduire une liste incorporée		Cliquez sur l'icône Réduire dans l'en-tête de liste.
Insérer une nouvelle ligne		Sélectionnez **Ajouter** et identifiez l'enregistrement que vous souhaitez ajouter à la liste incorporée.
Modifier une ligne		Double-cliquez dans une zone vide de ce champ. Consultez Utiliser l'éditeur de liste.
Supprimer une ligne		Cliquez sur l'icône de suppression en regard de la ligne. Les nouvelles lignes sont immédiatement supprimées. Les lignes existantes sont désignées pour suppression lorsque l'enregistrement est enregistré. Pour effacer cette désignation, cliquez à nouveau sur l'icône de suppression.

Traduction automatique

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

Liste incorporée



Listes connexes

Les listes connexes s'affichent sur les formulaires et affichent les enregistrements dans les tables qui ont des relations avec l'enregistrement actuel.

Les utilisateurs peuvent afficher et modifier des informations dans des listes connexes comme n'importe quelle autre liste. Les administrateurs peuvent configurer des listes connexes pour qu'elles apparaissent sur les formulaires et dans les listes hiérarchiques en configurant un formulaire. Les listes connexes n'ont pas de limite de taille.

Remarque :

La création d'un enregistrement à l'aide d'une liste connexe applique le filtre de liste à l'enregistrement et remplit automatiquement le champ connexe. Ce comportement s'applique aux champs de référence, de chaîne, booléen et de menu lorsque les critères du filtre sont définis sur **est** ou **=**.

Information associée

Configurer la mise en page

Listes dans l'environnement classique

Sélectionner ou créer des enregistrements dans une liste connexe

Lorsqu'un formulaire contient une liste connexe, telle que la liste connexe **Incidents** du formulaire de problème, vous pouvez sélectionner des enregistrements existants ou en ajouter de nouveaux dans la liste connexe.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement pour utiliser les enregistrements d'une liste connexe, telle qu'un enregistrement de problème.
2. Localisez la liste connexe, par exemple, **Incidents**.
3. Pour sélectionner des enregistrements existants, procédez comme suit.
   a. Cliquez sur **Modifier**.
   b. À l'aide de la zone de liste double, sélectionnez les enregistrements à associer à l'enregistrement actuel. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement, les **informations le concernant** apparaissent sous la liste Collection pour vous aider à identifier l'enregistrement à sélectionner.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour créer un nouvel enregistrement connexe, procédez comme suit.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   Un nouveau formulaire pour la table connexe s'ouvre, par exemple, le formulaire d'incident.
   b. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouvel enregistrement est ajouté à la table connexe et à la liste connexe de l'enregistrement.

Configurer le chargement d'une liste connexe

S'il existe de nombreuses listes connexes dans un formulaire ou de nombreux enregistrements dans les listes connexes, le formulaire peut se charger lentement. Vous pouvez améliorer les délais de réponse des formulaires en configurant des listes connexes à charger manuellement, à la demande ou automatiquement, une fois le reste du formulaire chargé.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Affichage**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes dans le menu **Charges connexes dans les formulaires classiques** .

Option	Description
Avec le formulaire	Les listes connexes se chargent lorsque vous ouvrez le formulaire, qui est le paramètre par défaut. Lorsque cette option est sélectionnée, la valeur de la préférence utilisateur glide.ui–.related_list_timing est définie par défaut.

Traduction automatique

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

Option	Description
Après les chargements du formulaire	Les listes connexes se chargent après le chargement du reste du formulaire. Lorsque cette option est sélectionnée, la valeur de la préférence utilisateur glide.ui–.related_list_timing est définie sur Différé.
Sur demande	Les listes connexes se chargent à la demande. Lorsque cette option est sélectionnée, un bouton **Charger les listes connexes** apparaît au bas de chaque formulaire contenant des listes connexes. Sélectionnez le bouton pour charger les listes connexes. Lorsque cette option est sélectionnée, la valeur de la préférence utilisateur glide.ui–.related_list_timing est définie sur sur sur demande.

3. Fermez le menu des préférences d'affichage.

Créer un filtre par défaut pour une liste connexe

Créez un filtre par défaut pour les enregistrements qui se chargent lorsque votre liste connexe s'affiche.

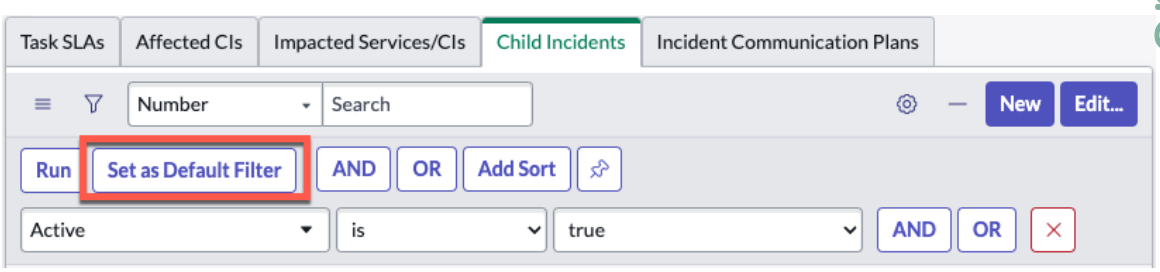
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans les listes associées à la liste v3.

Procédure

1. Accédez à la liste connexe (par exemple, **Incidents** sur un enregistrement de problème).
2. Créez le filtre souhaité à l'aide du générateur de conditions (par exemple, **[Actif] [est] [vrai]**).



3. Cliquez sur **Définir comme filtre par défaut**.

Configurer l'option de modification

Vous pouvez configurer l'option de modification qui permet aux utilisateurs d'ajouter des enregistrements aux listes connexes dans les formulaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

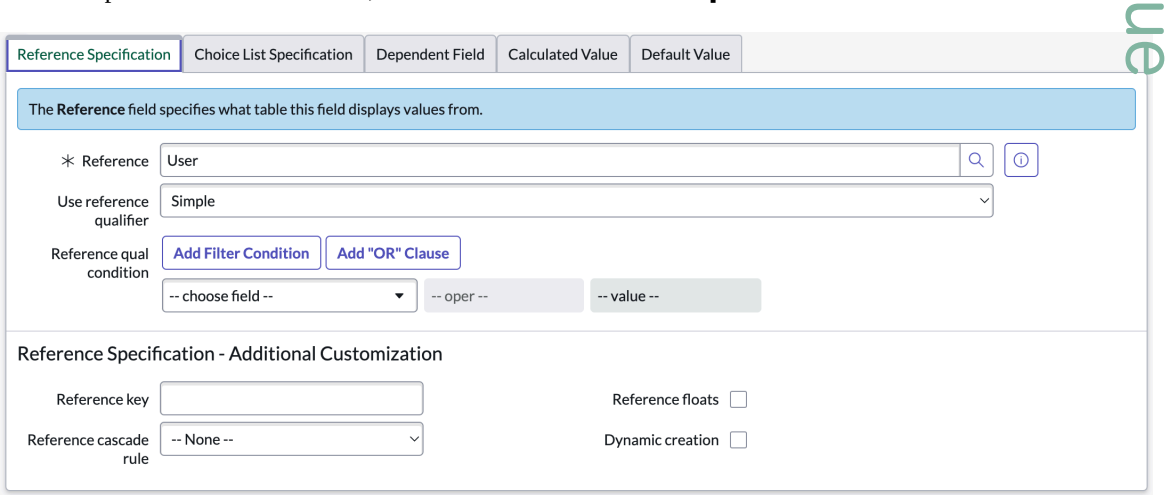
Le bouton **Modifier** est disponible pour les listes associées qui représentent des relations plusieurs-à-plusieurs et un-à-plusieurs. Les listes connexes définies peuvent ne pas avoir de bouton **Modifier** , car les enregistrements connexes sont ajoutés automatiquement à ces listes en fonction de la relation entre les enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la liste connexe, par exemple la liste connexe **Incidents** d'un enregistrement de problème.
2. Effectuez l'action appropriée pour la version de liste.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Afficher l'option Modifier	Décochez la case **Omettre le bouton de modification** .
Masquer l'option Modifier	Cochez la case **du bouton Omettre la modification** .
Affichez l'option Modifier si la case est décochée et que le bouton n'apparaît pas.	Cliquez sur **Activer la modification**.

4. Si la liste représente une relation un-à-plusieurs (par exemple, les incidents peuvent être associés à un seul problème, mais les problèmes peuvent être associés à de nombreux incidents), procédez comme suit.
   a. Ouvrez un enregistrement dans la table cible (par exemple, Incident).
   b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
   c. Ouvrez l'entrée du dictionnaire pour le champ de référence (par exemple, **ID de problème** sur **l'incident**).
   d. Dans la section Spécification de référence, cochez la case **Référence imprécise.**



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Créer des listes connexes définies

Vous pouvez ajouter des listes connexes par défaut au formulaire afin que tous les utilisateurs puissent les afficher lors de l'affichage des enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez inclure une liste des incidents associés au bas d'un enregistrement de problème ou une liste des membres au bas d'un enregistrement de groupe. Cette fonctionnalité dépend des champs de référence ou des relations de table plusieurs-à-plusieurs. Si deux tables sont liées via le dictionnaire système, l'une peut apparaître en tant que liste connexe sur l'autre.

Les listes connexes définies permettent d'exprimer des relations entre des tables arbitraires sous forme de liste connexe. Deux tables qui peuvent avoir une relation logique peuvent apparaître comme paire parent/enfant via une liste connexe. En voici quelques exemples.

- Sur un enregistrement d'incident, affichez tous les incidents ouverts par le même appelant.
- Sur un enregistrement utilisateur, affichez les 20 dernières transactions effectuées par cet utilisateur.
- Sur un enregistrement d'incident, affichez tous les problèmes ouverts sur le CI signalé.

Ces relations vont au-delà des relations normalement définies dans le dictionnaire système par le biais de champs de référence et de relations plusieurs-à-plusieurs.

Chaque liste connexe nécessite un enregistrement de relation. Avant de créer une relation, vérifiez qu'il n'existe pas d'enregistrement de relation qui fournit déjà les informations nécessaires. Pour créer un enregistrement de relation, procédez comme suit.

Procédure

1. Cliquer sur **Définition du système** > **Relations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Spécifiez les champs d'enregistrement de relation.

Champs d'enregistrement de relation

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom de la liste connexe. La page de configuration du formulaire affiche ce nom dans la liste des listes disponibles.
Avancés	Cochez cette case pour utiliser JavaScript à la place des champs **S'applique à la table** et **Requêtes à partir de la table** .
S'applique à la table	Sélectionnez la table sur laquelle la liste connexe s'affiche. Par exemple, pour ajouter une liste connexe au formulaire utilisateur, sélectionnez la table Utilisateur [sys_user]. Ce champ est masqué dans les enregistrements de relations avancées.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Table de l'origine des requêtes	Sélectionnez la table à partir de laquelle cette liste connexe récupère les données. Par exemple, pour ajouter des enregistrements de tâches connexes à la liste connexe, sélectionnez la table Tâche [task]. Ce champ est masqué dans les enregistrements de relations avancées.
Appliquer à	Tapez un script qui définit la variable de *réponse* sur **vrai** lorsqu'un utilisateur ouvre un formulaire sur la table souhaitée. Ce champ n'est visible que si la case **Avancé** est cochée.
Requête depuis	Entrez un script qui définit la variable de *réponse* sur le nom de la table à partir de laquelle la liste connexe récupère les données. Ce champ n'est visible que si la case **Avancé** est cochée.
Requête avec	Spécifiez les enregistrements à inclure en tapant un script. Par exemple : `current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);` ◦ L'objet `actuel` spécifie l'enregistrement actuel sur lequel le script est déclenché. ◦ La méthode `addQuery` ajoute un filtre qui renvoie les enregistrements répondant à une condition spécifiée. ◦ La variable `opened_by` est le nom de champ que vous interrogez dans la table à partir de **Requêtes depuis la table**. ◦ La variable `parent.sys_id` fait référence à la **table S'applique à** et à l'ID de l'enregistrement affiché.
Rappel de l'insertion	Tapez un script à exécuter après une action d'insertion réussie. Ce champ n'est visible que si la case **Avancé** est cochée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des incidents par le même appelant dans la liste connexe

Cet exemple ajoute la relation existante, Incidents par le même appelant, aux formulaires d'incident.

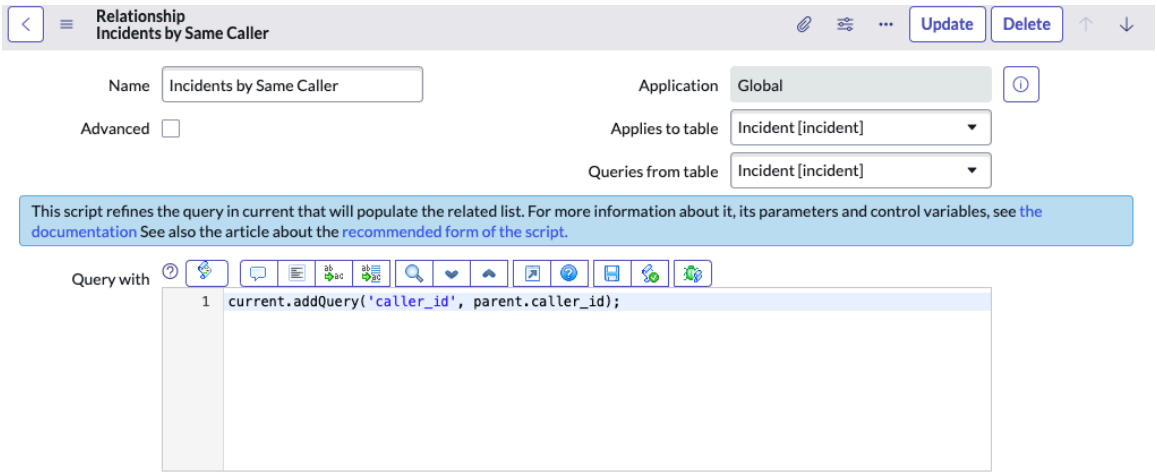
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **S'applique à la table** : Cette liste s'affiche sous la forme d'une liste connexe disponible lors de l'affichage d'un enregistrement d'incident.
- **Table Requêtes à partir de** : Cette liste affiche une liste d'incidents.
- **Interroger avec** : Ce script sélectionne les enregistrements dans lesquels le **caller_id** correspond à **l'caller_id** de l'enregistrement parent (l'incident que vous visualisez).

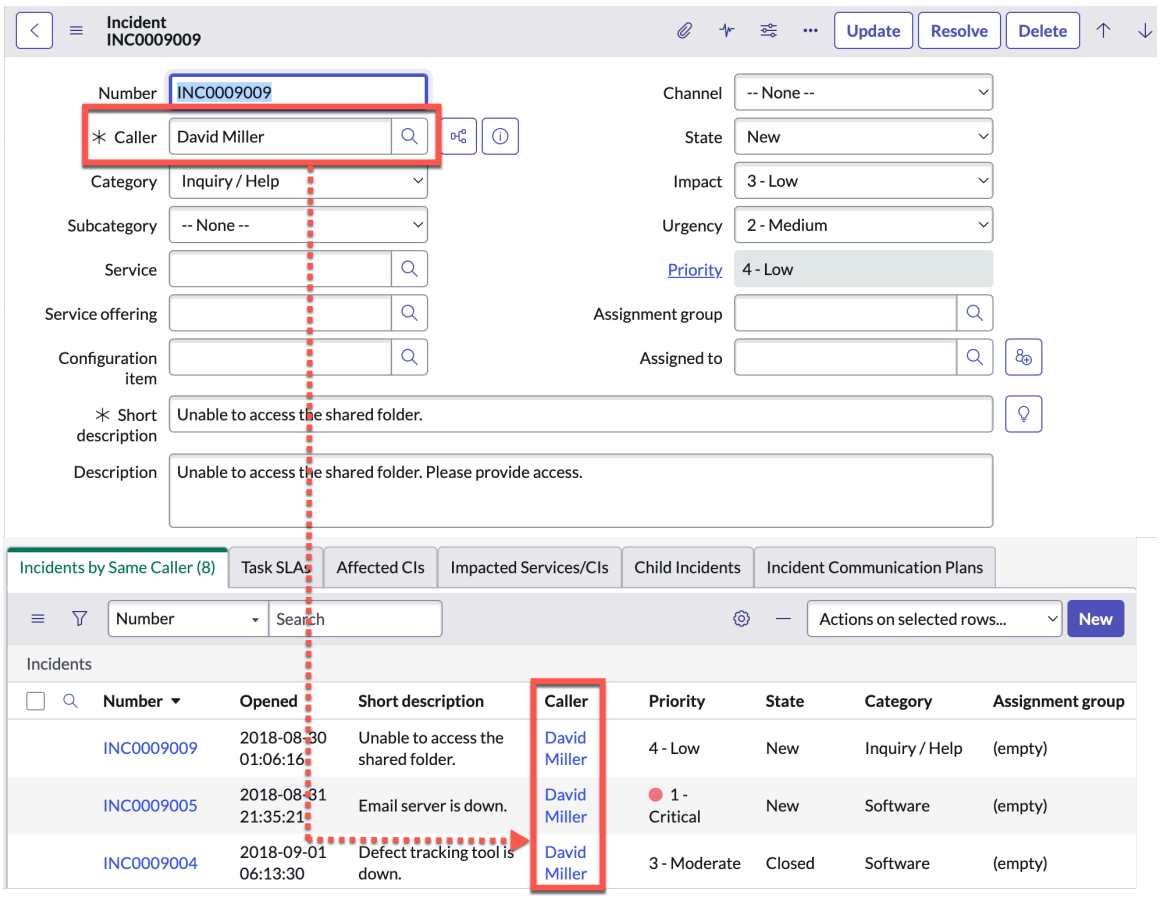
Traduction automatique

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



Procédure

1. Ouvrez un incident.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
   Le nom des relations existantes apparaît dans votre liste des listes disponibles.
3. Déplacer la liste **Incidents par même appelant** vers la liste **Sélectionnée** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.



Que faire ensuite

Remarques et limitations :

Traduction automatique

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

- La création d'un enregistrement à l'aide d'une liste connexe applique le filtre de liste à l'enregistrement et remplit automatiquement le champ connexe. Ce comportement s'applique aux champs de référence, de chaîne, booléen et de menu lorsque les critères du filtre sont définis sur **est** ou **=**.
- Par exemple, si vous cliquez sur le bouton **Nouveau** sur l'une de ces nouvelles relations, le système tente de s'assurer que le nouvel enregistrement correspond aux conditions de liste. Par exemple, si vous cliquez sur **Nouveau** dans la liste d'exemples, vous accédez à un incident où le **caller_id** est pré-rempli avec **Bud Richman**.
- Lorsque vous scriptez votre condition, **l'enregistrement actuel** est celui auquel vous souhaitez ajouter des requêtes, tandis que le **parent** est l'enregistrement principal affiché.
- Ces relations ne sont pas actualisées tant que vous n'avez pas mis à jour un formulaire. Dans l'exemple, si vous avez changé l'appelant de **Bud Richman** à **Fred Luddy**, la liste en bas de l'écran affiche toujours les incidents appartenant à Bud Richman jusqu'à ce que vous enregistriez l'incident.
- Vous n'êtes pas limité à une seule condition de requête. Il est par exemple possible d'avoir une liste connexe de tous les incidents ouverts par le même appelant au cours de la dernière semaine, ou de tous les incidents **ouverts** par le même appelant.
- Les objets **current** et **parent** ne peuvent pas être utilisés avec le champ **Requêtes de** . Au lieu de cela, l'objet **gs** est disponible pour les appels GlideSystem.
- Le bouton **Modifier** n'est pas disponible sur les relations définies, car la relation est scriptée.

Cas d'utilisation supplémentaire : vous pouvez activer une relation similaire pour que la table Demande affiche les **demandes du même appelant** à l'aide de **Demandé pour** dans la table Demande.

Information associée

GlideSystem

Ajouter des transactions par liste connexe d'utilisateurs

Cet exemple ajoute une relation, 20 dernières transactions, au formulaire utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La nouvelle relation crée une liste des enregistrements de tâches ouverts par l'utilisateur actuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Relations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez une relation avec les valeurs suivantes.

Option	Description
Nom	20 dernières transactions
S'applique à la table	Utilisateur [sys_user]
Table de l'origine des requêtes	Tâche [task]

Traduction automatique

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

Option	Description
Requêtes avec	`current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);`

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
6. Sélectionnez n'importe quel utilisateur.

   Example
   Par exemple, sélectionnez David Loo.
7. Configurez les listes connexes pour le formulaire utilisateur et ajoutez la liste connexe **20 dernières transactions**.
8. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
9. Sélectionnez n'importe quel utilisateur.

   Example
   Par exemple, sélectionnez David Loo.
10. La liste connexe **20 dernières transactions** affiche tous les enregistrements de tâches ouverts par l'utilisateur actuel.

Que faire ensuite

Remarques et limitations :

- Cette requête renvoie tous les enregistrements de tâches ouverts par l'utilisateur. La liste connexe affiche par défaut 20 enregistrements de tâches par page.
- La variable parente fait référence à la **table S'applique à**. Dans ce cas, cela s'applique à la table Utilisateur [sys_user].
- L'interrogation d'une sys_id d'enregistrement est une méthode de requête courante pour les relations.

Information associée

Ajouter une liste connexe à un formulaire

Ajouter des champs aux sélections d'une liste connexe

Lorsque vous cliquez sur **Modifier** dans une liste connexe et que vous sélectionnez un élément, les informations relatives à cet élément apparaissent sous la liste. Vous pouvez développer les champs qui apparaissent pour l'élément afin de fournir plus d'informations.

Avant de commencer

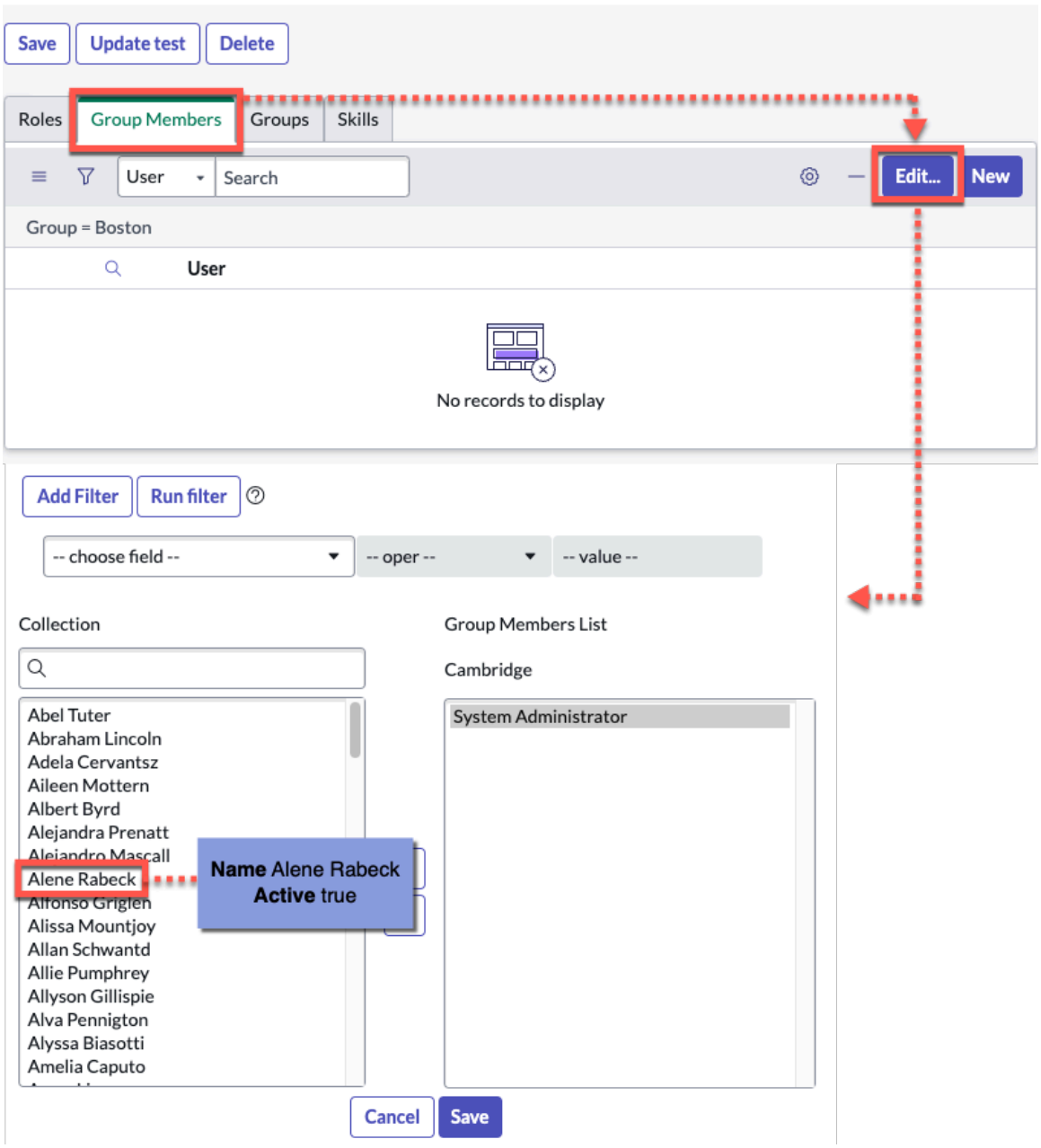
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Champs répertoriés pour l'enregistrement sélectionné



Traduction automatique

Pour ajouter des champs aux sélections d'une liste connexe, notez le nom exact du champ ou de l'élément, et non le nom de l'étiquette. Cet exemple illustre l'ajout de champs à la liste connexe **Groupes** [sys_user_group].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Vues**.
2. Sélectionnez **sys_ref_list**.
3. Pour ajouter des champs à partir de la table Groupe, dans la liste connexe **Listes** , sélectionnez **sys_user_group**.
4. Dans la liste connexe **Éléments de liste** , cliquez sur **Nouveau**.
5. Entrez le nom du champ et sa position relative lorsqu'il apparaît dans la description.

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

Les champs apparaissent de haut en bas, du nombre le plus bas au nombre le plus élevé.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un filtre par défaut pour les enregistrements de sélecteur de liste

Vous pouvez définir un filtre par défaut pour limiter les enregistrements connexes que les utilisateurs peuvent sélectionner lors de la modification d'un champ de référence. Les filtres par défaut sont simples à configurer, mais il manque un élément de filtrage dynamique, ce qui empêche l'utilisateur final de modifier le filtre par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_list

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un filtre est utilisé pour restreindre les enregistrements répertoriés dans la zone de liste double qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur **Modifier** dans une liste connexe.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
2. Configurez le formulaire Contrôle de la liste pour ajouter le champ **Modifier le filtre par défaut** , si nécessaire.
3. Dans le champ **Modifier le filtre par défaut** , utilisez le générateur de conditions pour créer un filtre par défaut.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Lorsque les utilisateurs cliquent sur le bouton **Modifier** dans la liste connexe, la liste des enregistrements qu'ils peuvent sélectionner est filtrée en fonction du filtre par défaut.

Information associée

Configurer les qualificatifs de référence

Générateur de conditions

Modifier un formulaire

Vous pouvez modifier un enregistrement dans la vue de formulaire. Vous pouvez également insérer un enregistrement, appliquer un modèle et annuler les modifications apportées à l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au formulaire.
   Si un autre utilisateur consulte le même enregistrement, son avatar est représenté par un point vert dans l'en-tête du formulaire. Si plusieurs utilisateurs consultent l'enregistrement, l'avatar est un nombre et vous pouvez pointer votre curseur dessus pour voir les noms.
2. Entrez les données appropriées.
   Selon la configuration du système, les données saisies dans un formulaire peuvent affecter d'autres options du formulaire ou en modifier l'apparence. Par exemple, si vous sélectionnez l'état **Fermé** pour un incident, un champ **Notes de fermeture** obligatoire peut apparaître. Les administrateurs peuvent créer des effets de formulaire personnalisés de différentes manières, y compris les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients.
3. Enregistrez l'enregistrement à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

Traduction automatique

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

- Cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications et revenir à la page précédemment consultée.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements sans quitter la vue de formulaire.

Dans les Interface utilisateur principale formulaires, les champs se mettent à jour de façon dynamique et affichent une icône de mise à jour de champ pour indiquer les modifications apportées par d'autres utilisateurs. Vous pouvez pointer vers l'icône de mise à jour du champ pour voir quel utilisateur a effectué la mise à jour. Cette indication dynamique permet d'empêcher les utilisateurs d'écraser accidentellement le travail des autres.

Remarque :
Si vous avez entré une valeur différente de celle enregistrée par l'autre utilisateur, le système ne met pas à jour le champ automatiquement. Modifiez votre valeur manuellement pour qu'elle corresponde à la valeur saisie par l'autre utilisateur. Sinon, vous écrasez la modification lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.

Insérer un enregistrement

Insérer fournit une méthode pour créer plusieurs éléments similaires, tels que des notifications par e-mail, des utilisateurs, des groupes ou des règles métier.

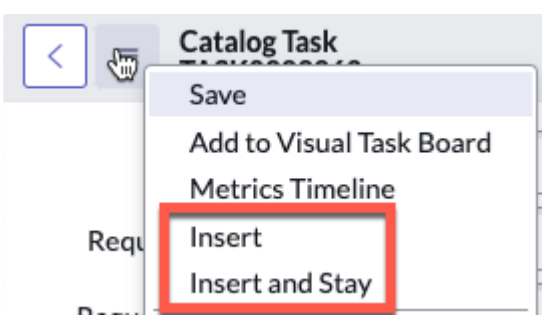
Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent activer la fonction **Insérer** pour les enregistrements de tâches. Pour plus d'informations, voir Autoriser les options d'insertion sur les enregistrements de tâche .

Procédure

1. Ouvrez un élément similaire.
2. Modifiez l'élément et donnez-lui un nouveau **nom**.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Insérer	Enregistre l'élément en tant que nouvel enregistrement et revient à la page précédemment consultée.
Insérer et rester	Enregistre et affiche le nouvel enregistrement.



Appliquer un modèle dans un formulaire

Votre organisation peut utiliser des modèles pour vous aider dans les tâches fréquemment demandées. Un modèle contient des champs préremplis qui sont définis par défaut lorsque le modèle est sélectionné.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au formulaire.
2. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur.
   a. Cliquez sur l'icône Autres ooo) dans l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionnez **Activer/désactiver la barre de modèle**.
3. Sélectionnez le modèle à appliquer.
   En cas de conflit entre le modèle sélectionné et le formulaire, un message de conflit s'affiche avec un lien permettant d'afficher les détails du conflit. Par exemple, si un champ qui n'apparaît pas sur le formulaire est renseigné dans le modèle, les détails du message de conflit identifient le champ manquant et la valeur n'est pas définie. Si vous avez un message de conflit, examinez les détails et informez votre administrateur si nécessaire.
   Les champs spécifiques sont renseignés avec des valeurs du modèle.
4. Renseignez le formulaire.
   Vous pouvez modifier n'importe quelle valeur renseignée à partir du modèle.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'enregistrement.

Annuler les changements apportés à un formulaire

Annulez les changements apportés à un formulaire en sortant du formulaire sans enregistrer.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sortez de la vue de formulaire sans enregistrer l'enregistrement.
2. Si un message s'affiche, cliquez sur **Quitter cette page** pour confirmer l'annulation.

> **Remarque :**
> Les administrateurs peuvent désactiver le message de confirmation en définissant la `glide.ui.dirty_form_support` propriété sur faux.

Personnaliser un formulaire

Lorsque la fonctionnalité de personnalisation de formulaire est activée, les utilisateurs peuvent personnaliser les champs pour qu'ils apparaissent sur une vue de formulaire spécifique en fonction des préférences individuelles. La personnalisation du formulaire est disponible dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, personalize_form ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les personnalisations des formulaires personnels n'affectent pas ce que les autres utilisateurs voient sur leurs formulaires.

Contrairement à la configuration d'un formulaire, la personnalisation d'un formulaire ne permet pas aux utilisateurs d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

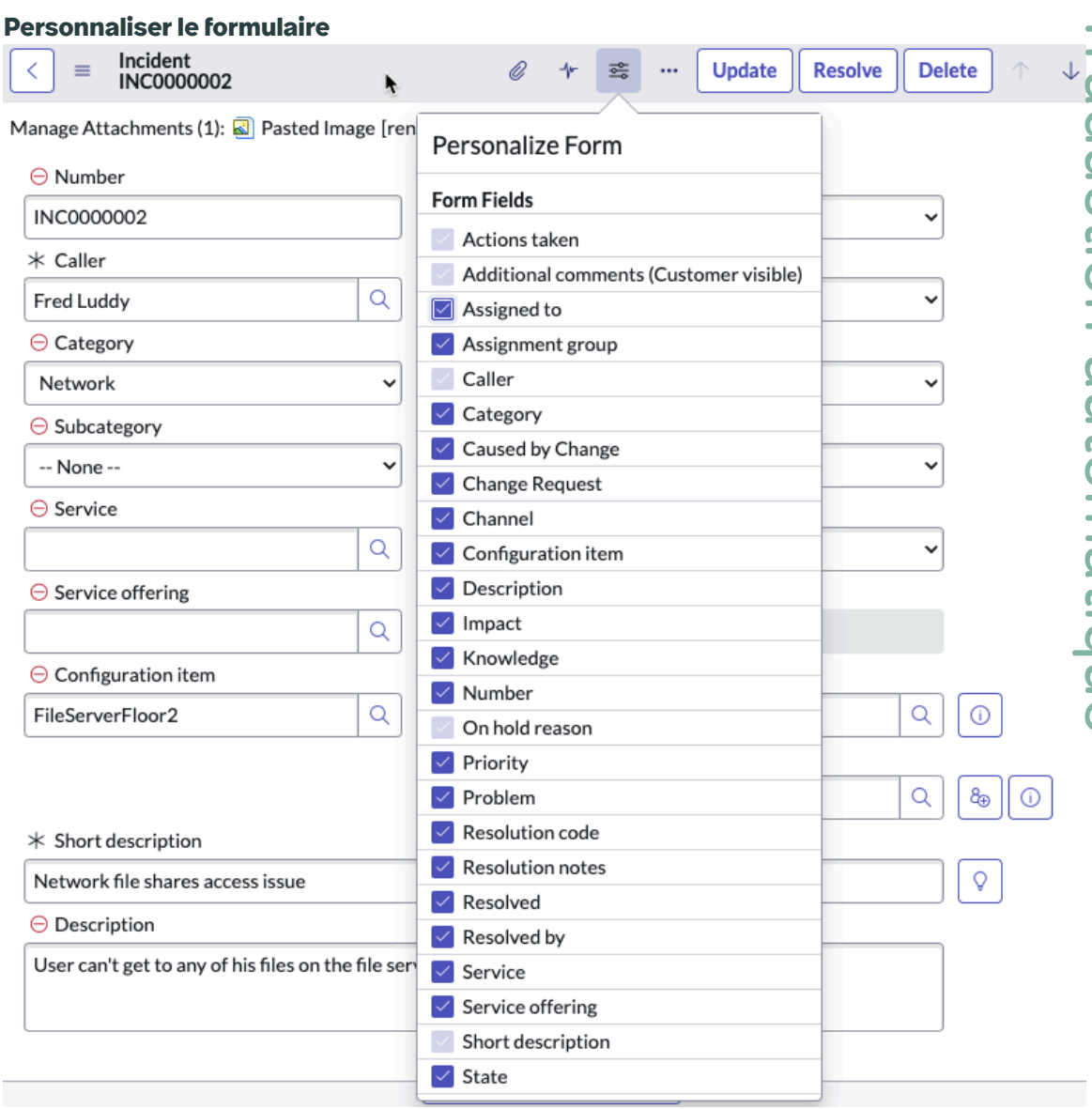
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Modifiez l'ordre des champs sur le formulaire.
- Ajoutez des champs qui ne sont pas configurés pour apparaître sur le formulaire.
- Masquer les champs obligatoires.

Remarque :
La personnalisation d'un formulaire de cette manière le modifie uniquement pour vous. Pour apporter des modifications à un formulaire qui sont visibles par tous les utilisateurs, vous devez configurer le formulaire .

Procédure

1. Ouvrez n'importe quel enregistrement.
2. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur l'icône Personnaliser le formulaire.
   Le menu Personnaliser le formulaire s'affiche et les icônes Masquer le champ apparaissent sur le formulaire.



Une case grise décochée indique les champs que vous avez précédemment masqués.

Traduction automatique

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

Remarque :
Seuls les champs que le formulaire est configuré pour afficher sont disponibles dans le menu Personnaliser le formulaire. Pour ajouter des champs au formulaire, vous devez configurer la mise en page du formulaire.

3. Décochez une case ou cliquez sur l'icône Masquer le champ (icône Masquer le champ) à côté champ. Certaines cases à cocher sont grises et cochées. Ces cases indiquent les champs qui ne peuvent pas être masqués, car ils sont requis ou déjà masqués par des politiques d'interface utilisateur ou des scripts clients.
4. Cliquez en dehors du menu Personnaliser le formulaire pour enregistrer vos modifications.
   Si vous sortez du formulaire, la prochaine fois que vous personnaliserez le formulaire, vous devrez réinitialiser vos personnalisations pour afficher les champs que vous avez masqués.
5. Pour restaurer la vue de formulaire par défaut, personnalisez le formulaire et cliquez sur **Réinitialiser**.

Information associée

Administration de la personnalisation de formulaire

Ajouter et gérer les pièces jointes

Vous pouvez charger un fichier en tant que pièce jointe à un incident, un article de la base de connaissances, une demande de changement ou un autre type d'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent configurer les pièces jointes et leur fonctionnement dans le système. Pour plus d'informations, consultez Administration des pièces jointes .

La limite de taille maximale par défaut pour un fichier joint pouvant être ajouté à un enregistrement sur est de Now Platform 1 024 Mo pour une nouvelle instance prête à l'emploi. Si le champ est laissé vide, la limite par défaut (actuellement fixée à 1 Go) sera utilisée comme taille maximale du fichier de pièce jointe.

Remarque :
N'utilisez pas le module **Charger un fichier** dans l'application **System Definition** . Elle n'est pas compatible avec les instances à plusieurs nœuds.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement.
   Par exemple, un enregistrement d'incident.
2. Cliquez sur l'icône Pièces).
3. Cliquez sur **Choisir des fichiers** ou **Parcourir**, selon votre navigateur, puis accédez à un fichier.
4. **Facultatif :** Chargez plusieurs fichiers de l'une des manières suivantes.
   - Sélectionnez plusieurs fichiers en même temps dans le navigateur de fichiers. Internet Explorer ne prend pas en charge cette fonctionnalité.
   - Ajoutez chaque fichier sur une ligne distincte en cliquant sur **Ajouter une autre pièce jointe**, puis sur **Choisir des fichiers** sur la ligne suivante. Répétez l'opération jusqu'à ce que tous les fichiers souhaités soient sélectionnés. Cette fonctionnalité est disponible dans tous les navigateurs pris en charge.
5. Cliquez sur **Joindre**.

Traduction automatique

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

Les fichiers joints apparaissent dans la liste **Pièces jointes actuelles** et en haut du formulaire. Il existe plusieurs messages d'erreur courants qu'un utilisateur peut recevoir dans certains cas lorsqu'il tente de charger une pièce jointe dans un enregistrement sur une instance ServiceNow. Des exemples courants de ces erreurs sont les suivants.

- Lorsqu'il tente d'ajouter une pièce jointe à un enregistrement spécifique, l'utilisateur peut recevoir une erreur indiquant que le fichier contient une extension de fichier interdite.
- Lors de la tentative de chargement d'une pièce jointe à un enregistrement, l'utilisateur reçoit un message indiquant qu'un type de fichier n'est pas autorisé ou que le type MIME ne correspond pas au nom de fichier réel.
- Lorsqu'il tente d'ajouter une pièce jointe à un enregistrement sur une instance, l'utilisateur reçoit une erreur de taille de fichier.

6. **Facultatif :** Pour corriger ces erreurs, accédez à **Propriétés système > Sécurité**.

   a. En cas d'erreur de type de fichier non autorisé, essayez d'enregistrer le fichier dans un format différent. L'extension de fichier .zip est souvent incluse en tant qu'extension de fichier autorisée et un fichier peut être compressé puis joint.

   b. Pour un type de fichier non autorisé ou une erreur de type MIME, localisez **Cette propriété doit être définie pour activer la vérification du type MIME pour les chargements (toutes les versions Eureka et ultérieures). Active (vrai) ou désactive (faux) la validation du type mime pour les pièces jointes. Le type MIME sera vérifié pour les extensions de fichier configurées via glide.attachment.extensions pendant le chargement.** et activez la propriété en cochant **Oui**.

   > **Remarque :**
   > Le paramètre par défaut de cette propriété sur une instance prête à l'emploi est Non (non coché).

   c. Pour une erreur de taille de fichier, reportez-vous à la section Gérer les pièces jointes.

7. Fermez la fenêtre contextuelle pour revenir au formulaire.

Que faire ensuite

Limitez les utilisateurs qui peuvent voir les pièces jointes en appliquant des règles ACL. Pour plus d'informations sur les règles ACL, consultez Règles de liste de contrôle d'accès .

Gérer les pièces jointes

Affichez, renommez et supprimez les pièces jointes d'un enregistrement et ajustez la taille maximale autorisée des pièces jointes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, un enregistrement d'incident), la pièce jointe existante est visible en haut.
2. Sélectionnez l'icône Pièces) ou le lien **Gérer les pièces jointes si des** fichiers sont déjà joints. Le nombre de pièces jointes d'un enregistrement est indiqué sur le lien **Gérer les pièces jointes** .
3. Pour ajouter des pièces jointes, procédez comme suit.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez **Choisir des fichiers**.

b. Sélectionnez le fichier à joindre, puis sélectionnez **Ouvrir**.

4. Pour renommer une pièce jointe, procédez comme suit.

a. Sélectionnez **[renommer]** à côté du nom du fichier en haut du formulaire.

b. Modifiez le nom du fichier, déplacez votre souris n'importe où sur l'écran et appuyez une fois sur votre souris pour enregistrer les modifications.

Remarque :
Pour annuler, renommer et revenir à l'écran principal, appuyez sur la touche Echap **ou sur X**.

5. Pour supprimer des pièces jointes, sélectionnez le lien **Gérer les pièces jointes** et procédez comme suit.

a. Sélectionnez l'icône Pièces).

b. Cochez les cases en regard des pièces jointes.

c. Sélectionnez **Supprimer**.
La pièce jointe disparaît et la fenêtre contextuelle reste ouverte.

Remarque :
Une fois qu'un enregistrement a été fermé, vous ne pouvez pas supprimer les pièces jointes de cet enregistrement.

6. Fermez la fenêtre contextuelle pour revenir au formulaire.

7. Pour ajuster la taille maximale autorisée d'une pièce jointe à un enregistrement, procédez comme suit.

a. Accédez aux **propriétés système > Sécurité**.

b. Localisez Taille **maximale de la pièce jointe en mégaoctets :** et entrez la taille du fichier.

Remarque :
La limite de taille maximale par défaut pour un fichier joint pouvant être ajouté à un enregistrement sur est de Now Platform 1 024 Mo pour une nouvelle instance système de base. Si le champ est laissé vide, la limite par défaut (actuellement fixée à 1 Go) est la taille maximale du fichier de pièce jointe.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Joindre des fichiers par glisser-déplacer

Vous pouvez faire glisser des fichiers de votre ordinateur local dans la fenêtre de votre navigateur pour les joindre à l'enregistrement actuel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette fonctionnalité est prise en charge dans Firefox 3.6 ou version ultérieure et Chrome. La prise en charge d'autres navigateurs Web sera ajoutée au fur et à mesure de l'implémentation de la spécification HTML5.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement.
2. Sur votre ordinateur, accédez aux fichiers à joindre.
3. Sélectionnez les fichiers dans le navigateur de fichiers, puis faites-les glisser sur le formulaire.
4. Relâchez le bouton de la souris pour commencer le téléchargement.

Lorsque le chargement est terminé, le nom du fichier est ajouté à l'en-tête des pièces jointes. La vitesse de chargement dépend de la taille du fichier et de la vitesse de votre connexion réseau.

Avertissement :
Ne quittez pas l'enregistrement pendant qu'un chargement est en cours. Le chargement doit être terminé pour que le fichier soit joint.

Visionneuse de documents

Visionneuse de documents vous permet d'afficher les documents directement dans le plutôt que d'avoir Now Platform à les télécharger.

Visionneuse de documents prend en charge l'affichage de différents types de fichiers dans la plateforme, y compris un fichier PDF à codage de caractères UTF-8. La taille maximale d'un fichier de document est de 50 Mo. Pour l'utiliser Visionneuse de documents, activez cette option au niveau de l'instance et pour les tables pour lesquelles vous souhaitez l'utiliser.

Remarque :
Visionneuse de documents prend également en charge les instances FedRAMP.

Vous pouvez afficher les types de fichiers suivants :

- MS Word (.doc) et (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) et (pptx)
- MS Excel (.xls) et (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

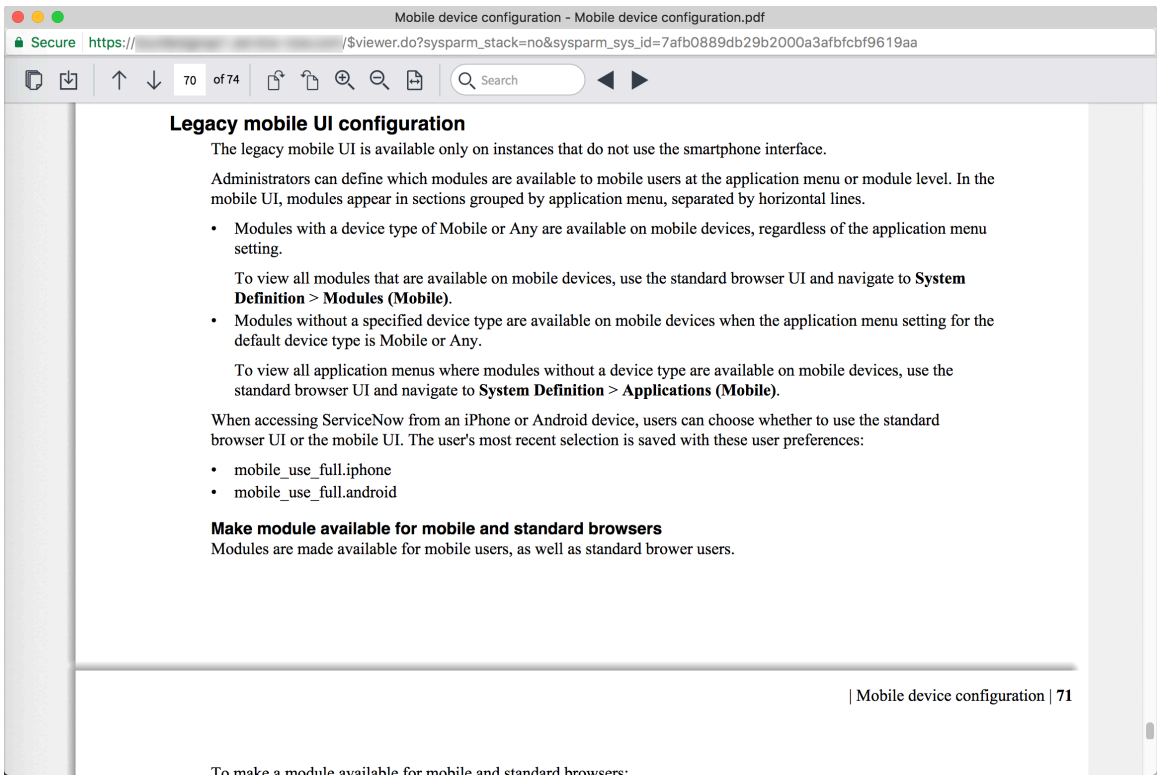
Remarque :
L'option de rotation ne fonctionne pas pour les images.

D'autres types de documents, par exemple les fichiers .zip ou .exe, sont automatiquement téléchargés sans nécessiter Visionneuse de documentsde fichiers . La visionneuse de documents convertit d'abord les documents Word et les feuilles de calcul en PDF afin de les afficher. Le premier rendu du fichier peut prendre un certain temps.

Traduction automatique

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

Afficher le PDF dans Visionneuse de documents



Remarque :

Vous ne pouvez télécharger que des pièces jointes PDF contenant le document.

Le tableau suivant décrit les icônes utilisées dans la visionneuse de documents.

Icônes dans la visionneuse de documents

Icône	Description
	Basculez la barre latérale pour afficher un aperçu de toutes les pages du document.
	Téléchargez la pièce jointe.
	Page vers le haut ou vers le bas à l'aide des boutons fléchés. Vous pouvez également faire défiler ou utiliser les touches fléchées de votre clavier.
	Faites pivoter la page vers la droite.
	Faites pivoter la page vers la gauche.
	Zoom avant ou arrière sur le document.
	Augmentez la page à la largeur complète de la visionneuse de documents.
	Recherchez des mots clés dans le document. Utilisez les flèches pour basculer vers le résultat de recherche suivant.

Traduction automatique

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

Information associée

Afficher les pièces jointes avec la visionneuse de documents

Activer Visionneuse de documents

Activer Visionneuse de documents

Permettez à la visionneuse de documents d'afficher les documents directement plutôt que de les télécharger pour les afficher dans leurs applications natives.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La visionneuse de documents est activée par défaut. Activez-la au niveau de l'instance, puis activez-la au niveau de la table pour les tables où vous souhaitez l'utiliser. Assurez-vous que la **propriété système com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** est définie sur vrai ou créez-la si elle n'existe pas déjà. Pour désactiver la visionneuse de documents, créez manuellement la **propriété système com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** et définissez-la sur false.

Procédure

1. Activer Visionneuse de documents au niveau de l'instance
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
   b. Dans le champ de recherche, saisissez ServiceNow Document Viewer ou com.snc.documentviewer .
   c. Sélectionnez **Installer**.
2. Activez cette option Visionneuse de documents pour les tables dans lesquelles vous souhaitez l'utiliser.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.
   b. Recherchez la table, ouvrez l'enregistrement avec le type **de champ Collection**.
   c. Entrez Utiliser la visionneuse de documents dans le champ **Attribut** .
   d. Entrez vrai dans le champ **Valeur** .
   La visionneuse de documents est activée au niveau de la table. Répétez cette procédure pour chaque table pour laquelle vous souhaitez activer Visionneuse de documents.

Information associée

Désactiver Visionneuse de documents

Modules d'extension de Visionneuse de documents

Avec Visionneuse de documents, vous pouvez afficher des documents directement dans la ServiceNow plateforme plutôt que d'avoir à les télécharger. Deux nouveaux modules d'extension améliorent l'expérience et offrent plus d'options pour l'affichage des documents. Vous pouvez collaborer avec d'autres personnes, copier, supprimer, restaurer et afficher l'historique des versions directement dans une ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Dans les versions précédentes ServiceNow , tous les documents ne pouvaient pas être partagés et utilisés pour la collaboration d'équipe. Avec les nouveaux modules d'extension de la plateforme Visionneuse de documents, vous pouvez désormais :

Traduction automatique

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

- Collaborez (modifiez, partagez) et Microsoft OneDrive copiez des documents sur votre ServiceNow instance.
- Chargez un document de politique créé dans votre ServiceNow instance en tant que Microsoft 365 document dans Microsoft 365 SharePoint.
- Joindre les liens partagés à un enregistrement. Cliquez sur le lien pour ouvrir le document dans Microsoft 365 SharePoint.
  - Le lien peut être partagé avec un collègue, qui peut afficher et modifier le document en temps réel.
  - La version actuelle est également visible dans l'instance ServiceNow .
- Utilisez des outils de collaboration tels que Microsoft 365 la révision et la co-création de documents.

Modules d'extension

Pour utiliser cette fonctionnalité, installez les modules d'extension suivants :

- Microsoft OneDrive Rayon
- Microsoft OneDrive Service documentaire Spoke
- Microsoft Azure Spoke AD pour Hub d'intégration
- Cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs

Voir Liste des modules d'extension (Rome) pour une liste complète des modules d'extension ServiceNow .

Après l'installation, vous pouvez utiliser les flux secondaires du système de base ou les personnaliser. Configurez les flux secondaires dans la table Actions de document. Une fois configurées, elles peuvent être invoquées en tant qu'actions d'interface utilisateur à partir de vues de listes ou via des API Script Include.

Microsoft OneDrive Module d'extension d'intégration

Collaborez Microsoft OneDrive et effectuez des actions de copie, de suppression, de restauration et de version sur des documents directement dans une ServiceNow instance. Cette intégration est bidirectionnelle (fonctionne dans les deux sens) : les changements sont reflétés dans les deux Microsoft OneDrive et dans l'instance.

Spoke Microsoft Azure AD pour Centre d'intégration

Le spoke Microsoft Azure AD fournit Hub d'intégration des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser la gestion des utilisateurs, des groupes de sécurité et des groupes de bureaux. La gestion des utilisateurs comprend l'application des licences qui entraînent la mise en service des utilisateurs dans Office 365.

Module d'extension Multi Provider Document Service Framework (module d'extension Glide)

Le module d'extension contient le modèle de données nécessaire à l'intégration avec les fournisseurs de services de documents tiers.

Remarque :
Pour activer un module d'extension :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Module d'extension**.
2. Entrez le nom du module d'extension dans le champ Rechercher.
3. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

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

Tables

mp_provider_details

- Nom des détails du fournisseur
- Nom du fournisseur
- Attributs

mp_document_version

- Version
- Document
- Version modifiée par
- Dernière modification de la version

mp_document_activity

- Nom de document
- sys_id de document
- Version du document sys_id
- Document Action
- Détails du fournisseur
- Notes

mp_documents

- Nom de document
- Détails du fournisseur
- Pièce jointe
- URL
- Description

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- flux secondaire
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entity_id
- Attributs
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- autorisation

Traduction automatique

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

mp_provider_permission

- autorisation
- fournisseur
- Attributs
- description

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- utilisateur

Information associée

Visionneuse de documents

Afficher les pièces jointes avec la visionneuse de documents

Affichez les documents sur la plate-forme en les utilisant Visionneuse de documents plutôt que d'avoir à les télécharger dans votre propre système de fichiers.

Avant de commencer

Assurez-vous que Visionneuse de documents cette option est activée pour la table contenant l'enregistrement. Pour plus d'informations, voir Activer la visionneuse de documents.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visionneuse de documents prend en charge l'affichage en ligne de certains types de documents au sein de la plateforme.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement (incident, formulaire, liste, etc.) avec une pièce jointe.
2. Cliquez sur Afficher en regard du nom de la pièce jointe.

   Visionneuse de documents affiche le document.

   Si le document ne s'affiche pas, Visionneuse de documents l'affichage en ligne n'est pas pris en charge dans votre situation et un message vous demande de télécharger le document. Les raisons possibles sont :

   - Le document chargé est chiffré par la plateforme ou par Edge.
   - La taille du fichier dépasse la valeur maximale autorisée de 50 Mo.
   - Le document est protégé par un mot de passe, mais il ne s'agit pas d'un fichier PDF.

   Cliquez sur **Télécharger le document** pour afficher le document dans l'application externe appropriée.

Traduction automatique

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

Information associée

Activer Visionneuse de documents

Désactiver Visionneuse de documents

Désactivez-la Visionneuse de documents au niveau de l'instance pour la désactiver ou au niveau de la table pour la désactiver pour des tables spécifiques au sein de l'instance.

Avant de commencer

Vérifiez que la propriété Ajouter un système (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) existe dans votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

Désactiver Visionneuse de documents au niveau de l'instance ou pour des tables spécifiques.

Information associée

Activer Visionneuse de documents

Listes de vérification

Les listes de vérification constituent un moyen simple de suivre la progression des tâches sans créer d'enregistrements supplémentaires. Les listes de vérification peuvent être ajoutées à la vue de formulaire de n'importe quelle table qui étend Tâche [task].

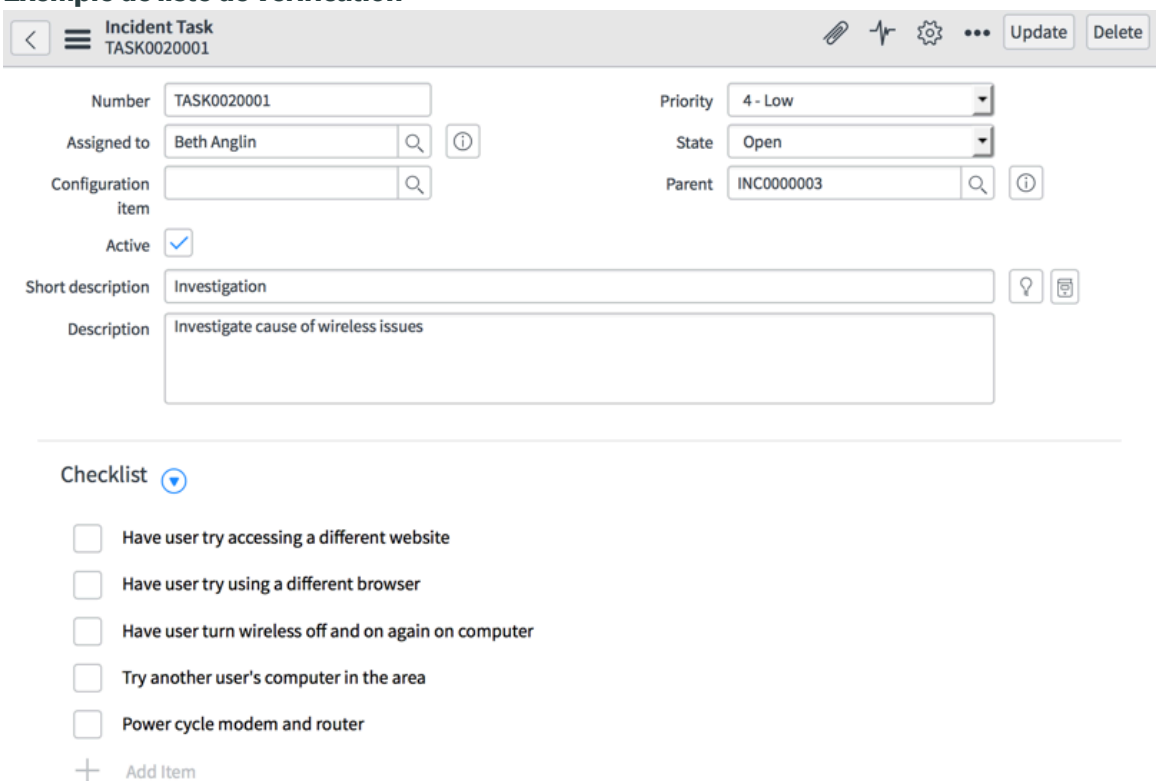
Par exemple, si une tâche d'incident est affectée à un agent de support pour enquêter sur un problème sans fil, une liste de vérification peut être utilisée pour documenter les différentes mesures prises.

Les listes de vérification sont ajoutées aux enregistrements après leur soumission. Vous ne pouvez pas ajouter de liste de vérification lorsque vous créez un enregistrement.

Traduction automatique

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

Exemple de liste de vérification



Activation des listes de vérification dans les formulaires

Pour activer les listes de vérification, accédez au formulaire et ajoutez le formateur de **liste de vérification** . Pour obtenir des instructions, voir Ajouter un formateur .

Utilisation de listes de vérification

Vous pouvez ajouter, supprimer ou réorganiser les éléments de la liste de vérification. Vous pouvez également enregistrer une liste de vérification en tant que modèle pour une utilisation ultérieure sur d'autres enregistrements. Tout utilisateur peut créer ou modifier une liste de vérification et cocher les éléments terminés.

Activer les listes de vérification

Les listes de vérification sont actives par défaut sur les nouvelles instances. Pour les instances mises à niveau à partir d'une version précédente, le module d'extension Checklist doit être activé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

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

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

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

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

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Créer une liste de vérification

Vous pouvez créer une liste de vérification unique pour chaque enregistrement de tâche. Vous pouvez créer rapidement une liste de vérification à partir d'un modèle précédemment créé.

Avant de commencer

Le formateur de liste de vérification doit être ajouté au formulaire par un utilisateur disposant du rôle personalize_form.

Rôle requis : pour les rôles d'écriture, de lecture et de suppression, l'utilisateur connecté doit être sys_created_by.

Remarque :
Si le module d'extension Explicit roles est installé, le rôle sn_internal est requis par les modules d'extension Customer Service Management et Vendor Risk Management (et éventuellement d'autres). Le module d'extension Explicit roles crée automatiquement le rôle sn_internal et l'affecte à tous les utilisateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle permet de gagner du temps en créant automatiquement des éléments de liste de vérification. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des éléments de la liste de vérification sans impact sur le modèle. Vous pouvez utiliser n'importe quel modèle de liste de vérification, même s'il a été créé sur une autre table.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement qui ne contient pas déjà de liste de vérification.
2. Cliquez sur la flèche vers le bas à côté du formateur de **liste de vérification** .
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour créer une nouvelle liste de vérification	Sélectionnez **Créer**.
Pour créer une liste de vérification à l'aide d'un modèle	Sous **Créer à partir d'un modèle**, sélectionnez un modèle. Les éléments de la liste de vérification du modèle s'affichent. Utilisez l'une des étapes suivantes pour gérer les éléments de la liste de vérification.

4. Cliquez sur **Ajouter un élément**.
5. Saisissez le texte pour l'élément de liste de vérification.
6. Appuyez sur la touche Entrée pour ajouter l'élément de liste de vérification.
7. Créez autant d'éléments de liste de vérification supplémentaires que vous le souhaitez.

Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône moins (-) pour supprimer un élément de la liste de vérification.
9. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône de glissement (icône), puis faites glisser un élément de la liste de vérification vers un autre emplacement dans la liste.
10. **Facultatif :** Enregistrez la liste de vérification en tant que modèle pour une réutilisation facile.
    a. Cliquez sur la flèche vers le bas à côté du formateur de **liste de vérification** .
    b. Sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.
    Une boîte de dialogue s'affiche.
    c. Saisissez un nom de modèle descriptif pour identifier la liste de vérification.
    Lorsqu'un utilisateur crée une liste de vérification à partir d'un modèle, tous les modèles sont répertoriés par ordre alphabétique et il n'existe aucun moyen de filtrer les modèles qui apparaissent. Pour offrir une meilleure expérience utilisateur, envisagez d'implémenter un système de nommage pour les modèles de liste de vérification. Par exemple, incluez le nom de la table ou un autre identificateur pour clarifier l'utilisation de la liste de vérification.
    d. Dans la liste Groupe d'utilisateurs, sélectionnez un groupe auquel limiter le modèle de liste de vérification.
    Seuls les membres du groupe sélectionné et l'utilisateur qui a créé la liste de vérification peuvent l'utiliser comme modèle. Si vous laissez ce champ vide, seul le créateur du modèle de liste de vérification pourra l'utiliser.
    e. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Enregistrez le formulaire.

Supprimer une liste de vérification ou un modèle

Vous pouvez supprimer une liste de vérification d'un enregistrement et supprimer les modèles de liste de vérification dont vous n'avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : pour les rôles d'écriture, de lecture et de suppression, l'utilisateur connecté doit être sys_created_by.

Remarque :
Si le module d'extension Explicit roles est installé, le rôle sn_internal est requis par les modules d'extension Customer Service Management et Vendor Risk Management (et éventuellement d'autres). Le module d'extension Explicit roles crée automatiquement le rôle sn_internal et l'affecte à tous les utilisateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La suppression d'un modèle de liste de vérification n'a aucun effet sur les listes de vérification créées à partir de ce modèle.

Procédure

1. Pour supprimer une liste de vérification, accédez à l'enregistrement qui contient la liste de vérification.
2. Cliquez sur la flèche vers le bas à côté du formateur de **liste de vérification** .
3. **Sélectionnez Supprimer la liste de vérification**.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Traduction automatique

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

5. Pour supprimer un modèle de liste de vérification, procédez comme suit.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `checklist_template.list`.
   b. Cochez la case en regard du modèle de liste de vérification que vous souhaitez supprimer.
   c. Dans la liste de choix d'actions, sélectionnez **Supprimer**, qui se trouve en bas de la page.
   d. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Éléments d'interface utilisateur courants

Cette page répertorie les éléments d'interface utilisateur courants pour l'interface utilisateur standard.

Se connecter à une instance

Chaque ServiceNow instance dispose d'une adresse Web unique et sécurisée. L'URL de base de chaque instance a le format par défaut : https://<instancename>.service-now.com.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs se connectent à l'instance à partir d'un navigateur Web. Les administrateurs peuvent associer une URL personnalisée, telle qu'support.myurl.com, qui se résout pour pointer vers instancename.service-now.com.

Remarque :
ServiceNow ne prend en charge aucune autre méthodologie permettant d'associer une URL personnalisée ou personnalisée. Si une URL personnalisée ou de redirection est associée à une instance antérieure à la version, contactez le Madrid support.

Procédure

1. Saisissez l'URL de base dans n'importe quel navigateur Web.
   - Si votre système utilise une authentification externe, vous êtes automatiquement connecté. Par exemple, vous pouvez vous connecter aux services de l'entreprise lorsque vous vous connectez à votre ordinateur.
   - Si votre système n'utilise pas d'authentification externe, la page d'accueil s'affiche.
2. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
3. **Facultatif :** Cochez la case **Mémoriser mon nom** pour rester connecté jusqu'à ce que vous vous déconnectiez manuellement.
   L'administrateur peut activer ou désactiver cette option. Pour plus d'informations, consultez Modifier les paramètres de la case à cocher Se souvenir de moi et du cookie.
4. Appuyez sur la touche Entrée ou cliquez sur **Connexion**.

Accéder directement à une table

Vous pouvez utiliser les commandes du filtre de navigation pour accéder directement à la vue de liste, de formulaire ou de configuration d'une table.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les commandes ne fonctionnent que pour les tables auxquelles vous êtes autorisé à accéder.

Traduction automatique

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

Remarque :
Le nom de la table doit correspondre au nom de l'entrée de dictionnaire de la table.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation du navigateur d'applications, entrez l'une des commandes suivantes.

Commande	Comportement
<table name>.liste	Ouvre la vue de liste de la table dans la même fenêtre ou le même onglet.
<table name>.form ou <table name>.do	Ouvre la vue de formulaire de la table dans la même fenêtre ou le même onglet.
<table name>.config	Ouvre la vue de configuration [personalize_all.do] de la table dans la même fenêtre ou le même onglet.
<table name>.filtre	Ouvre une vue de liste vide de la table dans la même fenêtre ou le même onglet, afin que vous puissiez appliquer des filtres sans charger la liste. Ceci est utile pour les listes volumineuses qui prennent beaucoup de temps à charger.

Par exemple, saisissez `change_request.form` pour ouvrir une nouvelle demande de changement.

Remarque :
Vous pouvez également entrer l'une des commandes ci-dessus en majuscules pour ouvrir la liste ou le formulaire dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet. Par exemple, saisissez `change_request.FORMULAIRE` permettant d'ouvrir une nouvelle demande de changement dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.

2. Dans Interface utilisateur principale, appuyez sur la touche Entrée.

Arborescence

L'arborescence est une recherche de référence spéciale que vous pouvez ajouter en tant qu'attribut à un formulaire. Ajoutez l'arborescence à l'environnement classique ou aux espaces de travail.

L'arborescence est une recherche de référence spéciale pour les éléments suivants.

- Éléments de configuration (CI) pour un champ qui dépend d'un autre champ CI.
- Éléments de référence pour toute table hiérarchique. Une table hiérarchique est une table dont un champ parent pointe vers lui-même.
- Valeurs d'une référence utilisateur qui dépendent du groupe.

Information associée

Recherche de référence

Ajouter l'attribut d'arborescence

Une limite de 1000 a été fixée au nombre de nœuds renvoyés à l'arborescence. Cette limite est configurable avec la *`glide.ui.group_heirarchy.max_nodes`* propriété.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

La hiérarchie d'affichage de l'arborescence n'apparaît pas dans les champs de référence lors de l'utilisation d'applications mobiles.

Procédure

1. Ouvrez les attributs du dictionnaire pour le champ.
2. Ajoutez `tree_picker=true` au champ **Attributs** .
   S'il existe plusieurs attributs, utilisez une virgule pour les séparer sans aucun espace entre eux.

Example

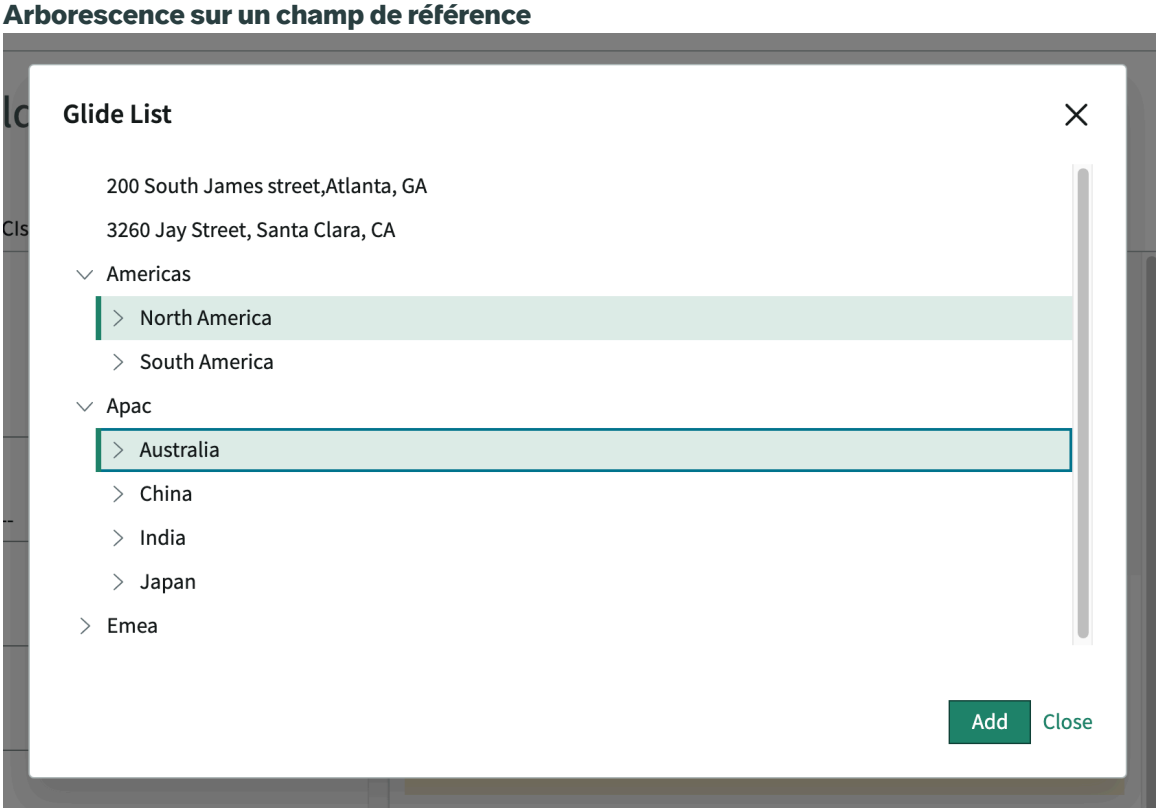
Exemples d'arborescences

Les sections ci-dessous incluent des exemples d'arborescences.

Champs dépendants simples

Il est également possible d'ajouter l'attribut tree-picker sur un champ de référence qui dépend d'un champ de référence d'un type différent. Par exemple, si **Affecté à** dépend du **groupe d'affectation**, il est possible d'ajouter l'attribut d'arborescence à **Affecté à**. Le résultat est une arborescence à un nœud pour le groupe et ses membres.

Arborescence sur un champ de référence



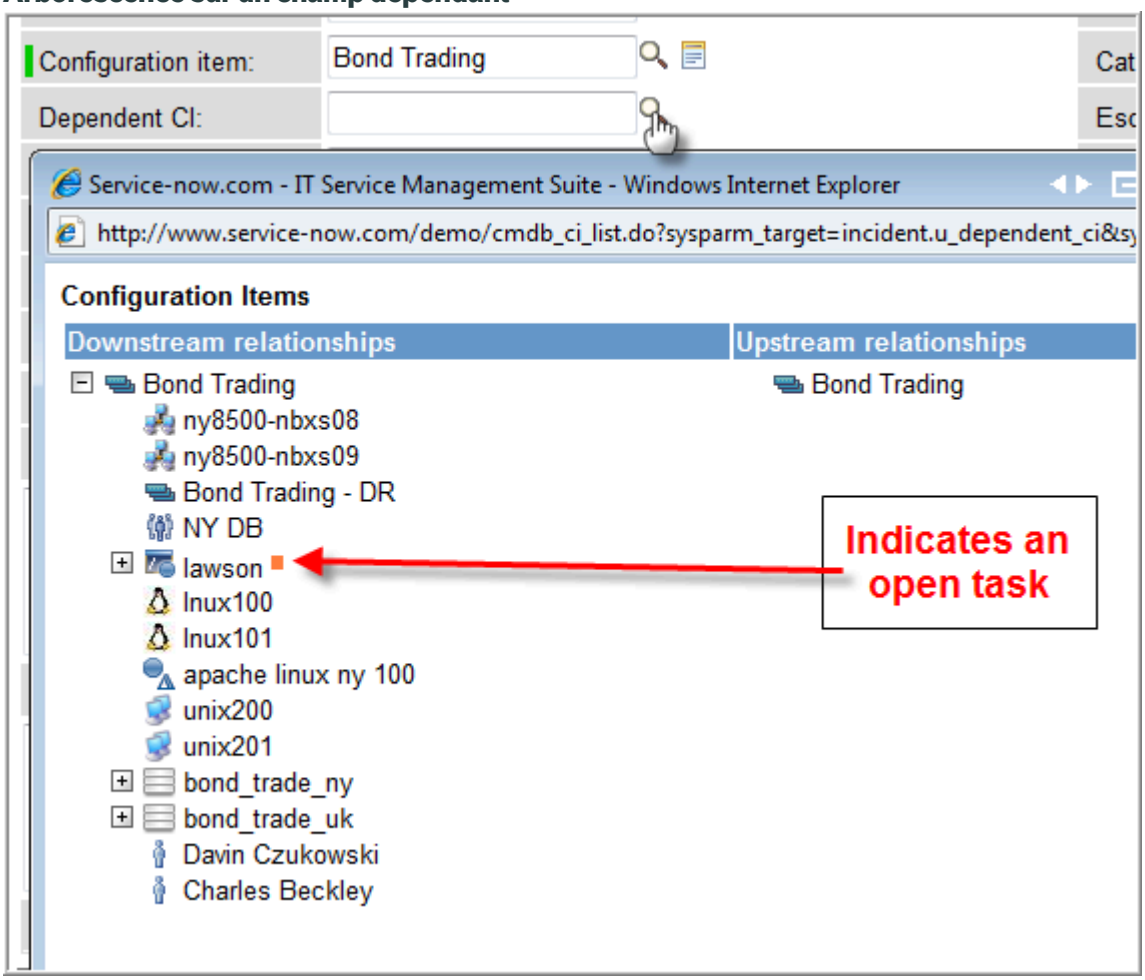
Traduction automatique

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

Champs dépendants

Dans cet exemple, il existe deux champs de référence CI, l'un dépendant de l'autre. Le dépendant a l'attribut *tree_picker* suivant :

Arborescence sur un champ dépendant



Pour cet exemple, l'élément de configuration est Bond Trading. L'arborescence du champ **CI dépendant** affiche toutes les relations en aval et en amont de ce CI. La petite icône carrée orange au-dessus d'une relation indique que le CI, **Lawson**, a déjà une tâche ouverte contre lui. En pointant vers le carré orange, une fenêtre contextuelle s'affiche contenant des informations sur la tâche ouverte.

Remarque :
Les dépendances pour les CI ne sont appliquées que lorsque l'entrée de dictionnaire pour le champ de référence contient *tree_picker=true* le champ **Attributs** .

Remontée pas à pas vers les données dans les tables connexes

La remontée pas à pas permet d'accéder aux champs des tables connexes à partir d'un formulaire, d'une liste ou d'un script.

Si la table actuelle contient une référence à une autre table, n'importe quel champ de la table référencée est accessible via une remontée pas à pas.

La remontée pas à pas fait référence à un champ en créant une chaîne de noms de champs séparés par des points (points). Par exemple, fait *incident.assigned_to.company* référence à la société de l'utilisateur affecté à un incident. La limite recommandée pour la longueur de la chaîne est de trois niveaux.

Traduction automatique

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

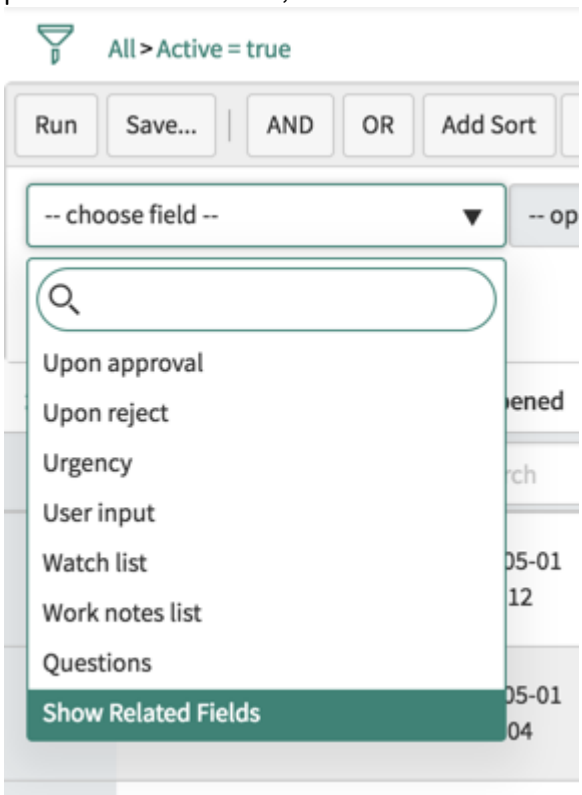
Exemples de remontée pas à pas

Accéder aux champs d'une table connexe à partir d'un formulaire, d'une liste ou d'un script par remontée pas à pas. Cette rubrique comprend des exemples des différentes façons de remonter pas à pas.

Champs listes

Vous pouvez remonter pas à pas vers les champs connexes d'une liste, tels que la liste des champs dans un filtre. Cet exemple montre comment filtrer la table Incident [incident] en fonction de la société de l'appelant qui a enregistré l'incident.

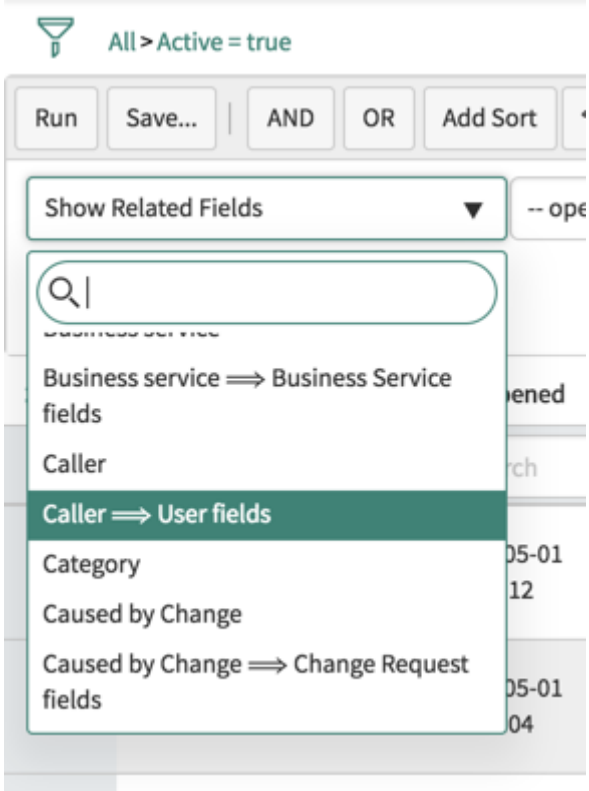
Lorsque vous ouvrez la liste des champs que vous souhaitez filtrer, la liste des champs de la table Incident disponibles s'affiche. Les champs de référence sont suivis par les champs connexes. Par exemple, **Appelant** est suivi par **Appelant** > **Champs d'utilisateur**, ce qui signifie que **l'appelant** est un champ de référence et que les champs connexes sont des champs utilisateur sur l'enregistrement de **l'appelant** . Si les champs connexes ne sont pas présents dans la liste, sélectionnez **Afficher les champs connexes** en bas de la liste.



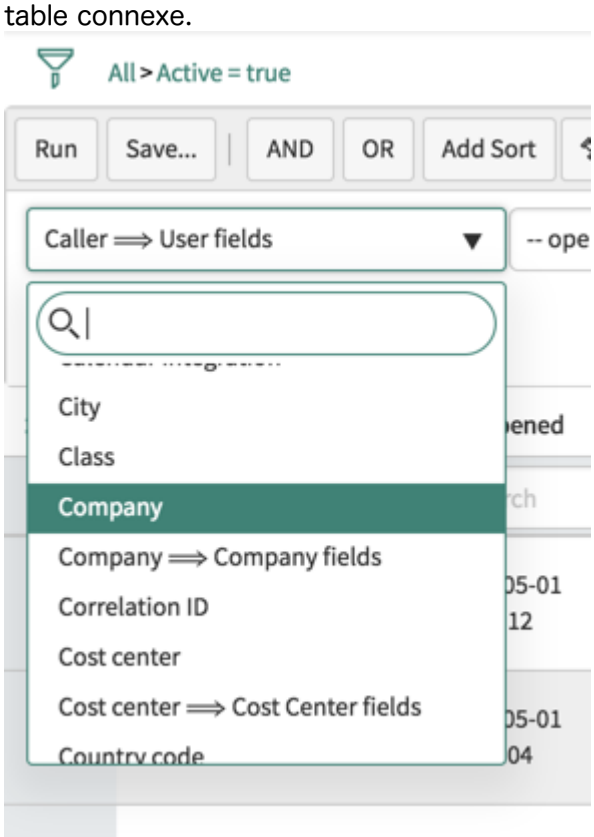
Traduction automatique

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

Lorsque vous sélectionnez **Afficher les champs connexes**, le menu se recharge pour afficher les champs connexes.



Lorsque vous sélectionnez un champ connexe, le menu se recharge avec les champs de la table connexe.

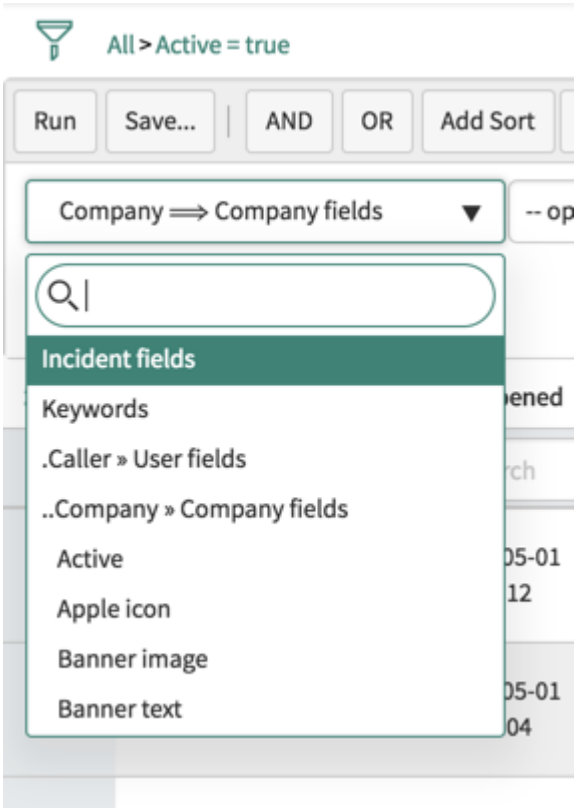


Lorsque vous sélectionnez **Entreprise** dans les **champs Appelant → Utilisateur**, le champ devient **Appelant.Entreprise**.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre où vous en êtes dans la remontée pas à pas. Chaque référence sélectionnée est stockée en haut du menu des champs, et le nombre de points précédant l’étiquette de champ indique le nombre de points à partir de l’enregistrement initial que l’utilisateur a atteint.

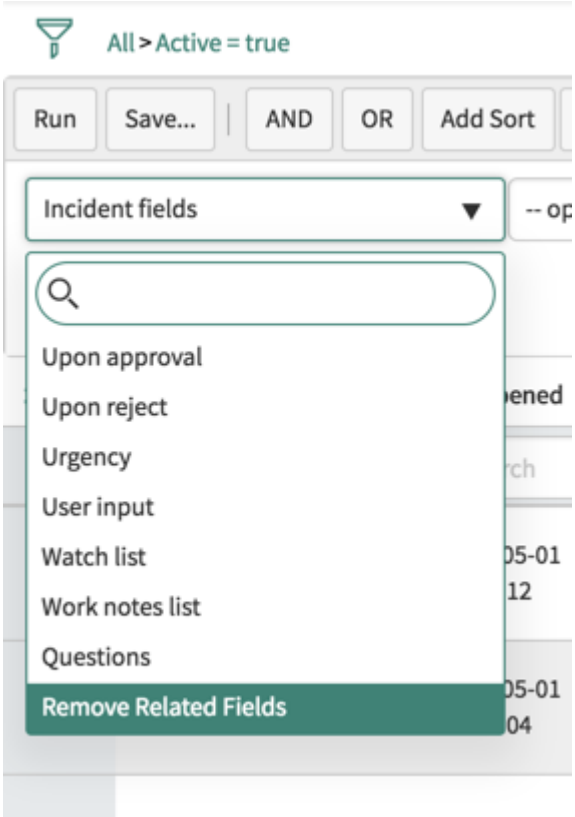


L’exemple montre que l’utilisateur se trouve sur **Incident.Appelant.Société**. Vous pouvez revenir à des niveaux supérieurs de la hiérarchie en sélectionnant les champs situés en haut du menu. Par exemple, la sélection des **champs d’incident** renvoie à la liste des champs d’incident.

Les champs connexes peuvent être supprimés en sélectionnant **Supprimer les champs connexes** en bas de la liste.

Traduction automatique

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



Générateurs de conditions

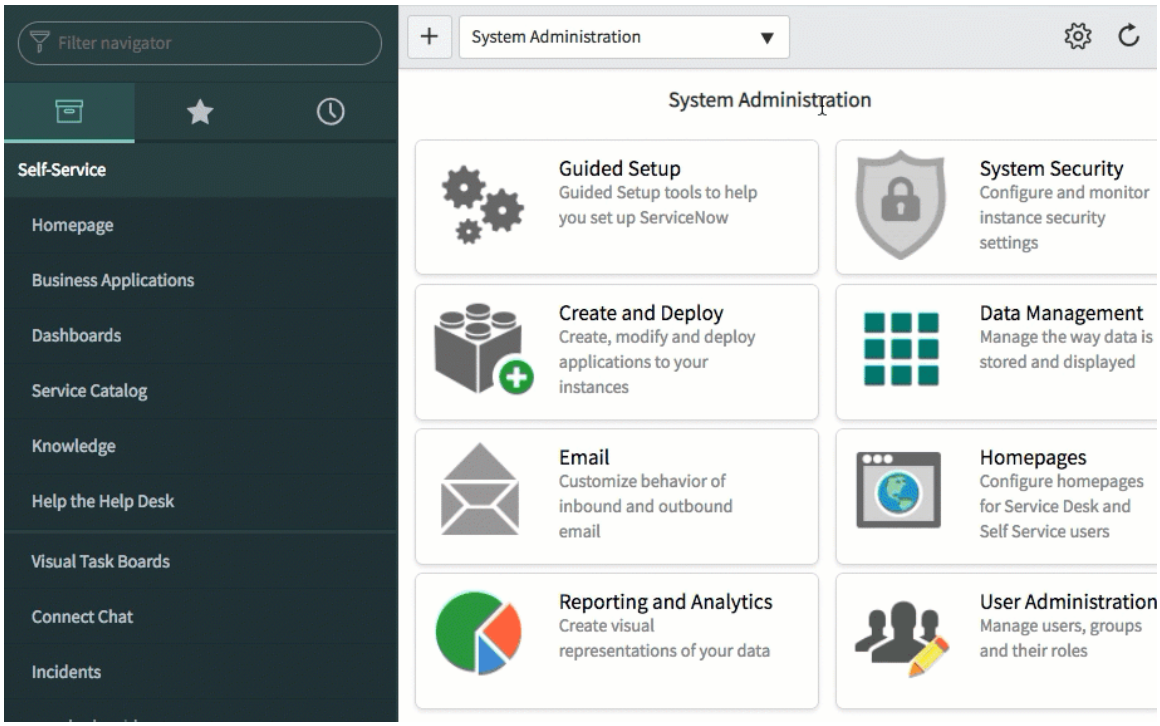
Vous pouvez effectuer une requête détaillée sur une table en remontée pas à pas dans le générateur de conditions.

Pour effectuer une remontée pas à pas dans un générateur de conditions, sélectionnez d'abord **Afficher les champs connexes** dans le menu des champs. Cette action vous permet d'ajouter des champs des tables connexes à votre requête.

Le GIF suivant montre comment vous pouvez remonter pas à pas les champs d'un générateur de conditions pour trouver tous les enregistrements d'incident affectés à un utilisateur spécifique, Beth Anglin. Dans l'exemple, l'utilisateur accède à **Incident** > **Ouvert** , puis ouvre le générateur de conditions. Dans le menu des champs, l'utilisateur sélectionne d'abord **Afficher les champs connexes** , puis ouvre à nouveau le menu des champs pour sélectionner les **champs Affecté à → Utilisateur**. L'utilisateur ouvre à nouveau le menu des champs pour sélectionner **Nom de famille**. L'utilisateur génère la condition suivante : [Nom de famille] [est] [Anglin]. Une fois que l'utilisateur a sélectionné **Exécuter**, la liste Incident affiche uniquement les enregistrements affectés à Beth Anglin.

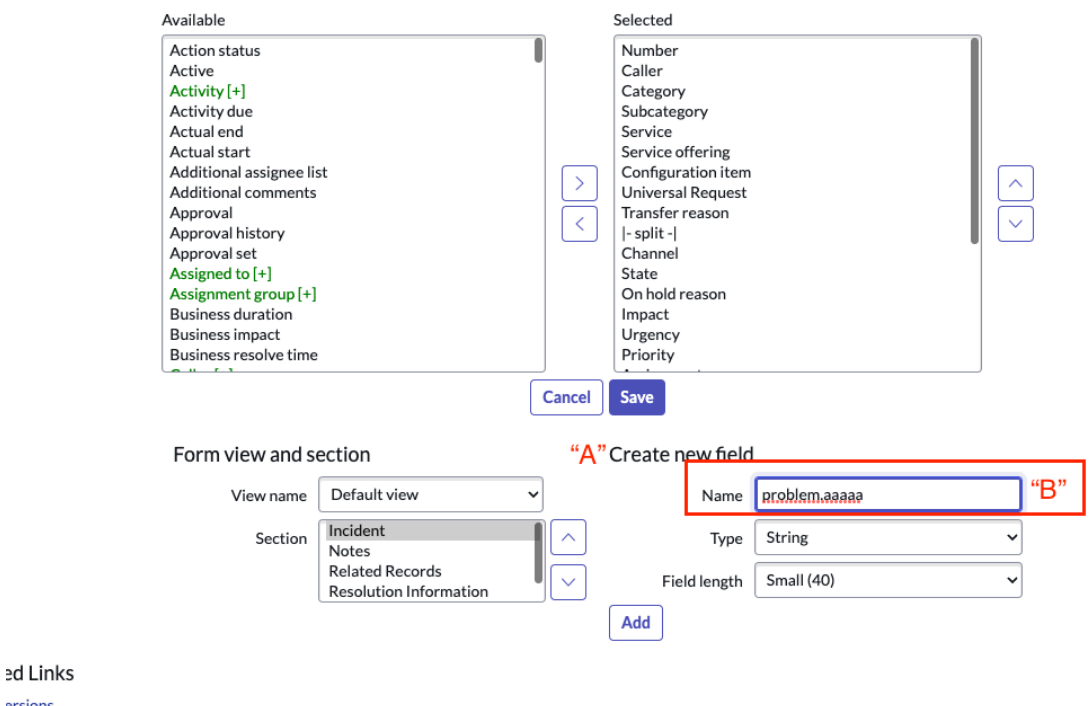
Traduction automatique

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



Collecteurs de listes

Remarque :
L'ajout de nouveaux champs via une remontée pas à pas en remplissant la section Créer un champ (« A » dans l'exemple) du champ Nom (« B » dans l'exemple) n'est pas pris en charge. L'ajout de champs non autorisés et l'ajout de champs par rapport aux recommandations via une remontée pas à pas peuvent entraîner des comportements inattendus dans la plateforme.

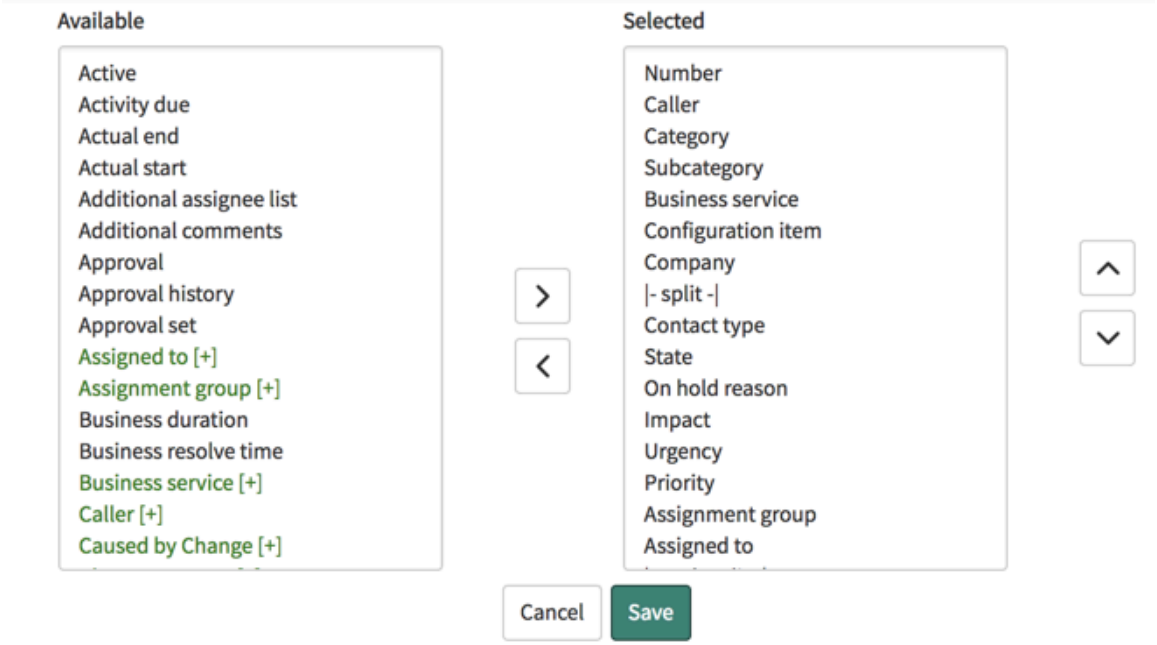


Lors de la sélection d'une liste de champs à partir d'un collecteur de liste (par exemple, lorsque vous configurez un formulaire), vous pouvez remonter pas à pas vers les champs d'autres formulaires.

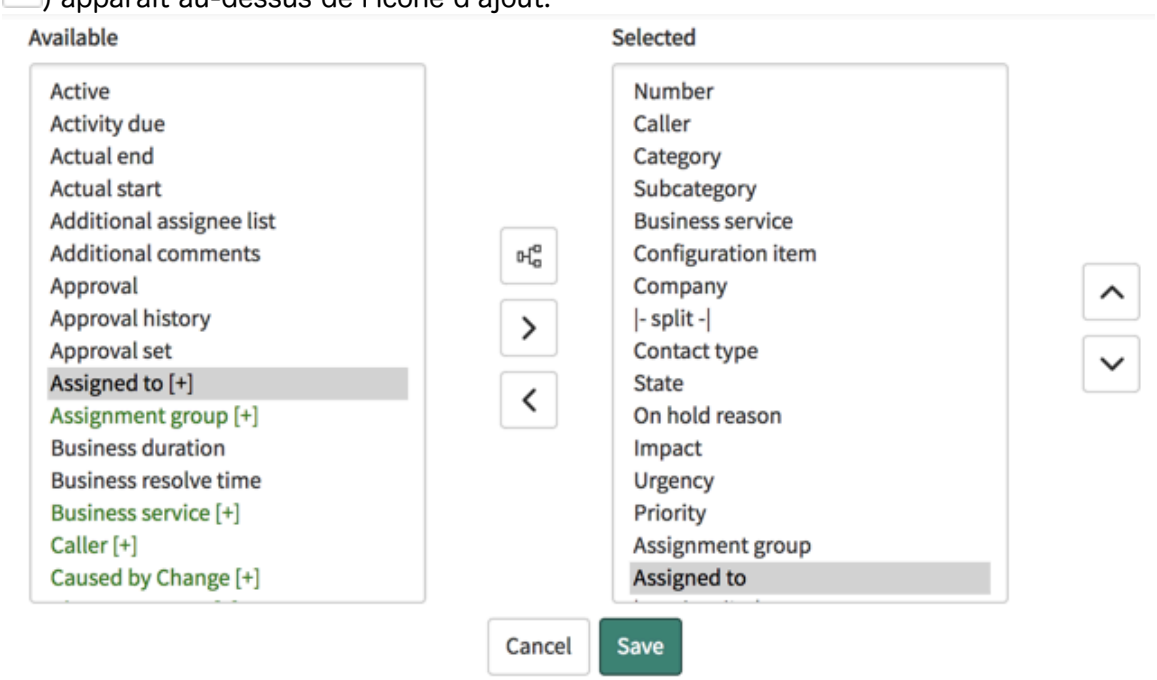
Traduction automatique

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

Pour voir quels champs sont des champs de référence et peuvent être remontés pas à pas, recherchez les champs verts avec un symbole plus.



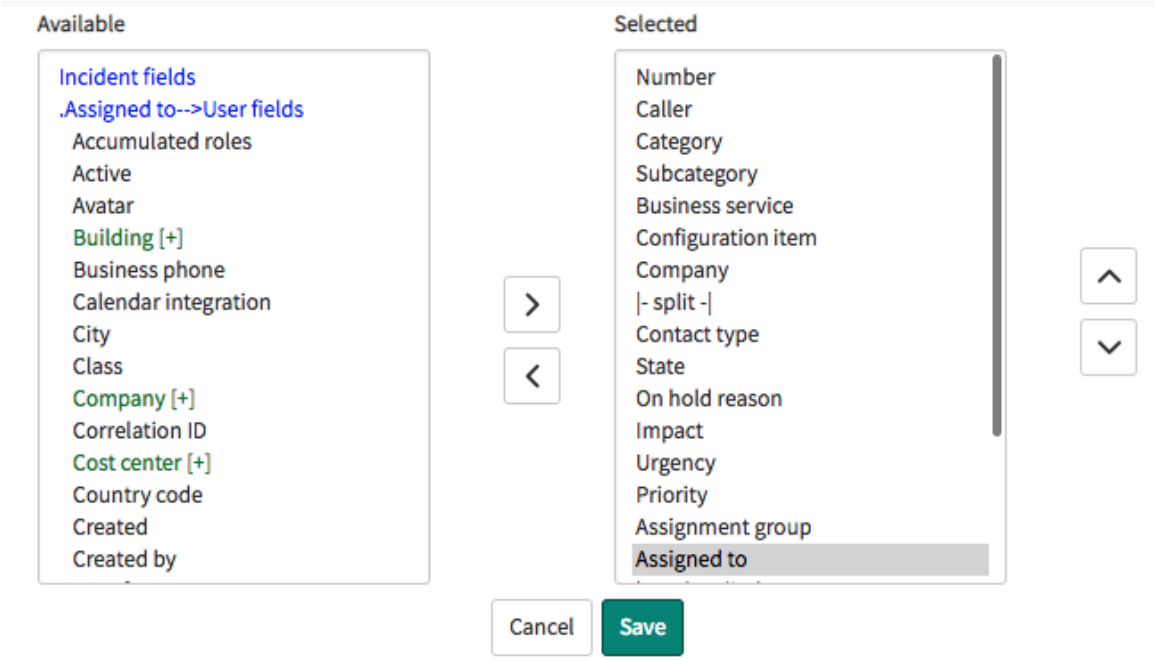
Une fois qu'un champ de référence est mis en surbrillance, l'icône de développement (icône) apparaît au-dessus de l'icône d'ajout.



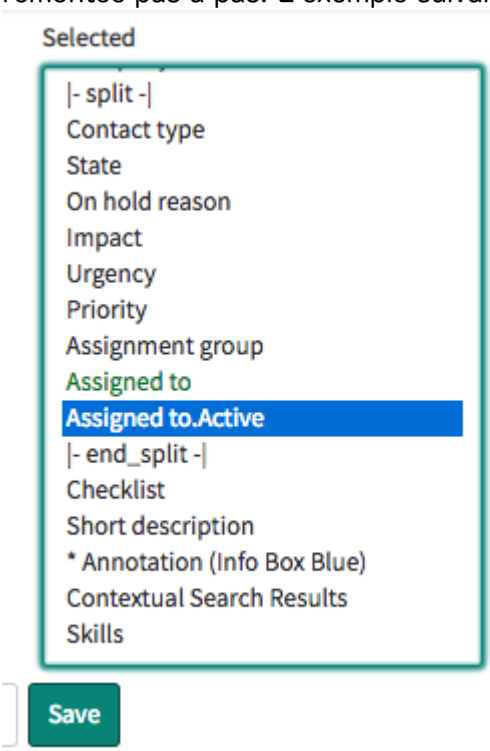
La sélection de l'icône de développement ouvre la liste des champs de la liste connexe dans le volet **Disponible** . L'exemple suivant montre que les champs **Affecté à** ont été sélectionnés. Les listes de champs précédentes apparaissent en haut de la liste.

Traduction automatique

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



Une fois le champ ajouté au volet **Sélectionné** , il s'affiche avec sa syntaxe complète de remontée pas à pas. L'exemple suivant montre que **Affecté à. Actif** a été sélectionné.



Scripts

Vous pouvez effectuer une remontée pas à pas au sein d'un script en invoquant la syntaxe de remontée pas à pas. Cette fonctionnalité nécessite une connaissance de JavaScript.

Pour les scripts qui s'exécutent côté serveur, tels que les règles métier, il est nécessaire d'ajouter la valeur actuelle.

Le script suivant, par exemple, est une règle d'approbation scriptée qui demande l'approbation du gestionnaire de l'utilisateur qui a ouvert le ticket.

Traduction automatique

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

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

Pour les scripts qui s'exécutent côté client, tels que les scripts clients, `current` n'est pas nécessaire. Par exemple, le script Mettre en évidence l'appelant VIP suivant s'exécute côté client.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel = document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField = document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard css names
  if(callerLabel)
    document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = 'red';

  //change the caller's name field to red text
  if(callerField)
     document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = 'red';
  }
    else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)
     document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = '';

    if(callerField)
      document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = '';
    }
  }
}
```

Variables

Souvent, vous pouvez ajouter des variables dans des modèles, des notifications ou d'autres formulaires où une valeur est appelée à partir du formulaire.

Par exemple, *`${assigned_to}`* est la variable pour le champ **Affecté à** .

Comme indiqué dans l'exemple, vous pouvez remonter pas à pas vers les champs de l'enregistrement d'origine de n'importe quel champ de référence. Il est possible de remonter pas à pas vers n'importe quel champ de l'enregistrement assigned_to, par exemple, *`${assigned_to.manager}`*.

Lorsque vous effectuez une remontée pas à pas, vous pouvez avoir une chaîne plus longue si vous en avez besoin, comme dans cet exemple : *`${assigned_to.department.manager.mobile_phone}`*.

Parfois, vous pouvez sélectionner cette variable à partir d'une arborescence.

Traduction automatique

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

Arborescences

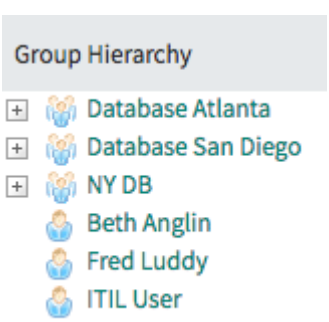
L'interface de l'arborescence dispose d'une vue hiérarchique extensible qui vous permet de rechercher les éléments suivants :

- Éléments de configuration (CI) subordonnés à un autre CI de niveau supérieur.
- Membres d'un certain groupe. Par exemple, vous utiliseriez un arborescence pour rechercher un utilisateur dans le groupe Centre de services.
- Éléments de référence pour toute table hiérarchique. Une table hiérarchique est une table dont un champ parent pointe vers lui-même. La table Groupe [sys_user_group], par exemple, est considérée comme une table hiérarchique, car certains groupes sont des enfants de groupes parents.

L'exemple suivant montre comment utiliser un arborescence pour affecter un enregistrement d'incident à un utilisateur du groupe Base de données.

Vous navigueriez d'abord vers n'importe quel enregistrement d'incident, puis saisiriez Base de données dans le champ **Groupe d'affectation** .

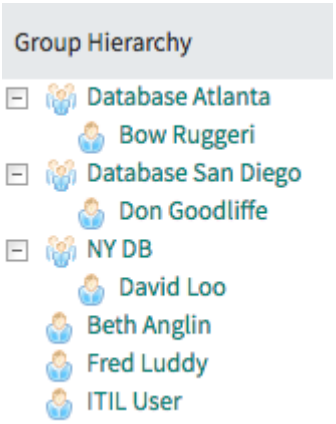
Dans cet exemple, le groupe Base de données est un groupe parent sous lequel se rapportent plusieurs groupes enfants. Lorsque vous sélectionnez l'icône de recherche ( ) en regard du champ **Affecté à** , une fenêtre affiche les champs de référence du groupe Base de données.



Les champs de référence ont l'icône de développement (+) en regard de leur nom. Cliquez sur le **bouton +** pour développer une liste des champs sur ce champ référencé. Dans cet exemple, le développement des champs **Base de données Atlanta** ou **Base de données San Diego** ouvre une liste d'enregistrements utilisateur au sein de chaque groupe enfant.

Traduction automatique

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



Vous pouvez sélectionner l'un des enregistrements d'utilisateur pour l'ajouter en tant que valeur dans le champ **Affecté à** .

Remarque :
Vous pouvez configurer l'arborescence pour qu'elle sélectionne jusqu'à 1 000 nœuds lorsque vous configurez la `glide.ui.group_heirarchy.max_nodes` propriété. Pour définir la propriété, ouvrez les attributs du dictionnaire pour le champ, puis ajoutez `tree_picker=true` au champ **Attributs** . S'il existe plusieurs attributs, utilisez une virgule pour les séparer sans aucun espace entre eux.

Configurer des éléments sur des formulaires ou dans des listes à l'aide d'un collecteur de liste

Utilisez un collecteur de liste pour ajouter, supprimer ou déplacer des éléments dans un formulaire ou une liste. Les collecteurs de listes vous permettent de sélectionner plusieurs éléments dans une liste d'éléments disponibles et de supprimer des éléments d'une liste d'éléments sélectionnés. Certains collecteurs de liste fournissent des contrôles de filtre et de recherche pour les éléments disponibles, tels que l'ajout d'éléments à des listes connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez des collecteurs de liste pour personnaliser les listes, ajouter des éléments aux listes connexes et Catalogue de services des variables de collecteur de liste. Certains collecteurs de liste permettent aux utilisateurs de personnaliser l'ordre des sélections, par exemple lors de la configuration d'un formulaire ou d'une liste.

L'interface du collecteur de liste comporte deux colonnes : les éléments disponibles à gauche et les éléments sélectionnés à droite.

Les champs d'informations de l'élément disponible en surbrillance apparaissent sous certains collecteurs de liste. Les champs d'informations sont identiques à la recherche de référence pour un champ de référence sur un formulaire. Pour modifier les champs qui s'affichent, configurez la liste de recherche de référence.

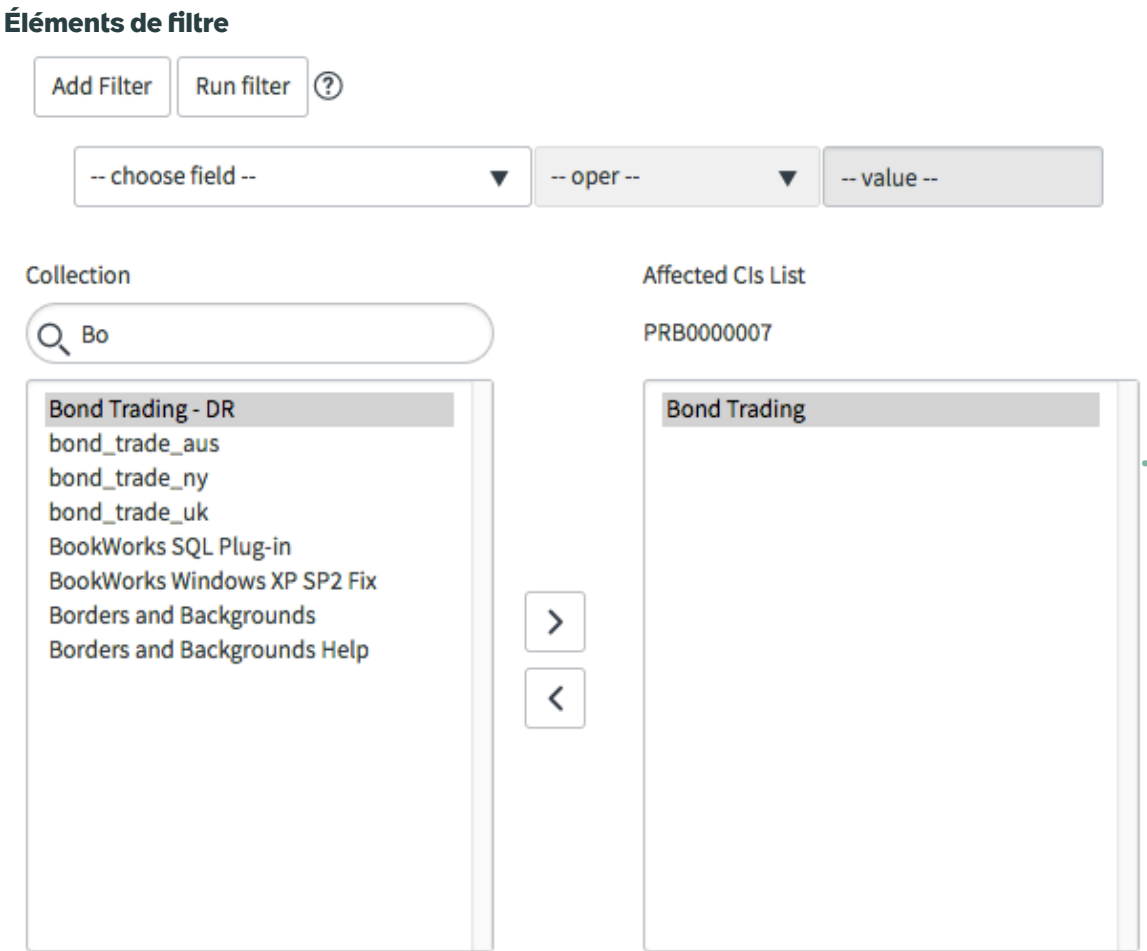
Traduction automatique

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

Procédure

- Pour ajouter des éléments à la sélection, double-cliquez sur un élément disponible à gauche ou sélectionnez un élément et cliquez sur l'icône d'ajout (**>**).
  Le nouvel élément est ajouté en bas de la colonne des éléments sélectionnés à droite.
- Pour supprimer des éléments de la sélection, double-cliquez sur l'élément à droite ou sélectionnez l'élément et cliquez sur l'icône de suppression (**<**).
- Pour sélectionner plusieurs éléments consécutifs, maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur le premier et le dernier élément.
- Pour sélectionner plusieurs éléments non consécutifs, maintenez la touche Ctrl (touche Commande sur Mac) enfoncée et cliquez sur les éléments souhaités.
- Pour sélectionner plusieurs éléments de manière accessible, accédez à chaque élément sur la touche de tabulation et appuyez sur la barre d'espace pour sélectionner chaque élément.
  Utilisez la touche fléchée ou la touche de tabulation sur le bouton **Ajouter** pour déplacer des éléments d'une liste à une autre.
- Pour filtrer les éléments disponibles, créez des conditions à l'aide du générateur de conditions, puis cliquez sur **Exécuter le filtre**.
- Pour rechercher des éléments disponibles, saisissez du texte dans le champ **de recherche** .

  La liste des éléments disponibles est filtrée au fur et à mesure que vous tapez.



- Pour déplacer des éléments d'une position, sélectionnez-les et cliquez sur l'icône haut ou bas.

Traduction automatique

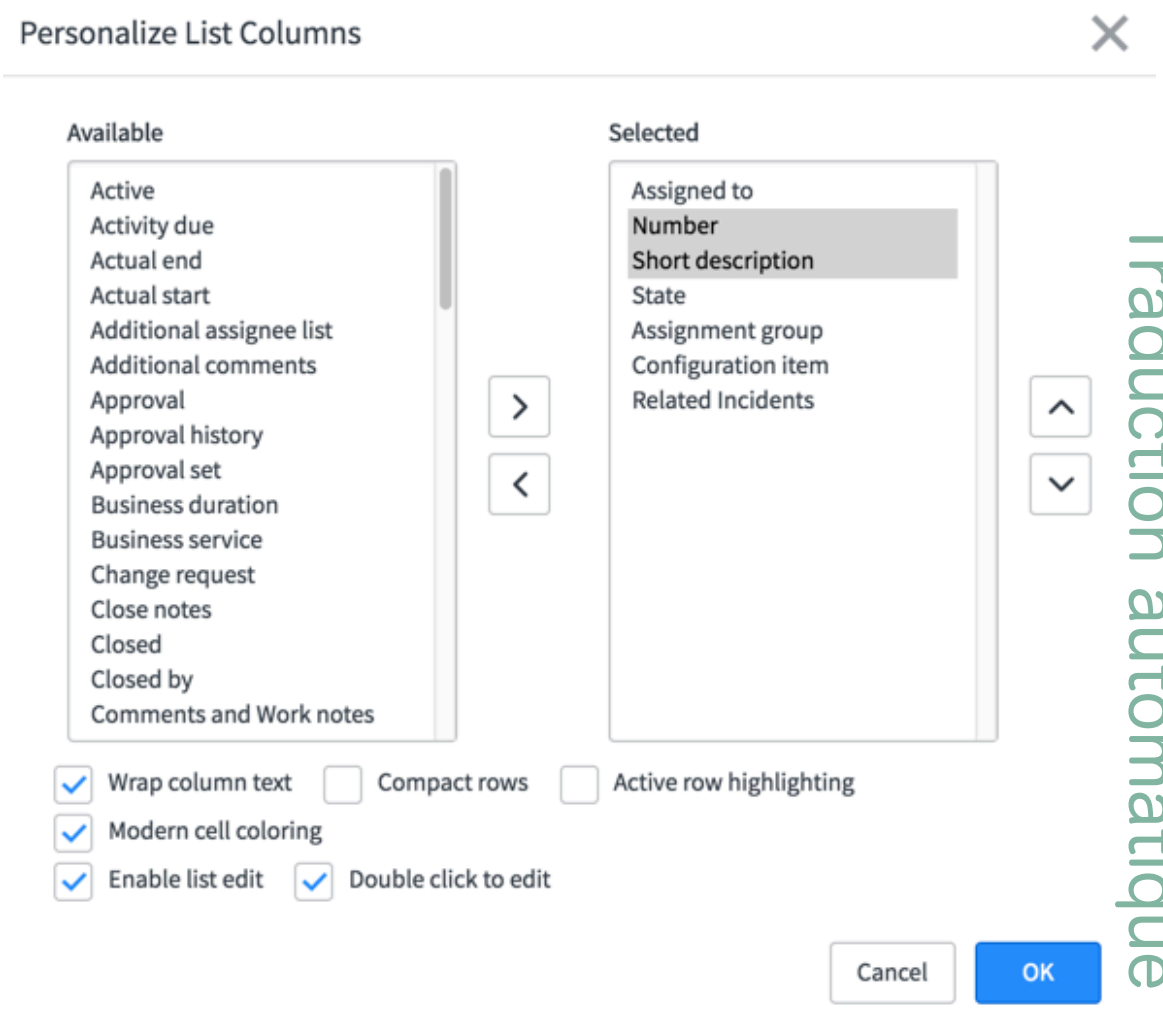
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Pour déplacer un élément de plusieurs positions, sélectionnez des éléments consécutifs au-dessus ou au-dessous de l'élément, puis cliquez sur l'icône haut ou bas. Dans cet exemple, pour déplacer **Affecté à** vers le haut de l'ordre des sélections, procédez comme suit.

1. Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur **Brève description** , puis **sur Numéro**.

2. Cliquez sur l'icône vers le bas.

Organiser les éléments



Traduction automatique

Information associée

Listes personnelles

Définir le nombre d'éléments de collecteur de liste visibles dans la colonne Disponible

Vous pouvez modifier la `glide.xmlhttp.excessive` propriété pour modifier le nombre d'éléments qui apparaissent dans la colonne **Disponible** du collecteur de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

Procédure

1. Ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
2. Changez le **type** en **nombre entier**.
3. Entrez un nombre dans le champ **Valeur** .

> **⚠ Avertissement :**
> La valeur par défaut est 100. La sélection d'un nombre nettement supérieur à 100 peut entraîner des problèmes de performances sur votre instance lorsque les données sont chargées dans le collecteur de liste.

4. Enregistrez la propriété.

Information associée

Ajouter une propriété

Flux d'activité

Un flux d'activité est une liste d'entrées dans des enregistrements et des conversations, telles que les champs de journal, les commentaires et les notes de travail qui s'affichent dans les enregistrements de tâches et Barre latérale les conversations. Des flux d'activité sont disponibles Interface utilisateur principale.

Les trois types de flux d'activités sont les suivants :

Flux d'activité de la liste

Diffuse des informations d'activité en direct pour tous les enregistrements de la liste actuelle. Pour plus d'informations, consultez Flux d'activités dans la vue de liste. Vous pouvez cliquer sur un élément pour ouvrir le flux d'activité de l'enregistrement sans ouvrir l'enregistrement.

Flux d'activité de l'enregistrement

Apparaît dans les formulaires configurés avec le formateur d'activité . Vous pouvez personnaliser les activités à inclure dans ce type de flux.

Lorsque vous suivez un enregistrement pour l'afficher dans l'interface de la Messagerie instantanée de Connexion, la conversation contient les mêmes informations que le flux d'activité de l'enregistrement. Les commentaires saisis dans la fenêtre de Messagerie instantanée de Connexion mettent à jour le flux d'activité de l'enregistrement.

Tableaux de tâches visuels

Diffuse des informations d'activité en direct pour toutes les cartes de tâches dans le tableau des tâches actuel. Vous pouvez cliquer sur un élément dans le flux d'activité pour ouvrir la carte de tâche et afficher le flux d'activité de l'enregistrement.

Pièces jointes et images

Vous pouvez ajouter et prévisualiser des images et des pièces jointes dans le flux d'activité en effectuant les actions suivantes :

- Collez une image dans un champ journal et saisissez le texte en ligne.
- Cliquez sur une pièce jointe pour la prévisualiser. Utilisez l'option de téléchargement pour télécharger la pièce jointe localement.

Traduction automatique

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

- Utilisez l’analyse antivirus pour vous protéger contre les infections virales qui peuvent être introduites par les pièces jointes. Une fois téléchargés, le système analyse automatiquement tous les fichiers à la recherche de virus. Si un fichier est infecté, vous ne pouvez ni l’afficher ni le télécharger.

@ mentions

Attirez l’attention de quelqu’un sur un enregistrement en le mentionnant avec le caractère @ dans un flux d’activité.

Remarque :
Les e-mails envoyés pour @Mention s’exécutent sur la table live_notification et ne sont pas ajoutés au champ journal de la table parente.

Tout utilisateur peut utiliser les mentions de flux d’activité aux emplacements suivants :

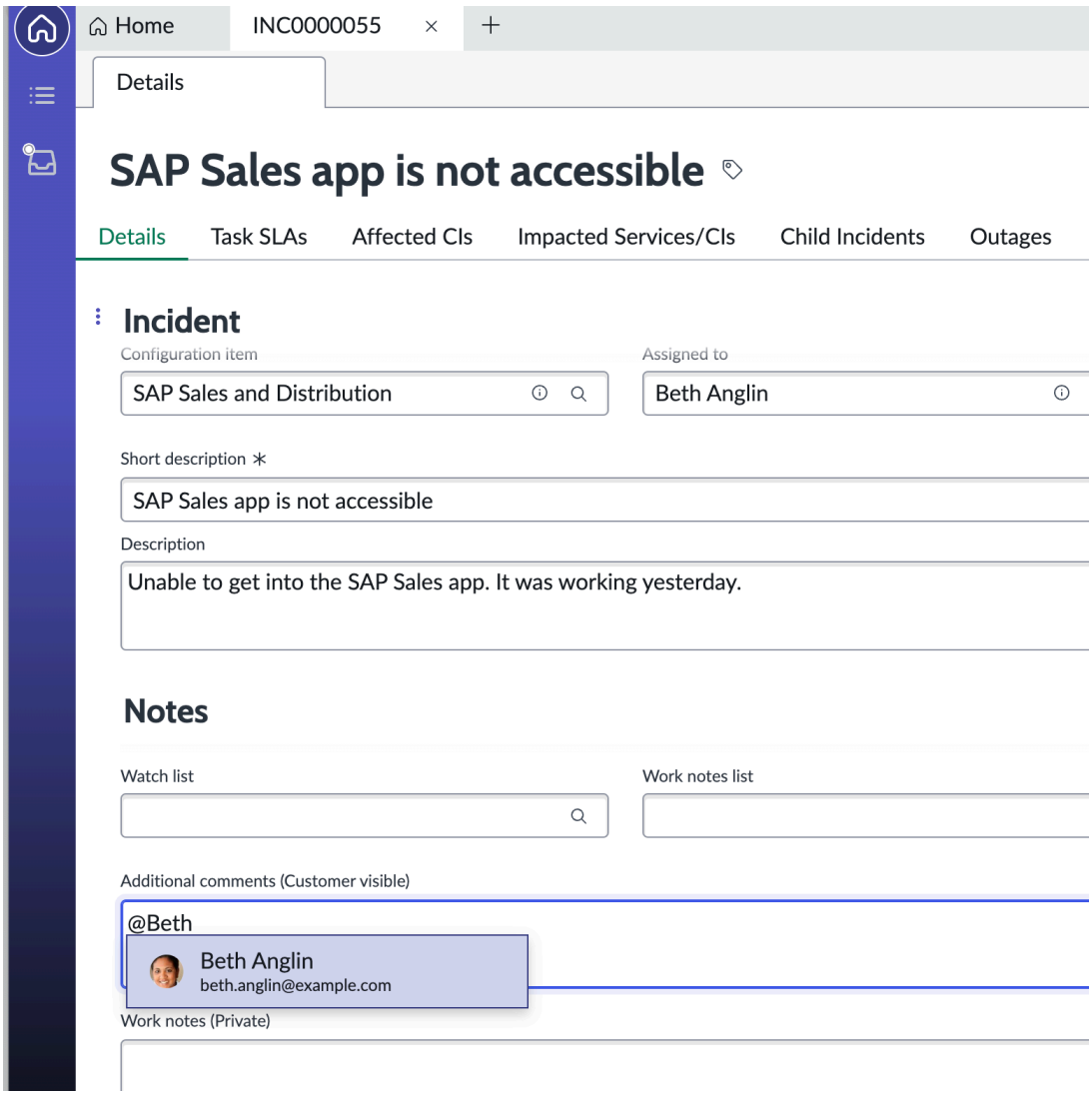
- Sur un formulaire, dans le formateur d’activité (Interface utilisateur principale uniquement).
- Dans une liste, dans le flux d’activité d’un enregistrement.
- Sur une carte Tableau visuel des tâches, dans les détails de la carte.
- Dans une conversation d’enregistrement de connexion.

Pour mentionner quelqu’un, saisissez le caractère @ dans un flux d’activité pris en charge. Ensuite, sélectionnez un utilisateur dans la liste de suggestions pour sélectionner n’importe quel utilisateur dans l’instance. Vous pouvez voir quels utilisateurs ont accès à l’enregistrement et, si la présence est activée, qui est en ligne. Saisissez tout autre texte et publiez-le dans le flux d’activité. L’exemple suivant montre un #Mention sur un formulaire.

Traduction automatique

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

Mention de flux d'activité sur un formulaire



Par défaut, vous recevez une notification par e-mail lorsque quelqu'un vous mentionne. Vous pouvez désactiver ce comportement en vous désabonnant des notifications par e-mail de Flux d'activité @Mention dans vos préférences de notification.

Si Connect est activé, vous pouvez recevoir des notifications supplémentaires, selon que vous suivez ou non l'enregistrement dans Connect. Lorsque quelqu'un vous mentionne dans un enregistrement que vous ne suivez pas dans Connect, vous recevez les notifications Connect que vous avez activées globalement, ainsi que la notification Flux d'activité @Mention par e-mail. Si vous suivez l'enregistrement dans Connect, vous ne recevez des notifications qu'en fonction de vos préférences de notification pour la conversation d'enregistrement. Dans ce cas, vous ne recevez pas la notification Flux d'activité @Mention par e-mail.

Remarque :
Le système crée un enregistrement dans la table de notification [live_notification] chaque fois qu'un utilisateur est mentionné. L'enregistrement stocke les informations nécessaires pour générer des notifications.

Vous pouvez filtrer les e-mails dans le flux d'activité, par exemple, les e-mails générés automatiquement et les e-mails de correspondance, en sélectionnant Sélectionnez **Types de publication** pour cocher ou décocher les cases des types d'e-mails et de publications qui s'affichent dans votre flux d'activité.

Traduction automatique

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

Créer une instruction de condition à l'aide du Créateur de conditions

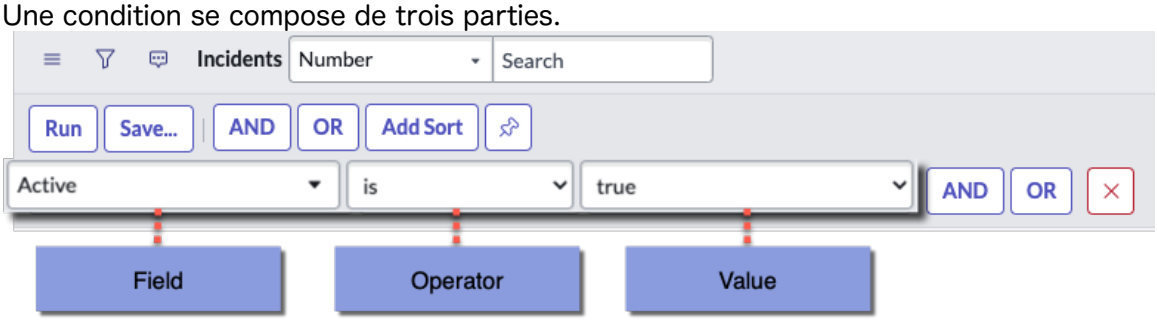
Un générateur de conditions construit une instruction de condition avec une série de champs générés de manière contextuelle. Les créateurs de conditions sont utilisés dans de nombreuses opérations, telles que la création de filtres, l'administration d'enquêtes et l'administration du contrôle d'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une condition se compose de trois parties.

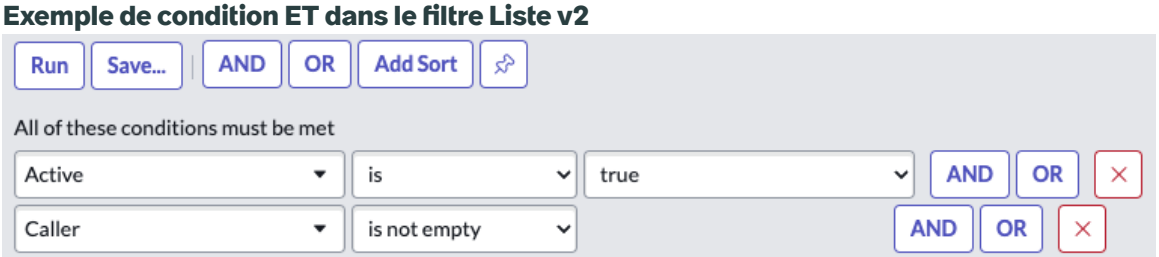


Réf.	Description
Champ	une liste de choix basée sur la table et les droits d'accès de l'utilisateur. La liste de choix peut inclure des champs sur les tables connexes par remontée pas à pas.
Opérateur	une liste de choix basée sur le type de champ. Par exemple, dans la table Incident [incident], la valeur supérieure à l'opérateur ne s'applique pas au champ **Actif** , mais elle s'applique au champ **Priorité** .
Valeur	Un champ d'entrée de texte ou une liste de choix, selon le type de champ. Par exemple, dans la table Incident [incident], le champ **Actif** offre une liste de choix avec les valeurs **vrai**, **faux** et **vide**, tandis que le champ **Brève description** offre un champ d'entrée de texte.

Procédure

1. Pour ajouter une condition dépendante, sélectionnez **ET** ou **OU en** regard de la condition.
2. Pour ajouter une condition de niveau supérieur, sélectionnez **ET** ou **OU** dans la barre d'outils du générateur de conditions au-dessus des conditions.
3. Pour supprimer une condition, sélectionnez l'icône de suppression (X) en regard de la condition.

Exemple de condition ET dans le filtre Liste v2



Générateur de conditions

Un générateur de conditions construit une instruction de condition avec une série de champs générés de manière contextuelle. Les créateurs de conditions sont utilisés dans de nombreuses opérations, telles que la création de filtres, l'administration d'enquêtes et l'administration du contrôle d'accès.

Traduction automatique

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

Format de générateur de conditions

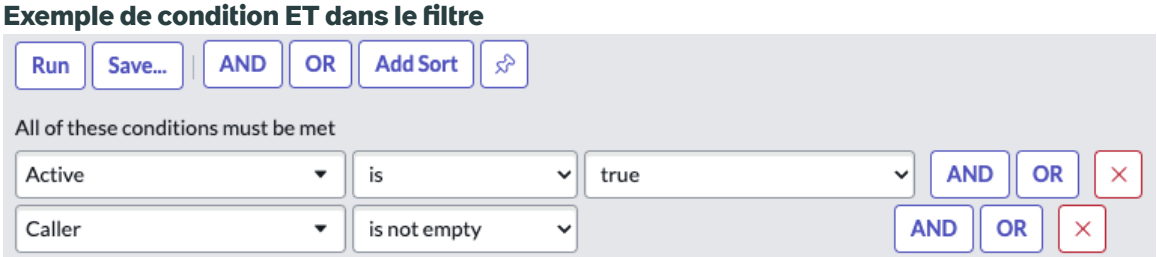
Une condition se compose de trois parties :

- Champ : liste de choix basée sur la table et les droits d'accès de l'utilisateur. La liste de choix peut inclure des champs sur les tables connexes par remontée pas à pas.
- Opérateur : une liste de choix basée sur le type de champ. Par exemple, dans la table Incident [incident], la valeur supérieure à l'opérateur ne s'applique pas au champ **Actif** , mais elle s'applique au champ **Priorité** .
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste de choix, selon le type de champ. Par exemple, dans la table Incident [incident], le champ **Actif** offre une liste de choix avec les valeurs **vrai**, **faux** et **vide**, tandis que le champ **Brève description** offre un champ d'entrée de texte.

Actions du générateur de conditions

Vous pouvez ajouter une condition dépendante en cliquant sur **ET** ou **OU** en regard de la condition. Vous pouvez ajouter une condition de niveau supérieur en cliquant sur **ET** ou **OU** dans la barre d'outils du générateur de conditions au-dessus des conditions. Vous pouvez supprimer une condition en cliquant sur l'icône de suppression (X) en regard de la condition.

Exemple de condition ET dans le filtre



Pour obtenir un exemple de filtre scripté, consultez l'article de la base de connaissances : Création de filtres JavaScript dynamiques dans les rapports .

Information associée

Conditions OU

Filtres

Remontée pas à pas vers les données dans les tables connexes

Filtrage des champs vides

La plupart des opérations de filtrage ne renvoient pas de champs vides dans leur jeu de résultats. Vous pouvez créer un filtre qui affiche les enregistrements avec une valeur de champ vide en plus des enregistrements qui correspondent aux conditions de filtre initiales.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, lors de l'affichage de tous les enregistrements affectés au groupe Matériel, pour inclure les enregistrements avec un champ **Groupe d'affectation** vide, procédez comme suit.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Créez la condition de filtre **[Groupe d'affectation] [est] [Matériel].**

> **Remarque :**
> Cette condition ne renvoie pas les enregistrements pour lesquels le champ **Groupe d'affectation** est vide.

2. Cliquez sur **OU** à côté de la condition de filtre d'origine.
3. Créez une autre condition de filtre **[Groupe d'affectation] [est vide].**
4. Appliquez le filtre.

Valeurs pour les champs de date/heure

Lorsque vous filtrez sur des champs de type date/heure, tels que le champ **Créé** sur n'importe quel enregistrement de tâche, plusieurs options liées au temps sont disponibles, telles que **Aujourd'hui**, **Cette semaine**, **3 derniers mois**, etc.

Par exemple, le 1er juin à 12h00, un utilisateur de New York filtre une liste d'incidents à l'aide de la condition **Créé aujourd'hui** . La liste résultante affiche tous les incidents créés au cours des douze dernières heures : entre minuit (00:00:00) et l'heure actuelle de l'utilisateur, midi (12:00:00), le 1er juin. Un filtre pour **Cette semaine** renvoie les incidents créés entre le lundi précédent à minuit et le jour et l'heure actuels.

Un filtre pour **les 3 derniers mois** renvoie les incidents survenus entre minuit le premier du mois il y a trois mois complets et le jour et l'heure actuels. Par exemple, si vous choisissez le filtre 3 **derniers mois** le 15 avril, les résultats affichent les enregistrements créés entre le 1er janvier et le 15 avril. Un filtre pour **les 12 derniers mois** renvoie les résultats de janvier à janvier.

Un filtre pour **La semaine dernière** renvoie les incidents du dimanche de minuit de la semaine précédente se terminant le dimanche suivant à minuit. Elle n'inclut pas jusqu'à aujourd'hui. Par exemple, si vous choisissez le filtre Semaine **dernière** le jeudi 17 août, les résultats affichent les enregistrements créés du dimanche 6 août au dimanche 13 août.

Pour les filtres **at ou before** et **at ou after** , utilisez minuit comme point de départ ou de fin. Par exemple, si vous filtrez une liste d'incidents créés **[à ou après] [Hier],** la liste résultante affiche tous les incidents créés hier à minuit ou plus tard. Si nous sommes le jeudi 7 août et que vous filtrez une liste d'incidents créés **[à ou avant] [la semaine dernière],** la liste résultante affiche tous les incidents créés au plus tard à minuit le dimanche 3 août, soit la fin de la semaine dernière.

Opérateurs et valeurs disponibles pour les champs de date et d'heure

Vous pouvez filtrer les champs de date et d'heure à l'aide des opérateurs et des valeurs répertoriés ici.

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure

Opérateur	Définition	Exemple
après	Renvoie les enregistrements après la période spécifiée.	Une exécution de filtre **[après] [le mois prochain]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements à partir du 1er juin.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure (suite)

Opérateur	Définition	Exemple
à ou après	Renvoie les enregistrements pendant et après la période spécifiée.	Une exécution de filtre **[à ou après] [le mois prochain]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements à partir du 1er mai.
est égal ou antérieur à	Renvoie les enregistrements pendant et avant la période spécifiée.	Une exécution de filtre **[au ou avant] [le mois prochain]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements du 31 mai et des années antérieures.
avant	Renvoie les enregistrements antérieurs à la période spécifiée.	Une exécution de filtre **[avant] [le mois prochain]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements antérieurs au 1er mai.
entre	Renvoie les enregistrements jusqu'aux dates spécifiées.	Une exécution de filtre **[entre]** le 18 avril 2018 (00:00:00) et le 19 avril 2018 (23:59:59) renvoie les enregistrements à ou entre les deux dates.
est quelconque	Renvoie tous les enregistrements, y compris les enregistrements dont les valeurs sont vides dans le champ spécifié.	Liste des enregistrements d'incidents filtrés sur **[Créé] [est quelconque]** renvoie tous les incidents.
est différent	Renvoie les enregistrements dans un délai différent de celui d'un autre champ.	Une liste d'enregistrements d'incidents filtrée sur **[Créé] [est différent] [année] à partir de [Fermé]** renvoie les enregistrements où les valeurs des champs **[Créé]** et **[Fermé]** sont d'années différentes.
est vide	Renvoie les enregistrements où le champ spécifié n'a pas de valeur.	Une liste d'enregistrements d'incidents filtrée sur Fermé **[est vide]** renvoie les enregistrements pour lesquels le champ Fermé n'a pas de valeur.
est inférieur à	Renvoie les enregistrements où un champ se trouve dans un délai spécifié par rapport à un autre champ.	Une liste d'enregistrements d'incidents filtrée sur **[Fermé] [est inférieur à] [2] [heures] [après] [Créé]** renvoie des résultats lorsque la valeur **[Fermé]** est inférieure à 2 heures après la valeur **[Créé].**
est supérieur à	Renvoie les enregistrements où un champ est au-delà de la période spécifiée par rapport à un autre champ.	Une liste d'enregistrements d'incidents filtrés sur **[Fermé] [est supérieur à] [2] [heures] [après] [Créé]** renvoie des résultats lorsque la valeur **[Fermé]** est postérieure de plus de 2 heures à la valeur **[Créé].**
n'est pas vide	Renvoie les enregistrements où le champ spécifié a une valeur.	Une liste des enregistrements d'incidents filtrée sur **[Fermé] [n'est pas vide]** renvoie des résultats où le champ Fermé a une valeur.
est identique	Renvoie les enregistrements dans lesquels les deux champs partagent un délai spécifié.	Liste d'incidents filtrée sur **[Créé] [est identique] [heure] car [Fermé]** renvoie les enregistrements dans lesquels les champs d'enregistrement **[Créé]** et **[Fermé]** sont dans la même heure.
pas ce jour	Renvoie les enregistrements qui ne correspondent pas à la valeur spécifiée.	Un filtre **[not on] [Today]** renvoie les enregistrements qui ne correspondent pas à la date actuelle.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure (suite)

Opérateur	Définition	Exemple
le/à	Renvoie les enregistrements sur la valeur spécifiée.	Une exécution de filtre **[le] [Aujourd'hui]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements du 18 avril.
relatif	Renvoie les enregistrements dont le délai spécifié est antérieur ou postérieur à l'heure actuelle.	Un filtre exécuté sur **[Créé] [relative] [avant] [5] [minutes] [il y a]** exécuté à 12:00:00 renvoie les enregistrements antérieurs à 11:55:00 de la même date.
tendance	Renvoie les enregistrements le, après et/ou avant une heure spécifiée de la journée, un jour de la semaine, une semaine de l'année, un mois, un trimestre ou une année.	Un filtre [**Créé] [tendance] [Lundi]** renvoie les enregistrements dont la date **[Créé]** tombe un lundi.

Valeurs disponibles pour les champs de date/heure

Valeur	Définition	Exemple
Heure/minute actuelle	Renvoie les enregistrements correspondant à l'heure ou à la minute actuelle	Une exécution de filtre **[le] [Heure actuelle]** le 18 avril (12:02:00) renvoie les enregistrements du 18 avril (12:00:00) au 18 avril (12:59:59)
N dernières minutes/heures/ jours/semaines/ mois/trimestres/ années	Renvoie les enregistrements compris au cours de la période sélectionnée précédente, en commençant par le début de cette période.	Un filtre exécuté **[le] [3 derniers mois]** le 18 avril renvoyait les enregistrements du 1er janvier au 18 avril. **Remarque :** Année renvoie les résultats de janvier à janvier.
N semaines/ mois/trimestres/ années suivantes	Renvoie les enregistrements au cours de la période sélectionnée suivante, y compris les enregistrements avec des valeurs jusqu'à la fin de cette période.	Une exécution de filtre **[le] [Année prochaine]** le 18 avril 2018 renverra tous les enregistrements avec une date en 2019, y compris les dates de 2019 après le 18 avril.
Une année en arrière	Renvoie les enregistrements de l'heure actuelle, il y a une année, à la fin du mois en cours	Une exécution de filtre **[le] [il y a 1 an]** le 18 avril 2018 (12:00:00) renverra les enregistrements du 18 avril 2017 (12:00:00) au 30 avril (23:59:59)
Cette semaine/ mois/trimestre/ année	Renvoie les enregistrements avec la période sélectionnée actuelle.	Une exécution de filtre **[le] [Cette semaine]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements du 15 avril (00:00:00) au 21 avril (23:59:59)
Aujourd'hui	Renvoie les enregistrements entre minuit du jour actuel et minuit du jour suivant	Une exécution de filtre **[le] [Aujourd'hui]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements du 18 avril (00:00:00) au 18 avril (23:59:59)
Demain	Renvoie les enregistrements entre minuit (00:00:00) et l'heure actuelle.	Une exécution de filtre **[le] [Demain]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements du 19 avril (00:00:00) au 19 avril (23:59:59)

Traduction automatique

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

Valeurs disponibles pour les champs de date/heure (suite)

Valeur	Définition	Exemple
Hier	Renvoie les enregistrements entre minuit du jour précédent et minuit du jour actuel.	Une exécution de filtre **[le] [hier]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements du 17 avril (00:00:00) au 17 avril (23:59:59)

Comparaison des valeurs de champs

La comparaison de champs permet aux utilisateurs d'évaluer l'égalité entre les champs d'une même table ou de tables connexes à l'aide d'opérateurs dans le générateur de conditions.

En outre, vous pouvez comparer les champs de type date pour déterminer si les valeurs se trouvent dans une certaine plage les unes des autres. Par exemple, vous pouvez comparer la date de début planifiée d'une tâche à la date de début réelle. Vous pouvez utiliser des comparaisons de champs dans une vue de liste et pour générer des rapports.

La fonction primaire de la comparaison de champs consiste à évaluer si deux champs d'un enregistrement ou d'un enregistrement connexe ont des valeurs identiques. Par exemple, vous pouvez créer un filtre pour afficher tous les incidents dont le champ **Appelant** fait référence au même enregistrement utilisateur que le champ **Fermé par** .

Opérateurs disponibles

La comparaison de champs fournit plusieurs opérateurs de filtre pour comparer les valeurs de champ.

- **[est identique]** Si deux valeurs de champ sont identiques, la valeur est vrai.
- **[est différent]** Si deux valeurs de champ ne sont pas identiques, la valeur est vrai.
- **[est inférieur à]** si deux valeurs de date se trouvent dans une plage définie par l'utilisateur l'une de l'autre, est vrai.
- **[est supérieur à]** si deux valeurs de date ne se trouvent pas dans une plage définie par l'utilisateur l'une de l'autre, est vrai.

Comparaison des valeurs d'une liste de choix

La comparaison de champs compare le champ **Valeur** du dictionnaire d'une liste de choix, et non la valeur **de l'étiquette** . Par exemple, un incident de priorité élevée a une valeur de **priorité de 1** et non **de 1 : élevée**. Pour trouver la **valeur** d'un choix, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**. La liste connexe **Choix** affiche la **valeur** de chaque choix.

Comparaison des champs vides

Par défaut, la plupart des opérations de filtrage ne renvoient pas de champs vides dans leur jeu de résultats. Pour inclure les enregistrements avec des champs vides dans un jeu de résultats, ajoutez une condition de filtre pour l'opérande de gauche avec un opérateur **[est vide].** Pour plus d'informations, consultez Filtrage des champs vides.

Utilisation d'opérateurs et d'opérandes

Lorsque vous comparez des champs, les deux champs comparés sont appelés opérande gauche et opérande droit. Le type de champ sélectionné dans l'opérande de gauche et l'opérateur sélectionné déterminent les opérandes de droite disponibles. Lors de

Traduction automatique

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

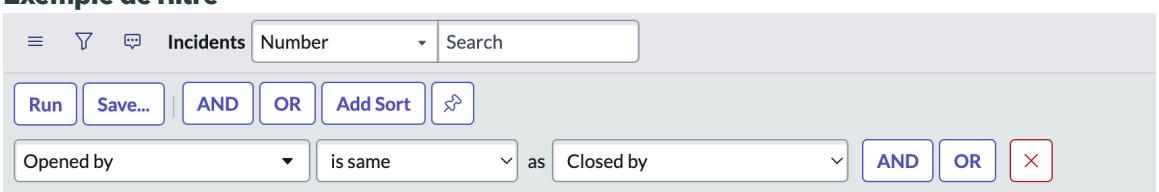
l'utilisation des opérateurs **[is same]** ou **[is different],** les choix d'opérande de droite incluent uniquement les champs du même type de champ, tels que **Chaîne** ou **Entier**, que l'opérande de gauche.

Par exemple, un filtre sur la table Tâche [task] avec un opérande gauche **[Ouvert par]** et un opérateur **[est identique]** vous permet uniquement de choisir des champs de référence utilisateur, tels que le champ **[Fermé par],** dans l'opérande droit.

Les opérateurs **[est supérieur à]** et **[est inférieur à]** ne sont disponibles qu'avec les champs de type date.

Cet exemple de filtre renvoie les enregistrements dans lesquels l'utilisateur qui a ouvert l'enregistrement l'a également fermé.

Exemple de filtre



Champs comparables

La comparaison de champs prend en charge la comparaison de plusieurs champs. Les champs comparables comprennent les types suivants :

- Champs de chaîne, de choix, d'entier et booléen : renvoyez la valeur vrai si les deux valeurs correspondent.
- Champs de référence : renvoyez la valeur vrai si les deux champs de référence font référence au même enregistrement.
- Champs de date et d'heure : peuvent correspondre aux valeurs de date en fonction de l'heure, du jour, de la semaine, du mois, du trimestre ou de l'année. En outre, vous pouvez évaluer si deux dates se situent dans une certaine fourchette l'une de l'autre.

Remarque :
La comparaison de champs ne prend pas en charge les champs journal, mot clé, script, durée, liste ou HTML.

Comparaison des dates

La comparaison de date vous permet d'évaluer l'égalité entre deux composants de la date, tels que l'heure du jour ou la date dans un mois. En outre, vous pouvez évaluer si deux dates se situent dans une certaine fourchette l'une de l'autre.

Les comparaisons de dates sont basées sur le fuseau horaire de l'utilisateur actif. Par exemple, en tant qu'utilisateur dans le fuseau horaire PST, un filtre de **[Créé] [est identique] [Jour] à [Fermé]** est défini sur vrai pour un incident créé à 6 h PST et fermé à 15 h 00 PST, car les deux heures sont dans le même jour. Toutefois, un utilisateur dans le fuseau horaire GMT ne verrait pas ce même enregistrement d'incident en réponse au filtre d'exemple ; en GMT, ces heures ne tombent pas à la même date.

Vous pouvez Évaluer l'égalité entre les valeurs de date et vous pouvez évaluer les dates inégales dans une plage.

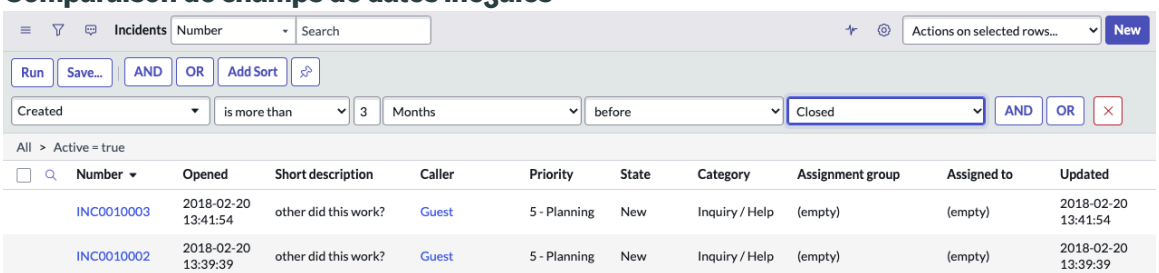
Traduction automatique

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

Évaluer les dates inégales dans une plage

Vous pouvez comparer les valeurs de champ de date inégales en évaluant si deux dates se trouvent dans une certaine plage l'une de l'autre. Par exemple, vous pouvez créer un filtre **[Créé le] [est supérieur à] [3] [Mois] [avant] Fermé]** pour afficher tous les enregistrements qui ont été créés au moins trois mois avant leur fermeture. La valeur numérique spécifiée, telle que la valeur **3** dans l'exemple, doit être un nombre entier de deux chiffres maximum. Pour les évaluations des différences supérieures à 99 unités, sélectionnez une unité de temps moins granulaire, telle que **Mois** au lieu de **Jours**.

Comparaison de champs de dates inégales



Champ de choix Choix de comparaison de dates

Champ de choix	Choix de comparaison de dates
Opérateur	est supérieur à, est inférieur à
Unité de temps	Heures, jours, semaines, mois, trimestres, années
Position relative des dates	avant, après, avant ou après

Évaluer l'égalité entre les valeurs de date

La comparaison de date évalue une correspondance pour l'un des nombreux incréments de date.

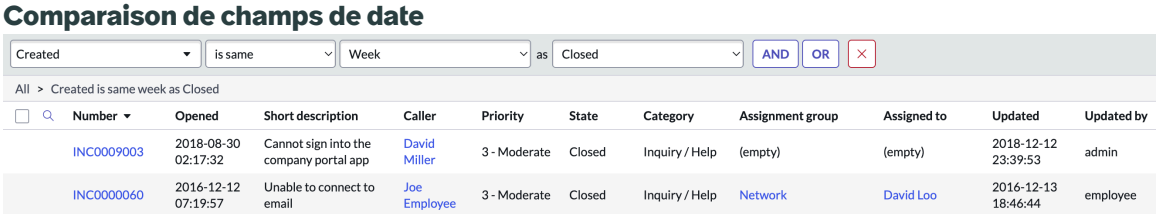
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier la granularité à l'heure, au jour, à la semaine, au mois, au trimestre ou à l'année. Par exemple, le filtre **[Created on] [is same] [Week] as [Closed] renvoie** les enregistrements qui ont été fermés au cours de la même semaine où ils ont été ouverts. Lorsque vous exécutez ce type de filtre, veillez à spécifier l'année dans une condition de filtre supplémentaire **[Créé] [est identique] [Année] à [Fermé]** pour éliminer les enregistrements qui ont été créés un an avant leur fermeture.

Comparaison de champs de date



Procédure

1. Dans le générateur de conditions, créez une nouvelle condition.
2. Sélectionnez un champ de date dans la liste de choix d'opérande de gauche.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **[est identique]** ou **[est différent]** dans la liste de choix des opérateurs.
   Une liste de choix supplémentaire s'affiche.
4. Sélectionnez la granularité dans la liste de choix de plage de dates.

Descriptions des plages de dates

Plage de dates	Description
Heure	Filtres sur l'heure de la journée.
Jour	Filtre sur le jour du mois, pas sur la date. Par exemple, une valeur Jour du 1er août correspond à une valeur Jour du 1er septembre.
Semaine	Filtres sur la semaine de l'année. ServiceNow définit une semaine comme étant du dimanche au samedi à des fins de comparaison de champs.
Mois	Filtres sur le mois de l'année. Par exemple, toute date comprise entre décembre renvoie le 12e mois de l'année.
Trimestre	Filtres sur le trimestre de l'année.
Année	Filtres sur l'année.

5. Sélectionnez un champ de date différent dans la liste de choix d'opérande de droite.
6. Cliquez sur **Exécuter**.

Opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes

Le système fournit un ensemble d'opérateurs à utiliser avec les filtres, les créateurs de conditions et les requêtes codées. Le type de données d'un champ détermine les opérateurs qui sont disponibles pour lui.

Opérateurs disponibles pour les créateurs de conditions

Opérateurs disponibles pour les créateurs de conditions

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
ET	[Actif][est][Vrai] [ET][Appelant] [n'est pas vide]	^	active=true^CallerISNOTEMPTY	Tous les enregistrements qui présentent les deux éléments suivants : • **Le champ actif** est **Vrai** • **Le champ Appelant** a une valeur quelconque
Condition OU	[Description courte] [est vide][OU] [Description][est vide]	^OU	short_descriptionISEMPTY^ORdescriptionISEMPTY	Tous les enregistrements qui présentent au moins l'un des éléments suivants :

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les créateurs de conditions (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				• **Le champ Description brève** n'a aucune valeur • **Le champ Description** n'a aucune valeur
Filtre OU	Toutes ces conditions doivent être remplies [Description courte][est vide] OU toutes ces conditions doivent être remplies [Description] [n'est pas vide]	^NQ *Nouvelle requête*	short_descriptionISEMPTY^NQdescriptionISNOTEMPTY	Tous les enregistrements qui présentent au moins l'un des éléments suivants : • **Le champ Description brève** n'a aucune valeur • **Le champ Description** n'a aucune valeur

Opérateurs disponibles pour les champs de chaîne

Opérateurs disponibles pour les champs de chaîne

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
commence par	[Description courte] [commence par] [SAP]	STARTSWITH	short_descriptionSTARTSWITHSAP	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « SAP » apparaissent au début de la valeur du champ **Brève description** .
se termine par	[Description courte] [se termine par] [panne]	• % • SE TERMINE PAR	short_descriptionENDSWITHpanne	Tous les enregistrements dans lesquels la chaîne « panne » apparaît à la fin de la valeur du champ **Description brève** .

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de chaîne (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
contient	[Description courte] [contient][SAP]	• * • COMME	short_descriptionLIKESAP	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « SAP » apparaissent n'importe où dans la valeur du champ **Brève description** .
ne contient pas	[Description courte] [ne contient pas] [SAP]	• !* • DIFFÉRENT DE	short_descriptionNOTLIKESAP	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « SAP » n'apparaissent nulle part dans la valeur du champ **Brève description** .
est	[Description courte] [est][Stockage réseau indisponible]	=	short_description=Stockage réseau indisponible	Tous les enregistrements dans lesquels la **brève description** ne dit rien d'autre que « Le stockage réseau n'est pas disponible ».
n'est pas	[Description courte] [n'est pas][Stockage réseau indisponible]	!=	short_description !=Stockage réseau indisponible	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Description brève** indique autre chose que « Le stockage réseau n'est pas disponible ».
est vide	[Description courte] [est vide]	ISEMPTY	short_descriptionISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il n'y a aucune valeur dans le champ **Description brève** .
n'est pas vide	[Description courte] [n'est pas vide]	ISNOTEMPTY	short_descriptionISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il y a une valeur dans le champ

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de chaîne (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				Description brève .
est quelconque	[Description courte] [est quelconque]	RIEN	short_descriptionANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Description brève** est l'un des suivants : • N'importe quelle valeur • vide • NULL
est une chaîne vide	[Description courte] [est une chaîne vide]	CHAÎNE VIDE	short_descriptionEMPTYSTRING	Tous les enregistrements dans lesquels il n'y a aucune valeur dans le champ **Description brève** .
inférieur ou égal à	[Description courte] [inférieur ou égal à] [s]	<=	short_descriptionlt ;=s	Tous les enregistrements dans lesquels la chaîne dans le champ **Brève description** est l'une des suivantes : • La première lettre est une lettre comprise entre « A » et « S » • La valeur exacte est « S »
supérieur ou égal à	[Description courte] [supérieur ou égal à] [s]	>=	short_description>=s	Tous les enregistrements dans lesquels la chaîne dans le champ **Brève description** est l'une des suivantes :

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de chaîne (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				• La première lettre est une lettre entre « s » et « z » • La valeur exacte est « S »
entre	[Description courte] [entre][q] et [t]	ENTRE	short_descriptionBETWEENq@t	Tous les enregistrements dans lesquels la première lettre du champ **Brève description** est « q », « r », « s » ou « t ».
est identique	[Description courte] [est identique] à [Description]	SAMEAS	short_descriptionSAMEASdescription	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs correspondantes pour les champs **Description brève** et **Description** .
est différent	[Description courte] [est différent] de [Description]	NSAMEAS	short_descriptionNSAMEASdescription	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs différentes pour les champs **Description brève** et **Description** .

Opérateurs disponibles pour les champs de référence

Opérateurs disponibles pour les champs de référence

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[Appelant][est][Don Goodliffe]	=	caller_id=9ee1b13dc611227e007f9d0efdb69cd0	Tous les enregistrements dans lesquels **l'appelant** n'est personne d'autre que Don Goodliffe.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de référence (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
n'est pas	[Appelant][n'est pas][Don Goodliffe]	!=	caller_id != 9ee1b13dc6112271007f9d0afdb69cd0	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Appelant** est renseigné par un enregistrement utilisateur autre que Don Goodliffe.
est vide	[Appelant][est vide]	ISEMPTY	caller_idISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Appelant** n'a aucune valeur.
n'est pas vide	[Appelant][n'est pas vide]	ISNOTEMPTY	caller_idISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il y a une valeur dans le champ **Appelant** .
commence par	[Appelant][commence par][Don]	STARTSWITH	caller_idSTARTSWITHDon	Tous les enregistrements dans lesquels le nom dans le champ **Appelant** commence par « Don ».
se termine par	[Appelant][se termine par][liffe]	• % • SE TERMINE PAR	caller_idENDSWITHliffe	Tous les enregistrements dans lesquels le nom dans le champ **Appelant** comporte les lettres « liffe » à la fin.
contient	[Appelant][contient][sur]	• * • COMME	caller_idLIKEon	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « on » apparaissent quelque part dans le nom du champ **Appelant** .
ne contient pas	[Appelant][ne contient pas][sur]	• !* • DIFFÉRENT	caller_idNOT J'aime	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « on » n'apparaissent nulle part dans le nom du champ **Appelant** .

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de référence (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est quelconque	[Appelant][est quelconque]	RIEN	caller_idANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Appelant** est l'un des suivants : • N'importe quelle valeur • vide • NULL
est identique	[Appelant][est identique] à [Affecté à]	SAMEAS	caller_idSAMEASassigned_to	Tous les enregistrements dans lesquels le même enregistrement utilisateur est référencé dans les champs **Appelant** et **Affecté à** .
est différent	[Appelant][est différent] de [Affecté à]	NSAMEAS	caller_idNSAMEASassigned_to	Tous les enregistrements dans lesquels les enregistrements d'utilisateur dans les champs **Appelant** et **Affecté à** ne correspondent pas.
est une chaîne vide	[Appelant][est une chaîne vide]	CHAÎNE VIDE	caller_idEMPTYSTRING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Appelant** n'a aucune valeur.
est (dynamique)	[Appelant][est (dynamique)][Moi]	DYNAMIQUE	caller_idDYNAMIC54d5e965f510100a9ad2572f2b4774c	Tous les enregistrements dans lesquels votre enregistrement utilisateur renseigne le champ **Appelant** .
est dans la hiérarchie	[Responsable][est dans la hiérarchie][Hiérarchie de l'organisation] à partir de [Don Goodliffe] qui est [Inclus]	IN_HIERARCHY	managerIN_HIERARCHY6bb0fa0f93f5d2505bd0bd886cba10	Tous les enregistrements de la hiérarchie de l'organisation dont le gestionnaire est Don Goodliffe ou un utilisateur

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de référence (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				relevant de Don Goodliffe.
Est dans la hiérarchie (dynamique)	[Responsable][est dans la hiérarchie (dynamique)][Hiérarchie de l'organisation] à partir de [Moi] qui est [Inclus]	IN_HIERARCHY_DYNAMIC	manager.IN_HIERARCHY_DYNAMICfdd0fa0f93f5d2505bd	Tous les enregistrements de la hiérarchie de l'organisation dont le gestionnaire est vous ou un utilisateur sous vos ordres. **Remarque :** Une hiérarchie des enregistrements entre enregistrements connexes dans la même table doit être établie avant de pouvoir utiliser cet opérateur. Consultez .

Remarque :
Tous les opérateurs ne sont pas disponibles pour tous les types de référence. Selon la référence que vous sélectionnez, vous pouvez voir une liste plus courte d'opérateurs.

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des chaînes

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des chaînes

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[Sous-catégorie][est][Courriel]	=	sous-catégorie=e-mail	Tous les enregistrements dans lesquels la **sous-catégorie** n'est rien d'autre **qu'E-mail**.
n'est pas	[Sous-catégorie][n'est pas][Courriel]	!=	sous-catégorie !=e-mail	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Sous-catégorie** est renseigné par une

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des chaînes (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				valeur à l'exception **de l'E-mail**.
est l'un des	[Sous-catégorie] [est l'un des][DB2, MS SQL Server, Oraclel]	DANS	sous-catégorieINdb2,sql server,oracle	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Sous-catégorie** est renseigné par l'une des valeurs suivantes : • DB2 • MS SLQ Server • Oraclel
n'est pas l'un de	[Sous-catégorie] [n'est pas l'un des] [DB2, MS SQL Server, Oraclel]	NON DANS	sous-catégorieNOT INdb2,SQL Server,Oracle	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Sous-catégorie** est renseigné par quelque chose, à l'exception des valeurs suivantes : • DB2 • MS SLQ Server • Oraclel
contient	[Sous-catégorie] [contient][Em]	COMME	sous-catégorieAIMEZem	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « Em » apparaissent n'importe où dans la valeur du champ **Sous-catégorie** .
commence par	[Sous-catégorie] [commence par] [Em]	STARTSWITH	sous-catégorieSTARTSWITHem	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « Em » apparaissent au début de la valeur du champ **Sous-catégorie** .

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des chaînes (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
se termine par	[Sous-catégorie][se termine par][il]	• % • SE TERMINE PAR	sous-catégorie ENDSWITHil	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « il » apparaissent à la fin de la valeur du champ **Sous-catégorie** .
ne contient pas	[Sous-catégorie][ne contient pas][Em]	DIFFÉRENT DE	sous-catégoriePAS AIMEZem	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « Em » n'apparaissent nulle part dans la valeur du champ **Sous-catégorie** .
est quelconque	[Sous-catégorie][est quelconque]	RIEN	sous-catégorieN'IMPORTE QUOI	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Sous-catégorie** est l'un des suivants : • N'importe quelle valeur • vide • NULL
est identique	[Sous-catégorie] [est identique] à [Catégorie]	SAMEAS	sous-catégorieSAMEAScatégorie	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs correspondantes pour les champs **Sous-catégorie** et **Catégorie** .
est différent	[Sous-catégorie] [est différent] de [Catégorie]	NSAMEAS	sous-catégoriecatégorie NSAMEAS	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs différentes pour les champs **Sous-catégorie** et **Catégorie** .

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des entiers

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des entiers

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[Impact][est][1 - Élevé]	=	impact=1	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur dans le champ **Impact** n'est autre que **1 - Élevé**.
n'est pas	[Impact][n'est pas] [1 - Élevé]	!=	impact !=1	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur dans le champ **Impact** est autre que **1 : élevé**.
est l'un des	[Impact][est l'un des][1 - Élevé, 2 - Moyen]	DANS	L'impactIN1,2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** est renseigné par l'une des valeurs suivantes : • **1 - Élevé** • **2 - Moyen**
n'est pas l'un de	[Impact][n'est pas l'un des][1 - Élevé, 2 - Moyen]	NON DANS	impactNOT IN1,2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** est renseigné par quelque chose, à l'exception des valeurs suivantes : • **1 - Élevé** • **2 - Moyen**
est vide	[Impact][est vide]	VIDE	impactISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** n'a aucune valeur.
n'est pas vide	[Impact][n'est pas vide]	NOTEMPTY	impactISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** a une valeur.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des entiers (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
inférieur à	[Impact][inférieur à][2 - Moyen]	<	l'impact<2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** a une valeur de **1 : élevé**.
supérieur à	[Impact][supérieur à][2 - Moyen]	>	l'impact>2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** a une valeur **de 3 : faible**
inférieur ou égal à	[Impact][inférieur ou égal à][2 - Moyen]	<=	Impact<=2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** a une valeur **de 1 - Élevé** ou **2 - Moyen**.
supérieur ou égal à	[Impact][supérieur ou égal à][2 - Moyen]	>=	Impact>=2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** a une valeur **de 2 - Moyen** ou 3 **- Faible**.
entre	[Impact][entre][1 – Élevé] et [3 – Faible]	ENTRE	impactBETWEEN1@2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** a l'une des valeurs suivantes : • **1 - Élevé** • **2 - Moyen** • **3 - Basse** .
est quelconque	[Impact][est quelconque]	RIEN	impactANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** est l'un des suivants :

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des entiers (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				• N'importe quelle valeur • vide • NULL
est identique	[Impact][est identique] à [Urgence]	SAMEAS	impactSAMEASurgency	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs correspondantes pour les champs **Impact** et **Urgence** .
est différent	[Impact][est différent] de [Urgence]	NSAMEAS	Urgence impactNSAMEAS	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs différentes pour les champs **Impact** et **Urgence** .

Remarque :
Les opérateurs « inférieur ou égal à » et « supérieur ou égal à » ne sont pas pris en charge pour les champs de nombre entier dans le générateur de conditions. Utilisez plutôt une condition de script.

Opérateurs disponibles pour les champs de date et heure

Opérateurs disponibles pour les champs de date et heure

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
le/à	[SLA arrivant à échéance][sur] [Aujourd'hui]	ONToday	sla_dueONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)@javascript	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Échéance du SLA** correspond à la date d'aujourd'hui.
pas ce jour	[SLA arrivant à échéance][pas sur] [Aujourd'hui]	NOTONToday	sla_dueNOTONToday@javascript :gs.daysAgoStart(0)@javas	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Échéance du SLA** est une autre date qu'aujourd'hui.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date et heure (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
avant	[SLA arrivant à échéance][avant][Aujourd'hui]	<	sla_due<javascript :gs.daysAgoStart(0)	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Échéance du SLA** est une date antérieure à aujourd'hui.
est égal ou antérieur à	[SLA arrivant à échéance][à ou avant][Aujourd'hui]	<=	sla_due<=javascript :gs.daysAgoEnd(0)	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Échéance du SLA** est l'une des suivantes : • N'importe quelle date antérieure à aujourd'hui • aujourd'hui
après	[SLA arrivant à échéance][après][Aujourd'hui]	>	sla_due>javascript :gs.daysAgoEnd(0)	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Échéance du SLA** est une date postérieure à aujourd'hui.
à ou après	[SLA arrivant à échéance][à ou après][Aujourd'hui]	>=	sla_due>=javascript :gs.daysAgoStart(0)	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur de date du champ **d'échéance du SLA** est l'une des suivantes : • aujourd'hui • N'importe quelle date après aujourd'hui
entre	[SLA arrivant à échéance][entre][Hier] et [Aujourd'hui]	ENTRE	sla_dueBETWEENjavascript:gs.daysAgoStart(1)@javascript	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date et heure (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				Échéance du SLA est la date d'hier ou celle d'aujourd'hui.
Tendance (le ou après)	[SLA arrivant à échéance][tendance] [le ou après][Lundi]	PARTIE DE DATE	sla_dueDATEPARTMondays@javascript :gs.datePart('dayofw	Tous les enregistrements dans lesquels la date **d'échéance du SLA** est un jour de la semaine à l'exception du dimanche.
Tendance (le ou avant)	[SLA arrivant à échéance][tendance] [le ou avant][Lundi]	PARTIE DE DATE	sla_dueDATEPARTMondays@javascript :gs.datePart('dayofw	Tous les enregistrements dans lesquels la date **d'échéance du SLA** est un dimanche ou un lundi.
Tendance (après)	[SLA arrivant à échéance][tendance] [après][Lundi]	PARTIE DE DATE	sla_dueDATEPARTMondays@javascript :gs.datePart('dayofw	Tous les enregistrements dans lesquels la date **d'échéance du SLA** figure dans n'importe quel jour de la semaine, à l'exception du dimanche ou du lundi.
Tendance (avant)	[SLA arrivant à échéance][tendance] [avant][Lundi]	PARTIE DE DATE	sla_dueDATEPARTMondays@javascript :gs.datePart('dayofw	Tous les enregistrements dans lesquels la date **d'échéance du SLA** est un dimanche.
Tendance (activé)	[SLA arrivant à échéance][tendance] [sur][Lundi]	PARTIE DE DATE	sla_dueDATEPARTMondays@javascript :gs.datePart('dayofw	Tous les enregistrements dans lesquels la date **d'échéance du SLA** est un lundi.
Relative (après)	[SLA arrivant à échéance][relative] [après][1][Heures] [il y a]	RELATIVE	sla_dueRELATIVEGTous@ago@1	Tous les enregistrements dans lesquels l'heure indiquée dans le champ **Échéance du SLA** n'est pas supérieure à une

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date et heure (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				heure avant l'heure à laquelle vous avez entré la requête.
Relative (avant)	[SLA arrivant à échéance][relative] [avant][1][Heures] [il y a]	RELATIF	sla_dueRELATIVELT@hour@ago@1	Tous les enregistrements dans lesquels l'heure indiquée dans le champ **Échéance du SLA** est antérieure de moins d'une heure à l'heure à laquelle vous avez saisi la requête.
est vide	[SLA arrivant à échéance][est vide]	ISEMPTY	sla_dueISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Échéance du SLA** n'a aucune valeur.
n'est pas vide	[SLA arrivant à échéance][n'est pas vide]	ISNOTEMPTY	sla_dueISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels **l'échéance du SLA** est remplie par une valeur quelconque.
est quelconque	[SLA arrivant à échéance][est quelconque]	RIEN	sla_dueANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Échéance du SLA** est l'un des suivants : • N'importe quelle valeur • vide • NULL
est identique	[SLA arrivant à échéance] [est identique] à [échéance de l'activité]	SAMEAS	sla_dueSAMEASactivity_due	Tous les enregistrements dans lesquels il y a des valeurs correspondantes pour les champs **d'échéance du SLA** et

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date et heure (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				d'échéance de l'activité .
est différent	[SLA arrivant à échéance][est différent] de [échéance de l'activité]	NSAMEAS	sla_dueNSAMEASactivity_due	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs différentes pour les champs **Échéance du SLA** et **Échéance de l'activité** .
est supérieur à	[SLA arrivant à échéance][est supérieur à][1] [Jours][avant] [Échéance de l'activité]	PLUS DE	sla_dueMORETHANactivity_due@day@before@1	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur de date du **champ d'échéance du SLA** est antérieure de deux jours ou plus à la date du champ **d'échéance de l'activité** .
est inférieur à	[SLA arrivant à échéance][est inférieur à][3] [Jours][avant] [Échéance de l'activité]	INFÉRIEUR À	sla_dueLESSTHANactivity_due@day@before@3	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur de date du **champ d'échéance du SLA** n'est pas supérieure à trois jours avant la date indiquée dans le champ **Échéance de l'activité** .

Opérateurs disponibles pour les champs numériques

Opérateurs disponibles pour les champs numériques

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[Nombre de réaffectations][est] [0]	=	reassignment_count=0	Tous les enregistrements dans lesquels le **nombre de réaffectations**

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs numériques (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				n'est autre que **de 0**.
n'est pas	[Nombre de réaffectations][n'est pas][0]	!=	reassignment_count !=0	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du **nombre de réaffectations** est un nombre autre que **0**.
est vide	[Nombre de réaffectations][est vide]	VIDE	reassignment_countISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il n'y a aucune valeur dans le champ **Nombre de réaffectations** .
n'est pas vide	[Nombre de réaffectations][n'est pas vide]	NOTEMPTY	reassignment_countISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il y a un numéro dans le champ **Nombre de réaffectations** .
inférieur à	[Nombre de réaffectations][inférieur à][2]	<	reassignment_count<2	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Nombre de réaffectations** est un nombre inférieur (mais non égal) **à 2**.
supérieur à	[Nombre de réaffectations][supérieur à][2]	>	reassignment_count>2	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur dans le champ **Nombre de réaffectations** est un nombre supérieur (mais non égal) **à 2**.
inférieur ou égal à	[Nombre de réaffectations][inférieur ou égal à][2]	<=	reassignment_count<=2	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Nombre de réaffectations** est l'une des suivantes :

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs numériques (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				• un nombre inférieur à 2 • 2
supérieur ou égal à	[Nombre de réaffectations] [supérieur ou égal à] [2]	>=	reassignment_count>=2	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Nombre de réaffectations** est l'une des suivantes : • 2 • un nombre supérieur à 2
entre	[Nombre de réaffectations] [entre][1] et [3]	ENTRE	reassignment_countBETWEEN1@3	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre de **réaffectations** est 1, 2 ou 3.
est quelconque	[Nombre de réaffectations][est quelconque]	RIEN	reassignment_countANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Nombre de réaffectations** est l'un des suivants : • N'importe quelle valeur • vide • NULL
est identique	[Nombre de réaffectations] [est identique] à [Nombre de réouvertures]	SAMEAS	reassignment_countSAMEASreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des numéros correspondants pour les champs **Nombre de réaffectations** et **Nombre de réouvertures** .
est différent	[Nombre de réaffectations] [est différent]	NSAMEAS	reassignment_countNSAMEASreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels il

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs numériques (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
	de [Nombre de réouvertures]			existe des valeurs différentes entre les champs **Nombre de réaffectations** et **Nombre de réouvertures** .
supérieur au champ	[Nombre de réaffectations] [supérieur au champ][Nombre de réouvertures]	GT_FIELD	reassignment_countGT_FIELDreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre dans le champ **Nombre de réaffectations** est supérieur (mais non égal) au nombre dans le champ Nombre de **réouvertures** .
inférieur au champ	[Nombre de réaffectations] [inférieur au champ][Nombre de réouvertures]	LT_FIELD	reassignment_countLT_FIELDreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre indiqué dans le champ **Nombre de réaffectations** est inférieur (mais non égal) au nombre indiqué dans le champ Nombre de **réouvertures** .
supérieur ou égal au champ	[Nombre de réaffectations] [supérieur ou égal au champ][Nombre de réouvertures]	GT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_countGT_OR_EQUALS_FIELDreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre de **réaffectations** est l'un des suivants : • supérieur au nombre dans le champ Nombre de **réouvertures** • égal au nombre indiqué dans le champ Nombre de **réouvertures**

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs numériques (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
Champ inférieur ou égal à	[Nombre de réaffectations] [champ inférieur ou égal à][Nombre de réouvertures]	LT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_countLT_OR_EQUALS_FIELDreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre de **réaffectations** est l'un des suivants : • inférieur au nombre indiqué dans le champ Nombre de **réouvertures** • égal au nombre indiqué dans le champ Nombre de **réouvertures**

Opérateurs disponibles pour Champs booléens

Opérateurs disponibles pour Champs booléens

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[Actif][est][vrai]	=	actif = vrai	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Actif** a la valeur **Vrai**.
n'est pas	[Actif][n'est pas] [vrai]	!=	actif !=vrai	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Actif** est **défini sur Faux**, vide ou NULL.
est vide	[Actif][est vide]	ISEMPTY	activeISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il n'y a aucune valeur dans le champ **Actif** .
n'est pas vide	[Actif][n'est pas vide]	ISNOTEMPTY	activeISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels le

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour Champs booléens (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				champ **Actif** est **Vrai** ou **Faux**.
est quelconque	[Actif][est quelconque]	RIEN	activeANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Actif** est l'un des suivants : • Vrai • Faux • vide • NULL
est identique	[Actif][est identique] à [SLA créé]	SAMEAS	activeSAMEASmade_sla	Tous les enregistrements dans lesquels il y a des valeurs correspondantes pour les champs **SLAactif** et créé.
est différent	[Actif][est différent] de [SLA créé]	NSAMEAS	activeNSAMEASmade_sla	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs différentes pour les champs **SLAactif** et créé

Opérateurs disponibles pour recevoir des notifications par e-mail

Opérateurs disponibles pour recevoir des notifications par e-mail

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
Changements	[État][changements]	VALCHANGES	stateVALCHANGES	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **État** est mis à jour.
Changements à partir de	[État][change de] [En attente d'infos utilisateur]	CHANGEFROM	étatCHANGESFROMEC	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **État** est mis à jour vers une autre valeur après avoir été **En**

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour recevoir des notifications par e-mail (suite)

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				attente d'infos utilisateur.
changements apportés à	[État][change à] [En attente d'infos utilisateur]	CHANGEMENTS VERS	stateCHANGESTO4^EQ	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **État** est mis à jour sur **En attente d'informations utilisateur** après avoir été une autre valeur.

Opérateurs disponibles pour les balises

Opérateurs disponibles pour les balises

Étiquette d'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
ont	[Balise][ont][Le plus actif]	=	sys_tags.6c361e1247131e107f47563dbb9a7135=6c361e1247	Tous les enregistrements qui ont la **balise** dans le champ de valeur.
n'a pas	[Balise][n'a pas][Le plus actif]	N'A PAS	sys_tags.6c361e1247131e107f47563dbb9a7135DOESNOTHA	Tous les enregistrements possédant une **balise** , à l'exception de la balise mentionnée dans le champ de valeur.
exclusion de	[Balise][excluant] [Le plus actif]	EXCLUANT	sys_tags.6c361e1247131e107f47563dbb9a7135EXCLUDING	Tous les enregistrements avec et sans **balise** , à l'exception de la balise mentionnée dans le champ de valeur.

Activer ou désactiver un menu ou un module d'application

Vous pouvez activer (afficher) ou désactiver (masquer) un menu ou un module d'application dans le navigateur d'applications.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Remarque :
Les éléments de menu d'application marqués comme étant en lecture seule, ayant une politique de protection ou se trouvant dans un périmètre privé ne peuvent pas être mis à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Si vous activez un menu d'application, cliquez sur **Tout** dans les fils d'Ariane pour afficher les menus d'application actifs et inactifs (supprimez la condition de filtre par défaut).
3. Cliquez sur le titre souhaité.
   L'enregistrement du menu d'application s'ouvre et la liste connexe **des modules** affiche les modules qui apparaissent dans le navigateur d'application.
4. Activez ou désactivez le menu et les modules d'application comme vous le souhaitez.

Option	Description
Activer ou désactiver un module spécifique dans l'application	**a.** Double-cliquez sur le champ **Actif** en regard du nom du module dans la liste connexe **Modules** . **b.** Choisissez **vrai** (afficher) ou **faux** (masquer) pour le paramètre **Actif**.
Activer ou désactiver plusieurs modules en même temps	**a.** Cochez les cases en regard des noms de modules. **b.** Sélectionnez **Modifier l'état actif** dans la liste de choix **Actions** .
Activer ou désactiver l'ensemble du menu d'application (par exemple, Incident ou Catalogue de services)	Activez ou désactivez la case **à cocher Actif** .
Restreindre le menu d'application à des rôles spécifiques	Utilisez le champ **Rôles** .

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsque vous modifiez des menus d'application ou des modules, le navigateur d'application s'actualise automatiquement pour afficher les changements.

Balises

Les balises sont des étiquettes de texte que vous pouvez associer à des éléments tels que des enregistrements et des pages. Les balises vous permettent de regrouper et d'organiser les éléments. Les balises peuvent être visibles par n'importe quel utilisateur (global), visibles uniquement par des groupes ou des utilisateurs spécifiques (partagé) ou visibles par un seul utilisateur (privé).

Les balises sont stockées dans la table Balise [étiquette]. Pour afficher les balises dans une liste, accédez à **Définition du système** > **Balises** ou **Libre-service** > **Mes mots clés**.

Niveaux de partage des balises

Le niveau de partage de balises permet à d'autres utilisateurs d'utiliser la balise. Le paramètre **de propriété Visible par** pour une balise contrôle le niveau de partage.

Traduction automatique

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

Niveau de partage	Description
Moi	**Balise privée** , visible uniquement par le propriétaire.
Groupes et utilisateurs	**Balise partagée** , visible par le propriétaire et des groupes ou utilisateurs spécifiques.
Tout le monde	**Balise globale** , visible par tout le monde. Cette option est disponible pour les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou tags_admin.

Conflits de noms de balises

Des conflits peuvent survenir si plusieurs balises ont le même nom.

- Si une balise privée et une balise partagée ou globale ont le même nom, le système ajoute **[privé]** au nom de la balise privée. Par exemple, **Exemple de balise [privé].**
- Il ne peut y avoir plusieurs balises partagées ou globales portant le même nom. Si un utilisateur tente de créer une balise partagée ou globale avec un nom déjà utilisé, un message d'erreur s'affiche et le système empêche l'enregistrement de la balise.

Administration des balises

Si vous disposez d'un rôle d'administrateur, vous pouvez configurer et gérer toutes les balises, même celles créées par d'autres utilisateurs. Vous pouvez également configurer les notifications, l'affectation automatique et l'indexation Zing pour les balises.

Vous devez disposer du rôle tags_admin pour ces tâches administratives.

Créer une balise à partir de la liste Balises

Vous pouvez créer une balise directement à partir de la liste Balises.

Avant de commencer

Rôle requis : tags_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Balises** ou **Libre-service** > **Mes mots clés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Attribuez un nom à la balise dans le champ **Nom** .
4. **Facultatif :** Modifiez les paramètres de la balise.

Champ	Description
Propriétaire	Spécifie le propriétaire de la balise. Les utilisateurs sont autorisés à changer la propriété de la balise pour quelqu'un d'autre.
Type	Spécifie le type de balise. ○ **Standard :** est contrôlé par les utilisateurs qui ont accès à la balise. Ces utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer des enregistrements de la balise. ○ **Le plus actif :** affiche les modules les plus fréquemment consultés et est automatiquement maintenu par le système. Il n'y a pas de durée maximale pendant laquelle un module peut rester actif. ○ **Le plus récent :** affiche les modules les plus récemment consultés et est automatiquement maintenu par le système.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Enregistrement le plus actif :** affiche les enregistrements les plus fréquemment consultés et est automatiquement géré par le système. Il n'y a pas de durée maximale pendant laquelle un enregistrement peut rester comme le plus actif. ○ **Enregistrement le plus récent :** affiche les enregistrements les plus récemment consultés et est automatiquement maintenu par le système. Seules les balises des types **d'enregistrementStandard** ou Plus récent apparaissent sur la page Documents balisés.
Visible par	Spécifie le niveau de partage. Par défaut, les balises ne sont visibles que par l'utilisateur (**Moi**), mais vous pouvez partager des balises avec des **groupes et des utilisateurs**. Les utilisateurs disposant du rôle tags_admin sont les seuls à pouvoir créer des balises globales partagées avec **tout le monde**.
Actif	Spécifie si la balise est activée ou désactivée.

Modifier les balises à partir du module Balises

Dans le module Balises, vous pouvez modifier toutes les balises.

Avant de commencer
Rôle requis : tags_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Les noms de balises ne sont pas sensibles à la casse et ne doivent pas inclure de ponctuation.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Balises**.
2. Ouvrez une balise.
3. Apportez les modifications nécessaires.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les balises à affecter automatiquement

Configurez le système pour affecter automatiquement une balise aux enregistrements qui correspondent aux conditions définies dans l'enregistrement de balise.

Avant de commencer
Rôle requis : tags_admin, cependant, pour que les utilisateurs disposant du rôle tags_admin puissent créer des conditions pour les étiquettes, vous devez créer les ACL suivantes. La création d'ACL nécessite le rôle élevé security_admin. Inclure tags_admin comme rôle requis pour chaque ACL. Pour plus d'informations sur la création d'une ACL, consultez Créer une règle ACL .

ACL requises pour le rôle de tags_admin

Nom	Opération
label_table	lu
label_table	écrire
label_table	créer

Traduction automatique

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

ACL requises pour le rôle de tags_admin (suite)

Nom	Opération
label_auto	lu
label_auto	écrire
label_auto	créer
(Facultatif) label_table	supprimer
(Facultatif) label_auto	supprimer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des balises affectées automatiquement pour regrouper les incidents d'urgence élevée, les incidents en retard, les changements annulés ou tout autre ensemble d'enregistrements. Le système affecte automatiquement la balise aux enregistrements qui correspondent aux critères et supprime la balise des enregistrements qui ne correspondent plus aux critères.

Remarque :
Les balises ne peuvent pas être affectées automatiquement à un enregistrement lorsque sa condition inclut un champ de type « remontée pas à pas ».

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Balises**.
2. Ouvrez la balise que vous souhaitez affecter automatiquement.
3. Configurez le formulaire pour ajouter la liste incorporée **Conditions pour étiquettes** .
4. Créez une ligne dans la liste **Conditions pour étiquettes** .
5. Cliquez sur l'icône de référence dans la colonne **Table** .
   La liste Table d'étiquettes s'ouvre dans une fenêtre contextuelle.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Entrez un **nom**, sélectionnez une **table** et ajoutez des conditions pour l'affectation automatique de la balise.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur l'icône de coche pour enregistrer la nouvelle ligne.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les notifications pour les enregistrements balisés

Vous pouvez activer le système pour envoyer une notification lorsqu'un enregistrement avec une certaine balise est mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : tags_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Balises**.
2. Ouvrez une balise.
3. Dans la liste connexe **Entrées d'étiquette** , ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez recevoir des notifications.

Traduction automatique

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

4. Cochez la case **Notifier sur le changement** pour être averti chaque fois que l'enregistrement est modifié.
5. Utilisez le générateur de conditions **Notifier quand** pour spécifier les conditions qui doivent être vraies pour déclencher la notification.
6. Sélectionnez une règle métier dans le champ **de script Notification** .
7. Enregistrez l'enregistrement.

Configurer l'indexation des balises Zing pour la recherche de texte

L'indexation de texte Zing est disponible pour les balises sur les enregistrements.

Avant de commencer

L'indexation de texte doit être activée pour la table pour laquelle vous souhaitez indexer les balises. Pour obtenir des instructions sur cette procédure, reportez-vous à la section Configure a table for indexing and searching .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le moteur de recherche et d'indexation de texte Zing n'indexe pas le texte de balise pour la recherche. Vous pouvez activer l'indexation de texte des balises table par table. Les balises privées ne sont jamais indexées.

Lorsque vous activez l'indexation de texte pour les balises d'une table, Zing stocke les données de recherche des balises dans son index de texte pour cette table. Cela augmente la taille de l'index de texte. L'augmentation exacte dépend du nombre de balises indexables présentes dans les enregistrements de la table.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire** et modifiez l'entrée de dictionnaire pour la table pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation des balises.
   L'entrée de dictionnaire d'une table est l'enregistrement dont la valeur de champ **Table**est le nom de la table, un champ **Nom de colonne** vide et la valeur **Type** de collection.
2. Dans la liste connexe Attributs, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône d'une liste) pour afficher tous les attributs disponibles.
4. Sélectionnez l'attribut **Balises d'index de texte** (*text_index_tags*).
5. Pour la valeur d'attribut, entrez l'une des options suivantes.

Option	Description
everyone_only	Seules les balises partagées avec tout le monde sont indexées.
all_shared	Toutes les balises partagées (**Tout le monde**, **Groupes et Utilisateurs**) sont indexées.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans la section Liens connexes du formulaire Entrée du dictionnaire, sélectionnez Générer un index de **texte** pour réindexer la table.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Une fois que vous avez activé l'indexation de texte pour les balises d'une table, les enregistrements de la table sont réindexés lorsqu'une des actions suivantes se produit.

- Lorsque vous ajoutez ou supprimez des balises.
- Lorsque vous modifiez une balise, tant que moins de 100 enregistrements sont affectés. S'il existe d'autres enregistrements, vous devez les réindexer manuellement.
- Lorsque vous réindexez manuellement une table entière (requis après la configuration initiale de l'indexation des balises).

Affectation de balises

Vous pouvez affecter des balises à des enregistrements à partir de la vue de formulaire ou de liste. Vous pouvez également ajouter des balises à une page d'accueil. Les balises vous permettent de regrouper et d'organiser les éléments.

La vue de liste offre plusieurs façons d'affecter des balises. Vous pouvez affecter des balises avec la modification de champ en ligne, le menu d'action, le menu contextuel ou l'icône de modification des balises.

Remarque :
Les noms de balises ne sont pas sensibles à la casse et ne doivent pas inclure de ponctuation.

Affecter une balise à partir de la vue de liste à l'aide de la modification des champs en ligne

Vous pouvez affecter une ou plusieurs balises à un enregistrement directement à partir de la vue de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à une liste.
2. Personnalisez la liste pour afficher la colonne **Balises** .
3. Cliquez dans le champ **Ajouter une balise** .
4. Pour affecter une balise existante, commencez à saisir le nom de la balise et sélectionnez la balise dans la liste.
5. Pour créer une balise, saisissez un nouveau nom de balise.

Résultats

La balise est ajoutée à l'enregistrement.

Affecter une balise à partir d'une liste à l'aide du menu Action

Vous pouvez affecter une ou plusieurs balises à un enregistrement à l'aide du menu d'action d'une liste.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à une liste.
2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs enregistrements.
3. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**.

Traduction automatique

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

4. Faites défiler jusqu'à la liste **Affecter une balise** .
5. Pour affecter une balise existante, sélectionnez la balise répertoriée.
6. Pour créer une balise, sélectionnez **Nouveau**, entrez le nom de la balise, sélectionnez le niveau de partage, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La balise est ajoutée à l'enregistrement.

Affecter une balise à partir du menu contextuel de la liste

Vous pouvez affecter une ou plusieurs balises à partir du menu contextuel de la liste.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure
1. Accédez à une liste.
2. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur un enregistrement.
3. Pour affecter une balise existante, sélectionnez **Affecter une balise à** > **[Nom de balise]**.
4. Pour créer une balise, procédez comme suit.
   a. Sélectionner **Affecter une balise à** > **Nouvelle balise**.
   a. Saisissez un nouveau nom de balise et sélectionnez le niveau de partage approprié.
   a. Sélectionnez **Enregistrer**.

Affecter une balise à partir d'un formulaire

Vous pouvez affecter une ou plusieurs balises à un enregistrement à l'aide du menu Autres options de l'en-tête du formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure
1. Accédez à un formulaire.
2. Sélectionnez l'icône Autres options (icône ooo) dans l'en-tête du formulaire.
3. Sélectionnez **Ajouter une balise**.
4. Cliquez dans le champ **Ajouter une balise** .
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Affecter une balise existante	Commencez à saisir le nom de la balise, puis sélectionnez la balise.
Créer une balise	Saisissez un nouveau nom de balise.

La balise est ajoutée à l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Modifier les balises

Vous pouvez modifier les balises que vous avez créées à partir des vues de liste et de formulaire, du module **Mes balises** et de la page Documents balisés. Vous pouvez également fusionner des balises à partir du module **Mes balises** .

Remarque :
Les noms de balises ne sont pas sensibles à la casse et ne doivent pas inclure de ponctuation.

Modifier les balises à partir de la vue de liste

Dans la vue de liste, vous pouvez modifier les balises que vous avez créées.

Avant de commencer
Personnalisez la liste pour afficher la colonne **Balises** .

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à une liste contenant des enregistrements que vous avez précédemment balisés.
2. Cliquez sur l'icône Modifier l'audience des) en regard du nom de la balise.
   La boîte de dialogue Détails de la balise s'ouvre.
3. Modifiez le champ **Nom** au besoin.
4. Sélectionnez une option pour le champ **Visible par** afin de définir le niveau de partage.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Tous les enregistrements associés à la balise sont mis à jour pour refléter le changement.

Modifier les balises à partir de la vue de formulaire

Dans la vue de formulaire, vous pouvez modifier les balises que vous avez créées.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à un enregistrement que vous avez balisé.
2. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur.
3. Sélectionnez l'icône Autres options ( ) dans l'en-tête du formulaire.
4. Sélectionnez l'icône Modifier l'audience des) en regard du nom de la balise.
5. Dans la boîte de dialogue Détails de la balise, modifiez le champ **Nom** si nécessaire.
6. Modifiez le champ **Visible par** pour définir le niveau de partage.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Tous les enregistrements associés à la balise sont mis à jour pour refléter le changement.

Modifier les balises à partir du module Mes balises

Dans le module Mes balises, vous pouvez modifier les balises que vous avez créées.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les noms de balises ne sont pas sensibles à la casse et ne doivent pas inclure de ponctuation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes mots clés**.
2. Ouvrez une balise.
3. Apportez les modifications nécessaires.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Tous les enregistrements associés à la balise sont mis à jour pour refléter le changement.

Modifier les balises à partir de la page Documents balisés

Vous pouvez modifier les balises à partir de la page Documents balisés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes documents à mots clés**.
2. Sélectionnez **Modifier les balises**.
   Une liste des balises que vous avez créées s'affiche.
3. Ouvrez une balise.
4. Apportez les modifications nécessaires.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Tous les enregistrements associés à la balise sont mis à jour pour refléter le changement.

Fusionner les balises

Vous pouvez fusionner une ou plusieurs balises avec une autre balise. Par exemple, lorsque vous fusionnez la balise A avec la balise B, la balise A est supprimée et tous les enregistrements associés sont réaffectés à la balise B.

Avant de commencer

Rôle requis : un utilisateur ayant le rôle admin ou tags_admin peut fusionner n'importe quelle balise avec n'importe quelle autre balise.
Tous les autres utilisateurs peuvent fusionner les balises qu'ils ont créées dans les balises qu'ils peuvent voir.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes mots clés**.
2. Cochez la case en regard de chaque balise que vous souhaitez fusionner avec une autre balise.
3. Sélectionner **Actions sur lignes sélectionnées** > **Fusionner les balises**.
4. Saisissez la balise avec laquelle fusionner les autres balises.
5. Sélectionnez **OK**.

Utilisation de balises

Utilisez des balises pour filtrer les enregistrements et afficher les documents balisés. Supprimez une balise lorsqu'elle n'est plus utile.

Traduction automatique

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

Filtrer les enregistrements par balise

Vous pouvez filtrer les enregistrements d'une table avec les balises auxquelles vous avez accès.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

Filtrez les enregistrements par balise de l'une des façons suivantes.

Option	Description
Filtrer à partir de la vue de formulaire	Sélectionnez l'icône Autres options ( ), puis sélectionnez la balise dans le menu qui s'ouvre. Un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre s'ouvre et affiche une liste des enregistrements contenant la balise.
Filtrer à partir de la vue de liste à l'aide de la colonne Balises	Lorsque la colonne **Balises** est visible, sélectionnez le nom de la balise. La sélection de deux balises ou plus filtre les balises avec l'opérateur ET et affiche les enregistrements contenant toutes les balises sélectionnées.
Filtrer à partir de la vue de liste à l'aide du filtre de liste	Sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre ( ), sélectionnez **Balises** dans la liste des champs et entrez le nom de la balise.

Afficher les documents balisés

La page Documents balisés affiche les documents récemment consultés ou les documents balisés par l'utilisateur dans le cadre de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur peut configurer les champs qui apparaissent sur les cartes de document balisées en configurant la vue mobile de la tâche, par exemple, la vue mobile du formulaire Incident. Si aucune vue mobile n'est disponible pour la page, l'enregistrement revient à la vue par défaut. Pour plus d'informations, voir Créer et supprimer des vues.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mes documents à mots clés**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher les balises globales** pour afficher les balises globales.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Afficher les documents les plus récemment consultés	Sélectionnez **Le plus récent** dans la barre latérale.
Afficher les documents associés à une balise	Sélectionnez le nom de la balise dans la barre latérale.
Supprimer une balise d'un enregistrement	Sélectionnez le **x** dans le coin de l'aperçu du document.
Ouvrir le formulaire d'un document balisé	Sélectionnez le titre de l'aperçu du document.

Supprimer une balise d'un enregistrement

Il existe de nombreuses façons de supprimer une balise d'un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Remarque :
Toute personne ayant un accès accordé à une balise peut ajouter ou supprimer la balise d'un enregistrement.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Supprimer une balise d'un enregistrement dans la vue de liste à l'aide de la colonne Balises	Vérifiez que la colonne **Balises** est visible et sélectionnez l'icône de suppression de balise (**x**) en regard du nom de la balise.
Supprimez une balise d'un ou de plusieurs enregistrements dans la vue de liste à l'aide du menu Action	Cochez la case d'un ou de plusieurs enregistrements, puis sélectionnez **Actions sur lignes sélectionnées** > **Supprimer la balise :** > **[Nom de balise]**.
Supprimer une balise d'un enregistrement dans la vue du formulaire	Sélectionnez l'icône ooo) dans l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez l'icône Supprimer la balise (**x**).
Supprimer une balise d'un enregistrement dans la page Documents balisés	Sélectionnez l'icône de balise supprimée (**x**) dans le coin de l'aperçu du document.

Traduction automatique

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

Si une balise est automatiquement appliquée à un enregistrement en fonction de conditions spécifiques, la balise est automatiquement supprimée lorsque ces conditions ne s'appliquent plus. Pour plus d'informations, consultez Administration des balises.

Présence de l'utilisateur

La fonctionnalité Présence de l'utilisateur vous permet de Interface utilisateur principale voir qui est en ligne lorsque vous travaillez sur une instance.

Votre avatar apparaît dans l'en-tête du formulaire à côté de votre nom et à de nombreux autres endroits, notamment dans les flux d'activité, les Tableaux de tâches visuels, les flux en direct et les conversations de connexion. Un point sur l'avatar de l'utilisateur représente le statut en ligne.

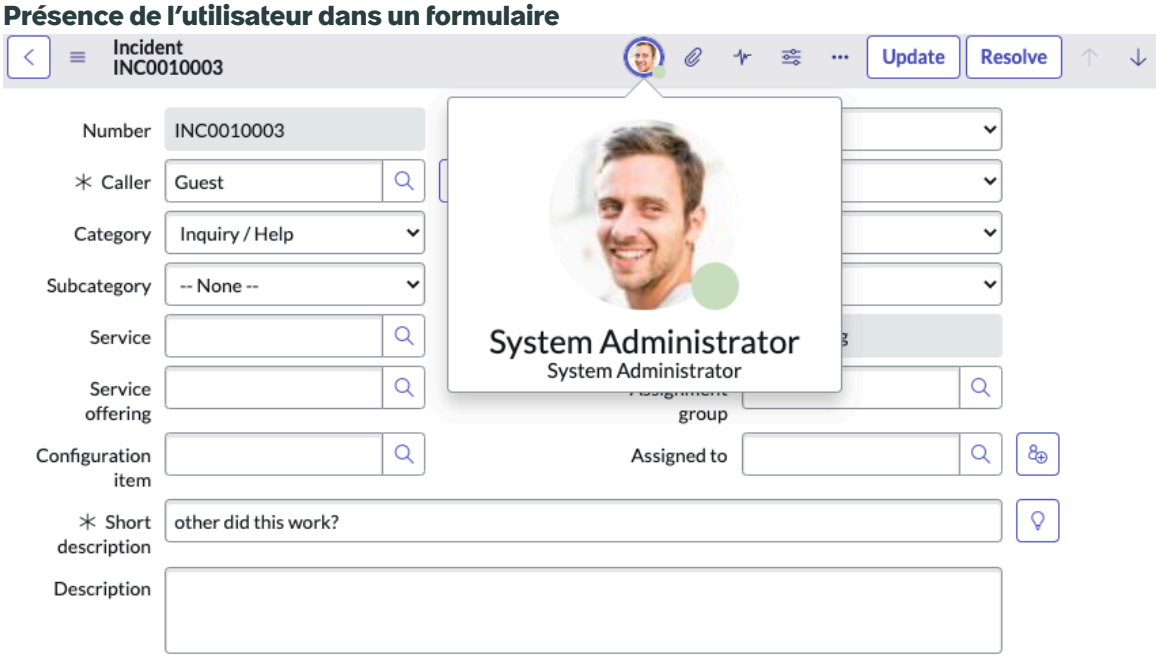
- Point vert si l'utilisateur est connecté.
- Pas de point si l'utilisateur n'est pas connecté.
- Point orange si l'utilisateur s'est récemment déconnecté.

Les utilisateurs peuvent ajouter une image d'avatar à leur profil de flux en direct. Si aucune image n'est téléchargée sur le profil de flux en direct, l'avatar correspond aux initiales de l'utilisateur.

Remarque :
Flux en direct n'utilise pas les images téléchargées dans les enregistrements de l'utilisateur (sys_user).

Lorsque vous consultez un enregistrement dans un formulaire, par exemple un incident, vous pouvez voir si d'autres utilisateurs consultent le même enregistrement.

Présence de l'utilisateur dans un formulaire



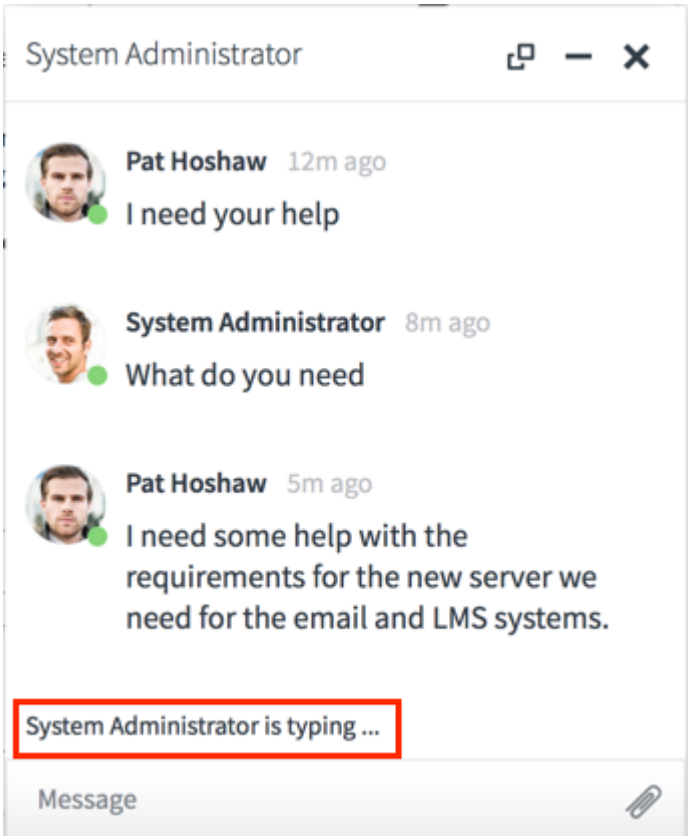
Si plusieurs utilisateurs consultent l'enregistrement, l'avatar est représenté par le nombre d'utilisateurs. Pointez votre curseur sur le numéro pour voir les noms et les avatars des utilisateurs.

Lorsque vous êtes dans une conversation Connect ou que vous saisissez des commentaires dans un flux d'activité, vous pouvez voir des informations sur l'activité de l'autre participant, par exemple s'il consulte ou saisit des informations.

Traduction automatique

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

Présence de l'utilisateur dans une conversation



Un administrateur peut désactiver la présence de l'utilisateur globalement.

Désactiver la présence de l'utilisateur

Vous pouvez désactiver la présence de l'utilisateur globalement en activant une propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation de la propriété désactive toutes les fonctionnalités de présence de l'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Localisez la propriété **nommée glide.ui.presence.disabled**.
3. Définissez la **Valeur** sur **vrai**.

Désactiver les fonctionnalités du formulaire en direct

La présence de l'utilisateur inclut plusieurs nouvelles fonctionnalités de formulaire actif pour Interface utilisateur principale. Vous pouvez afficher ou masquer ces fonctionnalités à l'aide de la *glide.ui16.live_forms.enabled* propriété.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La *glide.ui16.live_forms.enabled* propriété est incluse automatiquement avec Interface utilisateur principale (UI16) dans le cadre du module d'extension *com.glide.ui.form_presence* . Il contrôle les fonctionnalités de formulaire suivantes :

- Mises à jour de formulaire en direct
- Présence du formulaire
- Apparence du formateur d'activité
- Pièces jointes affichées dans le flux d'activité

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Dans la liste des propriétés système, recherchez la *glide.ui16.live_forms.enabled* propriété.
3. Dans le champ Valeur, tapez faux.

Configurer les intervalles de temps pour la présence de l'utilisateur

La présence de l'utilisateur montre que les utilisateurs consultent un enregistrement parfois après l'avoir quitté. Par défaut, le système vérifie la présence de l'utilisateur uniquement toutes les deux minutes. Vous pouvez autoriser le système à vérifier plus fréquemment en configurant certaines propriétés système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces propriétés contrôlent la fréquence à laquelle le système recherche des mises à jour ou met en cache la présence de l'utilisateur.

- glide.ui.presence.cache_seconds
- glide.ui.presence.time_back_minutes

Vous pouvez configurer chaque propriété pour effectuer une vérification plus ou moins fréquemment. Une vérification plus fréquente peut ralentir les performances.

Procédure

1. Accédez à la liste des propriétés système en tapant sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Recherchez chacune des propriétés pour vous assurer qu'elles n'existent pas déjà dans la liste.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Pour contrôler la fréquence à laquelle le système recherche des mises à jour, configurez la propriété suivante.

Propriété Retour en arrière

Champ	Description
Nom	glide.ui.presence.time_back_minutes
Type	entier
Valeur	Fréquence en minutes à laquelle vous souhaitez que le système vérifie la présence de l'utilisateur. Le nombre par défaut est 2.

Traduction automatique

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

5. Pour contrôler la fréquence à laquelle le système met en cache les informations de l'utilisateur connecté, configurez la propriété suivante.

Propriété du cache

Champ	Description
Nom	glide.ui.presence.cache_seconds
Type	entier
Valeur	Fréquence à laquelle le système met en cache les informations de présence de l'utilisateur en secondes. Le nombre par défaut est 5.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Prise en charge du navigateur

La prise en charge du navigateur varie pour chaque version de l'interface utilisateur (UI). Certaines fonctionnalités ont des exigences de navigateur supplémentaires, qui sont notées dans la documentation appropriée.

Remarque :
À partir de la version Washington, Internet Explorer et le mode Internet Explorer dans Edge ne sont plus pris en charge.

Prise en charge du navigateur pour chaque version d'interface utilisateur

Navigateur	Next Experience	Espace	Interface utilisateur principale	Portail de services
Chrome	Dernière version publique du navigateur, et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur, et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur, et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur, et les deux versions précédentes
Firefox et Firefox ESR	Dernière version publique de Firefox et Firefox ESR, et les deux versions précédentes	Dernière version publique de Firefox et Firefox ESR, et les deux versions précédentes	Dernière version publique de Firefox et Firefox ESR, et les deux versions précédentes	Dernière version publique de Firefox et Firefox ESR, et les deux versions précédentes
Internet Explorer	Non pris en charge	Non pris en charge	Non pris en charge	Non pris en charge
Microsoft Edge Chromium	Dernière version publique du navigateur, et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur, et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur, et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur, et les deux versions précédentes
Safari	Safari 12.0 et versions ultérieures	Safari 12.0 et versions ultérieures	Safari 12.0 et versions ultérieures	Safari 12.0 et versions ultérieures
Tablette mobile	Non pris en charge	Non pris en charge	Pris en charge	Dernière version d'iOS et de Safari

Traduction automatique

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

Prise en charge du navigateur pour chaque version d'interface utilisateur (suite)

Navigateur	Next Experience	Espace	Interface utilisateur principale	Portail de services
				Dernière version d'Android et de Chrome
Téléphone portable*	Non pris en charge	Non pris en charge	Non pris en charge	Dernière version d'iOS et de Safari Dernière version d'Android et de Chrome

*Les navigateurs de téléphone mobile ne prennent pas en charge la version de bureau de l'interface utilisateur. Au lieu de cela, les navigateurs mobiles utilisent l'interface utilisateur mobile .

Firefox

La version iOS de Firefox ne prend pas en charge ServiceNow Community ou d'autres pages Portail de services.

Interface utilisateur principale raccourcis clavier

Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier pour effectuer rapidement des actions courantes dans l'interface utilisateur.

Les clés d'accès dépendent du navigateur et du système d'exploitation que vous utilisez. Les raccourcis clavier disponibles dépendent de la version de l'interface utilisateur. Les combinaisons de touches d'accès les plus courantes sont répertoriées dans le tableau. Si les combinaisons de touches ne fonctionnent pas, vous devrez peut-être utiliser un accès différent en fonction de votre navigateur et de votre système d'exploitation.

Interface utilisateur principale raccourcis clavier

Action	Raccourci clavier Windows	Raccourci clavier Mac
Activer le champ de recherche globale	Alt+Ctrl+G	Ctrl+Opt+G
Activer/désactiver le navigateur d'applications	Alt + Ctrl + C	Ctrl+Opt+C
Activer le champ de filtre de navigation	Alt+Ctrl+F	Ctrl+Opt+F
Emprunter l'identité de l'utilisateur	Alt+Ctrl+I	Ctrl+Opt+I
Accéder au contenu principal de la page	Alt+Ctrl+P	Ctrl+Opt+P

Pour plus d'informations sur l'utilisation des raccourcis de mots clés dans Next Experience, reportez-vous à la section Next Experience raccourcis clavier.

Activer les raccourcis clavier

Vous pouvez activer ou désactiver les raccourcis clavier à partir du menu des paramètres système.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Pour obtenir la liste des raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône d'engrenage ( ) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres du système.
2. Dans l'onglet Général, sélectionnez ou désactivez l'option **Raccourcis clavier activés** .
3. Fermez la fenêtre des paramètres système.

Désactiver globalement les raccourcis clavier

Les raccourcis clavier sont activés par défaut. Vous pouvez désactiver tous les raccourcis clavier globalement ou désactiver certains raccourcis à l'aide de différentes préférences utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour obtenir la liste des raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier.

Procédure

1. Pour désactiver globalement tous les raccourcis clavier pour tous les utilisateurs, accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
   a. Recherchez la préférence utilisateur `glide.ui.keyboard.shortcuts.enabled` .
   b. Assurez-vous que la case Système est cochée.
   c. Modifiez la valeur et définissez-la sur `faux`.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Pour désactiver un raccourci clavier spécifique pour tous les utilisateurs, accédez à la liste des préférences utilisateur et recherchez les préférences utilisateur se terminant par `Activé`.
   Par exemple, `glide.ui.keyboard.shortcuts.<shortcut_name>.enabled`.
   a. Assurez-vous que la case Système est cochée.
   b. Modifiez la valeur et définissez-la sur `faux`.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les touches des raccourcis clavier

Déterminez les paires de raccourcis clavier que les utilisateurs peuvent utiliser pour accéder aux éléments d'une instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour obtenir la liste des raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Recherchez la préférence utilisateur pour laquelle vous souhaitez modifier la combinaison de touches.
   Vous pouvez modifier l'une des options suivantes :

Traduction automatique

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

Raccourcis clavier

Propriété de raccourci	Description
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search.key_combo	Active le raccourci clavier pour activer la recherche globale
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator.key_combo	Définit un raccourci clavier pour emprunter l'identité d'un utilisateur
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame.key_combo	Active le raccourci clavier pour accéder au début du contenu principal
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter.key_combo	Active le raccourci clavier pour activer le filtre de navigation
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle.key_combo	Active le raccourci clavier pour développer ou réduire le navigateur

3. Dans le champ Valeur, remplacez la valeur par l'une des combinaisons suivantes :
   Incluez deux touches d'accès (Contrôle, Commande, Alt ou Option) comme touches de démarrage de l'une des touches suivantes. Par exemple, ctrl+alt+p.

```
0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, a, b, c, d, e,
f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t,
u, v, w, x, y, z, num0, num1, num2, num3, num4, num5, num6, num7,
num8, num9, f1, f2, f3, f4, f5, f6, f7, f8, f9, f10, f11, f12, num,
 semicolon, equal, equalsign, comma, dash, period, slash, forwardslash,
graveaccent, openbracket, backslash, closebracket, singlequote, space, spacebar
```

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration de l'interface utilisateur

Modifiez l'apparence, les menus de navigation, le CSS et utilisez des outils d'interface de pointe.

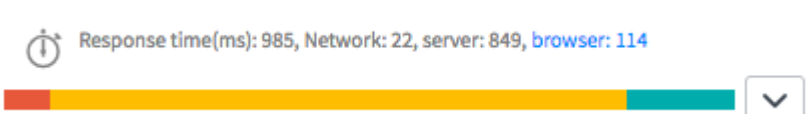
Indicateur de délai de réponse

Un indicateur de délai de réponse peut apparaître en bas à droite des formulaires et dans la vue de liste pour la liste v2.

Cet indicateur fournit le temps de traitement, y compris le temps total et la durée de chaque étape, d'une transaction terminée. Dans la liste v3, l'administrateur peut ajouter les rôles glide.ui.list_v3.client.timings.roles pour permettre à des rôles spécifiques de voir le délai de réponse.

L'exemple suivant montre le délai de réponse pour récupérer une liste v2 filtrée dans une instance de démonstration.

Délai de réponse dans les listes v2



Le texte du délai de réponse est le suivant :

```
Response time(ms): 985, Network: 22, server: 849, browser: 114
```

Traduction automatique

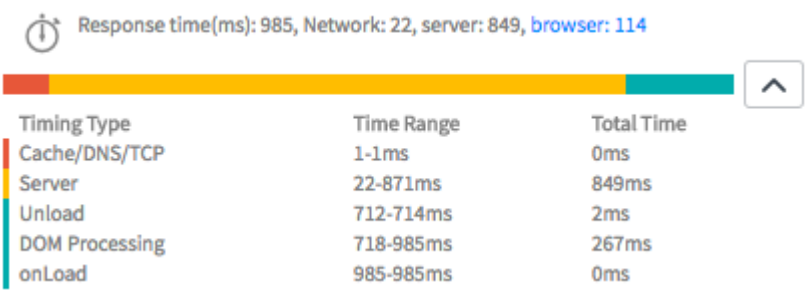
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Dans cet exemple, la transaction a pris la durée de traitement suivante.

- Durée totale de 985 millisecondes
- 22 millisecondes de déplacement de données sur le réseau
- 849 millisecondes sur le serveur
- 114 millisecondes dans le navigateur, le rendu HTML et l'analyse et l'exécution de JavaScript

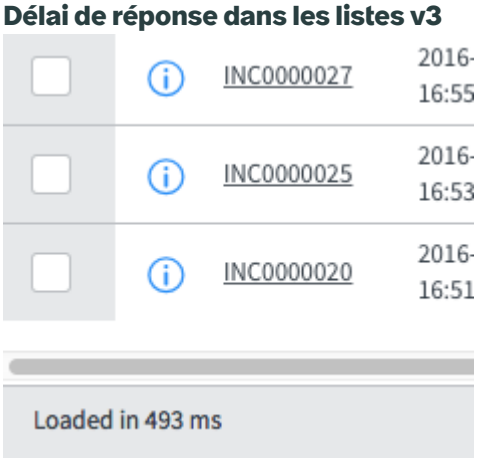
Utilisez l'option de développement pour afficher plus de détails concernant l'indicateur de délai de réponse.

Indicateur de délai de réponse développé



Dans la liste v3, le délai de réponse apparaît en bas à gauche pour les utilisateurs dont le rôle est spécifié dans la propriété système.

Délai de réponse dans les listes v3



Le délai de réponse apparaît sur la plupart des pages. Toutefois, elle n'apparaît pas pour les opérations simples, telles que la pagination dans un ensemble d'enregistrements ou la modification de l'ordre de tri d'une liste, ni pour la première transaction d'une session.

Pour masquer le délai de réponse dans la liste v2 ou les formulaires, cliquez sur l'icône de l'horloge. Cliquez à nouveau sur l'icône Horloge pour afficher le délai de réponse.

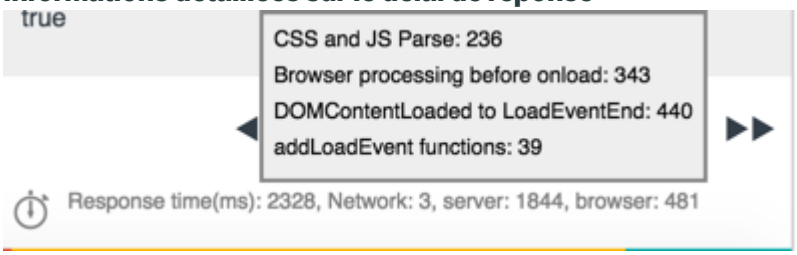
Pointez sur l'horloge pour afficher une info-bulle avec le délai de réponse.

Cliquez sur **Navigateur** pour afficher une répartition détaillée du temps de traitement du navigateur sur les formulaires.

Traduction automatique

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

Informations détaillées sur le délai de réponse



Les administrateurs peuvent désactiver le délai de réponse en définissant la `glide.ui.response_time` propriété sur **false**.

Pile de navigation

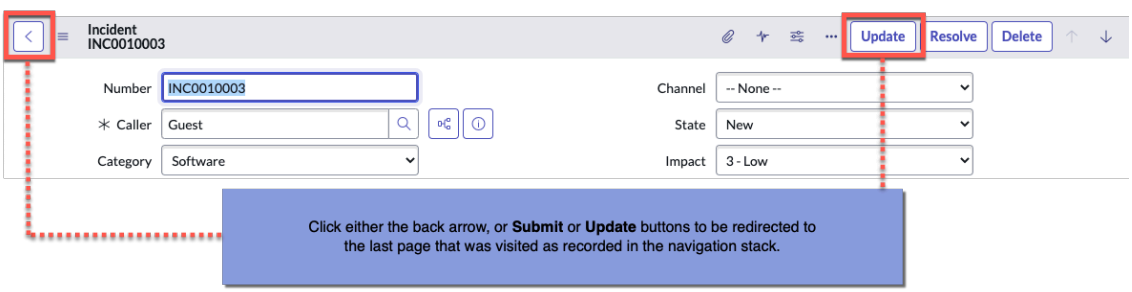
La pile de navigation est la partie de la ServiceNow suite d'applications qui détermine où un utilisateur est redirigé après la mise à jour d'un enregistrement.

Un administrateur peut faire en sorte que des références de page soient insérées manuellement dans la pile de navigation lorsqu'un lien dans la **page de navigation** est sélectionné. Cela se fait en modifiant une définition de module pour inclure un argument de `sysparm_stack` avec une valeur de chaîne égale à la référence URL de la page à insérer dans la pile. L'administrateur peut également remplacer la redirection déterminée par la pile en créant une règle métier ou en modifiant une règle existante pour inclure gs.setRedirect(« http ://redirect_page.com »).

Paramètres de fonctionnement de la pile de navigation

La pile de navigation peut être considérée comme l'historique de navigation d'un utilisateur dans l'instance. Il est mis à jour chaque fois qu'un utilisateur consulte une nouvelle page. La pile de navigation est référencée lorsque les utilisateurs appuient sur le bouton Retour de page. Il est également référencé lorsqu'un utilisateur soumet ou met à jour un enregistrement, après quoi les utilisateurs sont redirigés vers leur dernière page dans la pile de navigation.

Revenir et soumettre ou mettre à jour



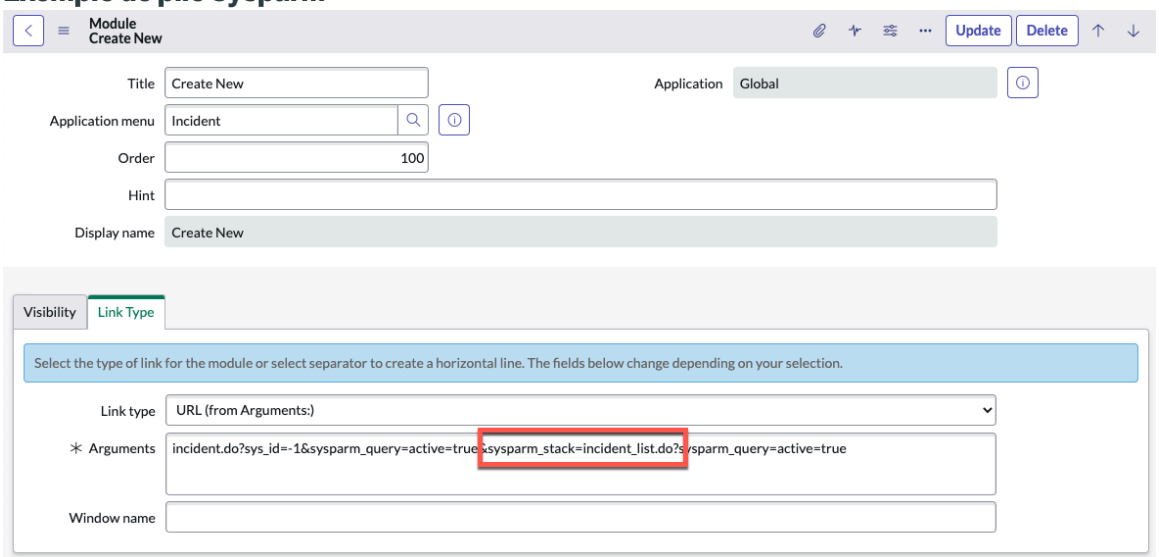
Insertion de pages dans la pile de navigation

L'administrateur peut insérer manuellement des références de page dans la pile de navigation lorsqu'un lien dans la page de navigation est sélectionné. La définition du module est modifiée pour inclure un argument de `sysparm_stack` avec une valeur de chaîne égale à la référence URL de la page à insérer dans la pile. L'image suivante montre la définition du système pour le **Incident** > **Créer** module. Si vous transmettez l'argument « `sysparm_stack=incident_list.do »,` la vue de liste des incidents (incident_list.do) est ajoutée à la pile. Après avoir soumis un incident, l'utilisateur est dirigé vers cette page.

Traduction automatique

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

Exemple de pile Sysparm



Remplacement des comportements de redirection de la pile de navigation par les règles métier onEvent

Les comportements de redirection qui se produisent à la suite des comportements de pile de navigation peuvent être remplacés à l'aide des règles métier onEvent. Ce remplacement est effectué à l'aide de la fonction `gs.setRedirect`. Cela remplace la redirection, telle que déterminée par la pile de navigation, lorsque l'événement spécifié se produit. La fonction `gs.setRedirect` prend un argument de chaîne qui est une URL pour la page vers laquelle l'utilisateur est redirigé. Cette URL peut être externe, par exemple : `gs.setRedirect('http://www.google.com')`.

Annulation de l'action de navigation

Le gestionnaire de demandes permet aux utilisateurs d'annuler toute action de navigation qu'ils sélectionnent dans le navigateur d'applications en cliquant sur un autre lien de navigateur d'application. Les propriétés système fonctionnent avec les paramètres de la table pour permettre l'annulation des actions de navigation.

Cela permet aux utilisateurs d'annuler les transactions à chargement lent sans avoir à attendre la fin de la transaction précédente.

L'une des conditions suivantes doit être vraie pour que le gestionnaire de demandes annule une transaction.

- La transaction d'origine et la nouvelle transaction peuvent être annulées (les deux transactions ont le paramètre `sysparm_cancelable=true`).
- La transaction d'origine est membre de la liste d'autorisation toujours annulable (le module est répertorié dans la `glide.request_manager.always_cancel` propriété système) et la nouvelle transaction est annulable (a le paramètre `sysparm_cancelable=true`).
- La transaction d'origine et la nouvelle transaction produisent toutes deux une requête de saisie semi-automatique dans un champ de référence.

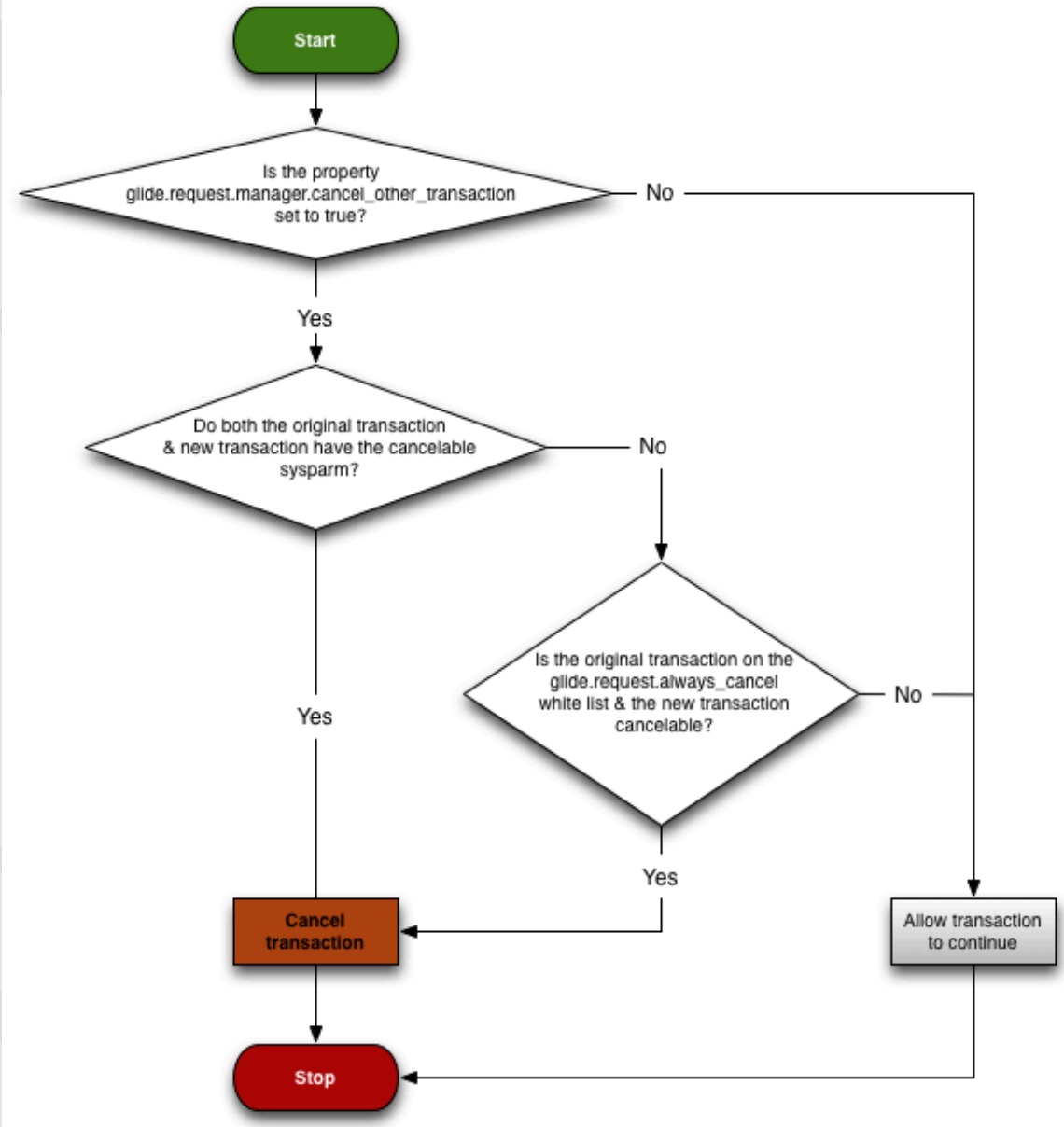
Workflow d'annulation

Le gestionnaire des demandes utilise le workflow suivant pour déterminer s'il faut annuler une transaction.

Traduction automatique

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

Annuler les actions de navigation



Traduction automatique

Propriétés système de l'annulation de navigation

Propriété	Description
glide.request_manager.cancel_other_transaction	Active ou désactive les comportements d'annulation automatique. Si la valeur est vrai, les utilisateurs peuvent annuler une action de navigation avec une autre action de navigation. **Type :** true | false **Valeur par défaut :** true **Emplacement :** table sys_properties

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

Propriétés système de l'annulation de navigation (suite)

Propriété	Description
glide.request_manager.always_cancel	Liste d'URI séparés par des virgules que les utilisateurs peuvent toujours annuler en cliquant sur une autre action de navigation. En règle générale, les éléments de cette liste sont des modules qui fournissent des données en lecture seule, telles que des tableaux de bord, des rapports ou des articles de la base de connaissances. **Type :** chaîne **Valeur par défaut :** home,sys_report_template **Emplacement :** table sys_properties
glide.request_manager.cancel_reference_completer	Annule une requête utilisateur dans un champ de référence lorsque l'utilisateur saisit plus d'informations. Par exemple, si l'utilisateur lance une recherche AJAX dans le champ Numéro de problème en saisissant **PRB** , puis **PRB000,** la deuxième requête annule la première. **Type :** true | false **Valeur par défaut :** true **Emplacement :** table sys_properties

Traduction automatique

Cas d'utilisation

Il existe trois cas d'utilisation dans lesquels les administrateurs peuvent contrôler les actions d'annulation de l'utilisateur.

1. Un utilisateur clique sur un module, tel que la page d'accueil (home.do), et, en attendant le chargement du module, décide de naviguer vers un autre module, tel que la liste des incidents ouverts (incident_list.do). La propriété *glide.request_manager.cancel_other_transaction* système contrôle ce cas d'utilisation.
2. Un utilisateur clique sur un module qui affiche des données en lecture seule, tel qu'un rapport (sys_report_template.do ?sysparm=sysid), et, en attendant le chargement du module, décide de naviguer vers un autre module, tel que la liste des incidents ouverts (incident_list.do). Les propriétés *glide.request_manager.cancel_other_transaction* système et *glide.request_manager.always_cancel* contrôlent ce cas d'utilisation.

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

3. Un utilisateur commence à saisir une requête dans un champ de référence, par exemple en saisissant PRB dans le champ Problème connexe et, en attendant que la saisie semi-automatique affiche les résultats, décide de saisir plus d'informations, par exemple PRB000. Les propriétés *glide.request_manager.cancel_other_transaction* système et *glide.request_manager.cancel_reference_completer* contrôlent ce cas d'utilisation.

Ajouter des sites à la liste Toujours annuler

Vous pouvez ajouter des pages d'interface utilisateur ou d'autres liens à la liste Toujours annuler afin que les utilisateurs puissent annuler les actions sur ces pages en naviguant vers un autre module ou lien.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

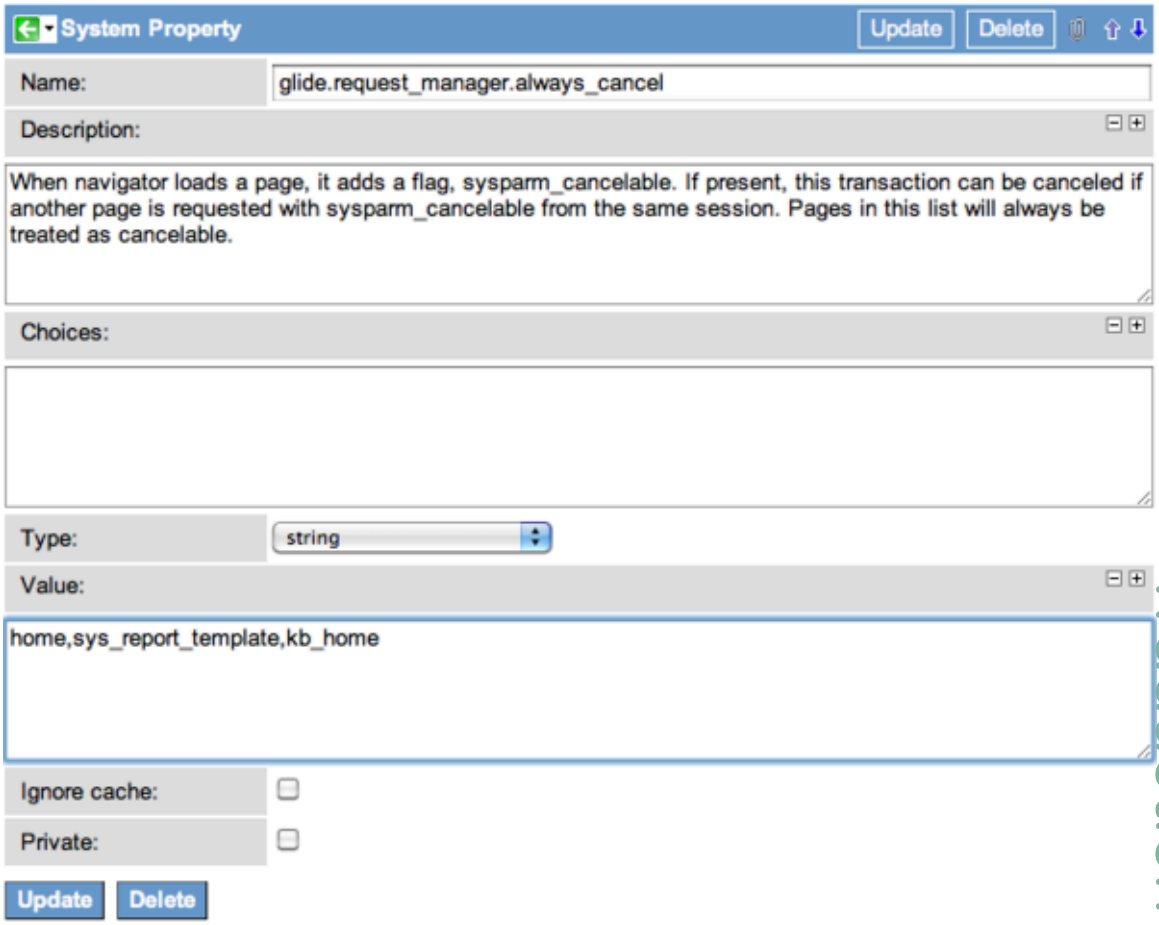
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actions de l'utilisateur peuvent toujours annuler les éléments de la liste. Vous ne devez ajouter à la liste que les éléments qui fournissent des données en lecture seule à l'utilisateur, comme un tableau de bord ou un rapport.

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation et appuyez sur la touche Entrée.
2. Dans le champ **Accéder à** , sélectionnez **Nom**, saisissez glide.request_manager.always_cancel, puis cliquez sur **Aller**.
3. Cliquez sur le nom de la propriété pour l'ouvrir.
4. Dans le champ **Valeur** , ajoutez une liste d'URI séparés par des virgules que vous souhaitez autoriser les utilisateurs à annuler.

Traduction automatique

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



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Empêcher les utilisateurs d'annuler les transactions du module

Vous pouvez empêcher explicitement les utilisateurs d'annuler l'activité d'un module en mettant à jour la définition du module.

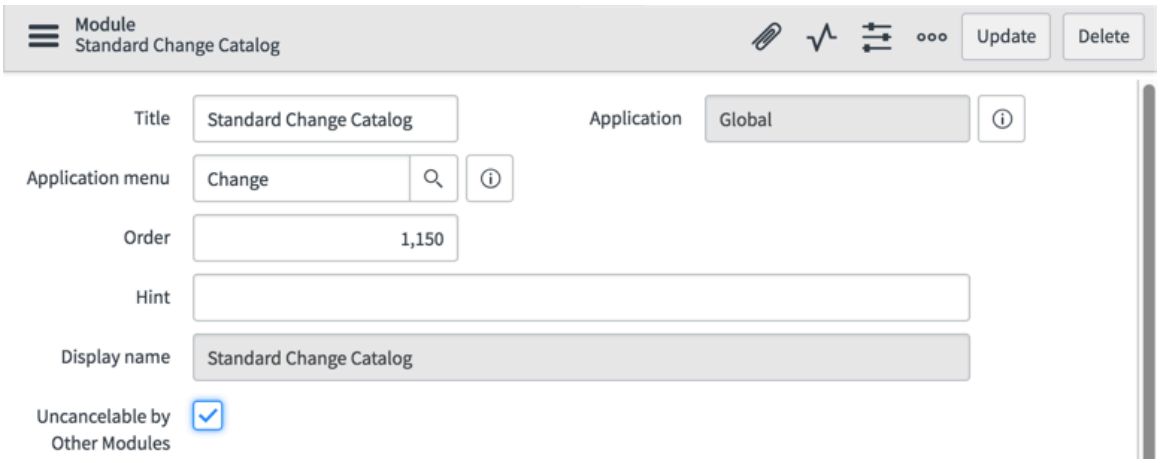
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Pointez sur le menu d'application auquel vous souhaitez ajouter le module et cliquez sur l'icône Modifier l'application (crayon).
2. Dans la liste connexe **Modules** , cliquez sur le module que vous souhaitez empêcher les utilisateurs d'annuler.
3. Configuration de la mise en page du formulaire et ajout du champ **Non annulable par d'autres modules**.
4. Cochez la case Non **annulable par d'autres modules**.

Traduction automatique

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



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Aide contextuelle

Par défaut, le lien d'aide disponible dans le produit ouvre la page d'accueil du système d'aide, ce qui vous permet de saisir des critères de recherche pour les informations que vous souhaitez rechercher. L'aide contextuelle vous permet de définir une URL de base pour un système d'aide externe. Les propriétés système contextuelles définissent les URL de base pour les systèmes d'aide par défaut et personnalisés.

Le ServiceNow système fournit plusieurs contextes d'aide préconfigurés connectés à ce lien qui affichent les informations exactes dont vous avez besoin pour la liste, le formulaire ou l'enregistrement actuel. Vous pouvez définir vos propres rubriques d'aide et les configurer pour qu'elles s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône d'aide dans un ServiceNow enregistrement.

Les utilisateurs cliquent sur l'icône d'aide pour ouvrir les pages d'aide par défaut fournies dans le système de base. Pour toute page pour laquelle aucune aide contextuelle n'est définie, l'instance affiche la page d'accueil du système d'aide. Les utilisateurs peuvent utiliser la fonction de recherche ou l'index pour trouver la rubrique d'aide appropriée. L'emplacement de l'icône d'aide dépend de la version de l'interface utilisateur que vous utilisez.

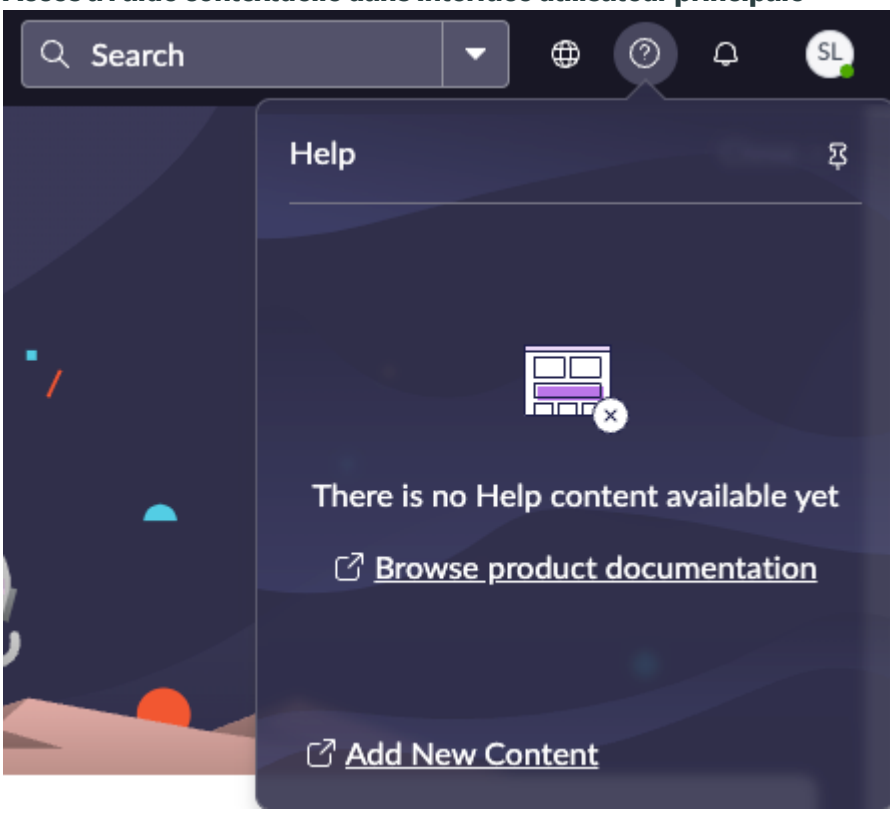
Interface utilisateur principale

Cliquez sur l'icône d'aide dans le coin droit de la barre d'en-tête et sélectionnez **Rechercher la documentation du produit** dans le menu.

Traduction automatique

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

Accès à l'aide contextuelle dans Interface utilisateur principale

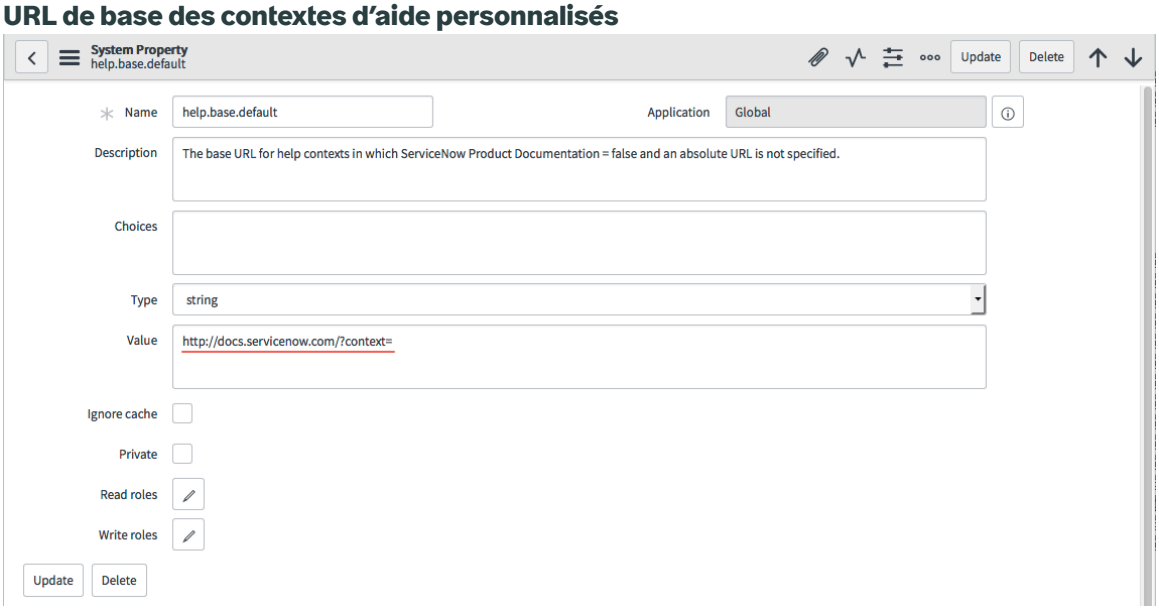


Les administrateurs peuvent également créer une aide contextuelle personnalisée pour répondre aux besoins de leur organisation. Créez un contexte d'aide qui relie l'icône d'aide à une rubrique décrivant une liste, un formulaire ou un enregistrement spécifique. Vous pouvez initialement définir une URL de base pour diriger vers un système d'aide autre que le système d'aide par défaut ServiceNow .

Définir les URL de base

Pour créer de nombreux contextes d'aide qui dirigent vers un seul serveur autre que le système d'aide ServiceNow , entrez l'URL de base dans la *help.base.default* propriété.

URL de base des contextes d'aide personnalisés



Traduction automatique

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

Dans le formulaire Contexte d'aide, lorsque la case **Documentation du produit ServiceNow** est décochée et que vous entrez une valeur dans le champ **URL ou nom de page** qui ne contient pas la chaîne ://, cette valeur est ajoutée à l'URL de base définie par `help.base.default` la propriété.

Remarque :
Lorsque la case à cocher de la **documentation du produit ServiceNow** est désactivée et que le champ **URL ou nom de page** contient une URL absolue (distinguée par la chaîne :// dans la valeur), la valeur de la `help.base.default` propriété est ignorée. Cela vous permet de créer des contextes d'aide qui sont liés à plusieurs serveurs différents.

Propriétés de l'aide contextuelle

Pour accéder aux propriétés d'aide contextuelles, accédez à **sys_properties.list** et filtrez par **nom**. Vous pouvez modifier une valeur de propriété à partir de la liste ou en ouvrant l'enregistrement de propriété.

Nom de la propriété	Description	Valeur par défaut
glide.help.default.page	L'URL par défaut vers laquelle l'icône d'aide vous dirige lorsqu'aucun contexte d'aide n'est spécifié. Il s'agit de l'URL de base du système d'aide ServiceNow . Elle s'ouvre sur la page d'accueil. Ne modifiez en aucun cas cette valeur.	http://servicenow.com/docs/
help.base.default	L'URL de base des contextes d'aide personnalisés dans lesquels la case **Documentation du produit ServiceNow** est décochée et une URL absolue n'est pas spécifiée. Lorsque l'URL de base est définie, le système crée l'adresse d'un enregistrement de suivi d'aide en ajoutant le nom de la page ou du fichier cible à l'URL de base. Les contextes d'aide personnalisés utilisant cette URL de base remplacent l'aide fournie par défaut dans votre instance pour la même table. Pour plus d'informations, consultez Définir les URL de base.	http://servicenow.com/docs/?context=
Aide.Base.ServiceNow	L'URL de base pour les contextes d'aide dans lesquels la case **Wiki ServiceNow** est cochée. Il s'agit de l'URL de base de l'aide fournie par défaut dans votre instance. Ne modifiez en aucun cas cette valeur. Pour plus de détails, voir Créer un nouveau contexte d'aide.	http://servicenow.com/docs/?context=

Créer un nouveau contexte d'aide

Vous pouvez créer de nouveaux contextes d'aide pour compléter ou remplacer les contextes d'aide par défaut. Par exemple, si votre organisation a fortement personnalisé un formulaire, vous pouvez créer un nouveau contexte d'aide pour ce formulaire. Le contexte d'aide personnalisé peut être lié à des informations plus pertinentes, telles qu'un article de la base de connaissances de l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Contextes d'aide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Contexte d'aide à partir des champs de la table.

Formulaire de contexte d'aide

Champ	Description
Type	Sélectionnez **Formulaire**, **Liste** ou **Enregistrement**. Si vous sélectionnez **Enregistrement**, le champ **Nom** de table est remplacé par le champ **Document** .
Nom de la table	Sélectionnez la table pour laquelle le contexte d'aide est défini. Si le **type** est **Enregistrement**, ce champ est remplacé par le champ **Document** . **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le contexte d'aide.
Document	Cliquez sur l'icône de recherche de référence ( ) pour ouvrir la boîte de dialogue de sélection de document (photo). Sélectionnez la table et le document (enregistrement) pour ce contexte d'aide. Ce champ n'est visible que si vous avez sélectionné **Enregistrement** comme **type**.
Langue	Sélectionnez la langue de la page d'aide vers laquelle vous créez un lien. Les choix disponibles dépendent des modules d'extension I18n Translation que vous avez activés. Pour plus d'informations, voir Activer une langue . Ce champ vous permet de créer plusieurs contextes d'aide pour le même formulaire, liste ou enregistrement, chacun dirigeant vers une page d'aide dans une langue différente. Par exemple, vous pouvez avoir deux contextes d'aide pour le formulaire X : l'un pour l'anglais et l'autre pour l'espagnol. Si un utilisateur dont la langue est définie sur l'espagnol clique sur l'icône d'aide pendant qu'il consulte le formulaire X, la page d'aide définie dans le contexte d'aide espagnol s'ouvre.
Actif	Cochez cette case pour que le système utilise le contexte d'aide. Cette case est cochée par défaut pour les nouveaux contextes d'aide.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Documentation du produit ServiceNow	Indique si cette aide a été créée par un client ou si elle a été fournie par ServiceNow. Décochez cette case pour créer une aide personnalisée pour votre organisation. N'essayez pas de modifier les rubriques d'aide existantes fournies par ServiceNow pour votre propre usage. Le système est configuré pour utiliser vos enregistrements personnalisés plutôt que les contextes d'aide par défaut, même lorsqu'ils sont créés sur la même table.
Nom d'URL ou de page	Identifie la rubrique à afficher lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône d'aide tout en affichant un formulaire, une liste ou un enregistrement. Vous pouvez entrer l'URL complète de la page d'aide ou uniquement le nom du fichier cible si vous définissez une URL de base dans la `help.base.default` propriété système.

Remarque :
Si vous reconfigurez les champs du formulaire, les champs disponibles **ID du module d'extension** et **URL de base de la propriété système s'affichent**. N'utilisez pas ces champs. Ils sont destinés à un usage interne uniquement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Types de contexte d'aide et hiérarchisation

Vous pouvez créer un contexte d'aide avec le type **Formulaire**, **Liste** ou **Enregistrement** et le lier à une table particulière dans votre ServiceNow instance. Si vous avez plusieurs contextes d'aide, la hiérarchisation détermine quels contextes d'aide s'appliquent à ce qu'un utilisateur voit.

Types de contexte d'aide

Lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône d'aide, le système analyse les contextes d'aide pertinents pour déterminer la page d'aide à afficher.

- L'aide au niveau de l'enregistrement s'applique à un seul enregistrement spécifique, et non à la liste ou au formulaire de cette table.

  Par exemple, si un contexte d'aide de type **enregistrement** existe pour l'enregistrement **Valider le numéro** dans la table Règle métier, l'icône d'aide ne dirige vers la page spécifiée que lorsqu'un utilisateur affiche cet enregistrement.

- L'aide au niveau de la liste s'applique à la liste d'une table. Si aucune aide au niveau du formulaire n'est définie, l'aide au niveau de la liste s'applique également au formulaire de la même table.

  Par exemple, si un contexte de type **Liste** mais pas de type **Formulaire** existe pour la table Règle métier, l'icône d'aide dirige vers la page spécifiée par le contexte d'aide de type **Liste** lorsqu'un utilisateur affiche une liste ou un enregistrement (si l'aide au niveau de l'enregistrement n'est pas définie pour cela) dans la table Règle métier.

- L'aide au niveau du formulaire s'applique au formulaire d'une table. Si aucune aide au niveau de la liste n'est définie, l'aide au niveau du formulaire s'applique également à la liste de la même table.

  Par exemple, si un contexte d'aide de type **Formulaire** , mais pas de **type Liste** , existe pour la table Règle métier, l'icône d'aide dirige vers la page spécifiée par le contexte

Traduction automatique

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

d'aide du type de **formulaire** lorsque vous affichez un enregistrement (si l'aide au niveau de l'enregistrement n'est pas définie pour cela) ou une liste dans la table Règle métier.

- Si l'aide au niveau de la liste et celle du formulaire sont définies pour une table, l'aide appropriée s'affiche pour la liste et le formulaire.

  Par exemple, si un contexte d'aide **de type Liste** et un contexte d'aide de type **Formulaire** existent pour la table Règle métier, l'icône d'aide dirige vers la page spécifiée par le contexte d'aide de type **Liste** lorsqu'un utilisateur affiche la liste Règles métier. L'icône d'aide dirige vers la page spécifiée par le contexte d'aide de type de **formulaire** lorsqu'un utilisateur affiche un enregistrement (si l'aide au niveau de l'enregistrement n'est pas définie pour cela) dans la table Règle métier.

Important :
Si vous créez un contexte d'aide pour une liste ou un enregistrement de table de base, le système d'aide ouvre cette rubrique cible pour toute liste ou tout enregistrement d'une table qui étend la table de base si aucun autre contexte d'aide n'est créé dans cette table étendue.

Aide à la hiérarchisation du contexte

Lorsqu'il existe plusieurs enregistrements de contexte d'aide correspondants, les règles suivantes déterminent le contexte d'aide utilisé, par ordre décroissant de priorité.

1. Un contexte d'aide créé par le client est utilisé à la place d'un contexte d'aide par défaut fourni dans l'instance pour la même table.
2. Un contexte d'aide qui correspond au paramètre de langue de l'utilisateur est utilisé à la place d'un contexte d'aide dans la langue par défaut de l'instance. Voir le champ **Langue** du formulaire Contexte d'aide.
3. Un contexte d'aide pour une table plus proche dans une hiérarchie de table étendue est utilisé au lieu d'un contexte d'aide pour une autre table.

   Prenons le cas de la table Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server], qui a la filiation suivante : cmdbi_ci > cmdb_ci_hardware > cmdb_ci_computer > cmdb_ci_server > cmdb_ci_linux_server. S'il existe des contextes d'aide pour la table cmdb_ci_server et la table cmdb_ci, l'icône d'aide dirige vers la page spécifiée par le contexte d'aide cmdb_ci_server lorsque vous affichez un enregistrement dans la table cmdb_ci_linux_server.

Pages d'aide sur la vue d'ensemble

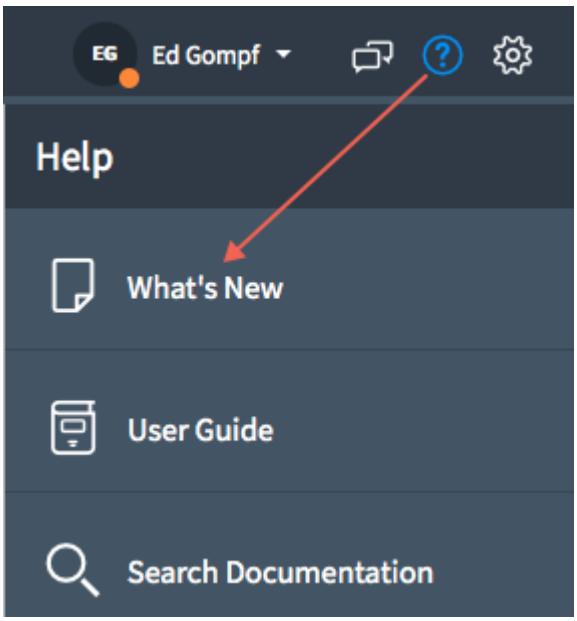
La fonction d'aide de vue d'ensemble incluse avec le système de base affiche des diapositives contenant des informations d'introduction sur les nouvelles fonctionnalités offertes dans la ServiceNow® plateforme. Un administrateur peut masquer l'option dans le menu d'aide.

Pour en savoir plus sur les dernières fonctionnalités de votre version, cliquez sur le lien Nouveautés dans la barre latérale **d'aide**Interface utilisateur principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lien d'aide sur la vue d'ensemble



La table Page d'aide sur la vue d'ensemble [sys_ui_overview_help] contient les enregistrements de chaque panneau qui s'affiche, y compris les images, les icônes, les descriptions et les énoncés de condition qui contrôlent l'affichage. Par défaut, l'instance affiche des panneaux décrivant les fonctionnalités notables de la version actuelle, mais les utilisateurs peuvent modifier cette page pour afficher des panneaux pour des fonctionnalités personnalisées dans leur propre instance, puis définir qui peut voir ces panneaux.

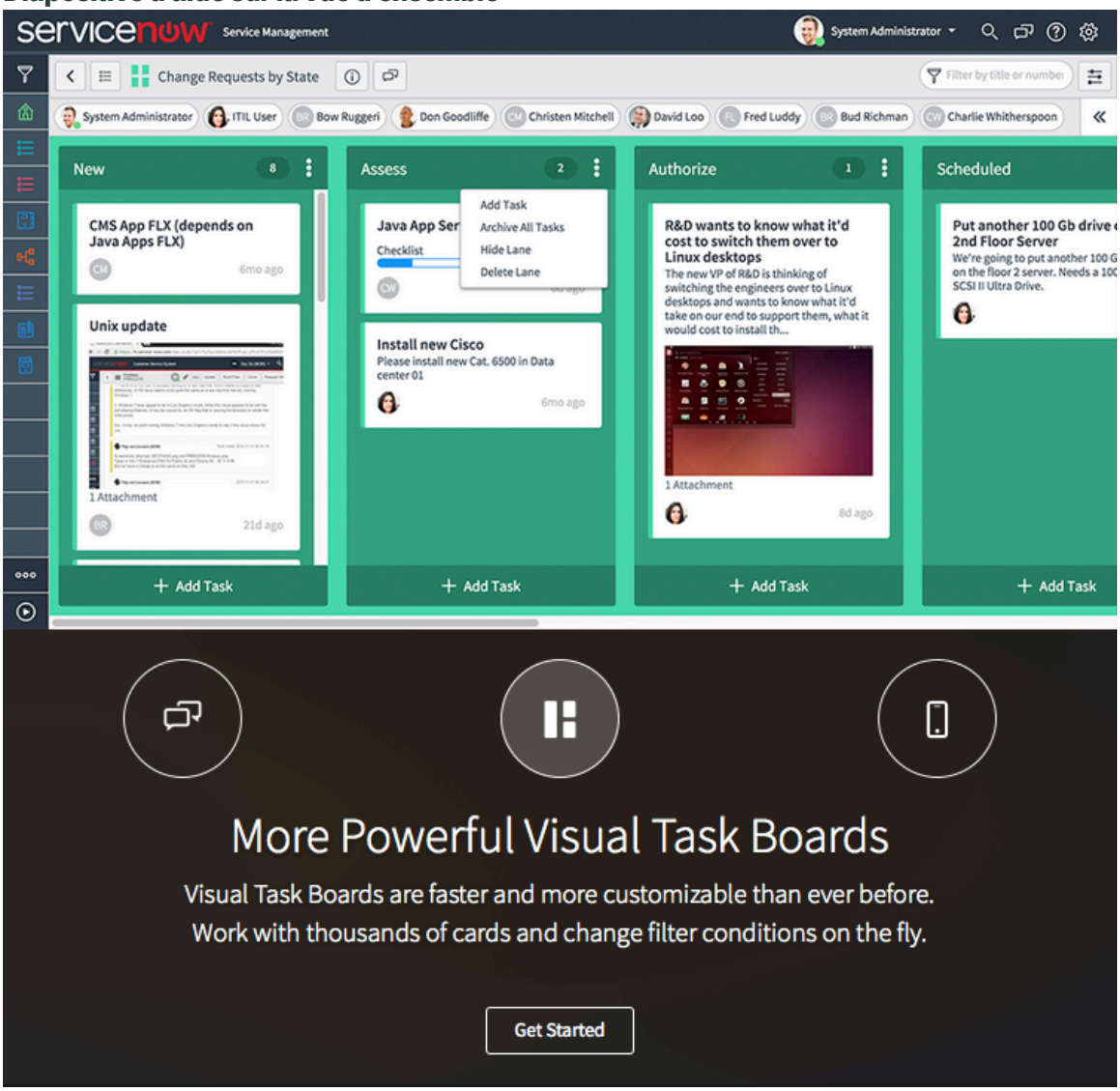
Les utilisateurs font défiler les panneaux en cliquant sur les boutons fournis ou en cliquant sur les flèches directionnelles en bas de la page, selon la façon dont la page a été configurée.

Remarque :
Les administrateurs peuvent modifier la page d'aide par défaut pour modifier, ajouter ou supprimer des panneaux existants de cette page afin qu'ils correspondent aux fonctionnalités de votre système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diapositive d'aide sur la vue d'ensemble



Masquer l'option Nouveautés

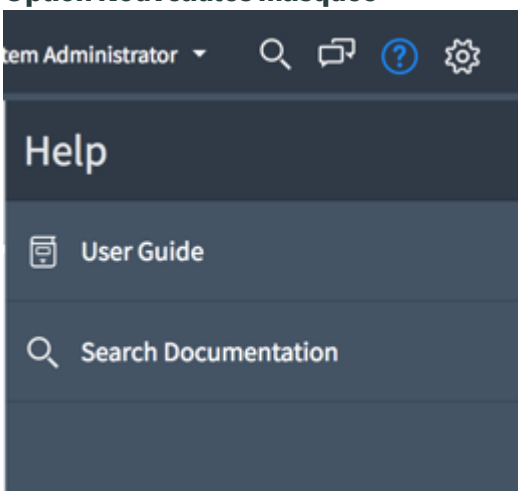
Les administrateurs peuvent masquer l'option Nouveautés à l'aide d'une propriété système.

Pour rechercher la propriété, tapez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application. Recherchez la *`glide.product.show_what_is_new`* propriété et changez la valeur en **faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option Nouveautés masquée



Créer une aide sur la vue d'ensemble personnalisée

Vous pouvez modifier les pages d'aide de vue d'ensemble existantes pour afficher vos propres panneaux personnalisés aux utilisateurs sélectionnés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Aide sur la vue d'ensemble** et modifiez la page d'aide de votre version.
2. Modifiez le formulaire Page d'aide sur la vue d'ensemble à l'aide des champs de la table.

Champs de la page d'aide sur la vue d'ensemble

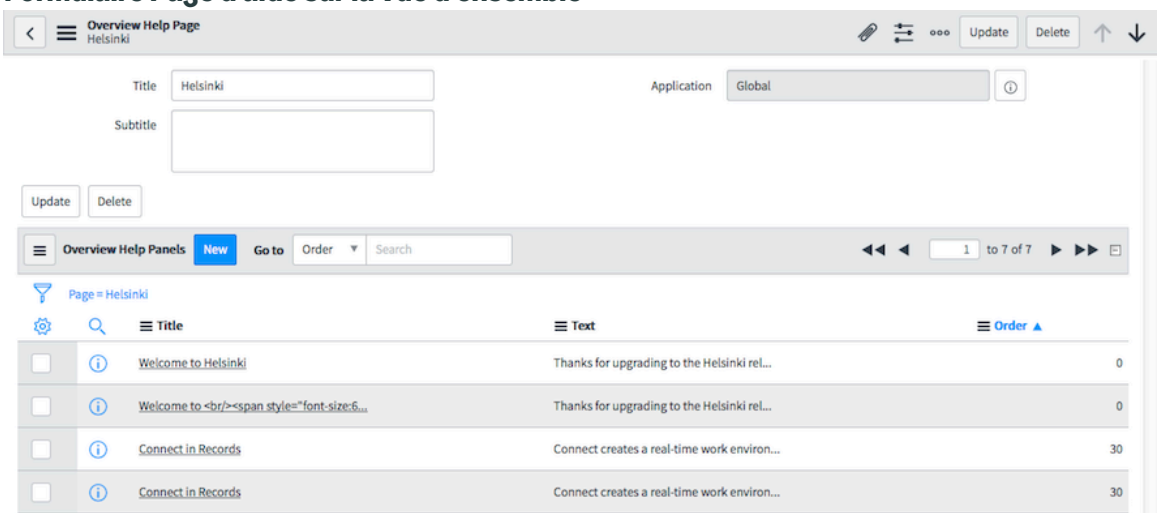
Champ	Description
Titre	Titre unique de cette page.
Sous-titre	Introduction générale pour le sujet de cette page. Ce contenu apparaît comme la description du premier panneau que les utilisateurs voient.
Demande	Périmètre de cette page d'aide. Toutes les pages d'aide de vue d'ensemble sont créées dans le champ d'application global, de sorte qu'elles soient visibles de n'importe où dans le système. Ce champ est en lecture seule.

3. Enregistrez la page.

Traduction automatique

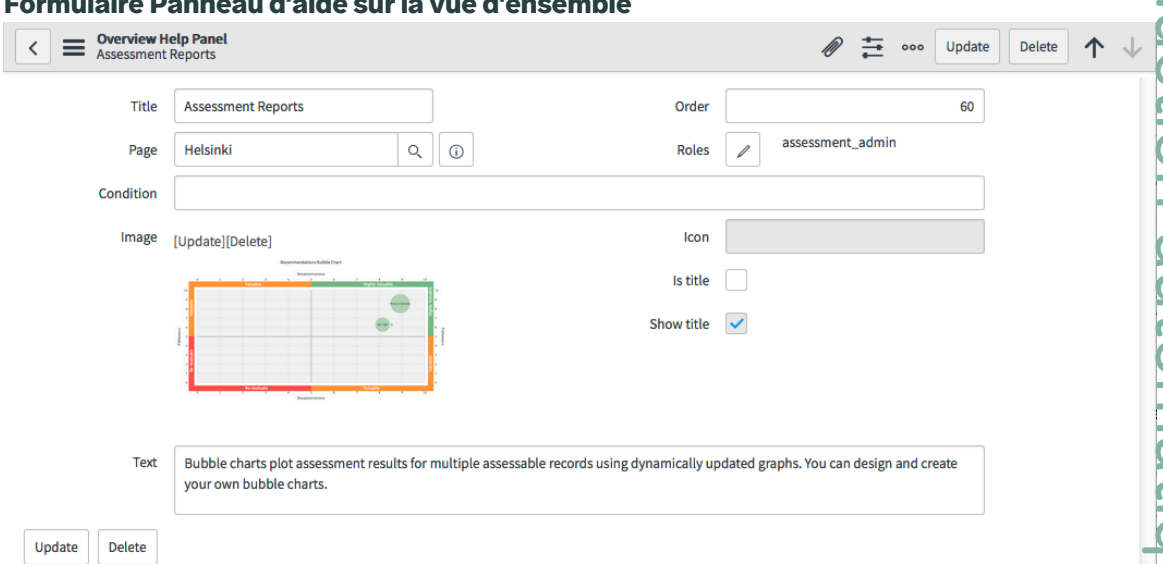
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Page d'aide sur la vue d'ensemble



4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe du **panneau d'aide sur la vue d'ensemble** et remplissez le formulaire en utilisant les champs de la table.

Formulaire Panneau d'aide sur la vue d'ensemble



5. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs du panneau d'aide sur la vue d'ensemble

Champ	Description
Titre	Nom unique pour ce panneau. Ce nom est le titre du panneau affiché aux utilisateurs.
Page	Nomme la page de vue d'ensemble à laquelle ce panneau est connecté.
Commande	Contrôle la séquence des panneaux dans la page. Lorsque vous utilisez des boutons d'icône, le bouton du numéro de commande le plus bas apparaît à gauche et le bouton du numéro de commande le plus élevé apparaît à droite. Lorsque les boutons d'icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sont désactivés, le panneau de numéro d'ordre le plus bas commence la séquence de défilement.
Rôles	Nomme tous les rôles d'utilisateur autorisés à voir ce panneau.
Condition	Définit les conditions dans lesquelles ce panneau est visible. Par exemple, vous pouvez configurer ce panneau pour qu'il s'affiche uniquement lorsqu'un module d'extension spécifique est activé.
Image	Image d'arrière-plan à utiliser lorsque ce panneau est affiché. Les formats d'image pris en charge sont les suivants : ○ .jpg ○ .png ○ .Bmp ○ .Gif ○ .Jpeg ○ .ico ○ .svg
Icône	Icône utilisée comme bouton d'accès à ce panneau à partir de la page. Ce champ est en lecture seule. Vous ne pouvez pas spécifier d'icône pour vos panneaux personnalisés.
Est un titre	Contrôle l'affichage du titre sur la diapositive initiale. Le champ n'est pas utilisé pour les panneaux.
Afficher le titre	Contrôle l'affichage du titre sur la diapositive initiale. Ce champ est en lecture seule et n'est pas disponible pour les panneaux.
Texte	Texte décrivant ce qui est affiché dans l'image pour ce panneau. Ce contenu apparaît sous le titre du panneau.

Traduction automatique

Exemple d'ajout d'un panneau à une page d'aide de vue d'ensemble existante

Cet exemple ajoute des panneaux à la page d'aide de vue d'ensemble existante qui ne s'affichent que pour les utilisateurs ayant des rôles spécifiques et lorsqu'un module d'extension spécifique est activé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un panneau qui affiche une capture d'écran des jauges d'audit aux utilisateurs disposant du rôle sn_audit.manager, lorsque le module d'extension GRC : Audit Management est activé. Créez un autre panneau visible uniquement par les utilisateurs disposant du rôle activity_admin qui affiche une vue de l'onglet **Personnalisé** dans l'éditeur de workflow. Ajoutez les panneaux à la page d'aide de vue d'ensemble de la version

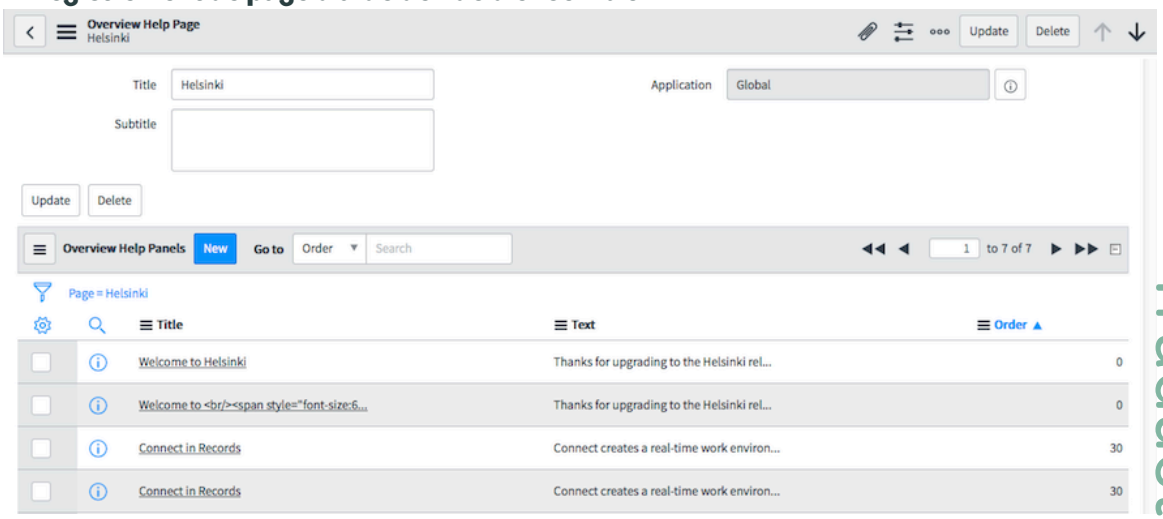
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

actuelle. Utilisez la condition dans un panneau pour spécifier le module d'extension et une zone de liste double pour sélectionner les rôles requis pour l'accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Aide sur la vue d'ensemble**.
2. Ouvrez la page d'aide pour connaître la version actuelle.

Enregistrement de page d'aide de vue d'ensemble



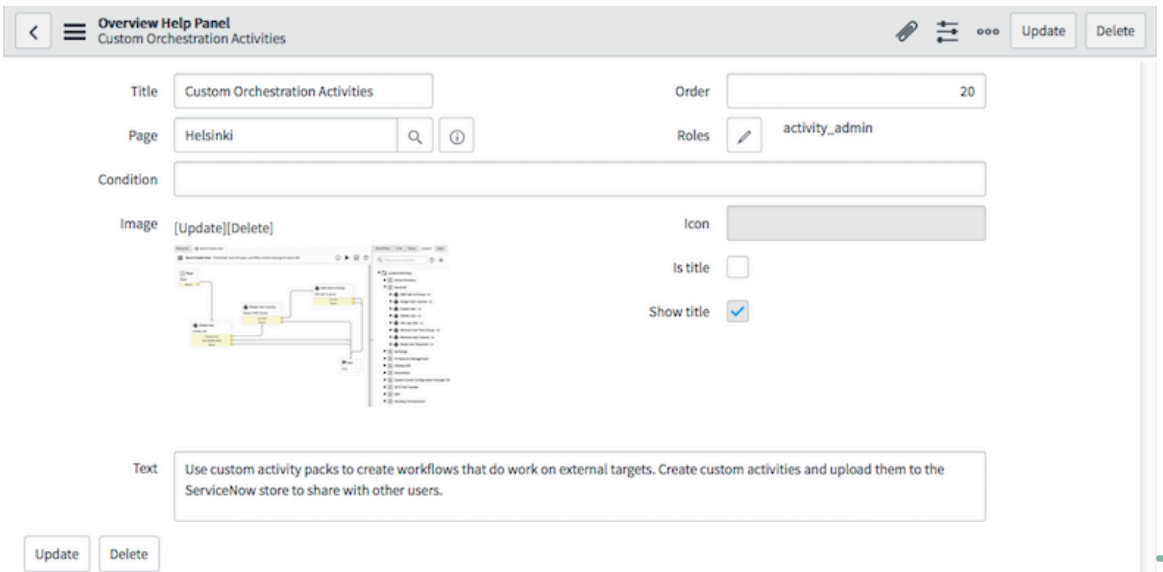
3. Dans la liste connexe **aux panneaux d'aide sur la vue d'ensemble** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez un panneau avec ces valeurs :
   - **Titre** : **Activités d'orchestration personnalisée**. Le titre est l'étiquette qui apparaît sur le panneau lorsqu'il est affiché à l'utilisateur.
   - **Ordre** : **20**. Ce numéro d'ordre est le plus bas de tous les panneaux de cette page et signifie que ce bouton apparaît sur le côté gauche de la page.
   - **Rôles** : **activity_admin**. Seuls les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent voir ce panneau.
   - **Image** : Il s'agit d'une vue de l'éditeur de flux de travail et de l'onglet **Personnalisé** qui présente le mieux la fonctionnalité aux utilisateurs.
   - **Texte** : entrez une description de la fonctionnalité, en mettant l'accent sur les points forts de cette version. Dans cet exemple, le texte décrit la possibilité de créer des activités et de les partager dans le ServiceNow Store.

Remarque :
Les boutons des panneaux personnalisés ne comportent pas d'icônes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau de l’éditeur de workflow



5. Enregistrez l'enregistrement.

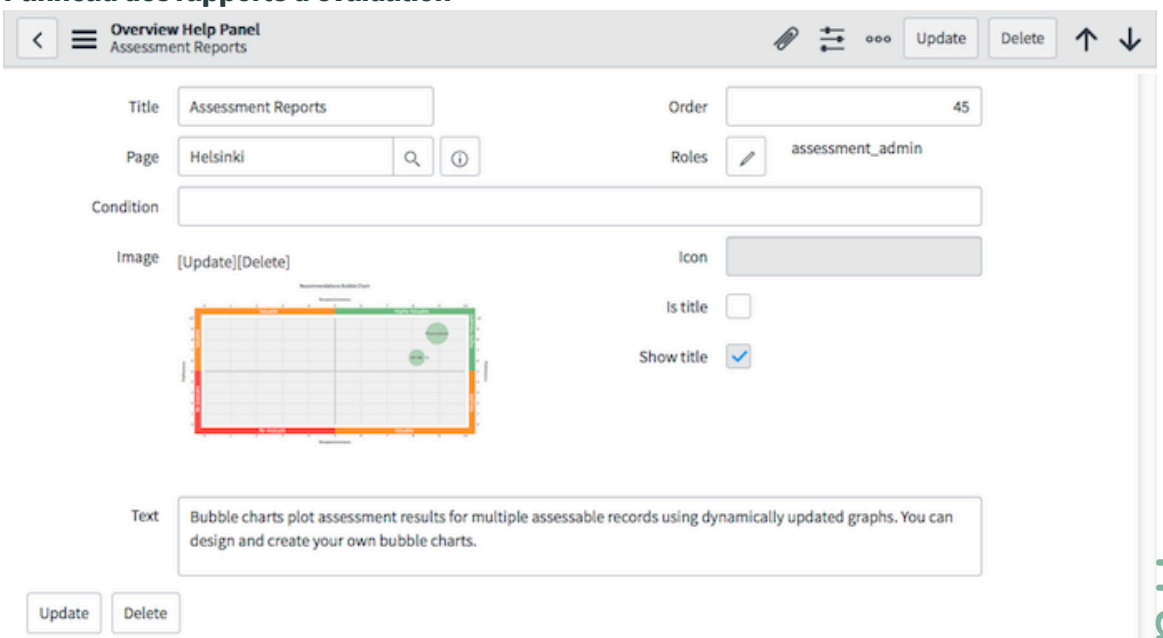
6. Créez un autre panneau avec ces valeurs :

- **Titre** : **Rapports d’évaluation.** Le titre est l’étiquette qui apparaît sur le panneau lorsqu’il est affiché à l’utilisateur.
- **Ordre** : **60**. Ce numéro d’ordre est le plus élevé pour tous les panneaux de cette page et signifie que ce bouton apparaît sur le côté droit de la page.
- **Rôles** : **assessment_admin**. Seuls les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent voir ce panneau.
- **Image** : Ceci est un exemple de diagramme à bulles que vous souhaitez que les administrateurs d’évaluation voient.
- **Texte** : saisissez une description du graphique à afficher aux utilisateurs, en soulignant les avantages de ce type de graphique.

Traduction automatique

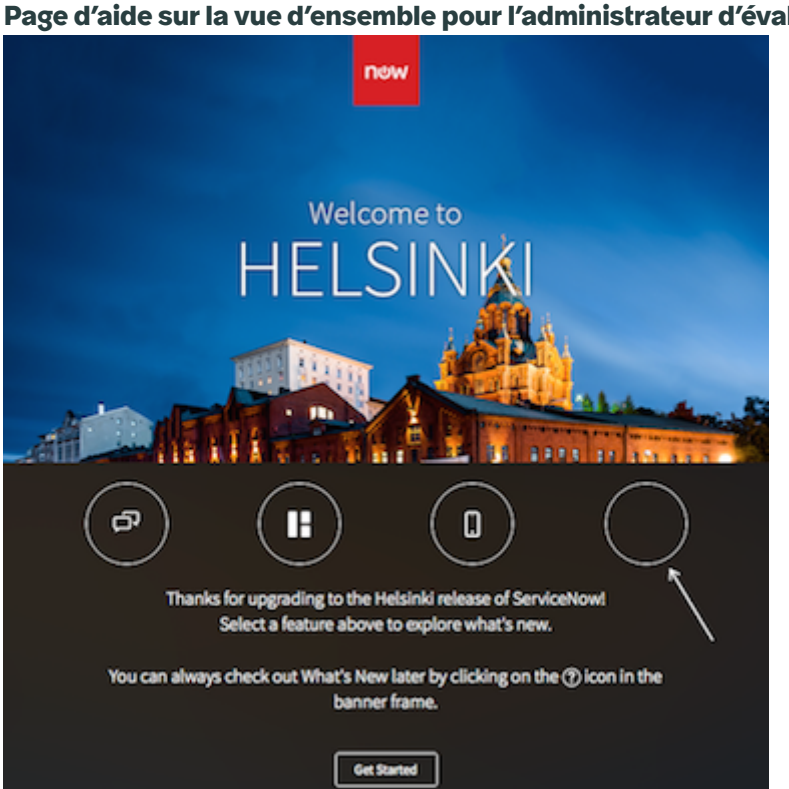
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau des rapports d'évaluation



7. Enregistrez l'enregistrement.
8. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle assessment_admin.
9. Cliquez sur **l'icône d'aide dans l'en-tête** du formulaire, puis sur Nouveautés dans la barre latérale d'aide. La page d'aide de vue d'ensemble de la version actuelle s'affiche, avec le bouton de contrôle du tableau de bord d'audit affiché pour l'utilisateur dans l'ordre configuré.

Page d'aide sur la vue d'ensemble pour l'administrateur d'évaluation



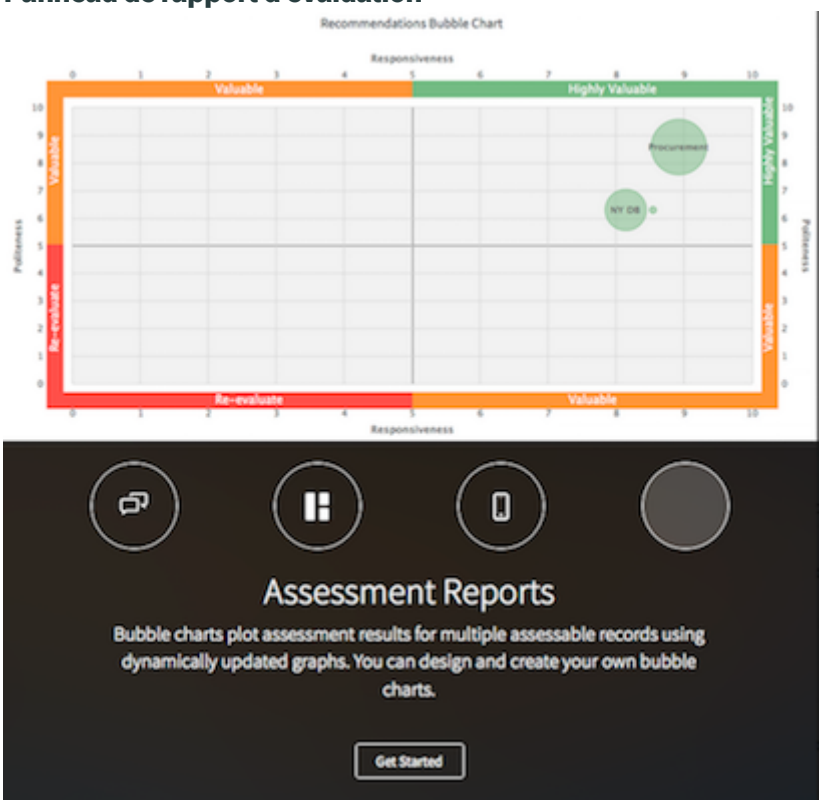
10. Cliquez sur le bouton pour afficher le panneau du rapport d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’image que vous avez sélectionnée pour votre panneau personnalisé s’affiche avec le titre et la description que vous avez définis.

Panneau de rapport d’évaluation



11. Déconnectez-vous et reconnectez-vous en tant qu’utilisateur avec le rôle activity_admin.
12. Cliquez sur **l’icône d’aide dans l’en-tête** du formulaire, puis sur Nouveautés dans la barre latérale d’aide. La page d’aide de vue d’ensemble de la version actuelle s’affiche, avec le bouton de contrôle des onglets de l’éditeur de workflow affiché pour l’utilisateur dans l’ordre configuré.

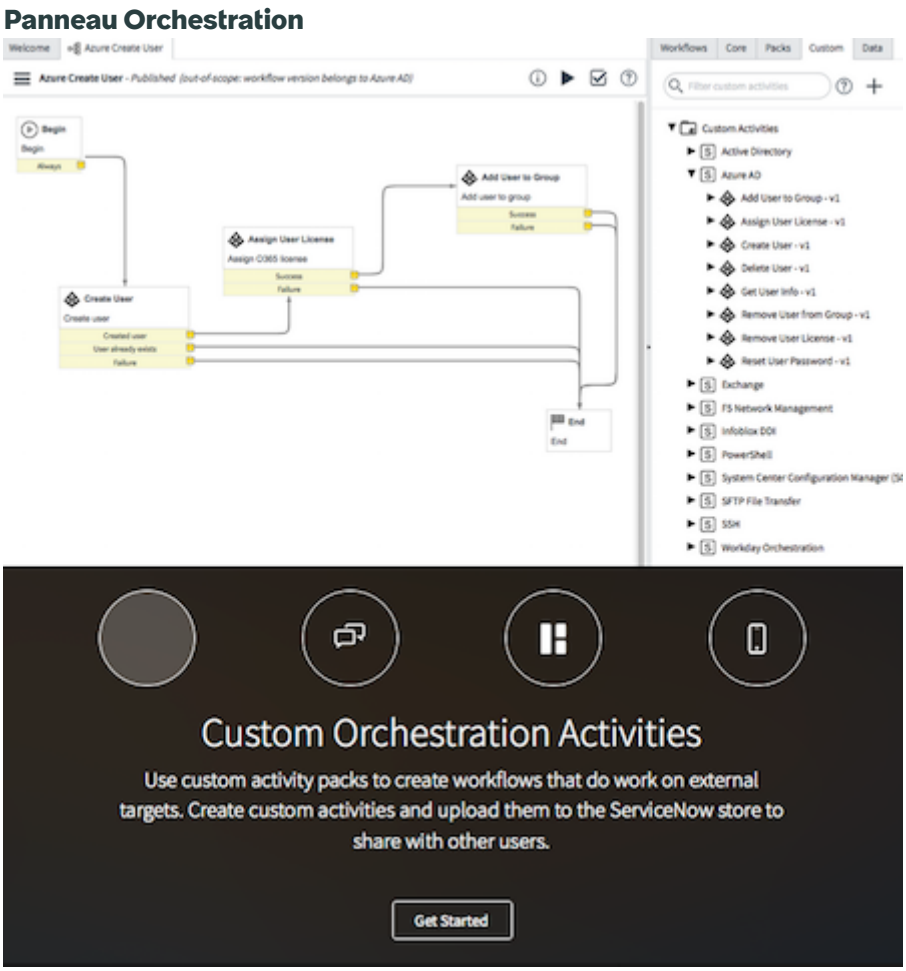
Page d’aide de vue d’ensemble pour l’utilisateur d’Orchestration

13. Cliquez sur le bouton pour afficher le panneau des activités Orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’image que vous avez sélectionnée pour votre panneau personnalisé s’affiche avec le titre et la description que vous avez définis.



Guide de l’utilisateur système

Le guide de l’utilisateur du système vous permet de créer une documentation d’aide à l’utilisateur final spécifique aux politiques et procédures de votre organisation. Une page d’aide par défaut est fournie dans le système de base qui affiche Interface utilisateur principale des documents d’aide pour la navigation système et d’autres opérations de base.

Le guide de l’utilisateur fournit les outils permettant de concevoir des pages du portail d’aide contenant des documents d’aide spécifiques aux fonctionnalités. Vous pouvez créer des pages d’aide personnalisées et les déployer de différentes manières à l’aide des contrôles du système. Les documents du guide de l’utilisateur sont regroupés en sections pertinentes sur une page d’aide, à l’aide d’un format à deux colonnes. Vous pouvez afficher les sections et les documents qu’elles contiennent dans n’importe quel ordre. Vous pouvez afficher une section sur plusieurs pages d’aide. Le guide de l’utilisateur est pris en charge dans Interface utilisateur principale .

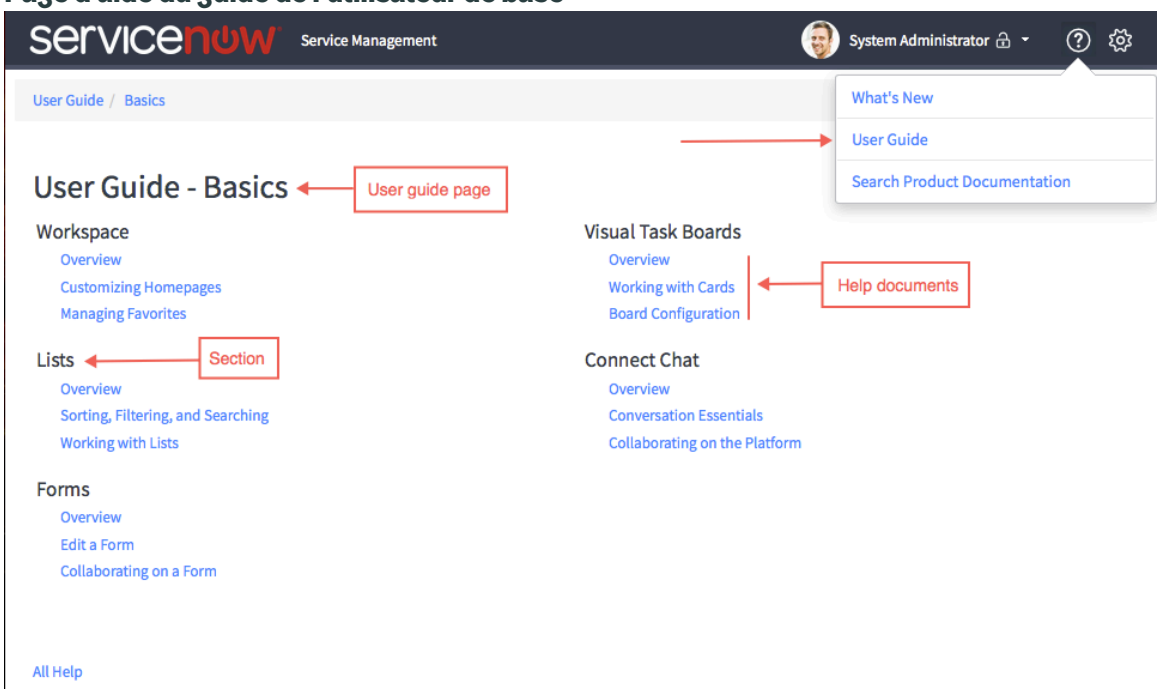
Une page d’aide par défaut est fournie dans le système de base qui affiche des documents d’aide pour la navigation système et d’autres opérations de base. Cette page est accessible à partir de l’icône d’aide dans la barre d’en-tête pour Interface utilisateur principale les utilisateurs. Pour rendre cette page accessible aux utilisateurs d’autres versions d’interface utilisateur prises en charge, vous devez créer un point d’entrée programmatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La page d'aide par défaut peut être utilisée comme modèle pour votre propre contenu d'aide. Pour personnaliser les pages, les sections ou les documents du Guide de l'utilisateur, il vous suffit de modifier les ServiceNow® enregistrements en fonction de vos besoins. N'oubliez pas que les enregistrements que vous personnalisez ne sont pas mis à jour lorsque vous mettez à niveau votre instance vers une nouvelle version. Examinez d'abord toutes les modifications sur un système de développement, puis décidez d'accepter ou non le contenu mis à jour dans votre guide de l'utilisateur personnalisé.

Page d'aide du guide de l'utilisateur de base



Créer une aide du guide de l'utilisateur

Les documents d'aide du guide de l'utilisateur sont regroupés dans les sections appropriées de la page et répertoriés dans un ordre configurable. Ajoutez vos sections à une page d'aide.

Avant de commencer

Créez tous vos documents d'aide à partir de l'enregistrement de section. Cela vous permet d'affiner leurs titres, d'ajuster leur emplacement et de décider s'ils sont appropriés pour la section.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez une page.

a. Accédez à la **Guide de l'utilisateur système** > **Administration** > **Pages d'aide** et cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez le formulaire.

Définitions des champs de la page d'aide

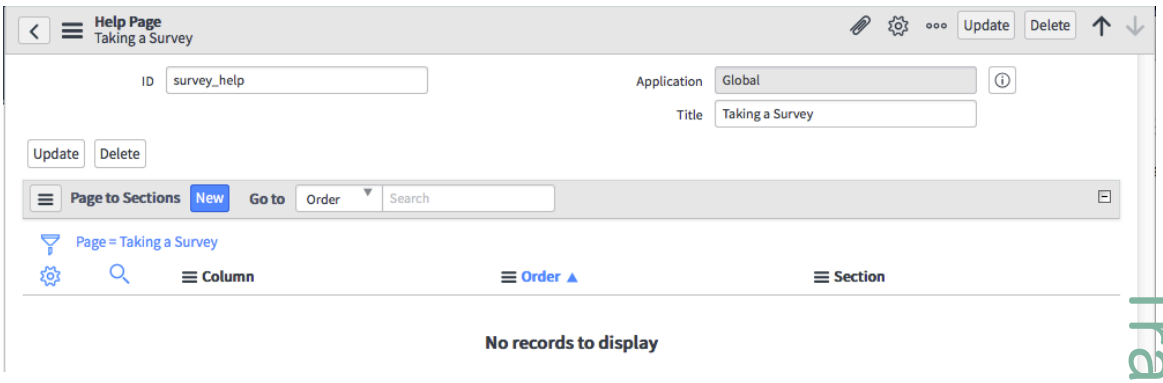
Champ	Description
ID	Identification de page utilisée par le système pour créer une URL d'aide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

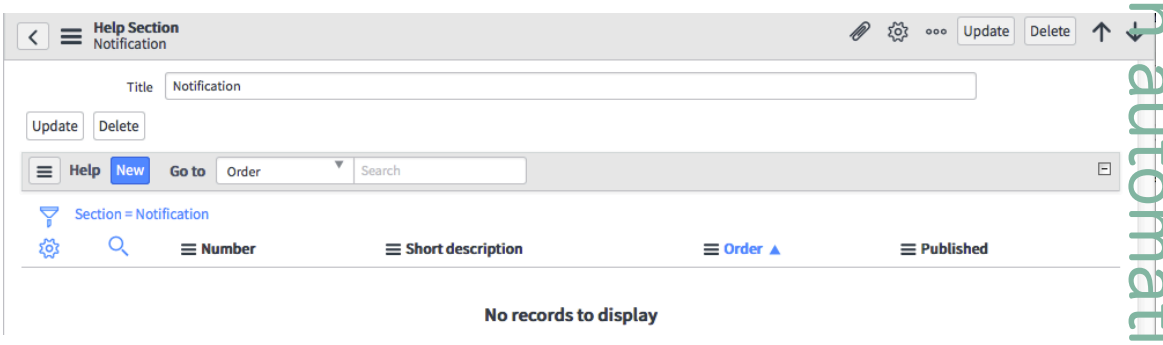
Champ	Description
Demande	Périmètre de l’application pour cette page d’aide. Ce champ est en lecture seule et défini par défaut sur le champ **d’application global** .
Titre	Affichez le titre de cette page.

c. Cliquez sur **Envoyer**.



2. Créez des sections de page d’aide et associez-les à la page.

a. Accédez à la **Guide de l'utilisateur système** > **Administration** > **Sections de page d'aide** et cliquez sur **Nouveau**.



b. Donnez à votre section un titre unique et concis, puis cliquez sur **Soumettre**.
La vue revient à la liste des sections.

c. Créez des sections supplémentaires pour votre page d’aide.

d. Accédez à la **Guide de l'utilisateur système** > **Administration** > **Pages d'aide** et ouvrez votre nouvelle page.

e. Dans la liste connexe **Page à sections** , cliquez sur **Nouveau**.

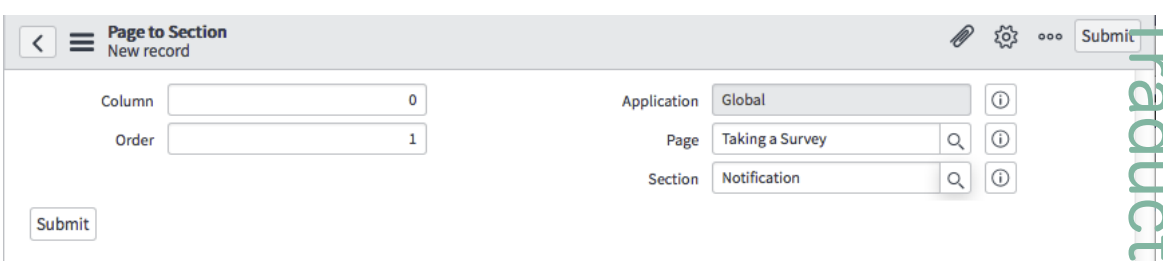
f. Renseignez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions des champs Page à Section

Champ	Description
Colonne	Emplacement de la colonne sur la page pour cette section. La première colonne est désignée par **0** et la deuxième colonne par **1**. Il doit y avoir au moins une entrée pour la colonne **0** pour que les sections s'affichent.
Commande	Ordre dans lequel les sections s'affichent dans les colonnes de la page. Si aucun numéro d'ordre n'est défini, le système répertorie les sections par ordre alphabétique.
Demande	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement. Ce champ est en lecture seule et défini par défaut sur le champ **d'application global** .
Page	Page d'aide dans laquelle cette section apparaît. Vous pouvez utiliser le champ de recherche pour modifier la page sur laquelle une section apparaît.
Section	Nom de la section à afficher sur la page sélectionnée.



g. Cliquez sur **Envoyer**.

h. Facultatif : Ajoutez des sections à la page d'aide selon vos besoins.

3. Créez un ou plusieurs documents.

a. Accédez à la **Guide de l'utilisateur système** > **Administration** > **Sections de page d'aide**.

b. Ouvrez un enregistrement de section que vous avez créé.

c. Dans la liste connexe **Aide** , cliquez sur **Nouveau** pour créer un document d'aide pour cette section.

d. Renseignez le formulaire.

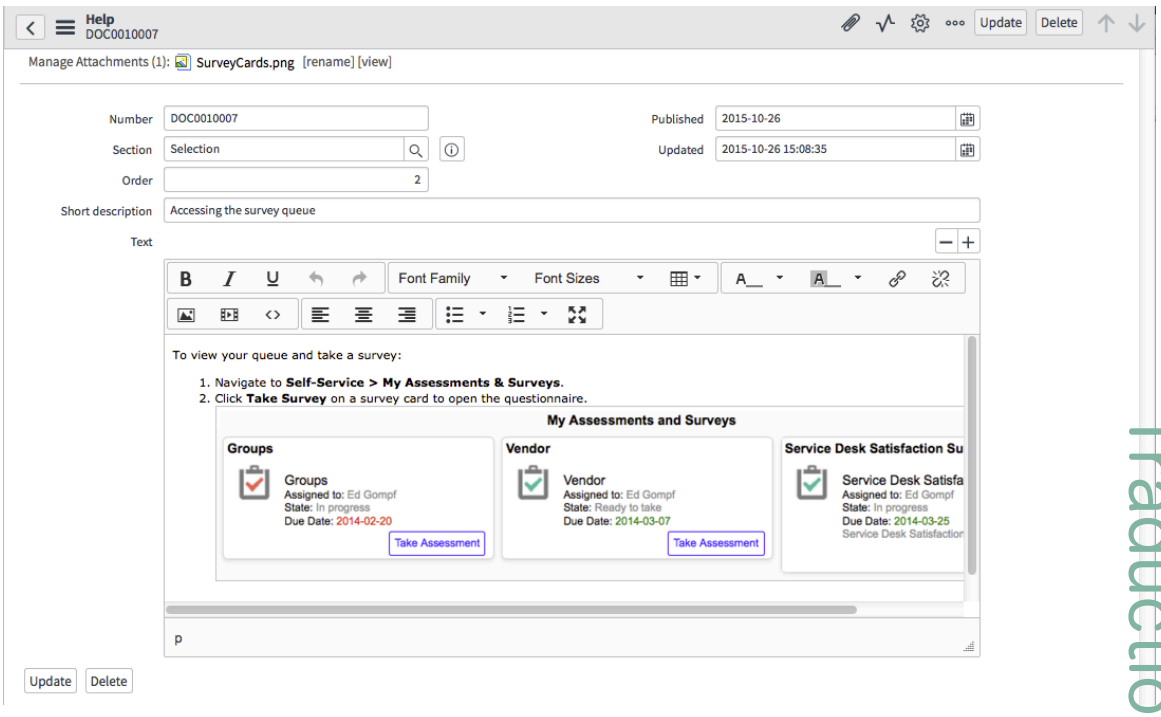
Définitions de champs du document d'aide

Champ	Description
Numéro	Numéro de document généré automatiquement par le système.
Section	Section dans laquelle ce document apparaît.
Commande	Ordre d'affichage de ce document dans la section sélectionnée.
Publiés	Date de création de ce document.
Mis à jour	Date de dernière mise à jour de ce document.
Description brève	Brève description du contenu de ce document. Cette description est utilisée comme titre pour le document sur la page d'aide.

Traduction automatique

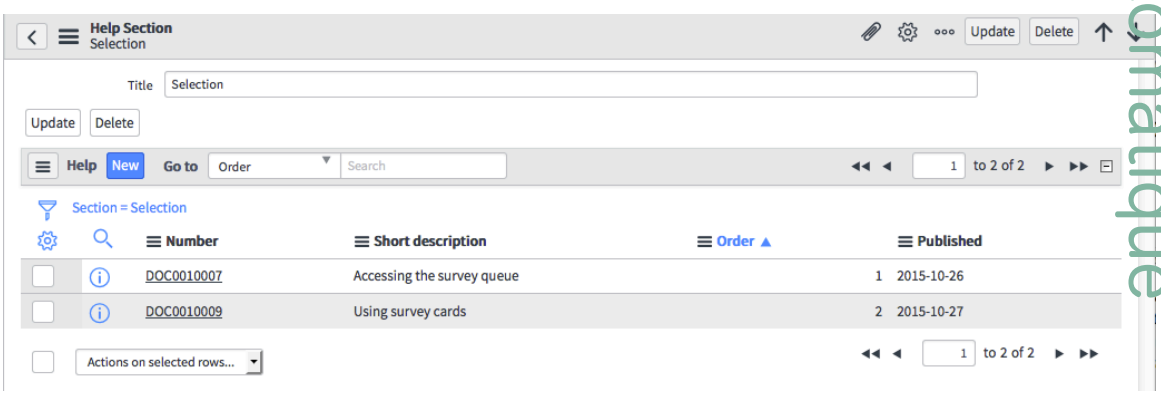
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Texte	Contenu du document, y compris les graphiques et les tableaux. Vous pouvez mettre en forme votre entrée, créer des listes à puces ou numérotées et joindre des images.



e. Cliquez sur **Envoyer**.

f. Répétez le processus pour créer les documents d'aide nécessaires pour cette section.



URL d'aide du guide utilisateur

Vous pouvez créer des points d'entrée dans votre instance pour obtenir l'aide générée avec le guide de l'utilisateur système en fournissant les paramètres d'adresse corrects dans l'URL cible.

Les pages d'aide générées avec le guide de l'utilisateur peuvent être affichées pour les utilisateurs finaux à partir de points d'entrée configurables dans le système, y compris les actions d'interface utilisateur. Pour créer ces points d'entrée, vous devez exprimer une URL cible à l'aide des paramètres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'entrée d'URL pour afficher l'aide de l'utilisateur

Paramètre	Fournit
h.do $	Processeur qui affiche la bannière en haut de la page.
$sys_aide_produit.do	Affiche une page contenant des liens vers toute l'aide du guide de l'utilisateur. Cela inclut le système d'aide de base et toutes les pages d'aide personnalisées que vous avez créées. Un exemple d'URL serait https://myinstance.service-now.com/$sys_product_help.do.
$h.do ?sysparm_id=basiques	Affiche la page d'aide de base incluse avec le système. Pour créer une cible pour un guide utilisateur personnalisé, remplacez-la `id=basic` par l'ID de votre page personnalisée, par exemple `id=surveys`. Un exemple de cela serait https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_id=surveys.
$h.do ?sysparm_doc=<numéro de document>	Affiche l'aide pour un document spécifique. Cette URL affiche le document d'aide dans la page de base qui fournit des instructions sur l'utilisation ServiceNow des formulaires : https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_doc=DOC0010005.

Gérer les fichiers audio

Vous pouvez télécharger et stocker .mp3 ou .ogg fichiers audio. Une fois téléchargés, vous pouvez référencer des fichiers audio en HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : image_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Stockage de base de données pour les fichiers audio (com.glide.db_audio) doit être activée pour stocker les fichiers audio. Le module d'extension est activé par défaut sur les nouvelles instances. Pour les instances mises à niveau, vous pouvez activer le module d'extension si vous disposez du rôle administrateur. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Fichiers audio**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un **nom** pour le fichier audio, y compris l'extension du fichier.
4. Ajoutez le fichier **audio** .
5. Enregistrez l'enregistrement.
6. **Facultatif :** Pour référencer des fichiers audio à l'aide du format HTML, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Utilisez la `<audio>` balise HTML et définissez l'attribut *`src`* sur le nom du fichier tel que défini par le champ **Nom** de l'enregistrement audio.

b. Utilisez l'attribut *`controls`* pour afficher les commandes audio.

Example
Utilisez le code HTML suivant.

```
<audio src="Beep.mp3" title="Beep" control="control"/>
```

Stockage d'images dans la base de données

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle image_admin ou content_admin peuvent charger et stocker des images dans la base de données. Ces images sont enregistrées dans la table Images [db_image]. Le chargement d'une image dans la base de données permet de la référencer à partir des champs HTML en ajoutant le nom de l'image à l'URL de l'instance.

Remarque :
La table db_image est une table publique qui n'a pas de restrictions de sécurité. Les utilisateurs non authentifiés ont un accès complet aux images chargées dans la table db_image.

Images par rapport aux pièces jointes

Si vous souhaitez accéder à une image à partir d'un enregistrement, ou si vous souhaitez empêcher les utilisateurs d'ajouter le nom de l'image à l'URL de l'instance, téléchargez-la en tant que pièce jointe. Lorsque vous chargez une image en tant que pièce jointe, l'image est enregistrée dans la table Pièces jointes [sys_attachment]. Voir Administrer les pièces jointes et Ajouter et gérer les pièces jointes pour plus d'informations.

Types de fichiers d'image acceptés

Chargez des fichiers image avec les extensions suivantes :

- .Gif
- .jpg
- .png
- .Bmp

Remarque :
Le système ne prend pas en charge le chargement de fichiers zip contenant .bmp images.

Si vous téléchargez une image qui n'est peut-être pas prise en charge par les navigateurs Internet Explorer, un message d'avertissement s'affiche.

Le système ne prend pas en charge le chargement d'images au format .ico via cette interface. Microsoft Internet Explorer exige le format .ico pour les icônes des favoris. Pour charger une image .ico, joignez l'image .ico à un enregistrement au lieu d'utiliser l'interface de chargement d'image standard.

Pour comprendre comment insérer une image dans un enregistrement de formulaire, consultez le billet de blog Insérer une image dans votre article, incident ou autre enregistrement de formulaire dans le .ServiceNow Community

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour une image existante

Vous pouvez remplacer une image existante par une version mise à jour.

Avant de commencer
Rôle requis : image_admin ou content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Images**.
2. Dans la liste Images, cliquez sur le nom de l'image à remplacer.
3. Dans le champ **Image**, cliquez sur le lien **[Mettre à jour].**
4. Cliquez sur **Parcourir** et accédez au fichier image souhaité.
5. Cliquez sur **Ouvrir**, puis sur **OK**.

Le nouveau fichier est téléchargé dans la base de données d'instance, remplaçant le fichier précédent. Il est utilisé dans tous les emplacements qui font référence au nom du fichier.

Remarque :
Si la nouvelle image ne s'affiche pas comme prévu, videz le cache du navigateur.

Charger une ou plusieurs images

Vous pouvez charger une ou plusieurs images à la fois.

Avant de commencer
Rôle requis : image_admin ou content_admin

Procédure

1. Pour charger une image à la fois, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Images** pour afficher la liste des images stockées dans la base de données.

   b. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une nouvelle image.

   c. Renseignez le formulaire.

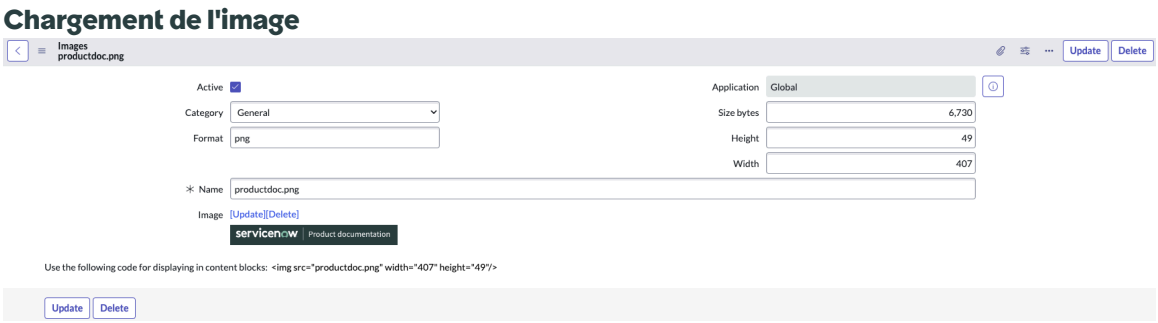
Formulaire Images

Champ	Entrée
Nom	Entrez le nom de fichier par lequel référencer l'image en HTML.
Actifs	Cochez la case pour permettre à l'image d'être référencée en HTML.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie dans laquelle organiser le fichier image.
Image	Sélectionnez **Cliquer pour ajouter...** pour charger une image. Si une image est déjà téléchargée, cliquez sur **[Mettre à jour]** pour télécharger une nouvelle version de l'image ou **sur [Supprimer]** pour supprimer l'image.
Format, **taille (octets)**,	Afficher les métadonnées d'image actuelles. Ces informations sont automatiquement renseignées lorsque l'image est téléchargée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Entrée
hauteur et **largeur**	



2. Pour charger plusieurs images à la fois, procédez comme suit :

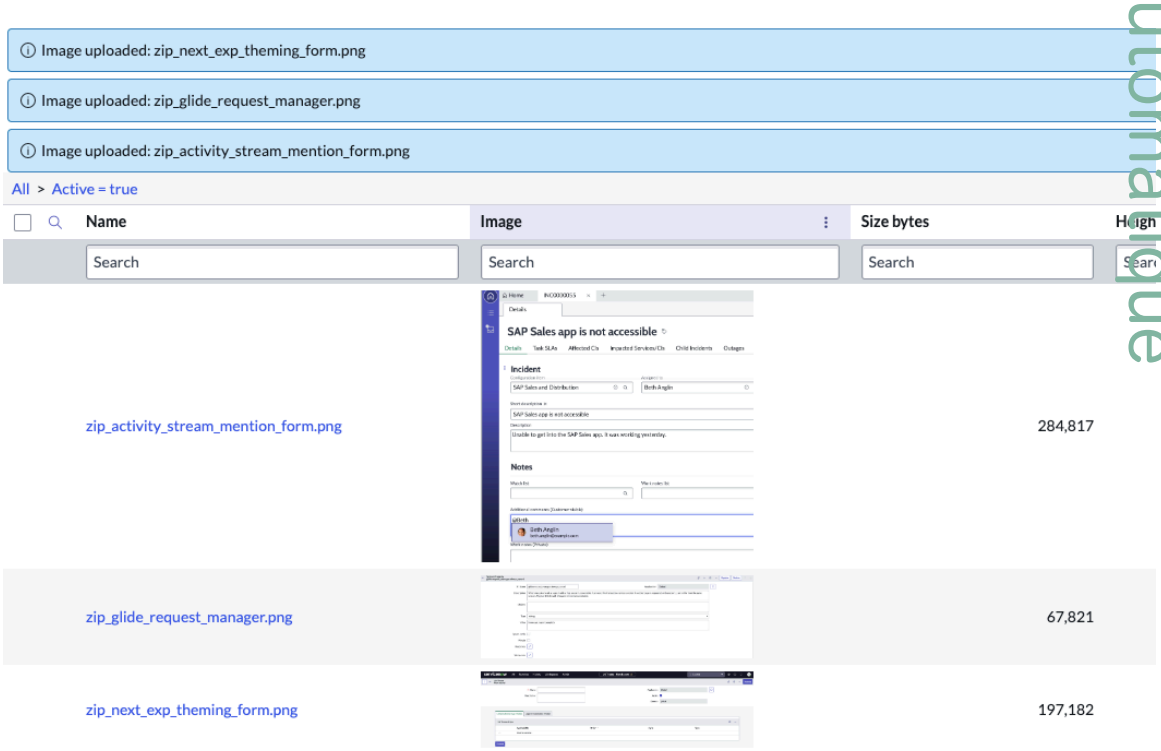
a. Créez un fichier .zip qui ne contient que les types de fichiers image acceptables.

> **Remarque :**
> Le système ne prend pas en charge le chargement de fichiers zip contenant .bmp images.

b. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Chargement de fichier zip d'image**.

c. Cliquez sur **Choisir un fichier** , puis sélectionnez le fichier.

d. Cliquez sur **Charger**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message indique que les fichiers sont téléchargés dans la base de données, et la liste des images est triée par date de mise à jour par ordre décroissant (les images téléchargées apparaissent en premier).

Remarque :

- Si le fichier .zip contient une structure de dossiers, les noms d'images résultants sont le nom du chemin d'accès avec des traits de soulignement à la place des barres obliques. Par exemple, si le .zip contient myimages/image1.gif alors l'image résultante est nommée myimages_image1.gif.
- Les noms d'image ne peuvent pas dépasser 100 caractères, structure du dossier comprise. Les fichiers dont les noms sont trop longs sont rejetés.
- Les chargements sont enregistrés dans le système. Affichez les journaux système pour voir si les fichiers sont chargés ou rejetés.

Information associée

Journal système

Restreindre les extensions de fichiers

Utilisez la glide.ui.strict_content_types pour restreindre les extensions de fichier d'image qui s'affichent dans l'interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Vérifiez que la propriété n'existe pas en recherchant le nom de la propriété.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez la propriété système à l'aide de la table suivante.

Propriétés système des extensions de fichiers

Champ	Description
Nom	glide.ui.strict_content_types
Type	chaîne
Valeur	Liste séparée par des virgules des noms de fichiers d'image acceptables. Utilisez l'un des types de fichiers suivants : ico,gif,png,jpg,jpeg,bmp,js,css,htm,html,ogg,mp3,eot,woff,woff2,svg,ttf

Remarque :

Tous les fichiers qui utilisent une extension de fichier qui n'est pas incluse dans la liste de valeurs apparaissent cassés dans l'interface utilisateur.

Préférences utilisateur

Les utilisateurs peuvent configurer de nombreuses fonctionnalités de l'interface utilisateur, telles que le nombre de lignes par page dans une liste ou si le délai de réponse s'affiche au bas d'une liste ou d'un formulaire. Les administrateurs peuvent modifier ou supprimer ces préférences selon leurs besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les personnalisations utilisateur sont stockées sous forme d'enregistrements dans la table **Préférences utilisateur** [sys_user_preference] et sont mises à jour chaque fois que l'utilisateur modifie le paramètre. L'interface utilisateur s'affiche en fonction des préférences de chaque utilisateur.

Par exemple, le délai de réponse peut apparaître en bas des listes et des formulaires par défaut. Si un utilisateur masque le délai de réponse, un enregistrement de préférence utilisateur est créé pour lui et indique que l'indicateur de délai de réponse est masqué. Pendant les sessions futures de l'utilisateur, l'indicateur de délai de réponse est masqué. Si l'utilisateur décide ultérieurement d'afficher le délai de réponse, l'enregistrement des préférences utilisateur est mis à jour de manière appropriée et les sessions futures s'ouvrent avec l'indicateur de délai de réponse visible.

Pour plus d'informations sur les préférences disponibles pour les utilisateurs, voir Paramètres des préférences utilisateur et Next Experience préférences utilisateur.

Affichage et dépannage des préférences utilisateur

Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** pour obtenir la liste des enregistrements de préférences utilisateur. Sélectionnez un nom de préférence pour afficher cette préférence dans la vue de formulaire. En cas de dépannage pour un utilisateur, recherchez son nom d'utilisateur pour trouver toutes ses personnalisations, puis sélectionnez un nom de préférence à afficher.

Remarque :
Un maximum de 10 000 préférences utilisateur peuvent être présentes pour chaque utilisateur. Le dépassement de cette limite entraîne une dégradation du système et des problèmes de performances de l'interface utilisateur.

Champs de préférences utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de la fonctionnalité ou de la fonction.
Description	Une brève description de la fonctionnalité (facultatif).
Système	Indique si cet enregistrement indique la valeur par défaut (**TRUE)** ou non (**FALSE)** à l'échelle du système.
Type	Affiche le type de données d'entrée accepté pour la valeur. Par exemple, vous pouvez sélectionner **chaîne** ou **entier.**
Utilisateur	Affiche le nom de l'utilisateur pour lequel le paramètre est personnalisé. Si **l'utilisateur** est vide, l'enregistrement correspond à une valeur par défaut pour l'ensemble du système.
Valeur	Le paramètre actuel pour cet enregistrement. Comparez cette valeur au champ **Utilisateur** et au champ **Système** pour déterminer si la valeur affichée est une valeur par défaut à l'échelle du système ou une préférence d'utilisateur spécifique.

Vous pouvez identifier les enregistrements de préférences utilisateur pour les valeurs à l'échelle du système, également appelées valeurs par défaut ou globales, par les valeurs suivantes :

- **Système=VRAI**
- **Utilisateur=vide**

Chaque fois qu'un utilisateur personnalise une fonctionnalité, un enregistrement de préférence utilisateur distinct est créé avec les valeurs suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Système = FAUX**
- **Utilisateur=<nom d'utilisateur>**

Par conséquent, la même fonctionnalité d'interface utilisateur personnalisable peut avoir plusieurs enregistrements de préférences utilisateur.

Remarque :
Pour certaines fonctionnalités, l'enregistrement à l'échelle du système n'apparaît pas dans le module **Préférences utilisateur** tant qu'un utilisateur ne l'a pas personnalisé, ce qui entraîne l'ajout d'un nouvel enregistrement aux **préférences utilisateur**.

Si un utilisateur rencontre un comportement inexpliqué dans l'interface utilisateur, vous pouvez vérifier ses préférences utilisateur en recherchant son nom d'utilisateur dans la liste des **préférences utilisateur** . Ensuite, supprimez ou mettez à jour l'enregistrement des préférences utilisateur qui affecte le comportement en question.

Remarque :
Lorsqu'un administrateur modifie manuellement la valeur de préférence d'un utilisateur via ce module, la session suivante de l'utilisateur utilise le paramètre de l'administrateur. Toutefois, l'utilisateur peut personnaliser à nouveau les fonctionnalités via l'interface utilisateur, qui met à jour son enregistrement de préférence utilisateur. Si l'administrateur supprime l'enregistrement des préférences utilisateur pour un utilisateur particulier, la session suivante de cet utilisateur utilise la valeur système pour cette fonctionnalité. Lorsque l'utilisateur personnalise ultérieurement la fonctionnalité, le système crée un enregistrement de préférence utilisateur pour l'utilisateur.

Préférences utilisateur globales

Créez des préférences utilisateur globales ou à l'échelle du système afin de définir une préférence par défaut pour vos utilisateurs. Pour faire d'une préférence la valeur par défaut, créez une préférence, cochez la case **Système** et laissez le champ **Utilisateur** vide.

Important :
Vous ne devriez jamais avoir plus d'une préférence portant le même nom en tant que préférence utilisateur globale.

Préférences utilisateur et ensembles de mises à jour

Les enregistrements de préférences utilisateur pour les valeurs à l'échelle du système, également appelées valeurs par défaut ou valeurs globales, sont stockés dans des ensembles de mises à jour. Tous les changements sont implémentés lorsque vous importez l'ensemble de mises à jour et affectent tous les utilisateurs qui n'ont pas personnalisé la fonctionnalité. Les enregistrements de préférences utilisateur pour des utilisateurs spécifiques ne sont pas stockés dans des ensembles de mises à jour, de sorte que les personnalisations utilisateur sont conservées lorsque vous importez un ensemble de mises à jour. Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Paramètres des préférences utilisateur

Les préférences utilisateur suivent principalement la façon dont les utilisateurs individuels interagissent avec diverses fonctionnalités afin que les nouvelles sessions activent les derniers paramètres de l'utilisateur. Par exemple, les préférences utilisateur permettent de savoir si l'utilisateur active l'interface à onglets ou à défilement pour les formulaires à plusieurs sections. D'autres enregistrements de préférences utilisateur permettent aux utilisateurs disposant du rôle administrateur d'ajuster certains paramètres de fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualiser les paramètres

Pour afficher les paramètres des préférences utilisateur, accédez à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.

Liste des préférences utilisateur

Ce tableau décrit les enregistrements de préférences utilisateur dans le système de base.

Enregistrement des préférences utilisateur	Description
Utilisateur uniquement	L'action de l'utilisateur définit et met à jour la valeur. Les modifications manuelles via l'enregistrement des préférences utilisateur n'affectent pas l'expérience utilisateur.
Administrateur uniquement	L'administrateur peut modifier la valeur via l'enregistrement des préférences utilisateur pour modifier l'expérience utilisateur.
Administrateur ou utilisateur	L'action de l'utilisateur définit et met à jour la valeur, mais l'administrateur peut modifier l'expérience utilisateur en mettant à jour manuellement l'enregistrement des préférences utilisateur.
Système uniquement	Le système définit et met à jour la valeur. Les administrateurs ne doivent pas modifier ces enregistrements.

Ce tableau fournit la valeur par défaut et une description pour chaque préférence. La colonne Mis à jour par indique le mode de définition de la préférence.

Préférences utilisateur

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
<table>.db.commande	Tri de la liste	Administrateur ou utilisateur	Pour la table identifiée, indique la les enregistrements d'une liste. Ce jour automatiquement chaque fois l'ordre de tri de la table. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : sélection colonne **Numéro** si l'utilisate pas de colonne. Si la colonn vide, le champ **Nom** est utili enregistrements.
<table>.db.ordre.direction	Tri de la liste	Administrateur ou utilisateur	Pour la table identifiée, indique si enregistrements par ordre croissan (DESC) selon le champ identifié enregistrement est mis à jour chac change le sens de tri de la table. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **aucune**
bsm_map.default_ci	BSM	Utilisateur uniquement	Contient le sys_id du dernier élém l'utilisateur a consulté dans la car

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			d'entreprise (BSM). Cet enregistr automatiquement chaque fois que nouvel élément de configuration c **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **aucune**
ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci	CMDB	Administrateur uniquement	Contraint ce qui apparaît dans la l lors de la définition d'une relation configuration. La valeur est au for requête codée. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : locationANYTHING^operati
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_utilisateur	CMDB	Administrateur uniquement	Limite ce qui apparaît dans la liste **disponibles** lors de la définition élément de configuration. La vale chaîne de requête codée. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **actif = vr**
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_groupe_utilisateur_	CMDB	Administrateur uniquement	Contraint ce qui apparaît dans la l **disponibles** lors de la définition élément de configuration. La vale chaîne de requête codée. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **active=tr**
collapse.<table connexe>.<champ connexe>	Formulaires	Utilisateur uniquement	Indique qu'une liste connexe est r liste connexe est réduite lorsque la l'utilisateur commence. Cet enreg automatiquement chaque fois que réduit la même liste connexe. **Vrai** = réduire la liste conne **Faux** = développer la liste c **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **aucune**
réduire.section.<sys_id>	Formulaires	Utilisateur uniquement	Indique le sys_id d'une section de même section de formulaire est ré suivante de l'utilisateur commenc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			mis à jour automatiquement chaq développe ou réduit la même sect **Vrai** = réduire la section ide **Faux** (ou vide) = développez **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **faux ou v**
glide.debugger.log_messages_limit	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Spécifie le nombre maximal de m l'interface utilisateur du débogueu script.
glide.debugger.console.cached_stmt_limit	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Spécifie le nombre maximal d'ins dans le navigateur pour la console
glide.debugger.log.transaction.count	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Spécifie le nombre maximal de tr l'interface utilisateur du débogueu script.
glide.ui11.use	UI11	Administrateur ou utilisateur	Indique si UI11 est actif pour cet disponible.
glide.ui.navpage_state	Menus	Système uniquement	**NE PAS MODIFIER.** Indique la l'utilisateur. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **aucune**
glide.ui.javascript_editor	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Indique si l'éditeur JavaScript et l sont activés ou désactivés pour l'u Éditeur JavaScript (icône Java de formatage ne sont disponibles où le module d'extension Éditeur enregistrement se met à jour auto utilisateur clique sur l'icône pour modification de script. Pour plus Éditeur de syntaxe JavaScript . **Vrai** = activer l'éditeur de s **Faux** = désactiver l'éditeur **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **Vrai** (si l d'éditeur de syntaxe est act
glide.ui.response_ temps	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Détermine si les informations sur sont développées ou réduites en b d'un formulaire. Cet enregistreme automatiquement chaque fois que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			l'icône d'indicateur de délai de ré d'une liste ou d'un formulaire v2. **Vrai** = développez les inform réponse. **Faux** = réduire les informati réponse. **Type** : **chaîne** **Faux** : **faux**
Page d'accueil	Pages d'accueil	Administrateur ou utilisateur	Indique quel tableau de bord s'aff se connecte pour la première fois l'icône Page d'accueil ( ). La v tableau de bord sélectionné. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **aucune**
knowledge.search.sort.field	Tri de la liste	Administrateur ou utilisateur	Détermine l'ordre de tri des résult dans la base de connaissances. Ce à jour chaque fois qu'l'utilisateu option **Trier par** dans l'en-tête d Les options disponibles sont les s (vues), Pertinence (pertinence) et (sys_updated_on). **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **vues**
list_edit_double	Listes	Administrateur ou utilisateur	Indique quelle action ouvre l'édit v2. Cet enregistrement se met à jo lorsque l'utilisateur personnalise paramètre **Double-cliquer pou** d'informations, voir Administrati . Cette préférence ne s'applique modification de liste en un seul cl dans la liste v3. **Vrai** = ouvre l'éditeur de list double-clique sur un champ **Faux** = ouvre l'éditeur de lis clique un seul fois sur un ch **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **true**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
list_edit_enable	Listes	Administrateur ou utilisateur	Indique si l'éditeur de liste est dis les champs directement dans une se met à jour automatiquement lo personnalise une liste (icône a colonne de la liste) et modifie le p **modification** de la liste. Cette p pas aux listes v3. **Vrai** = activer l'utilisation de **Faux** = désactiver l'utilisatio **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **true**
live_message.feed.last_display	Opérationnel	Administrateur ou utilisateur	Stocke le dernier flux consulté pa **flux** (sysparm_feed_type=monflu (sysparm_feed_type=company_fe est mis à jour automatiquement ch sélectionne un flux différent. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **sysparm_feed_type=compa**
live_tag.flux.ordre	Opérationnel	Administrateur ou utilisateur	Suit le choix de l'utilisateur en ma l'affichage des balises. Cet enregi jour automatiquement lorsqu'un u une **autre option de balise** dan disponibles sont **Trier par créé** **par dernière activité** (last_acti **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **aucune** (est sys_created_on)
menu.<identificateur>.développé	Menus	Utilisateur uniquement	Indique la sys_id d'une section du d'applications qui est ouverte (dé l'utilisateur. La même section est suivante de l'utilisateur commenc met à jour automatiquement chaq développe ou réduit la même sect d'application. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **aucune**
mobile_rowcount	Mobile	Administrateur ou utilisateur	Indique le nombre de lignes affich un équipement mobile. Cet enregi

Traduction automatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			automatiquement chaque fois que nombre différent de lignes par pag mobile. **Type** : **entier** **Valeur par défaut** : **20**
mobile_use_full.android	Mobile	Administrateur ou utilisateur	Indique l'interface utilisateur qui mobile Android de l'utilisateur. C à jour automatiquement chaque fo sur l'icône) au-dessus de la pa afficher l'interface complète du b Téléphone mobile dans la barre d l'interface mobile. **Vrai** = affiche l'interface co les équipements mobiles An **Faux** = affiche l'interface m équipements mobiles Andro **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **faux**
mobile_use_full.iphone	Mobile	Administrateur ou utilisateur	Indique l'interface utilisateur qui mobile iPhone de l'utilisateur. Ce à jour automatiquement chaque fo sur l'icône Engrenage (cône) d'accueil mobile pour afficher l'in bureau ou clique sur l'icône Télép barre d'accueil pour afficher l'inte **True** = affiche l'interface co un appareil mobile iPhone. **Faux** = affiche l'interface ut appareil mobile iPhone. **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **faux**
module	Menus	Utilisateur uniquement	Enregistre le sys_id du dernier mo accédé. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **sys_id**
owned_by_indicator.form	Ensembles de mises à jour	Administrateur uniquement	Affiche ou masque l'icône d'indic les en-têtes de formulaire lorsque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			pour ce formulaire sont suivies pa jour. **Vrai** = afficher l'icône d'indi du client. **Faux** = masquer l'icône d'in jour du client. **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **faux**
Récent.Emprunts d'identité	Administration	Utilisateur uniquement	**NE PAS MODIFIER.** Affiche le l'administrateur a emprunté l'iden d'informations, consultez Emprun utilisateur . **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **aucune**
rapport.développé	Reporting	Administrateur ou utilisateur	Fonctionne avec la propriété **d'in Liste de rôles (séparés par d peuvent développer l'en-tête** déterminer si l'en-tête du rapport l'affichage d'un rapport. Pour les utilisateurs dont le d'accéder à l'en-tête de rap utilisateur **report.expanded** s'ouvrent avec l'en-tête dév Le développement de l'en-t révèle le générateur de rapp pour modifier la définition d enregistrement de préféren met à jour automatiquemen l'utilisateur développe ou ré rapport. Si l'utilisateur n'a p d'afficher l'en-tête de rappo jamais accessible, quel que préférence utilisateur. **Vrai** = développer l'en-tête l'affichage d'un rapport. **Faux** = réduire l'en-tête du l'affichage d'un rapport. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
Nombre de lignes	Listes	Utilisateur uniquement	Indique le nombre maximal de lig une seule page dans une liste. Cet également le nombre maximal d'e s'affichent dans un rapport de list Cet enregistrement se met à jour a utilisateur choisit un autre numéro **Type** : **entier** **Valeur par défaut** : **20**
sys_update_set	Ensembles de mises à jour	Utilisateur uniquement	**NE PAS MODIFIER.** Indique l' à jour actuellement actif. Cette va automatiquement lorsqu'un utilisa ensemble de mises à jour différen **Type** : **GUID** **Valeur par défaut** : sys_id de à jour par défaut
tabbed.forms	Formulaires	Utilisateur uniquement	Indique si les formulaires contena utilisent une interface à onglets ou sections. Ce paramètre s'applique n'est pas défini au cas par cas. Ce jour automatiquement lorsqu'un u Onglets activés ou désactivés dan plus d'informations, voir Configu formulaire . **True** = afficher les formulair sous forme d'onglets. **False** or blank = affiche les plusieurs sections sous forn de sections. **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **faux**
table.compact	Listes	Utilisateur uniquement	Indique si les listes apparaissent a d'espace vide au-dessus et au-des Ce paramètre s'applique à toutes défini liste par liste. Cet enregistre automatiquement lorsqu'un utilisa et modifie l'option **Lignes comp** **Vrai** = réduisez l'espace vid dessous de chaque ligne d'u plus de lignes à l'écran à la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			Faux = ajoutez un espace v au-dessous de chaque ligne améliorer la lisibilité. **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **faux**
table.wrap	Listes	Utilisateur uniquement	Indique si le texte long d'une liste plusieurs lignes ou tronqué. Ce pa les listes. Ce paramètre n'est pas enregistrement se met à jour auto utilisateur modifie l'option **Renv** **de la colonne** dans l'interface d liste v2 ou l'option **Renvoyer à** **long dans les colonnes de lis** utilisateur principale paramètres s **Vrai** = renvoyer le texte lon liste. Tout le texte est affich mais chaque ligne peut occu vertical. **Faux** = ne pas envelopper le liste. Le texte est tronqué e chaque ligne occupe moins Le texte complet peut être formulaire. **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **true**
ts.match	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique si l'enregistrement de tâc une recherche de texte global dan recherche correspond exactement enregistrement se met à jour auto utilisateur clique sur le lien **Cons** **recherche** sur la page des résult l'enregistrement de **tâche de re** **paramètre de nombre exact** consultez La recherche de texte g enregistrements de plusieurs table **Vrai** = renvoyer l'enregistre lien est fourni pour les résu complets. **Faux** = renvoie tous les rés même si le terme recherché numéro de tâche. **Type** : **Vrai/Faux**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			Valeur par défaut : **true**
ts.remember.expanded	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique s'il faut se souvenir des g ont été développés et réduits lors Les groupes de recherche disponi d'accès et des sélections de l'utili se met à jour automatiquement lo sur le lien **Conseils de recherc** la page des résultats de recherche **Utiliser les préférences de d réduction mémorisées** . **Vrai** = mémorisez le paramè réduire et utilisez-le pour le ultérieures. **Faux** = je ne me souviens pa développer/réduire. Dévelop pour les recherches ultérieu **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**
ts.show_empty_groups	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique si les résultats de la reche incluent des groupes sans corresp de recherche disponibles dépende de l'utilisateur. Cet enregistremen automatiquement lorsque l'utilisa **Conseils et préférences de r** résultats de recherche et modifie l **groupes sans correspondan** **Vrai** = inclure les groupes v des résultats de recherche **Faux** = masque les groupes l'affichage des résultats de global. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**
ts.show_negative_result_info	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique si les en-têtes de groupe d de recherche de texte global doive tables sans correspondance. Les g disponibles dépendent des droits d Cet enregistrement se met à jour a l'utilisateur clique sur le lien **Cor de recherche** sur la page des ré et modifie le paramètre **En-tête recherche, les tables sans co recherche** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			Vrai = affiche les tables qui correspondance dans l'en-t **Faux** = masquer les tables c aucune correspondance dar **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**
ts.show_search_groups	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique si la page des résultats de global comprend des cases à coch l'utilisateur d'indiquer les groupe afficher. Les groupes de recherch des droits d'accès et des paramètr enregistrement se met à jour auton l'utilisateur clique sur le lien **Cor de recherche** sur la page des ré et modifie le paramètre **Afficher recherche sélectionnables** . **Vrai** = affiche les cases à co d'activer ou de désactiver c recherche individuels. **Faux** = masquer les cases c de désactivation des groupe individuels. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**
utilisateur.peut.se déconnecter	Sécurité	Administrateur uniquement	Indique si les utilisateurs voient u Si la valeur est Faux, les utilisateu déconnectés lorsque leur session e d'informations, consultez Supprim déconnexion. Cette préférence uti Interface utilisateur principale. **Vrai** = affiche le bouton **Déc** la déconnexion manuelle. **Faux** = masquer le bouton **D** désactive la déconnexion m **Type** : **Vrai/Faux** **Valeur par défaut** : **true**
use.concourse	Interface utilisateur principale	Administrateur uniquement	Indique si les utilisateurs voient U principale (UI16). Le Interface uti d'extension [com.glide.ui.ui16] d

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			les utilisateurs puissent l'afficher principale. **Vrai** = afficher Interface utilisa défaut **Faux** = afficher l'UI15 hérité **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**

Désactiver l'écran de bienvenue Next Experience après la mise à niveau de votre instance

Vous pouvez désactiver l'écran principal de bienvenue qui s'affiche après la Next ExperienceInterface utilisateur principale mise à niveau de votre instance en créant une préférence utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

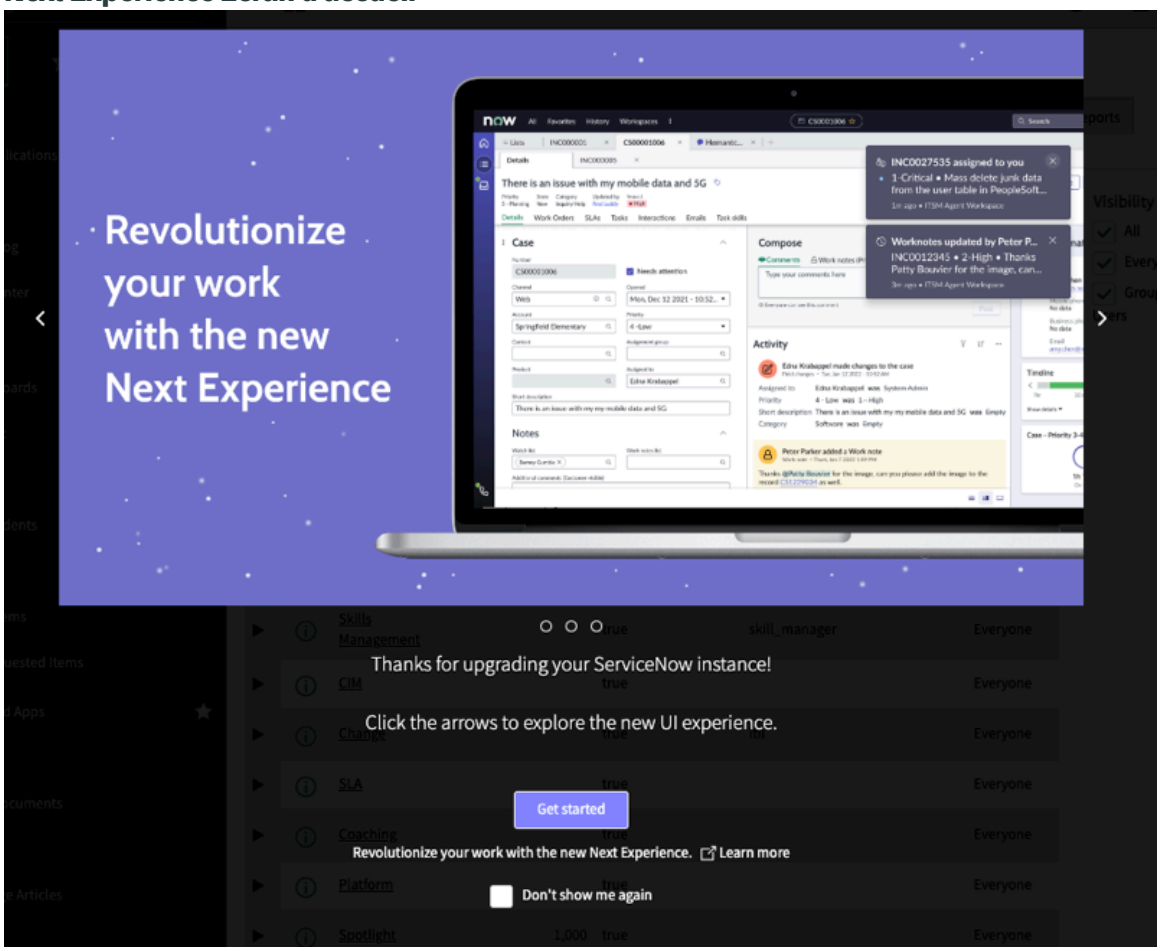
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un Next Experience écran principal de bienvenue s'affiche lorsque Interface utilisateur principale vous mettez à niveau votre instance, mais que vous n'avez pas activé l'interface Next Experience utilisateur dans l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Next Experience Écran d'accueil



Cet écran principal de bienvenue s'affiche uniquement pour les administrateurs. Elle vous informe sur l'interface Next Experience utilisateur afin que vous puissiez l'activer. Une fois que l'écran principal de bienvenue vous a informé de l'interface Next Experience utilisateur, vous pouvez procéder comme suit pour désactiver l'écran principal.

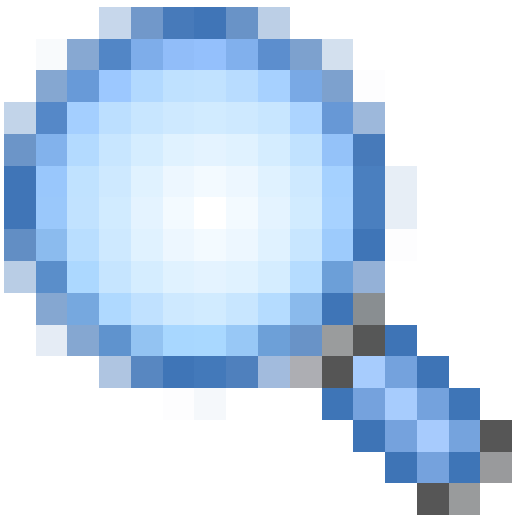
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs suivantes.

Option	Description
Description	Une description de la préférence de l'utilisateur. Par exemple, Supprimer l'écran principal de bien–venue.
Utilisateur	L'utilisateur pour lequel l'écran principal est désactivé. Pour désactiver l'écran principal pour tous les utilisateurs, laissez ce champ vide. Pour désactiver l'écran princi–pal pour des utilisateurs spéci–fiques, utilisez l'icône de recherche (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	) pour trouver l'utilisateur et le sélectionner dans les résultats de la recherche.
Nom	Nom de la préférence utilisateur. Pour désactiver l'écran principal de bienvenue, saisissez le nom suivant : `overview_help.visité.SuivantExpérience`
Valeur	Entrez vrai pour activer cette préférence utilisateur, ce qui désactive l'écran principal de bienvenue.
Type	Sélectionnez **chaîne**.
Système	Cochez cette case pour appliquer cette préférence utilisateur à l'ensemble du système.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'écran principal de bienvenue est marqué comme **Visité**. Lorsque l'écran principal de bienvenue est marqué comme **Visité**, l'écran est désactivé sur votre instance pour les utilisateurs spécifiés ou tous les utilisateurs, selon la façon dont vous avez configuré l'option **Utilisateur** .

> **Remarque :**
> Dans la table Préférences utilisateur, vérifiez qu'il n'existe qu'un seul enregistrement de préférence utilisateur dans lequel le champ **Système** et le champ **Valeur** sont définis sur vrai.

Configurer les raccourcis clavier disponibles

Les administrateurs peuvent configurer les raccourcis clavier disponibles pour les utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour obtenir la liste des raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier. Vous pouvez activer ou désactiver les raccourcis clavier de manière universelle en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

recherchant la préférence utilisateur `glide.ui.keyboard.shorcuts.enabled`. Cochez ensuite la case Système et définissez la valeur sur Faux.

Vous pouvez également utiliser les préférences utilisateur pour déterminer les raccourcis clavier disponibles pour les utilisateurs et les combinaisons de touches.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Dans la barre de recherche, sélectionnez **Nom**.
3. Tapez `*clavier` pour faire une recherche contient toutes les préférences utilisateur contenant clavier dans le nom.
4. Pour permettre aux utilisateurs d'utiliser des raccourcis clavier lors de la saisie dans un champ, définissez la valeur de la préférence utilisateur `glide.ui.keyboard.shortcuts.allow_in_input_fields` sur vrai.
5. Désactivez l'un des raccourcis clavier suivants en changeant la valeur en Faux.

Raccourcis clavier

Préférence utilisateur	Description	Raccourci clavier
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame	Déplacez le focus du clavier sur le contenu principal de la page.	CTRL+ALT+P
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search	Déplacez le focus du clavier sur la barre de recherche globale dans la bannière.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonate	Ouvrez la fenêtre de l'emprunteur d'identité.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter	Déplacez le focus du clavier sur le filtre dans le navigateur d'applications.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle	Ouvrez ou fermez le navigateur d'applications.	

6. Utilisez la valeur de n'importe quelle préférence utilisateur qui se termine par key_combo pour modifier la combinaison de touches de ce raccourci clavier particulier.

Gestion des vues

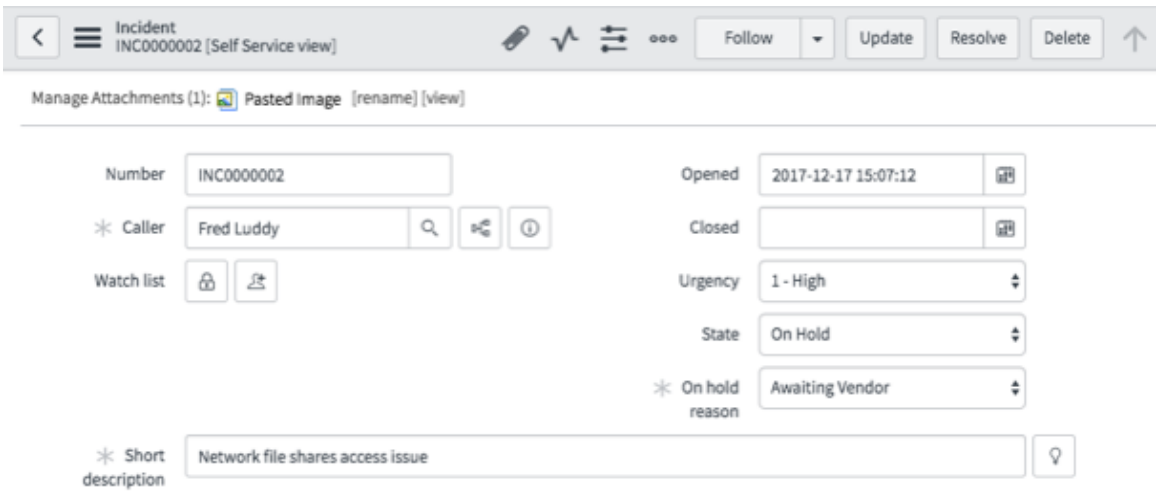
Une vue définit les éléments qui apparaissent lorsqu'un utilisateur ouvre un formulaire ou une liste. Vous pouvez changer la vue par défaut pour les listes et les formulaires.

Lorsque le système affiche un formulaire ou une liste, il n'affiche généralement qu'un sous-ensemble des champs appartenant à la table sous-jacente. Voici par exemple le formulaire Incident dans la **vue libre-service** :

Traduction automatique

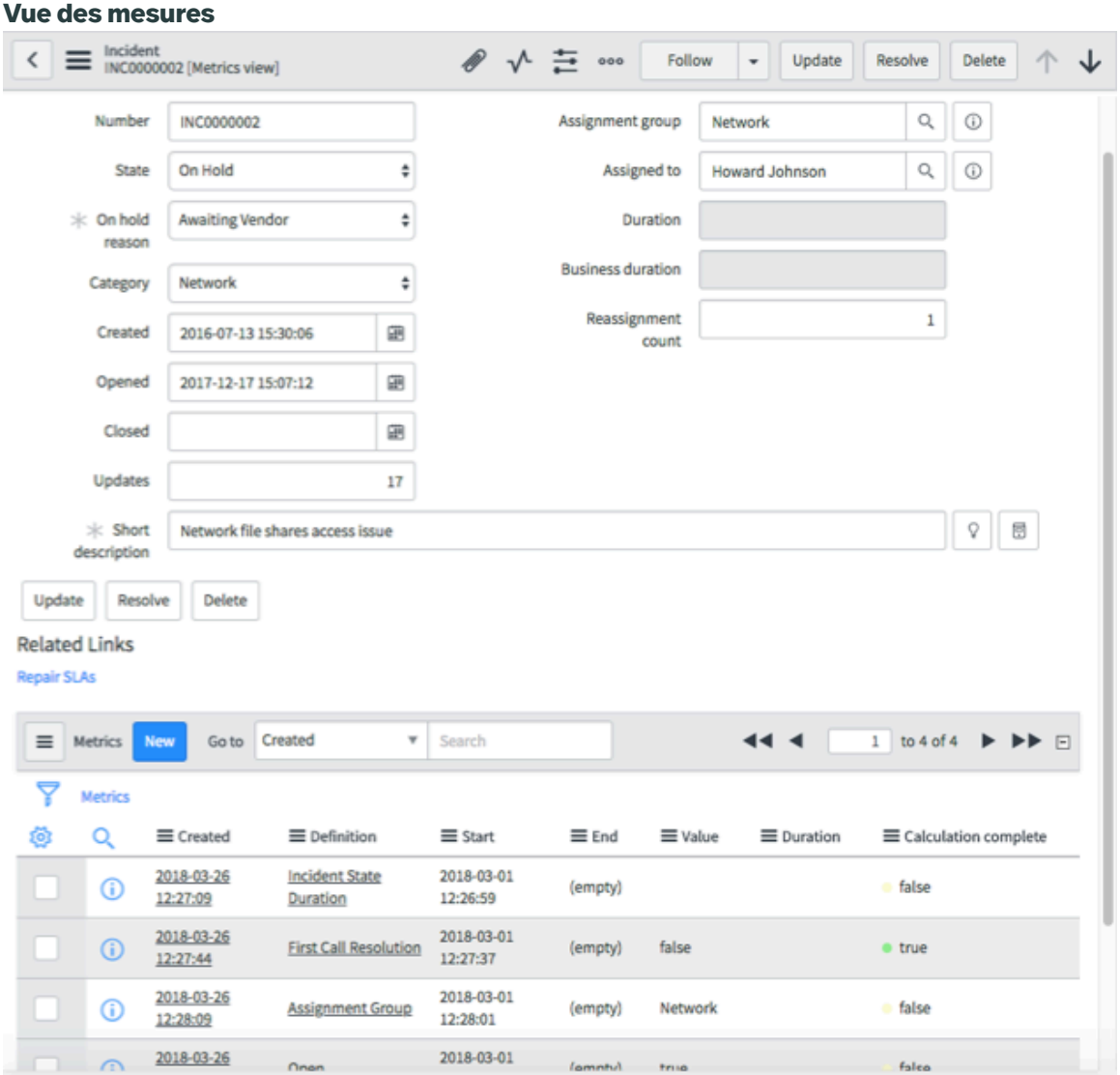
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue libre-service



Voici le formulaire d'incident dans la **vue Mesures** :

Vue des mesures



Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle personnaliser ont l'autorisation d'effectuer les tâches clés liées aux vues :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer des vues pour n'importe quelle liste et formulaire
- Déterminer quelle vue est visible par défaut
- Supprimer les vues qu'ils ont créées
- Créer et modifier des règles de vue déterminant quelles vues sont disponibles en fonction des valeurs des champs de la table sous-jacente
- Créer des règles qui déterminent les vues relatives à des rôles d'utilisateur spécifiques

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ou de view_changer peuvent changer de vue.

Vues incluses dans le système de base

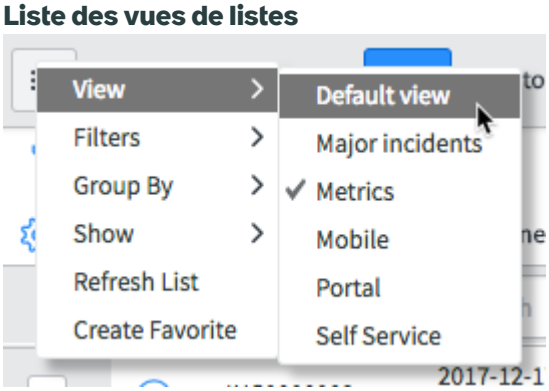
Plusieurs vues sont incluses dans le système de base, notamment la vue Par défaut et la vue Avancée.

⚠ Avertissement :
Ne supprimez aucune des vues système de base.

Changement de vue

Pour passer d'une vue de liste à l'autre, cliquez sur le menu contextuel de la liste dans le coin supérieur gauche de la liste, puis sélectionnez **Vues** > **[Vue souhaitée]**.

Liste des vues de listes



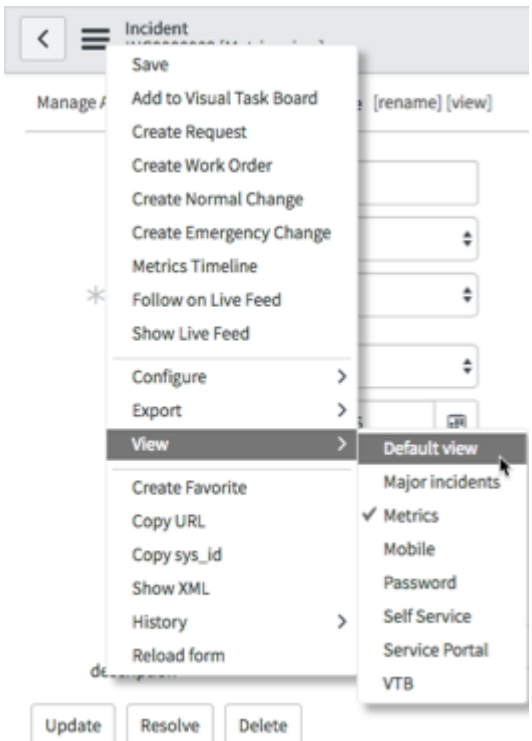
Pour basculer entre les vues de listes dans la liste v3, cliquez sur le menu contextuel, puis sélectionnez **Changer la vue** > **[Vue souhaitée]**.

Pour passer d'une vue de formulaire à l'autre, cliquez sur le menu contextuel situé à gauche de l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Vues** > **[Vue souhaitée]**:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des vues du formulaire



Le changement de vue envoie le formulaire, qui enregistre tous les changements et déclenche tous *onSubmit* les scripts clients qui s'appliquent. Vous ne pouvez pas changer de vue de formulaire sur un nouveau formulaire qui n'a pas encore été enregistré.

Lorsqu'un utilisateur change de vue, la vue sélectionnée est enregistrée en tant que préférence utilisateur afin que l'utilisateur voie la même vue par défaut lorsque le formulaire s'ouvre. Lorsqu'un utilisateur a une vue enregistrée en tant que préférence utilisateur, puis qu'il ouvre une URL vers un enregistrement qui spécifie une autre vue, le formulaire s'affiche dans la vue enregistrée dans la préférence utilisateur, et non dans l'URL. Par exemple, si un utilisateur sélectionne la vue Mobile sur un enregistrement d'incident, puis tente d'ouvrir le lien suivant, qui spécifie la vue du tableau visuel des tâches, le formulaire s'ouvre toujours dans la vue Mobile : https://{instance}/nav_to.do ?uri=incident.do ?sys_id={sys_ID}sysparm_view=vtb

Le paramètre sysparm_view spécifie la vue à utiliser pour une liste ou un formulaire et peut être remplacé par la préférence stockée d'un utilisateur pour une vue. Vous pouvez remplacer ce comportement en définissant le *sysparm_view_forced* paramètre sur **vrai**.

Créer et supprimer des vues

Les administrateurs peuvent créer des vues et supprimer toutes les vues qu'ils ont créées. Vous pouvez créer ou supprimer des vues à partir de la vue de liste ou de la vue de formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'application ou au module pour lequel vous souhaitez créer ou supprimer la vue.
2. Si vous créez une vue pour une liste, effectuez l'action appropriée pour la version de votre liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Si vous créez une vue pour un formulaire, ouvrez un enregistrement, puis cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Dans la section Vue de liste, sélectionnez la vue sur laquelle vous souhaitez baser votre nouvelle vue.
   Les champs visibles pour cette vue apparaissent dans la liste **Sélectionné** .
5. Dans la liste de choix, sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une vue s'affiche.
6. Entrez le nom descriptif de la vue.
   Les noms des vues doivent être uniques et ne peuvent pas utiliser de caractères spéciaux ou d'espaces, uniquement les caractères **A-Z**, **a-z**, **0-9** et **_**.
7. Sélectionnez **OK**.
   Les champs de la colonne **Disponible** sont les mêmes que la première vue sur laquelle vous avez basé la nouvelle vue.
8. Sélectionnez les champs à afficher dans cette vue en ajoutant ou en supprimant des champs de la colonne **Sélectionné. Vous** pouvez également ajuster leur ordre d'apparition sur le formulaire en déplaçant les champs vers le haut ou vers le bas.
   Si vous créez une vue pour un formulaire, vous pouvez sélectionner une section de formulaire et configurer les champs de cette section. Vous pouvez également créer des vues de la même manière lorsque vous configurez une liste connexe.
9. Pour supprimer une vue, accédez à **Interface utilisateur du système** > **Vues**.
10. Sélectionnez la vue à supprimer.
11. Sélectionnez **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.

> **Avertissement :**
> Dans la liste des vues, vous pouvez voir plusieurs entrées au format `rpt-temp<sys_id><user>`. L'instance crée ces vues pour stocker l'état actuel des rapports. Évitez de supprimer ces enregistrements, car cela peut avoir un impact sur l'état des rapports actifs.
>
> Ne supprimez pas les vues système de base.

Créer une règle de vue

Lorsqu'un utilisateur change de vue, la vue sélectionnée est enregistrée en tant que préférence utilisateur afin que l'utilisateur voie la même vue par défaut lorsque le formulaire s'ouvre. Vous pouvez remplacer cette fonctionnalité pour forcer l'utilisation d'une vue spécifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de vue ne s'appliquent pas aux utilisateurs qui n'ont aucun rôle. Les règles de vue ne s'appliquent pas toujours s'il existe des entrées de préférence utilisateur sur l'instance. Supprimez l'entrée de préférence utilisateur et videz le cache système pour vous assurer que la règle de vue respective s'applique. Vous pouvez vider le cache système en ajoutant `cache.do` à l'URL de l'instance. Par exemple, `instance_name.service-now.com/cache.do`.

> **Remarque :**
> vider le cache du système peut affecter les performances globales et dégrader les délais de réponse du système. N'exécutez pas les purges du cache pendant les heures de travail et ne déclenchez pas automatiquement les purges du cache.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Règles des vues**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire en utilisant les champs de la table.

Formulaire Règle de vue

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Spécifiez un nom d'identification pour la règle. Ce champ est sensible à la casse et doit correspondre exactement au nom de la vue.
Actif	Sélectionnez cette option pour appliquer la règle de vue en fonction des conditions que vous avez spécifiées. Si cette option n'est pas cochée, la règle de vue n'est pas appliquée.
Avancés	Sélectionnez cette option pour spécifier une condition basée sur du code au lieu d'utiliser le générateur de conditions. Si vous sélectionnez cette option, le champ **Script**s'affiche et masque les champs **Conditions de correspondance**, **Conditions** et **Vue** .
Conditions de correspondance	Indiquez si **une** ou **toutes** les conditions doivent être remplies. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Conditions	Utilisez le générateur de conditions pour déterminer quand la vue est appliquée. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Demande	Affiche l'application à laquelle l'enregistrement de la règle de vue appartient.
Table	Sélectionnez la table sur laquelle cette règle de vue sera appliquée. La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la règle de vue
Type d'équipement	Sélectionnez l'interface à laquelle cette règle de vue s'applique.
Vue	Entrez le nom de la vue pour laquelle vous créez une règle. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Script	Entrez un script pour déterminer quand afficher une vue particulière. Le système affiche uniquement ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Contrôle quand le système affiche une vue

Les administrateurs peuvent créer des règles qui déterminent les conditions dans lesquelles le système doit afficher un formulaire ou une liste dans une vue spécifiée. Les administrateurs peuvent également restreindre les vues par rôle d'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Règles des vues**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle de vue

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Spécifiez un nom d'identification pour la règle. Ce champ est sensible à la casse et doit correspondre exactement au nom de la vue.
Actif	Sélectionnez cette option pour appliquer la règle de vue en fonction des conditions que vous avez spécifiées. Si cette option n'est pas cochée, la règle de vue n'est pas appliquée.
Avancés	Sélectionnez cette option pour spécifier une condition basée sur du code au lieu d'utiliser le générateur de conditions. Si vous sélectionnez cette option, le champ **Script**s'affiche et masque les champs **Conditions de correspondance**, **Conditions** et **Vue** .
Conditions de correspondance	Sélectionnez si **une** ou **toutes** les conditions doivent être remplies. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Conditions	Utilisez le générateur de conditions pour déterminer quand la vue est appliquée. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Demande	Affiche l'application à laquelle l'enregistrement de la règle de vue appartient.
Table	Sélectionnez la table sur laquelle cette règle de vue est appliquée. La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la règle de vue
Type d'équipement	Sélectionnez l'interface à laquelle cette règle de vue s'applique.
Vue	Entrez le nom de la vue pour laquelle vous créez une règle. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Script	Entrez un script pour déterminer quand afficher une vue particulière. Le système affiche uniquement ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Restreindre l'affichage par rôle

Vous pouvez utiliser un script pour contrôler la vue de formulaire utilisée par différents rôles.

⚠ Avertissement :
La personnalisation décrite ici a été développée pour une utilisation dans des instances spécifiques, et n'est pas prise en charge par Now Support. Cette méthode est fournie telle quelle et doit être testée rigoureusement avant d'être implémentée. Publiez toutes les questions et commentaires concernant cette personnalisation dans notre forum communautaire.

Nom : Restreindre l'affichage par rôle

Type : **Interface utilisateur du système** > **Règles des vues**

Table : N'importe laquelle

Description : en général, la vue utilisée sur un formulaire est contrôlée soit en spécifiant le *sysparm_view* paramètre dans les propriétés de l'url ou du module, soit en héritant de la vue du formulaire ou de la liste précédent. Parfois, cela ne s'applique pas, par exemple lors de l'ouverture d'un formulaire de champ référencé à partir d'un créateur d'enregistrement. Dans ce cas, vous pouvez contrôler la vue du formulaire en fonction des rôles. Ce script suppose qu'il existe une vue appelée *ess* disponible pour la table actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres :

- *view* - Chaîne contenant le nom de la vue actuelle.
- *is_list* - Valeur booléenne indiquant s'il s'agit d'une vue de liste.

Script :

```
(function overrideView(view, is_list) {
//Force non-itil users to use the ess view
if (gs.hasRole("itil"))
{return;}
if (view.startsWith("ess"))
{return;}
// do not change view if it starts with sys_ (e.g. sys_ref_list)
if (view.startsWith("sys_"))
{return;}
answer = "ess"; // set the new view to answer
})(view, is_list);
```

Gestionnaire de navigation

Un gestionnaire de navigation est une règle de vue scriptée qui s'exécute chaque fois que des données de la table spécifiée sont demandées dans la vue de formulaire.

Créer un gestionnaire de navigation

La table Gestionnaire de navigation [sys_navigator] contient les gestionnaires de navigation de votre instance. Accédez à cette table en saisissant sys_navigator.list dans le navigateur de filtre. Les enregistrements du gestionnaire de navigation contiennent un champ **Table** pour spécifier la table à laquelle le gestionnaire de navigation s'applique, ainsi qu'un champ **Script** contenant la règle de vue scriptée.

Le script suivant provient du gestionnaire de navigation inclus avec le module d'extension RH. Le script force les enregistrements de la table dans le champ **Table** à utiliser la vue ESS pour les utilisateurs n'ayant aucun rôle et la vue par défaut pour tous les autres utilisateurs.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_uri.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles())
        g_uri.set('sysparm_view', 'ess');
    else
        g_uri.set('sysparm_view', '');
}


answer =  g_uri.toString('hr_case.do');
```

Exécuter les gestionnaires de navigation avant ou après les règles de vue

Utilisez la *glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler* propriété système pour contrôler l'ordre dans lequel les règles de vue et les gestionnaires de navigation sont appliqués. Définissez la valeur de la propriété sur **Vrai** pour les règles de vue de processus après les gestionnaires de navigation. Si la propriété système n'existe pas dans votre instance, le gestionnaire de navigation a toujours priorité.

La propriété système ne remplace le gestionnaire de navigation que si la fonction scriptée du gestionnaire de navigation ne renvoie pas de réponse. Dans l'exemple de script ci-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dessus, la propriété n'a aucun effet. Cela est dû au fait que ce gestionnaire de navigation renvoie toujours une réponse car la ligne de réponse se trouve en dehors de l'instruction if .

Pour forcer le script du gestionnaire de navigation de l'exemple précédent à respecter les règles de vue, procédez comme suit :

1. Créez la *glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler* propriété système.
2. Définissez la valeur de la propriété sur vrai.
3. Mettez à jour le script du gestionnaire de navigation pour ne renvoyer une réponse que lorsque la vue doit être modifiée ou forcée.

Cet exemple est une version modifiée du script précédent. Dans ce cas, la ligne de réponse ne s'affiche que lorsque l'utilisateur n'a aucun rôle. Si l'utilisateur possède des rôles, la réponse n'est jamais atteinte et les règles d'affichage sur la même table, le cas échéant, sont appliquées.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_url.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles()) {
        g_url.set('sysparm_view'),'ess');
        answer = g_url.toString('hr_case.do');
    }
}
```

Pages d'accueil

La page d'accueil contient des instructions et toute information importante que vous souhaitez transmettre à vos clients chaque fois qu'ils se connectent pour utiliser le système.

Le contenu de la page de connexion du système de base peut être personnalisé par l'administrateur du système.

Remarque :
Cette information n'est pertinente que pour les instances utilisant Interface utilisateur principale au lieu de .Next Experience Pour plus d'informations sur les options similaires disponibles pour , reportez-vous à Next Experiencela section Modifier le thème de connexion dans Next Experience.

Sections de page d'accueil

Les pages d'accueil peuvent contenir différentes sections, notamment :

- **Bienvenue:** Informations générales
- **Utilisant:**Quelques trucs et astuces pour utiliser le système
- **Connectez-vous:** Informations de connexion
- **Manifestation:** Informations sur la connexion à un système de démonstration de système de base
- **Plus d'informations :** Un lien vers la ServiceNow documentation

Affichez, créez et configurez les sections de page d'accueil en accédant à **Interface utilisateur du système** > **Contenu de page d'accueil**. Vous pouvez modifier n'importe quel élément en cliquant sur sa brève description. Les sections qui ne sont pas nécessaires peuvent être supprimées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de section de page d'accueil

Champ	Description
Description brève	Description de la section.
Actif	Marquez la section comme active pour l'afficher sur la page d'accueil. Les sections inactives ne sont pas visibles.
Ordre d'affichage	Nombre représentant l'ordre dans lequel les sections sont affichées. Les sections numérotées inférieures sont affichées au-dessus des sections numérotées supérieures.
Demande	Application à laquelle la section appartient.
Langue	La section s'affiche lorsque la langue des utilisateurs connectés correspond à cette valeur. Si aucun utilisateur n'est connecté, la préférence de langue de l'utilisateur invité est utilisée.
Condition	La section s'affiche sur la page d'accueil lorsque le script dans ce champ est vrai.
Publiés	Date de publication de la section.
Texte	Le contenu de la section.

Créer un contenu de page d'accueil spécifique à l'entreprise

Vous pouvez créer du contenu de page d'accueil spécifique à l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Contenu de page d'accueil**.
2. Pour créer une section, cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez ce qui suit dans le champ **Condition** , où Société est le nom de la société dont les utilisateurs voient cette section.

   Example

   ```
   gs.getUser().getCompanyRecord().name.toString() == "Company"
   ```

4. Renseignez le formulaire.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Activation des fonctionnalités d'accessibilité

Vous pouvez configurer les fonctionnalités d'accessibilité globalement ou pour des utilisateurs spécifiques. Les utilisateurs peuvent également activer individuellement les préférences utilisateur pour eux-mêmes afin de répondre à leurs besoins spécifiques en matière d'accessibilité.

La plateforme comprend des fonctionnalités qui prennent en charge les directives d'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 AA et WCAG 2.1 AA (pour certains produits) afin de rendre l'interface plus accessible à tous les utilisateurs. Ces fonctionnalités améliorent l'expérience utilisateur lors de l'accès à l'instance avec des lecteurs d'écran et la navigation au clavier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les fonctionnalités d'accessibilité ne sont pas activées par défaut, car certaines fonctionnalités sont spécifiques à l'utilisateur. Les administrateurs ont la possibilité d'activer les fonctionnalités globalement ou pour des utilisateurs individuels.

Toutes ces options peuvent être configurées globalement ou pour des utilisateurs spécifiques.

- Activez l'option d'accessibilité.
- Activez le thème à contraste élevé.
- Utilisez des liens d'omission.
- Désactiver le premier focus sur le champ

Activer le mode d'accessibilité

Activez le mode d'accessibilité sur votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

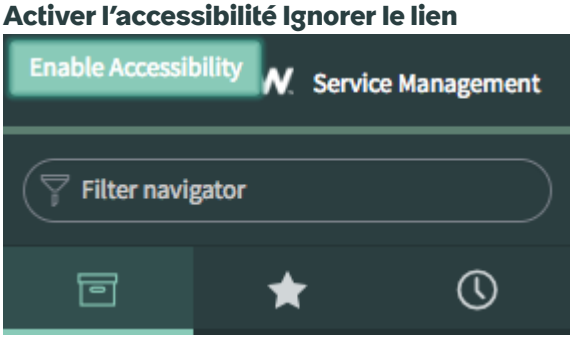
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent activer le mode d'accessibilité pour des utilisateurs spécifiques en accédant à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et la recherche de la préférence utilisateur glide.ui.accessibility . Pour plus d'informations sur la configuration des préférences utilisateur, voir Préférences utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Cliquez sur l'icône Engrenage (icône) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système.
3. Dans l'onglet Général, sélectionnez l'option **Accessibilité activée** .
   Les info-bulles accessibles sur les formulaires sont activées automatiquement la première fois que vous activez le mode d'accessibilité.

Que faire ensuite
Vous pouvez également activer le mode d'accessibilité à l'aide du lien Ignorer Activer l'accessibilité. Pour plus d'informations sur les liens ignorés, reportez-vous à la section Utiliser des liens ignorer.

Activer l'accessibilité Ignorer le lien



Activer le thème à contraste élevé

Dans Interface utilisateur principale, les administrateurs peuvent activer le thème de l'interface utilisateur Contraste pour les utilisateurs qui ont besoin d'un contraste de couleur plus important.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs individuels peuvent activer le thème de contraste pour eux-mêmes en accédant à l'onglet Thème du menu des paramètres système . Dans l'onglet Thème, sélectionnez le thème de **l'interface utilisateur Contraste** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** , puis configurez les champs suivants.

Champs des préférences utilisateur

Champ	Description
Nom	glide.css.theme.ui16
Système	Assurez-vous que la case est décochée.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur pour lequel vous souhaitez activer le thème de l'interface utilisateur de contraste. Ajoutez une préférence utilisateur pour chaque utilisateur pour lequel vous souhaitez activer le thème.
Type	chaîne
Valeur	La sys_id du thème de l'interface utilisateur de contraste. Vous pouvez trouver le sys_id en accédant à **Interface utilisateur du système** > **Thèmes**. Cliquez ensuite avec le bouton droit sur **Interface utilisateur de contraste** et cliquez sur **Copier sys_id**.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'utilisateur devra peut-être se déconnecter et se reconnecter pour que le thème prenne effet.

Désactiver le premier focus sur le champ

Lorsqu'un formulaire se charge, le système envoie automatiquement le focus sur le premier champ du formulaire. Pour des raisons d'accessibilité, vous pouvez désactiver cette option afin que le focus commence sur le premier élément en haut de la page.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'envoi du focus sur le premier champ d'un formulaire est utile pour la plupart des utilisateurs, mais cela présente des défis pour les utilisateurs souffrant de certains handicaps. Par exemple, un utilisateur utilisant le système avec un lecteur d'écran peut ne pas se rendre compte qu'il y a du contenu supplémentaire au-dessus du champ qui reçoit le focus.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Recherchez glide.ui.accessibility.focus_first_field.
3. Définissez le champ Valeur sur **faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Pour modifier ce paramètre pour un utilisateur spécifique, décochez la case Système, puis ajoutez un utilisateur dans le champ Utilisateur.
   Configurez une nouvelle préférence pour chaque utilisateur pour lequel vous souhaitez configurer cette option.

Activer la fonctionnalité d'info-bulles de formulaire accessibles

La préférence utilisateur d'info-bulles accessibles ajoute une icône d'info-bulle que les utilisateurs peuvent consulter sur la touche de tabulation pour afficher une info-bulle pour un champ.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certains champs des formulaires sont associés à des info-bulles contenant des informations supplémentaires. Par défaut, ces info-bulles sont accessibles en pointant sur l'étiquette de champ ou sur l'astérisque d'indicateur obligatoire. Toutefois, un utilisateur qui s'appuie sur la navigation au clavier ne peut pas pointer vers le champ pour accéder à l'info-bulle. La fonctionnalité d'info-bulles de formulaire accessible résout ce problème en ajoutant une icône accessible au clavier en regard de chaque champ doté d'une info-bulle. Si vous tapotez ou pointez vers l'icône, l'info-bulle s'affiche.
Les administrateurs peuvent activer des info-bulles de formulaire accessibles pour des utilisateurs spécifiques en accédant à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et la recherche de la préférence utilisateur glide.ui.accessibility.accessible.tooltips . Pour plus d'informations sur la configuration des préférences utilisateur, voir Préférences utilisateur.

L'accessibilité doit être activée pour que la préférence utilisateur des info-bulles de formulaire accessible fonctionne.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Engrenage (icône) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système.
2. Dans l'onglet Général, sélectionnez l'option **Accessibilité activée** .
   L'option Info-bulles accessibles sur les formulaires est activée automatiquement la première fois que vous activez le mode d'accessibilité.
3. **Facultatif :** Désactivez l'option **Info-bulles accessibles sur les formulaires** pour désactiver les info-bulles accessibles.
   Si vous désactivez le mode d'accessibilité et que vous le réactivez, les info-bulles accessibles sur les formulaires restent désactivées.

Configurer un hôte Windows 64 bits pour utiliser NVDA 32 bits avec des applications Java

Le lecteur d'écran de technologie d'assistance NVDA est une application 32 bits qui, lorsque le pont Java Access a été activé, lit à haute voix les applications Java conçues pour prendre en charge l'accessibilité. Si vous rencontrez un problème lors de l'utilisation de NVDA pour accéder aux applications Java sur un hôte Windows 64 bits, vous devez configurer le pont Java Access.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur local ou de domaine sur l'ordinateur Windows hôte

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exemple suivant suppose :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les versions 8u171 du JDK Java Oracle 32 bits et 64 bits sont en cours d'installation à l'emplacement par défaut.
- Une invite de commande Windows avec des privilèges d'administration est utilisée pour exécuter des utilitaires de ligne de commande.
- Les instructions exécutables sont précédées de la chaîne `PROMPT >`.

Remarque :

- Cette configuration a été utilisée sur un hôte de machine virtuelle Windows 7 pour tester les lecteurs d'écran NVDA et JAWS.
- Cet exemple fait référence à la version 8u171 de Java. Si vous utilisez une version ultérieure de Java, remplacez-la par une version ultérieure.

Procédure

1. Sur la page de téléchargements d'Oracle Java SE , téléchargez le JDK Oracle Java pour les environnements Windows 32 bits et 64 bits.
   - 32 bits : `jdk-8u171-windows-i586.exe`
   - 64 bits : `jdk-8u171-windows-x64.exe`

   Pour accéder et télécharger les fichiers répertoriés dans l'exemple ci-dessus, accédez à la page de téléchargement du JDK Oracle Java SE .
2. Installez la version 64 bits du JDK Oracle Java à l'emplacement par défaut.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-x64.exe
   ```

   Vérifiez que le processus d'installation a installé les éléments suivants :
   - JDK Java 64 bits dans le répertoire `C :\Program Files\Java\jdk1.8.0_171` .
   - `WindowsAccessBridge-64.dll` dans le répertoire `C :\Windows\System32` .
3. Activez le pont d'accès Java pour les applications 64 bits à l'aide de l'application jabswitch 64 bits située dans le répertoire bin JDK Java 64 bits.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```
4. Copiez le `WindowsAccessBridge-64.dll` situé dans le répertoire `C :\Windows\System32` dans le répertoire `C :\Windows\SysWOW64` 32 bits.

   ```
   PROMPT> cd C:\Windows\System32
   PROMPT> copy WindowsAccessBridge-64.dll C:\Windows\SysWOW64
   ```

   Vérifiez que le `WindowsAccessBridge-64.dll` copié existe dans le répertoire `C :\Windows \SysWOW64` 32 bits.
5. Installez la version 32 bits du JDK Java Oracle à l'emplacement par défaut.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-i586.exe
   ```

   Vérifiez que le processus d'installation a installé les éléments suivants :
   - JDK Java 32 bits dans le répertoire `C :\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171` .
   - `WindowsAccessBridge-32.dll` dans le répertoire `C :\Windows\SysWOW64` .
6. Activez le pont d'accès Java pour les applications 32 bits à l'aide de l'application jabswitch 32 bits située dans le répertoire jdk bin Java 32 bits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
PROMPT> cd "C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171\bin"
PROMPT> jabswitch -enable
```

7. Redémarrez le logiciel NVDA Assistive Technology via la barre des tâches ou le menu NVDA.
   - Sélectionnez le raccourci NVDA épinglé à la barre des tâches, épinglé au menu Démarrer ou situé sur le bureau.
   - Accédez au **Début** > **Tous les programmes** > **NVDA** > **NVDA** sélection de menu.
8. Sur un terminal d'invite de commande d'administration, lancez le programme d'installation interactif de Chiffrement Edge.

```
PROMPT> java -jar <edge encryption interactive file name>.jar
```

Utilisation des fonctionnalités d'accessibilité

Les fonctionnalités d'accessibilité incluent la navigation au clavier, les paramètres de couleur et de style, l'utilisation d'un lecteur d'écran et les méthodes de recherche.

Accessibilité au clavier

Le Now Platform est conçu pour être aussi accessible que possible sans modification de l'utilisateur ni modification des paramètres. Les utilisateurs peuvent naviguer dans l'interface utilisateur de la plateforme sans activer l'accessibilité. Toutefois, si l'accessibilité n'est pas activée, la tabulation passe d'une entrée à l'autre et ignore d'autres éléments d'un formulaire, tels que les icônes de référence.

La fenêtre de renvoi fournit les options suivantes :

- Utilisez les liens Ignorer pour déplacer le focus vers différentes parties de la page sans avoir à parcourir chaque élément.
- Sur les pages de modification telles que les formulaires, le focus clavier commence au premier champ modifiable de la page.
- Si la préférence utilisateur est activée, le `glide.ui.accessibility.focus_first_field` focus de page commence au premier champ d'entrée en haut de la section de contenu de la page. Dans une table, ce champ est généralement l'option de recherche. Dans un formulaire, le champ est le premier champ d'entrée du formulaire.
- Utilisez les touches de tabulation et les touches fléchées pour déplacer des éléments dans une zone de liste double.
- Lorsque vous vous concentrez sur des onglets, utilisez les touches fléchées droite/gauche pour changer d'onglet.
- Les touches fléchées fonctionnent dans les menus pour naviguer entre les entrées.
- Lors de la tabulation d'une liste, l'option permettant d'activer **l'inline Modifier les données de la table** s'affiche afin que vous puissiez utiliser l'éditeur de liste, plutôt que d'ouvrir le formulaire.
  - Lorsque le mode de modification en ligne est activé, le focus de l'écran se déplace vers la première cellule du tableau.
  - Appuyez sur la touche Echap lorsqu'une cellule est sélectionnée pour quitter le mode d'édition en ligne. L'accent reste mis sur la cellule.
  - Appuyez sur la barre d'espace pour ouvrir le menu contextuel de l'élément sélectionné.
  - Utilisez les touches fléchées (en plus de la tabulation) pour vous déplacer dans la liste en mode de modification en ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pages Propriétés, telles que **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**, incluez une icône avec le nom de la propriété. Les lecteurs d'écran lisent le nom de la propriété lorsque l'icône est active.
- Les champs d'un formulaire incluent une icône d'info-bulle. Les lecteurs d'écran lisent l'info-bulle lorsque l'icône est active.
- Dans le navigateur d'applications, lorsque l'accessibilité est activée, la tabulation vous permet de parcourir chaque élément de chaque module, y compris les icônes **Modifier l'application/module** et **Ajouter aux favoris** . Utilisez les touches fléchées pour naviguer dans le navigateur d'applications sans vous concentrer sur ces éléments supplémentaires.
- Si le mode d'accessibilité est activé, une icône d'aide apparaît avec le champ HTML. L'icône d'aide indique comment accéder à la barre d'outils du champ HTML et l'échapper.

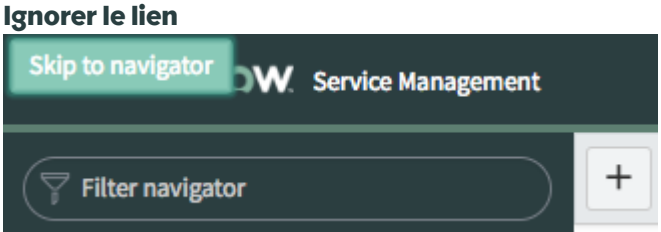
Utiliser des liens ignorer

Les liens ignorés permettent aux utilisateurs d'accéder rapidement au contenu principal d'une page, d'une liste ou d'un formulaire, en ignorant les icônes, le texte de la bannière, les liens de navigation et d'autres éléments. Les liens ignorés ne sont pas visibles tant que vous ne les avez pas consultés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'interface utilisateur inclut des liens Ignorer vers le menu de navigation et le volet de contenu principal. Si l'accessibilité n'est pas activée, les utilisateurs peuvent également utiliser des liens Ignorer pour activer l'accessibilité.

Ignorer le lien



- **Activer l'accessibilité** : active l'accessibilité. Ce lien Ignorer s'affiche uniquement si l'utilisateur n'a pas encore activé l'accessibilité. Appuyez sur Entrée pour recharger la page avec le mode d'accessibilité activé.
- **Passer au navigateur** : permet d'accéder au filtre de navigation dans le navigateur d'application.
- **Passer au contenu principal** : permet d'accéder à la page de contenu principal.
- **Modifier les données de table en ligne** : passe au premier champ d'une table. Lorsque le champ est sélectionné, appuyez sur Entrée pour modifier le champ. Appuyez sur la barre d'espace pour ouvrir le menu contextuel du champ. Appuyez sur la touche Echap pour quitter le mode de modification en ligne.

Les liens d'omission constituent généralement le premier élément de l'ordre d'onglet d'une page ou d'un cadre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

- Utilisez les touches Tab et Maj+Tab pour avancer et reculer dans les liens Ignorer et les autres champs sélectionnables.
- Lorsqu'un lien ignorer reçoit le focus, appuyez sur Entrée pour sélectionner le lien.

Accessibilité des couleurs et des styles

Il y a plusieurs changements de couleur et de style qui rendent la plateforme plus accessible.

Activer le thème de l'interface utilisateur des contrastes

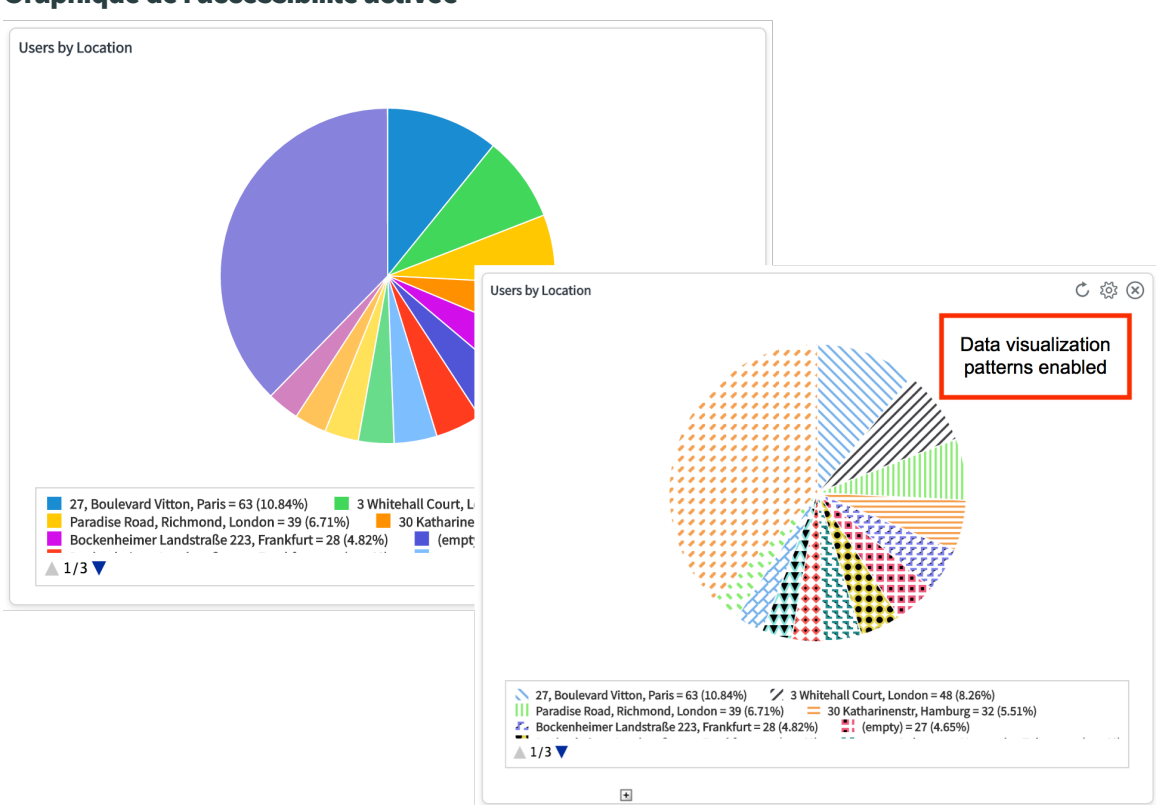
Dans les paramètres système, sous l'onglet Thèmes, sélectionnez le thème de l'interface utilisateur Contraste. Le thème de l'interface utilisateur Contraste fournit une plage de couleurs plus contrastée pour l'interface utilisateur de la plateforme.

Dans Portail de services, vous pouvez appliquer le thème Stock — Contraste élevé à un portail pour obtenir une plage de couleurs plus contrastée. Les utilisateurs du portail peuvent activer un thème de contraste à l'aide de l'option **Accessibilité** du widget Profil d'utilisateur.

Graphiques et diagrammes structurés

Affichez des tableaux et des graphiques qui dépendent fortement de la couleur avec des motifs en plus des couleurs. Accédez à la **Paramètres système** > **Général**, puis sélectionnez **Schémas de visualisation de données activés**.

Graphique de l'accessibilité activée



Accessibilité des lecteurs d'écran

Les éléments d'écran de la plateforme ont des améliorations qui les rendent accessibles aux lecteurs d'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez NVDA, JAWS ou VoiceOver pour un accès non visuel à la plateforme.

Les liens d'omission vous permettent d'accéder directement au contenu principal au lieu de parcourir tous les autres éléments de la page.

Lorsqu'une page se recharge ou que les résultats de recherche s'affichent, les lecteurs d'écran en informent l'utilisateur.

Les images importantes et les indicateurs de champ (par exemple, les indicateurs d'état pour les avatars dans la liste v3) ont un texte alternatif que les lecteurs d'écran peuvent lire.

Pour réduire la confusion lors de l'utilisation d'onglets dans les modules, les icônes Modifier l'application/Modifier le module et Ajouter aux favoris sont accessibles aux lecteurs d'écran par tabulation. Pour ignorer les icônes **Modifier l'application/le module** et **Ajouter aux favoris** , utilisez les flèches vers le haut et le bas du clavier.

Dans Portail de services, les utilisateurs peuvent ajouter du texte de remplacement aux conteneurs dans leur propre portail pour que les lecteurs d'écran puissent le lire.

Les éléments tels que les liens ou les boutons sont répertoriés comme tels pour la sensibilisation du lecteur d'écran.

Pages Propriétés, telles que **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**, incluez une icône avec le nom de la propriété. Les lecteurs d'écran lisent le nom de la propriété lorsque l'icône est active.

Les formulaires comprennent des info-bulles accessibles que les lecteurs d'écran lisent lorsque l'info-bulle est active.

Méthodes de recherche d'accessibilité

Il existe plusieurs façons de rechercher des informations dans l'interface utilisateur.

- Lorsqu'une liste s'ouvre, le focus commence dans le champ de recherche. Appuyez sur la touche Tab ou sur les touches Maj+Tab pour quitter la recherche ou commencer à taper pendant que le focus se trouve dans le champ de recherche.
- Les vues de listes incluent un champ **Accéder à** la recherche dans la barre de titre de la liste. L'utilisation du caractère générique * dans le texte de recherche vous permet d'effectuer une recherche **contient** plutôt qu'une recherche **commence par** . Ce type de requête peut prendre plus de temps à s'exécuter, mais peut enregistrer les frappes. Vous pouvez également utiliser plusieurs autres caractères génériques avec des recherches par liste.
- Le filtre de navigation du navigateur d'applications filtre les applications et les modules qui apparaissent dans le navigateur en fonction du texte saisi. Parcourez ou ignorez les liens pour naviguer directement vers le filtre de navigation. Pour ouvrir un module, cliquez sur son nom ou appuyez sur la flèche vers le bas pour mettre en surbrillance le nom du module, puis appuyez sur Entrée.

Voir Options de recherche disponibles pour plus d'informations sur ces méthodes de recherche.

Afficher les détails de la carte dans un tableau visuel des tâches

Lorsque le mode d'accessibilité est activé, parcourez les cartes dans un tableau des tâches. Utilisez le bouton des détails de la carte pour afficher les détails de la carte de tâche.

Avant de commencer

Activez l'accessibilité à partir de l'onglet Général du menu Paramètres système.

Traduction automatique

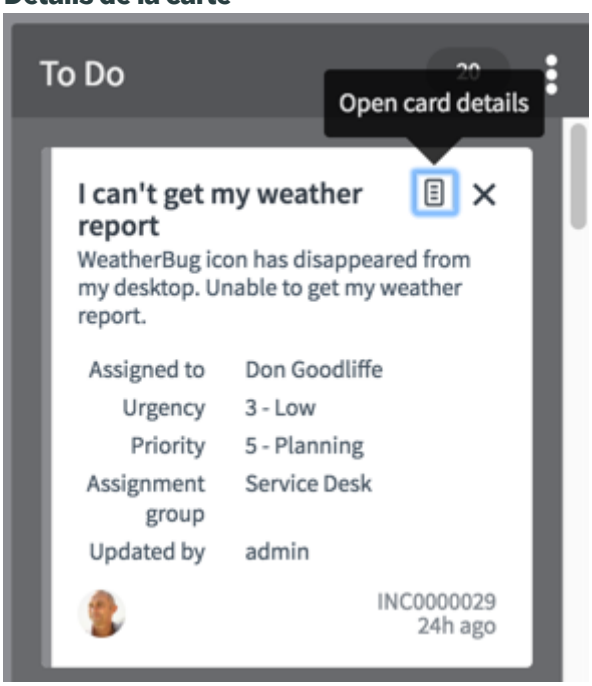
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Ouvrez un tableau des tâches existant.
3. Appuyez sur la touche Tab pour parcourir le tableau et accéder à une carte de tâche.
4. Appuyez sur la touche Tab pour parcourir la carte jusqu'à ce que le bouton Open Card Details (Ouvrir les détails de la carte) s'affiche.

Détails de la carte



5. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir la carte.
6. Pour quitter la carte, appuyez sur **Echap**.

Pages de la carte

Les pages de carte affichent ServiceNow les données graphiquement sur une page de Google carte en fonction des données d'emplacement que vous fournissez.

Vous pouvez créer autant de pages de carte que nécessaire pour définir les types de données à afficher, les liens à afficher et l'apparence de la carte. Après avoir créé les pages de la carte, vous pouvez créer des modules pour afficher les pages de la carte.

Remarque :
Les pages de carte sont soumises aux limitations d'accès non-production. Consultez Configurer l'API Google Maps pour en savoir plus.

Emplacements des cartes

Les emplacements sont utilisés par diverses applications pour localiser les utilisateurs, les installations ou les éléments de configuration (CI) et sont stockés dans la table Emplacement [cmn_location]. Vous pouvez configurer différents niveaux d'emplacement dans une hiérarchie parent-enfant. Par exemple, un serveur de messagerie peut être

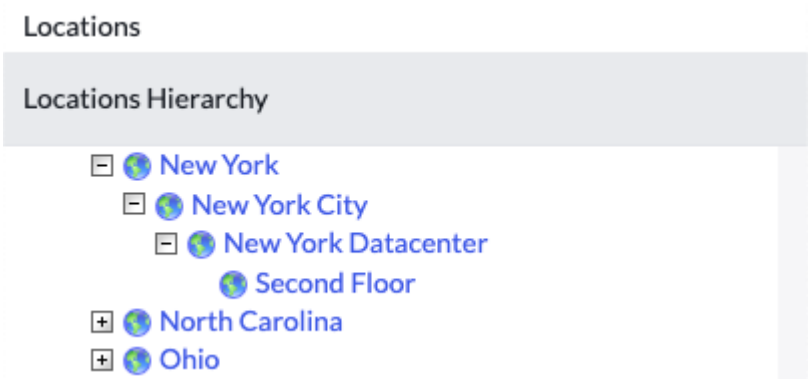
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

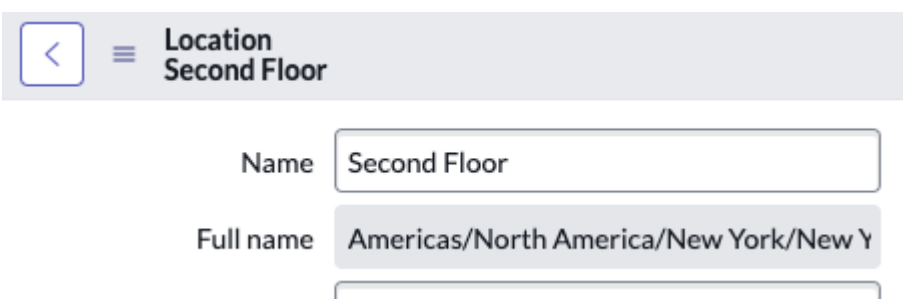
associé à un emplacement situé au deuxième étage, tandis que le service d'entreprise de messagerie peut être associé à la ville de New York.

Chaque niveau de cette hiérarchie contient un enregistrement d'emplacement distinct, le niveau supérieur suivant étant spécifié en tant que parent. Dans cet exemple, chaque emplacement peut être sélectionné en tant que hiérarchie dans les champs de référence :

Hiérarchie des emplacements



L'emplacement est également utilisé pour générer un identificateur complet dans le champ **Nom complet** , disponible en configurant le formulaire. Pour plus d'informations, consultez Show or hide fields on a form .



Comment les emplacements sont définis

Pour créer un emplacement, accédez à **Administration utilisateurs** > **Emplacements** et sélectionnez **Nouveau**.

Définir un emplacement

Champ	Description
Nom	Le nom de l'emplacement. Ce nom est la valeur d'affichage utilisée par le système lorsqu'il fait référence à cet emplacement sur un formulaire.
Rue	L'adresse postale de l'emplacement.
Ville	Ville de l'emplacement.
État / Province	État ou province de l'emplacement.
Code postal	Code postal de l'emplacement.
Pays	Pays de l'emplacement.
Contact	Nom d'un utilisateur qui est le contact pour cet emplacement.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir un emplacement (suite)

Champ	Description
Télécopie	Le numéro de télécopie de l'emplacement.
Société parente	Nom de l'emplacement parent de cet emplacement. Les hiérarchies d'emplacement sont décrites ci-dessus.
Latitude	Latitude de l'emplacement. La *get_lat_long* règle métier renseigne automatiquement ce champ et le champ **Longitude** décrit ci-dessous lorsque le formulaire contient suffisamment d'informations, telles qu'une adresse ou un nom de ville et un code postal. Désactivez cette règle métier pour éviter que le système ne remplace les valeurs saisies manuellement dans ces champs.
Longitude	Longitude de l'emplacement.
Champs pouvant être ajoutés en configurant le formulaire :	
Entreprise	Champ de référence à la table **Société** [core_company].
Nom complet	Champ calculé en lecture seule qui assemble la hiérarchie parente de l'emplacement en un nom complet.
Entrepôt	Un champ booléen qui identifie si l'emplacement est utilisé comme entrepôt.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire de l'emplacement. Par défaut, l'emplacement utilise le fuseau horaire du système.

Latitude et longitude

Lorsqu'un enregistrement de **société** ou **d'emplacement** est créé ou que l'un de ses champs d'adresse est modifié [rue, ville, état, code postal ou pays], la règle métier **get_lat_long** est déclenchée. Cette règle métier utilise l'include **de script GoogleMapsHelper** pour créer sys_geocoding_request enregistrements.

La tâche planifiée **Traiter la demande de géocodage** doit être activée pour traiter sys_geocoding_request enregistrements. **Traiter la demande de géocodage** utilise le Google service de carte pour renseigner les champs de latitude et de longitude des enregistrements de **société** et **d'emplacement** modifiés ou créés.

Une fois la latitude et la longitude renseignées, il est possible de définir des pages de carte qui affichent les emplacements sur une carte interactive.

Remarque :
La latitude et la longitude sont exprimées sous la forme d'un type de données à virgule flottante. Les versions précédentes exprimaient ces informations sous forme de chaîne. Lors d'une mise à niveau, le système convertit les données dans la mesure du possible.

Configurer l'API Google Maps

Vous activez la fonctionnalité de géolocalisation à l'aide des entrées appropriées d'une Google licence Maps API for Business ou d'une Google clé API JavaScript Maps.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez générer des cartes à l'aide de JavaScript de base, et elles sont suffisamment flexibles pour afficher même les requêtes les plus compliquées. Ces cartes utilisent les fonctionnalités de mappage standard Google de l'API Maps API for Business ou Google JavaScript Maps, y compris divers types de liens vers les enregistrements de votre instance. L'utilisation de cette fonctionnalité nécessite l'installation du module d'extension Google Maps.

Page de carte

Procédure

1. Google Les API Maps pour les licences d'entreprise ne sont plus disponibles à partir de Google, par conséquent, selon que vous disposez d'une licence existante, utilisez l'une des procédures suivantes.

   Remarque :
   Vous devez utiliser votre propre clé Google API JavaScript Google Maps et ne pas utiliser de Now Platform® clé générée.

   Pour en savoir plus sur l'API Maps for Business et Google la Google clé API JavaScript Maps, reportez-vous à la section https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Une fois la configuration terminée et enregistrée, créez des pages de carte ou utilisez les pages par défaut incluses avec le module d'extension.
   Les pages de carte définissent les données qui s'affichent sur la carte et l'apparence des liens. Pour obtenir un didacticiel sur la façon d'afficher tous les marqueurs liés à vos enregistrements, consultez l'article de blog Afficher les marqueurs de carte sur Google Maps sur le .ServiceNow Community

Propriété	Description
google.maps.auto_close	Si vrai, ferme automatiquement une fenêtre d'informations de carte avant d'en ouvrir une nouvelle. ○ Type : vrai/faux ○ Valeur par défaut : true ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.client	ID client pour Google API Maps pour entreprise. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : gme-servicenow ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
google.maps.private.key	Clé privée pour Google l'API Maps pour entreprise. Cette touche active la fonctionnalité de géolocalisation, qui localise précisément les utilisateurs dans le système, à l'aide des données de leurs appareils mobiles. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : vide ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.version	Numéro de version de l'installation actuelle de l'API Google Maps pour entreprise. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : numéro de la version actuelle ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.key	Google API Maps pour les entreprises ou Google JavaScript Maps API Clé liée à l'URL du serveur. Cette clé autorise l'utilisation de l'API Google Maps au développement. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : vide ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Latitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la position de départ affichée dans Google Cartes. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : 36,008522 ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Longitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la position de départ affichée dans Google les pages Cartes. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : -95,221764 ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.max_éléments	Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte. ○ Type : nombre entier ○ Valeur par défaut : 500 ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.table	Table utilisée par la carte. La table nécessite les champs suivants : nom, longitude, latitude. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : cmn_location ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.zoom	Niveau de zoom de départ de la carte (1 étant le plus bas)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : 4 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

3. Effectuez ces configurations :

   a. Accédez à la **Propriétés système** > **Tout**.

   b. Définissez les valeurs de ces propriétés système :

Propriété système	Description
google.maps.refresh.latlong.duration	Nombre de jours après lesquels les détails de l'emplacement sont mis à jour. **Remarque :** La valeur maximale est 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Nombre maximal d'enregistrements dans une table qui peuvent être traités à l'aide de la tâche planifiée en une seule actualisation.

   c. Spécifiez les tables qui stockent les détails de l'emplacement dans la table Configuration de l'actualisation des coordonnées de la carte [cmn_coordinate_refresh_config].

   d. S'il n'y a pas de champs pour suivre la dernière récupération des coordonnées dans vos tables :

      i. Créez le champ **coordinates_retrieved_on** du type **Date/Heure** dans vos tables.

      ii. Assurez-vous que la valeur du champ qui suit l'heure à laquelle les coordonnées ont été récupérées pour la dernière fois est correctement renseignée dans la table Configuration de l'actualisation des coordonnées de la carte [cmn_coordinate_refresh_config]. Reportez-vous à l'exemple de script correctif *`Mettre à jour les coordonnées mises à jour le champ`* pour mettre à jour les valeurs du champ **coordinates_retrieved_on** .

   e. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   f. Ouvrez l'enregistrement, **actualisez les informations de latitude et de longitude des enregistrements**.

   g. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.

   h. Spécifiez la fréquence à laquelle les détails de l'emplacement doivent être actualisés en fournissant des détails de fréquence dans **Intervalle d'exécution** et **de répétition**.

      Remarque :
      Assurez-vous d'actualiser les détails de l'emplacement au moins une fois tous les 30 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Pour accéder aux Google cartes à partir de l'instance ServiceNow basée sur votre région, effectuez ces configurations.

   a. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.

   b. Sélectionnez et affectez le **code de pays** approprié à l'utilisateur requis.

   > **Remarque :**
   > Si le **code du pays** requis n'est pas disponible, ajoutez l'entrée du dictionnaire. Assurez-vous d'utiliser les codes pays ISO 3166-1. Par exemple, le code pays du Maroc est MA.

   c. Accédez à la **Propriétés système** > **Google Maps**.

   d. Cochez la case **Oui** pour **Activer cette propriété uniquement lorsque vous souhaitez modifier le comportement de Google Map en fonction d'une région. La région est remplie à partir de la valeur du champ « Code du pays » de l'utilisateur actuel dans sys_user enregistrement. La valeur du code pays de l'enregistrement sys_user doit être compatible avec les attentes du code régional de Google Map. La plupart des identificateurs de région Unicode sont identiques aux codes ISO 3166-1, à quelques exceptions notables. Vérifiez correctement les codes avant d'apporter des modifications.**

   e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une page de carte

Votre ServiceNow instance fournit plusieurs pages de carte par défaut. Vous pouvez également créer des pages de carte personnalisées avec les exemples de script décrits dans cette page.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'enregistrement de la page de carte par défaut affiche les incidents critiques sur une page de Google carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour identifier la carte.
Centrer la carte sur	Entrez l'emplacement de centrage de la carte à l'aide de la forme décimale de latitude et longitude. Par exemple, pour centrer la carte sur la statue de la liberté, entrez 40.689865, -74.045235.
Zoom initial	Définissez le niveau de zoom de la carte à l'ouverture.
Actualiser lors d'un zoom	Activez ou désactivez l'actualisation de la carte lors d'un zoom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser une configuration avancée	Sélectionnez cette option pour configurer une carte avec des listes et des formulaires. Le script est masqué et les formulaires M2M s'affichent pour configurer votre carte. **Remarque :** La configuration avancée ne prend pas en charge le mobile.
Demande	Sélectionnez un périmètre de l'application pour la carte.
Taille des contrôles	Sélectionnez si les icônes de navigation Google sur la carte doivent être grandes ou petites.
Type	Sélectionnez un style d'arrière-plan de carte : **Satellite**, **Hybride**, **Normal** ou **Terrain**.
Type de sélection	Sélectionnez le type d'icônes Google à afficher sur la carte : **Boutons** ou **Menu**.
Carte de vue d'ensemble	Activer ou désactiver une fenêtre de carte à vue large pour la navigation.
Afficher l'emplacement de l'équipement	Activez ou désactivez cette option pour afficher les emplacements des appareils.
Script	Créez un script pour définir le type de données à afficher sur cette carte. Pour plus d'informations, consultez Scripting pour les pages de carte.

4. Enregistrez l'enregistrement.

Créer un module de page de carte

Vous pouvez créer un nouveau module d'application pour permettre aux utilisateurs d'ordinateurs de bureau ou de smartphones d'afficher une page de Google carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Sélectionnez l'application appropriée pour le module.
   Par exemple, si vous prévoyez d'afficher les incidents critiques, ajoutez un module au menu de l'application Incident.
3. Pointez sur le menu d'application auquel vous souhaitez ajouter le module et cliquez sur l'icône Modifier l'application (crayon).
4. Sélectionnez l'onglet **Type de lien** , puis sélectionnez le type de lien que vous souhaitez pour le module.
   Par exemple, vous pouvez créer un module qui ouvre directement une page de carte ou un module qui établit un lien via une URL.
5. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Champ	Description
Titre	Attribuez un nom au module dans le navigateur d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commande	Saisissez un nombre pour définir la séquence dans laquelle cette condition doit être évaluée s'il existe plusieurs conditions correspondantes. L'ordre est évalué de la valeur la plus basse à la valeur la plus élevée.
Menu d'application	Sélectionnez le menu d'application dans lequel vous souhaitez que ce module apparaisse. Par défaut, ce champ affiche le menu d'application que vous avez ouvert pour créer le module.
Conseil	Saisissez une brève description à afficher lorsqu'un utilisateur pointe sur le nom du module dans le navigateur d'application.
Actif	Cochez la case pour activer ce module. Seuls les modules actifs apparaissent dans le menu d'application.
Image	Sélectionnez une icône à afficher avec ce module dans le navigateur d'applications. Si ce champ est vide, une icône par défaut est utilisée.
Type de lien	Sélectionnez le type de lien souhaité dans la liste. Cette sélection modifie les champs disponibles dans le formulaire.
Page de carte	Sélectionnez la page de carte préconfigurée à utiliser pour ce module. Par exemple, **Incidents critiques**.
Rôles	Sélectionnez les rôles autorisés à accéder à ce module. Si ce champ est vide, tous les rôles peuvent accéder au module.
Arguments	Définissez l'URL de ce module au format `map_page.do ?sysparm_name=<map page name>`. Ce champ est disponible lorsque le **type de lien** est **URL (à partir des arguments).** **Remarque :** Si le titre de la page de carte contient un espace, remplacez-le par `%20` pour une syntaxe correcte. Par exemple, une page de carte appelée Incidents critiques devient `Critical%20Incidents%20` dans une URL.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une page de carte avancée

Utiliser une configuration avancée pour configurer des pages de carte sans scripting.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque l'utilisateur clique dessus, les listes et les formulaires s'affichent pour offrir une expérience utilisateur sans code, ce qui facilite les mises à niveau vers les versions futures. Les pages de carte avancées ne prennent pas en charge mobile. Pour afficher les pages de carte sur les équipements mobiles, utilisez plutôt la page de carte classique ou l'applet de carte mobile dans l'application Now® Mobile .

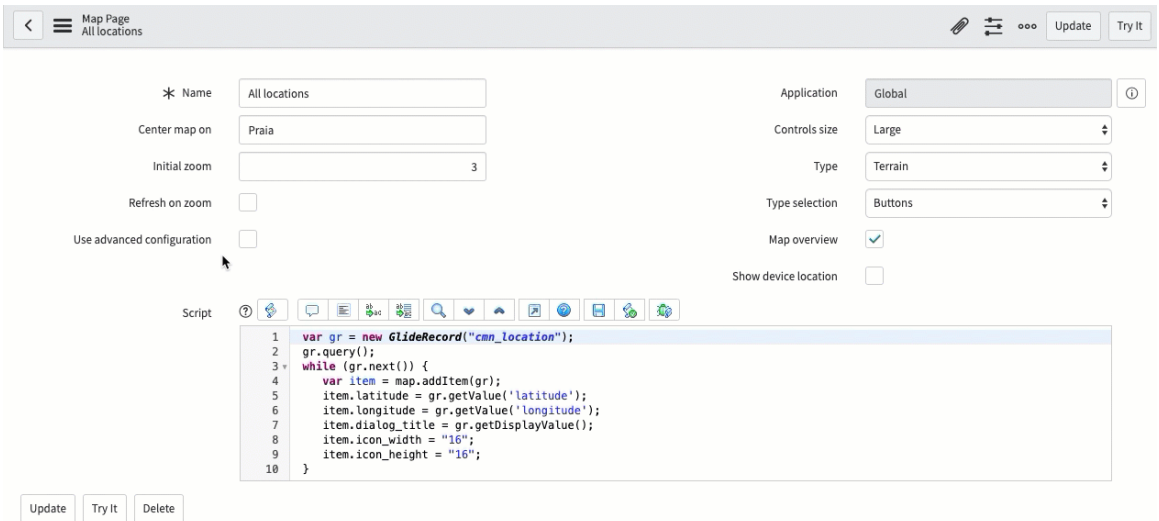
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Page de carte, cochez la case **Utiliser une configuration avancée** .
   Le script est masqué et un enregistrement M2M s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Double-cliquez sur l'enregistrement pour utiliser l'enregistrement M2M.



4. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour votre page de carte.
5. Cliquez sur l'icône de menu (icône ⋮), puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les liens connexes apparaissent au bas du formulaire.

Que faire ensuite

Cliquez sur le lien connexe **Créer un élément de données de carte** et remplissez le formulaire.

Configurer les éléments de données de carte

Ajoutez des éléments de données de carte pour afficher les données sur votre page de carte à l'aide de l'environnement classique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez d'abord un conteneur pour vos éléments de données de carte, puis configurez et sélectionnez les éléments de données pour votre page de carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Mapper des éléments de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Mapper le formulaire d'élément de données

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément de données de la carte.
Table	Table pour la condition. Par exemple, sélectionnez la table Choix [sys_choice].
Type de condition	Condition utilisant des conditions déclaratives ou scriptées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions	Conditions déclaratives pour votre élément de données de carte.
Demande	Périmètre de l'application facultatif pour le marqueur de carte, s'il n'est pas global.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Example: Mapper le formulaire d'élément de données

Sélectionnez les options de la table pour créer un élément de données de carte. Utilisez cette configuration avec les exemples dans Ajouter un filtre de carte et Configurer un mappage de données de filtre de carte pour créer un filtre de carte.

Champ	Description
Nom	Saisissez l'état de l'incident.
Table	Sélectionnez le choix [sys_choice].
Type de condition	Sélectionnez **Déclarative**.
Conditions	Entrez les champs suivants : L'élément est l'état et la table est la tâche.
Demande	Ignorer ce champ.

Que faire ensuite

Créez des marqueurs de carte pour votre carte.

Créer un marqueur de carte

Ajoutez une icône de marqueur de carte et définissez le comportement de clic pour différencier les données de votre page de carte à l'aide de l'environnement classique.

Avant de commencer

Configurez un élément de données de carte avant d'accomplir cette tâche.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Définition des coordonnées de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition des coordonnées de la carte

Champ	Description
Nom	Nom de votre définition de coordonnées de carte.
Type	Type de définition de coordonnées de carte. Sélectionnez **Champ**, qui utilise l'environnement classique (listes et formulaires), ou **Script**.
Table	Table pour la condition. Par exemple, incident [incident].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ de latitude	Champ de latitude pour définir les coordonnées de la carte. Sélectionnez**Emplacement**, puis **Latitude**.
Champ de longitude	Champ de longitude pour définir les coordonnées de la carte. Sélectionnez **Emplacement**, puis **Longitude**.
Demande	Périmètre de l'application facultatif pour la définition des coordonnées de votre carte, s'il est autre que Global.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à la **Page Carte du système** > **Marqueurs de carte**.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Marqueur de page de carte

Champ	Description
Nom	Nom de votre marqueur de carte.
Élément de données	Élément de données pour votre marqueur de carte. Sélectionnez l'élément de données de carte que vous avez configuré précédemment.
Définition de la coordonnée	Définitions de coordonnées pour votre marqueur de carte. Sélectionnez la définition des coordonnées de la carte que vous avez configurée précédemment.
Icônes de marqueur de carte	Enregistrement des icônes de marqueur de carte M2M. Configurez des icônes de marqueur de carte ou créez-en de nouvelles. **Remarque :** Effectuez toutes les étapes pour configurer les icônes de marqueur de carte.
Actions de clic du marqueur de carte	Enregistrement des actions de clic sur marqueur de carte M2M. Sélectionnez des actions de clic du marqueur de carte ou créez-en de nouvelles. **Remarque :** Effectuez toutes les étapes pour configurer les actions de clic du marqueur de carte.
Demande	Périmètre de l'application facultatif pour votre marqueur de carte, s'il n'est pas global.

8. Cliquez sur l'icône de menu (icône ⋮), puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Configurez des icônes de marqueur de carte et des actions de clic de marqueur de carte pour terminer la configuration des marqueurs de carte.

Configurer des icônes de marqueur de carte

Sélectionnez une URL relative ou absolue pour une icône de marqueur de carte afin d'afficher un élément de données sur la page de carte et de déterminer la priorité du marqueur de carte sur la page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Icônes de marqueur de carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'icône de marqueur de carte

Champ	Description
Nom	Nom de votre icône de marqueur de carte.
Niveau	Priorité du marqueur sur la page de votre carte. Lorsque plusieurs marqueurs partagent des coordonnées, le marqueur de niveau le plus bas s'affiche sur votre page de carte.
Demande	Périmètre de l'application facultatif pour vous Icône du marqueur de carte, s'il n'est pas Global.
URL d'icône unique	Icône pour un seul élément de données à partir des coordonnées de carte sur la page de votre carte. Sélectionnez un lien relatif ou absolu.
URL d'icône colocalisée	Icône pour plusieurs éléments de données à partir d'une coordonnée de carte sur la page de votre carte. Sélectionnez un lien relatif ou absolu.
Condition de script	Scripting facultatif pour les marqueurs de carte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à la **Page Carte du système** > **Marqueurs de carte**.
6. Sélectionnez votre marqueur de page de carte.
7. Dans le champ **Icônes de marqueur de carte** , double-cliquez sur l'enregistrement et cliquez sur l'icône de recherche (icône).
8. Sélectionnez votre icône de marqueur de carte, puis cliquez sur l'icône de coche (icône de).
9. Cliquez sur l'icône de menu (icône), puis sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Passez à la tâche suivante pour définir les actions de clic du marqueur de carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les actions de clic du marqueur de carte

Définissez les actions de clic pour votre marqueur de page de carte. Les actions de clic vous permettent de définir ce qui se passe lorsque vous cliquez sur un marqueur de carte sur votre page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionnez une boîte de dialogue qui affiche les détails du formulaire ou scriptez vos propres actions de clic.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Actions de clic du marqueur de carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Cliquer sur le marqueur de carte Formulaire Action

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de clic du marqueur de carte.
Type d'action	Type d'action pour l'action de clic. Sélectionnez **le formulaire de boîte de dialogue Affichage** ou **Script**.
Titre	Titre de l'action de clic du marqueur de carte. Le titre s'affiche sur le formulaire de boîte de dialogue de votre page de carte.
Demande	Périmètre de l'application facultatif pour l'action de clic du marqueur de carte, s'il n'est pas global.
Vue du formulaire	Vue de formulaire utilisée pour l'interface utilisateur de la boîte de dialogue sur votre page de carte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à la **Page Carte du système** > **Marqueurs de carte**.
6. Sélectionnez votre marqueur de page de carte.
7. Dans le champ **Actions de clic du marqueur de carte** , double-cliquez sur l'enregistrement et cliquez sur l'icône de recherche (icône).
8. Sélectionnez l'action de clic du marqueur de carte, puis cliquez sur l'icône de coche (icône de).
9. Cliquez sur l'icône de menu (icône), puis sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Passez à la tâche suivante pour terminer la configuration des marqueurs de carte.

Sélectionner les marqueurs de carte

Choisissez une page de carte à laquelle vous souhaitez appliquer votre marqueur de carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Sélectionnez la page de votre carte.
3. Dans le champ **Marqueurs de page de carte** , double-cliquez sur l'enregistrement et cliquez sur l'icône de recherche (icône).
4. Sélectionnez votre marqueur de carte, puis cliquez sur l'icône de coche (icône de).
5. Cliquez sur l'icône de menu (icône), puis sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Vous avez configuré un marqueur de carte. Cliquez sur **Essayer sur** le formulaire Pages de carte pour vous assurer que votre marqueur de carte est correctement configuré. Après cela, créez un filtre de carte pour afficher les marqueurs de carte que vous souhaitez voir sur votre page de carte.

Remarque :
Si les données ne sont pas disponibles, les marqueurs de carte ne s'affichent pas.

Ajouter un filtre de carte

Ajoutez un filtre de carte pour afficher les marqueurs de carte filtrés. Ce filtre vous permet de voir uniquement les marqueurs de carte pour les données souhaitées.

Avant de commencer
Un élément de données de carte doit être configuré avant d'accomplir cette tâche. L'exemple d'élément de données de carte peut fonctionner avec les exemples de tables de filtres de carte ci-dessous pour configurer correctement un filtre de carte.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les filtres de carte peuvent être configurés à l'aide de listes et de formulaires, ou de scripts. Créez d'abord un conteneur pour vos filtres de carte, configurez les éléments de filtre, puis choisissez une page de carte pour votre filtre.

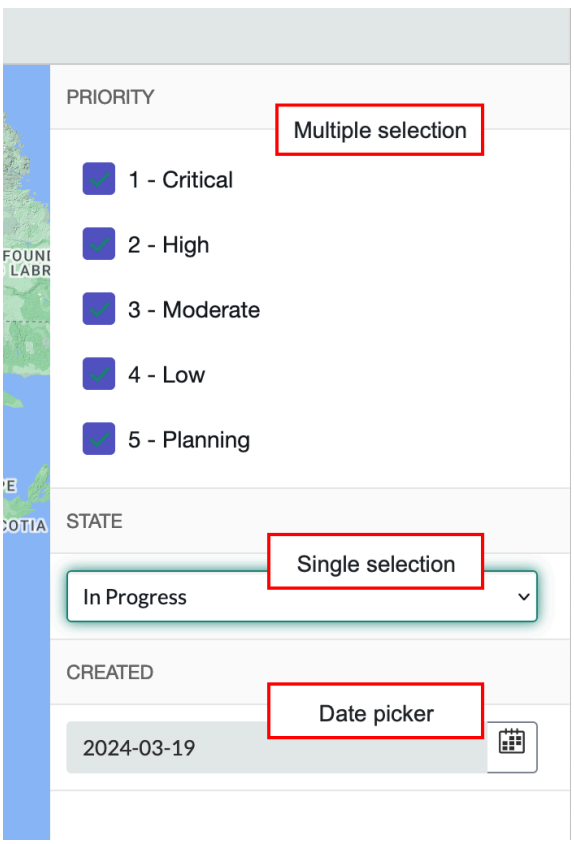
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Filtres de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour le filtre de carte.
4. Dans le champ **Application** , définissez le périmètre de l'application, s'il n'est pas Global.
5. Cliquez sur l'icône de menu (icône), puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Dans le champ **Élément de filtre de carte** , double-cliquez sur l'enregistrement et cliquez sur l'icône de recherche (icône).
7. Pour créer un élément de filtre de page de carte, cliquez sur **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Élément de filtre de page de carte

Champ	Description
Nom	Nom de l’élément de filtre de page de carte.
Étiquette	Titre de l’élément de filtre de page de carte affiché dans le filtre de carte de votre page de carte.
Type d'interface utilisateur	Type d’interface utilisateur pour votre élément de filtre de page de carte. Cela détermine comment votre filtre s’affiche sur la page de la carte. Sélectionnez **Sélection unique**, **Sélection multiple** ou **Sélecteur de date**. Lorsque vous sélectionnez **Sélecteur de date**, les champs d’élément de données sont masqués et le script de valeur par défaut s’affiche. 
Type de données	Type de données pour votre élément de filtre de page de carte. Sélectionnez un **élément de données** ou **Scripté** pour le type de données. Un élément de données vous permet de configurer ou de sélectionner des éléments de données à l’aide de listes et de formulaires.
Demande	Périmètre de l’application de votre élément de filtre de page de carte, s’il n’est pas Global. **Remarque :** Ce champ est facultatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Élément de données	Élément de données pour l'élément de filtre de votre page de carte. Sélectionnez l'élément de données que vous avez configuré précédemment.
Table d'éléments de données	Table d'éléments de données pour votre élément de filtre de page de carte. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné lorsqu'un élément de données est sélectionné.
Champ de valeur de l'élément de données	Champ de valeur de l'élément de données pour l'élément de filtre de votre page de carte. Choisissez la façon dont les données sont utilisées dans une table.
Script de valeur par défaut	Champ de script pour l'élément de filtre de page de carte.

9. Cliquez sur **Envoyer**.
10. Lorsque vous revenez au formulaire Filtre de page de carte, cliquez sur l'icône de coche (icône de). Le nom de l'élément de filtre de page de carte que vous avez créé s'affiche dans le champ.
11. Cliquez sur l'icône de menu (icône), puis sélectionnez **Enregistrer**.

Example: Formulaire Élément de filtre de page de carte

Sélectionnez les options de la table pour créer votre élément de filtre de page de carte. Cette configuration fonctionne avec l'exemple d'élément de données de carte.

Champ	Description
Nom	Entrez l'incident.
Étiquette	Entrez l'incident.
Type d'interface utilisateur	Sélectionnez **Sélection unique**.
Type de données	Sélectionnez **l'élément de données**.
Demande	Ignorer ce champ.
Élément de données	**Sélectionnez l'état de l'incident**. **Remarque :** Cet élément de données est l'élément de données de carte que vous avez créé dans l'exemple d'élément de données de carte.
Table d'éléments de données	Ignorer ce champ. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné lorsqu'un élément de données est sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ de valeur de l'élément de données	**Sélectionnez une valeur**.
Script de valeur par défaut	Ignorer ce champ.

Que faire ensuite

Passez à la tâche suivante pour configurer un mappage de données de filtre de carte.

Configurer un mappage des données de filtre de carte

Choisissez une page de carte pour votre filtre de carte et déterminez son fonctionnement sur la page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Filtres de la carte**.
2. Sélectionnez votre filtre de carte.
3. Dans l'enregistrement Filtre de page de carte, sélectionnez votre élément de filtre de carte.
4. Dans l'enregistrement Élément de filtre de page de carte, recherchez la liste connexe Mappages des données de filtre de carte, puis sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage des données de filtre de carte

Champ	Description
Page de carte	Page de carte dans laquelle votre filtre de carte est appliqué.
Élément de données	Élément de données pour le mappage des données de votre filtre de carte. Sélectionnez l'élément de données que vous avez configuré précédemment.
Demande	Périmètre de l'application facultatif pour votre mappage de données de filtre de carte.
Élément de filtre	Élément de filtre pour votre mappage de données de filtre de carte. Sélectionnez l'élément de filtre que vous avez configuré précédemment. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné avec l'élément de filtre.
Table	Table pour le mappage des données de votre filtre de carte. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné lorsqu'un élément de données est sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ	Les données sont récupérées à partir de ce champ dans la table que vous avez sélectionnée.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Example: Formulaire Mappage des données de filtre de carte

Sélectionnez les options dans la table pour créer votre mappage de données de filtre de carte. Cette configuration fonctionne avec l'exemple d'élément de données de carte.

Champ	Description
Page de carte	Sélectionnez la page de carte que vous avez créée.
Élément de données	Sélectionnez l'état **de l'incident** . **Remarque :** Cet élément de données est l'élément de données de carte que vous avez créé dans l'exemple d'élément de données de carte.
Demande	Ignorer ce champ.
Élément de filtre	Ignorer ce champ. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné lorsqu'un élément de données est sélectionné.
Table	Ignorer ce champ. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné avec la sélection Choix [sys_choice].
Champ	**Sélectionnez une valeur**.

Que faire ensuite

Passez à la tâche suivante pour sélectionner votre filtre de carte, puis terminez la configuration du filtre de carte.

Sélectionner les filtres de carte

Sélectionnez votre filtre de carte pour terminer la configuration du filtre de page de carte. Cette configuration applique le filtre de carte à votre page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Sélectionnez la page de carte à laquelle vous souhaitez appliquer votre filtre de carte.
3. Cochez la case **Utiliser une configuration avancée** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Filtre** , cliquez sur l'icône de recherche (icône), puis sélectionnez le filtre de carte que vous avez créé.
5. Cliquez sur l'icône de menu (icône), puis sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Vous avez configuré votre filtre de carte. Passez à la tâche suivante pour constater que vous l'avez créée avec succès.

Vérifier votre filtre de carte

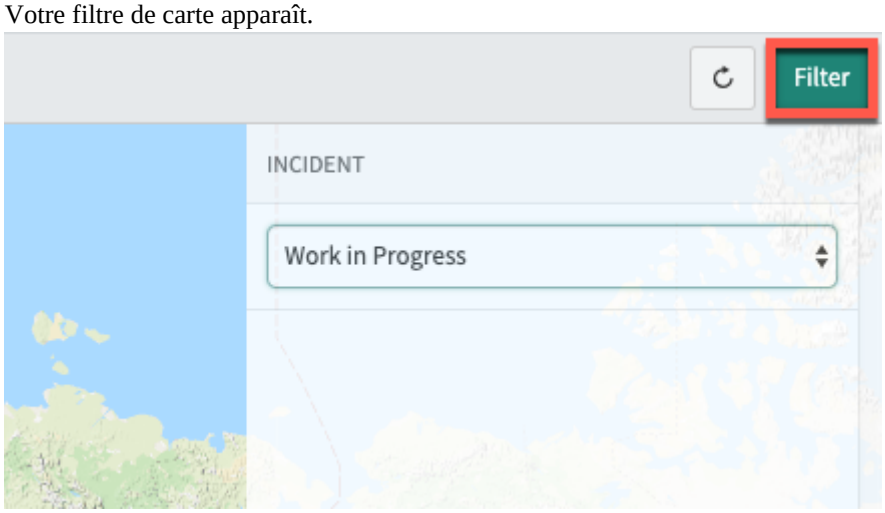
Vérifiez que votre filtre de carte a été créé avec succès dans votre page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Sélectionnez la page de votre carte.
3. Cliquez sur **Essayer**.
4. Dans la page de votre carte, cliquez sur **Filtrer**.
   Votre filtre de carte apparaît.



Définir le périmètre de l'application de carte

Activez le périmètre de l'application de carte pour spécifier l'application qui peut modifier la configuration de votre page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la bannière, cliquez sur l'icône d'engrenage ( ).
2. Dans la liste Paramètres système, sélectionnez **Développeur**.
3. Dans la liste Application, sélectionnez l'application.
4. Activer/désactiver **Afficher le sélecteur d'application dans l'en-tête**.
   Un sélecteur d'application apparaît dans l'en-tête, vous permettant de choisir des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un module de page de carte pour smartphone

Vous pouvez créer un module smartphone personnalisé qui renvoie directement à une page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Obtenez les sys_id de la page de carte.
   Le sys_id est requis lors de la création du module.
2. Accédez à la **Interface utilisateur mobile du système** > **Applications de navigation**.
3. Ouvrez le menu d'application dans lequel vous souhaitez que le nouveau module apparaisse.
4. Dans la liste connexe **Modules** , cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour le module.
Ordre	Entrez un numéro pour indiquer l'ordre du module dans le menu d'application. Par exemple, une entrée de `100` placerait ce module avant un module avec une entrée **d'ordre** de `200`.
Menu d'application	Sélectionnez le menu d'application dans lequel vous souhaitez que ce module apparaisse. Par défaut, ce champ affiche le menu d'application que vous avez ouvert pour créer le module.
Table	Ne sélectionnez pas de table.
Mis à jour	Affiche la date et l'heure à laquelle l'enregistrement du module est mis à jour.
Rôles	Sélectionnez les rôles autorisés à accéder à ce module. Si ce champ est vide, tous les rôles peuvent accéder au module.
Actif	Cochez la case pour activer ce module. Seuls les modules actifs apparaissent dans le menu d'application.
Filtre	N'ajoutez pas de condition de filtre.
Chemin d'accès	Entrez `la carte/` suivi de l'sys_id de la page de la carte. Par exemple : `map/c86c5feac0a80a6600706f0102968196`

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Scripting pour les pages de carte

Le champ Script du formulaire de page de carte permet l'utilisation d'attributs ou de code personnalisé pour définir les caractéristiques de la carte, telles que l'apparence du marqueur, les informations d'affichage, etc.

Scripting des attributs d'élément de carte

Les attributs suivants sont disponibles.

Remarque :
Pour créer un élément sur la carte, utilisez la méthode `map.addItem(glideRecord).` Transmettez un objet GlideRecord valide à `addItem()`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
nom	Nom utilisé pour l'identification.
latitude	Si vous définissez une adresse, la latitude n'est pas nécessaire.
longitude	Si vous définissez une adresse, la longitude n'est pas nécessaire.
icône	URL de l'icône à afficher pour le marqueur. Si aucune icône personnalisée n'est spécifiée, le marqueur Google par défaut est utilisé.
icon_width	Largeur de l'icône. La valeur par défaut est 32.
icon_height	Hauteur de l'icône. La valeur par défaut est 32.
table_name	Table dont les enregistrements s'affichent lorsque l'icône du marqueur est sélectionnée. Utilisé avec l'attribut `sys_id` .
sys_id	Sys_id de l'enregistrement qui s'affiche lorsque l'icône du marqueur est sélectionnée. Utilisé avec l'attribut `table_name` .
vue	Vue du formulaire affichée dans la boîte de dialogue lorsque l'icône du marqueur est sélectionnée.
HTML	Code HTML arbitraire pour la fenêtre contextuelle. Si elle est utilisée, cette valeur remplace la boîte de dialogue.
marker_label	Texte d'étiquette d'icône de marqueur facultatif.
label_offset_left	Attribut facultatif utilisé pour `marker_label` définir la position horizontale de l'étiquette du marqueur. La valeur par défaut est 0.
label_offset_top	Attribut facultatif utilisé avec `marker_label` pour définir la position verticale de l'étiquette du marqueur. La valeur par défaut est 0.

Scripting : comportement de la page de carte personnalisée pour smartphone

Si vous prévoyez d'accéder à la page de carte à partir d'un smartphone, vous pouvez définir le comportement personnalisé de l'interface du smartphone à l'aide de la `isMobile` variable. Vous pouvez utiliser la variable pour définir un `isMobile` comportement personnalisé pour la vue smartphone de la carte. Par exemple, vous pouvez définir des valeurs différentes pour les `icon_width` attributs et `icon_height` lorsque `isMobile` la valeur est vrai.

Script de page de carte de base

Ce script affiche tous les emplacements d'incidents actifs et critiques.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the icon size
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
}
```

Script de page de carte isMobile

Ce script affiche tous les emplacements d'incidents actifs et critiques avec des paramètres personnalisés pour les utilisateurs de smartphones.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";

 //set the icon size (use smaller icons for smartphone users)
 if (isMobile) {
   item.icon_width = "12";
   item.icon_height = "12";
 }
 else {
   item.icon_width = "16";
   item.icon_height = "16";
 }
}
```

Script de page de carte avancé

Ce script affiche le nombre d'incidents ouverts par emplacement. La taille de l'icône varie en fonction du nombre d'incidents ouverts pour l'emplacement. À l'aide du paramètre html, il affiche également le nom de l'emplacement et le nombre d'incidents, ainsi qu'un lien vers la liste des incidents associés.

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;
 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
 item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the size of the icon based on the number of active incidents
 if (locCount < 5) {
 item.icon_width = "12";
 item.icon_height = "12";
 }
 else if (locCount < 15) {
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
 }
 else {
 item.icon_width = "32";
 item.icon_height = "32";
 }
 }
}
```

Script de l’étiquette de marqueur de page de carte

Les étiquettes de marqueur vous permettent d’ajouter du texte dynamique aux marqueurs. Cet exemple affiche le nombre d’incidents actifs à chaque emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquettes des marqueurs de carte

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;

 //create a marker label with the count
 item.marker_label = locCount;
 //define label offset for proper position
 item.label_offset_left = -4;
 item.label_offset_top = -20;

 //option to define table and record for label hyperlink
 //setting table and sys_id will override the use of html parameter
 //item.table = 'cmn_location';
 //item.sys_id = loc;

 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
 item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';

 //link to the icon image
 item.icon = "images/red_marker.png";
 //set the size of the icon based on the number of active incidents
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
item.icon_width = 24;
item.icon_height = 24;

}
}
```

Personnalisation de l'apparence de l'instance

Un administrateur peut modifier les propriétés CSS globales ou système pour modifier l'apparence de l'interface de l'instance par défaut. La fonctionnalité n'est pas affectée.

Par exemple, les organisations utilisent souvent plusieurs instances pour séparer les activités de développement, de test et de production. Pour éviter de modifier accidentellement la mauvaise instance, les administrateurs peuvent configurer chacun avec un thème visuellement distinct. Plusieurs approches sont disponibles pour définir un thème d'instance.

Propriétés CSS

Accédez à la **Propriétés système** > **CSS**.

Les propriétés suivantes sont disponibles via les propriétés CSS.

Remarque :
Les couleurs sont spécifiées à l'aide de noms de couleurs prédéfinis, de décimales RVB ou d'hexadécimales RVB.

- Couleur du texte de la bannière :
- Couleur d'arrière-plan de légende de bannière et de liste
- Police utilisée dans les formulaires et les listes (il s'agit d'un paramètre de police global)
- Styles de boutons (couleur d'arrière-plan, couleur de bordure, largeur de bordure, couleur de texte)
- Couleurs des indicateurs d'état de champ (y compris les indicateurs Modifié, Obligatoire, Renseigné, Obligatoire, Non renseigné et Lecture seule)
- Alignement vertical des cellules de la liste
- Styles du menu du navigateur (taille de la police du texte, couleur d'arrière-plan, couleur du texte)
- Nom et taille de la police de l'en-tête
- Remplacement de la couleur de la légende de la liste et du formulaire
- Couleur d'arrière-plan de la recherche de texte global (pour les résultats du catalogue et ceux de la base de connaissances)

Propriétés de l'interface utilisateur

Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.

Les propriétés suivantes sont disponibles via les propriétés de l'interface utilisateur.

- Icônes utilisées dans le formateur d'activité
- Couleurs d'arrière-plan pour les commentaires et notes de travail supplémentaires
- Emplacement des boutons sur les formulaires

Traduction automatique

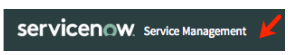
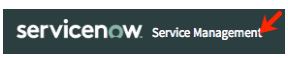
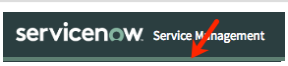
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Icônes utilisées dans le formateur d'activité de la tâche
- Couleurs d'arrière-plan pour l'incident Commentaires et notes de travail supplémentaires

Prise en charge de la classe CSS

Dans Interface utilisateur principale (UI16), les propriétés CSS et la façon dont elles affectent l'interface utilisateur de la plateforme changent en fonction de la version.

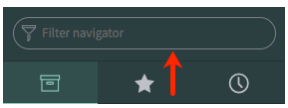
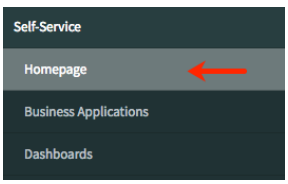
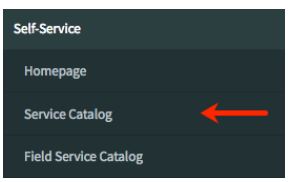
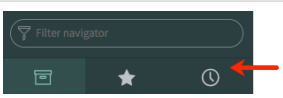
Prise en charge de la classe CSS pour Yokohama

Classe CSS	Description	Comment configurer	Zone affectée
$navpage-en-tête-bg	Couleur d'arrière-plan de l'en-tête	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur d'arrière-plan de l'en-tête**	
$navpage-en-tête couleur	Couleur du texte d'en-tête et de l'icône de recherche globale	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur du texte de la bannière :**	
$navpage-en-tête-bouton-couleur	Couleur du texte du nom d'utilisateur connecté et des icônes de recherche Connectglobale, d'aide et de paramètres	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$navpage-en-tête-séparateur-couleur	Couleur du séparateur d'en-tête	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur de bande de division d'en-tête**	
$navpage-bouton-couleur	Couleur des icônes suivantes dans les barres latérales • Développer/réduire • Créer une conversation (dans la barre latérale Connect) • Ouvrir l'espace Connect de travail	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$navpage-bouton-couleur-survol	Couleur des icônes suivantes lorsqu'un utilisateur pointe sur le contrôle :	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

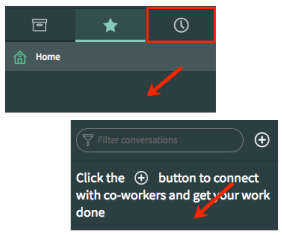
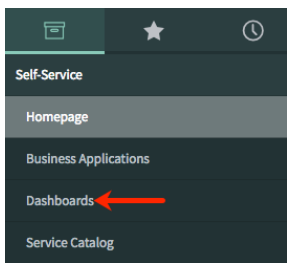
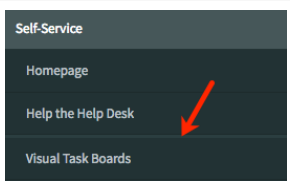
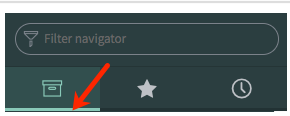
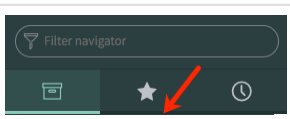
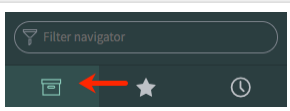
Prise en charge de la classe CSS pour Yokohama (suite)

Classe CSS	Description	Comment configurer	Zone affectée
	• Recherche globale. • Aide • Paramètres • Icône Effacer le texte dans le filtre de navigation	Créer ou personnaliser un thème.	
$search-texte-couleur	Couleur du texte de recherche, à la fois dans le filtre de navigation et dans les champs de recherche globale	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$navpage-nav-border	Couleur de la bordure pour le filtre de navigation et le filtre de conversation	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur de la bordure pour UI16**	
$nav-highlight-main	Met en surbrillance le module une fois que l'utilisateur a cliqué dessus. Dans l'espace de Connect travail, met en surbrillance la conversation sélectionnée.	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$subnav-couleur d'arrière-plan	Arrière-plan pour les éléments de navigation développés	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Éléments développés dans l'arrière-plan de navigation**	
$navpage-nav-bg	En-tête et pied de page pour le navigateur et les barres latérales.	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **En-tête/ pied de page de navigation**	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

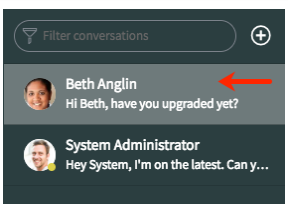
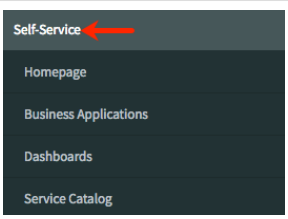
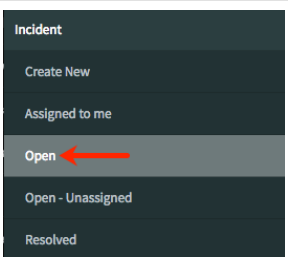
Prise en charge de la classe CSS pour Yokohama (suite)

Classe CSS	Description	Comment configurer	Zone affectée
$navpage-nav-bg-sub	Arrière-plan pour le navigateur et les barres latérales	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Arrière-plan pour les navigateurs et les barres latérales**	
$navpage-nav-color-sub	Couleur du texte pour les modules de la navigation principale	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$navpage-nav-mod-text-hover	Couleur du texte lors du survol d'éléments dans la navigation principale	Non pris en charge	Non pris en charge
$nav-hr-color	Couleur du séparateur de navigateur	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur du séparateur de navigation**	
$nav-highlight-bar-active	Ligne sous l'onglet actif dans le navigateur d'applications. Cette couleur est également utilisée dans le cadre de l'aperçu du thème sous l'onglet Thèmes sous Paramètres système.	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur de la barre de division des onglets de navigation sélectionnés**	
$nav-highlight-bar-inactive	Ligne sous les onglets inactifs dans le navigateur d'applications	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur de la barre de division des onglets de navigation non sélectionnés**	
$navpage-nav-selected-bg	Couleur d'arrière-plan de l'onglet de navigation sélectionné	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur d'arrière-plan de l'onglet de navigation sélectionné**	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge de la classe CSS pour Yokohama (suite)

Classe CSS	Description	Comment configurer	Zone affectée
$navpage-nav-selected-color	Couleur de l'icône de l'onglet Navigation actuellement sélectionné	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur de l'onglet Navigation actuellement sélectionné pour UI16**	
$navpage-nav-unselected-color	Icône des onglets de navigation non sélectionnés et couleur des icônes des favoris	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Icône des onglets de navigation non sélectionnés et couleur des icônes des favoris**	
$connect-dernier-message	Couleur du message actuellement sélectionné dans Connect	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$nav-timeago-header-color	Arrière-plans des en-têtes d'horodatage dans l'onglet Historique	Non pris en charge	Non pris en charge
$navpage-nav-app-text	Couleur du texte du contenu principal pour les éléments tels que les applications et le texte d'état vide pour la Connect barre latérale.	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$navpage-nav-app-text-hover	Couleur du texte pour un module sélectionné	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	

Configurer le logo, les couleurs et les valeurs système par défaut pour Interface utilisateur principale

Vous pouvez utiliser le module Configuration Interface utilisateur principale de base pour personnaliser votre instance avec le logo et les couleurs de votre entreprise et définir des valeurs système par défaut de base. Cet emplacement est le meilleur point de départ si vous configurez votre instance pour la première fois ou si vous l'avez récemment activée Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rassemblez les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Obtenez l'image de bannière de l'entreprise à utiliser dans l'en-tête. L'image peut être en haute résolution, mais lorsqu'elle s'affiche, elle est mise à l'échelle en fonction du rapport hauteur/largeur. Il peut atteindre un maximum de 20 px de haut.
- Obtenez les numéros hexadécimaux ou RVB de la couleur de la marque de votre entreprise, généralement auprès de votre service marketing. Utilisez-les pour décider comment configurer les couleurs d'arrière-plan de l'interface utilisateur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque option de sélection de couleur fournit un sélecteur de couleurs permettant de sélectionner une couleur. La zone de texte située à côté du sélecteur de couleurs vous permet d'entrer la valeur de la couleur dans l'un des formats CSS suivants :

- Nom : noms de couleurs prédéfinis, tels que rouge, vert ou bleu
- Valeur RVB décimale : RVB (102, 153, 204)
- RVB hex. : #223344

Reportez-vous à la section Noms des couleurs HTML (W3CSchools) pour plus d'informations sur les noms des couleurs HTML.

Remarque :
Ces informations s'appliquent à Interface utilisateur principale. Pour obtenir des informations sur le thème de , reportez-vous à Next Experiencela section Exploration des thèmes dans Next Experience.

Procédure

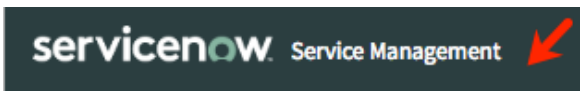
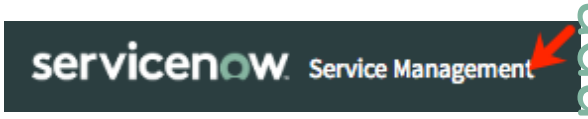
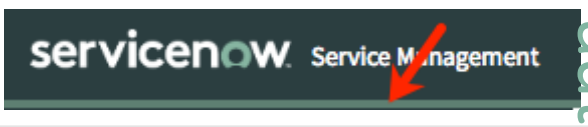
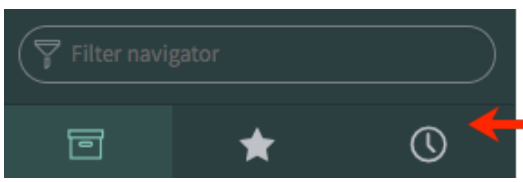
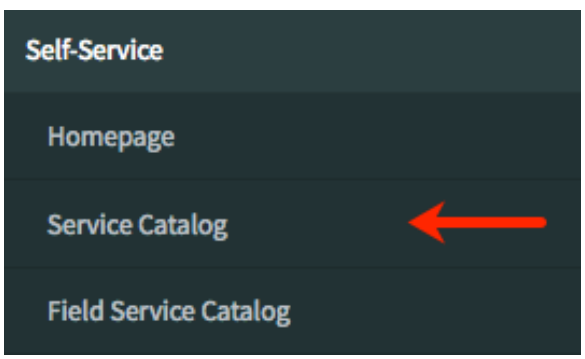
1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**.
2. Terminez la configuration en modifiant l'un des paramètres suivants :

Propriétés de configuration système de base

Étiquette	Propriété	Description
Légende d'en-tête de page	glide.produit.description	Modifiez le texte qui s'affiche à côté de votre logo.
Titre de l'onglet du navigateur	glide.product.name	Modifiez le texte qui s'affiche sur l'onglet du navigateur.
Fuseau horaire du système, utilisé par défaut pour les planifications et les utilisateurs.	glide.sys.default.tz	Sélectionnez le fuseau horaire dans la liste. Sélectionnez **Configurer les fuseaux horaires disponibles** pour sélectionner les fuseaux horaires que les utilisateurs peuvent sélectionner dans les préférences utilisateur.
Image de bannière pour Interface	glide.produit.image.lumière	Sélectionnez **+** en regard de l'image et téléchargez votre logo.

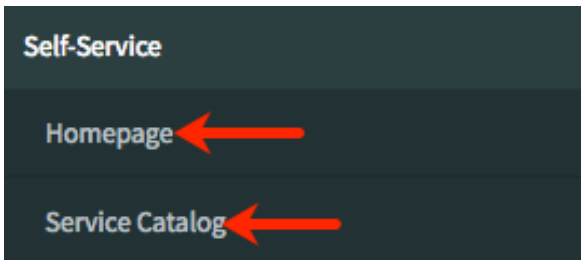
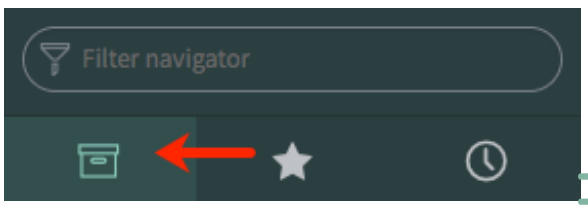
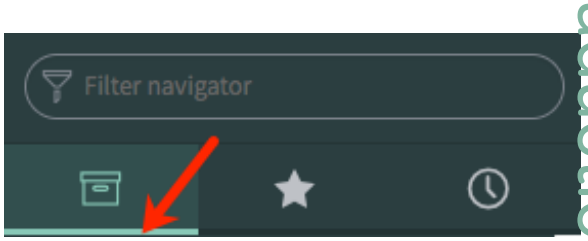
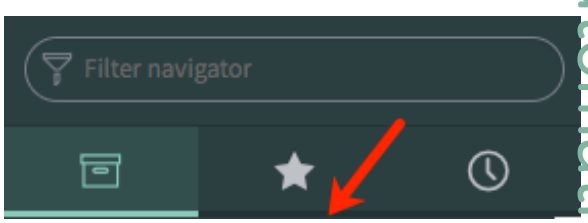
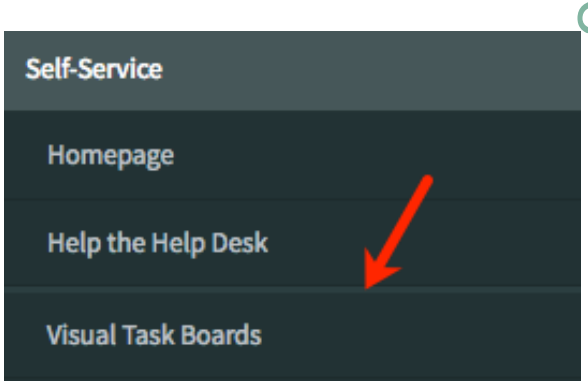
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette	Propriété	Description
utilisateur principale		
Format de date Format d'heure	glide.sys.format_date_ glide.sys.time_format	Sélectionnez le format de date et d'heure dans les listes de choix.
Couleur d'arrière-plan de l'en-tête	css.en-tête $navpage-bg	Sélectionnez ou saisissez la couleur.  Cette couleur est également utilisée dans le cadre de l'aperçu du thème sous l'onglet Thèmes sous Paramètres système.
Couleur du texte de la bannière :	css.$navpage-en-tête couleur	Sélectionnez ou saisissez la couleur.  Cette couleur est également utilisée dans le cadre de l'aperçu du thème sous l'onglet Thèmes sous Paramètres système.
Couleur de bande de division d'en-tête	css.$navpage-en-tête-séparateur-couleur	Sélectionnez ou saisissez la couleur. 
En-tête/pied de page de navigation	css.$navpage-nav-bg	Sélectionnez ou saisissez la couleur. 
Éléments développés dans l'arrière-plan de navigation	css.$subnav-couleur-arrière-plan	Sélectionnez ou saisissez la couleur. 
Couleur du texte du module pour le navigateur	css.$navpage-nav-color-sub	Sélectionnez ou saisissez la couleur.

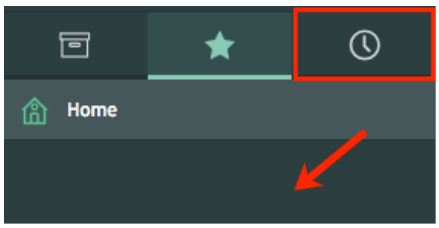
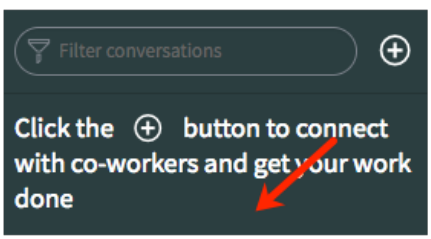
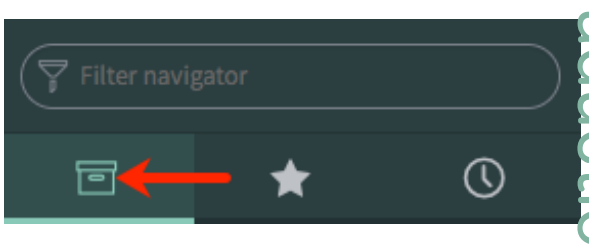
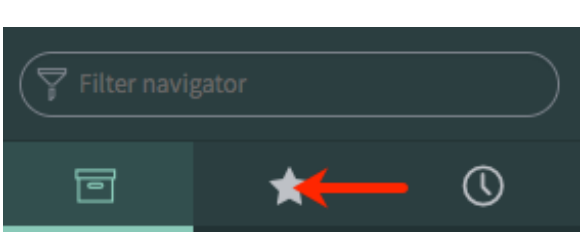
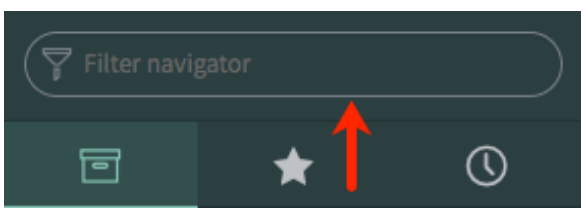
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette	Propriété	Description
d’application Interface utilisateur principale		
Couleur d'arrière-plan de l'onglet de navigation sélectionné	css.$navpage-nav-selected-bg	Sélectionnez ou saisissez la couleur. 
Couleur de la barre de division des onglets de navigation sélectionnés	css.$nav-highlight-bar-active	 Cette couleur est également utilisée dans le cadre de l’aperçu du thème sous l’onglet Thèmes sous Paramètres système.
Couleur de la barre de division des onglets de navigation non sélectionnés	css.$nav-highlight-bar-inactive	
Couleur du séparateur de navigation	css.$nav-hr-color	Sélectionnez ou saisissez la couleur. 
Arrière-plan pour le navigateur et les barres latérales	css.$navpage-nav-bg-sub	Sélectionnez ou saisissez la couleur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette	Propriété	Description
		 
Couleur de l'icône de l'onglet Navigation actuellement sélectionné pour Interface utilisateur principale	css.$navpage-nav-selected-color	Sélectionnez ou saisissez la couleur. 
Icône des onglets de navigation non sélectionnés et couleur des icônes des favoris	css.$navpage-nav-unselected-color	Sélectionnez ou saisissez la couleur. 
Couleur de la bordure pour Interface utilisateur principale	css.$navpage-nav-border	Sélectionnez ou saisissez la couleur. Affecte également la bordure de la zone de recherche **Filtrer les conversations** dans la barre latérale de Messagerie instantanée de Connexion. 
Thème de base sélectionné	glide.ui.base_theme.selected_theme	Bascule le contenu principal (à l'exception du navigateur d'applications et de l'en-tête) entre les thèmes La Jolla et Cobalt.

Pour la plupart des paramètres, lorsque vous apportez des modifications, la page s'actualise avec un aperçu de la modification. Vous êtes le seul à voir ces changements. Certains paramètres nécessitent que vous vous déconnectiez et que vous vous reconnectiez pour voir le changement.

3. Sélectionnez **Enregistrer** en haut ou en bas de la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Une fois les changements de configuration enregistrés, tous les utilisateurs qui sélectionnent le thème **Système** dans leurs options de personnalisation de l'interface utilisateur voient les nouvelles couleurs de configuration.

Comparaison du thème La Jolla et du cobalt

Le thème La Jolla est le nouveau thème de marque pour ServiceNow. Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Madrid, votre thème est automatiquement mis à niveau vers le thème La Jolla. Toutes les personnalisations que vous avez apportées au thème système ne seront pas mises à niveau. Utilisez les styles de la liste ci-dessous pour mettre à niveau ou rétablir des styles vers le nouveau ou l'ancien thème.

Apportez des modifications à l'un de ces styles en accédant à **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**.

Styles des thèmes La Jolla et Cobalt

Propriété	Style La Jolla	Style cobalt
Couleur d'arrière-plan de l'en-tête css.en-tête $navpage-bg	#ffffff	#303a46
Couleur de bande de division d'en-tête css.$navpage-en-tête-séparateur-couleur	#5a7f71	#455464
En-tête/pied de page de navigation css.$navpage-nav-bg	#293e40	#303A46
Éléments développés dans l'arrière-plan de navigation css.$subnav-couleur-arrière-plan	#213234	#303a46
Couleur du texte du module pour UI16 css.$navpage-nav-color-sub	#bec1c6	#bec1c6
Couleur d'arrière-plan de l'onglet de navigation sélectionné css.$navpage-nav-selected-bg	#2f4fe	#4b545f
Couleur de la barre de division des onglets de navigation sélectionnés css.$nav-highlight-bar-active	#82c9b8	#278efc
Couleur de la barre de division des onglets de navigation non sélectionnés	#213234	#81878e

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Styles des thèmes La Jolla et Cobalt (suite)

Propriété	Style La Jolla	Style cobalt
css.$nav-highlight-bar-inactive		
Couleur du séparateur de navigation css.$nav-hr-color	#293e40	#303a46
Arrière-plan pour le navigateur et les barres latérales css.$navpage-nav-bg-sub	#293e40	#455464
Couleur de l'icône de l'onglet Navigation actuellement sélectionné pour UI16 css.$navpage-nav-selected-color	#82c9b8	#ffffff
Icône des onglets de navigation non sélectionnés et couleur des icônes des favoris css.$navpage-nav-unselected-color	#bec1c6	#bec1c6
Couleur de la bordure pour UI16 css.$navpage-nav-border	#7a828a	#ddd
Thème de base sélectionné glide.ui.base_theme.selected_theme	SysID de La Jolla : c92c1ee153002300dda1ddeeff7b125b	SysID du cobalt : 6f3c9ae153002300dda1ddeeff7b124a

Sélectionner un thème dans l'interface utilisateur principale

Vous pouvez basculer entre différents thèmes pour l'interface utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les thèmes sont spécifiques à l'utilisateur. Chaque utilisateur peut sélectionner un thème différent et la sélection est stockée en tant que préférence utilisateur.

Cette rubrique s'applique Interface utilisateur principaleau fichier . Pour plus d'informations sur la sélection d'un thème avec Next Experience, reportez-vous à la section Sélectionner un thème dans Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Engrenage (icône) dans la bannière pour accéder à la fenêtre Paramètres système.
2. Sélectionnez l'onglet **Thème** , puis sélectionnez le thème.

Personnaliser les catégories de menu

Utilisez les catégories de menu pour appliquer des styles CSS aux étiquettes d'application.

Avant de commencer

Les catégories de menu sont déconseillées dans Interface utilisateur principale.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Catégories de menus**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

	Description
Administration	Les applications de cette catégorie ont un fond bleu clair. Style : bordure-couleur : #a7cded ; couleur de fond : #e3f3ff ;
Applications	Les applications de cette catégorie ont un arrière-plan gris clair. bordure : 1px #96bcdc solide ; couleur de fond : #FBFBFB ;
Étiquette	Les applications de cette catégorie ont un fond bleu. couleur de la bordure : bleu ; couleur d'arrière-plan : RGB(102, 153, 204) ; Couleur : Blanc
Maintenance	Les applications de cette catégorie ont un fond bleu. Style : bordure-couleur : bleu ; couleur d'arrière-plan : RGB(102, 153, 204) ; Couleur : Blanc
Réseau social	Les applications de cette catégorie ont un fond bleu. couleur de la bordure : bleu ; couleur d'arrière-plan : RGB(102, 153, 204) ; Couleur : Blanc

3. **Facultatif :** Pour ajouter une application à une catégorie, ajoutez-la à la liste connexe des applications en bas de l'enregistrement de catégorie, ou spécifiez la catégorie sur l'enregistrement d'application.

Changer les couleurs d'en-tête des questions d'enquête

L'environnement classique utilise une couleur d'en-tête de la couleur de base, ce qui permet de thématiser à partir des propriétés CSS.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une exception notable est l'enquête, qui a son propre CSS. Il est possible de modifier le CSS en ajoutant une propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Entrez sys_properties.form dans le filtre de navigation et appuyez sur la touche Entrée.
   Un nouveau formulaire Propriété s'affiche.
2. Nommez la nouvelle propriété css.list.row.survey.background.color.
3. Entrez la valeur hexadécimale de la couleur souhaitée dans le champ **Valeur** .
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'enquête doit maintenant utiliser la couleur souhaitée.

Prise en charge du thème CSS

Les thèmes donnent à l'interface utilisateur un aspect spécifique en utilisant différentes combinaisons de couleurs.

Les administrateurs système peuvent créer des thèmes ou personnaliser les thèmes existants pour une instance. Pour afficher les thèmes existants, accédez à **Interface utilisateur du système** > **Thèmes**.

Activation de la prise en charge du thème CSS

Il existe différents plugins qui activent la prise en charge des thèmes CSS.

Activez les modules d'extension suivants pour utiliser des thèmes, en fonction de la version de l'interface utilisateur que vous utilisez.

Interface utilisateur principale : Prise en charge du thème CSS Voir Activer un module d'extension .

Créer ou personnaliser un thème

Vous pouvez créer des thèmes ou personnaliser des thèmes existants.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Thèmes**.
2. Choisissez parmi les options suivantes.
   - Pour créer un nouveau thème, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour personnaliser un thème existant, cliquez sur son nom.
3. Entrez un nom pour le thème dans le champ **Nom** .
4. Ajoutez l'un des styles CSS par défaut dans le champ **CSS** .
   Parfois, le style par défaut n'est pas la seule définition de style pour un objet. Dans ce cas, vous pouvez utiliser le format de règle importante CSS pour remplacer toute autre définition de style par la définition par défaut. Par exemple, cette définition remplace la couleur du texte dans la navigation principale : $navpage-nav-color-sub : #fff !important.
5. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
6. Sélectionnez l'un des éléments suivants dans la liste de choix des **appareils** pour identifier la version de l'interface utilisateur pour le thème.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Actualisez la page pour voir le nouveau thème dans le sélecteur de thème. Le sélecteur de thème affiche uniquement les thèmes compatibles avec la version actuelle de l'interface utilisateur.

Styles CSS par défaut

Vous pouvez utiliser des styles CSS pour contrôler l'apparence des éléments d'un thème.

Votre version de l'interface utilisateur détermine les styles CSS que vous pouvez utiliser.

Styles CSS par défaut pour Interface utilisateur principale (UI16)

```
$search-text-color: #ffffff
$navpage-header-bg: #293e40
$navpage-header-color: #ffffff
$navpage-header-divider-color: #5A7F71
$navpage-header-button-color: #ffffff
$nav-highlight-main: #576667
$subnav-background-color: #213234
$navpage-nav-bg: #293e40
$navpage-nav-bg-sub: #293e40
$navpage-nav-color-sub: #d1d6d8
$nav-hr-color: #192628

$nav-highlight-bar-active: #82c9b8
$nav-highlight-bar-inactive: #213234
$navpage-nav-selected-bg: #2f4f4e
$navpage-nav-selected-color: #82c9b8
$navpage-nav-unselected-color: #d1d6d8

$connect-latest-message: #B8E0D7
$navpage-nav-app-text: #ffffff
$navpage-nav-border: #7a828a
$navpage-button-color: #ffffff
$navpage-button-color-hover: #82C9B8
```

Créer un profil d'entreprise

Pour personnaliser l'instance pour votre entreprise, vous pouvez entrer des informations telles que les ServiceNow numéros de téléphone de contact, l'adresse postale et des notes supplémentaires. Vous pouvez également personnaliser le logo de l'entreprise et le texte de la bannière que vos utilisateurs finaux voient en haut de chaque page.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

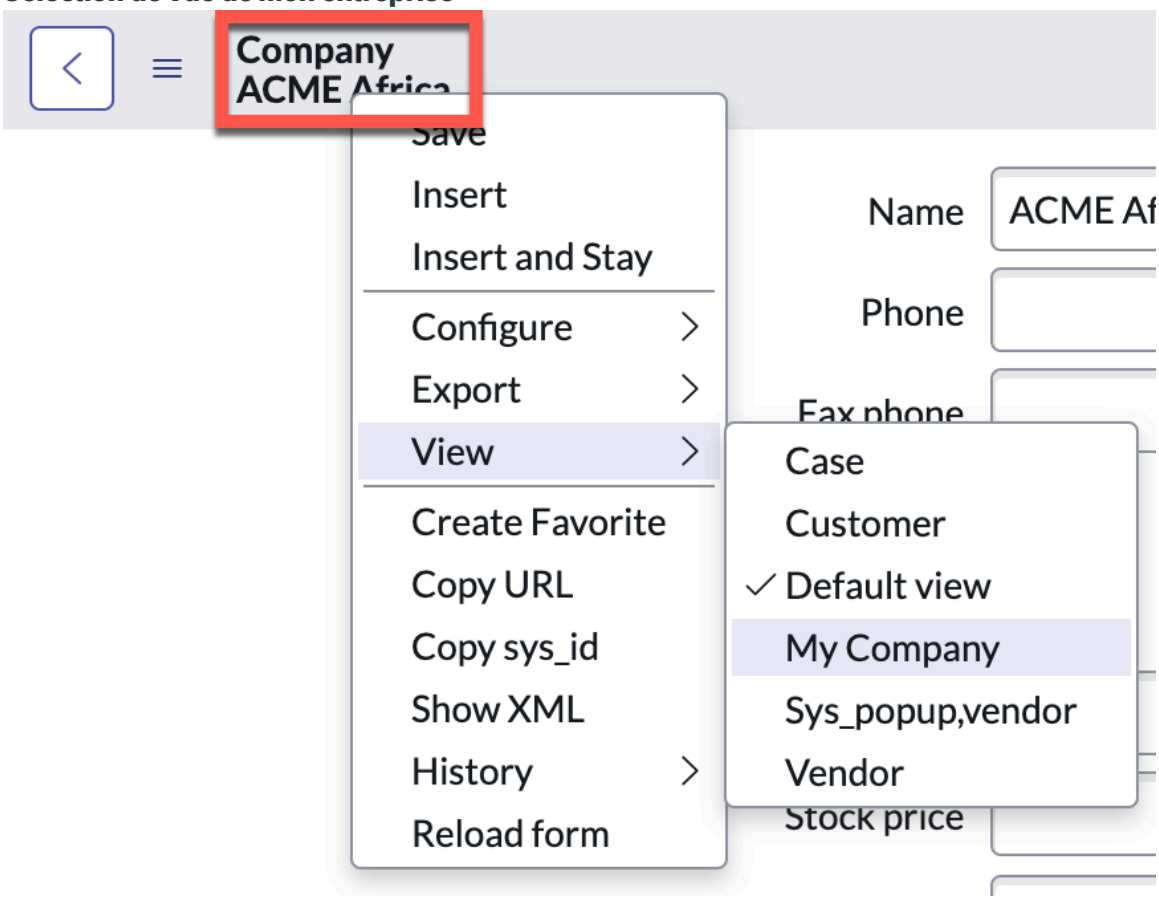
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La plupart des informations sur l'entreprise que vous saisissez sont des informations de référence que les administrateurs peuvent consulter. Tous les utilisateurs voient le logo et le texte de la bannière de l'entreprise. Pour afficher toutes les informations sur l'entreprise, vérifiez que vous êtes dans la vue **Mon entreprise** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection de vue de mon entreprise



Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Ma société**.
2. Pour modifier le texte de la bannière, mettez à jour le champ Texte de la **bannière** .
3. Cochez la case **Primaire** pour indiquer si cette société est la société primaire.
   Si nécessaire, configurez le formulaire pour ajouter la case à cocher **Primaire** . Désignez une seule société dans votre système comme société principale.
4. Pour charger le logo de votre entreprise, sélectionnez **Cliquez pour ajouter** ou **Mettre à jour** à côté **de l'image de la bannière UI16**.
   Si vous laissez l'image de bannière vide dans Interface utilisateur principale (UI16), le système utilise l'image utilisée dans **Propriétés système** > **Stratégie de promotion d'entreprise** > **Image de bannière** [glide.product.image] par défaut.
5. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **OK**.
   Pour utiliser une URL d'image au lieu d'un fichier sur votre disque dur, entrez l'URL dans la fenêtre de chargement du fichier.
6. Remplissez le formulaire avec les informations restantes sur l'entreprise.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Lien vers le logo de la bannière

Des propriétés sont disponibles pour contrôler l'URL et le cadre cible utilisés lorsque l'utilisateur clique sur le logo de la bannière.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *glide.banner.image.url*: URL utilisée lors d'un clic sur l'image de la bannière
- *glide.banner.image.url_target*: cadre cible utilisé lors d'un clic sur l'image de la bannière
  - **gsft_main** pour le cadre principal
  - **_top**pour remplacer la fenêtre actuelle du navigateur
  - **_blank** pour une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet

Personnaliser le logo de la bannière dans l'interface utilisateur principale

Utilisez les propriétés et *glide.product.imageglide.product.description* pour modifier le logo et la description de la bannière dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour mettre à jour l'image de la bannière dans le **Propriétés système** > **Système** , vous devez d'abord charger l'image.

Remarque :
La définition d'une image de bannière dans le profil de l'entreprise remplace l'image sélectionnée dans **Propriétés système** > **Système**.

Procédure

1. Pour charger l'image, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Images** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Entrez un **nom** pour votre image.
   Les noms valides doivent se terminer par .gif, . png, .jpg ou .bmp.
   c. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** dans le champ **Image** , puis sélectionnez et chargez l'image.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Pour définir l'image chargée sur l'image de la bannière, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Propriétés système** > **Système**.
   b. Dans le champ **Image de bannière** , saisissez le nom de fichier de l'image chargée.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Le système limite les images de bannière à 50 px.

Personnaliser le favicon

Utilisez la *glide.product.icon* propriété pour modifier l'icône qui apparaît dans les signets et la barre d'adresse du navigateur.

Avant de commencer
Avant de pouvoir mettre à jour le favicon, vous devez télécharger l'image dans la base de données.
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour charger l’image, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Images** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Entrez un **nom** pour votre image.
   Les noms valides doivent se terminer par .gif, . png, .jpg, .ico ou .bmp.
   c. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** dans le champ **Image** , puis sélectionnez et chargez l’image.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Pour définir l’image téléchargée sur le favicon, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Propriétés système** > **Système**.
   b. Dans **l’image de l’icône affichée dans le champ Signets et barre d’adresse du navigateur** , entrez le nom de fichier de l’image chargée.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le favicon apparaît dans les signets et la barre d’adresses du navigateur pour la plateforme ou le système de gestion de contenu (CMS). Pour plus d’informations sur la modification du favicon pour Portail de services, voir Créer un portail.

Exemples de modification de la bannière

Vous pouvez modifier la bannière sur vos instances de différentes manières.

Remarque :
À partir de la mise en San Diego production, configurez les annonces de bannière au lieu de mettre à jour `glide.product.description`. Pour plus d'informations, consultez Configurer Next Experience les annonces de bannières.

Étiqueter plusieurs instances différemment

- Sur toutes les instances, laissez `glide.product.description` <vide>
- Sur l’instance de production, définir `glide.product.name` sur < Mon entreprise >
- Sur l’instance DEV, définissez sur `glide.product.name` < Mon entreprise : DEV>

Contrôler le titre de la fenêtre

Étant donné que le titre de la fenêtre est composé de `glide.product.name` et `glide.product.description`, ce qui suit vous donne un contrôle total sur la bannière et le titre de la fenêtre.

- `glide.product.name` définir sur <Titre de la fenêtre que vous voulez>
- `glide.product.name.style` Définir sur <Affichage : Aucun >
- `glide.product.description` définir sur <vide>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'enregistrement de société, **l'image** de la bannière et le texte de la **bannière** sont utilisés pour définir l'image et le texte de la bannière, car le texte de la bannière de l'entreprise n'est pas utilisé dans le titre de la fenêtre.

Utiliser HTML dans le texte de la bannière

- *glide.product.name* défini sur < Mon entreprise >
- *glide.product.name.style* Définir sur <Affichage : Aucun >
- *glide.product.description* définir sur <Du texte Cliquez ici>

Positionner le texte de la bannière sur l'image de la bannière

- *glide.product.name* défini sur < Mon entreprise >
- *glide.product.name.style* Définir sur <Affichage : Aucun >
- *glide.product.image* définir sur < votre société logo.gif>
- *glide.product.description* définir sur <un texte pour la description>
- *glide.product.description.style* défini sur <position :absolute ; haut :5px ; gauche :100px> (les valeurs de position peuvent varier en fonction des besoins spécifiés)

Appliquer une image d'arrière-plan à la bannière

Souvent, les directives d'entreprise exigent une personnalisation plus approfondie de l'interface ServiceNow . En utilisant la technique de mosaïque, vous pouvez modifier l'image de votre logo pour avoir un arrière-plan transparent, afin de pouvoir appliquer une autre image à la bannière sous le logo.

Téléchargez une image dans le gestionnaire d'images, puis créez une propriété nommée *css.banner.background.image*, afin de pouvoir appeler l'image. La valeur doit ressembler à ceci.

css.banner.background.image valeur url('./images/MasterBG.jpgx')

Écrire des règles CSS qui appliquent ce changement

```
/** BACKGROUND - These properties allow you use to add a background tile to the header of
 the instance  **************************/
TD.bannerLeft,TD.bannerCenter,TD.bannerRight, TR#banner_row{background-color:
 ${banner.background.color};
background-image: ${banner.background.image};
background-position: ${banner.background.position};
background-repeat: ${banner.background.repeat};}
```

Remarque :
L'image de la bannière et le texte de la bannière associés à la société primaire ou à des sociétés spécifiques peuvent être utilisés à la *glide.product.image* place des propriétés et *glide.product.description* pour obtenir le même effet.

Modifier la bannière

La bannière s'affiche en haut de la page et s'affiche à l'aide de certaines propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de la mise en San Diego production, configurez les annonces de bannière au lieu de mettre à jour `glide.product.description`. Pour plus d'informations, consultez Configurer Next Experience les annonces de bannières.

- `glide.product.image`
- `glide.product.name`
- `glide.product.description`

Le DIV qui contient la propriété n'est `glide.product.name` affiché que si la propriété contient une valeur, sinon il n'est pas utilisé lors du rendu de la bannière. En outre, la propriété `glide.banner.image.title` contrôle l'info-bulle qui s'affiche lorsque le curseur se trouve sur la bannière.

Remarque :
L'enregistrement Ma société remplace les propriétés.

Bannière

Titre de la fenêtre

Ces propriétés permettent de définir le titre de la fenêtre comme suit :
`glide.product.name` `glide.product.description`

Si `glide.product.name` ce champ est vide, le ServiceNow nom est utilisé comme nom de produit pour le titre de la fenêtre.

Ma société

Le texte de la bannière et l'image de la bannière définis pour la société à laquelle un utilisateur est affecté peuvent être utilisés pour remplacer les `glide.product.image` valeurs et `glide.product.description`. Le texte de la bannière, s'il est spécifié, est utilisé à la place de la `glide.product.description` propriété. L'image de bannière, si elle est spécifiée, est utilisée à la place de la `glide.product.image` propriété.

Ajouter de l'aide à une étiquette de champ sur un formulaire

Vous pouvez créer de l'aide au niveau des champs dans les formulaires en plaçant des icônes d'aide dans des champs individuels et en convertissant les étiquettes de champs en liens vers des URL externes ou internes.

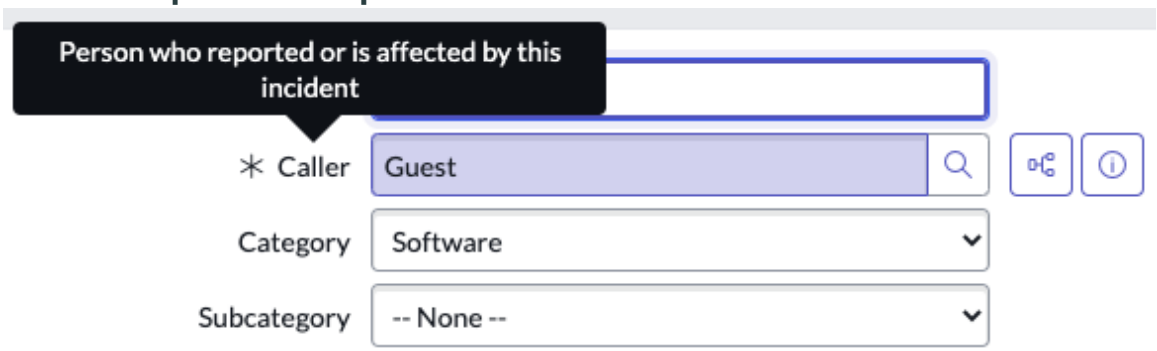
Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un lien vers n'importe quel type de fichier, de document ou de wiki et l'ouvrir dans une fenêtre de navigateur distincte. Voici un exemple de formulaire avec l'aide sur l'étiquette de champ activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aide sur l'étiquette de champ activée



Procédure

1. Ouvrez le formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer l'étiquette**.
3. Renseignez le formulaire.

Champ	Valeur d'entrée
Conseil	Saisissez le texte à utiliser comme info-bulle qui s'affiche lorsqu'un utilisateur place le curseur sur l'étiquette du champ.
URL	Entrez l'URL du fichier cible à ouvrir lorsque l'étiquette ou l'icône du champ est sélectionné. Il peut s'agir d'une URL complète vers un fichier en dehors de l'instance ou d'une URL relative vers une cible sur l'instance. **Remarque :** Les liens ne sont pas pris en charge dans Espace de travail.
Cible URL	Pas utilisé(e). Le fichier d'aide s'ouvre dans un nouvel onglet, quelle que soit la valeur **cible de l'URL** .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Système de gestion du contenu

Le système de gestion de contenu (CMS) est une ServiceNow application qui permet aux utilisateurs de créer une interface personnalisée pour la plateforme et ServiceNow les ServiceNow applications.

Important :
À utiliser Portail de services pour les nouveaux développements à la place de CMS. Portail de services est une alternative à CMS avec une expérience utilisateur raffinée et est actif par défaut dans le système de base. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Portail de servicesGestion du contenu et Portail de services.

Un CMS nécessite généralement un administrateur système ou un développeur Web pour configurer et ajouter des fonctionnalités. Les utilisateurs non techniques peuvent utiliser l'application CMS comme outil de maintenance du site Web. Vous devez également tenir compte du moment de l'ajout de la gestion de contenu et du niveau de maturité des ServiceNow données. Pour plus d'informations, consultez Planification CMS.

Voici plusieurs idées de projets CMS :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Concevoir un catalogue de services à l'échelle de l'entreprise qui propose une collection de services.
- Présentez une interface utilisateur personnalisée pour une base de connaissances.
- Créez des pages de connexion, des pages de recherche, des affichages de listes, des tables, des diagrammes ou des graphiques personnalisés.
- Concevez un site web complet.
- Intégration ServiceNow à d'autres applications de l'entreprise.
- Créez un portail en libre-service personnalisé pour les utilisateurs finaux, conforme à la charte graphique de l'entreprise.

Exemples de sites CMS

Il existe deux approches d'interface courantes au sein de la ServiceNow communauté :

- Une interface basée sur une image et du texte similaire à Amazon.com
- Une interface basée sur la recherche similaire à Google

Les deux approches ont été utilisées avec succès. L'approche que vous choisissez dépend des besoins des personnes qui utilisent les données et de la facilité avec laquelle il est possible de les former. Bien que les deux philosophies de conception soient différentes, les deux approches partagent l'objectif commun de simplicité de l'interface utilisateur.

Conception de Gestion du contenu

Avant de créer un site Web dans le CMS, il est important de bien comprendre ce qu'il faut construire et qui est le public.

Un volume élevé de contenu peut fortement influencer l'apparence du site et la hiérarchie du site. Lors de la décision du contenu, concevez pour faciliter la maintenance pour les personnes qui s'occupent du système. Ce niveau de planification peut prendre du temps, mais il est important.

Passez en revue les prérequis de la conception du site Web pour vous aider à définir les attentes, à définir les livrables et à définir des délais raisonnables. Tenez compte à la fois de la planification et de l'exécution de la conception du site, pour comprendre comment les sites sont construits et pour fournir une vue d'ensemble pratique du SGC.

Le timing est important lorsque l'on envisage l'ajout de la gestion de contenu. Les déploiements réussis du système de gestion de contenu ont généralement lieu après la mise en place des processus de la phase 1 (par exemple, Incident, Problème, Changement, Catalogue et Connaissances). Cela est particulièrement vrai si l'équipe a une expérience limitée en matière de conception de sites Web. Attendre la phase 2 du déploiement donne aux administrateurs le temps de travailler ServiceNow et de comprendre comment l'organisation utilise le système et quels besoins professionnels il satisfait.

Tenez également compte du niveau de maturité des données dans le ServiceNow système. Selon les processus ITIL utilisés, la gestion de contenu n'est utile et efficace qu'une fois les données qu'elle contient ServiceNow établies. Assurez-vous que les hiérarchies, les tâches et les workflows sont bien définis. Par exemple, avant de créer une interface de catalogue, vérifiez que le catalogue de services est en place depuis un certain temps, qu'il a été utilisé et qu'il contient des données. Il en va de même pour une interface de gestion des connaissances, en particulier lorsque des notes élevées ou un nombre élevé de vues définissent le placement de l'article sur la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Organisation du contenu

Avant de commencer à créer le site Web CMS, répertoriez tout le contenu que vous souhaitez inclure et prenez le temps de l'organiser.

Un site créé en CMS s'appuie sur deux types de contenu différents.

- Informations sur le site CMS, telles que les pages du site, les images et les menus
- Informations système, telles que les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue

Contenu CMS

Commencez par répertorier tout le contenu que vous souhaitez héberger sur les pages CMS. Par exemple, les pages d'aide, Mes demandes, Mes approbations et des éléments de catalogue spécifiques. Pensez aux solutions actuelles que vous pouvez mettre en œuvre immédiatement et notez les idées pour les phases futures de mise en œuvre.

Dans CMS, vous regroupez les pages pour définir la structure du menu descendant. Vous établissez une page d'accueil ou de démarrage, et les autres pages du site font référence à la page d'accueil dans le champ de référence **Page parente** .

Il existe plusieurs façons de se regrouper, par exemple par public ou par objectif du site web. Après avoir répertorié le contenu à héberger, regroupez-le logiquement et identifiez un nom commun pour chaque groupe, comme illustré dans les exemples suivants.

Groupes d'environnements informatiques

Contenu créé pour	Nom commun
Utilisateur final	Page de l'utilisateur final
Professionnel de l'informatique	Page professionnelle de l'informatique

Groupes généraux

Objet du site	Nom commun
Rapports	Reporting Page
Aide et connaissances	Page de la base de connaissances

Contenu du système

Organisez le contenu de manière à ce que l'interface soit facile à naviguer et compréhensible pour l'utilisateur. Déterminez l'organisation en fonction des données que vous exploitez, à la fois dans le CMS (à l'aide de sites, de pages parentes, de pages et de menus de navigation) et dans le reste du système. Par exemple, dans le catalogue, vous avez « catégorie », et dans la base de connaissances, vous avez « catégorie » et « sous-catégorie ». Vous pouvez utiliser ces hiérarchies avec des listes filtrées pour obtenir de bons résultats de recherche.

L'organisation logique du contenu CMS est importante pour la maintenance à long terme du site, cependant, les données proviennent généralement d'autres ServiceNow applications. Communiquez avec les administrateurs de ces applications, comme la base de connaissances, le catalogue de services et le portefeuille des services d'entreprise. Collaborez avec lui pour proposer les données de l'application de manière appropriée via les pages CMS que vous créez. Par exemple, l'équipe qui a créé le site Web de l'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow dans CMS a commencé par évaluer les conventions de nommage utilisées dans la base de connaissances de l'entreprise.

Éléments de marques

L'image de marque fait référence au logo, au nom, aux couleurs et aux symboles qui identifient une organisation. Il impose une cohérence dans la conception et l'utilisation des termes. Votre service marketing définit les éléments de marque et peut vous les fournir lorsque vous planifiez vos pages CMS. Réfléchissez à la manière d'intégrer les éléments de marque suivants.

- Logos
- Palette de couleurs
- Ligne de balise
- Éléments de marque déposée
- Graphisme

Conception du site

Lors de la planification, envisagez de fournir un ensemble de fonctionnalités de base avec une apparence standard sur l'ensemble du site. Les éléments de conception Web suivants sont souvent utilisés pour créer un look cohérent.

- Modèles de page
- Schémas de navigation
- En-tête
- Fils d'Ariane
- Pied de page
- Formulaires

Fonctionnalités de ServiceNow

Analysez et organisez les fonctionnalités suivantes ServiceNow dans votre instance si vous prévoyez d'utiliser l'une d'entre elles avec les pages CMS.

- Paramètres du compte
- E-mail
- Approbations de workflow
- Filtres

Identification de membre de l'équipe

Identifiez les membres de l'équipe qui vous aident dans la conception, l'image de marque et le développement du site Web.

Impliquez les membres de l'équipe pour chaque fonction répertoriée avant de commencer à créer des pages pour le site Web CMS. Chaque fonction peut être exécutée par la même personne ou par des personnes différentes.

- Rassemblez les directives de conception de style d'entreprise.
- Définir la terminologie écrite et le contenu du site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rassemblez et définissez le flux du site.
- Gérer le projet CMS en tant que webmestre. Le webmaster CMS est responsable de l'exécution de la conception et du fonctionnement du site. Les compétences suivantes sont requises :
  - Compétences administratives de base ServiceNow
  - HTML
  - CSS
  - Conception graphique
  - Conception de sites Web

Après avoir identifié les membres de l'équipe de projet, déterminez qui est responsable de l'exécution des tâches nécessaires à la création du site Web CMS.

- Déterminez à qui appartient chaque page.
- Définissez un calendrier de mise à jour des pages afin que les propriétaires ne se remplacent pas.
- Formalisez les processus de gestion de contenu, y compris la révision du contenu et la mise à jour des pages.

Préparation des données

Il est important qu'il y ait suffisamment de données dans l'instance ServiceNow avant de commencer à créer le site Web CMS.

Assurez-vous que les données et le contenu nécessaires sont disponibles dans l'instance en prenant les mesures suivantes.

- Passez en revue les processus ITIL que vous avez l'intention d'implémenter dans le CMS. Assurez-vous que les données de l'instance sont une représentation mature des applications utilisées, par exemple, Catalogue de services, Gestion des connaissances et Gestion des incidents.
- Passez en revue les hiérarchies définies, telles que les catégories et sous-catégories de la base de connaissances ou du catalogue de services. Vous utilisez ces catégories pour concevoir la page d'entrée dans l'application.

Guide de style d'entreprise

Lorsque vous créez un site Web CMS, vous concevez l'apparence en fonction des directives du guide de style de l'entreprise.

Un guide de style d'entreprise fournit des informations détaillées pour concevoir n'importe quelle interface d'entreprise, y compris les sites Web d'entreprise.

Équipe de design d'entreprise

De nombreuses organisations ont une équipe de développement Web qui a conçu le site Web de l'entreprise. Contactez cette équipe et impliquez les concepteurs dès le début de la planification, car ils fournissent de l'aide et donnent leur approbation à l'interface que vous concevez. Sans approbation, il y a le risque de devoir réaménager l'ensemble du site parce qu'il ne respecte pas les directives organisationnelles.

Guide de style d'entreprise

Un guide de style d'entreprise élimine les conjectures lors de la conception du site Web du CMS. L'exemple de guide de style affiché est défini au pixel près. La création d'un site avec le guide

Traduction automatique

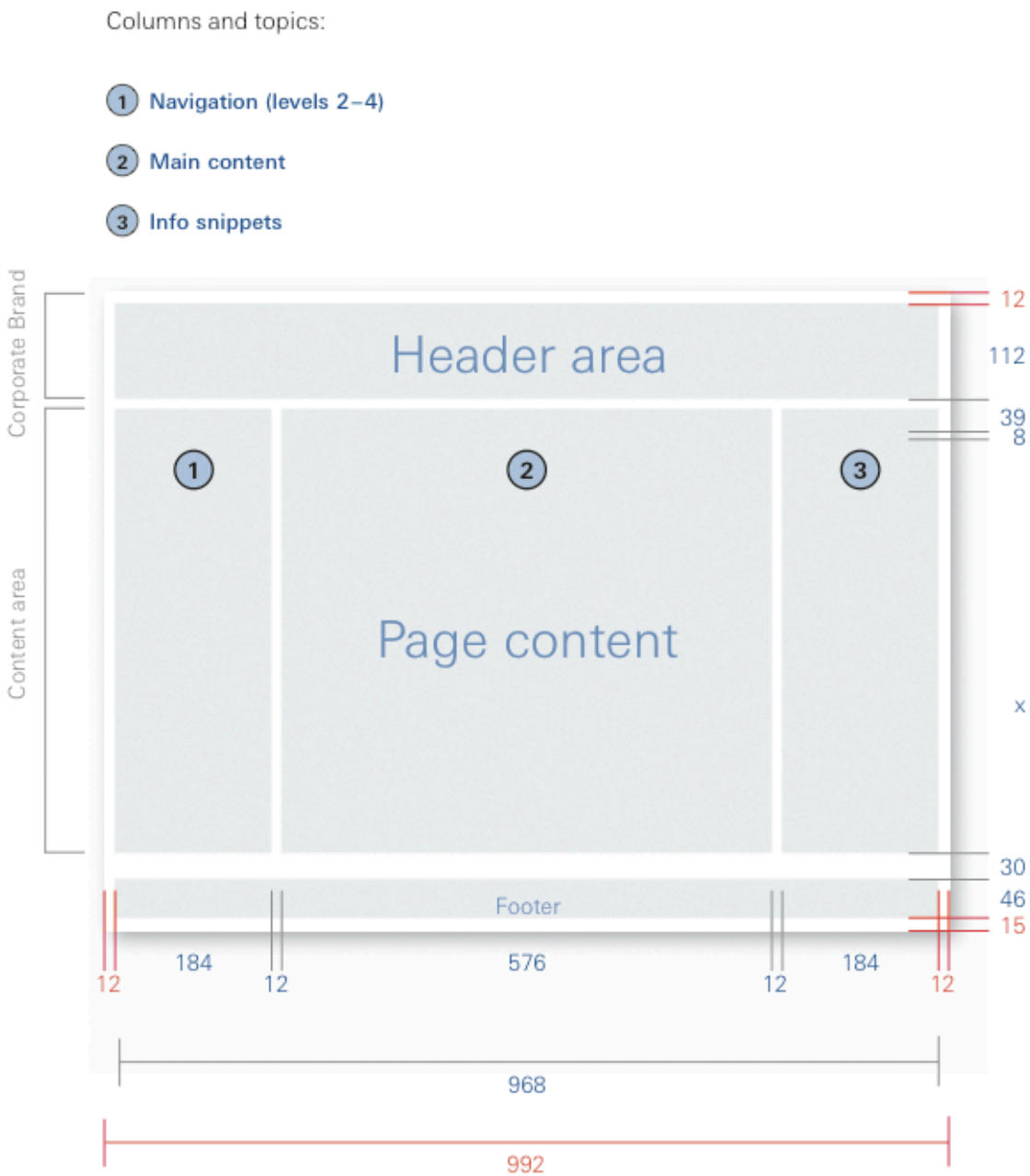
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de style facilite la création de CSS et de HTML propres. Sans le guide de style, la construction du site peut prendre beaucoup de temps.

Considérations relatives à la conception

Certaines modifications à la conception de base des formulaires peuvent être nécessaires. La zone de contenu de toute conception CMS ne doit pas être inférieure à 860 px, ou les formulaires du catalogue de services sont découpés. L'exemple d'entrée du guide de style spécifie la zone de contenu de 576 px, qui découpe les formulaires du catalogue de services.

Exemple d'entrée du guide de style



Prototypes et conception web rapide

De nombreux concepteurs d'interfaces utilisateur utilisent des prototypes et des techniques de conception Web rapide pour visualiser le produit final avant qu'il ne soit développé.

Les révisions de conception sont la phase la plus longue et la plus coûteuse de la conception d'un site. Lorsque l'équipe analyse puis utilise des prototypes pour créer des pages, les révisions des pages publiées sont minimes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Développer le prototype et l'imprimer. Examinez la conception avec les membres de l'équipe appropriés, annotez le prototype et annotez ce qu'il faut mettre à jour sur chaque page.

Définissez les éléments suivants dans le prototype.

- Le plan du site pour l'ensemble du site.
- Un prototype détaillé de chaque page prévue, y compris des éléments tels que des liens, des destinations de lien, du contenu, des noms de page et des descriptions de page.

Navigation dans la gestion du contenu

Une fois que vous avez conçu la structure hiérarchique du site, commencez à planifier la navigation du site.

Tenez compte des éléments suivants lorsque vous planifiez la navigation sur le site.

- Placer des éléments de navigation sur chaque page.
- Emplacement des éléments de navigation au même endroit sur chaque page.
- Utiliser du texte ou des images pour la navigation.
- Fournir aux visiteurs un moyen facile de comprendre où ils se trouvent sur le site, par exemple, avec des fils d'Ariane ou une palette de couleurs spécifique.
- Ajout d'un plan de site, qui est un plan hiérarchique d'une page avec un lien hypertexte du site.
- Fournir un lien vers la page d'accueil à partir de chaque page du site, car les visiteurs accèdent souvent au site sur une page autre que la page d'accueil.
- Concevoir la navigation pour aider les visiteurs à trouver des informations rapidement en un minimum de clics.

Dans le CMS, les menus de navigation définissent la navigation de votre site. Créez des menus sous forme de blocs de navigation pour créer des chemins de navigation. Le menu choisi pour la tâche dépend de la taille et de la complexité de votre site. Les options de menu disponibles comprennent les éléments suivants.

- Menus Liste
- Deux types de menus d'onglets
- Liste verticale cliquable, généralement placée sur le côté gauche
- Blocs horizontaux
- Blocs verticaux
- Super menu (un menu de menus)

Gestion du contenu système

La plupart du contenu d'un site CMS est géré à différents endroits dans le système.

Par exemple, si vous créez un site web de la base de connaissances, les pages et les blocs existent dans CMS, mais les articles de la base de connaissances sont créés et gérés dans l'application Connaissances. Il en va de même pour tout autre type de contenu que vous envisagez d'exploiter. Il est important de prendre le temps de comprendre la structure des tables de données pour se familiariser avec le contenu.

Les liens vers le contenu sont généralement statiques, cependant, prenez le temps d'examiner l'arborescence de documents et d'examiner comment les valeurs de champ sont formatées pour être utilisées dans le CMS. Pour comprendre les informations fournies ci-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dessous, cliquez avec le bouton droit dans les formulaires de la plateforme et sélectionnez **Afficher le code XML** pour afficher l'arborescence de document de la table référencée. Pour afficher les valeurs de table pour chaque champ, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du formulaire et choisissez **Afficher - (nom du champ)** ou **Configurer le dictionnaire** comme référence.

Consultez plusieurs sites d'actualités sur Internet pour trouver des idées sur la façon de formater les données de liste dynamique ainsi que les détails complets de l'article. Recherchez des sites de blogs, des sites d'achat et tout autre site que vous trouvez facile à utiliser, car la mise en page et la conception de la convivialité peuvent prendre du temps. Si vous trouvez un site qui vous inspire, imitez-le dans votre conception.

- Cet exemple du New York Times a deux formats de liste distincts.
- L'exemple de CNN a plusieurs formats de liste sur la page.
- Plusieurs formats de liste différents sont utilisés sur le ServiceNow site Web.

Articles de la base de connaissances : table kb_knowledge

Lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Afficher le code XML** sur n'importe quel formulaire du système, l'arborescence de documents de la table de base de données référencée devient référencable. Examinez le sous-ensemble sélectionné suivant de l'arborescence de documents afin de vous familiariser avec le contenu facilement accessible à la conception de votre site.

```
<kb_knowledge>
 <active>true </active>
 <author display_value= "First Last Name" >Use this field value if author name is important
</author>
 <short_description>Use this field value as the link to the full article detail
</short_description>
 <description>Provide this field value as a 1-2 sentence summary of the article </description>
 <number>Unique ID can be leveraged in a number of different ways </number>
 <published>Published time stamp of the article  </published>
 <rating>This field value provides a 1 to 5 star rating similar to iTunes </rating>
 <sys_updated_on>Add to supplement article published timestamp </sys_updated_on>
 <sys_view_count>8 </sys_view_count>
 <topic>Useful field value in creating hierarchical breadcrumbs </topic>
 <category>Also useful in organizing articles hierarchically  </category>
 <use_count>Use this similar to Facebook's "like" feedback, answer to the question was this
useful </use_count>
</ kb_knowledge>
```

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
 >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success" >
 <g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}" ><br /><table cellspacing
 = "0" cellpadding = "0" border = "0" class = "background_transparent" >
  <tr><td class = "cms_knowledge_list_image" >
  <j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}" >
   <div class = "knowledge_article_logo" >
     <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
       <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width = "110px" />
     </a>
   </div>
  </j:if>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 </td>
 <td width = "100%" >
 <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" target =
"_top" >
   <span class = "cms_knowledge_list_link" >${current.short_description}</span>
 </a>
 <p class = "kb_description" > "${current.description}"
 <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_n
ame}</span>-->
 </p>
 </td></tr><tr>
 <td width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more" >
 <p class = "kb_learn_more" >
   <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a>
 </p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Séparation de domaine et le système de gestion du contenu

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans le système de gestion du contenu. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer les sites de gestion du contenu

La planification d'un site CMS implique l'obtention de ressources, la communication avec d'autres personnes sur la conception et la collecte de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes suivantes sont une vue d'ensemble de haut niveau de la configuration d'un site.

Procédure

1. Planifiez et concevez votre contenu.
2. Créer un site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le site est le conteneur qui contient tout le contenu. Pour simplifier votre processus, vous pouvez copier un site existant et modifier ses composants. Pour plus d'informations sur la création d'un site, reportez-vous à la section Créer un site. Pour plus d'informations sur la copie d'un site, reportez-vous à la section Copier un site.

3. Ajouter des pages au site.
   Les pages contiennent des blocs d'informations pour le site. Pour plus d'informations, consultez Créer une page de contenu.
4. Créez des blocs de contenu pour personnaliser la mise en page, les en-têtes, la navigation dans les menus, les listes et le contenu statique et dynamique.
   Les blocs de contenu sont des morceaux de code HTML réel qui composent la page de contenu. Il existe différents types de blocs de contenu disponibles pour vous aider dans votre personnalisation. Pour plus d'informations, consultez Blocs de contenu.
5. Ajoutez du style à votre site à l'aide de thèmes, de feuilles de style et de cadres.
   Ni les sites de contenu ni les pages de contenu ne font directement référence aux feuilles de style. Configurez-les à l'aide des options Thèmes ou Feuilles de style. Pour plus d'informations, consultez Style dans Content Management.
6. Testez le site.
   Après avoir créé ou modifié un site, testez-le pour vous assurer que le contenu s'affiche correctement et que tous les liens fonctionnent correctement. Pour plus d'informations, consultez Tester le site.

Information associée

Conception de Gestion du contenu

Sites de contenu

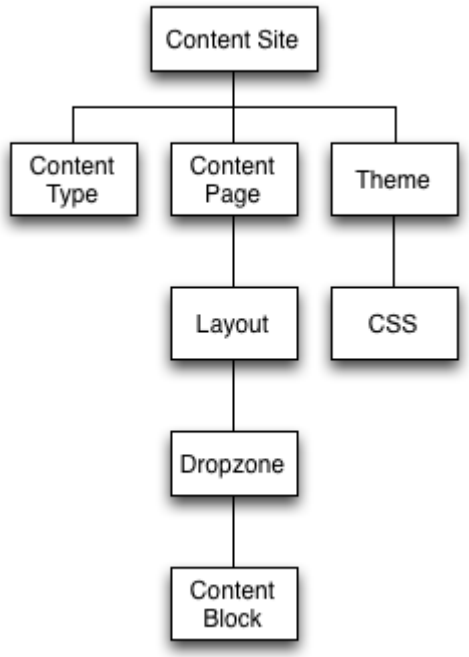
Un site de contenu est un groupe de pages de contenu connexes ayant le même thème de base, la même mise en page et le même suffixe d'URL.

Les sites de contenu sont constitués d'une série de blocs de construction de base. Le site libre-service employé est un exemple de site prêt à l'emploi qui est inclus dans l'activation CMS. Il fournit des exemples pratiques existants ou chaque composant CMS, que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer votre propre site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants du site



Créer un site

Configurez un site en créant un nouveau site avec CMS ou en modifiant une copie du portail ESS ou du portail Gestion des services.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous créez un site de catalogue dans CMS, reportez-vous à la section Using the content management system with the service catalog .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Sites**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.
   Étant donné que vous n'avez pas encore créé de pages, vous ne pouvez pas sélectionner les pages cibles Accueil, Rechercher, Connexion et Jauge. Ajoutez-les à l'enregistrement du site après les avoir créés.

Champs du site

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le site.
Suffixe d'URL	Le suffixe d'URL qui identifie le site. Le suffixe de l'URL est sensible à la casse, le suffixe que vous saisissez a un impact sur l'URL du site CMS utilisée pour lancer le site. Il est incorporé dans l'URL comme suit : http://<nom d'instance>.service-now.com/url_suffix/page.do

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

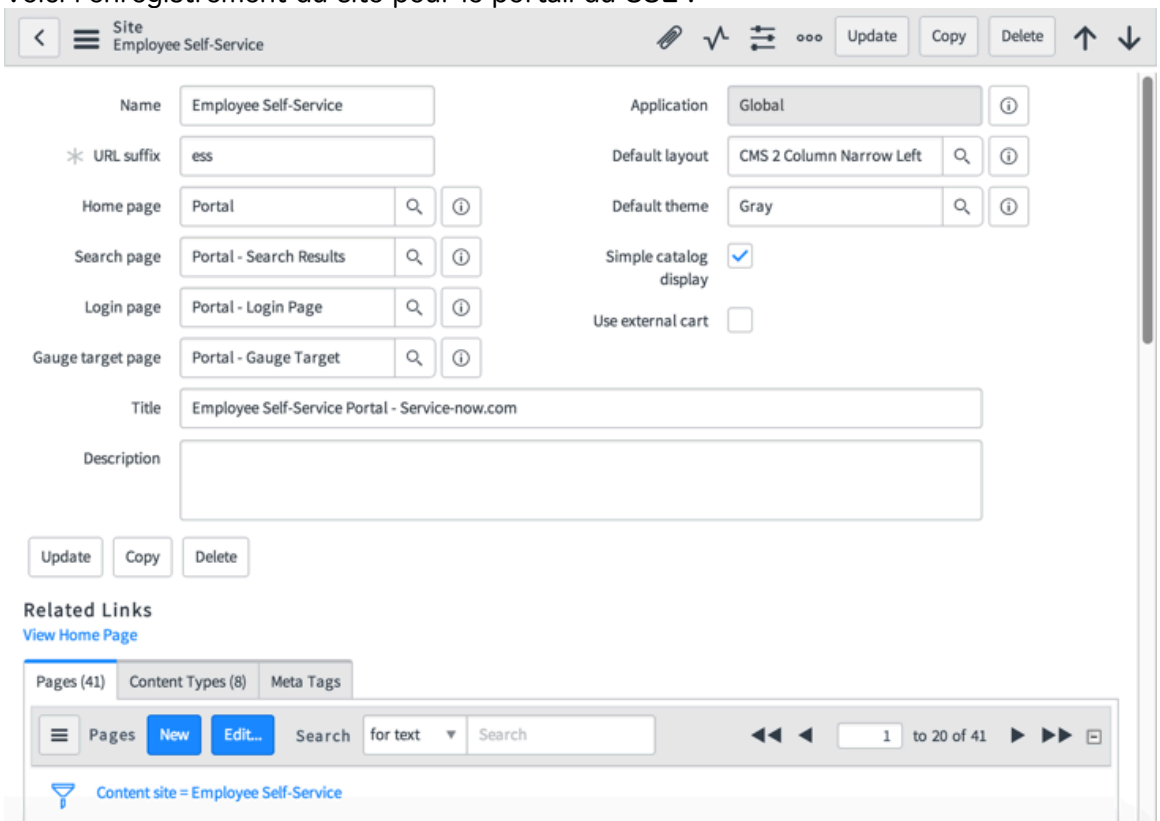
Champ	Description
	Remarque : N'utilisez pas `portal` et `cms` dans le suffixe d'URL. Ce sont des termes réservés et renvoient une **Page introuvable** si vous les utilisez.
Page d'accueil	La page à afficher lorsque l'utilisateur ne spécifie pas de nom de page dans son URL : http://<nom d'instance>.service-now.com/url_suffix/
Page de recherche	Page qui affiche les résultats de la recherche lorsqu'un utilisateur effectue une recherche à partir d'une page du site.
Page de connexion	La page à utiliser pour se connecter au site. Si spécifié, les utilisateurs doivent se connecter pour accéder aux pages du site. Si ce champ est laissé vide, aucune connexion n'est requise pour accéder aux pages du site.
Page cible de jauge	Page qui affiche le contenu de la jauge. Lorsque l'utilisateur clique sur une jauge sur le nouveau site, la page cible de la jauge s'ouvre pour afficher le contenu de la jauge. La page cible de jauge remplace la page CMS dans l'onglet actuel.
Titre	Un titre pour le site. Le titre peut être identique ou différent du **nom**.
Description	Une description complète du site.
Mise en page par défaut	La mise en page des pages à utiliser par défaut. Toute page du site dont le champ **Mise en page** est vide utilise la mise en page sélectionnée dans ce champ.
Thème par défaut	Le thème des pages à utiliser par défaut. Toute page du site dont le champ **Thème** est vide utilise le thème sélectionné dans ce champ.
Affichage simple du catalogue	La sélection de cette option simplifie les pages de catalogue du site en masquant la barre de recherche, les fils d'Ariane et la liste de choix de résultats par page. Il vous empêche également d'ajouter des pièces jointes de créateurs d'enregistrements à votre site CMS.
Utiliser un panier externe	Option permettant d'omettre le panier par défaut lors du rendu des pages de catalogue dans un site contenant des pages de catalogue. Fournissez un bloc de panier de catalogue quelque part sur le site pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des demandes de catalogue. **Remarque :** Si vous utilisez un panier externe, la case à cocher Aucun panier d'un élément de catalogue de services n'a aucun effet. Le panier externe s'affiche pour tous les éléments.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:
Voici l'enregistrement du site pour le portail du SSE :



Information associée

Copier un site

Copier un site

Pour créer rapidement un nouveau site, vous pouvez copier un site existant.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option de copie de site crée une copie autonome complète du site et de toutes ses ressources. Si vous copiez un site pour créer un deuxième site, utilisez cette option une fois que le premier site est terminé, testé et prêt pour la production. Cette considération est importante car les blocs, le CSS et les pages sont dupliqués pour prendre en charge le nouveau site. Il existe plusieurs raisons pour lesquelles la copie de site est utile, telles que la gestion des versions du site, la personnalisation ou la création d'une sauvegarde.

Les images ne sont pas incluses lorsque vous utilisez l'option Copier le site. Ils sont stockés séparément dans la table sys_attachments.

Pour copier quelques pages sans dupliquer toutes les ressources (CSS, blocs, menus), utilisez l'option de copie de page. La copie de page duplique la page, mais pas les ressources utilisées dans la page. Pour plus d'informations, voir Copier une page.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Sites** > **[Nom du site]**.
2. Dans le formulaire Site, cliquez sur **Copier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, saisissez un nom pour le nouveau site.
   Ce nom est un préfixe pour tous les éléments de site qui sont dupliqués. N'utilisez pas **Portail** ou **CMS** dans le nom du site.

   Une barre de progression affiche le processus de copie. Lorsque le processus est terminé, le formulaire Site affiche les informations pour le nouveau site.

Information associée

Créer un site

Sécurité de la gestion du contenu

Il existe plusieurs méthodes pour sécuriser les sites et les pages CMS. La sécurité du site est définie dans le champ Page de connexion de l'enregistrement du site. Vous pouvez contrôler si une page est publique ou privée via l'URL.

Chaque page de contenu a sa propre URL à laquelle les utilisateurs peuvent accéder en dehors de la plateforme. Selon la façon dont la page de connexion ou les rôles sont définis, l'URL peut être publique ou non.

- Si la page de contenu n'a pas de rôle **de lecture** défini ou s'il n'y a pas de page de connexion définie, tout internaute peut accéder à l'URL et afficher la page de contenu.
- S'il existe un rôle **de lecture** défini, toute personne qui accède à l'URL est invitée à se connecter avant de pouvoir consulter le site.
- S'il existe une page de connexion définie sur l'enregistrement du site, toutes les pages du site sont privées.

URL de Gestion du contenu

Le format des URL de Gestion du contenu est le suivant.

<chemin d'accès à l'instance> + /<suffixe de site> + /<suffixe de page> + .do

Le < suffixe du site > est défini par le champ **Suffixe d'URL** du formulaire du site. Le < suffixe de page > est défini par le champ **Suffixe d'URL** dans le formulaire de page. Le suffixe de l'URL est sensible à la casse.

Par exemple, la page **Austere - Entrée de site** a un **suffixe d'URL** de site **austère** et un **suffixe d'URL** de page d'entrée. L'URL construite ressemble à l'URL suivante.

<nom d'instance>.service-now.com/austere/entry.do

Si le champ **Suffixe de l'URL** du site est laissé vide, le <suffixe du site> est **cms**, comme illustré dans cet exemple :

instance.service-now.com/cms/page.do

Si le **suffixe de l'URL** de la page est laissé vide, le nom de la page est utilisé comme illustré dans cet exemple :

instance.service-now.com/austere/Page Name.do

Les caractères spéciaux dans le nom de la page doivent être échappés.

Pages de connexion plutôt que règles de connexion

Vous définissez une page de connexion sur l'enregistrement du site pour permettre aux utilisateurs de se connecter ou de se déconnecter directement via le site de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les règles de connexion étaient utilisées dans les versions antérieures pour dicter ce que les utilisateurs voyaient après la connexion, en fonction de leurs rôles ou de leurs autorisations. Les règles de connexion fonctionnent toujours, mais leur utilisation est déconseillée.

Configurer les sites CMS pour utiliser l'authentification unique (SSO)

Pour configurer CMS pour utiliser SSO, rendez la page de view_content privée.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Étant donné que les pages publiques ne nécessitent pas de connexion et que les sites CMS sont publics par défaut, les pages CMS n'utilisent pas la SSO. Utilisez la procédure suivante pour désactiver les pages de contenu publiques et activer la SSO :

Procédure

1. Accédez aux pages publiques [sys_public.list].
2. Pour la page view_content, définissez **Actif** sur **faux**.

Pages de contenu dans CMS

Les pages de contenu sont au cœur du système de gestion de contenu. Une page de contenu est une page Web qui affiche des blocs de contenu.

Les pages sont construites à partir de blocs de contenu et organisées en sites. Les pages s'affichent sous la forme de pages Web normales qui sont restituées en HTML. La construction d'une page de contenu nécessite des connaissances de base en HTML. Les pages de contenu sont formées en organisant des blocs de contenu dans des mises en page prédéfinies. Ils peuvent être utilisés pour présenter des pages de connexion, des pages de recherche ou ServiceNow du contenu.

Créer une page de contenu

Les pages sont construites à partir de blocs de contenu et organisées en sites.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Sites**.
2. Ouvrez le site pour ajouter la page.
3. Dans la liste connexe **Pages** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez le formulaire.

Champs du formulaire de page

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la page. Placez un préfixe pour chaque nom de page avec le nom du site suivi d'un tiret et de la fonction de page. Par exemple, **ESS : détail du catalogue** et **ESS : résultats de recherche sont des** noms de pages dans le site **ESS** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Suffixe d'URL	Le suffixe d'URL qui identifie la page. Il est incorporé dans l'URL comme suit : http://instance name.service-now.com/site/url_suffix.do
Page parente	La page existante qui est le parent de la page actuelle. Les pages parentes permettent de trier les sections sur la liste des pages du site et sont utilisées pour créer des fils d'Ariane de manière dynamique. Utilisez CSS pour définir des menus qui donnent un contexte à la page parente dans l'interface utilisateur.
Disposition	La mise en page à utiliser pour la page. Les mises en page définissent des zones de dépôt où des blocs de contenu peuvent être ajoutés à la page. Si ce champ est laissé vide, la page hérite de la mise en page par défaut du site. Si le site n'a pas de mise en page par défaut, il y a une seule zone de dépôt pour toute la page.
Thème du contenu	Le thème à utiliser pour la page. Les thèmes regroupent les feuilles de style CSS qui sont appliquées à tout le contenu de la page. Si ce champ est laissé vide, la page hérite du thème par défaut du site. Utilisez le thème par défaut, sauf si la page nécessite un ensemble de feuilles de style CSS différent des autres pages du site.
Destructeur de contour	Cochez la case pour supprimer toutes les restrictions imposées par les cadres qui contiennent la page. De cette façon, vous évitez les problèmes d'image dans l'image qui se produisent parfois avec une mauvaise liaison.
Site de contenu	Le site associé à la page de contenu. Si vous avez créé la page à partir de la liste connexe du site, la valeur par défaut est affichée. Le site de contenu fournit le <site_suffix> dans l'URL de la page, comme suit : http://<nom d'instance>.service-now.com/site_suffix/page_suffix.do
Rôles de lecture	Les utilisateurs ayant les rôles sélectionnés peuvent afficher la page. Cliquez sur l'icône de verrou pour sélectionner des rôles.
Document modèle	ID de document d'un enregistrement à afficher par défaut.
État de page	État de la page, par exemple, **Brouillon** ou **Publié**.
Créé par	L'utilisateur qui a créé la page. Si votre rôle dispose de privilèges supérieurs à votre nom d'utilisateur et que vous saisissez votre nom d'utilisateur, le champ est défini par défaut sur le rôle. Par exemple, si vous êtes connecté en tant qu'administrateur et que vous saisissez votre nom, qui a des privilèges inférieurs, ce champ affiche **Administrateur**.
Titre	Le titre de la page. Le titre s'affiche sur l'onglet du navigateur lorsque vous accédez à la page.
Description	Saisissez une description de la page qui s'affiche pour les utilisateurs lorsqu'ils accèdent à la page.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter du contenu à une page

Après avoir défini les paramètres de la page, définissez le contenu de la page en ajoutant des blocs de contenu. La définition de blocs de contenu est similaire à la façon dont vous ajoutez du contenu aux pages d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

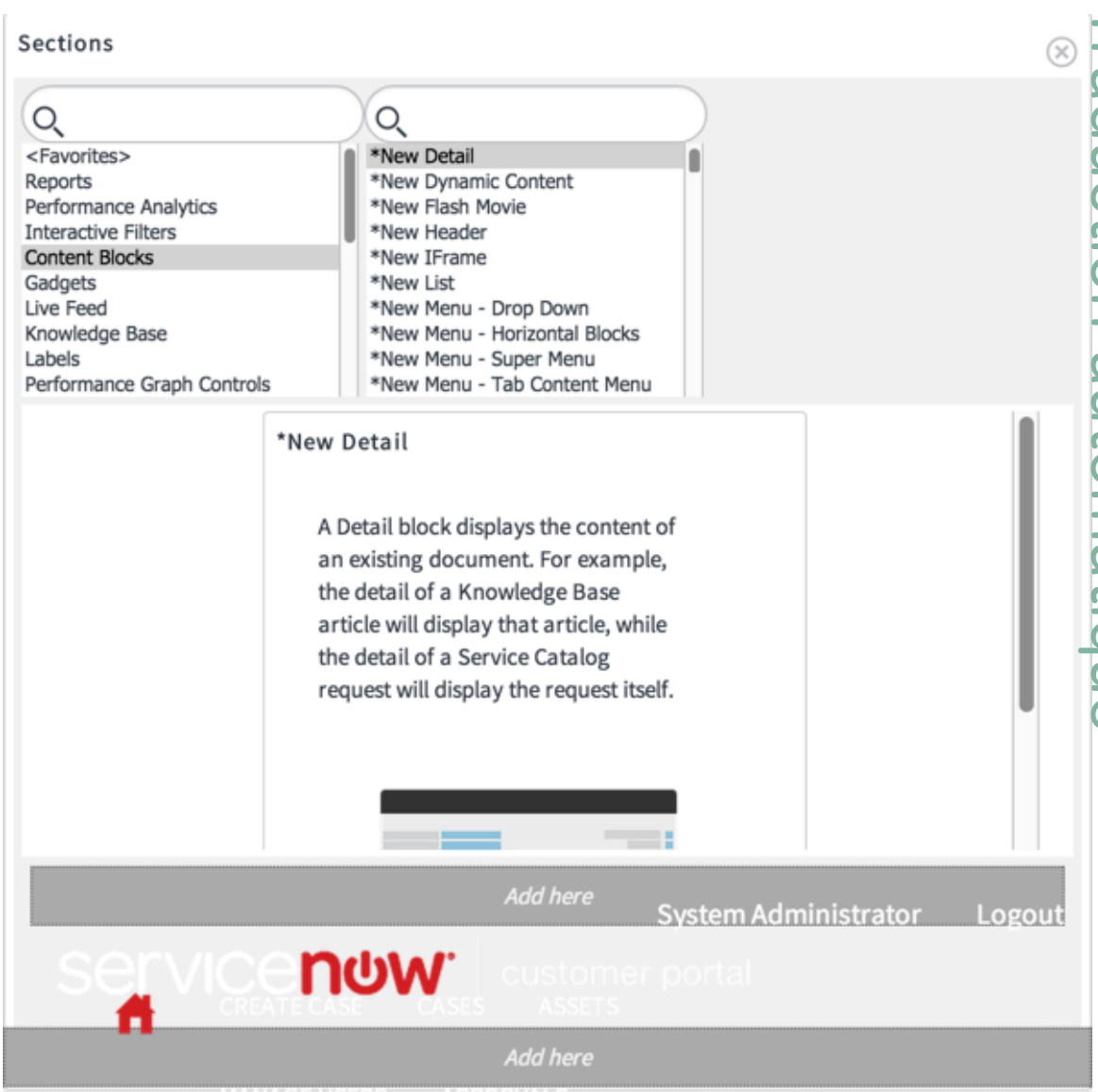
Rôle requis : content_admin ou admin

Remarque :

N’ajoutez aucun type de rapport, tel qu’un calendrier, aux iFrames. Pour plus d’informations sur l’ajout d’un rapport directement sur une page sans utiliser d’iFrames, voir Intégration de rapports dans Jelly .

Procédure

1. Dans le formulaire Page, sous **Liens connexes** , cliquez sur **Modifier la page**.
2. Cliquez sur **Ajouter du contenu**.
3. Sélectionnez un bloc de contenu dans le sélecteur.
4. Sélectionnez la zone de dépôt où va le contenu.
   Créez des blocs de contenu en ajoutant l’un des blocs de contenu nommé ***Nouveau [type de bloc]** à la page.



Traduction automatique

Information associée

Blocs de contenu

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier une page

La copie de pages est un moyen efficace d'éviter de dupliquer le même travail et de créer rapidement des pages à partir d'un modèle de base de guidage.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Sites** et sélectionnez le site.
2. Sélectionnez la page à copier.
3. Cliquez sur **Copier**.
4. Renommez la page.

> **Remarque :**
> **N'utilisez pas service_catalog** pour renommer une page. Il s'agit déjà d'une page valide dans le système.

5. Modifiez les champs de la page.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Affecter une page à un site

Si vous avez créé plusieurs sites, vous pouvez ajouter des pages d'un site à un autre.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Sites**.
2. Sélectionnez un site.
3. Dans la liste connexe **Pages** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez d'autres pages à inclure dans le site.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Mettez à jour** le site.

Ajouter une page à une application

Les pages d'accueil et les pages de contenu ne sont pas ajoutées automatiquement aux ensembles de mises à jour et aux applications. Ils doivent être ajoutés manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Pages**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un enregistrement de page de contenu.
3. Sélectionnez **Décharger la page d'accueil**.

La page est ajoutée à l'application actuelle et à l'ensemble de mises à jour actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une page d'interface utilisateur privée pour les liens CMS

Avec l'authentification unique (SSO), vous pouvez générer des liens par e-mail qui redirigent les utilisateurs directement vers les tickets et les applications via l'interface CMS.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour ce faire, créez une page d'interface utilisateur privée afin de rediriger les liens CMS. La page n'étant pas publique, elle nécessite une authentification et redirige vers l'authentification unique de manière appropriée.

Procédure

1. Assurez-vous que votre site CMS est privé en procédant comme suit.
   a. Accédez à la **Gestion du contenu** > **Sites** > **[Votre site]**
   b. Vérifiez qu'une page est répertoriée dans le champ **Page de connexion** .
2. Créez une nouvelle page d'interface utilisateur en procédant comme suit.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Entrez un **nom**, par exemple, **redirecteur**.
   d. Entrez le code Adobe Jelly suivant dans le champ **HTML** .

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><j:jelly trim="true" xmlns:j="jelly:core"
 xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null"><script type="script/javascript">
  window.location.href="${sysparm_uri}";</script></j:jelly>
```

   Le CMS prend désormais en charge les liens par e-mail avec le format suivant :

   http://<chemin d'accès à l'instance>/<page de l'interface utilisateur>.do ?uri=/<Suffixe CMS>/<type d'enregistrement>.do%26sys_id=<ID d'enregistrement>

   Par exemple :

   http://<nom d'instance>.service-now.com/redirector.do?sysparm_uri=/ess/incident.do %26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a

> **Remarque :**
> Si vous utilisez SAML 2.0 mise à jour 1 pour SSO, utilisez le **saml_redirector** de page d'interface utilisateur au lieu de créer une nouvelle page d'interface utilisateur. Par exemple, un lien d'e-mail vers une page de redirection SAML 2.0 utiliserait le format d'URL : http://<nom d'instance>.service-now.com/ **saml_redirector.do** ?sysparm_uri=/ess/incident.do %26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a.

Modèles de Gestion du contenu

Les modèles sont des pages de contenu qui sont réutilisées pour fournir une apparence cohérente.

Les modèles sont utiles lors de la création de sites CMS pour les raisons suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez rapidement de nouvelles pages sans risque en copiant des pages	L'utilisation d'un modèle pour créer de nouvelles pages permet de gagner du temps car vous n'avez pas à répéter les mêmes étapes.
Fournir un point de restauration pour les pages du système	Ayez un modèle de travail disponible en cas de problème dans l'un des blocs ou dans le CSS du thème. Il est souvent plus facile de recommencer à partir du modèle au lieu d'essayer d'annuler des changements complexes.
Fournir une référence fonctionnelle pour les éditeurs sur le projet du site	Le fait d'avoir le modèle comme référence garantit que les pages continuent à se conformer au guide de style.

Modèles de page

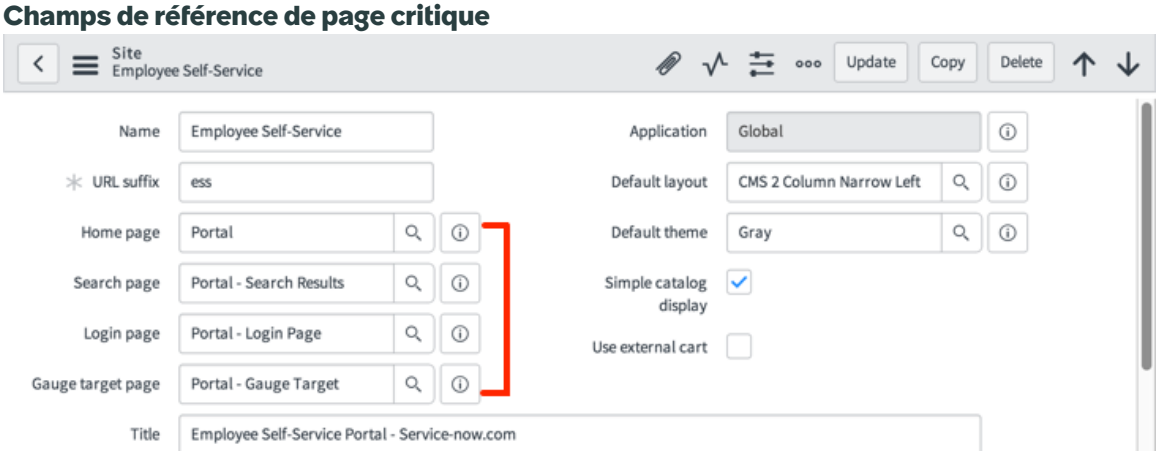
Chaque page qui fait partie du site a besoin d'un modèle.

Champs de référence de page critique

Lorsque vous créez un nouveau site, il y a quatre champs de référence de page sur l'enregistrement de site qui sont critiques. Comprendre ces pages et la façon dont elles sont utilisées vous aide à définir des modèles de page et des paramètres par défaut du site.

- Page d'accueil : page de destination du site. Une page d'accueil est obligatoire.
- Page de recherche : page qui affiche les résultats de la recherche lorsqu'un utilisateur effectue une recherche à partir d'une page du site. Une page de recherche est obligatoire pour que votre site ait un bloc Résultats de recherche.
- Page de connexion : une page de connexion autonome, qui est utile pour forcer l'authentification pour l'ensemble du site CMS.
- Page cible de jauge : page utilisée pour afficher le contenu d'exploration à partir d'une jauge. Lorsque l'utilisateur clique sur une jauge, la page cible de la jauge s'ouvre et affiche le contenu d'exploration pour cette jauge.

Champs de référence de page critique



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pages détaillées

Selon les données ou les tables que vous prévoyez d'utiliser, vous aurez peut-être besoin de pages détaillées. Ces pages détaillées utilisent l'un des types de contenu de la liste suivante.

- Page détaillée de la base de connaissances : affiche un détail complet de l'article de la base de connaissances (obligatoire pour un site de la base de connaissances).
- Page d'incident : page détaillée d'un enregistrement d'incident.
- Page Catalogue : page détaillée pour tous les éléments, éléments de contenu, guides de commande et créateurs d'enregistrements.

Modèles pour la création de sections

Il existe deux modèles de page que vous pouvez utiliser lors de la création de sections :

- Page parente : garde les sections des grands sites organisées et triables sur la liste des pages du site. Les pages parentes permettent également de créer des fils d'Ariane de manière dynamique.
- Page détaillée : diffère de la page parente en ce que la zone de contenu affiche un article complet ou un détail au lieu d'une sélection de contenu connexe. Les pages détaillées doivent avoir un bloc Document actuel.

Ces pages sont obligatoires si vous prévoyez d'accéder aux données système. Par exemple, si vous prévoyez d'afficher le catalogue de services dans votre CMS, vous avez besoin des éléments suivants.

- Type de contenu de catalogue de services qui fait référence à la table [sc_cat_item].
- Une page détaillée qui fournit la vue complète de l'élément.

Nouveaux modèles

Si les pages d'exemple de site du système de base ne conviennent pas, vous pouvez créer un modèle à partir de zéro. Créez une page, puis utilisez-la comme modèle. Pour plus d'informations, voir Création d'une page de contenu.

Lorsque vous enregistrez un nouveau modèle, incluez le mot « modèle » dans le nom de la page.

Configurer un modèle de base

Un moyen simple de créer un modèle de base consiste à copier l'exemple de site ESS existant et à le personnaliser en fonction de vos propres besoins. Vous pouvez également configurer un modèle de base à partir de zéro.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez ces étapes pour créer une page de base unique et générer tous les composants importants dans le site.

Procédure

1. Concevoir une mise en page.
   Quelle que soit l'interface, un site peut être distillé en quelques mises en page simples.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Créez un thème.
   Le thème définit la structure des mises en page dans CSS et les styles de base, tels que les polices et les couleurs. Pour plus d'informations, consultez Thèmes de conception.
3. Créez les blocs communs.
   Les pages sont composées de blocs de contenu. La plupart des blocs de contenu sont réutilisés sur plusieurs pages. Pour le modèle de base, créez des blocs de base tels qu'un en-tête, une navigation latérale et du contenu de base pour la zone de contenu principale de la page. Du contenu plus détaillé peut être ajouté ultérieurement, mais définissez le contenu à réutiliser sur de nombreuses pages du site ici. Pour plus d'informations, consultez Blocs de contenu.
4. Créer une page d'entrée de site.
   Utilisez les blocs de contenu communs que vous venez de créer pour concevoir la première page que les utilisateurs voient lorsqu'ils accèdent au site. Pour plus d'informations, consultez Créer une page de contenu.
5. Créez une page de détails.
   Concevez les pages détaillées pour déterminer le mode d'affichage des pages telles que les articles de la base de connaissances, les éléments de catalogue et les résultats de recherche. Vous pouvez créer une page détaillée en copiant la page d'entrée du site et en ajoutant des blocs de contenu supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez Copier une page.
6. Affectez les pages créées au nouveau site.
   Créez le site et appliquez la mise en page et le thème aux paramètres par défaut du site. Accédez ensuite à la liste **Toutes les pages** et spécifiez le site du modèle de base dans la colonne **Site** pour chacune des pages du modèle de base. Pour plus d'informations, consultez Créer un site.

Personnaliser une copie d'un modèle de page

Une bonne source de modèles est le site d'exemple du système de base. Il est facile de copier des pages et de les relooker dans de nouveaux modèles de page pour répondre à différentes exigences de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Le portail en libre-service employé est fourni à titre d'exemple pratique et de modèle de conception dans la procédure suivante.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Sites** > **Libre-service employé**.
2. Sélectionnez une page.
   Par exemple, pour copier la page d'accueil du site exemple ESS, sélectionnez Portail.
3. Cliquez sur **Copier**.
4. Renommez la page.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Modifier la page**.
7. Pointez votre curseur sur le bloc de contenu à modifier et cliquez sur l'icône de modification qui apparaît à droite.
   Par exemple, modifiez les menus, modifiez la mise en page ou ajoutez un logo différent.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
9. Utilisez la page dans d'autres sites que vous avez créés en affectant des pages à un site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de contenus

Les types de contenu fournissent un contrôle spécifique au site sur la façon dont les données système définies par les modèles sont rendues.

Dans le site, une page affiche une liste d'articles de la base de connaissances, et une autre page affiche les éléments de catalogue ou les incidents ou une combinaison des deux. Différents thèmes peuvent être utilisés pour les types de contenu et chaque thème peut fournir une interaction utilisateur différente. Les types de contenu définissent les pages qui affichent le contenu d'une table. Chaque type de contenu correspond à une table.

Chaque type de document affiché par le CMS a un type de contenu associé. La modification du type de contenu nécessite des connaissances en écriture de scripts Apache Jelly. Toutefois, les types de contenu courants (tels que Catalogue de services ou Base de connaissances) se trouvent dans le système de base. Les types de contenu peuvent être associés à des sites particuliers. Cette association permet à différents sites d'utiliser différentes pages détaillées pour le même type de contenu.

Les types de contenu définissent trois caractéristiques des documents associés.

- À quoi ressemble un lien vers l'un de ces documents ? Par exemple, si une liste de ces documents est affichée sur une page, comment chaque entrée apparaît-elle ?
- À quoi ressemble une vue détaillée de l'un de ces documents ?
- Quelle page de détails est utilisée pour afficher le document ? Cette décision est importante et constitue souvent une source de confusion pour les nouveaux utilisateurs de CMS.

Le type de contenu de document détermine la page vers laquelle pointe une liste de documents, la liste elle-même ne détermine pas la page. Le contenu d'un lien est affiché dans un bloc de contenu détaillé sur une page. Le type de contenu détermine dans quel bloc de détails d'une page le contenu du document est affiché.

Par exemple, le bloc **de liste Top 5 du catalogue** affiche les cinq principaux éléments de la table Catalogue de services [sc_cat_item]. Étant donné que la table est [sc_cat_item], le type **de contenu sc_cat_item** contrôle la façon dont la liste **des 5 principaux catalogues** est affichée. Cliquez sur un élément de la liste pour afficher la page détaillée de Catalogue de services avec l'élément affiché dessus conformément au script du modèle de détail. Les types de contenu suivants s'appliquent :

- dans les résultats de recherche pour créer un lien vers la bonne page.
- dans le bloc Document actuel pour afficher l'enregistrement actuel.
- dans des liens sur des listes et à d'autres endroits qui renvoient à des types d'enregistrement.

Plusieurs types de contenu sont disponibles par défaut pour des tables telles que Élément de catalogue [sc_cat_item], Jauge [sys_gauge] et Page [content_page].

Les valeurs par défaut des types de contenu définies pour CMS peuvent être remplacées pour des sites individuels. Utilisez la liste connexe **Types de contenu** sur l'enregistrement de site pour personnaliser les types de contenu.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les propriétés qui affectent l'utilisation des types de contenu, consultez les rubriques suivantes dans Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance :

- Surveillance des performances Restriction IP (sécurisation renforcée de la sécurité de l'instance)
- Types de fichiers téléchargeables (renforcement de la sécurité de l'instance)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un type de contenu

Les utilisateurs disposant du rôle content_admin peuvent créer un type de contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Types de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire Type de contenu.

Formulaire Type de contenu

Champ	Valeur d'entrée
Type	Sélectionnez la table dont le contenu sera affiché dans Gestion du contenu.
Site de contenu	Sélectionnez le site qui utilisera ce type de contenu.
Type de média	Entrez l'un des types de médias suivants à utiliser avec ce type de contenu. ○ `m` : Interface smartphone uniquement (pas pour une utilisation CMS) ○ `tablette` : interface de tablette uniquement (pas pour une utilisation CMS)
Page de détails par défaut	Sélectionnez la page qui se charge après qu'un utilisateur a cliqué sur un lien.
Page de jauge	Sélectionnez la page qui est la cible d'exploration pour une jauge. Si vous affichez une jauge sur une page CMS, cliquer sur les liens charge la page spécifiée ici.
Modèle de résumé	Écrivez un script XML qui détermine le mode d'affichage de la liste dans le bloc de liste, si le lien s'affiche dans un bloc de liste.
Modèle détaillé	Écrivez un script XML qui détermine comment afficher les informations associées après qu'un utilisateur a cliqué sur le lien.

Prise en charge de la jauge CMS

Les jauges sont un moyen graphique d'afficher les informations d'une instance.

Une jauge peut, par exemple, afficher un histogramme répartissant tous les incidents ouverts par catégorie. Les jauges sont entièrement prises en charge dans le système CMS. Cela signifie :

1. Vous pouvez mettre une jauge sur une page CMS
2. Vous pouvez contrôler ce qui se passe lorsqu'un utilisateur clique sur une cellule de cette jauge

Placer une jauge sur une page CMS

Vous avez le contrôle sur les jauges d'une page CMS.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Affichez la page CMS en mode édition.
2. Cliquez sur **Ajouter du contenu**.
3. Sélectionnez la jauge que vous souhaitez ajouter.
4. Placez la jauge sur la page à l'emplacement souhaité.

Information associée

Prise en charge de la jauge CMS

Contrôler ce qui se passe en un clic

Contrôler ce qui se passe en un clic

Étant donné qu'un système CMS utilise plusieurs pages, vous devez indiquer au système quelle page utiliser pour afficher le contenu.

Dans le système normal (non CMS), lorsque vous cliquez sur une barre dans un histogramme ou sur un secteur dans un graphique à secteurs, vous explorez et votre écran actuel est remplacé par une liste d'enregistrements répondant aux critères du graphique. Par exemple, si vous disposez d'une jauge **d'incidents par catégorie** et que vous cliquez sur la barre intitulée **Matériel** , vous accédez à une liste de tous les incidents avec une catégorie = matériel.

Dans le système CMS, il existe un mécanisme d'exploration similaire à l'œuvre, mais vous devez spécifier manuellement la page à afficher.

Il existe deux modèles différents d'exploration : utiliser une image cible sur place pour recevoir le contenu ou utiliser une autre page pour afficher le contenu.

Utilisation d'une cible sur place

Une cible sur place est un iframe nommé sur la même page CMS que la jauge. Lorsque vous cliquez sur la jauge, le contenu d'exploration apparaît dans cet iframe plutôt que de changer la page CMS. La jauge (et le reste de la page autre que la cible) reste en place et active.

Utilisation d'une page cible de jauge

Une page cible de jauge est une page CMS distincte qui est utilisée pour afficher le contenu d'exploration à partir d'une jauge. Lorsqu'une jauge est cliquée, la page CMS actuelle est remplacée par la page cible de jauge et le contenu d'exploration est affiché dans cette deuxième page.

- **Page cible de jauge**

  Pour définir un site par défaut, sélectionnez **Page cible de jauge** sur la page de configuration du site. Cette page est utilisée comme cible d'exploration pour toutes les jauges du système dont le type de contenu n'a pas de page de jauge plus spécifique.

- **Page de jauge**

  Pour définir une page spécifique au type de contenu, vous pouvez spécifier une **page de jauge** sur une page de type de contenu. Toutes les jauges pour ce type de contenu utilisent ensuite cette page pour toute exploration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La cible de jauge sur un type de contenu particulier remplace la cible de jauge par défaut, au niveau du site.

- **Bloc cible de jauge**

  Une page cible de jauge est une page CMS normale, avec une exigence spéciale. Quelque part sur cette page, il doit y avoir un **bloc Gauge Target**. Ce bloc de marché indique au système où sortir l'exploration des données.

Information associée

Prise en charge de la jauge CMS

Placer une jauge sur une page CMS

Afficher les types de contenus

Voici un exemple d'utilisation des types de contenu.

Avant de commencer

Cet exemple utilise le site prêt à l'emploi en libre-service (ESS) comme exemple.
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez n'importe quelle instance prête à l'emploi d'un site CMS.

Procédure

1. Lancez un site CMS prêt à l'emploi https://<nom d'instance>.service-now.com/ess.
2. Sous Obtenir de l'aide, cliquez sur **État du problème**.
   La page État du problème, ou incident_status CMS, contient deux blocs de contenu : Réponse commune et Problèmes actuels. Ces blocs de contenu utilisent tous deux des types de contenu pour afficher les résultats.
3. Dans https://<nom d'instance>.service-now.com, accédez à **Blocs** > **Listes** > **Portail : Réponses courantes**.
   Ce bloc correspond à la section Réponses courantes de la page État du problème. Le champ Table décrit le type de contenu associé aux réponses courantes.
4. Utilisez le lien pour afficher les types de contenu existants.
5. Cliquez sur le type de contenu pour afficher le code XML qui détermine le rendu de la liste et de l'enregistrement dans CMS.
   Le champ Page de détails par défaut indique une page CMS qui affiche un enregistrement sélectionné dans un bloc Liste de contenu.
6. Cliquez sur l'icône Informations à côté de la page de détails par défaut pour accéder à cette page.
7. Dans la page de détails par défaut, sous Liens connexes, cliquez sur **Modifier la page**.
   Le bloc de détails contient un formateur de type de contenu. Lors de l'édition ou de l'affichage de la page, il recherche une URL à transmettre pour déterminer l'enregistrement à afficher. C'est pourquoi il indique « Impossible de localiser l'enregistrement détaillé ».
8. Cliquez sur l'icône du crayon pour modifier et afficher le bloc Contenu détaillé.
   La liste déroulante Type a « Afficher le document actuel de la page » sélectionnée, ce qui indique que le document_id doit être transmis à ce bloc à partir des pages CMS, puis il peut afficher l'enregistrement en fonction du type de contenu répertorié dans le document_id.
9. Dans le bloc Réponses courantes, sur la page Libre-service, sélectionnez un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page s'ouvre sur une URL similaire à : https://<nom de l'emplacement>.service-now.com/ess/knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,02255450d731310013ab49547e61038e

La table sysparm_document_key=kb_knowledge et sys_id 02255450d731310013ab49547e61038e déterminent l'enregistrement. Le type de contenu associé, kb_knowledge, affiche le contenu sur la page détaillée par défaut, Portail : Détails de la base de connaissances/url_suffix=knowledge.

Blocs de contenu

Un bloc est un élément de contenu défini dans le système qui peut être réutilisé.

Une page de contenu est construite en organisant des blocs de contenu personnalisés sur une page. Les blocs de contenu sont une partie importante d'un site CMS. Le contenu existant tel que les rapports, les jauges et les listes d'enregistrements est automatiquement disponible en tant que blocs de contenu et d'autres peuvent être créés dans le CMS.

Après avoir défini les blocs de contenu, utilisez-les sur n'importe quelle page de contenu en les ajoutant à des zones de dépôt. Pour plus d'informations, consultez Ajouter du contenu à une page.

Créez des blocs de contenu après la conception des sites et des pages.

Information associée

- Afficher les balises de bloc CMS
- Configurer un bloc d'en-tête
- Configurer un bloc HTML statique
- Mettre en forme une image en tant que bloc HTML statique
- Configurer des blocs dynamiques
- Bloc de panier de catalogue
- Intégrer Flux en direct au CMS
- Configurer les blocs de films Flash
- Configurer un bloc de contenu détaillé
- Configurer les iFrame

Configurer un bloc de contenu

Pour configurer un bloc de contenu, définissez-le dans la forme appropriée.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour créer un bloc de contenu.
   - Accédez à la **Gestion du contenu** > **Blocs** > **[Type de bloc]** > **Nouvelle**. Le formulaire de création du type de bloc sélectionné s'ouvre.
   - Accédez à la **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Tout** et sélectionnez le type de contenu à créer dans la liste.
   - Modifiez une page de contenu et ajoutez un bloc de stub du type de bloc de contenu souhaité. Cliquez sur le lien dans le bloc de stub.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Remplissez le formulaire du bloc de contenu et enregistrez-le.
3. Ajoutez le bloc de contenu à n'importe quelle page de contenu.

Information associée

Configurer un bloc d'en-tête

Configurer un bloc HTML statique

Mettre en forme une image en tant que bloc HTML statique

Configurer des blocs dynamiques

Bloc de panier de catalogue

Intégrer Flux en direct au CMS

Configurer les blocs de films Flash

Configurer un bloc de contenu détaillé

Configurer les iFrame

Afficher les balises de bloc CMS

Afficher les balises de bloc CMS, qui sont utilisées pour la création de blocs avancée et la flexibilité du site.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est construit comme `<g :content_block> {{Jelly_Tags|Jelly]]` et peut être utilisé de l'une ou l'autre des façons suivantes.

- Pour afficher un bloc à l'intérieur d'un bloc
- Pour afficher un bloc à l'intérieur d'une mise en page

La balise apparaît au format suivant : <g :content_block type="<type> » id="<sys_id>"/>.

Un exemple de la balise de bloc est inclus dans l'exemple de site du portail ESS.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Contours**.
2. Cliquez **cms_admin_home_frame**.
3. Voir le code.

```
<style>

DIV.cms_administration_home {
 background: url(gray_${current_page.getURLSuffix()}.pngx) no-repeat right top;
}

</style>


<div class="cms_administration_home">
  ${body}
<br/>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<!-- Would you like to pivot off of parent page instead?  try this snippet
  <j:if test="${current_page.getParentPage().getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
   The defaults use the page URL suffix to define sub menus
-->
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='community_inspired'}">
    <g:requires name="ess.portal.globals.jsdbx" />
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="ccd4b8c7efb70000914304167b22566e"/>
  </j:if>
<br/>
</div>
```

4. Pour voir à quoi ressemble la page, accédez à la page d'administration du portail ESS. Par exemple, http://instance name.service-now.com/ess/administration.do.

Information associée

- Blocs de contenu
- Configurer un bloc d'en-tête
- Configurer un bloc HTML statique
- Mettre en forme une image en tant que bloc HTML statique
- Configurer des blocs dynamiques
- Bloc de panier de catalogue
- Intégrer Flux en direct au CMS
- Configurer les blocs de films Flash
- Configurer un bloc de contenu détaillé
- Configurer les iFrame

Types de blocs de contenu

Les blocs de contenu, qui constituent les pages de contenu, sont des éléments de contenu réutilisables définis dans le système.

Chaque bloc de contenu peut être utilisé pour un type de contenu différent.

Information associée

- Mettre en forme une image en tant que bloc HTML statique
- Bloc de panier de catalogue
- Intégrer Flux en direct au CMS

Configurer un bloc d'en-tête

Un bloc d'en-tête est un élément visuel placé en haut des pages. Il fournit un espace pour la marque et d'autres fonctionnalités importantes à l'échelle du site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certaines des options disponibles dans les en-têtes incluent la recherche globale, le basculement de la taille du texte, les menus à des fins de navigation et le nom d'utilisateur avec lien de déconnexion.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **En-têtes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.

Formulaire d'en-tête

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc d'en-tête.
Arrière-plan	Sélectionnez un arrière-plan pour le logo et les menus de l'en-tête. ○ **Aucun** : aucun arrière-plan n'est rendu. ○ **Dégradé/Image** : spécifiez une image ou une image en dégradé qui servira d'arrière-plan. ○ **Barres colorées** : spécifiez des couleurs pour trois sections différentes de l'en-tête, en haut, au milieu et en bas.
Image	Si **Arrière-plan** est **Dégradé/Image**, chargez une image pour l'arrière-plan du bloc d'en-tête. Pour les dégradés, chargez une image en dégradé.
Couleur de barre supérieure	Si **l'arrière-plan** est **composé de barres colorées**, entrez une couleur CSS ou un nom de couleur à utiliser comme arrière-plan pour le menu supérieur.
Couleur de barre centrale	Si **l'arrière-plan** est composé de **barres colorées**, entrez une couleur CSS ou un nom de couleur à utiliser comme arrière-plan pour le logo et le texte.
Couleur de barre inférieure	Si **l'arrière-plan** est **composé de barres colorées**, entrez une couleur CSS ou un nom de couleur à utiliser comme arrière-plan pour le menu inférieur.
Logo	Sélectionnez une image de logo. L'image est également un lien vers la page principale.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Texte	Saisissez le texte à afficher en regard du logo.
Conditionnel	Cochez la case et tapez les conditions scriptées à appliquer dans le champ **Script de condition** qui s'affiche.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour organiser le bloc d'en-tête. La catégorie détermine également la page de détails dans laquelle les liens du bloc d'en-tête s'ouvrent. Les pages détaillées affichent souvent les informations de différentes manières.
Menu supérieur	Sélectionnez un bloc de menu de navigation à utiliser comme menu au-dessus du logo.
Menu inférieur	Sélectionnez un bloc de menu de navigation à utiliser comme menu sous le logo.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Hauteur	Spécifiez la hauteur de l’en-tête.
Rechercher	Cochez cette case pour ajouter un élément de recherche dans l’en-tête.
Calibreur de police	Cochez cette case pour inclure des contrôles de dimensionnement de texte dans l’en-tête.
Connexion	Cochez cette case pour inclure un lien de connexion dans l’en-tête. Si l’utilisateur est connecté, cet élément affiche le nom d’utilisateur et un lien de déconnexion. Si vous spécifiez une page de connexion sur l’enregistrement du site, il est important d’inclure un lien de connexion afin que les utilisateurs puissent saisir leur nom d’utilisateur et leur mot de passe.
File d'attente de messagerie instantanée	Sélectionnez la file d’attente de messagerie instantanée à laquelle les utilisateurs accèdent en cliquant sur le bouton **Messagerie instantanée du service d’assistance** dans l’en-tête. Effacez le champ pour supprimer le bouton. Ce champ s’affiche uniquement si le module d’extension de messagerie instantanée est actif.

Information associée

Configurer un bloc de contenu

Créer un bloc de menu de navigation

Les blocs de menu de navigation vous permettent de créer un menu de liens vers différentes pages de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les trois objets suivants définissent les menus de navigation.

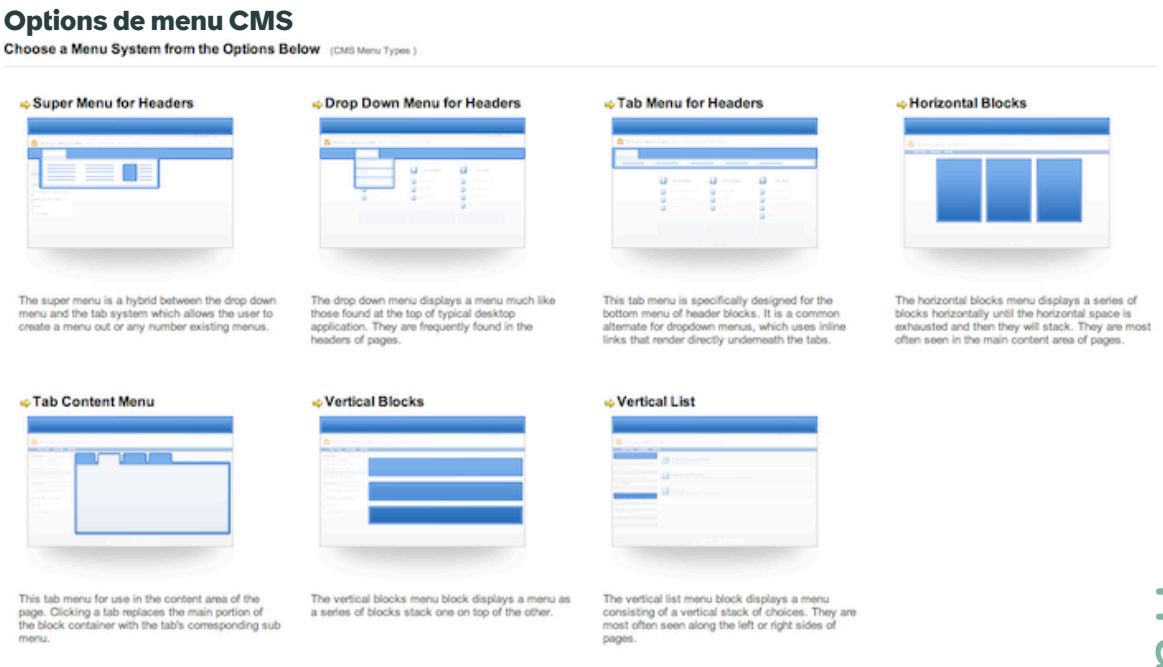
- Bloc de menu : Le bloc de menu définit l’ensemble du bloc de menu et son affichage.
- Section Menu : Les sections de menu définissent les groupes de liens affichés dans le bloc.
- Élément de menu : les éléments de menu définissent les liens au sein de chaque section de menu.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Menus de navigation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une galerie des blocs de menu de navigation disponibles s’affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez le style de bloc de menu souhaité.
4. Renseignez le formulaire Menu de navigation pour définir le bloc.

Formulaire Menu de navigation

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour le bloc.
Type	Sélectionnez le type de menu de navigation, qui détermine le mode d'affichage des liens.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc de menu de navigation.
Conditionnel	Cochez cette case pour activer l'utilisation de conditions scriptées. Si cette option est sélectionnée, les champs **Condition** et **Connecté** s'affichent.
Connecté	Cochez cette case pour afficher le bloc de menu de navigation uniquement si l'utilisateur est connecté. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Conditionnel** est sélectionnée.
Condition	Entrez un script pour définir les conditions du bloc de menu de navigation. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Conditionnel** est sélectionnée.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie afin d'organiser le bloc de menu de navigation. La catégorie détermine également la page de détails dans laquelle les liens de menu s'ouvrent.

Information associée

Personnalisation du style de menu

Configurer les sections de menu

Les sections de menu définissent les groupes de liens affichés dans le bloc de menu de navigation.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Menus de navigation** et sélectionnez un bloc.
2. Dans la liste connexe *Sections de menu* , cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Section de menu.

Formulaire Section de menu

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour la section de menu.
Menu du bloc de contenu	Sélectionnez le menu de navigation dans lequel cette section de menu apparaît.
Rediriger vers	Sélectionnez ce qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur le nom et l'icône de la section de menu.
URL	Cliquez sur l'icône de verrou pour ouvrir le champ de modification, puis saisissez l'URL à afficher lorsqu'un utilisateur clique sur le titre et l'icône de la section de menu. Ce champ n'est disponible que si **l'option Rediriger** vers est définie sur **L'URL spécifiée**.
Pages détaillées	Sélectionnez la page de contenu à ouvrir lorsqu'un utilisateur clique sur le menu, la section, le titre ou l'icône. Ce champ n'est disponible que si **l'option Rediriger** vers est définie sur **une page de contenu**.
Image gauche DB Image droite DB	Sélectionnez la base de données d'images dans laquelle les images de votre site sont stockées.
Image gauche Image droite	Sélectionnez les icônes qui s'affichent à gauche et à droite du nom.
Texte de second niveau	Saisissez une description à afficher en regard du titre de la section de menu.
Actif	Cochez cette case pour rendre disponible la section de menu afin qu'elle puisse être utilisée.
Commande	Saisissez un nombre pour indiquer l'emplacement où cette section apparaît dans le menu par rapport à d'autres sections de menu.
Connecté	Cochez cette case pour afficher la section de menu uniquement si l'utilisateur est connecté.
Rôles	Cliquez sur le verrou pour ouvrir une liste, puis sélectionnez les rôles qui peuvent accéder à cette section de menu si vous limitez l'accès par rôle.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle la section de menu appartient.
Ouvrir dans	Sélectionnez le comportement des liens cliqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
iFrame	Saisissez le nom de l'iFrame dans lequel le lien s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur le titre et l'icône de la section de menu. Assurez-vous qu'il y a un iFrame sur la page où le lien s'ouvre. Ce champ n'est disponible que si **Ouvrir dans** est défini sur **iFrame nommé**.
En-tête	Saisissez les informations d'en-tête pour la section de menu.
Pied de page	Saisissez les informations du pied de page de la section de menu.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Types de menus

Personnalisation du style de menu

Configurer les éléments de menu

Les éléments de menu sont les liens qui apparaissent dans chaque section de menu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les sections du menu de navigation ne nécessitent pas toutes des éléments de menu. Utilisez les éléments de menu pour lier les utilisateurs à d'autres pages ou à des informations supplémentaires. L'exemple de site de portail ESS utilisé pour ces étapes est l'exemple.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Menus de navigation** et sélectionnez un menu de navigation.

   Example
   Par exemple, sélectionnez le **menu Documentation**.

2. Dans la liste connexe **Sections de menu** , sélectionnez une section de menu.

   Example
   Par exemple, sélectionnez **Mise en route**.

3. Dans la liste connexe **Éléments de menu** , cliquez sur **Nouveau**.

4. Renseignez le formulaire.

Formulaire d'élément de menu

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour l'élément de menu.
Section de menu	Sélectionnez la section de menu dans laquelle cet élément apparaît.
Rediriger vers	Sélectionnez ce qui s'affiche lorsque le nom et l'icône de l'élément de menu sont sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL	Cliquez sur l'icône de verrou pour ouvrir le champ de modification, puis saisissez l'URL à ouvrir lorsque vous cliquez sur le titre et l'icône de l'élément de menu. Ce champ n'est disponible que si **l'option Rediriger** vers est définie sur **L'URL spécifiée**.
Pages détaillées	Sélectionnez la page de contenu à ouvrir lorsque vous cliquez sur le nom ou l'icône. Ce champ n'est disponible que si **l'option Rediriger** vers est définie sur **une page de contenu**.
Image	Sélectionnez une icône à afficher avec le nom.
Actif	Cochez cette case pour rendre l'élément de menu disponible pour utilisation.
Commande	Saisissez un nombre pour indiquer l'emplacement où cet élément apparaît dans le menu par rapport à d'autres éléments de menu.
Connecté	Cochez cette case pour afficher l'élément de menu uniquement si l'utilisateur est connecté.
Rôles	Cliquez sur le verrou pour ouvrir une liste, puis sélectionnez les rôles qui peuvent accéder à cet élément de menu pour restreindre l'accès par rôle.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle l'élément de menu appartient.
Ouvrir dans	Sélectionnez le comportement des liens cliqués.
iFrame	Saisissez le nom de l'iFrame dans lequel le lien s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur le nom et l'icône de l'élément de menu. Assurez-vous qu'il y a un iFrame sur la page. Ce champ n'est disponible que si **Ouvrir dans** est défini sur **iFrame nommé**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Types de menus

Personnalisation du style de menu

Types de menus

En modifiant le champ **Type** du bloc de menu de navigation, vous pouvez formater le même menu de différentes manières.

Types de menus

Type	Image	Description
Super menu pour en-têtes		Le super menu est un hybride entre le menu déroulant et le système à onglets. L'utilisateur peut utiliser un super menu pour créer un menu à partir de n'importe quel nombre de menus.
Menu déroulant des en-têtes		Le menu déroulant affiche les sections de menu sous forme de liste déroulante. Utilisez la souris pour pointer sur le nom du menu et afficher les éléments de menu.
Menu d'onglets pour en-têtes		Le menu d'onglet affiche les sections de menu sous forme d'onglets. Utilisez la souris pour cliquer sur l'onglet et afficher les éléments de menu.
Blocs horizontaux		Le menu de blocs horizontaux affiche les sections de menu sous forme d'en-têtes de bloc avec des éléments de menu sous forme de liens à l'intérieur des blocs. Les blocs sont disposés horizontalement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de menus (suite)

Type	Image	Description
Bloc de contenu d'onglet		Le menu (horizontal) du bloc de contenu d'onglet affiche les sections de menu sous forme d'onglets avec des éléments de menu sous forme de liens dans le bloc.
Liste verticale		Le menu de liste vertical affiche les sections de menu sous forme d'en-têtes avec les éléments de menu sous forme de liens en dessous.
Blocs verticaux		Le menu de blocs verticaux affiche les sections de menu sous forme d'en-têtes de bloc avec des éléments de menu sous forme de liens à l'intérieur du bloc. Les blocs sont disposés verticalement.

Personnalisation du style de menu

Vous pouvez personnaliser les styles de menu dans les feuilles de style utilisées par votre site.

Accédez à la **Gestion du contenu** > **Conception** > **Feuilles de style** pour personnaliser les feuilles de style.

Exemple de code du menu de navigation de page supplémentaire

Dans l'exemple suivant, examinez les sélecteurs et les règles de classe CSS. Examinez également la façon dont les conteneurs de blocs (div.cms_menu_section_blocks) sont définis en fonction du conteneur externe (TD.layout_content_submenu_column). Le conteneur extérieur fait en fait partie de la disposition du site.

Ce concept est plus clair si vous comparez les styles aux styles utilisés dans le super menu plus bas dans l'exemple. Cet exemple montre qu'il n'est pas nécessaire de créer un système de menu entièrement nouveau. Vous pouvez utiliser CSS pour modifier l'apparence des menus existants.

```
/*****************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*****************************************************************************************
*************************************************************/
TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
   width: 156px;
   height: auto;
   float: left;
   position: relative;
   border-style: solid;
   margin: 0px 0px 0px 0px;
   border: 0px solid #e0e0e0;
   padding: 0px;
   background: none;
   padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
   width: 156px;
   height: 20px;
   float: left;
   border-style: solid;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

Exemple de code des sections de super menu

Le menu suivant est une simple grille flottante. Les valeurs par défaut sont écrites en premier. Ensuite, sous le menu "SUPER VARIATIONS DE MENU... " commentaire, les valeurs par défaut sont remplacées par l'ajout d'un div conteneur avec une classe unique. Dans le code qui affiche l'en-tête du système de base, le menu du bas réside dans une cellule de tableau avec la classe de cms_header_bottom_menu (reportez-vous au sélecteur CSS TD.cms_header_bottom_menu).

```
/*****************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*****************************************************************************************
*************************************************************/

TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

4.2 2. Super Menu Sections Example Code

This menu is essentially a simple float grid. The defaults are written first. Then, below the "SUPER MENU VARIATIONS..." comment, the defaults are overwritten by adding a containing div with a unique class. In the code that renders the header for the base system, the bottom menu resides in a table cell with the class of "cms_header_bottom_menu" (note the TD.cms_header_bottom_menu CSS selector).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
/*************************************************************************************************
  Section Blocks Menu (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************************************/
div.cms_menu_section_blocks {
    width: 260px;
    height: 260px;
    float: left;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 12px 12px;
    border: 1px solid #e0e0e0;
    padding: 10px;
    background: url(blue/portal_horizontal_bkg.pngx) repeat-x center bottom;
}

p.cms_menu_separator {
    border-top:1px dotted #ccc;
    margin-top: 6px;
    margin-bottom: 6px;
}

td.cms_menu_section_blocks_title h2, td.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 td.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: larger;
    font-weight: normal;
    color:#444;
}

a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    color:#999;
    font-size: inherit;
}

/*************************************************************************************************
  SUPER MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************************************/
TD.cms_header_bottom_menu .cms_menu_super_menu_bar { /*style the super menu drop
 down bar */
  z-index: 199;
  float: left;
  background: none;
  margin-left: 44px;
}

TD.cms_header_bottom_menu div.cms_menu_section_blocks {
    width: 200px;
    float: left;
    border: 0px;
    margin: 0px 0px 12px 0px;
    padding: 0px;
    background: none;
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
TD.cms_header_bottom_menu p.cms_menu_separator {
    border-top:0px dotted #ccc;
    margin-top: 0px;
    margin-bottom: 0px;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item {  /*style an item on the
 super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   font-weight: bold;
   color: #000;
   border-left: 1px solid #FFF;
   border-top: 1px solid #FFF;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item_selected {  /*style a
 selected item on the super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   background: #fff url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   font-weight: bold;
   border-right: 0px solid #CCC;
   border-bottom: 0px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   border-top: 1px solid #EEE;

}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_content { /* style super menu content
 block */
   position: absolute;
   z-index: 999;
   height:260px;
   display: none;
   padding: 18px;
   background: #dedfe0 url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   border-right: 1px solid #CCC;
   border-bottom: 1px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   -webkit-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   -moz-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  filter: progid:DXImageTransform.Microsoft.dropShadow(color=#666, offX=5, offY=5,
 positive=true);
}

TABLE.super_menu_video_table {
   background: #787878 url("grey_background.pngx") repeat-y scroll center top;
 width: 184px;
}
```

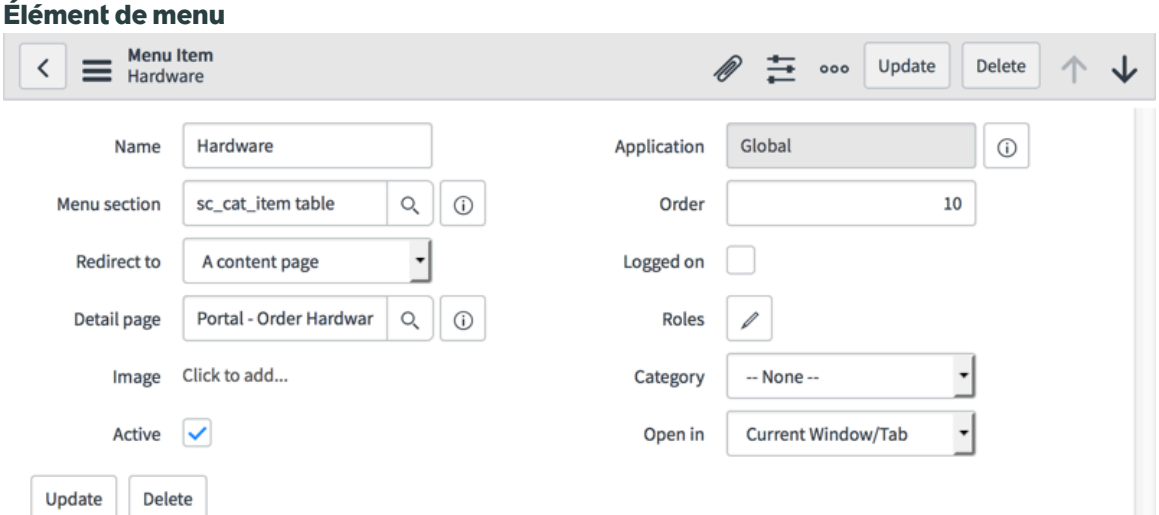
Exemples d'éléments de menu et de liens de contenu

La méthode de choix d'une cible de lien (fenêtre actuelle, iFrame ou nouvelle fenêtre) et de référencement de l'élément lié (page, pièce jointe ou URL) sont similaires. Passez en revue des exemples de la façon d'établir des liens entre ces éléments.

- Une référence de page de contenu vous aide à sélectionner la page souhaitée. Par exemple, la valeur home.do renvoie à la page d'accueil du site.
- Une référence de pièce jointe vous permet de référencer un fichier unique joint à l'élément de menu ou à l'enregistrement de section. S'il existe plusieurs pièces jointes, seule la première pièce jointe est référencée. Le lien est ensuite généré automatiquement et affiche une invite **d'enregistrement du fichier de navigateur** .
- La référence URL spécifiée vous permet de créer un lien vers une chaîne URL complète dans votre instance ou à partir d'un autre système. Par exemple, com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=66c313e7c0a8016b008ebe1a8e3d97f5&sysparm_nameofstack=b654d15bef921000914304167b225 est lié au créateur **d'enregistrement Poser une question** . Utilisez cette référence pour créer un lien vers une page dans un système intranet existant.

Les éléments de menu peuvent être considérés comme des liens proposés à partir de chaque section. Il existe de nombreux choix de définitions d'URL et d'options de lien. Des liens dans le portail du SST ouvrent des pages de contenu dans le site. À son tour, chaque page dispose d'un iFrame ou d'un ensemble de blocs qui abrite les données correspondantes. Cette méthode est utile pour le prototypage rapide, mais réfléchissez à l'endroit où créer des pages de détails dynamiques et utilisez les options de liaison disponibles.

Élément de menu



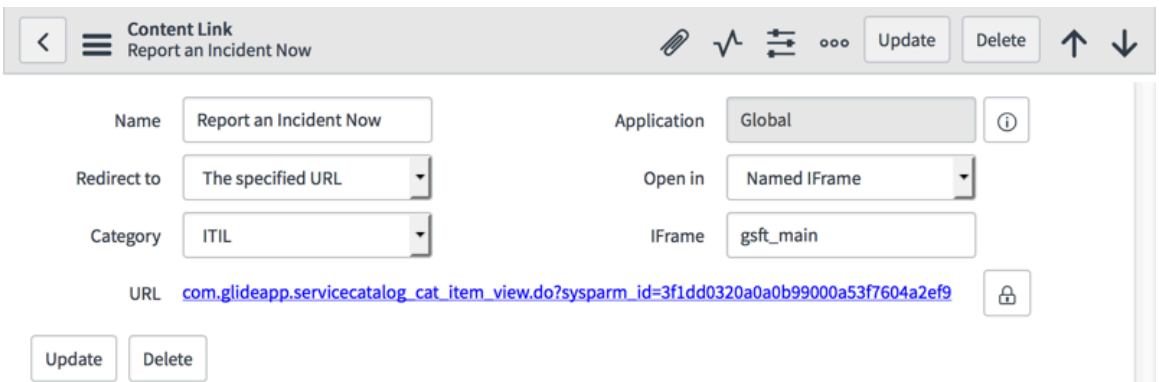
Les éléments de menu sont similaires aux liens de contenu, sauf qu'ils sont appelés par le bloc de liste, et non dans le cadre d'un bloc de menu de navigation. Les éléments de menu et les liens de contenu fonctionnent de la même manière en ce qui concerne la façon

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dont ils sont définis et les options disponibles pour la liaison aux éléments. Les liens de contenu sont destinés à être appelés par le biais d'un bloc de liste qui appelle la table Lien de contenu [content_link]. Les liens de contenu ne disposent pas du champ **Connecté** ni de l'option **Rôles** utilisés pour contrôler l'expérience d'interface utilisateur pour différents rôles.

Lien de contenu



Information associée

Afficher les liens entre les éléments système et les URL

Afficher les exemples de menu et de liste

Les sections de menu définissent les groupes de liens et leur comportement.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, le comportement du lien détermine quelle page s'ouvre lorsque le lien est cliqué et comment il s'ouvre, par exemple dans une nouvelle page ou un nouveau cadre. Utilisez la procédure suivante pour afficher un exemple de section de menu.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Menus de navigation**.
2. Cliquez sur **Portail : menu Bloc**.
3. Dans la liste connexe **Sections de menu** , cliquez sur **Commander les choses**.
4. Cliquez sur l'icône de référence en regard de **Page détaillée** pour ouvrir la page.
5. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Modifier la page**.
   Par défaut, le lien mène à la page Commander des objets avec le menu principal Portail - Commande (menu de bloc vertical) dans la zone de contenu de la page.

   Dans la plupart des menus CMS par défaut, la section de menu comporte le titre du menu avec du texte secondaire, une ligne de séparation et les liens que vous définissez comme éléments de menu. Bien que le design soit polyvalent et s'écoule bien entre les pages, il peut y avoir des questions sur les liens et l'évolutivité vers les grands catalogues. Cette pratique peut n'être utile que pour un petit catalogue avec des éléments limités.
6. Pour afficher un exemple de contenu dynamique, procédez comme suit pour examiner la vue de liste/grille du catalogue de demandes sur le portail ESS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajoutez /ess/manage.do à l'URL de votre instance.
Par exemple, https://<nom d'instance>.service-now.com/ess/manage.do.

b. Dans la section **Démonstrations d'exemples de code** , cliquez sur **Demander une vue de liste/ grille de catalogue**.

c. Parcourez les éléments de catalogue.

Configurer des blocs dynamiques

Utilisez des blocs dynamiques pour utiliser un scripting ou pour extraire des informations du système. Les blocs dynamiques sont l'endroit où se trouve la plupart de votre contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les offres d'emploi sont une bonne utilisation des blocs dynamiques. Stockez les publications dans des articles de la base de connaissances et affichez les publications avec un bloc dynamique.

Plusieurs blocs dynamiques sont prédéfinis, y compris les éléments suivants.

- **Nouveau contenu** : chacun des nouveaux blocs de contenu permet de créer des blocs lors de la modification des pages de contenu.
- **Connexion propre** : la page de connexion par défaut demandant un nom d'utilisateur et un mot de passe, qui comprend une case à cocher « Se souvenir de moi ». Une fois que l'utilisateur s'est connecté, ce bloc déclenche des règles de connexion.
- **Connexion** : zone qui permet à un utilisateur déconnecté de se connecter et à un utilisateur connecté de se déconnecter. Ce bloc est particulièrement utile sur les pages de contenu accessibles au public.
- **Recherche** : champ de recherche de texte global. Actuellement, la recherche de texte global est la seule forme de recherche qui peut être incluse dans une page de contenu.
- **Résultats de recherche** : zone d'affichage des résultats de recherche de texte global.

Pour plus d'informations sur Apache Jelly, consultez Balises Jelly .

Remarque :
Les blocs de contenu dynamiques dans le système de gestion du contenu ne sont pas automatiquement échappés. Ces blocs doivent implémenter leur propre échappement de contenu (par exemple, pour se protéger contre d'éventuelles attaques de script de site à site). Pour plus d'informations, consultez Types d'échappement de Jelly .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Dynamique**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Contenu dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contenu dynamique

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc de contenu dynamique.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour organiser le bloc dynamique. La catégorie détermine également la page de détails dans laquelle les liens de bloc dynamiques s'ouvrent.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc dynamique. Pour plus d'informations, consultez Formater un cadre.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Conditionnel	Entrez les conditions scriptées à appliquer. Si cette option est sélectionnée, un champ *de script Condition* est ajouté au formulaire.
Deux phases	Cochez cette case pour autoriser deux extensions en phase de la syntaxe Jelly .
Contenu dynamique	Entrez le champ de script XML qui détermine le comportement du bloc dynamique.

Information associée

- Blocs de contenu
- Configurer un bloc de contenu
- Afficher les balises de bloc CMS
- Personnaliser le bloc de listes
- Mettre en forme une image en tant que bloc HTML statique

Bloc de panier de catalogue

Le bloc Panier de catalogue est un bloc dynamique fourni dans le système de base.

Ce bloc fournit le même panier que celui disponible dans le catalogue de services. Si l'option Utiliser un **panier externe** est sélectionnée pour la définition du site, incluez ce bloc dans le site afin que les utilisateurs puissent interagir avec leur panier de catalogue.

Le bloc de panier de catalogue est disponible lorsque la `glide.sc.use_cart_layouts` propriété est définie sur faux.

Information associée

- Blocs de contenu
- Configurer un bloc de contenu
- Types de blocs de contenu

Personnaliser le bloc de listes

Les blocs de liste sont des blocs de contenu qui génèrent dynamiquement une liste de liens vers des enregistrements au sein de l'instance. Lorsqu'un utilisateur clique sur un lien dans un bloc de liste, les informations associées sont affichées dans une page détaillée déterminée par son type de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Faites la liste à l'aide d'une simple requête sur n'importe quelle table ou en scriptant une requête plus avancée. Les listes sont puissantes et flexibles. Voici quelques endroits qui vous permettent d'avoir un contrôle total sur l'affichage de la liste.

Contrôle de la liste

Option	Description
Contours	Les cadres fournissent une méthode pour créer des conteneurs décoratifs pour les blocs de contenu et d'autres éléments du site. Lorsque des cadres sont utilisés avec le champ **Type** , le concepteur a un contrôle total sur le placement de la liste.
Type de liste	Le module Définitions de liste définit le type de listes disponibles pour les pages de contenu. Dans le formulaire Bloc de liste, sélectionnez une définition de liste dans le champ **Type** .
Filtrage de liste	Fournit tous les champs de la table référencée pour des résultats plus granulaires.
Nombre maximal d'entrées	Limite les résultats d'une table pour s'adapter à la conception du bloc.
Ordre et direction de l'ordre	Permet de trier par n'importe quel champ de la table référencée, par ordre croissant ou décroissant.

Vous pouvez également utiliser des blocs de liste pour créer une liste de liens vers des informations extérieures à votre instance. Créez les liens externes en tant qu'enregistrements dans la table Lien de contenu [content_link], puis suivez les étapes de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Listes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Répertorier les champs de bloc

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc de contenu de liste. Il est utilisé pour identifier l'enregistrement dans l'instance et n'est pas affiché sur la page de contenu. Utilisez le champ **Titre** à cet effet.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour organiser le bloc de contenu de liste.
Type	Sélectionnez une macro d'interface utilisateur de définition de liste pour mettre en forme la liste de liens. Pour plus d'informations, consultez Configurer les définitions de liste.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc de liste. Pour plus d'informations, consultez Créer une macro d'interface utilisateur de cadre.
Avancés	Activez cette case à cocher pour permettre la génération d'une liste à partir d'un script, plutôt qu'à partir d'une simple requête filtrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Requête	Filtre les résultats à l'aide d'un générateur de conditions.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Titre	Saisissez le nom à afficher en haut du bloc de liste lorsqu'il apparaît dans une page de contenu.
Nbre max. d'entrées	Définissez le nombre maximal d'entrées à afficher dans ce bloc de liste.
Table	Sélectionnez une table pour interroger les éléments de liste. La table détermine la page de détails qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un lien dans le bloc de liste. Pour plus d'informations, voir Configurer un type de contenu **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le bloc de liste.
Conditionnel	Cochez cette case pour activer l'utilisation de conditions scriptées. Si cette option est sélectionnée, un champ **de script Condition** s'affiche. Les autres champs qui apparaissent incluent les cases **à cocher Connecté** et **Omettre si vides** .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les définitions de liste

Les définitions de liste, comme les cadres de gestion de contenu, sont des conteneurs décoratifs qui contrôlent l'apparence des listes.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Plus précisément, les définitions de liste sont des macros d'interface utilisateur qui utilisent le script Apache Jelly pour définir le rendu d'une liste à l'intérieur d'un bloc de liste. La conception du site nécessite souvent plusieurs styles de liste dans la mise en page. Les listes sont souvent la principale forme de navigation dans un site, il est donc important d'avoir le contrôle sur leur formatage.

La configuration des définitions de liste nécessite une connaissance d'Apache Jelly.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Configuration** > **Définitions de liste** > **.**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire Définition de liste.

Information associée

La gestion de contenu et le moteur Apache Jelly

Configurer un bloc HTML statique

Utilisez des blocs statiques pour le texte qui ne change pas. Par exemple, utilisez un bloc statique pour un pied de page de site avec uniquement le nom de la société ou de l'organisation. Un bloc HTML statique permet d'exécuter n'importe quel code HTML dans une page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toute personne qui modifie son propre HTML, Jelly ou Javascript peut trouver l'éditeur HTML dans le bloc statique limité. L'éditeur HTML peut également ajouter des balises ou des formats que les codeurs avancés trouvent inutiles. Pour des options plus avancées, utilisez des blocs dynamiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **HTML statique**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Contenu statique.

Formulaire de contenu statique

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc de contenu HTML statique.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour organiser le bloc HTML statique. La catégorie détermine également la page de détails dans laquelle les liens de bloc HTML statiques s'ouvrent. Les pages détaillées affichent souvent les informations de différentes manières.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc HTML statique. Pour plus d'informations, consultez Formater un cadre.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Conditionnel	Entrez les conditions scriptées à appliquer. Si cette option est sélectionnée, un champ de script **Condition** et une case **Connecté** au formulaire sont cochés.
Contenu statique	Entrez le code HTML qui détermine le comportement du bloc HTML statique.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Afficher les balises de bloc CMS

Mettre en forme une image en tant que bloc HTML statique

Un moyen simple d'ajouter une image à une page CMS est d'utiliser un bloc HTML statique. Une fois le bloc créé, vous pouvez le réutiliser sur l'ensemble du site.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Images**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une **catégorie** pour faciliter l'organisation des images.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez le nom de fichier de l'image, y compris l'extension (par exemple, .png).
5. Chargez le fichier en sélectionnant **Cliquer pour ajouter** et en parcourant l'image.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Accédez à la **Gestion du contenu** > **Blocs** > **HTML statique** et cliquez sur **Nouveau**.
9. Collez le code suivant dans le bloc HTML, en remplaçant le nom de l'image tel que chargé à l'étape précédente.
   Le « x » à la fin du nom de fichier est requis pour la mise en cache d'images.

```
<img src="<image_name>.gifx"/>
```

   Maintenant, l'image est un bloc HTML statique et vous pouvez l'ajouter à n'importe quelle page de contenu. Utilisez du code HTML standard pour modifier l'image dans le bloc de contenu.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Configurer un bloc d'en-tête

Configurer les blocs de films Flash

Utilisez un bloc de film Flash pour intégrer un film Flash (fichier .swf) en tant que pièce jointe ou en référençant une URL dans une page de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter une vidéo en streaming ou une vidéo Flash (.flv), par exemple, à un article de la base de connaissances, voir Incorporer des vidéos dans les champs HTML .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **Séquences Flash**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Film Flash.

Formulaire de film Flash

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc de films Flash.
Source	Spécifiez où se trouve le film Flash. ○ **Pièce jointe** : si cette option est sélectionnée, téléchargez le film Flash dans cet enregistrement. ○ **Lien vers un objet externe** : si cette option est sélectionnée, un champ **d'URL** s'affiche. Spécifiez l'URL du film Flash et assurez-vous que le film Flash est accessible au public.
Hauteur	Entrez la hauteur du film Flash en pixels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Largeur	Entrez la largeur du film Flash en pixels.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Ajouter et gérer les pièces jointes

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Configurer les liens de contenu

Utilisez des liens de contenu pour créer des liens de navigation vers des informations en dehors de votre instance. Les liens de contenu sont les prédécesseurs des menus de navigation.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois le lien de contenu configuré, il doit être défini dans un bloc de liste. Les blocs de liste utilisent des liens de contenu pour référencer des informations en dehors de votre CMS.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **Liens de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de lien de contenu

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le lien de contenu
Rediriger vers	Sélectionner l'emplacement du lien externe
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour organiser le bloc de contenu de liste.
URL	Cliquez sur l'icône de verrou pour ouvrir le champ de modification, puis saisissez l'URL du site à ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien. Ce champ n'est disponible que si **l'option Rediriger** vers est définie sur **L'URL spécifiée**.
Ouvrir dans	Sélectionnez le comportement du lien cliqué.
Pages détaillées	Sélectionnez la page sur laquelle le lien s'ouvre lorsque vous cliquez dessus. Ce champ n'est disponible que si **l'option Rediriger** vers est définie sur **une page de contenu**.
iFrame	Entrez le nom de l'iFrame où le lien s'ouvre lorsque vous cliquez dessus. Assurez-vous qu'il y a un iFrame sur la page où le lien s'ouvre. Ce champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	n’est disponible que si **Ouvrir dans** est défini sur **iFrame nommé**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. De **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Listes**, créez un bloc de liste qui fait référence aux liens de contenu en sélectionnant **Lien de contenu** dans le champ Table.
6. Créez une requête pour déterminer quels liens externes s’affichent sur la page.
   Par exemple, la requête La catégorie est une recherche affiche tous les liens externes dont la catégorie est définie comme **Recherche**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les iFrame

Un iFrame incorpore une URL sur une page dans un cadre. Il peut intégrer des pages externes ou afficher ServiceNow du contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez un iFrame avec des formulaires que vous créez dans l’instance et un lien vers la page dans laquelle se trouve l’iFrame.

Remarque :
N’ajoutez aucun type de rapport, tel qu’un calendrier, aux iFrames. Pour plus d’informations sur l’ajout d’un rapport directement sur une page sans utiliser d’iFrames, voir Intégration de rapports dans Jelly .

Remarque :
Pour diffuser ServiceNow le contenu d’une page Web, consultez plutôt Portail de services .

Remarque :
Pour en savoir plus sur cette propriété, consultez X-Frame-Options : SAMEORIGIN (renforcement de la sécurité de l’instance) dans les paramètres Renforcement de la sécurité de l’instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **iFrame**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de formulaire iFrame.

Champs de formulaire iFrame

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc iFrame.
Nom du contour	Saisissez un nom pour le cadre sur la page. Lorsque vous utilisez iFrame pour présenter ServiceNow du contenu tel que des formulaires ou des listes, le nom du cadre doit être gsft_main. Ce nom permet aux liens de l’iFrame de s’ouvrir dans l’iFrame.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
URL	Saisissez l'URL à afficher dans l'iFrame. Si vous utilisez l'iFrame pour afficher ServiceNow du contenu, commencez par le nom de la page et n'incluez pas la partie instance de base de l'URL. Par exemple, pour afficher la liste des éléments demandés, l'URL est : sc_req_item_list.do Les requêtes peuvent être appliquées à l'URL. Par exemple, pour afficher une liste des éléments demandés ouverts, l'URL est : sc_req_item_list.do ?sysparm_query=actif=vrai Pour plus d'informations, consultez Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL.
Dimensionnement	Sélectionnez une option pour la taille du bloc iFrame. **Remarque :** Le choix **Développer pour ajuster le contenu** ne fonctionne qu'avec ServiceNow le contenu. Si *Taille fixe* est sélectionnée, les champs de hauteur et de largeur s'affichent pour vous permettre de saisir la taille en pixels.

Remarque :
Certains navigateurs suppriment iFrames car ils utilisent une valeur d'en-tête X-Frame-Options de SAMEORIGIN. L'en-tête X-Frame-Options a été introduit dans Internet Explorer 8 RC1 pour aider à détecter et à prévenir le remontage basé sur les images. La valeur SAMEORIGIN entraîne l'affichage d'une page vierge par le navigateur au lieu de la page cible du ou <iframe> lorsque la cible de l'image n'est <frame> pas sur la même origine que la page elle-même. La prise en charge de cet en-tête a été implémentée dans Safari 4.0, Chrome 4.1.249.1042 et Firefox 3.6.9 et versions ultérieures.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Intégrer Flux en direct au CMS

Vous pouvez fournir un accès à Flux en direct à partir de pages intégrées dans le Système de gestion de contenu (CMS). Par exemple, autorisez un utilisateur final à accéder au flux de votre entreprise via le portail ESS.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle de portail ESS inclut le bloc dynamique **Portail - Page opérationnelle** et **Flux en direct** (nécessite le module d'extension Flux en direct). Pour fournir un accès à Flux en direct à partir des pages CMS, ajoutez le bloc dynamique Flux en direct à une page CMS ou incluez la **page Portail : actif** dans un site.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **iFrame**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire du bloc iFrame avec les valeurs suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs iFrame

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Saisissez un nom unique : Live Frame
Nom du contour	Saisissez un nom d'image : live_frame
URL	Entrez https://instance nom/live_feed.do ?sysparm_doctype=vrai . Remplacez le nom d'instance par l'URL de votre instance, par exemple, <myinstance>.service-now.com.
Dimensionnement	Sélectionnez **Taille fixe** et entrez les dimensions en pixels de hauteur et de largeur en fonction de la page sur laquelle vous prévoyez d'afficher le flux. Par exemple, entrez une largeur de 1 024 et une hauteur de 768.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Suivez les étapes de la section Ajouter le bloc à une page.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Méthodes iFrame

Les exemples suivants montrent comment les enregistrements système sont extraits dans un iFrame placé sur une page de contenu.

Pour les listes ou formulaires système, utilisez le nom de cadre **gsft_main** afin que les liens fonctionnent correctement.

- **Commander du matériel** est un exemple de lien vers une catégorie de catalogue.
  - URL : com.glideapp.servicecatalog_category_view.do ?sysparm_parent=d258b953c611227a0146101fb1be7c31&sysparm_view=
  - Nom du cadre : **gsft_main**
- **Ma liste d'approbations** est un exemple de lien vers une liste avec un filtre de vue et un JavaScript qui font référence à l'utilisateur authentifié.
  - URL : sysapproval_approver_list.do ?sysparm_query=approver=javascript :getMyApprovals()&sysparm_view=ess
  - Nom du cadre : **gsft_main**
- **La page d'accueil de Catalogue de services (système)** fait référence à la page du catalogue système dans l'application Catalogue de services. Si vous êtes satisfait de l'apparence du catalogue, cette méthode est un moyen facile d'intégrer la page dans un design CMS.
  - URL : catalog_home.do ?sysparm_view=catalog_default
  - Nom du cadre : **gsft_main**
- **La vue d'ensemble Gestion des problèmes fait référence** à une page d'accueil. .. / fait la chaîne d'URL par rapport aux pages d'accueil du système. Sans elle, la chaîne d'URL se résout en référence de page d'accueil CMS par défaut dans le site.
  - URL : .. /home.do ?sysparm_view=problem_overview
  - Nom du cadre : **gsft_main**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un bloc de contenu détaillé

Un bloc de contenu détaillé affiche le contenu d'un document existant, tel qu'un incident, un article de la base de connaissances ou une demande de gestion des services. Le type de document détermine la page vers laquelle pointe une liste de documents.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bloc fonctionne avec les types de contenu dans le champ **Page de détails par défaut** . Pour plus d'informations, consultez Configurer un type de contenu.

Si vous envisagez d'utiliser un script pour rechercher un document, configurez le formulaire pour ajouter le champ **Script** s'il n'est pas affiché.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Configuration** > **Paramètres de détails de page**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Contenu détaillé.

Formulaire de contenu détaillé

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc Contenu détaillé.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour organiser le bloc de contenu détaillé. Si le **type** de bloc est **Afficher le document actuel de la page**, la catégorie affiche le contenu de n'importe quel lien du même type.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc de contenu détaillé. Pour plus d'informations, consultez Formater un cadre.
Document modèle	Sélectionnez le document à afficher par défaut.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Type	Sélectionnez le comportement du bloc. ○ **Afficher un document spécifique** : affiche le **document modèle**. ○ **Afficher le document actuel de la page** : affiche le document actuellement sélectionné. ○ **Utiliser un script pour trouver un document** : utilise le champ **Script** pour sélectionner un document particulier.
Conditionnel	Cochez la case et entrez les conditions de script éventuelles à appliquer. Cocher cette case ajoute un champ **Script de condition** et une case **Connecté** au formulaire.
Script	Saisissez un script pour rechercher un document approprié si le **type** est défini sur **Utiliser un script pour rechercher un document**. Définissez le **retour** au GlideRecord du document souhaité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

La gestion de contenu et le moteur Apache Jelly

Apache Jelly est un moteur de script et de traitement basé sur Java et XML qui permet de transformer XML en code exécutable.

Le moteur Apache Jelly ressemble beaucoup à XML et devrait être confortable pour les développeurs familiers avec JavaScript, XML, XHTML ou HTML. Dans cette ServiceNow instance, le moteur Apache Jelly affiche des éléments tels que des formulaires, des listes et des pages de l'interface utilisateur. Le code Apache Jelly s'affiche bien dans un bloc de contenu dynamique, mais peut avoir des problèmes lorsqu'il est utilisé dans des blocs statiques. Vous pouvez utiliser des balises, des appels et des instructions Jelly, mais HTML agit comme XHTML.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
>

<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" >
<h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1>
<p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
</p> <br />
</j:if>
<j:if test = "${current_page.getName()=='IT 3.0'}" >
  <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1>
  <p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
</p> <br />
</j:if>
</j:jelly>
```

Assurez-vous que toutes les balises sont fermées. Si la balise n'est pas une balise qui se ferme naturellement, placez une barre oblique avant le crochet de fin. Par exemple, a `<BR />` ou un <IMG src="cms.png" />.

Si vous n'êtes pas familier avec le scripting Jelly, consultez les rubriques suivantes :

- Balises Jelly
- Extensions de la syntaxe Jelly
- Types d'échappement de Jelly

Inclure la balise suivante avec tous les scripts Apache Jelly.

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
```

La balise semble complexe, mais gardez à l'esprit les informations suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le script Apache Jelly utilise plusieurs espaces de noms.
- Il existe deux types de préfixes dans les balises : j et g. Le préfixe j est utilisé pour les balises qui font nativement partie d'Apache Jelly. Le préfixe g est utilisé pour les balises créées par la plateforme et utilisées à des fins de plateforme ServiceNow .

Les préfixes j2 et g2 sont exactement comme j et g, sauf qu'ils sont traités dans une deuxième phase. L'analyseur de script Apache Jelly parcourt respectivement chaque balise j et g. Par exemple :

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <j:set var="jvar_phase1" value="Hello" />
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 ${jvar_phase1} $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Dans la phase 1, l'analyseur parcourt toutes les balises j et g. Il met ensuite en cache le résultat. Avant d'exécuter la deuxième phase, il prend les espaces de noms j et g et déplace les espaces de noms vers la deuxième phase. Il ressemble à quelque chose comme le code suivant.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="jelly:core"
 xmlns:g2="glide">
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 Hello $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Pour les appels ultérieurs de ce script, seule la phase 2 est analysée.

Remarque :
Si vous prévoyez d'utiliser des balises Jelly de phase 2 (g2 et j2) sur les tables Type de contenu [content_type] ou Contenu dynamique [content_block_programmatic], sélectionnez l'option **Deux phases** sur le formulaire Contenu.

Un autre exemple consiste à créer un rapport de tous les incidents ouverts affectés à chaque groupe. Pour cela, vous pouvez utiliser un rapport et gagner du temps, mais c'est un bon exemple pour apprendre Jelly. Commencez par la balise Jelly :

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
</j:jelly>
```

Tout d'abord, vous avez besoin d'une liste des incidents ouverts. Utilisez une balise `g2 :evaluate` . La balise evaluate exécute le script. Tout ce qui se trouve à l'intérieur de la balise est analysé comme une règle métier. Ainsi, par exemple, vous pouvez appeler des règles métier globales, des includes de script et gliderecord.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
</j:jelly>
```

Ce script est en phase 1 car des changements fréquents des groupes d'affectation d'incident ne sont pas attendus. Notez également l'attribut `var` sur la balise d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet attribut spécifie la variable définie à partir de ce bloc. À la fin du script, il y a un `gr` sur une ligne à part. Cette dernière ligne est ce qui définit la variable.

Vous pouvez omettre la variable `jvar_groups` , mais toutes les variables de la balise evaluate deviennent des variables Apache Jelly. `object =true` spécifie que la variable n'est pas un type de données primitif. Si `object=true` est omis, le script s'interrompt car `jvar_groups` ne peut contenir que des éléments tels que des entiers et des chaînes.

Après la balise d'évaluation, parcourez ces groupes et recherchez les incidents pour chacun d'eux.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <table>
  <tr>
   <th>Name</th>
   <th>Incidents</th>
  </tr>
  <j:while test="${jvar_groups.next()}">
   <tr>
    <td>${HTML:jvar_groups.getValue('name')}</td>
    <td></td>
   </tr>
  </j:while>
 </table>
</j:jelly>
```

Vous pouvez inclure du XML normal dans le script Apache Jelly à tout moment. Comme il n'y a pas d'espace de noms, le script Apache Jelly n'essaie pas d'analyser les balises XML. Remarquez la boucle `j :while` . Il s'agit d'une boucle while normale qui peut itérer via un objet GlideRecord. Notez également que vous générez une valeur avec `${HTML :jvar_groups.getValue('name')}`. Voici les éléments importants :

- Les crochets extérieurs, `${}`, spécifient la sortie de la variable et la phase dans laquelle la variable est sortie : `${}` signifie première phase, `$[]` signifie deuxième phase.
- HTML avant l'expression pour échapper la sortie. L'expression `jvar_groups.getValue('name')` est en cours d'échappement pour HTML. Pour les autres types d'échappement, il existe JS (Javascript), NS (No Script) et d'autres options.

Pour sélectionner un seul enregistrement et ne pas itérer dans plusieurs enregistrements, le code ressemble à l'exemple suivant :

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <j:if test="${jvar_groups.next()}">
  We found ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
</j:if>
</j:jelly>
```

Gestion de contenu et exemples de code Jelly

Exemples de code

Exemple de code d'en-tête

Ce bloc de contenu dynamique doit être actif et l'option « Deux phases » doit être sélectionnée. La balise g :requires inclut le script d'interface utilisateur défini dans le système dont le nom est « servicenow.website.global ». L'extension de fichier dans l'appel est .jsdbx et n'est utilisée que dans l'appel au script d'interface utilisateur, pas dans le nom du script dans le système. Pour JSDBX, le fichier appelé est un JavaScript(.js) défini dans la base de données (db) qui doit être mis en cache (x).

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
"jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

  <g:requires name = "servicenow.website.globals.jsdbx" />

</j:jelly>
```

Exemple de code du titre et de la description de la page

Ce bloc de contenu dynamique doit être actif. Cet extrait de code comporte deux actions. Le premier est un conteneur de chaîne orienté vers l'avenir qui permet la traduction du site, l'appel de chaîne ${gs.getMessage('Your Text')}). La deuxième action extrait le titre et la description de la page, ${current_page.getName()} et ${current_page.getDescription()}.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
"jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" ><h1 class = "page_name"
> <b> <a href = "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
>${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1><p class = "page_description"
>
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if><j:if test = "${current_page.getName()=='IT
3.0'}" ><h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1><p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if></j:jelly>
```

Bloc de listes Extraction à partir d'articles de la base de connaissances Exemple de code

Cet exemple de code contient l'une des meilleures astuces du CMS. L'utilisation du champ type avec des pioches dans un certain nombre de définitions de liste définies pour apporter des changements légers ou très importants à l'affichage de la liste. Parce que l'interface utilisateur est ouverte à la configuration et à l'innovation, c'est une bonne occasion d'utiliser les compétences en conception. Quiconque peut utiliser HTML et CSS sait qu'une liste de base peut être transformée en grille flottante ou être mise en ligne. Les combinaisons ne sont limitées que par ce que le concepteur peut imaginer et coder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'exemple de code, un champ de logo personnalisé (u_logo) a été ajouté au formulaire Connaissances. Le champ personnalisé affiche les logos des clients, des partenaires et des images de récompenses sur la page des récompenses. Il existe un certain nombre de sections différentes qui utilisent cette définition de liste, donc une réutilisation efficace a lieu.

- div class="cms_knowledge_list customer_success » - Commencez par créer un conteneur externe avec un nom de classe unique qui peut être utilisé comme base pour les sélecteurs de style et les règles CSS. À partir du conteneur externe, de nombreux éléments enfants sont accessibles pour le thème.
- <g :for_each_record file="${current} » max="${jvar_max_entries}"> : boucle pour la création de liste qui appelle l'enregistrement de table sélectionné et les entrées définies sur le formulaire de liste.
- <a href="knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge, ${current.sys_id}"> - Définit le lien vers le détail de l'article dans la base de connaissances. Pour plus de référence, regardez les types de contenu dans la définition du site et vous verrez quelques similitudes. Le knowledge.do ? une partie de l'URL pointe vers la page détaillée de la base de connaissances qui (comme mentionné ci-dessus) est obligatoire si vous prévoyez d'appeler la base de connaissances dans votre site CMS. Le reste de l'URL représente la syntaxe d'appel d'un article de la base de connaissances par son sys_id. Chaque élément hébergé dans le système a une sys_id unique.
- <ttt>${SP}-${SP}${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_name}</tt> - Cet exemple est commenté et non utilisé, mais il est toujours intéressant en ce sens qu'il a un appel jelly ${SP} et qu'il tire l'auteur de l'article de la base de connaissances par son prénom et son nom.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
"jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success"
><g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}"
><br /><table cellspacing = "0" cellpadding = "0" border
= "0" class = "background_transparent" ><tr><td class =
"cms_knowledge_list_image" ><j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() !=
''}" ><div class = "knowledge_article_logo" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
<img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width =
"110px" /> </a></div></j:if>

  </td><td width = "100%" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
target = "_top" ><span class = "cms_knowledge_list_link"
>${current.short_description}</span></a><p class = "kb_description" >
    "${current.description}"
    <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.
author.last_name}</span>--></p></td></tr><tr><td width = "100%" colspan
= "2" class = "kb_learn_more" ><p class = "kb_learn_more" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a></p></td></tr></table>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Information associée

La gestion de contenu et le moteur Apache Jelly

Style dans Content Management

Les pages de contenu peuvent être stylisées avec CSS, comme n'importe quel site Web HTML.

Trois éléments contrôlent les styles CSS :

- Les feuilles de style sont des enregistrements contenant des déclarations CSS.
- Les thèmes sont des groupes de feuilles de style qui peuvent être invoquées ensemble.
- Les cadres sont des macros d'interface utilisateur qui définissent la bordure extérieure des blocs de contenu individuels tels qu'ils apparaissent sur une page de contenu. Les cadres fonctionnent en faisant appel à des définitions particulières dans les feuilles de style.

Information associée

Définir un cadre dans une feuille de style

Créer une macro d'interface utilisateur de cadre

Feuilles de style

Les feuilles de styles sont des feuilles de style en cascade (CSS) standard qui définissent l'apparence de tous les éléments de l'interface.

Les feuilles de style en cascade (CSS) peuvent être internes (stockées dans la base de données) ou externes (hébergées sur le serveur), en fonction des besoins de l'organisation. Pour définir une feuille de style interne, utilisez le CSS standard dans le champ de style. L'utilisation d'un CSS externe permet au système de gestion de contenu d'utiliser le même CSS qu'un site Web d'entreprise ou une autre ressource en ligne.

Utilisez une feuille de style externe en définissant une URL qui pointe vers le fichier .cssx. Si vous chargez un fichier .cssx sur la plateforme, vous pouvez référencer le fichier .cssx à l'aide d'une URL.

Les pages de contenu ne renvoient pas directement aux feuilles de style. Pour invoquer une feuille de style, vous devez affecter la feuille de style à un thème à l'aide de la liste connexe du formulaire de thème.

Information associée

Personnaliser un thème de conception

Thèmes de conception

Les thèmes de conception sont la convergence de la structure et du style, ce qui en fait un outil essentiel pour créer une interface utilisateur puissante.

Pour un projet réussi, consultez le guide de style de l'entreprise et communiquez avec l'équipe artistique du site Web de l'entreprise. Si l'organisation dispose d'un département d'art ou de design qui maintient l'image de marque, incluez-le dans ce processus.

Un thème est une collection d'une ou de plusieurs feuilles de style (fichiers CSS) qui définissent un aspect cohérent pour un ensemble de pages. Dans la plupart des environnements, de nombreuses pages partagent plusieurs thèmes. Utilisez plusieurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

thèmes dans un site pour créer des différenciateurs stylistiques entre les zones du site. Vous pouvez également utiliser un seul thème pour créer une apparence unifiée pour le site.

Information associée

Définir un cadre dans une feuille de style

Créer une macro d'interface utilisateur de cadre

Personnaliser un thème de conception

Un thème est une collection d'une ou de plusieurs feuilles de style (fichiers CSS) qui définissent un aspect cohérent pour un ensemble de pages.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les thèmes peuvent être invoqués de l'une des façons suivantes.

- Directement par les pages de contenu.
- En tant que thème par défaut d'un site de contenu.
- Sur la page de configuration comme valeur globale par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Thèmes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour le thème et marquez-le comme actif.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**
   La liste connexe **Feuille de style** s'affiche.
5. Utilisez la liste connexe **Feuille de style** pour ajouter des feuilles de style au thème.

Types de documents

Le modèle de page HTML view_content sur lequel tout CMS est basé est défini par défaut sur `doctype=html`.

Le code ressemble au code source HTML suivant.

```
<!DOCTYPE HTML>
```

Si votre site CMS ne s'affiche pas correctement, supprimez le doctype de la page en définissant la propriété suivante : *`glide.html.doctype.pages`* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse

La valeur par défaut de cette propriété correspond à ce qui suit : *`glide.html.doctype.pages`* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse,view_content

La définition de ce doctype offre les avantages suivants pour la création de nouveaux sites :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Intégrer une pratique courante : Utilisez une pratique qui est de plus en plus adoptée sur Internet et qui peut empêcher certains navigateurs de fonctionner en mode bizarrerie.
- CSS et balisage plus propres : écrivez plus de CSS et de balisage basés sur des normes pour promouvoir le partage de code.
- Un pas vers la compatibilité des navigateurs : trouvez des solutions qui fonctionnent sur tous les navigateurs et évitez les solutions de contournement spécifiques aux navigateurs.

Formater un cadre

Les cadres permettent de gérer les conteneurs décoratifs pour les blocs de contenu et tout autre élément du site. Par exemple, un cadre peut être un conteneur, composé de balises div ou span, dont le style est arrondi.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les blocs de contenu individuels utilisent une macro d'interface utilisateur de cadre pour définir les cadres. Lors de l'affichage d'un formulaire de bloc de contenu, le champ **Cadre** offre le choix entre les différentes macros d'interface utilisateur de cadre. Toutefois, la macro d'interface utilisateur du cadre n'a pas de définition du cadre dans son script Jelly. Au lieu de cela, il fait référence à un cadre particulier tel que défini dans une feuille de style.

La configuration d'un nouveau cadre est un processus en deux étapes.

Procédure

1. Définissez le cadre dans une feuille de style.
2. Créez la macro d'interface utilisateur du cadre pour appeler la définition du cadre.

Définir un cadre dans une feuille de style

Ajoutez des définitions de style pour toute macro d'interface utilisateur de cadre personnalisé que vous créez.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque image a son propre nom de classe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Feuilles de style**.
2. Sélectionnez une feuille de style contenant la définition d'image.
   Les thèmes du système de base utilisent une feuille de style **Frames** distincte.
3. Ajoutez le code suivant, en remplaçant le nom et le style d'image souhaités :

```
div.FRAMENAME{border:STYLE;}
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une macro d'interface utilisateur de cadre

Copiez une macro d'interface utilisateur de cadre existante pour afficher le contenu dans un cadre personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une macro d'interface utilisateur de cadre personnalisé si vous souhaitez contrôler le style du cadre avec vos propres définitions de feuille de style.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Contours** et sélectionnez l'une des macros d'interface utilisateur de cadre existantes.
2. Modifiez le nom pour qu'il corresponde au FRAMENAME que vous avez utilisé dans la feuille de style.
3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Insérer et rester**.
4. Mettez à jour le nom de l'image dans le champ XML comme indiqué :

```
<div class="FRAMENAME">
```

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Dans n'importe quel formulaire de bloc de contenu, sélectionnez la macro d'interface utilisateur.
- Définissez le cadre dans une feuille de style.

Information associée

Blocs de contenu

Balises meta de gestion du contenu

Les balises meta sont des balises spéciales dans les pages Web qui contiennent des informations sur la page, mais ne sont pas affichées avec la page. Vous pouvez définir des balises meta personnalisées pour les pages de contenu.

Les balises meta ne sont pas perceptibles par un visiteur de page à moins que le visiteur ne regarde le code source de la page. Les moteurs de recherche Web lisent les balises méta lorsqu'ils « explorent » le Web, identifiant et organisant le contenu. Les concepteurs de sites Web modernes utilisent souvent des balises méta pour intégrer des « indices » aux moteurs de recherche sur la façon d'indexer ou d'explorer le site.

Structurellement, une balise méta se compose d'une balise et d'une paire nom/contenu et ressemble au code suivant.

```
<meta name="generator" content="MediaWiki 1.16wmf4" />
```

Le système de gestion de contenu vous permet de définir à la fois des balises au niveau du site et au niveau de la page.

Configurer une balise meta au niveau de la page

Une balise au niveau de la page est une balise méta définie sur une page spécifique et incluse uniquement sur cette page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si une page individuelle a une balise spécifique portant le même nom que le site, la balise de page a la priorité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Pages**.
2. Ouvrez la page.
3. Si ce n'est pas déjà fait, ajoutez la liste connexe **des balises meta** au formulaire.
4. Dans la liste connexe **des balises méta,** cliquez sur **Nouveau**.
5. Saisissez un **nom** et un **contenu** pour la balise.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une balise meta au niveau du site

Une balise au niveau du site est une balise méta définie sur un site et incluse sur chaque page de ce site.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si une page individuelle a une balise spécifique portant le même nom que la balise de site, la balise de page a la priorité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Sites**.
2. Ouvrez le site.
3. Si ce n'est pas déjà fait, ajoutez la liste connexe **des balises meta** au formulaire.
4. Dans la liste connexe **des balises méta,** cliquez sur **Nouveau**.
5. Saisissez un **nom** et un **contenu** pour la balise.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les mises en page basées sur DIV

Après avoir créé votre site, vous pouvez modifier la mise en page du site avec des balises DIV.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
De nombreuses mises en page Web utilisent des tableaux pour une apparence cohérente. Les tableaux sont efficaces pour les chiffres et les statistiques, mais peuvent être limitatifs pour concevoir d'autres types d'informations. Les balises DIV sont des balises d'élément de bloc flexibles. Pour utiliser des balises DIV pour les mises en page, donnez un ID à la balise et affectez des attributs à l'aide de CSS.

Le passage aux balises CSS et DIV aide de la manière suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Simplifier le code
- Réduire la quantité de code
- Augmenter la vitesse de chargement de la page
- Séparer le contenu de la présentation
- Les pages d'aide s'adaptent aux différentes résolutions de l'appareil
- faciliter l'exploration des pages par les moteurs de recherche
- Rendre le code plus conforme à l'évolution des normes de conception des pages Web

Un thème nommé **Administration Theme - Charcoal** est inclus comme exemple de mises en page basées sur CSS et DIV. Pour afficher la mise en page **Thème d'administration - Anthracite** DIV, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Mises en page**.
2. **Cliquer sur Admin 1 colonne**
3. Examinez le code.

Hiérarchie des balises meta de contenu

Les balises méta au niveau de la page et du site sont incluses dans une hiérarchie de balises méta de contenu.

Balises au niveau du site et de la page

CMS prend en charge les balises au niveau de la page et du site. Le comportement du système consiste à afficher la somme de toutes les balises au niveau de la page et du site. Par exemple, si vous avez deux balises sur le site et une balise sur la page, toutes avec des noms différents, vous voyez trois balises sur la page. Deux proviennent du site et une de la page. Si le site et la page ont une balise du même nom, seule la balise de page est utilisée.

Remarque :
Le système de gestion de contenu ne prend pas en charge certaines balises méta couramment utilisées. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser la balise méta X-UA-Compatible, qui vous permet de spécifier la version d'Internet Explorer dans laquelle un site doit être rendu.

Exemple : toutes les balises ont des noms uniques

```
 Site Level
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich

Page Level
Name        Content
dinner      steak

Output
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich
dinner      steak
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : la balise au niveau de la page remplace la balise au niveau du site

```
Site Level
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich

Page Level
Name        Content
lunch       tacos <--- overrides site level
dinner      steak

Output
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       tacos
dinner      steak
```

Points d'intégration de Gestion du contenu

Les points d'intégration utilisent des blocs de contenu dans CMS pour relier différentes applications entre elles à l'aide de méthodes statiques et dynamiques.

En utilisant des points d'intégration, les utilisateurs peuvent se connecter à différents systèmes à partir d'une seule page. La puissance du CMS réside dans le fait qu'il peut afficher n'importe quelle donnée au sein de la ServiceNow plateforme. Le portail ESS, par exemple, connecte les utilisateurs à un catalogue de services, à une base de connaissances et à un site d'aide et de génération de rapports d'incidents. Chaque section contient un ensemble de liens vers du contenu supplémentaire. Les blocs de liste offrent le moyen le plus simple d'afficher les données de manière dynamique. Les types de contenu définissent la façon dont les listes sont liées aux données détaillées auxquelles elles font référence.

La génération de listes à partir de la plateforme est simple, surtout si vous utilisez le ServiceNow filtrage. Lorsque le CMS a été introduit pour la première fois, les listes étaient la seule méthode disponible pour créer des systèmes de navigation pour les sites. Les types de contenu définissent les liens d'enregistrement système à l'aide de modèles spécifiques pour définir la liste et les détails.

- Modèle de résumé : définit la liste
- Modèle de détail : définit le détail tel qu'il est rendu dans une page.

Les modèles fonctionnent ensemble pour transmettre des attributs de données ou un identifiant d'enregistrement unique (sys_id) (sysid) dans une seule page détaillée qui gère les données. Toutes les variations d'attributs utilisent l'URL envoyée à la page.

Comprendre le fonctionnement des types de contenu peut faire la différence entre un site de 20 pages et un site de 200 pages. Il y a un temps pour les deux types d'appels de données. Selon la tâche, il y a des moments appropriés pour utiliser du contenu statique et des temps pour les méthodes dynamiques.

Afficher les liens entre les éléments système et les URL

Vous pouvez afficher les liens entre les éléments de votre système et leurs URL pour afficher un contenu plus spécifique sur votre site.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Consultez la page Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL pour obtenir une vue d'ensemble de la syntaxe des URL dans la ServiceNow plateforme.

La liste Incidents offre un exemple rapide d'affichage d'un formulaire dans son propre onglet. Cette méthode d'affichage illustre comment ajouter la chaîne d'URL pour afficher un contenu plus spécifique dans votre site.

Procédure

1. Accédez à la**Incident** > **Tout**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans une zone vide du cadre de contenu et sélectionnez **Ouvrir le cadre dans une nouvelle fenêtre** ou **Ouvrir le cadre dans un nouvel onglet**.
   L'URL renvoyée ressemble à cet exemple.

   <instance_name>/incident_list.do ?
   sysparm_userpref_module=b55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9

   L'URL est composée des éléments suivants.

   - incident_list.do ? est l'appel à la liste sans paramètres transmis. Explorez les options de menu contextuel et les variantes de filtrage de liste pour voir comment la chaîne d'URL est ajoutée à chaque action.
   - incident_list.do ?sysparm_query=&sysparm_view=ess est un exemple de la façon dont la vue est transmise dans la chaîne d'URL.
   - incident_list.do ?sysparm_query=GROUPBYactive&sysparm_view= est l'apparence de l'URL lorsque l'option **Grouper par** est choisie dans le menu contextuel.
   - incident_list.do ?sysparm_query=category%3Dsoftware est le résultat de l'application d'un filtre de **catégorie logicielle** à la liste.

   Explorez toutes les options disponibles dans le menu contextuel. Cliquez sur le formulaire d'incident lui-même (incident.do) pour voir ce que fait la chaîne d'URL lorsque des paramètres lui sont transmis.

Exemples de liens d'éléments

Affichez des exemples qui montrent comment créer un site pointant vers diverses données système dans plusieurs tables de données différentes.

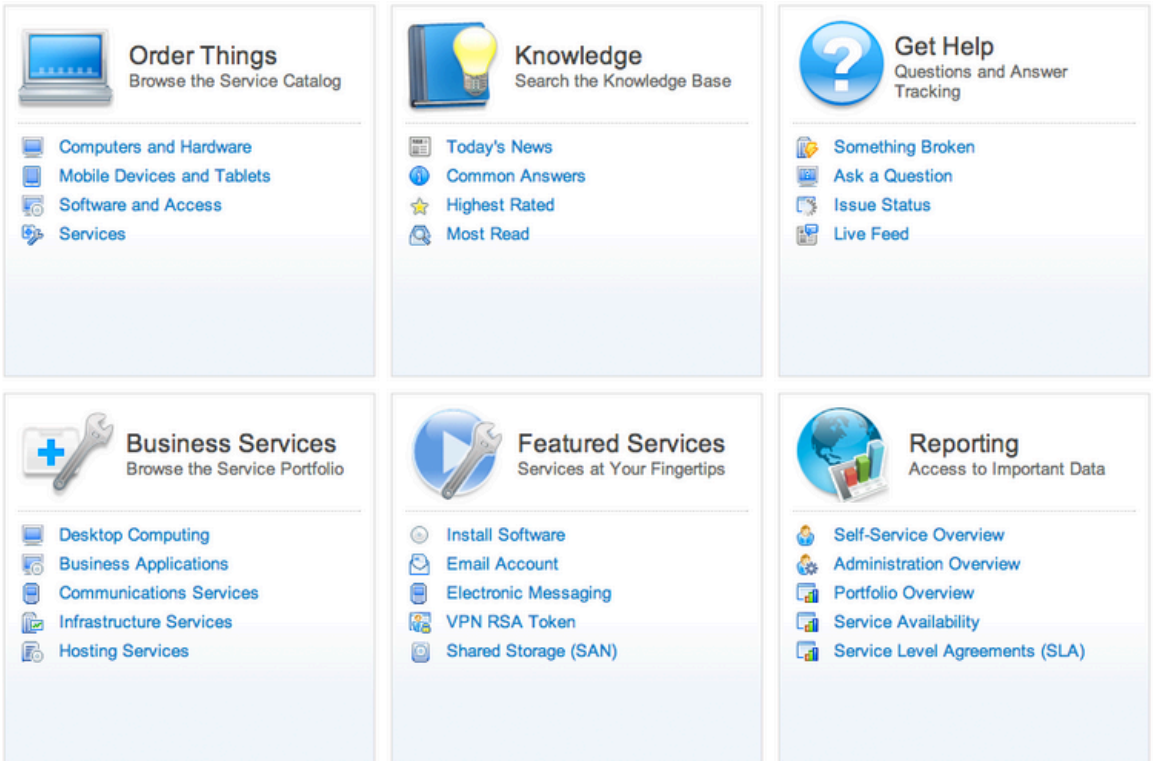
Les exemples suivants illustrent la configuration de l'accès aux données système suivantes.

- Knowledge : création d'un front-end polyvalent pour une base de connaissances, de la page de présentation aux variations sur les définitions de liste utilisées dans le site.
- Catalogue : idées pour une expérience d'achat de l'entreprise au consommateur qui extrait divers articles et formulaires de votre catalogue de services.
- Portefeuille des services : utilisation du portefeuille des services d'entreprise pour contenir tous les services définis proposés par votre organisation.
- Rapports en vedette : méthodes pour lier les rapports les plus importants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de liens vers les données système



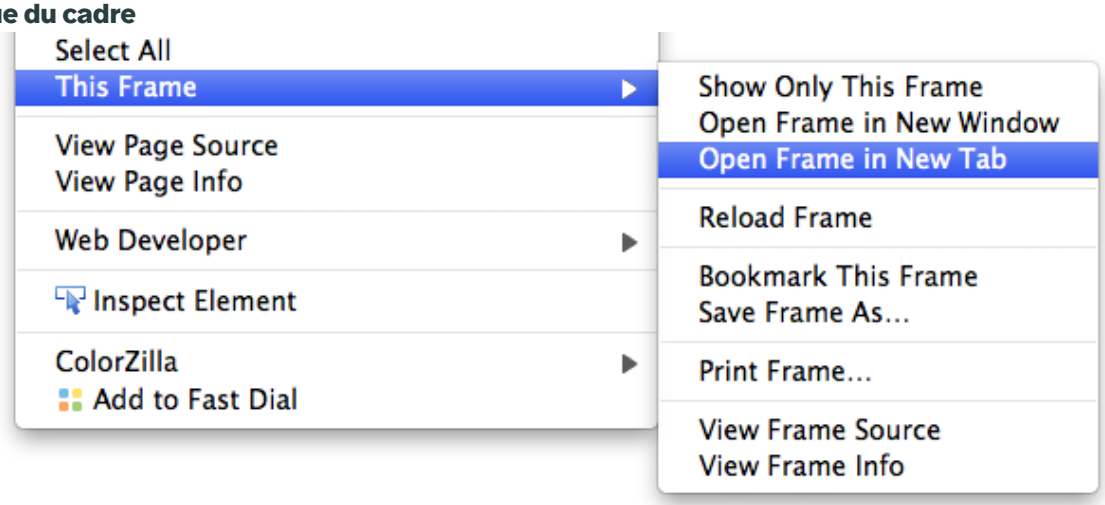
Vue de la source de la page

Utilisez les outils disponibles dans votre navigateur pour afficher la page source du cadre et comprendre quelles barres d'adresse URL passent d'un jeu de cadres système à l'autre.

Le navigateur Firefox, par exemple, dispose de l'option outils de développement. Cette option permet d'afficher facilement les enregistrements qui s'affichent dans le cadre de contenu principal (gsft_main) de la ServiceNow plateforme. De plus, Firefox crée rapidement des menus et des liens vers les enregistrements du système.

Cette fonctionnalité de Firefox est utile lorsque vous parcourez la section des éléments de menu.

Vue du cadre



Méthodes statiques

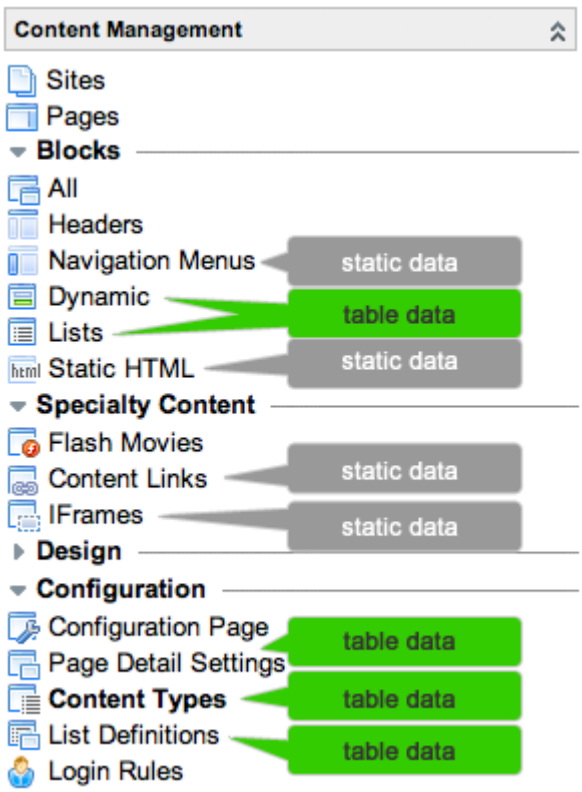
Des méthodes statiques ont été créées dans l'application CMS pour faciliter l'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La gestion des menus basée sur les formulaires et l'édition de code WYSYWIG peuvent être utiles aux utilisateurs avancés et débutants. La capacité technique des experts en la matière (SME) à gérer la langue de votre site peut varier considérablement. Laisser les PME écrire le contenu et faire appel à une ressource technique pour gérer les liens accélère le menu et la création de liens dans le système.

Méthodes statiques et dynamiques



Liens du menu de navigation

Utilisez les modèles du système de base pour regrouper des liens similaires à placer sur la page. Bien que la terminologie soit différente (sections de menu et éléments de menu), ce type de lien se comporte de la même manière que les liens de contenu. Pour plus d'informations sur la création d'un bloc de menu de navigation, reportez-vous à la section Créer un bloc de menu de navigation.

Détails HTML statiques

Blocs de contenu utiles pour les zones administrées par des développeurs peu familiers avec HTML ou le balisage. Toute personne familière avec le balisage peut utiliser des blocs dynamiques car ils sont extensibles. Pour plus d'informations sur le HTML statique, voir Utilisation de blocs de contenu.

Liens de contenu

Les prédécesseurs des menus de navigation de l'introduction du CMS. Utilisez des liens de contenu pour créer des liens de navigation en définissant plusieurs liens de contenu dans la même catégorie. Ensuite, appelez les liens sous forme de liste en référence à la table Lien de contenu [content_link].

Détails iFrame

Utilisé à la fois dynamiquement et statiquement dans tout le système. Leur utilisation est un moyen facile d'intégrer n'importe quel formulaire ou liste dans vos pages CMS. Pour en savoir plus sur les méthodes iFrame, consultez la rubrique Utilisation des blocs de contenu.

Traduction automatique

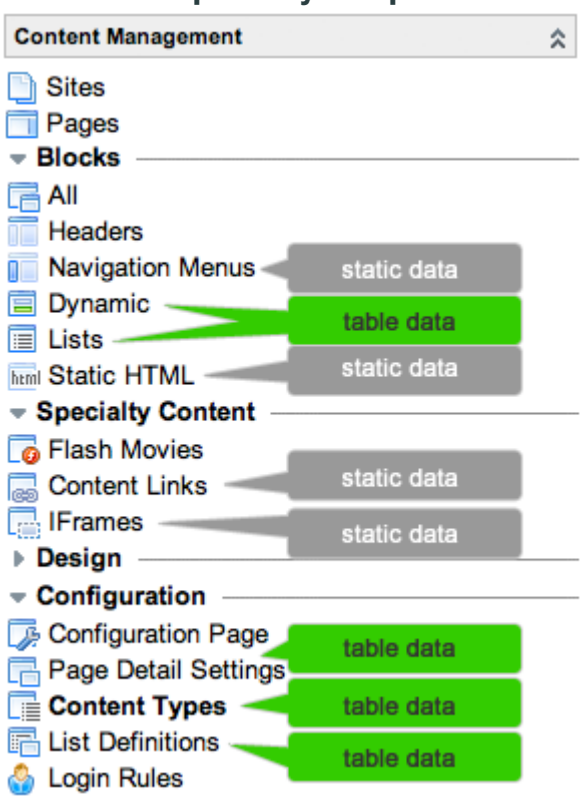
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes dynamiques

Bien que les méthodes statiques soient un puissant outil de navigation, vous avez plus de contrôle sur le rendu des données à l'aide des méthodes dynamiques.

Référencez le code commun dans le système pour faciliter la maintenance à long terme du site. Les compétences en codage sont utiles lors de la mise en œuvre de méthodes dynamiques.

Méthodes statiques et dynamiques



Blocs dynamiques

Ces blocs sont l'endroit où réside la majorité de votre travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer des blocs dynamiques.

Contours

Les cadres sont destinés à être des enveloppes décoratives autour de n'importe quel bloc du système. Ils sont mentionnés avec des blocs dynamiques car les cadres sont essentiellement des macros d'interface utilisateur avec la catégorie **de cadre**. Les cadres appliquent la variable `${body}` à un bloc et définissent l'emplacement où le bloc est inséré lorsqu'il est affiché sur la page.

Listes

Les listes génèrent des liens vers des enregistrements en fonction des règles de filtrage que vous définissez. Les listes peuvent être triées pour la présentation par n'importe quel champ de l'enregistrement correspondant. Les listes permettent de compléter la navigation et d'extraire des données de l'extérieur du CMS. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser le bloc de listes.

Types de contenu

Les types de contenu fournissent un contrôle spécifique au site sur la façon dont les données système définies en tant que modèles sont rendues. Le rendu des listes est considéré en premier (modèles de résumé). La considération suivante est le modèle de détail, qui permet de contrôler le rendu de l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de liste

Les définitions de liste vous permettent d'étendre les modèles de résumé par défaut définis au niveau du site. Utilisées avec des cadres, les définitions de liste affichent les mêmes données différemment en fonction de l'emplacement sur la page ou le site. Pour plus d'informations, consultez Configurer les définitions de liste.

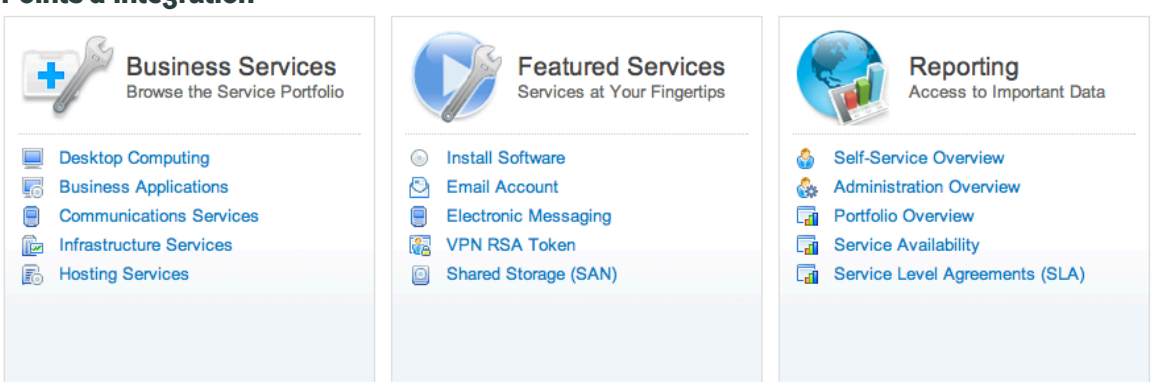
Contenu détaillé

Contenu détaillé dans les paramètres de détails de page) sont des blocs qui affichent le contenu d'un document existant sous forme de bloc sur une page de contenu. Pour plus d'informations, consultez Configurer un bloc de contenu détaillé.

Exemples de points d'intégration

Chaque élément de la page est lié à un point d'URL spécifique.

Points d'intégration



Les services d'entreprise renvoient vers une page de contenu (page CMS référencée : Portefeuille des services d'entreprise, URL : (business_service_category.do) qui extrait la page d'accueil du catalogue de services système dans un cadre de la zone de contenu. Chaque lien de cette section utilise la page Parcourir par catégorie, où vous entrez le nom de la catégorie pour renvoyer des résultats.

- URL iFrame de la page cible : catalog_home.do ? sysparm_nameofstack=aabdae07ef221000914304167b22567d&sysparm_view=business&sysparm_clear_stack=
- Nom du cadre de page cible : gsft_main
  - **Ordinateur de bureau** URL : category_browse.do ?category=Informatique de bureau
  - **Applications de gestion** URL : category_browse.do ?category=Applications d'entreprise
  - **Services de communication** URL : category_browse.do ?category=Services de communication
  - **Services d'infrastructure** URL : category_browse.do ?category=Services d'infrastructure
  - **Services d'hébergement** URL : category_browse.do ?category=Services d'hébergement

Services proposés renvoie à une page de contenu qui rassemble un petit sous-ensemble de services dans un iFrame.

- URL iFrame : com.glideapp.servicecatalog_category_view.do ? sysparm_parent=d67c446ec0a80165000335aa37eafbc1&sysparm_view=
- Nom du cadre : gsft_main

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Installer le logiciel** URL : catalog.do ?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=10d69689c611227600ffeba41c664824
- **Compte de messagerie** URL : catalog.do ?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=d67a86b6c0a80165009386c752cd4a09
- **Messagerie électronique** URL : catalog.do ?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=533798810a0a0b2600f1a03593e19058
- **Jeton RSA VPN** URL : catalog.do ?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=d67b099ac0a80165019d0c276b772502
- **Stockage partagé (SAN)** URL : catalog.do ?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=cedd458a0a0a0b8300c3b1e32e7a3ac2

Reporting renvoie à une page de contenu qui extrait la page de rapports dans un iFrame. Tous les liens de ce menu exploitent les pages d'accueil du système, ce qui crée un problème avec l'URL home.do. Notez dans les liens suivants que .. / est utilisé pour créer une URL relative en dehors de la définition de home.do du site CMS. Sans ce chemin, la page d'accueil du site s'afficherait dans l'iFrame.

- URL iFrame : `report_home.do`
- Nom du cadre : `gsft_main`
  - **Vue d'ensemble de Gestion des coûts** URL : .. /home.do ?sysparm_userpref_homepage=fa81ae91c0a805c64c0942ab2e4b852b
  - **Vue d'ensemble de l'administration** URL:. ./home.do ?sysparm_userpref_homepage=8b7b11f6c611228901ff3fcfbdb3cc8f
  - **Vue d'ensemble des portefeuilles** URL : catalog_home.do ?sysparm_view=business
  - **Disponibilité du service** URL:. ./home.do ?sysparm_userpref_homepage=8ee772000a0a0bad00c38eb7e68b93d0
  - **Accords sur les niveaux de service (SLA)** URL:. ./home.do ?sysparm_userpref_homepage=757e86a30a0006d4010a6851639498d1

Test de Gestion du contenu

Testez votre site pour vous assurer que toutes les pages s'affichent correctement, que les liens envoient à l'adresse spécifiée et que les images ne sont pas cassées. Il est important de tester le site au fur et à mesure que vous le construisez. N'attendez pas juste avant le lancement pour commencer les tests.

Testez également les modèles au fur et à mesure que vous les créez afin de résoudre les problèmes avant de créer un autre contenu basé sur les modèles. Recrutez autant de personnes que possible pour vous aider à tester.

Voici quelques directives générales de test du site :

- Testez sur les navigateurs et les plateformes utilisés par les visiteurs de votre site
- Testez sur différents moniteurs (par exemple, LCD et CRT)
- Afficher les pages en utilisant différentes résolutions d'écran
- Afficher les pages en utilisant des paramètres de couleur différents
- Tester tous les liens et la navigation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Éléments de test qui peuvent être téléchargés (par exemple, des fichiers PDF)
- Tester la fonctionnalité de recherche
- Sécurité du site de test
- Si nécessaire, testez l'accessibilité (pour les directives, voir l'initiative d'accessibilité du site Web du W3C)

Recherche globale dans Gestion du contenu

Lorsque vous ajoutez une recherche globale à un site CMS, deux blocs de résultats de recherche différents peuvent s'afficher, selon le rôle de l'utilisateur : global ou aucun global.

Les rôles sont définis à **Propriétés système** > **Recherche de texte global**.

- Résultats de recherche (globale) : pour les utilisateurs autorisés à utiliser la recherche globale dans le jeu de cadres normal. Le jeu de cadres normal est défini comme l'interface utilisateur par défaut, non CMS, avec le jeu de cadres.
- Résultats de recherche (non global) : pour les utilisateurs qui ne sont pas autorisés à utiliser la recherche globale. Recherche uniquement dans la base de connaissances et le catalogue.

La barre de recherche d'en-tête et le bloc dynamique Rechercher dans le système de base gèrent automatiquement les autorisations et dirigent l'utilisateur vers les résultats de recherche appropriés. Dans le système de base, les blocs de résultats de recherche sont déployés sur la même page de contenu des résultats de recherche.

Pour que la recherche globale fonctionne correctement, il est important de s'assurer que la valeur PAR DÉFAUT dirige les utilisateurs vers une page de contenu fonctionnel. Si ce n'est pas le cas, les résultats de la recherche globale renvoient à l'ensemble de cadres, et non à des pages du site CMS.

Remarque :
La recherche globale est similaire à l'interface utilisateur normale du jeu de cadres et est liée aux mêmes rôles (Définir les propriétés de recherche de texte global).

Résultats de recherche (globale)

Avant d'utiliser le bloc dynamique Résultats **de recherche (Global),** définissez Configurer les types de contenu pour contrôler le comportement d'un clic sur un résultat de recherche. Si aucun type de contenu n'est défini pour une table, la sélection d'un lien sur cette table affiche les résultats en fonction du type de contenu **PAR DÉFAUT** . Il est recommandé de pointer le type de contenu **PAR DÉFAUT** vers une page avec un bloc détaillé « Document actuel » normal. Définissez le détail du type de contenu (champ **Modèle de détail**) pour n'avoir qu'un iFrame.

Le bloc dynamique **Résultats de recherche (non global)** ne nécessite aucune configuration supplémentaire.

Traduction CMS

Vous pouvez traduire des sites CMS en activant les modules d'extension d'internationalisation et en traduisant manuellement les chaînes d'interface personnalisées.

Deux tables prennent en charge la traduction d'un site CMS dans d'autres langues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom / champ traduit [sys_translated] : stocke les chaînes partagées ou couramment utilisées dans un site. Il s'agit notamment des noms de sections de menu, des noms des éléments de menu, des noms de fils d'Ariane de site, des noms de liens et des liens de menu de pied de page. Les modules d'extension d'internationalisation fournissent généralement des traductions pour ces chaînes. VoirSystem Localization .
- Texte traduit [sys_translated_text] : stocke les traductions de chaîne uniques que vous créez lorsque vous traduisez manuellement des éléments d'interface. Voir Exporter et modifier des enregistrements de traduction .

Afficher un site CMS traduit

Activez un module d'extension d'internationalisation, qui fournit un moyen rapide de voir les chaînes traduites pour les menus, fils d'Ariane et liens CMS. Pour une traduction complète, vous devez traduire l'instance manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cet exemple explique comment afficher un site traduit en japonais.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Dans le filtre **Aller à** , sélectionnez **Nom**, entrez I18N, puis appuyez sur la touche Entrée.
3. Activez les modules d'extension **I18N - Traductions japonaises** et **I18N : Gestion des connaissances internationalisation Plugin v2** .
4. Actualisez le navigateur.
5. Dans le sélecteur de **langue** des paramètres système, sélectionnez **Japonais**.
6. Parcourez le site pour voir les chaînes de langue traduites.
7. Accédez au portail ESS à l'adresse http://Instance Name.service-now.com/ess/.
8. Parcourez le site pour voir les chaînes de langue traduites dans le portail ESS.

Information associée

Prise en charge de l'internationalisation des langues

Portail de services

Portail de services vous permet de créer une expérience de portail en libre-service compatible avec les appareils mobiles pour vos employés ou clients. Portail de services est une Now Platform fonctionnalité active par défaut qui interagit avec des parties de la plateforme afin que les utilisateurs puissent accéder aux fonctionnalités de la plateforme via des portails.

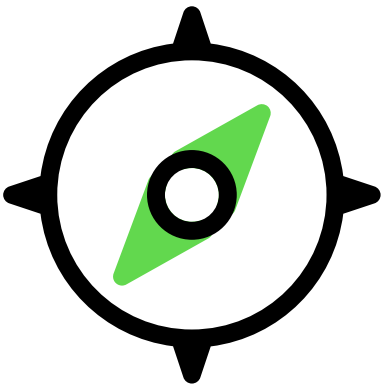
Les développeurs débutants et experts peuvent configurer des portails à l'aide de Portail de services. Les utilisateurs moins techniques peuvent apporter des modifications de configuration de base à l'interface utilisateur à l'aide de l'éditeur de marque et d'autres composants de Portail de services. Les utilisateurs plus avancés peuvent modifier et étendre les portails, les pages et les widgets. Les utilisateurs experts peuvent utiliser l'outil Éditeur de widget pour écrire des scripts afin d'alimenter un portail, et même créer des applications Web riches sur le Now Platform.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

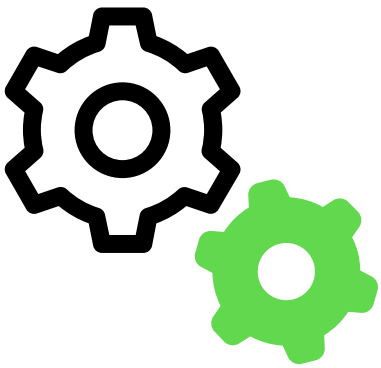
Commencez

Explorer



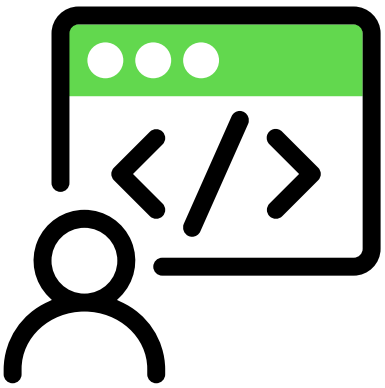
Découvrez comment les administrateurs, les développeurs et les utilisateurs finaux utilisent les portails créés avec Portail de services.

Configurer



Planifiez et configurez votre portail.

Développer des widgets

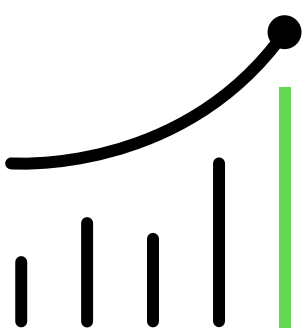


Développez des widgets personnalisés à l'aide d'AngularJS, de Bootstrap et de l'API ServiceNow.

Améliorer le référencement

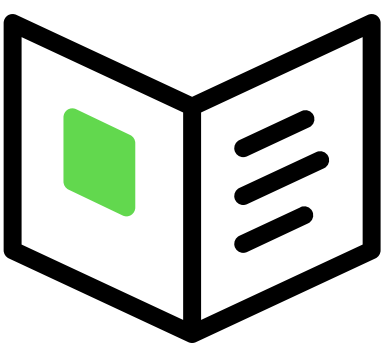
Rendez les pages du portail public plus faciles à rechercher en améliorant la façon dont les moteurs de recherche externes indexent et classent les pages.

Analyser



Obtenez des aperçus pour optimiser votre portail.

Référence



Obtenez des détails sur les propriétés, les variables SCSS et bien plus encore.

Dépannage et demande d'aide

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les changements dans , reportez-vous à Yokohamala Service Portal release notes section .
- Poser des questions ou y répondre dans le forum de la communauté Now Platform
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Portail de services

Que vous adaptiez un portail de système de base ou que vous développiez un portail personnalisé, découvrez les fonctionnalités disponibles qui vous aident à fournir un portail en libre-service qui stimule la productivité et la satisfaction de vos employés ou clients.

Avantages

Avantage	Fonctionnalité	Rôle
Créez rapidement un portail en libre-service avec une expérience utilisateur attrayante et adaptée aux appareils mobiles à l'aide d'une interface utilisateur modulaire facile à utiliser.	• Concepteur de portail de services • Marques et styles • Widgets	Développeur
Offrez aux utilisateurs un libre-service, déviez les problèmes et stimulez la productivité et la satisfaction des utilisateurs en fournissant un accès simple et immédiat aux ressources.	• Catalogues de services • Bases de connaissances • Chat d'agent	Administrateur
Connectez les utilisateurs à ce qu'ils recherchent dans une expérience de recherche puissante et de niveau consommateur.	AI Search	Administrateur
Améliorez la façon dont les moteurs de recherche externes indexent et classent les pages du portail public pour les rendre plus faciles à trouver.	Optimisation pour les moteurs de recherche	Administrateur
Surveillez les mesures et les interactions pour mieux comprendre l'expérience utilisateur d'un portail et identifier comment l'améliorer.	User Experience Analytics	Administrateur
Contrôlez qui accède à votre portail et ce qu'il peut voir.	Sécurité	Administrateur

Présentation de Portail de services

Portail de services fournit un cadre de travail d'interface utilisateur modulaire pour une création rapide et facile de portails d'application et de tableaux de bord pour la plateforme. Elle aide les développeurs et les administrateurs non techniques à créer des expériences utilisateur attrayantes et attrayantes qui favorisent l'adoption par les employés des applications d'entreprise critiques.

Mode d'emploi Portail de services

Portail de services est une application incluse dans l'interface utilisateur de la plateforme, mais elle inclut une couche visuelle qui vous permet d'effectuer la majeure partie de votre configuration. Dans le navigateur d'application, accédez à **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** pour afficher la page de configuration.

La Portail de services page de configuration offre un moyen unique et intuitif d'afficher tous les éléments de votre portail et la façon dont ils interagissent les uns avec les autres. La page de configuration vous permet de profiter d'un aperçu en temps réel tout en configurant les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

paramètres du portail. Utilisez chacune des tuiles de la page d'accueil de configuration pour assembler les différents composants de votre portail.

Si vous préférez la mise en page de la plateforme pour la configuration Portail de services, vous avez toujours la possibilité de créer vos composants de portail dans l'interface utilisateur de la plateforme. Les deux options ne sont pas séparées. Tout ce que vous créez dans la page de Portail de services configuration apparaît également dans une table de l'interface utilisateur de la plateforme.

Qui peut utiliser Portail de services

Plusieurs types d'utilisateurs différents peuvent configurer un portail.

- Codage limité : Portail de services a été conçu pour que même les utilisateurs ayant des capacités de codage limitées ou une connaissance limitée de l'interface utilisateur de la plateforme puissent configurer un portail.
- ServiceNow Experts : les utilisateurs qui connaissent bien la ServiceNow plateforme peuvent créer des portails, configurer des redirections d'URL et afficher tous les composants du portail dans une table. La plupart des configurations du portail s'effectuent sur la page de Portail de services configuration, mais dans des circonstances spécifiques, Portail de services les administrateurs peuvent avoir besoin d'effectuer une configuration supplémentaire directement dans la plateforme.
- Développeurs : Les personnalisations avancées et la création de nouveaux widgets sont des tâches pour un développeur ou quelqu'un qui comprend AngularJS et Twitter Bootstrap.

Dans tous les cas, l'utilisateur qui configure un portail doit avoir le rôle **administrateur** ou **sp_admin** .

Concepts de base

Vous devez avoir une compréhension de base de tous les composants suivants qui composent un portail :

- Thèmes : les thèmes définissent l'apparence de l'ensemble du portail, mais peuvent être remplacés par d'autres configurations de style.
- Pages : les pages contrôlent où et comment vous stockez le contenu du portail. Les pages n'ont pas de relation définie avec les enregistrements du portail, elles existent simplement.
- Widgets : les composants de Portail de services sont appelés widgets. Vous pouvez utiliser des modèles HTML, CSS, des scripts clients, des scripts serveur et toutes les dépendances JavaScript pour définir l'action d'un widget. Du point de vue d'AngularJS, les widgets sont essentiellement un sur-ensemble d'une directive Angular.
- La plupart des données dans Portail de services sont gérées à différents endroits dans le système.

  Par exemple, si vous créez un portail de la base de connaissances, les données existent dans Portail de services, mais les articles de la base de connaissances sont créés et gérés dans l'application Connaissances. Il en va de même pour tout autre type de contenu que vous envisagez d'exploiter. Prenez le temps de comprendre quelles tables contiennent et contrôlez les données avec lesquelles vous travaillez dans Portail de services.

Avant de commencer

Prenez en compte les points suivants avant de configurer Portail de services:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour qui construisez-vous votre site et pourquoi ?
- Quelles informations voulez-vous inclure dans votre site ?
- Que voulez-vous que l'expérience mobile soit pour les utilisateurs ?
- Quelles applications de plateforme prévoyez-vous d'utiliser dans votre portail ?

  Vous pouvez utiliser des parties de la plateforme, telles que des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue, comme contenu pour votre portail.

  Par exemple, si vous créez un portail de la base de connaissances, le contenu s'affiche dans Portail de services, mais les articles de la base de connaissances sont créés et gérés dans l'application Connaissances. Il en va de même pour tout autre type de contenu que vous envisagez d'exploiter. Il est important de prendre le temps de comprendre la structure des tables de données pour se familiariser avec le contenu.

- Quel est le niveau de personnalisation de votre catalogue de services ? Les scripts clients de catalogue et les politiques d'interface utilisateur ne fonctionnent Portail de services que s'ils utilisent l'API mobile GlideForm . Vous devrez donc peut-être apporter des changements.

Ressources supplémentaires

Portail de services est construit à l'aide de plusieurs technologies bien connues. Utilisez les sites web suivants comme ressources pour vous aider à comprendre et à configurer votre portail :

- Amorce Twitter
- CSS 3 Flexbox
- AngularJS

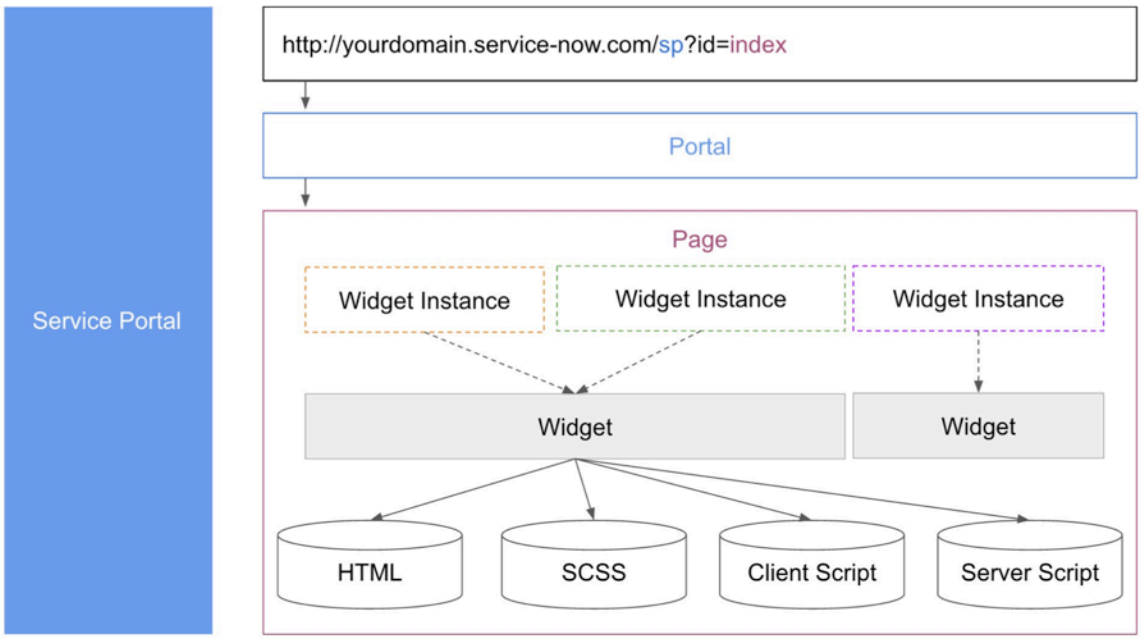
Concepts de base de Service Portal

Portail de services Contient deux parties : un cadre de travail et un portail. Le cadre est composé d'un ensemble d'API, de services Angular, de directives et d'outils qui aident à créer des portails. Le portail est un groupe de pages liées par des ID de page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail de services Diagramme de vue d'ensemble



Une fois que vous avez entré une URL, l'infrastructure utilise le suffixe et sélectionne le portail approprié pour déterminer le thème et les configurations. La page d'accueil du portail par défaut configurée est ensuite chargée, sauf si l'URL possède un ID spécifié.

Chaque widget ajouté à une page devient sa propre instance. Une instance de widget est essentiellement l'application d'un widget dans une page. Étant donné que les widgets sont réutilisables et peuvent apparaître sur différentes pages pour faire différentes choses, la manifestation d'un widget sur une page est appelée instance de widget. La page se charge avec du contenu représenté par des widgets.

Les instances de widget tirent leur logique du modèle de widget de base, des scripts clients, des scripts serveur et, selon le widget, du CSS.

Page de configuration de Portail de services

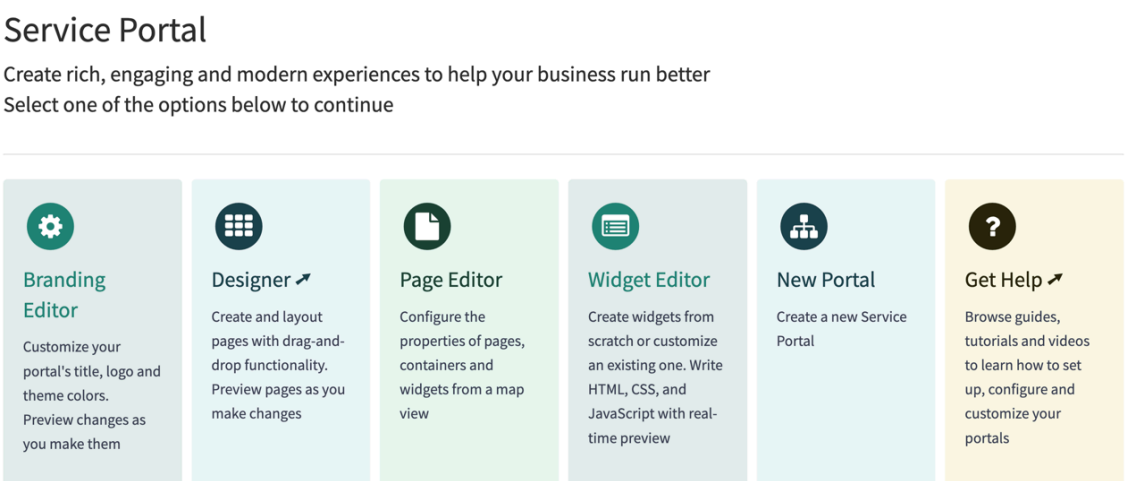
La plupart des Portail de services configurations sont accessibles via la page de destination de la page de Portail de services configuration.

Dans votre instance, accédez à la page de Portail de services configuration en accédant à **Portail de services** > **Configuration de Portail de services**. La page de configuration de Portail de services s'ouvre dans un nouvel onglet de votre navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de configuration de Portail de services



Vous pouvez également accéder à la page de configuration en ajoutant votre URL avec sp_config. Par exemple, https://<nom d'instance>.service-now.com/sp_config.

Utilisez chaque option de la Portail de services page de configuration pour configurer les différentes parties de votre portail.

Navigation dans les pages par Portail de services URL

Vous pouvez accéder à un portail ou à une page à l'aide Portail de services d'une URL.

Portail de services Les URL ont la structure suivante :

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&lang=<language>&<page parameters>
```

Élément	Description
instance	Adresse Web unique et sécurisée pour chaque instance. Le format par défaut est https://<nom d'instance>.service-now.com.
Suffixe du portail	Suffixe établi pour le portail. Par exemple, /sp.
Langue de l'invité	ID de langue de la langue du portail. Par exemple, es pour l'espagnol. La page est renvoyée dans la langue spécifiée si la langue est active et si l'utilisateur accédant à la page est un utilisateur invité.
Mots clés	Mots-clés lisibles par l'homme qui améliorent l'optimisation des moteurs de recherche (SEO) et les taux de clics pour les pages publiques. Les URL lisibles par l'homme aident également les utilisateurs à comprendre à quoi s'attendre sur une page pour les pages publiques et non publiques. Par exemple, https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages.
id	L'ID de la page à laquelle vous naviguez dans le cadre du portail. Par exemple, ?id=index.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
language	ID de langue de la langue du portail. Par exemple, `lang=es` pour l'espagnol. La page est renvoyée dans la langue demandée si la langue est active et si l'utilisateur accédant à la page est un utilisateur invité ou un utilisateur authentifié sans préférence de langue définie.
Paramètres de page	Des paramètres supplémentaires sont requis par certaines pages pour charger le contenu dynamique en recherchant un enregistrement (table, sys_id). Recherchez les appels $sp.getParameter dans un script serveur de widgets pour voir les paramètres utilisés par un widget. Pour plus de détails sur cette méthode, consultez GlideSPScriptable - Scoped . Si vous n'incluez pas ces paramètres supplémentaires lorsque cela est nécessaire, vous risquez d'obtenir un message d'erreur Vous n'êtes pas autorisé ou l'enregistrement n'est pas valide .

Par exemple, l'URL d'une page de base de connaissances publique en espagnol Portail de services pourrait être `https://<instance>/sp/es/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article&sys_id=KB0000007`.

Remarque :
Si vous utilisez la gestion des versions d'article avec le module d'extension Gestion des connaissances - (Portail de services com.snc.knowledge_serviceportal), vous devez ajouter le numéro de version de l'article à l'URL pour ouvrir un article de la base de connaissances dans le système de base ou les portails de la base de connaissances. Par exemple, au lieu d'accéder à un article à l'aide de l'URL `https://<instance>/sp ?id=kb_article&sys_id=KB0000005`, vous devez inclure le numéro de version de l'article : `https://<instance>/sp ?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0`. Pour en savoir plus, consultez Gestion des versions d'article .

Référencement d'un ID de page

Widgets et options d'instance de widget Pages de référence Portail de services à l'aide de l'ID de page. Par exemple, un lien vers la page sc_home dans un modèle HTML de widget peut apparaître comme suit :

```
<div><a href="?id=sc_home">${Order something...}</a></div>
```

Gestion du contenu et Portail de services

Portail de services est une alternative convaincante au système de gestion de contenu (CMS) avec une expérience utilisateur raffinée. Il ne duplique pas les fonctionnalités de CMS ou de l'interface utilisateur de la plateforme. Les utilisateurs qui disposent d'expériences sophistiquées fournies via CMS peuvent avoir besoin d'investir du temps dans la transition vers Portail de services, en particulier si l'implémentation de CMS comprend des formulaires complexes et personnalisés Catalogue de services .

Portail de services compatibilité avec les sites CMS existants

ServiceNow continue de prendre en charge CMS dans les versions actuelles et à venir. Si vous avez des sites CMS existants et que vous les activez Portail de services sur votre instance, vos sites CMS continueront de fonctionner, en tant que CMS et Portail de services en tant qu'applications distinctes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différences entre Portail de services et CMS

Portail de services est une alternative au CMS basée sur des technologies plus modernes. Les principales différences sont les suivantes :

Technologie sous-jacente

CMS utilise Jelly, qui n'est pas une technologie largement utilisée. Portail de services utilise à la place AngularJS, JavaScript côté serveur, HTML et CSS. Tous les scripts qui utilisent Jelly ne fonctionnent pas dans Portail de services. La création de widgets dans Portail de services nécessite des connaissances en AngularJS.

Couche visuelle

CMS utilise des iFrames qui peuvent être difficiles à utiliser, limités en termes de style et susceptibles de problèmes de mise à niveau. Portail de services Il s'agit également d'une application autonome qui accède aux données à partir d'autres tables de la plateforme. Cela permet un contrôle précis du style et de la conception réactive.

Mobile d'abord

Contrairement au CMS, Portail de services il est optimisé pour un environnement mobile. Pour cette raison, les règles suivantes s'appliquent à l'environnement Portail de services :

- Tous les scripts utilisés Portail de services dans ne peuvent utiliser que les API prises en charge dans un environnement mobile. Par exemple, certaines API utilisées dans vos Catalogue de services scripts clients peuvent ne pas être prises en charge. Pour obtenir la liste des API prises en charge, reportez-vous à la section Portail de services et scripts clients.
- Portail de services Les formulaires prennent en charge un maximum de deux colonnes. Par conséquent, tous les formulaires hautement personnalisés Catalogue de services , tels que les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrements qui utilisent des conteneurs et des jeux de variables, doivent être simplifiés pour fonctionner dans une mise en page à deux colonnes.

En cas de transition vers Portail de services, consultez la ressource suivante : Client mobile Scripting et migration de GlideForm (formulaire g).

Pour comprendre comment les composants CMS principaux sont configurés dans , reportez-vous au Portail de servicestableau suivant.

Composants CMS et Service Portal

Composant CMS	Portail de services équivalent
Site de contenu	Portail
Page de contenu	Page
Types de contenu	Les types de contenu lient une table à une page de contenu. Dans Portail de services, les types de contenu ne sont plus nécessaires. Les données d'enregistrement sont interrogées et affichées à l'aide des widgets du système de base. Vous pouvez ajouter des widgets à n'importe quel nombre de Portail de services pages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants CMS et Service Portal (suite)

Composant CMS	Portail de services équivalent
	Pour en savoir plus : Utilisation des widgets du portail.
Mise en page et zones de dépôt	Dans Portail de services, les pages sont composées de conteneurs, de lignes et de colonnes. Pour en savoir plus : Pages.
Bloc de contenu	Un bloc de contenu est un élément de contenu réutilisable. Dans Portail de services, les blocs de contenu sont remplacés par des widgets. Pour en savoir plus : Utilisation des widgets du portail.
Catalogue de services	Catalogue de services les pages sont rendues à l'aide du widget Élément de catalogue SC dans Portail de services. Pour cette raison, Catalogue de services les formulaires tels que les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrements sont partagés entre votre implémentation CMS et Portail de services. Si vous avez un , Catalogue de servicesvous devrez peut-être investir du temps dans la simplification de vos Catalogue de services éléments et scripts clients afin qu'ils s'affichent comme prévu dans Portail de services. Pour en savoir plus : Catalogue de services formulaires dans Portail de services.
Thème	Thème
CSS	CSS

CMS et Catalogue de services personnalisations

Portail de services est fourni avec des widgets de système de base pour traiter les cas d'utilisation courants et afficher les données d'enregistrement. Même s'il n'existe pas de chemin de migration direct de CMS vers Portail de services, certains éléments, tels que des éléments de catalogue ou des articles de la base de connaissances, peuvent s'afficher comme prévu dans Portail de services sans aucun effort.

Toutefois, étant donné qu'il Portail de services est pris en charge dans un environnement mobile, vous devrez peut-être modifier des formulaires et scripts personnalisés. Cette approche garantit que les éléments s'affichent bien sur un appareil mobile et présentent une meilleure expérience utilisateur. Avant de passer à Portail de services, vous devrez peut-être :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Refactorisez les scripts clients utilisés dans votre CMS/Catalogue de services pour utiliser les API mobiles et les objets globaux pris en charge. Pour obtenir la liste des API prises en charge, reportez-vous à la section Portail de services et scripts clients.
- Créez des widgets pour remplacer les macros d'interface utilisateur et autres scripts non pris en charge. Si vous utilisez une macro d'interface utilisateur dans un formulaire d'élément de catalogue et que vous référencez les valeurs sur le formulaire, vous pouvez utiliser la solution de contournement suivante à la place : Remplacer un Catalogue de services script de formulaire par un widget.
- Simplifiez tous les formulaires complexes utilisés dans votre Catalogue de services pour les adapter à la mise en page du Portail de services formulaire à deux colonnes.
- Déterminez quelle version prend en charge la fonctionnalité requise. Vous pouvez mettre à niveau votre instance avant de procéder à la transition pour vous assurer que vous disposez des fonctionnalités système de base requises.

CMS vers la Portail de services transition

Votre CMS peut inclure des formulaires complexes et des personnalisations qui ne s'affichent pas comme prévu dans Portail de services. Utilisez ce guide pour comprendre comment modifier au mieux votre CMS et Catalogue de services son implémentation pour Portail de services l'adoption, et pour comprendre comment une conversion peut affecter vos utilisateurs.

Si vous envisagez de passer d'un CMS à Portail de services, assurez-vous de bien comprendre l'impact du passage à un environnement mobile. Passez en revue le scripting et la migration du GlideForm (formulaire g) du client mobile .

Remarque :
Pour plus d'informations sur la redirection des utilisateurs CMS vers Portail de services, consultez l'article Comment rediriger automatiquement les utilisateurs qui naviguent vers n'importe quelle page CMS vers Portail de services [KB0722455] de la base de connaissances Now Support.

Niveau de support et actions de transition

Composant CMS	Portail de services soutien	Actions de transition possibles
Recherches de données	Le composant côté client d'une recherche de données n'est pas pris en charge dans Portail de services. Toutefois, la recherche de données est appliquée dans la plateforme lorsqu'un enregistrement est soumis ou mis à jour dans Portail de services.	Bien que les recherches de données ne soient pas appliquées dans le Portail de services, l'enregistrement se met à jour comme prévu dans l'interface utilisateur de la plateforme lorsqu'il est soumis ou mis à jour dans le Portail de services. Si votre CMS est utilisé uniquement par les demandeurs, cette limitation peut ne pas affecter votre implémentation.
Blocs de contenu	Étant donné que les blocs de contenu utilisent Jelly, ils ne sont pas pris en charge dans Portail de services .	Dans le Portail de services, les blocs de contenu sont remplacés par des widgets. Les widgets sont des composants hautement personnalisables qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant CMS	Portail de services soutien	Actions de transition possibles
		peuvent interroger les données d'enregistrement, afficher et mettre à jour des enregistrements et recueillir des entrées utilisateur. Les widgets du système de base couvrent généralement la plupart des cas d'utilisation. Tout comme vous ajoutez des blocs de contenu à une page dans votre CMS, vous pouvez ajouter des widgets à une page à l'aide du Portail de services Designer.
Macros d'interface utilisateur	Étant donné que les macros d'interface utilisateur utilisent Jelly, elles ne sont pas prises en charge dans Portail de services.	• Dans Portail de services, vous pouvez utiliser des widgets au lieu de macros d'interface utilisateur. Les widgets du système de base couvrent généralement la plupart des cas d'utilisation, mais pour les solutions personnalisées, vous pouvez développer de nouveaux widgets à l'aide d'AngularJS. • Si votre implémentation inclut des macros d'interface utilisateur dans Catalogue de services des formulaires qui référencent d'autres champs ou variables dans le formulaire, vous pouvez intégrer le widget à l'intérieur d'une Catalogue de services variable. Pour en savoir plus : Remplacer un Catalogue de services script de formulaire par un widget.
Actions d'interface utilisateur	Toutes les actions d'interface utilisateur côté serveur sont prises en charge dans Portail de services, bien que `les opérations setRedirectURL()` soient ignorées, car Portail de services les formulaires gèrent la redirection d'une manière différente de celle de la plateforme. Le widget de formulaire ignore toutes les actions d'interface utilisateur marquées comme client.	• Refactorisez toutes les actions d'interface utilisateur pour supprimer `les opérations setRedirectURL().` • Vérifiez que les actions d'interface utilisateur ne sont pas marquées comme clientes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant CMS	Portail de services soutien	Actions de transition possibles
Scripts clients du catalogue	Seules les options de type d'interface utilisateur **Mobile/Portail de services** et **Tous** sont prises en charge. Type d'interface utilisateur **Le bureau** n'est pas pris en charge dans Portail de services. Pour obtenir la liste des API prises en charge, reportez-vous à la section Portail de services et scripts clients. **Remarque :** Les appels JavaScript synchrones ne sont pas pris en charge et Portail de services doivent être remplacés par des appels asynchrones. Par exemple, la méthode `getXMLWait()` de la classe GlideAjax n'est pas prise en charge dans Portail de services. Utilisez plutôt l'une des méthodes asynchrones prises en charge suivantes : • `getXML (rappel de fonction)` • `getXMLAnswer (rappel de fonction)` Pour plus d'informations sur GlideAjax, consultez GlideAjax. Pour comprendre l'impact de la mise à jour de votre CMS pour qu'il fonctionne dans un environnement mobile, passez en revue le scripting et la migration de GlideForm (g form) du client mobile.	• Mettez à jour vos scripts pour supprimer toutes les API client non prises en charge. • Vérifiez que le type d'interface utilisateur du script est défini sur **Mobile/Portail de services** ou **Tous**.
Politiques d'interface utilisateur	Les politiques d'interface utilisateur scriptées ne peuvent utiliser que les API prises en charge dans Portail de services. Pour obtenir la liste des API prises en charge, reportez-vous à la section Portail de services et scripts clients.	Mettez à jour vos scripts pour supprimer toutes les API client non prises en charge.
Catalogue de services variables	Catalogue de services Les variables sont prises en charge dans Portail de services avec les exceptions suivantes :	• Si vous incorporez un widget dans un formulaire d'élément de catalogue, vous pouvez utiliser le type de variable Macro d'interface utilisateur. Pour en savoir plus :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant CMS	Portail de services soutien	Actions de transition possibles

	• Les types de variables Macros d'interface utilisateur et Pages de l'interface utilisateur ne sont pas pris en charge.
	• Les scripts de validation pour les variables ne sont pas pris en charge. Les types de validation pris en charge sont les suivants :
	  ○ Le champ **Obligatoire** du formulaire de variable.
	  ○ Variables en lecture seule.
	  ○ Tous les champs de l'onglet **Disponibilité** du formulaire de variable.
	• La taille de variable par défaut n'est pas prise en charge.
	• Le développement et la réduction du texte d'aide ne sont pas pris en charge. Au contraire, les champs **Texte d'aide** et **Instructions** définis dans l'onglet Annotations du formulaire de variable sont toujours développés. La **balise d'aide** ne s'affiche pas.
	• La variable Collecteur de liste s'affiche sous forme de liste de choix au lieu d'une zone de liste double dans le Portail de services.
		Remplacer un Catalogue de services script de formulaire par un widget.
		• Si vous utilisez une variable avec des annotations, assurez-vous de tester vos éléments de catalogue dans Portail de services pour vous assurer que le texte d'aide s'affiche comme prévu.

Guides de commande	Les guides de commande utilisent Portail de services le widget Guide de commande.	Les guides de commande volumineux peuvent entraîner des problèmes de performances dans le Portail de services. Si vous avez des guides de commande volumineux, vous pouvez : • Décomposez-les en plusieurs guides de commande. • Simplifiez les variables utilisées dans les guides de commande. • Comme solution temporaire, vous pouvez rendre l'élément à l'aide Catalogue de services d'un iFrame. Voir Catalogue de services formulaires dans Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant CMS	Portail de services soutien	Actions de transition possibles
Créateurs d'enregistrements	Les créateurs d'enregistrements sont utilisés avec Portail de services les différences suivantes : • L'ordre de tri des éléments de catalogue dans les créateurs d'enregistrements n'est pas respecté. • Les valeurs de date ne respectent pas le fuseau horaire lorsque le créateur d'enregistrement soumet un enregistrement.	Assurez-vous de tester tous les créateurs d'enregistrements utilisés Portail de services dans pour vous assurer qu'ils se comportent comme prévu.
Scénarios de connexion et redirections	Dans CMS, vous utilisiez l'include de script CMSEntryPage pour définir les scénarios de connexion. Au lieu de cela, Portail de services utilise l'include de script SPEntryPage et les propriétés système connexes pour définir les scénarios de connexion. Les redirections ne sont pas prises en charge dans Portail de services.	Dans Portail de services, définissez le comportement de connexion en modifiant l'include de script SPEntryPage et en définissant les propriétés système. Pour plus d'informations, voir Authentification unique, connexions et redirections d'URL.
Formulaires Catalogue de services	Catalogue de services Les formulaires tels que les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrements sont affichés dans des widgets selon une mise en page à deux colonnes. Les formulaires complexes peuvent ne pas s'afficher comme prévu. • Seuls les paramètres de conteneur de niveau supérieur sont respectés. S'il existe d'autres conteneurs dans le conteneur de niveau supérieur, ils sont affichés sous la forme d'une seule colonne. S'il existe des divisions de conteneurs ou des conteneurs imbriqués dans ces conteneurs supplémentaires, ils sont affichés sous la forme d'une seule colonne. Un conteneur de niveau supérieur n'est pas un enfant d'un autre conteneur. • Il peut y avoir un maximum de deux colonnes dans Portail de services. Si votre implémentation inclut des formulaires avec plus de deux colonnes, les champs sont	• Simplifiez tous les formulaires complexes dans votre Catalogue de services. • Comme solution temporaire, vous pouvez rendre l'élément à l'aide Catalogue de services d'un iFrame. Voir Catalogue de services formulaires dans Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant CMS	Portail de services soutien	Actions de transition possibles
	réorganisés en deux colonnes dans Portail de services. • Les jeux de variables sont traités comme des conteneurs. Toutes les règles énumérées précédemment s'appliquent aux jeux de variables ainsi qu'à tous les conteneurs qu'ils contiennent. • La taille de variable par défaut n'est pas prise en charge dans Portail de services.	
Panier	Cela Portail de services inclut un widget de panier d'achats du système de base.	Utilisez le widget Panier.

Fonctionnalités prises en charge dans Portail de services

Portail de services est une couche de présentation alternative pour la plateforme. En tant que telles, toutes les fonctionnalités de la plateforme ne sont pas étendues à Portail de services. Considérez votre application complète et les capacités de avant de faire des Portail de services investissements considérables.

Non pris en charge actuellement

Séparation de domaine aux niveaux 1 à 3. Toutefois, Portail de services inclut la prise en charge de Séparation de domaine au niveau **des données uniquement** . Pour plus d'informations, consultez Prise en charge par les applications de Séparation de domaine et Séparation de domaine et Portail de services.

Aucun plan à prendre en charge

- @ mentions
- Clics/fenêtres contextuelles
- HTML intégré en dehors des champs HTML
- Listes incorporées
- Macros d'interface utilisateur
- Formateurs
- Actions d'interface utilisateur marquées comme **clientes**
- Conteneur imbriqué Variables de catalogue
- Assistants d'enquête
- OpenFrame

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de services formulaires dans Portail de services

Catalogue de services Les formulaires sont affichés dans Portail de services des widgets selon une mise en page à deux colonnes. Les formulaires complexes peuvent ne pas s'afficher comme prévu.

Recommandations lors de la création de Catalogue de services formulaires

Utilisez les recommandations suivantes comme guide pour créer des formulaires évolutifs pouvant être utilisés dans les deux applications :

- Gardez les formulaires simples. Étant donné que les formulaires comportant plusieurs conteneurs, jeux de variables et scripts clients ne s'affichent pas toujours comme prévu dans Portail de services, gardez les formulaires courts pour éliminer les problèmes de conversion et de débogage.
- Pensez en mobile. La prise en charge des scripts clients de catalogue ou des politiques d'interface utilisateur de catalogue est identique à celle disponible sur mobile. Passez en revue la ressource suivante : Scripting et migration du client mobile GlideForm (formulaire g).

Rendu de formulaire dans Portail de services

Les conteneurs et les jeux de variables dans Catalogue de services les formulaires sont traduits en une mise en page à deux colonnes lorsqu'ils sont implémentés dans Portail de servicesCatalogue de services . Les formulaires sont affichés à Portail de services l'aide des règles suivantes :

- Seuls les paramètres de conteneur de niveau supérieur sont respectés. S'il existe d'autres conteneurs dans le conteneur de niveau supérieur, ils sont affichés sous la forme d'une seule colonne. S'il existe des divisions de conteneurs ou des conteneurs imbriqués dans ces conteneurs supplémentaires, ils sont affichés sous la forme d'une seule colonne. Un conteneur de niveau supérieur n'est pas un enfant d'un autre conteneur.
- Il peut y avoir un maximum de deux colonnes dans Portail de services. Si votre implémentation inclut des formulaires avec plus de deux colonnes, les champs sont réorganisés en deux colonnes dans Portail de services.
- Les jeux de variables sont traités comme des conteneurs. Toutes les règles énumérées précédemment s'appliquent aux jeux de variables ainsi qu'à tous les conteneurs qu'ils contiennent.
- La taille de variable par défaut n'est pas prise en charge dans Portail de services.

Pour les autres formulaires de la plateforme, la vue détermine le mode d'affichage du formulaire dans Portail de services. Pour les tables système de base, le formulaire s'ouvre dans les vues de Portail de services formulaire à l'aide de la table **de Portail de services** .

Exemples de conversions de mise en page

Les exemples suivants montrent comment Catalogue de services les formulaires s'affichent dans Portail de services.

Formulaire à colonne unique

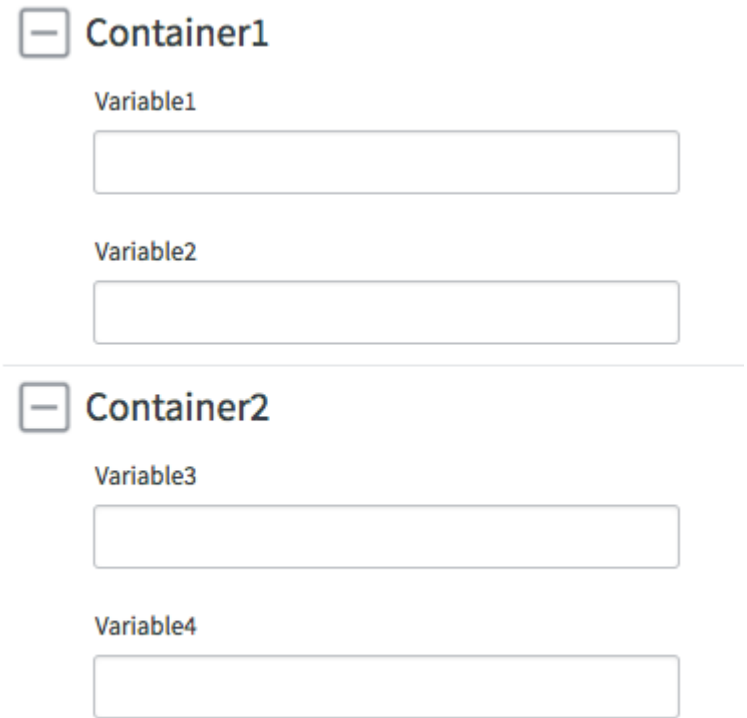
Un Catalogue de services formulaire avec :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Deux conteneurs.
- Mise en page à colonne unique.

Catalogue de services formulaire



Dans Portail de services, la mise en page à colonne unique s'affiche comme prévu.

Résultat de Portail de services

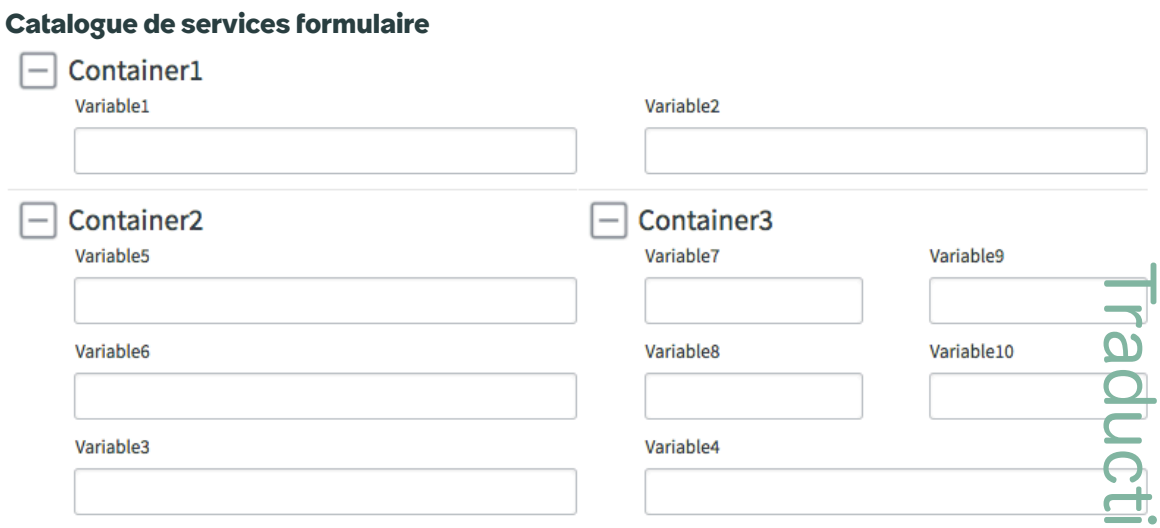
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page en deux colonnes avec sous-conteneurs

Un Catalogue de services formulaire avec :

- Un conteneur avec une mise en page à deux colonnes.
- Un sous-conteneur avec une mise en page à colonne unique.
- Un sous-conteneur avec une mise en page à deux colonnes.

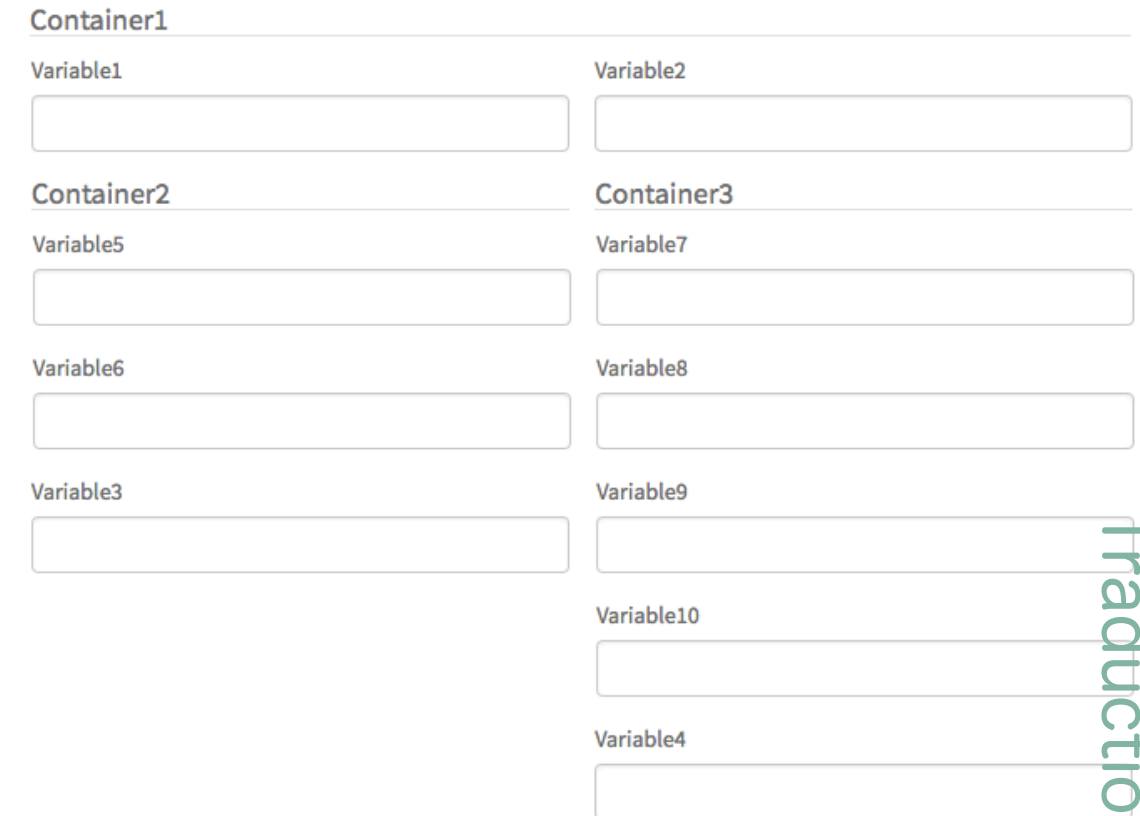


Dans Portail de services, le paramètre de mise en page à deux colonnes du sous-conteneur est ignoré. Le sous-conteneur s'affiche sous la forme d'une colonne unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de Portail de services



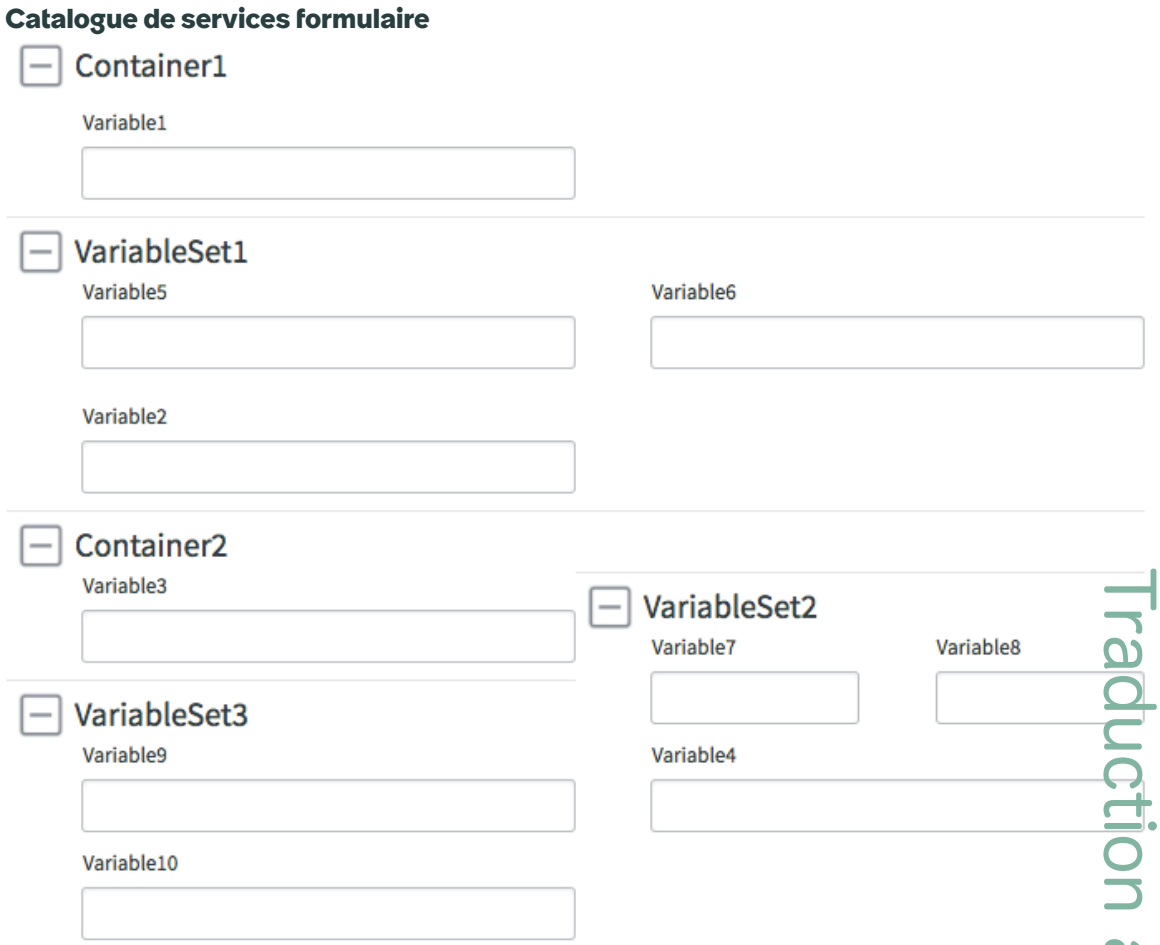
Mise en page en deux colonnes avec jeux de variables et sous-conteneurs

Un Catalogue de services formulaire avec :

- Conteneurs avec des mises en page à une ou deux colonnes.
- Jeux de variables avec une mise en page à deux colonnes dans des conteneurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

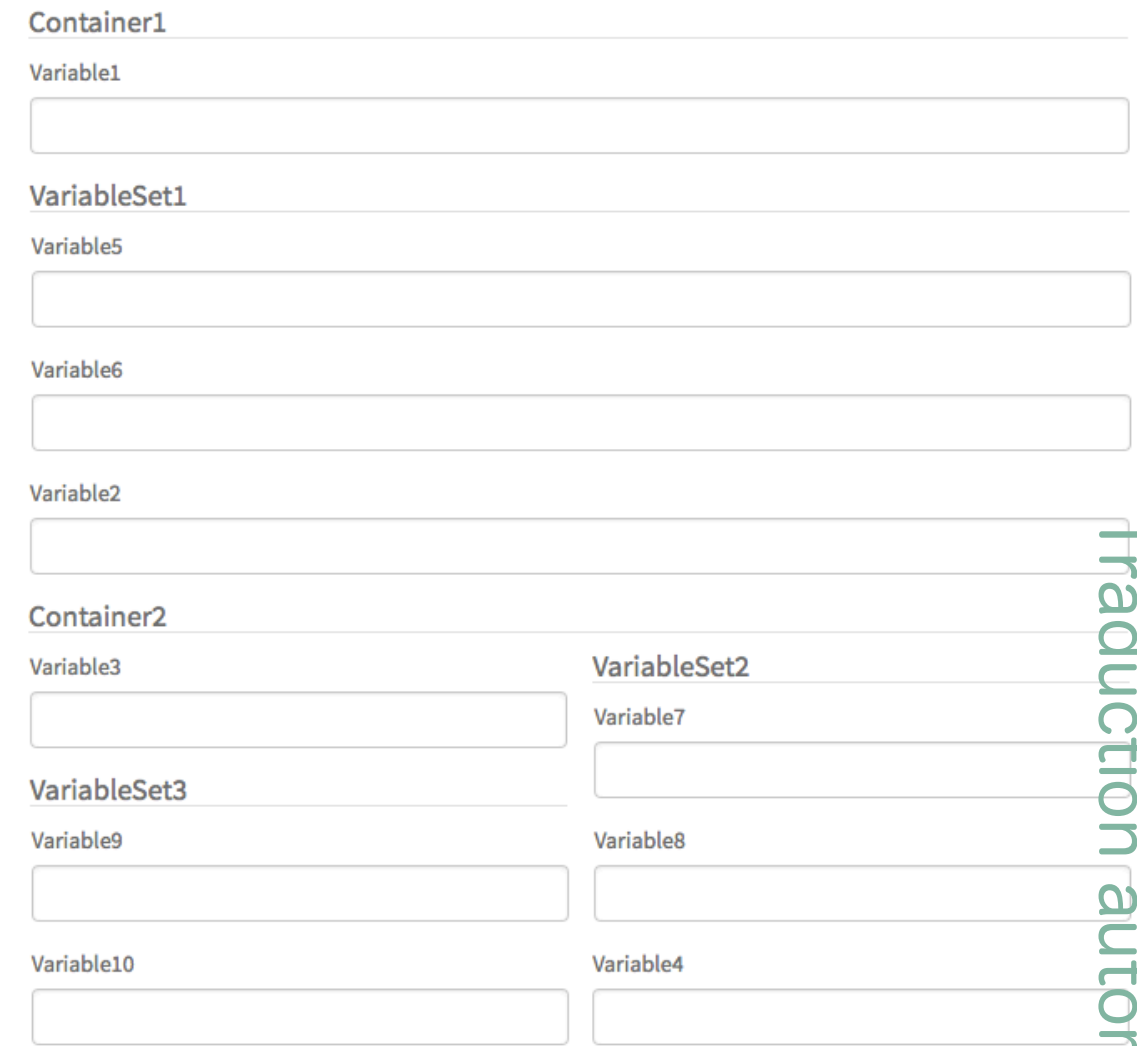


Dans Portail de services, les paramètres de mise en page à deux colonnes des jeux de variables sont ignorés lorsqu'ils sont à l'intérieur d'une colonne de conteneur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de Portail de services



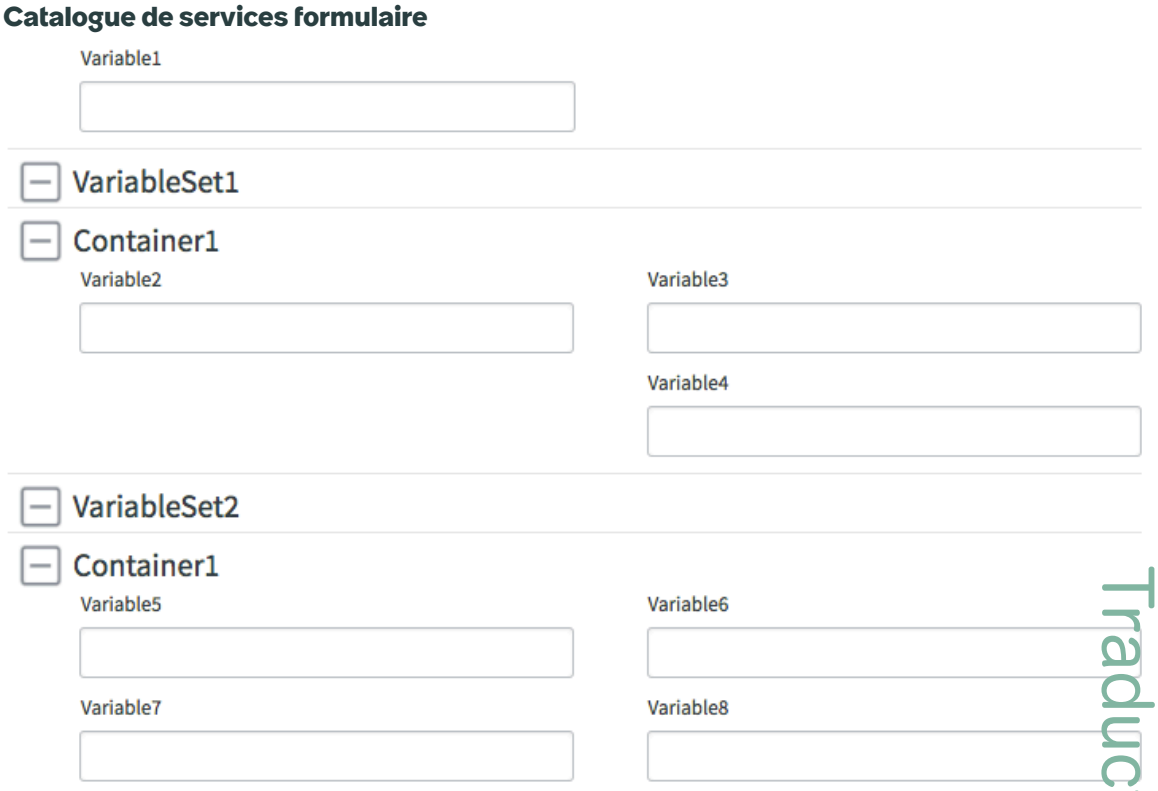
Conteneurs dans des jeux de variables

Un Catalogue de services formulaire avec :

- Jeux de variables avec mises en page à colonne unique.
- Un conteneur avec une mise en page à colonne unique avec un conteneur divisé dans un jeu de variables à colonne unique.
- Un conteneur avec une mise en page à deux colonnes dans un jeu de variables à une seule colonne.

Traduction automatique

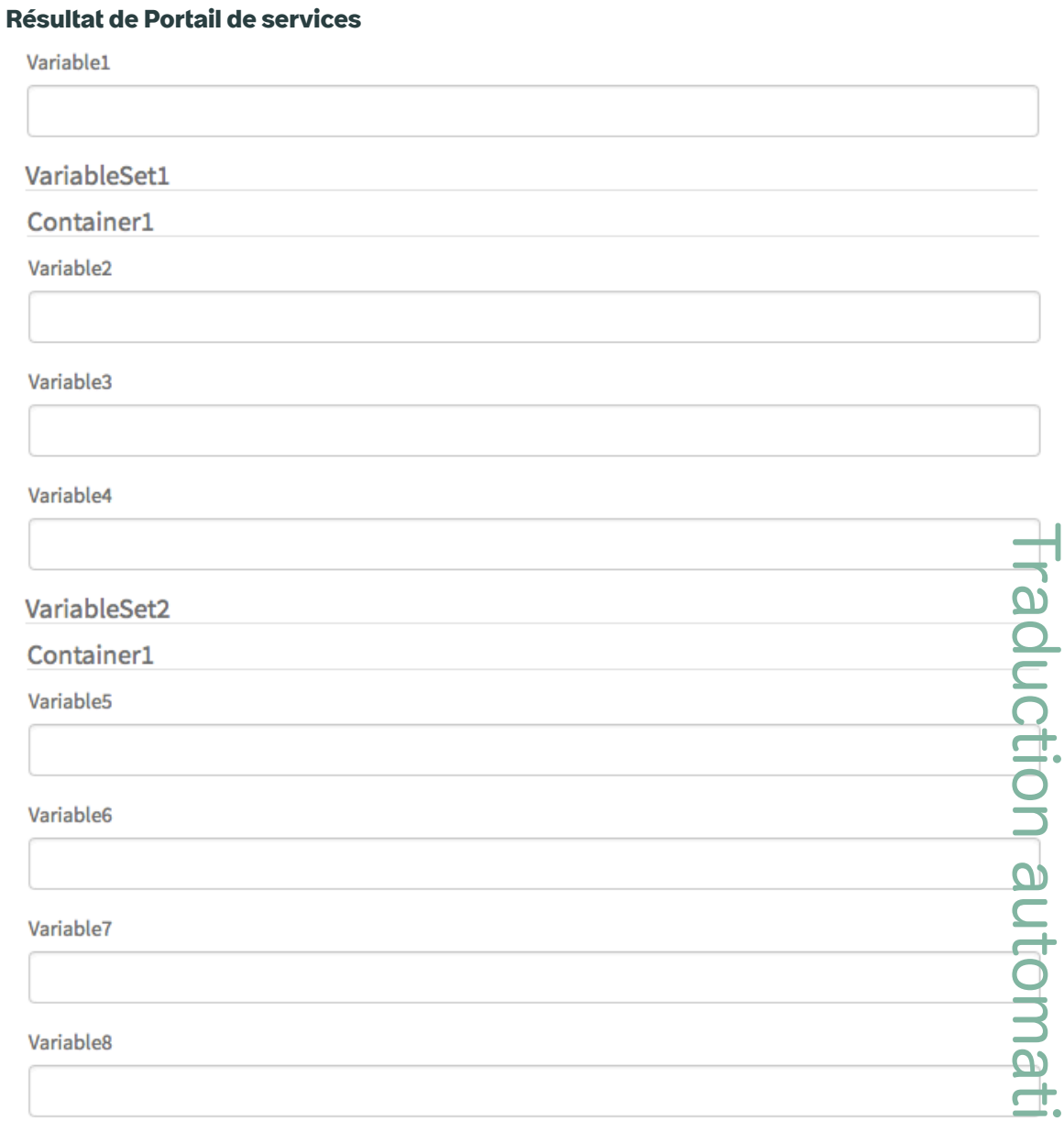
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans Portail de services, les paramètres de séparation du conteneur et de conteneur à deux colonnes sont ignorés lorsqu'ils sont à l'intérieur d'un jeu de variables à colonne unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

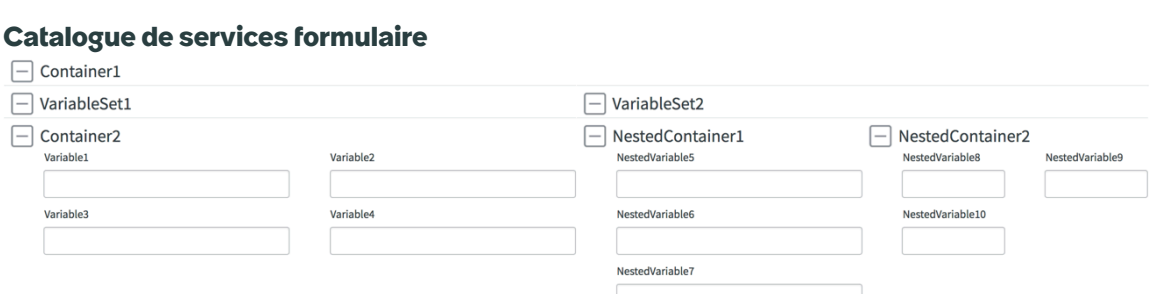


Traduction automatique

Conteneurs imbriqués

Un Catalogue de services formulaire avec :

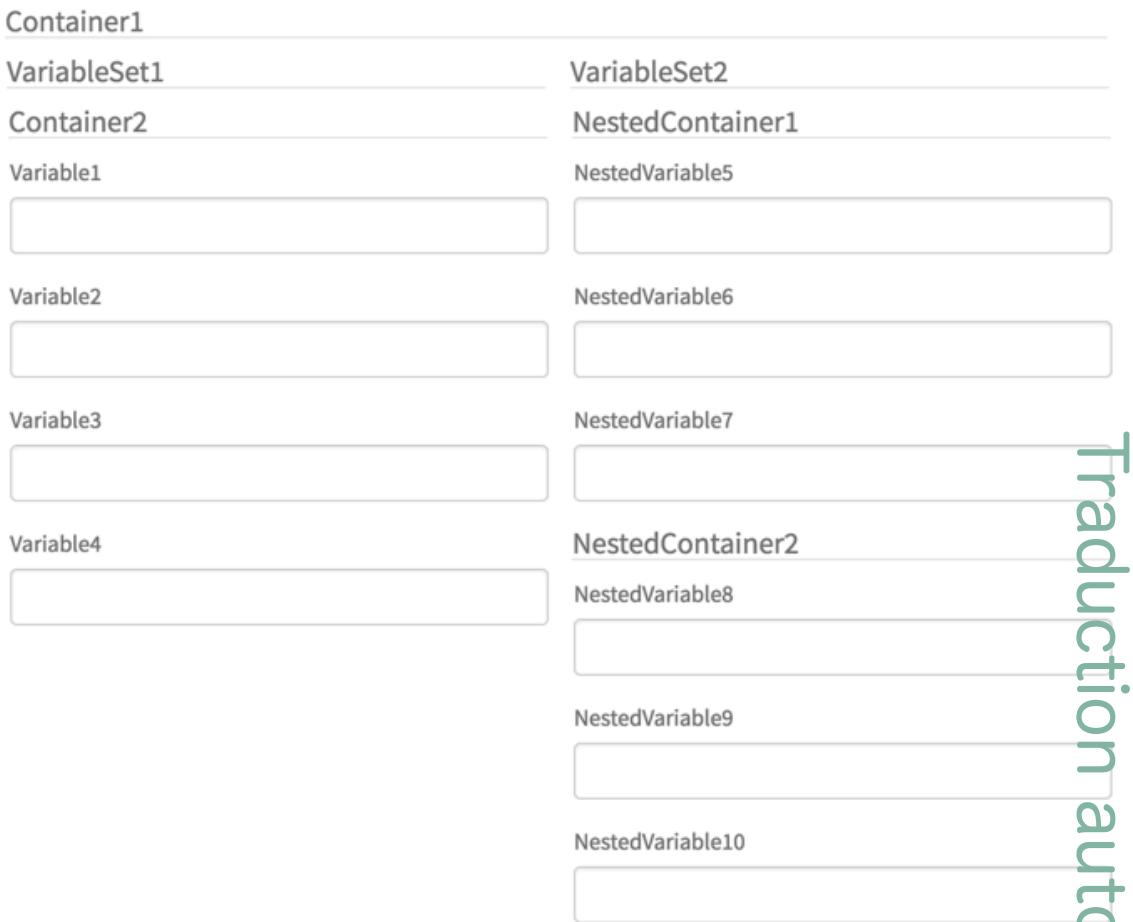
- Conteneurs contenant des jeux de variables.
- Jeux de variables qui contiennent des conteneurs imbriqués.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans Portail de services, la mise en forme des conteneurs imbriqués est ignorée et s'affiche sous la forme d'une seule colonne.

Résultat de Portail de services



Afficher un formulaire complexe à Portail de services l'aide d'un iFrame

Étant donné que les formulaires complexes ne s'affichent pas comme prévu dans Portail de services, vous pouvez afficher des éléments de catalogue, des créateurs d'enregistrements et des guides de commande à l'aide Portail de services d'un iFrame. Cette solution de contournement est une solution temporaire qui vous Portail de services permet de fonctionner comme prévu pendant que vous simplifiez les formulaires complexes Catalogue de services .

Lors du rendu d'éléments dans un iFrame dans Portail de services, les limitations suivantes s'appliquent :

- Sur les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrement, l'icône de pièce jointe n'est pas visible. Par conséquent, les utilisateurs ne peuvent pas joindre de fichiers pendant la soumission. Pour contourner ce problème, vous pouvez ajouter le bouton Joindre à votre formulaire.
- Il n'est pas possible de cliquer sur l'icône de survol.
- Les formulaires ne sont pas optimisés pour un environnement mobile.

Pour plus d'informations, consultez la publication Catalogue de services sur Portail de services dans le ServiceNow Community.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous d'apporter des modifications dans un environnement de tests avant de mettre à jour votre instance de production.

Portail de services et scripts clients

Vous pouvez utiliser des scripts clients et des scripts clients de catalogue si le type d'interface Portail de services utilisateur est défini sur **Mobile / Portail de services** ou **Tous**. Les scripts clients et les scripts clients de catalogue sont utilisés avec les widgets Formulaire et Élément de catalogue SC, par opposition à un contrôleur client de widget.

Avant de marquer un script comme **Mobile/Portail de services** ou **Tous**, assurez-vous que vous utilisez uniquement les API mobiles. La définition d'un script client sur **Mobile** ne garantit pas qu'il fonctionnera, elle indique simplement que le script doit être tenté par l'application mobile ou le Portail de services. La plupart de vos scripts clients existants peuvent être définis sur **Tous** tant que les appels d'API sont pris en charge par l'environnement de script client mobile.

Les rubriques de cette section nécessitent des connaissances avancées en codage et une compréhension des Portail de services API.

Vérification de l'exécution bureau par rapport au temps d'exécution mobile

Vous pouvez marquer un script client compatible avec les ordinateurs de bureau et les appareils mobiles, mais inclure un comportement qui dépend de l'exécution. Vous pouvez utiliser ce script :

```
if (window === null)
  // Write your mobile compatible code here
else
  // Write your desktop compatible code here
```

Scripting client global non pris en charge

Les API et globales suivants ne sont pas disponibles dans les scripts clients et les scripts clients de catalogue utilisés dans :Portail de services

- $
- $$
- $j
- angulaire
- control
- document
- jQuery
- fenêtre

Remarque :
Les contrôleurs clients de widgets sont des contrôleurs d'angle complets et ne sont pas soumis aux globaux de script client non pris en charge répertoriés ici. Utilisez jQuery et Angular selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets intégrés et g_form

Lorsque vous utilisez les variables de Catalogue de services **Macro** et **Macro avec étiquette**, vous pouvez sélectionner un widget à intégrer dans un formulaire d'élément de catalogue. Dans le contrôleur client pour le widget intégré, vous pouvez accéder à l'objet de champ et à l'élément de catalogue g_form instance en utilisant :

- `$scope.page.champ`
- `$scope.page.g_form()`

Example: Scripts clients utilisés avec Portail de services

Le `g_list` global vous permet de définir le filtre d'un élément de liste Glide ou d'une variable de collecteur de liste. Utilisez cette API à la place de l'API g_filter sur les scripts clients de bureau.

```
function onLoad() {
  var myListCollector = g_list.get("my_list_collector");
  myListCollector.reset();
  myListCollector.setQuery("active=true^category=8c7b22230b402200b0b02c6317673a62");
  myListCollector.addItem('3a700d39af5f4fc0aab978df90f4c692', 'Power Supply');
  myListCollector.addItem('1cb93419a3a248318da8f814140b42f6', 'Backpack');
}
```

`g_service_catalog n'est` disponible que dans les scripts d'éléments de Portail de services catalogue de services. Utilisez cette API pour savoir si votre script d'élément de catalogue est exécuté dans le cadre d'un guide de commande ou seul.

```
function onLoad() {
  if (window) // if CMS, don't run this
    return;

  // g_service_catalog api for Service Portal and Mobile
  var isOrderGuide = g_service_catalog.isOrderGuide();
  g_form.setValue("is_order_guide", isOrderGuide ? "Yes!" : "Nope :(");
}
```

Types de scripts clients et API pris en charge

Certains scripts clients ne sont pas pris en charge dans Portail de services. Les autres doivent avoir un type d'interface utilisateur défini sur **Tout** ou **Mobile/Portail de services**. Si vous utilisez un script client dans le Portail de services, seules les API côté client prises en charge dans un environnement mobile peuvent être utilisées.

Prise en charge des scripts clients dans Portail de services

Script client	Description
Scripts clients du catalogue	Portail de services nécessite que le champ **Type d'interface utilisateur** soit défini sur **Tout** ou **Mobile/Portail de services**. Les scripts clients marqués comme **Bureau** reposent sur des API héritées qui ne sont pas prises en charge dans Portail de services. Avant de marquer un script comme Mobile / Portail de services ou Tous, assurez-vous d'utiliser uniquement des API côté client prises en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script client	Description
Scripts des validations	Portail de services nécessite que le champ **Type d'interface utilisateur** soit défini sur **Tout** ou **Mobile/Portail de services**. Les scripts clients marqués comme **Bureau** reposent sur des API héritées qui ne sont pas prises en charge dans Portail de services. Avant de marquer un script comme Mobile / Portail de services ou Tous, assurez-vous d'utiliser uniquement des API côté client prises en charge. Validez l'entrée de l'utilisateur dans un type de champ spécifique à l'aide d'un script de validation. Dans les nouvelles instances, Portail de services inclut des scripts de validation XML, Script, Script (brut), E-mail et Version par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, la version Mobile et Portail de services ne sont pas actives par défaut. Vous devez activer la version Mobile et Portail de services du script de validation pour valider l'entrée de l'utilisateur dans Portail de services. Voir Activer les scripts de validation de Portail de services. **Remarque :** Pour appeler un script d'interface utilisateur dans un script de validation, utilisez l'objet global g_ui_scripts. Pour plus d'informations, consultez GlideUIScripts . Vérifiez que le script d'interface utilisateur a le champ **Global** défini sur faux et le **type d'interface utilisateur** défini sur Mobile/ Portail de services ou Tous.
Scripts d'interface utilisateur	Portail de services nécessite que le champ **Type d'interface utilisateur** soit défini sur **Tout** ou **Mobile/Portail de services**. Les scripts clients marqués comme **Bureau** reposent sur des API héritées qui ne sont pas prises en charge dans Portail de services. Avant de marquer un script comme Mobile / Portail de services ou Tous, assurez-vous d'utiliser uniquement des API côté client prises en charge.
Actions d'interface utilisateur	Toutes les actions d'interface utilisateur côté serveur sont prises en charge dans Portail de services, bien que les opérations setRedirectURL() soient ignorées, car Portail de services les formulaires gèrent la redirection d'une manière différente de celle de la plateforme. Le widget de formulaire ignore toutes les actions d'interface utilisateur marquées comme **Client**.
Politiques d'interface utilisateur	Pris en charge, bien que vous ne deviez utiliser que des politiques d'interface utilisateur déclaratives. Évitez d'utiliser un script, sauf si le résultat ne peut pas être obtenu via le générateur de conditions.
Macros d'interface utilisateur	Non pris en charge car les macros d'interface utilisateur utilisent Jelly.
Formateurs	Non pris en charge car les formateurs utilisent Jelly.

API côté client prises en charge

API de script client prises en charge à utiliser dans les scripts clients onLoad, onChange et onSubmit.

Pour plus d'informations sur la classe et la méthode, reportez-vous à la Client API reference section .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Méthodes disponibles
g_form	• addDecoration(fieldName, icône, titre) • addErrorMessage(message) • addInfoMessage(message) • addOption(fieldName, valeur, étiquette, index) • clearOptions(fieldName) • getActionName() • getBooleanValue(fieldName) • getDecimalValue(fieldName) • getEncodedRecord() • getFieldNames() • getIntValue(fieldName) • getLabel(fieldName) • getReference(fieldName, rappel) • getRelatedListNames() • getSectionNames() • getSysId() • getTableName() • getValue(fieldName) • hasField(fieldName) • hideAllFieldMsgs(type : « info | error ») • hideErrorBox(fieldName) • hideFieldMsg(fieldName, clearAll) • hideRelatedList(listTableName) • hideRelatedLists() • isMandatory(fieldName) • isNewRecord() • isReadOnly(fieldName) • isVisible(fieldName) • removeDecoration(fieldName, icône, titre) • removeOption(fieldName, valeur) • enregistrer() • sérialiser (onlyDirtyFields) • setFieldPlaceholder(fieldName, espace réservé) • setLabel(fieldName, étiquette) • setMandatory(fieldName, isMandatory)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Méthodes disponibles
	• setReadOnly(fieldName, isReadOnly) • setSectionDisplay(sectionName, isVisible) • setValue(fieldName, valeur, displayValue) • setVisible(fieldName, isVisible) • showErrorBox(fieldName, message, scrollForm) • showFieldMsg(fieldName, message, type : « info | error », scrollForm) • showRelatedList(relatedTableName) • showRelatedLists() • soumettre(submitActionName) **Remarque :** L'utilisation de la notation `variables.var_name` avec l'API g_form n'est pas prise en charge dans Portail de services. g_form en tant qu'objet global ne peut pas être utilisé dans un contrôleur client de widget ou dans un script d'interface utilisateur.
g_list	• get(fieldName) • addItem(valeur, displayValue) • removeItem(valeur) • réinitialiser() • setQuery(queryString) • setDefaultOperator(opérateur) • getDefaultOperator()
g_service_catalog	isOrderGuide()
GlideAjax	• addParam (nom, valeur) • getParam (nom) • getXML(rappel) • getXMLAnswer(rappel) • getJSON (rappel) • setErrorCallback(errorCallback) • getURL() • getParams() • exécuter() • successCalback(données, état, xhr) • errorCallback(xhr) • setScope(champ d'application)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe	Méthodes disponibles
	Remarque : • Étant donné que la plate-forme mobile n'autorise pas les appels GlideAjax synchrones, la méthode getXMLWait() dans un appel GlideAjax ne fonctionne pas dans l'application Portail de services. Utilisez plutôt l'un des appels asynchrones tels que getXML (rappel de fonction) ou getXMLAnswer (rappel de fonction). • GlideAjax ne peut pas être utilisé dans un contrôleur client de widget.
GlideRecord	• addQuery(encodedQuery) • addQuery(fieldName, opérateur, valeur) • getEncodedQuery() • get(id) • getTableName() • hasNext() • Insérer (rappel) • gotoTop() • suivant() • loadRow(rowObj) • getValue(fieldName) • setValue(fieldName, valeur) • isDotWalkField(fieldName) • addOrderBy(fieldName) • setDisplayFields(fieldNames) • Requête (rappel) • setRows(tableaude lignes) • setTableName(tableName) • setLimit(maxInt) • getLimit()
i18NV3	getMessage(Chaîne, messageKey, rappel de fonction)

Analyse anti-virus dans Portail de services

Affichez l'état de l'intégrité des pièces jointes de fichier dans Portail de services. Analyse anti-virus analyse les fichiers dans la table Pièces jointes [sys_attachments] par défaut. Lorsqu'elles sont consultées à partir d'une page Portail de services, les pièces jointes peuvent ne pas être disponibles au téléchargement en fonction de leur état d'intégrité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

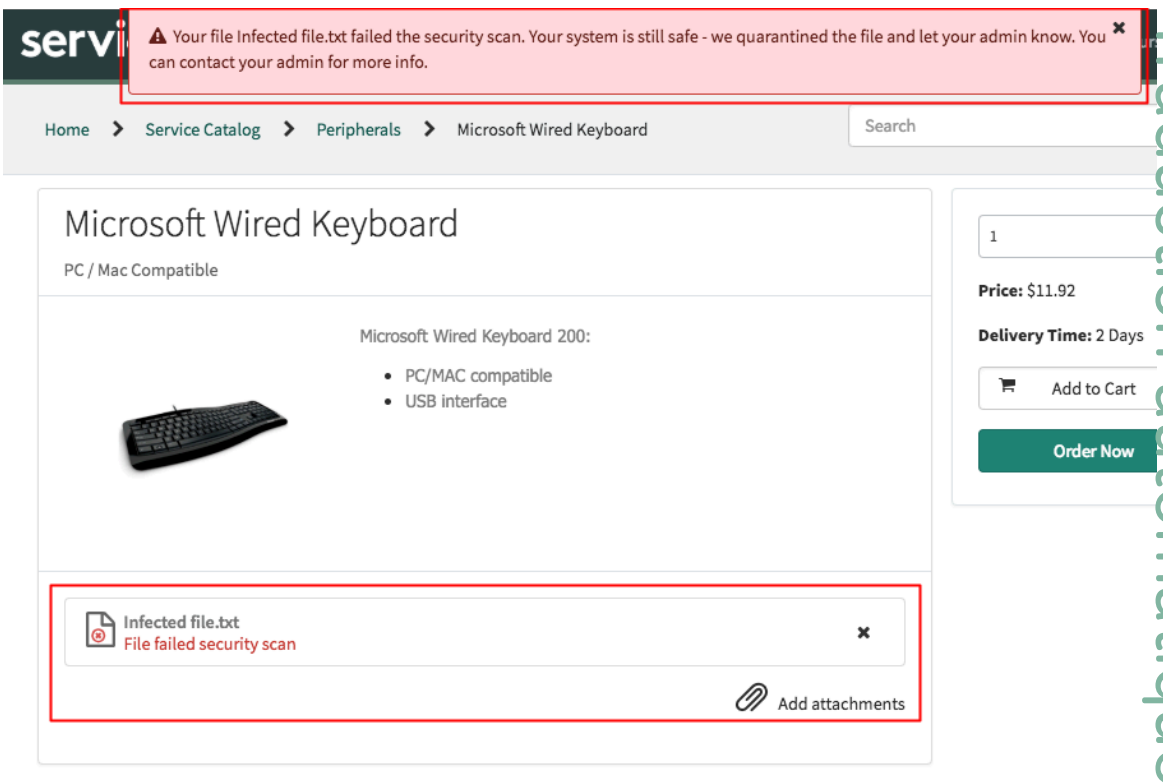
Remarque :
Analyse anti-virus est une Now Platform fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Analyse antivirus .

Scénarios d'analyse

Examinez ces scénarios d'analyse pour comprendre comment Analyse anti-virus interagit avec les pièces jointes dans Portail de services.

Charger un fichier

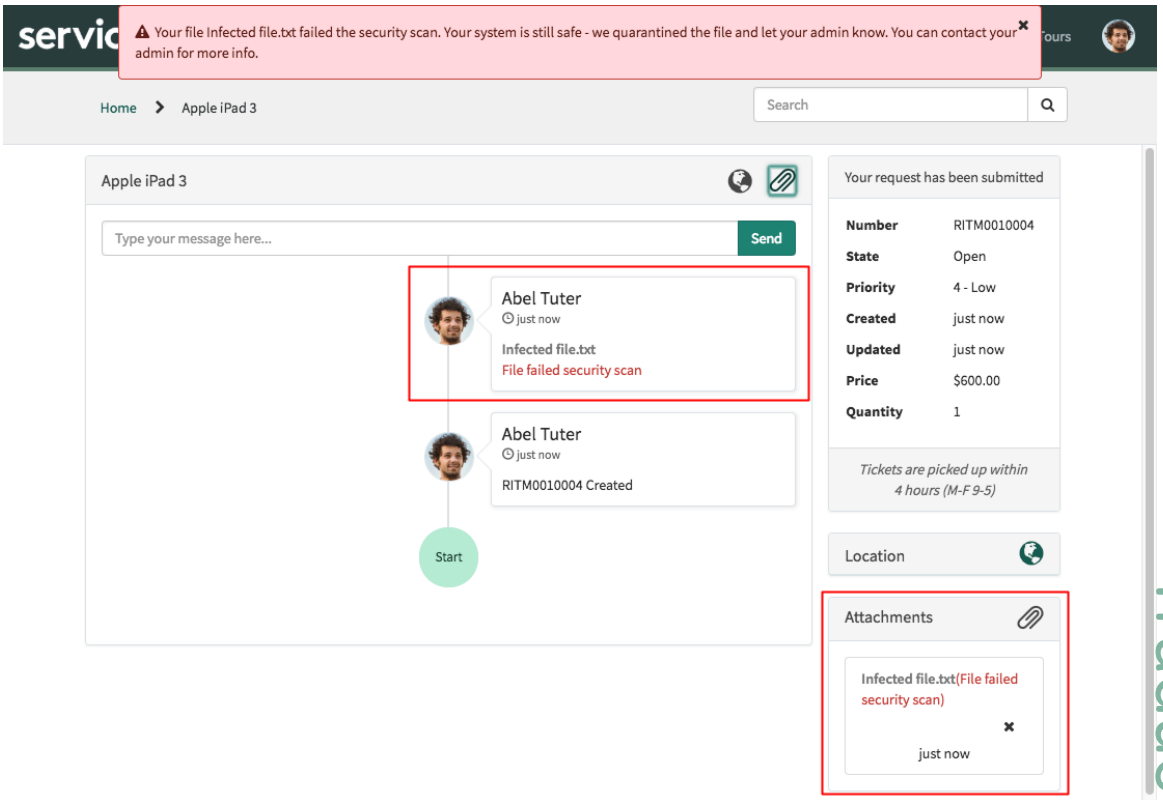
1. Un utilisateur charge un fichier infecté vers un enregistrement dans Portail de services.
2. Le système analyse le fichier, le déplace en quarantaine et affiche un message. Le fichier n'est pas disponible au téléchargement.



Si vous affichez l'enregistrement sur la page Formulaire de ticket, la miniature ne s'affiche pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



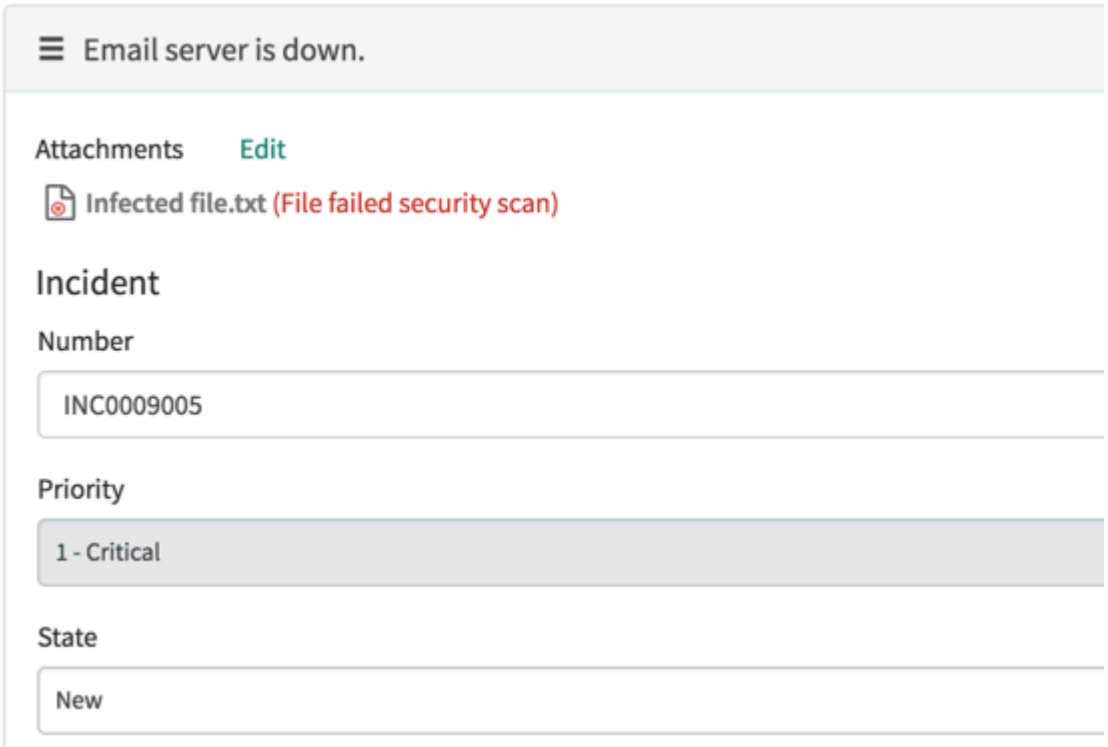
3. Le système envoie une notification par e-mail à l'utilisateur et à l'administrateur antivirus.

Télécharger un fichier

1. Un utilisateur ouvre un enregistrement avec une pièce jointe dans Portail de services.
2. Le système analyse le fichier et le place en quarantaine. Le fichier n'est pas disponible au téléchargement. Si vous affichez l'enregistrement sur la page Formulaire de ticket, la miniature ne s'affiche pas.
3. Le système envoie une notification par e-mail à l'utilisateur et à l'administrateur antivirus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Afficher un fichier

1. Un utilisateur ouvre un enregistrement avec une pièce jointe infectée.
2. Le fichier n'est pas disponible au téléchargement. Si vous affichez l'enregistrement sur la page Formulaire de ticket, la miniature ne s'affiche pas.

Configurer Portail de services

Planifiez et configurez un portail en libre-service pour vos employés ou clients.

Vue d'ensemble de la configuration

La liste suivante est une vue d'ensemble générale du workflow pour commencer à configurer un portail. Toutefois, il peut exister des cas d'utilisation où il est préférable d'effectuer ces étapes dans un ordre différent.

1. Mettre à niveau Portail de services

   Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devrez peut-être effectuer des tâches supplémentaires pour tirer parti des fonctionnalités nouvelles ou mises à jour dans Portail de services.

2. Créer un nouveau portail ou mettre à jour un portail de système de base

   Un portail est le moteur qui héberge toutes les références au contenu de votre site. L'enregistrement du portail définit l'extension URL d'un site, ainsi que des éléments tels que la base de connaissances, le catalogue et la page d'accueil. Vous pouvez également utiliser l'enregistrement du portail pour définir le menu d'en-tête et les marques du portail. Vous pouvez créer un nouveau portail ou mettre à jour un portail existant du système de base en fonction de vos besoins.

3. Configurer la personnalisation du portail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'éditeur de marques vous permet de configurer les styles et le thème de votre portail dans une vue avec des mises à jour en temps réel. Vous pouvez voir comment votre portail apparaît aux utilisateurs d'un simple clic. Les utilisateurs plus avancés ont toujours la possibilité de créer des feuilles de style CSS pour le thème du portail. Cependant, ils ne profiteront pas de la mise à jour en temps réel fournie par l'éditeur de marque. Les modifications apportées dans l'éditeur de marque ou à des composants spécifiques du portail (tels qu'un widget ou un conteneur de page) remplacent toutes les personnalisations apportées au thème. Si vous avez besoin d'une personnalisation plus importante que ce que l'éditeur de marque peut fournir, reportez-vous à la section Créer un thème de portail.

4. Créer de nouvelles pages ou mettre à jour des pages du système de base et configurer des widgets

   Les pages sont la pièce maîtresse de l'expérience de l'utilisateur final. Les définitions de page contrôlent non seulement la mise en page du contenu, mais aussi l'expérience de l'utilisateur. Les pages aident également à définir la réactivité mobile, qui est un élément clé de l'expérience utilisateur. Utilisez les pages existantes du système de base comme exemple pour votre propre création ou créez de nouvelles pages à partir de zéro.

   Les widgets sont ce qui définit le contenu de vos pages. Vous pouvez utiliser les widgets du système de base fournis Portail de services pour commencer à configurer des pages.

5. Configurer la recherche dans un portail

   Les données de recherche s'affichent dans un widget sur la page de recherche. Pour rendre les données consultables à partir d'un portail, créez une source de recherche qui extrait les données d'une seule table de votre instance, de plusieurs tables ou d'un site externe. Activez Recherche IA pour profiter des fonctionnalités de requêtes intelligentes et trouver rapidement les réponses dont ils ont besoin.

6. Gérer l'accès à un portail

   Gérez qui peut accéder à votre portail en rendant les pages publiques, en configurant les connexions des utilisateurs et l'authentification unique, en limitant l'accès aux pages par rôle ou en activant l'authentification multifacteur. Vous pouvez également utiliser des critères d'utilisateur avancés pour accéder aux pages, widgets et autres.

Example: Configurations courantes du portail

Reportez-vous à cette vidéo pour obtenir des exemples de configurations courantes pour les portails. Découvrez la configuration de la redirection, de la personnalisation de la page de destination et de la sélection de la langue dans les portails.

Amélioration Portail de services

Après la mise à niveau d'une ServiceNow instance à partir d'une version précédente, vous devrez peut-être effectuer des tâches supplémentaires pour tirer parti des fonctionnalités nouvelles ou mises à jour dans Portail de services.

Reportez-vous aux rubriques de cette section pour plus d'informations sur les changements à implémenter pour utiliser la dernière fonctionnalité dans Portail de services.

Activer la page d'affichage Article de la base de connaissances lors de la mise à niveau

Dans le cas d'une mise à niveau à partir d'une version précédente, tirez parti des dernières fonctionnalités d'affichage d'article en activant la carte d'acheminement de la page **d'affichage** d'article de la base de connaissances. Les nouvelles fonctionnalités incluent la gestion des versions d'article et l'utilisation de liens et d'images dans les commentaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’article. Cette carte est active par défaut dans les nouvelles instances et s’applique à tous les portails du système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La carte d’acheminement de la page **d’affichage de l’article de la base de connaissances** achemine la page **kb_article** vers la page **kb_article_view** . Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle public ne peuvent pas accéder à la page **kb_article_view** . Toutefois, votre administrateur peut modifier ce comportement. Pour plus d’informations, consultez Permettre aux utilisateurs externes ou publics d’afficher des articles de la base de connaissances à partir du Portail de services Gestion des connaissances .

Après avoir activé la carte d’acheminement de la page **d’affichage de l’article de la base de connaissances** , vous pouvez :

- Commenter un article de la base de connaissances
- Créer une version d’article en important un document Word
- Créer une version d’un article de la base de connaissances à partir d’un document géré

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Ouvrez l’enregistrement de la vue Article de la **base de connaissances** .
3. Sélectionnez **Actif**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Vos utilisateurs finaux consultent les articles de la base de connaissances dans la Portail de services page à l’aide de la **kb_article_view** .

Activer les Portail de services scripts de validation

Validez l'entrée de l'utilisateur dans un type de champ spécifique à l'aide d'un script de validation. Dans les nouvelles instances, Portail de services inclut des scripts de validation XML, Script, Script (brut), E-mail et Version par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, la version Mobile et Portail de services ne sont pas actives par défaut. Vous devez activer la version Mobile et Portail de services du script de validation pour valider l'entrée de l'utilisateur dans Portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Portail de services nécessite que le champ **Type d’interface utilisateur** soit défini sur **Tout** ou **Mobile/ Portail de services**. Les scripts clients marqués comme **Bureau** reposent sur des API héritées qui ne sont pas prises en charge dans Portail de services. Avant de marquer un script comme Mobile / Portail de services ou Tous, assurez-vous d'utiliser uniquement des API côté client prises en charge. Reportez-vous à Types de scripts clients et API pris en charge.

Remarque :
Pour modifier le type d'interface utilisateur **Mobile / Service Portal** et le remplacer par **Tous**, supprimez la version Bureau de votre instance pour éviter d'activer des scripts en conflit. Avant de supprimer la version Bureau, effectuez une sauvegarde au cas où vous devriez rétablir des modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts de validation**.
2. Ouvrez la version Mobile/ Portail de services du script de validation que vous souhaitez utiliser dans le Portail de services.
3. Cliquez sur le marqueur **Actif** pour activer le script de validation.
4. **Facultatif :** Définissez le type d'interface utilisateur sur **Tous** pour utiliser le script de validation dans les environnements de bureau, mobiles et Portail de services autres.
   Pour éviter d'activer des scripts de validation en conflit, vous devez d'abord supprimer la version de bureau du script.

   a. Accédez à la version de bureau du script de validation que vous souhaitez remplacer.
   Le champ **Type d'interface utilisateur** est défini sur **Bureau** pour les versions de bureau.

   b. Ouvrez l'enregistrement.

   c. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête et sélectionnez **Exporter** > **XML (cet enregistrement)** pour créer une copie de sauvegarde de l'enregistrement.

   d. Une fois l'exportation terminée, cliquez sur **Supprimer** et confirmez la sélection.

   e. Revenez au script de validation défini sur **Actif** dans les étapes précédentes et remplacez le **type d'interface utilisateur** par **Tous**.

Résultats

La mise en forme correcte de l'entrée de l'utilisateur dans le type de champ désigné dans les Portail de services environnements et Mobile est validée. Par exemple, si vous avez activé le script de validation d'e-mail pour une utilisation dans le , une entrée utilisateur non valide dans un champ d'e-mail Portail de servicesgénère une erreur et empêche le navigateur d'envoyer le formulaire.

Remarque :
Sur un navigateur de bureau, le champ est validé lorsque vous soumettez l'enregistrement. Sur un navigateur mobile, le champ est validé lorsque vous sortez du champ.

Créer un portail

Créez un portail pour permettre aux utilisateurs de parcourir les ressources de l'entreprise, de découvrir des articles et d'obtenir de l'aide.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Propriété	Description
Titre	Nom permettant de définir votre portail. Dans l'en-tête du navigateur et pour les signets, le titre s'affiche ainsi <Titre de la page> < Titre du portail >.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Suffixe d'URL	Valeur qui apparaît ajoutée à l'URL d'une instance lorsque vous accédez à un portail. Par exemple, si vous utilisez sp, l'URL d'instance pour ce portail sera <nom d'instance>.service-now.com/sp. Assurez-vous que cette valeur est unique et qu'elle n'est pas la même que celle d'un autre portail. **Remarque :** Évitez d'utiliser des mots réservés dans votre URL pour éviter les erreurs lors de la navigation vers la page de votre portail. Évitez les mots tels que portail et cms. Évitez également les termes protégés par JavaScript.
Page d'accueil	Page que les utilisateurs voient en premier après leur connexion.
Page d'accueil de la base de connaissances	Page d'accueil personnalisée que les utilisateurs voient lorsqu'ils accèdent à une base de connaissances.
Page de connexion	Page personnalisée pour authentifier les utilisateurs.
Logo	Logo qui apparaît dans l'en-tête de la page. Vous pouvez également configurer le logo dans le Éditeur de marquefichier .
Icône	Icône qui apparaît dans la barre d'adresse de votre portail. Chaque portail que vous créez peut avoir une icône différente.
Par défaut	Portail à utiliser comme portail principal.
Demande	Périmètre de l'application du portail. Ce champ est non modifiable et **global** par défaut.
Page 404	Page par défaut que les utilisateurs voient chaque fois qu'une page ne peut pas se charger correctement. Vous pouvez également définir une page 404 par défaut à l'aide de la *glide.service_portal.default_404_page* propriété système.
Page d'accueil du catalogue	Page personnalisée pour représenter le Catalogue de services.
Page d'accueil de la catégorie de catalogue	Page permettant d'afficher les catégories de catalogue dans le portail.
Menu principal	Référence au menu dans la table Instances avec menu [sp_instance_menu] qui apparaît dans l'en-tête.
Thème	Fait référence à un thème dans la table Thèmes [sp_theme] qui définit le style et la personnalisation du portail. Le thème est le niveau le plus bas de configuration de style. Toutes les modifications apportées à des composants spécifiques du portail (tels que le CSS du widget ou du Éditeur de marque conteneur) remplacent ces styles.
Inactif	Désactivez l'accès à un portail que vous ne souhaitez plus que les utilisateurs visitent et redirigez-les éventuellement vers un autre portail. Pour plus d'informations, consultez Désactiver un portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Configuration de démarrage rapide	Schéma qui définit les éléments de configuration dans le Éditeur de marquefichier . Au format JSON, vous pouvez définir les champs et les enregistrements utilisés pour générer vos options de marque. `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
Variables CSS	Variables Sass spécifiques au portail. Vous pouvez remplacer les variables de thème existantes ici. **Remarque :** Utilisez le champ Variables CSS pour définir les variables CSS uniquement. Utilisez Includes CSS pour définir les règles CSS. À compter de la version Madrid, Sass et LESS peuvent être utilisés dans Includes CSS.
Masquer le nom du portail	Option permettant de masquer le nom du portail dans le titre de la page.
Prendre en charge les langues de droite à gauche	Option permettant de reproduire la direction du portail lorsque la langue de la session est une langue de droite à gauche, comme l'hébreu. La sélection de cette option génère automatiquement le CSS nécessaire, mais vous pouvez également fournir votre propre CSS pour les langues de droite à gauche qui remplace le CSS généré automatiquement. Pour fournir votre propre CSS pour les langues de droite à gauche, reportez-vous à la section Créer un thème de portail. Pour plus d'informations sur la prise en charge des langues de droite à gauche, reportez-vous à la section Style pour les langues de droite à gauche dans les portails.
Activer les favoris	Option permettant d'activer la fonctionnalité Mes favoris dans le portail. ○ Affiche l'icône de ☆) pour tous les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances dans le portail. ○ Affiche l'élément de menu **Mes favoris** dans l'en-tête du portail. Cet élément de menu affiche une liste de tous les éléments de catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	ou articles de la base de connaissances qui sont mis en signet pour référence rapide. **Remarque :** ▪ Seuls les éléments de catalogue pouvant faire l'objet de recherches ou les articles de la base de connaissances sélectionnés comme favoris sont affichés dans cette liste. ▪ Cela ne s'applique qu'à Portail de services. Pour d'autres portails, vous pouvez cloner l'élément **de menu Mes favoris** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter cette case à cocher.
Recherche IA	
Activer AIS	Option à activer Recherche IA dans votre portail. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA dans Portail de services.
Application de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour votre portail, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés dans le portail. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .

3. Enregistrez le formulaire.
4. Dans la liste connexe Bases de connaissances, sélectionnez **Modifier** , puis sélectionnez les bases de connaissances qui apparaissent sur la page de la base de connaissances.
   Par exemple, si vous sélectionnez **Centre de sécurité informatique et de l'instance**, seules les catégories d'articles définies pour ces bases de connaissances s'affichent dans le widget des catégories de la base de connaissances.
5. Dans la liste connexe **Catalogues** , cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un ou plusieurs catalogues répertoriés dans la table sc_catalog à utiliser dans le portail.

Affecter une page d'accueil à un portail

Modifiez votre enregistrement de portail pour spécifier n'importe quelle page comme page d'accueil.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un portail est référencé par le suffixe d'URL, il atterrit sur une page d'accueil. Cette page d'accueil est souvent étiquetée index dans la langue du site Web. La page d'accueil est probablement la page la plus importante de votre portail car elle abrite les principales informations et actions que vos utilisateurs voient.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle page de portail comme page d'accueil du portail. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages** pour afficher la table Pages [sp_page]. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

afficher ou créer des pages dans Concepteur de portail de services, reportez-vous à la section Créer et modifier une page à l'aide du Portail de services concepteur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez le portail.
3. Dans le champ **Page d'accueil** , sélectionnez la page que vous souhaitez pour votre page d'accueil du portail, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Affecter une page d'erreur par défaut

Créez une page d'erreur 404 par défaut pour votre portail à l'aide d'une propriété système.

Vous pouvez affecter une page d'erreur à un portail à l'aide du formulaire de portail. Si vous n'affectez pas de page d'erreur à l'aide de ce formulaire, le système utilise la page 404 par défaut contenant le widget de jeu de répartition. Utilisez la propriété de page 404 par défaut [*glide.service_portal.default_404_page*] pour configurer la page d'erreur par défaut.

Créez une page avant de l'ajouter comme page d'erreur par défaut.

1. Accédez à la **Portail de services** > **Propriétés**.
2. Dans la **page 404 par défaut pour les portails de services**, tapez l'ID de page qui se trouve dans le champ ID du formulaire de page.

Configurer un menu d'en-tête de portail

Définissez l'apparence et le comportement du menu d'en-tête du portail et affectez des éléments de menu à afficher dans l'en-tête. Le menu d'en-tête est l'un des principaux contrôles de navigation pour Portail de services les utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration d'un en-tête de portail avec un menu implique plusieurs étapes.

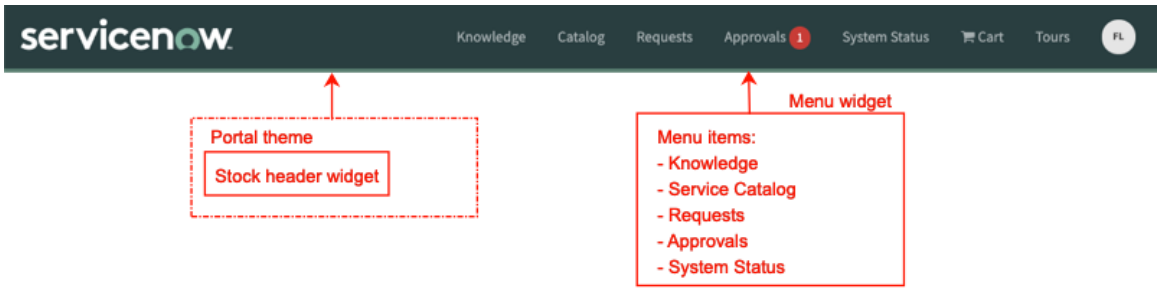
Procédure

1. Créez un en-tête et ajoutez-le à un thème.
   Tant que vous n'avez pas ajouté un thème avec un en-tête à un portail, le menu d'en-tête ne s'affiche pas.
2. Créez un menu principal avec des éléments de menu et affectez-le au portail.
   L'enregistrement du menu principal est l'endroit où vous affectez les options de navigation qui apparaissent dans l'en-tête. Par exemple, vous pouvez ajouter un élément de menu qui renvoie à une autre page de votre portail, telle que le catalogue de services.

Résultats
Le menu principal et l'en-tête forment un menu d'en-tête lorsqu'ils sont associés à un thème et à un portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ajouter un en-tête ou un pied de page à un portail

Utilisez le thème pour ajouter un en-tête ou un pied de page à votre portail.

Avant de commencer

Rôle requis : (admin ou aucun)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionner **Tables de portails** > **Thèmes** , puis sélectionnez le thème auquel vous souhaitez ajouter l'en-tête ou le pied de page.
3. Dans le champ En-tête ou pied de page, sélectionnez l'en-tête ou le pied de page que vous souhaitez utiliser pour votre portail.
   Si vous débutez, vous pouvez réutiliser les widgets En-tête de stock du système de base ou Exemple de pied de page.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **En-tête fixe** ou **Pied de page fixe** pour verrouiller l'en-tête ou le pied de page au même endroit afin que lorsque les utilisateurs défilent vers le haut ou vers le bas, ils restent au même emplacement sur la page.
5. Pour configurer l'apparence de l'en-tête, dans la page de configuration de Portail de services, ouvrez le Éditeur de marque.
6. Sous l'onglet **Couleurs du thème** , utilisez les sélecteurs de couleurs de la section Navbar pour contrôler les couleurs dans l'en-tête.

Créer un menu d'en-tête de portail

Créez un menu avec des éléments de menu à afficher dans l'en-tête d'un portail.

Avant de commencer

Rôle requis : (admin ou aucun)

Procédure

1. À partir de la page de configuration du Portail de services (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services**), accédez à **Tables de portails** > **Instance avec le menu** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs dans le formulaire de menu.

Champs de menu

Champ	Description
Titre	Nom du menu d'en-tête. Vous devez le savoir lorsque vous associez le menu à votre portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Options supplémentaires, format JSON	Options de configuration avancées. Par exemple, utilisez ce champ pour activer le panier d'achats dans le menu d'en-tête avec le code suivant : `{ "enable_cart": { "displayValue": "true", "value": true } }`
Application	Le périmètre de l'enregistrement. L'enregistrement du menu d'en-tête et la table source doivent avoir le même périmètre d'application.
Widget	Le widget sur lequel le menu d'en-tête est basé. Sélectionnez un widget de type menu dans la liste. Par exemple, le widget de menu d'en-tête qui est inclus en tant que widget de système de base.

3. **Enregistrez** le formulaire, puis sélectionnez Éléments de menu dans les listes connexes.
4. Sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire d'élément de menu.

Champs Éléments de menu

Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans le menu
Menu parent	Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments. Vous pouvez modifier la valeur selon vos besoins pour d'autres menus
Élément de menu parent	Utilisez ce champ pour imbriquer des éléments de menu dans d'autres éléments de menu
Ordre	Valeur qui détermine l'emplacement de l'élément dans le menu par rapport aux autres éléments de menu
Type	Le genre de page auquel l'élément renvoie. Les champs de formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez dans cette liste. Choisissez entre : ◦ Page : Lien vers une autre page dans le Portail de servicesfichier . ◦ URL : lien vers un site Web externe. Pour que l'URL s'ouvre sur un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre de navigateur, saisissez-_blank dans le champ **URL cible** . ◦ Catalogue de services: lien vers le fichier Catalogue de services. ◦ Catégorie de catalogue : lien vers une catégorie de catalogue spécifique au sein du Catalogue de servicesfichier . ◦ Élément de catalogue : lien vers un élément de catalogue spécifique. ◦ Base de connaissances : lien vers la base de connaissances que vous avez précédemment configurée comme base de connaissances par défaut du portail. ◦ Rubrique de la base de connaissances : lien vers une page de rubrique de la base de connaissances. ◦ Article de la base de connaissances : lien vers un article de la base de connaissances par numéro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Catégorie de la base de connaissances : lien vers une catégorie de la base de connaissances spécifique au sein de la base de connaissances. ◦ Liste filtrée : définissez les conditions pour déterminer vers quelle page établir un lien. ◦ Liste scriptée : entrez un script pour déterminer vers quelle page établir un lien.
Page	Nom de la page du portail vers laquelle l'élément renvoie. Cette option est disponible si vous sélectionnez **Page** comme type d'élément de menu.
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête. Par exemple, la condition `gs.hasRole("sp_admin")` limite l'accès aux éléments de menu pour les utilisateurs disposant du rôle sp_admin. Masquez un élément de menu en définissant cette valeur sur **false**. Pour plus d'informations sur les conditions à utiliser dans le champ **Condition** , voir Créer une action d'interface utilisateur .
Glyphe	Icône qui apparaît à côté de l'élément de menu.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Après avoir créé un menu et des éléments de menu, ajoutez le menu à un portail.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**, puis ouvrez le portail auquel vous souhaitez ajouter un menu.
   b. Dans le champ **Menu principal** , sélectionnez l'icône de recherche de référence, puis sélectionnez le menu approprié par nom.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Associez le menu que vous avez créé à un portail, puis créez un en-tête avec un thème pour votre menu.

Activer un sélecteur de langue dans les en-têtes du portail

Autorisez tous les utilisateurs à sélectionner leurs préférences linguistiques en activant le sélecteur de langue dans l'en-tête de votre portail.

Avant de commencer
Activez les langues dont les utilisateurs de votre portail ont besoin et configurez un menu d'en-tête de portail. Pour plus d'informations, consultez Activate a language et Configurer un menu d'en-tête de portail.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour tous les portails, à l'exception des portails Connaissances (/kb), Service clientèle (/csm) et Service clientèle (/csp), le sélecteur de langue est inclus, mais désactivé par défaut. Pour afficher le sélecteur de langue dans l'en-tête du portail pour d'autres portails, vous devez l'activer conformément à cette procédure.

Dans les en-têtes de portail, le sélecteur de langue affiche la langue actuelle sélectionnée par l'utilisateur et un menu de langues que l'utilisateur peut choisir. Si le regroupement de régions est activé, les langues sont affichées en fonction des groupes de régions configurés. Pour plus d'informations sur les langues de regroupement, reportez-vous à la section Create regions for language selection in portals .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Ouvrez la propriété *glide.sp.portals.language_selector_enabled*.
3. Dans le champ **Valeur** , entrez la sys_ID du portail pour afficher le widget du sélecteur de langue.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le sélecteur de langue s'affiche dans le menu d'en-tête pour les utilisateurs authentifiés et non authentifiés.

Configurer un catalogue dans Portail de services

Associez un portail à plusieurs catalogues. Par défaut, Portail de services est associé à Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Cliquez sur l'enregistrement **du portail de services** .
3. Pour associer un portail à un catalogue, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe **Catalogues** , cliquez sur **Modifier**.

   b. Sélectionnez un ou plusieurs catalogues à ajouter au portail.
   Les catégories et éléments de catalogue associés aux catalogues sélectionnés sont affichés dans Portail de services.

   Remarque :

   - Si aucun catalogue n'est sélectionné, tous les catalogues actifs accessibles au demandeur sont disponibles dans Portail de services.
   - Quels que soient les catalogues associés au portail, les éléments ne sont recherchés que dans les catalogues configurés dans la source de recherche dans Recherche IA. Pour plus d'informations sur la configuration de l'expérience de recherche de catalogue basée sur l'IA, voir Configurer l'expérience de recherche de catalogue basée sur l'IA .

4. **Facultatif :** Pour modifier l'étiquette d'un catalogue, procédez comme suit.

   a. Pour le champ **du menu principal** , cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.

   b. Dans la section **Éléments de menu** , cliquez sur l'enregistrement **Catalogue** .

   c. Dans le champ **Étiquette** , spécifiez l'étiquette du catalogue.
   L'étiquette de catalogue est affichée dans le menu principal de Portail de services.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Catalogue de services dans le Portail de services

Automatisation de la gestion des accès

Automatisez l'exécution de la demande de gestion des accès à l'aide du Catalogue de services ou Portail de services. Les éléments de catalogue et les flux prennent en charge les demandes dans Okta, Microsoft Entra ID (anciennement Microsoft Entra ID) et Microsoft Active Directory.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et 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 notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

Version d'application

Automatisation de la gestion des accès La version 2.1.0 correspond à la dernière version.

Éléments de catalogue et flux

L'application Automatisation de la gestion des accès fournit des éléments de catalogue et des flux pour automatiser les tâches. Lorsqu'un élément de catalogue est soumis, le flux connexe est déclenché et la tâche est exécutée. Les éléments de catalogue disponibles sont les suivants :

Service	Élément de catalogue	Description
Microsoft Active Directory	Créer un groupe Active Directory	Crée un groupe dans Microsoft Active Directory avec les détails fournis.
	Créer un utilisateur Active Directory	Crée un utilisateur dans Microsoft Active Directory.
	Supprimer l'utilisateur Active Directory des groupes	Supprime l'utilisateur spécifié des groupes dans Microsoft Active Directory.
	Activer un utilisateur Active Directory	Active l'utilisateur spécifié dans Microsoft Active Directory.
	Désactiver un utilisateur Active Directory	Désactive l'utilisateur spécifié dans Microsoft Active Directory.
	Ajouter un utilisateur Active Directory à Groupes	Ajoute l'utilisateur spécifié aux groupes dans Microsoft Active Directory.
	Déverrouiller un utilisateur Active Directory	Déverrouille l'utilisateur spécifié dans Microsoft Active Directory.
Microsoft Entra ID (anciennement Microsoft Entra ID)	Supprimer un utilisateur Microsoft Entra ID	Supprime l'utilisateur spécifié de Microsoft Entra ID.
	Ajouter un utilisateur Microsoft Entra ID aux groupes	Ajoute l'utilisateur spécifié aux groupes dans Microsoft Entra ID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service	Élément de catalogue	Description
	Créer un groupe de sécurité Microsoft Entra ID	Crée un groupe de sécurité dans Microsoft Entra ID.
	Supprimer le propriétaire du groupe Microsoft Entra ID	Supprime un propriétaire du groupe Microsoft Entra ID spécifié.
	Créer un groupe de sécurité Entra ID O365	Crée un groupe Office 365 dans Microsoft Entra ID.
	Désactiver un utilisateur Microsoft Entra ID	Désactive l'utilisateur spécifié dans Microsoft Entra ID.
	Activer un utilisateur Microsoft Entra ID	Active l'utilisateur spécifié dans Microsoft Entra ID.
	Supprimer un utilisateur Microsoft Entra ID de groupes	Supprime l'utilisateur spécifié des groupes dans Microsoft Entra ID.
	Ajouter un propriétaire au groupe Microsoft Entra ID	Ajoute un propriétaire au groupe Microsoft Entra ID.
	Créer un utilisateur Microsoft Entra ID	Crée un utilisateur dans Microsoft Entra ID.
Okta	Réinitialiser les facteurs utilisateur Okta	Réinitialise les facteurs de l'utilisateur Okta spécifié.
	Ajouter un utilisateur Okta aux groupes Okta	Ajoute l'utilisateur spécifié aux groupes d'Okta.
	Déverrouiller l'utilisateur Okta	Déverrouille l'utilisateur spécifié dans Okta.
	Retirer la suspension de l'utilisateur Okta	Retire la suspension de l'utilisateur spécifié sur Okta.
	Créer un groupe chez Okta	Crée un groupe dans Okta.
	Créer un utilisateur chez Okta	Crée un utilisateur chez Okta.
	Suspendre l'utilisateur Okta	Annule l'utilisateur spécifié chez Okta.
	Supprimer un utilisateur Okta des groupes Okta	Supprime l'utilisateur spécifié des groupes dans Okta.
	Activer l'utilisateur Okta	Active l'utilisateur spécifié chez Okta.

Traduction automatique

Flux secondaires

L'application Automatisation de la gestion des accès fournit des flux secondaires pour automatiser les tâches. Les flux secondaires disponibles comprennent :

Flux secondaire	Description
Créer un incident	Crée un incident en cas d'échec de l'automatisation.
Créer un événement	Crée un événement en cas d'échec de l'automatisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
Modèle de flux dynamique	Modèle pour utiliser les flux secondaires Créer un événement et Créer un incident.
Extraire les approbateurs et le délégataire	Récupère les détails des approbateurs, des délégataires et des groupes d'affectation pour l'élément, la tâche du catalogue et l'incident demandés à partir des tables de décision.

Actions

L'application Automatisation de la gestion des accès fournit des actions pour automatiser les tâches. Les flux secondaires disponibles comprennent :

Action	Description
Convertir le masque en mot de passe 2	Convertit un champ de masque en champ password2.
Convertir une chaîne en Array.Strings	Convertit une chaîne de valeurs séparées par des virgules en tableau de chaînes.

Tables de décision

L'application Automatisation de la gestion des accès utilise des tables de décision pour enregistrer les informations sur l'approbateur et le délégataire. Les tables de décision comprennent :

Table de décision	Description
Gestion des accès Politique d'affectation de groupe de tâches du catalogue	Utilisé pour choisir les groupes auxquels affecter la tâche du catalogue d'exécution, en cas d'échec de l'automatisation.
Gestion des accès Tâche du catalogue Politique d'affectation d'utilisateur	Utilisé pour choisir les utilisateurs auxquels affecter la tâche du catalogue d'exécution, en cas d'échec de l'automatisation.
Gestion des accès Politique de flux d'automatisation ayant échoué	Utilisée pour choisir le flux secondaire qui doit s'exécuter en cas d'échec de l'automatisation.
Gestion des accès Politique d'affectation de groupe d'incidents	Si le flux secondaire qui s'exécute en cas d'échec de l'automatisation est Créer un incident, cette table de décision est utilisée pour choisir les groupes auxquels affecter l'incident.
Gestion des accès Politique d'affectation des utilisateurs d'incidents	Si le flux secondaire qui s'exécute en cas d'échec de l'automatisation est Créer un incident, cette table de décision est utilisée pour choisir les utilisateurs auxquels affecter l'incident.
Gestion des accès Politique d'approbation de groupe d'éléments demandés	Utilisée pour choisir les groupes affectés en tant qu'approbateur pour les demandes de catalogue.
Gestion des accès Politique d'approbation de l'utilisateur de l'élément demandé	Utilisée pour choisir les utilisateurs affectés en tant qu'approbateur pour les demandes de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur

L'application Automatisation de la gestion des accès fournit le rôle sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les éléments de catalogue d'automatisation de la gestion des accès.

Remarque :
L'utilisateur doit disposer des rôles sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL et Administrateur de catalogue pour créer et soumettre des éléments de catalogue.

Configurer l'automatisation de la gestion des accès

Configurez l'application en configurant la Automatisation de la gestion des accèsPortail de services page pour utiliser les éléments de catalogue par défaut.

Avant de commencer

- Cette application nécessite un abonnement au concentrateur d'intégration ou à Automation Engine. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du concentrateur d'intégration .
- Activez et configurez l'un des spokes requis.
  - Spoke Okta
  - Spoke Microsoft Entra ID (anciennement Microsoft Entra ID spoke)
  - Spoke Microsoft Active Directory

  Remarque :
  Configurez uniquement les spokes requis. Par exemple, si vous souhaitez gérer l'accès dans Okta, configurez le Okta spoke.

- Activer l'application Automatisation de la gestion des accès
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez les tables de décision pour effectuer ces tâches :
   - Affectez des utilisateurs, des groupes ou les deux pour approuver les éléments demandés.
   - Affectez des utilisateurs, des groupes ou les deux pour effectuer des actions sur les tâches et les incidents du catalogue.
   - Déclenchez un ou plusieurs flux secondaires en cas d'échec de l'automatisation.

   Les flux de cette application utilisent des tables de décision pour permettre aux administrateurs de configurer les approbateurs, les affectations et l'acheminement des flux secondaires sans modifier aucun des flux dans Studio de workflow. Par défaut, dans chaque table de décision, vous pouvez modifier l'enregistrement de décision pour sélectionner une option (groupe, utilisateur ou flux secondaire) qui s'applique à tous les éléments de catalogue de l'application. Si vous souhaitez avoir différentes affectations, approbateurs ou flux secondaires par élément de catalogue, vous pouvez ajouter de nouvelles décisions pour chaque élément de catalogue dans les tables de décision.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Tables de décision**.

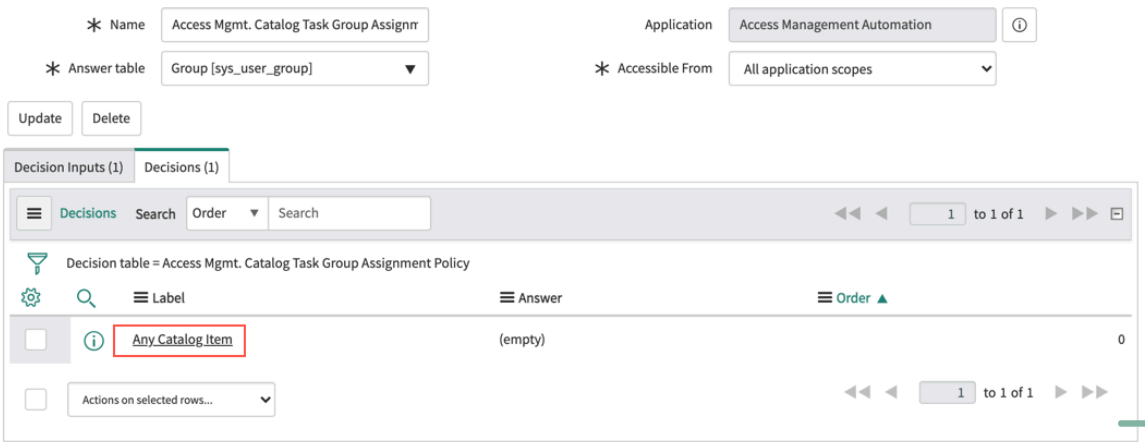
   b. Ouvrez l'enregistrement de table de décision requis Automatisation de la gestion des accès .
   Ces étapes doivent être répétées pour chaque table de décision.

Traduction automatique

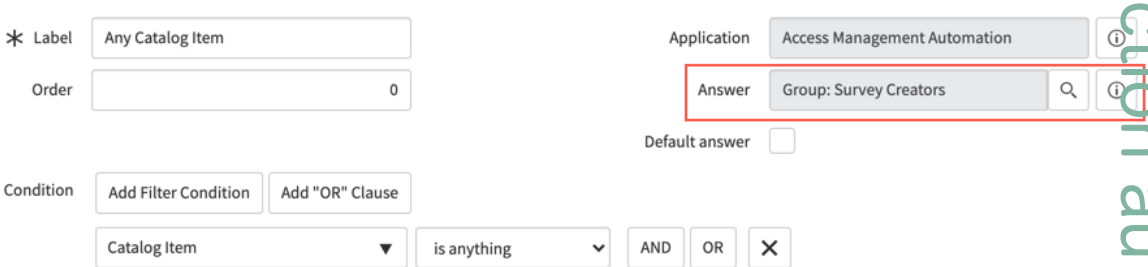
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur l'onglet **Décisions** .

d. Cliquez sur l'enregistrement de décision.



e. Sélectionnez le groupe, l'utilisateur ou le flux secondaire requis dans **Réponse**, en fonction de l'utilisation de la table de décision.



Remarque :

Configurez ces sept tables de décision et affectez **une réponse** en fonction de vos besoins.

- Gestion des accès Politique d'affectation de groupe de tâches du catalogue
- Gestion des accès Tâche du catalogue Politique d'affectation d'utilisateur
- Gestion des accès Politique de flux d'automatisation ayant échoué
- Gestion des accès Politique d'affectation de groupe d'incidents
- Gestion des accès Politique d'affectation des utilisateurs d'incidents
- Gestion des accès Politique d'approbation de groupe d'éléments demandés
- Gestion des accès Politique d'approbation de l'utilisateur de l'élément demandé

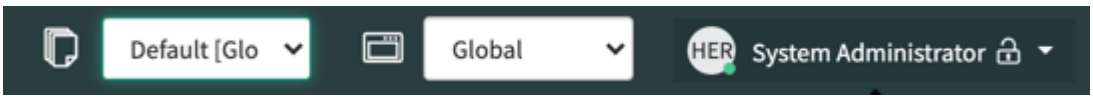
Si vous sélectionnez le flux secondaire Créer un incident dans Gestion d'accès. Table de décision de politique de flux d'automatisation ayant échoué, vous devez configurer les tables de décision d'affectation d'incident. Si vous choisissez le flux secondaire Créer un événement, vous pouvez ignorer les tables de décision d'affectation d'incident.

2. Configurez la Portail de services page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous de sélectionner **Par défaut [Global]** et **Global** pour l'ensemble de mises à jour et l'application actuels.



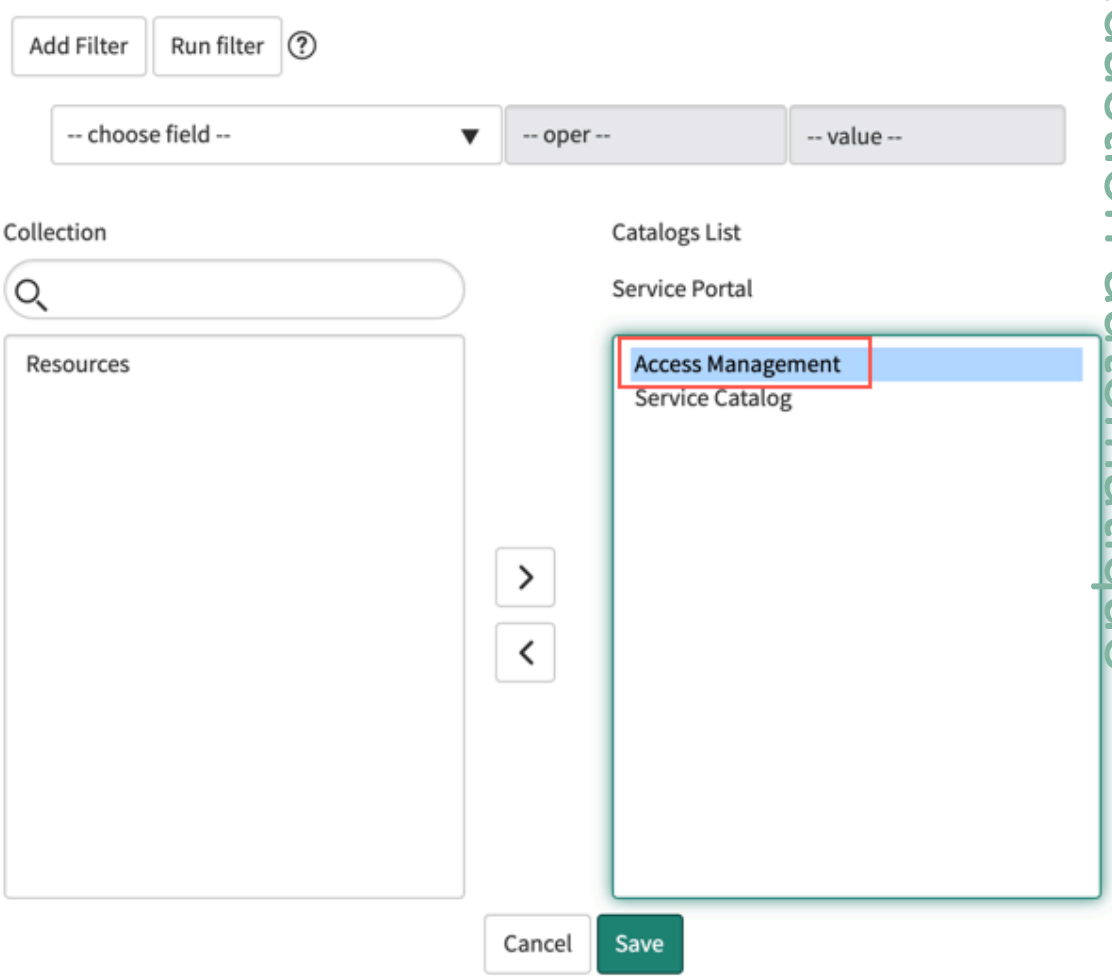
a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.

b. Ouvrez l'enregistrement **du portail de services** .

c. Cliquez sur l'onglet **Catalogues** .

d. Cliquez sur **Modifier**.

e. Ajoutez **Gestion des accès** à la liste **Portail de services** .



f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

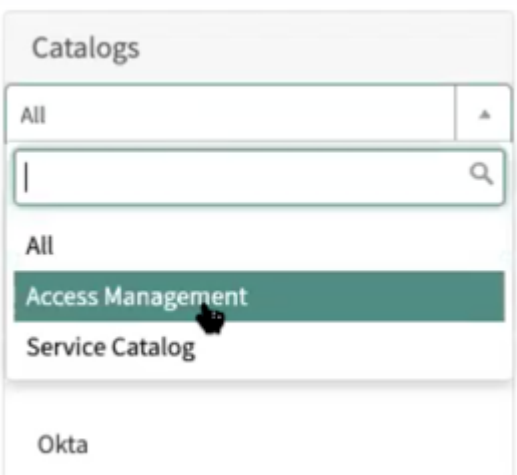
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

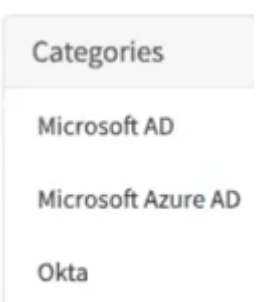
- Pour afficher les éléments de catalogue, accédez à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catalogues** et cliquez sur **Gestion des accès**.
- Pour demander un élément de catalogue :

> **Remarque :**
> L'utilisateur doit disposer des rôles sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL et Administrateur de catalogue pour créer et soumettre des éléments de catalogue.

1. Accédez au Portail de services.
2. Cliquez sur l'onglet **Catalogue**.
3. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.



4. Sélectionnez **Gestion des accès**.



5. Sélectionnez le service requis dans les catégories affichées.
6. Sélectionnez l'action requise et soumettez l'élément de catalogue. Lorsque la demande est approuvée, le flux associé est déclenché et l'utilisateur requis peut fournir l'approbation. Les activités sont enregistrées dans l'élément de catalogue.

- Si vous utilisez l'application pour gérer l'accès dans Okta, assurez-vous que l'utilisateur dispose du Okta rôle administrateur pour récupérer les données dans le module Groupes Okta. En outre, l'utilisateur doit disposer du rôle administrateur Okta pour soumettre une demande à l'aide de l'élément de catalogue.
- Pour en savoir plus sur la personnalisation du widget et de la macro, consultez l'article de la base de connaissances Automatisation de la gestion des accès - Personnalisations des widgets et des macros .

Automatisation du déploiement dans le cloud

Automatise le déploiement et la mise en service des services AWS CloudFormation à l'aide Catalogue de services de ou Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le ServiceNow Store pour afficher toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez le ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .

Dépendances des spokes

Vous devez activer et configurer le spoke AWS CloudFormation pour utiliser cette application.

Éléments de catalogue et flux

Cloud Deployment Automation fournit des éléments de catalogue et des flux pour automatiser les tâches. Lorsqu'un élément de catalogue est soumis, le flux associé est déclenché et la tâche est exécutée. Pour personnaliser un flux, créez-en une copie dans un nouveau périmètre de l'application. Les éléments de catalogue et les flux disponibles sont les suivants :

Élément de catalogue ou flux	Description
Créer une pile	Crée une pile dans le compte AWS CloudFormation.
Créer et exécuter un ensemble de changement	Crée et exécute un ensemble de changements dans le compte AWS CloudFormation.
Créer un ensemble de piles	Crée un ensemble de piles dans le compte AWS CloudFormation.
Supprimer de la pile	Supprime une pile dans le compte AWS CloudFormation.
Supprimer un ensemble de piles	Supprime un ensemble de piles dans le compte AWS CloudFormation.
Mettre à jour l'ensemble de piles	Met à jour un ensemble de piles dans un compte AWS CloudFormation.

Flux secondaires

L'automatisation du déploiement dans le cloud fournit des flux secondaires pour démontrer l'automatisation des tâches. Pour personnaliser un flux secondaire, créez-en une copie dans un nouveau périmètre de l'application. Les flux secondaires disponibles sont les suivants :

Flux secondaire	Description
Créer un événement	Crée un événement en cas d'échec de l'automatisation.
Créer un incident	Crée un incident en cas d'échec de l'automatisation.
Modèle de flux dynamique	Modèle de flux secondaire pour créer un événement et un incident.
Extraire les approbateurs et les délégataires	Récupère les détails des approbateurs (groupes et utilisateurs), du délégataire et du groupe d'affectation pour l'élément demandé, la tâche du catalogue et l'incident à partir des tables de décision.
Obtenir le motif de l'état des résultats de l'opération de l'ensemble de piles	Récupère le motif d'état du résultat de l'opération de l'ensemble de piles AWS CloudFormation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire	Description
Obtenir l'état de l'opération de l'ensemble de piles	Récupère l'état de l'opération de l'ensemble de piles AWS CloudFormation.
Obtenir l'état de la pile	Récupère l'état de la pile AWS CloudFormation.

Actions

L'automatisation du déploiement dans le cloud fournit une action, Change Array.Object Internal Names, pour remplacer un tableau d'objets par un autre tableau d'objets en fonction de la paire de valeurs clés.

Tables de décision

L'application Cloud Deployment Automation utilise des tables de décision pour enregistrer les informations requises. Les tables de décision comprennent :

Table de décision	Description
Politique d'approbation de l'utilisateur de l'élément demandé CDA	Politique utilisée pour affecter un élément demandé à l'utilisateur pertinent pour approbation.
Politique d'approbation de groupe d'éléments demandés par l'accord de confidentialité	Politique utilisée pour affecter un élément demandé au groupe approprié pour approbation.
Politique d'affectation d'utilisateur des incidents CDA	Politique utilisée pour affecter un incident à l'utilisateur concerné.
Politique d'affectation de groupe d'incidents CDA	Politique utilisée pour affecter un incident au groupe pertinent.
Politique de flux d'automatisation ayant échoué CDA	Politique utilisée pour choisir entre la création d'un incident ou d'un événement lorsqu'une défaillance de l'automatisation se produit.
Politique d'affectation d'utilisateur des tâches du catalogue CDA	Politique utilisée pour affecter une tâche de catalogue à l'utilisateur pertinent.
Politique d'affectation de groupe de tâches du catalogue CDA	Politique utilisée pour affecter une tâche de catalogue au groupe pertinent.

Rôles d'utilisateur

L'application Cloud Deployment Automation fournit le rôle sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les éléments de catalogue Cloud Deployment Automation.

Remarque :
L'utilisateur doit disposer des rôles _mgmt_user sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user, ITIL et Administrateur de catalogue pour créer et soumettre des éléments de catalogue.

Propriétés système

L'application Cloud Deployment Automation fournit des propriétés système que vous pouvez configurer selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Description
sn_cloud_dpmt_atmn.exclude_aws_regions	Liste des régions supplémentaires à exclure de celles mentionnées dans l'include de script CloudDeploymentAutomationUtils.
sn_cloud_dpmt_atmn.include_aws_regions	Liste des régions supplémentaires à inclure à celles mentionnées dans l'include de script CloudDeploymentAutomationUtils.
sn_cloud_dpmt_atmn.flow_loop_limit	Nombre d'heures pendant lesquelles les flux doivent s'exécuter en boucle avant la fin.

Accédez à la **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** pour configurer les valeurs de ces propriétés.

Configurer Automatisation du déploiement dans le cloud

Configurez l'application en configurant la Automatisation du déploiement dans le cloudPortail de services page pour utiliser les éléments de catalogue par défaut.

Avant de commencer

- Demandez Hub d'intégration un abonnement. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du Centre d'intégration .
- Activez et configurez le spoke AWS CloudFormation .
- Activer l'application Automatisation du déploiement dans le cloud
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez les tables de décision pour effectuer les tâches requises.
   Les flux de cette application utilisent des tables de décision pour permettre aux administrateurs de configurer les approbateurs, les affectations et l'acheminement des flux secondaires sans modifier aucun des flux dans Studio de workflow. Par défaut, dans chaque table de décision, vous pouvez modifier l'enregistrement de décision pour sélectionner une option (groupe, utilisateur ou flux secondaire) qui s'applique à tous les éléments de catalogue de l'application. Si vous souhaitez avoir différentes affectations, approbateurs ou flux secondaires par élément de catalogue, vous pouvez ajouter de nouvelles décisions pour chaque élément de catalogue dans les tables de décision.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Tables de décision**.

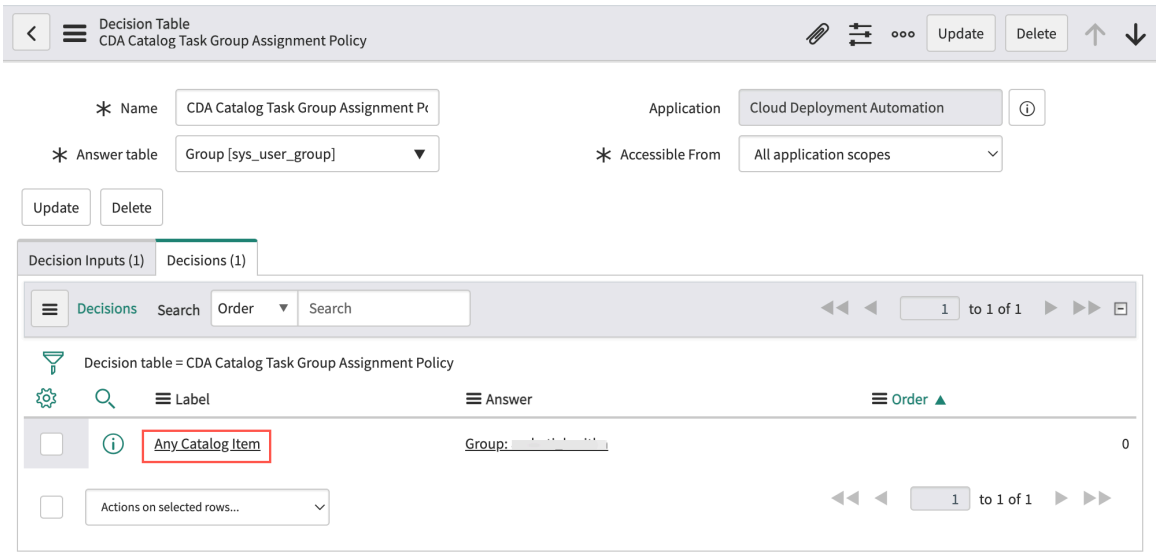
   b. Ouvrez l'enregistrement de table de décision requis Automatisation du déploiement dans le cloud .
   Ces étapes doivent être répétées pour chaque table de décision.

   c. Cliquez sur l'onglet **Décisions** .

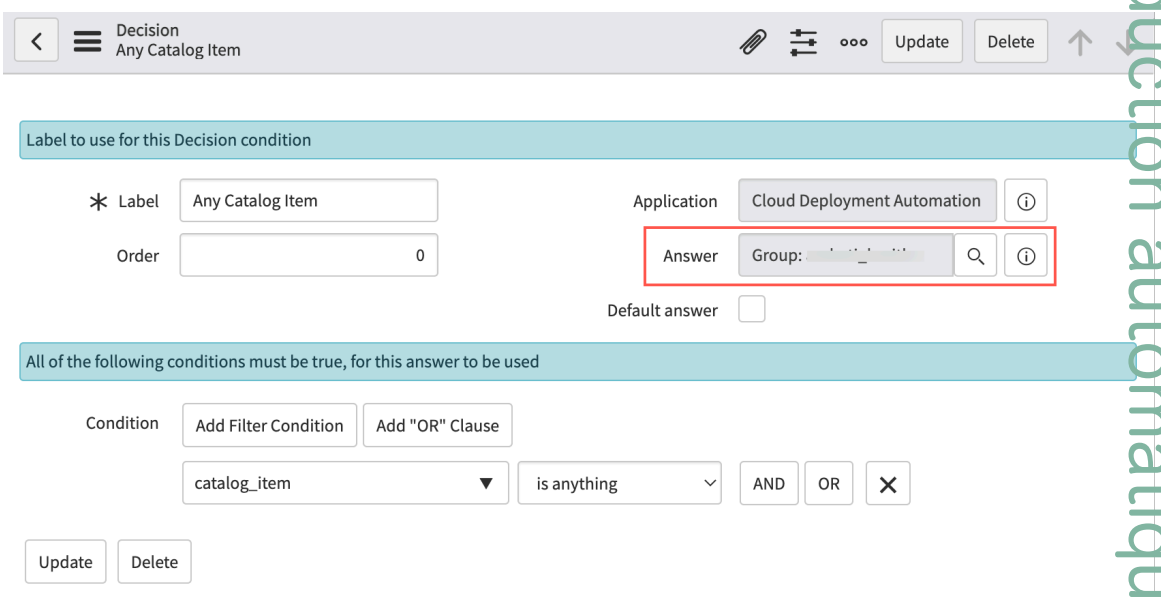
   d. Cliquez sur l'enregistrement de décision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez le groupe, l'utilisateur ou le flux secondaire requis dans **Réponse**, en fonction de l'utilisation de la table de décision.



Remarque :
Configurez ces sept tables de décision et affectez **une réponse** en fonction de vos besoins.

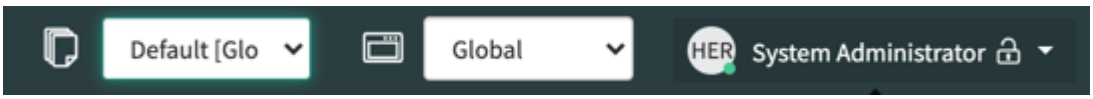
- Politique d'affectation de groupe de tâches du catalogue CDA
- Politique d'affectation d'utilisateur des tâches du catalogue CDA
- Politique de flux d'automatisation ayant échoué CDA
- Politique d'affectation de groupe d'incidents CDA
- Politique d'affectation d'utilisateur des incidents CDA
- Politique d'approbation de groupe d'éléments demandés par l'accord de confidentialité
- Politique d'approbation de l'utilisateur de l'élément demandé CDA

2. Configurez la Portail de services page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous de sélectionner **Par défaut [Global]** et **Global** pour l'ensemble de mises à jour et l'application actuels.



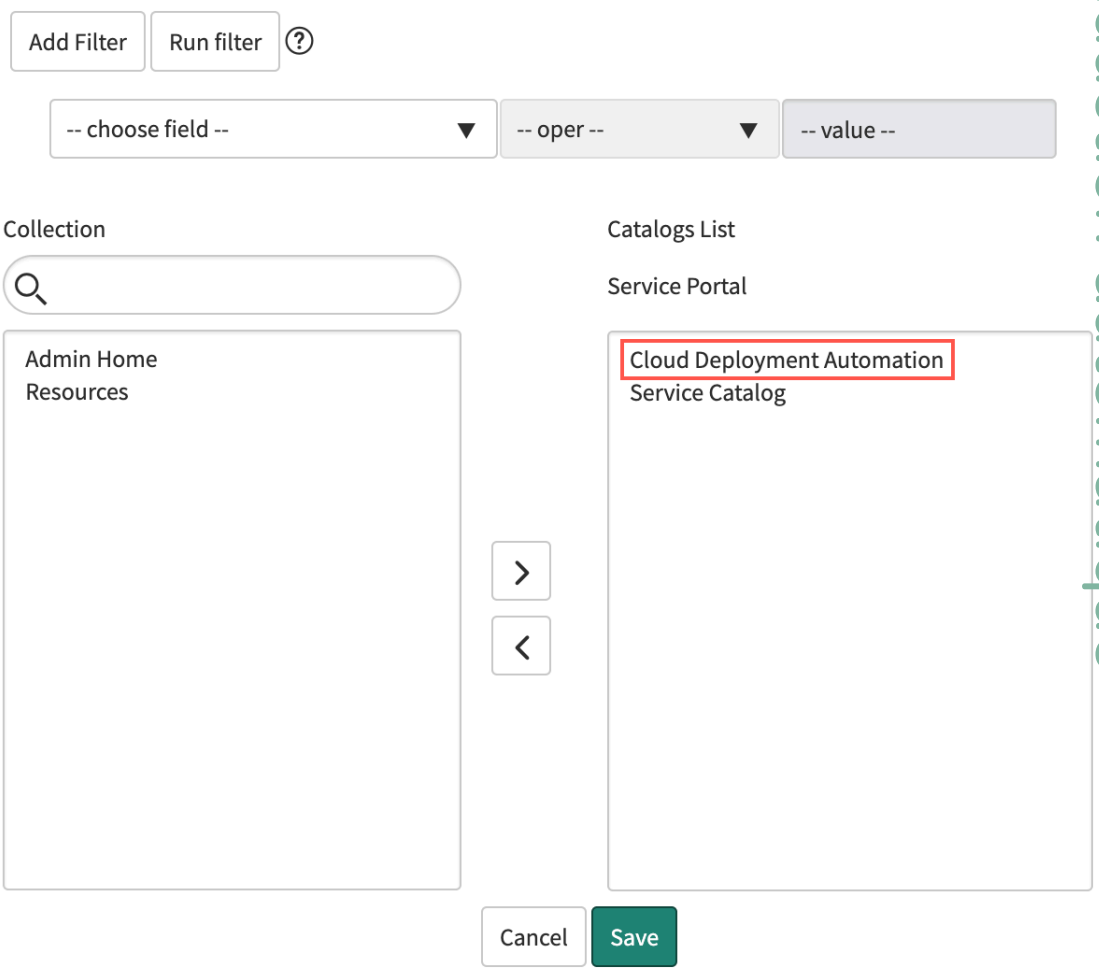
a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.

b. Ouvrez l'enregistrement **du portail de services** .

c. Cliquez sur l'onglet **Catalogues** .

d. Cliquez sur **Modifier**.

e. Ajoutez **Automatisation du déploiement** dans le cloud à la liste **Portail de services** .



f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

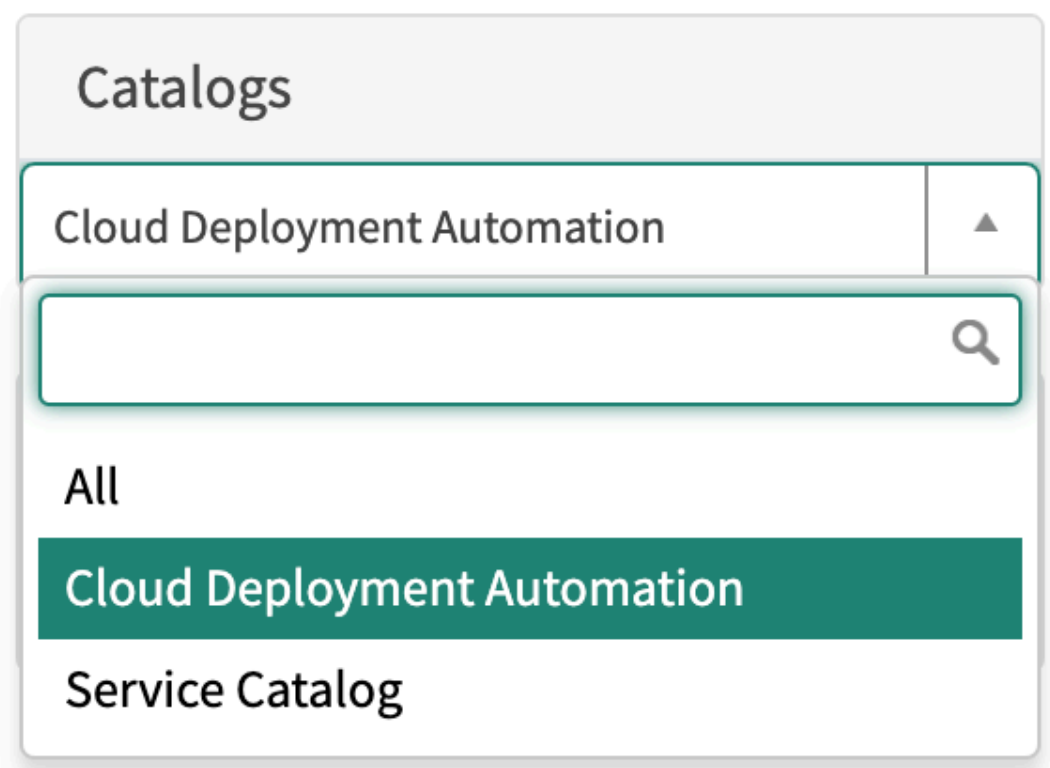
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Pour afficher les éléments de catalogue, accédez à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catalogues** et cliquez sur **Automatisation du déploiement dans le cloud**.
- Pour demander un élément de catalogue :

> **Remarque :**
> L'utilisateur doit disposer des rôles sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL et Administrateur de catalogue pour créer et soumettre des éléments de catalogue.

1. Accédez au Portail de services.
2. Cliquez sur l'onglet **Catalogue**.
3. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.
4. Sélectionnez **Automatisation du déploiement dans le**

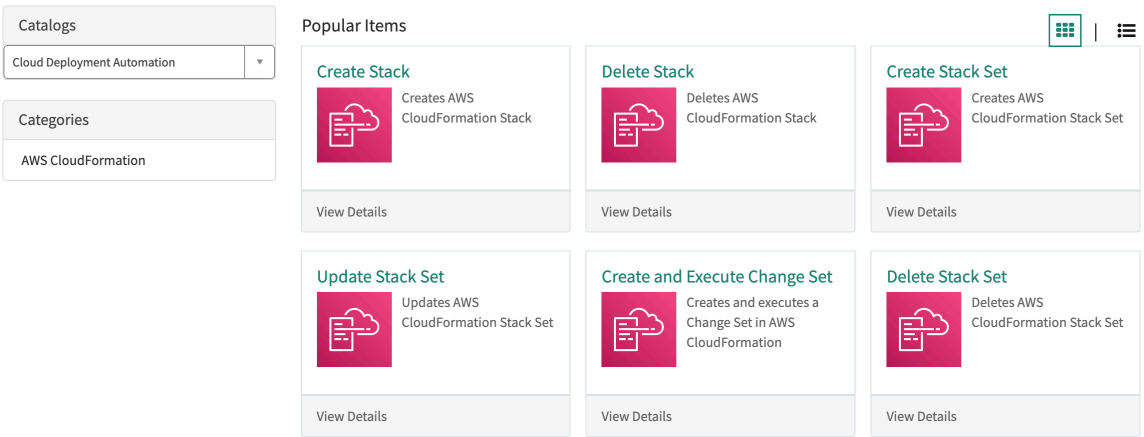


cloud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l’action requise et soumettez l’élément de catalogue. Lorsque la demande est approuvée, le flux associé est déclenché et l’utilisateur requis peut fournir l’approbation. Les activités sont enregistrées dans l’élément de catalogue.



Associer un portail à une base de connaissances

Vous pouvez associer un portail à n’importe quelle base de connaissances. Plusieurs bases de connaissances peuvent être associées à un portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Dans la liste connexe **Bases de connaissances** , sélectionnez **Modifier**.

   Conseil :
   Si l’option **Modifier** n’est pas visible, vérifiez que le périmètre de l’application correct est sélectionné dans le sélecteur d’application.

3. Sélectionnez une ou plusieurs bases de connaissances à ajouter au portail.
   Les bases de connaissances sont affichées dans la page Portail de services répertoriée dans la **page d’accueil** de la base de connaissances du portail. Si aucune base de connaissances n’est sélectionnée, toutes les bases de connaissances sont disponibles dans le portail.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Configurez Knowledge Management Service Portal

Configurer Messagerie instantanée d'agent dans un portail

Les utilisateurs finaux peuvent initier et maintenir une conversation Messagerie instantanée d'agent sur n'importe quelle page du portail. Écrivez un script pour transmettre des données spécifiques au portail à Messagerie instantanée d'agent. Par exemple, transmettez le nom de votre base de connaissances à une conversation Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activez le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) ou (Messagerie instantanée d'agent com.glide.interaction.awa). Vous pouvez activer le module d'extension Agent virtuel Glide uniquement si vous avez un abonnement.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'utilisation Now Assist dans Agent virtuel les portails, reportez-vous à la section Configuring assistants overview .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
   La table Configurations de Messagerie instantanée d'agent de Portail de services [sp_agent_chat_config] s'ouvre.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez cette option pour rendre la configuration active.
Nom	Saisissez un nom unique pour l'enregistrement de configuration.
Portails	Sélectionnez les portails dans lesquels vous souhaitez utiliser la configuration de messagerie instantanée spécifiée. Si aucun portail n'est sélectionné, la configuration s'applique à tous les portails du système.
Application	Périmètre de l'application en lecture seule pour l'enregistrement.
Public	Sélectionnez cette option pour mettre Messagerie instantanée d'agent à disposition des utilisateurs avant qu'ils ne se connectent.
Rôles	Sélectionnez les rôles qu'un utilisateur doit avoir pour utiliser Messagerie instantanée d'agent. Si vous ne sélectionnez pas de rôle, il est disponible pour tous les utilisateurs, Messagerie instantanée d'agent quel que soit leur rôle.
Ordre	Entrez un nombre indiquant l'ordre dans lequel les configurations doivent s'exécuter. Une seule configuration s'applique par portail. S'il existe plusieurs configurations sur un portail, le système exécute la première configuration trouvée, de la plus basse à la plus élevée.
Script serveur	Écrivez un script qui transmet des données de page et de widget à une Messagerie instantanée d'agent conversation lorsqu'un utilisateur initie la conversation. Par exemple, transmettez un champ à la conversation de messagerie instantanée pour activer Messagerie instantanée d'agent l'accès à la valeur. Les données transmises dans ce script sont disponibles pour chaque page du portail associée à cet enregistrement. Ce script a accès à l'API GlideSPScriptable . **Remarque :** Le suffixe du portail, l'ID de la page et la langue sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent et ne nécessitent pas de script personnalisé. L'ID système et la table sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent quand ils sont présents dans l'URL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	Cet exemple renvoie un objet contenant la liste des catalogues associés au portail dans la conversation actuelle.
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	Lorsqu'il Messagerie instantanée d'agent s'ouvre dans un élément HTML iframe , la liste des catalogues est incluse dans l'URL iframe . Les paramètres de ce champ remplacent toutes les données de page en conflit transmises à Messagerie instantanée d'agent.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les utilisateurs peuvent initier et maintenir une conversation à partir de n'importe Messagerie instantanée d'agent quelle page du portail sélectionné.

Personnaliser le Messagerie instantanée d'agent bouton

Vous pouvez modifier la couleur et les images utilisées dans le bouton de votre Messagerie instantanée d'agent portail.

Avant de commencer
Si vous prévoyez de remplacer l'une ou les deux images utilisées dans le Messagerie instantanée d'agent bouton, chargez les images sur votre instance. Pour plus d'informations sur le chargement d'une image, consultez Stockage d'images dans la base de données.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les Messagerie instantanée d'agent éléments suivants du bouton :

- Image indiquant que la fenêtre de messagerie instantanée est ouverte
- Image indiquant que la fenêtre de messagerie instantanée est fermée
- Couleur d'arrière-plan du bouton

Ces éléments sont déterminés dans le thème du portail. Pour personnaliser le Messagerie instantanée d'agent bouton, mettez à jour les variables SCSS pertinentes dans l'enregistrement de thème du portail. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'image de marque de votre bot .

Remarque :
Si vous modifiez l'icône du bouton du client Agent virtuel Web alors que la valeur `com.glide.cs.advanced-chat.popover` de la table de propriétés système [sys_property] est définie sur vrai, définissez le bouton de messagerie instantanée de l'Agent virtuel du client Web sur la même taille que l'icône du bouton d'origine, sinon l'icône s'affiche surdimensionné.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Thèmes**.
2. Ouvrez un enregistrement de thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Variables CSS** , ajoutez les variables suivantes :

Variable	Description
$sp-agent-chat-btn-close	Image indiquant que la fenêtre de messagerie instantanée est fermée. Utilisez une URL d'image qui contient : ○ Adresse de votre instance ○ Nom de l'enregistrement d'image [db_image] à référencer Par exemple, pour référencer l'image tack-icon.png dans la base de données, entrez ce qui suit : `$sp-agent-chat-btn-close: url("https://<instance-name>.service-now.com/tack-icon.png");` Pour utiliser l'image par défaut, supprimez la variable.
$sp-agent-chat-btn-ouvert	Image indiquant que la fenêtre de messagerie instantanée est ouverte. Utilisez une URL d'image qui contient : ○ Adresse de votre instance ○ Nom de l'enregistrement d'image [db_image] à référencer Par exemple, pour référencer l'image book-icon.png dans la base de données, entrez ce qui suit : `$sp-agent-chat-btn-open: url("https://<instance-name>.service-now.com/book-icon.png");` Pour utiliser l'image par défaut, supprimez la variable.
$sp-agent-chat-bg	Couleur d'arrière-plan du bouton. Utilisez un code hexadécimal pour définir la couleur. Par exemple, pour utiliser le rouge, entrez les éléments suivants : `$sp-agent-chat-bg: #ff0000;`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable	Description
	Pour utiliser la couleur d’arrière-plan par défaut, supprimez la variable.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Migrer à partir du Agent virtuel Portail de services widget

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, votre implémentation du portail peut inclure le widget Agent virtuel Portail de services. Migrez les options du widget vers Messagerie instantanée d'agent dans la configuration Portail de services et supprimez toutes les instances du widget pour permettre aux utilisateurs d'initier et de maintenir une conversation Messagerie instantanée d'agent dans n'importe quelle page du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : (admin ou aucun)

Procédure

1. Enregistrez les options d’instance et supprimez les Agent virtuel Portail de services instances du widget.
   a. Localisez chaque instance du widget et ouvrez les options d’instance Agent virtuel Portail de services .
   b. Enregistrez les valeurs.
   c. Supprimez l’instance de widget.
2. Si votre instance de widget a inclus une option d’instance de couleur, ajoutez la variable de couleur à l’enregistrement de thème du portail.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Thèmes**.
   b. Ouvrez l’enregistrement de thème pour le portail.
   c. Dans le champ **Variables CSS** , ajoutez la variable `$sp-agent-chat-bg` et définissez la valeur sur la couleur souhaitée.

   Example

   ```
   $sp-agent-chat-bg: #ff0000
   ```

3. Si vos options d’instance de widget incluent des paramètres d’URL, ajoutez-les au champ de **script serveur** du formulaire Configurations de Messagerie instantanée d’agent de Portail de services.

   Remarque :
   Le suffixe du portail, l'ID de la page et la langue sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent et ne nécessitent pas de script personnalisé. L'ID système et la table sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent quand ils sont présents dans l'URL.

   a. Accédez à l’enregistrement dans la table Configurations de Messagerie instantanée d’agent [sp_agent_chat_config] du portail souhaité.
   b. Dans le champ **Script serveur** , écrivez un script personnalisé pour transmettre les paramètres à Messagerie instantanée d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example

Cet exemple renvoie la valeur du champ de chat_queue dans la conversation actuelle.

```
(function ($sp) {
 return {
  chat_queue: $sp.getValue('chat_queue')
 };
})($sp);
```

Résultats

Les instances de widget sont supprimées des pages du portail individuelles. Au lieu de cela, le portail applique l'enregistrement de configurations de Messagerie instantanée d'agent de Portail de services à chaque page du portail.

Transmettre les données de la page à Messagerie instantanée d'agent

Utilisez la classe `spContextManager` dans un script client de widget pour transmettre les données de page dynamique à Messagerie instantanée d'agent. Par exemple, transmettez le nombre d'approbations dans le widget Messagerie instantanée d'agent Approbations lorsqu'un utilisateur initie une conversation à partir de la Portail de services page d'accueil.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Examinez le widget pour comprendre comment les données sont transmises au script client du widget. Pour mettre les données à la disposition Messagerie instantanée d'agentde , vous devez les transmettre au service `spContextManager` . Vous pouvez ensuite accéder aux données d'une Agent virtuel rubrique à l'aide de l'objet vaContext . Pour plus d'informations sur l'utilisation des variables de contexte dans Agent virtuel les scripts, voir Scripts de l'Agent virtuel .

Procédure

1. Ouvrez le widget dans l'éditeur de widget.
2. Mettez à jour le script client du widget.
   a. Injectez le service `spContextManager` dans la fonction de script client du widget.
   b. Transmettez des variables à l'aide de Messagerie instantanée d'agent l'API `spContextManager` .

   Cet exemple passe approval_count à Messagerie instantanée d'agent. Lorsqu'un utilisateur lance une conversation à partir de la Portail de services page d'accueil, le système ajoute &sysparm_approval_count=5 à l'URL Messagerie instantanée d'agent iframe .

   ```
   function ($scope, spContextManager) {

     spContextManager.addContext('agent-chat', {
       'approval_count': 5
     });
   };
   ```

   Les clés transmises à cette API sont uniques par page. Par exemple, si la clé 'agent-chat' est déjà initialisée par un autre widget sur la page via la méthode `addContext(),` vous devez utiliser la méthode `updateContextForKey()` pour mettre à jour les données de la clé. . Pour plus d'informations sur la classe `spContextManager` , consultez spContextManager .
3. Cliquez sur **Enregistrer.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Utiliser Portail de services des données dans une Agent virtuel rubrique.

   a. Accédez à la **Agent virtuel** > **Concepteur** et ouvrez la rubrique dans laquelle vous souhaitez utiliser Portail de services les données.

   b. Cliquez sur **Modifier le flux de rubriques**.

   c. Configurez la rubrique selon vos besoins.
   Dans un champ de script, utilisez l'objet `vaContext` pour accéder à la variable de contexte transmise à partir Portail de servicesdu fichier .

   Pour en savoir plus sur la création d'une Agent virtuel rubrique, consultez la rubrique Créer un agent virtuel .

   Example
   Par exemple, ce script accède à la valeur de la variable `approval_count` dans le widget Approbations.

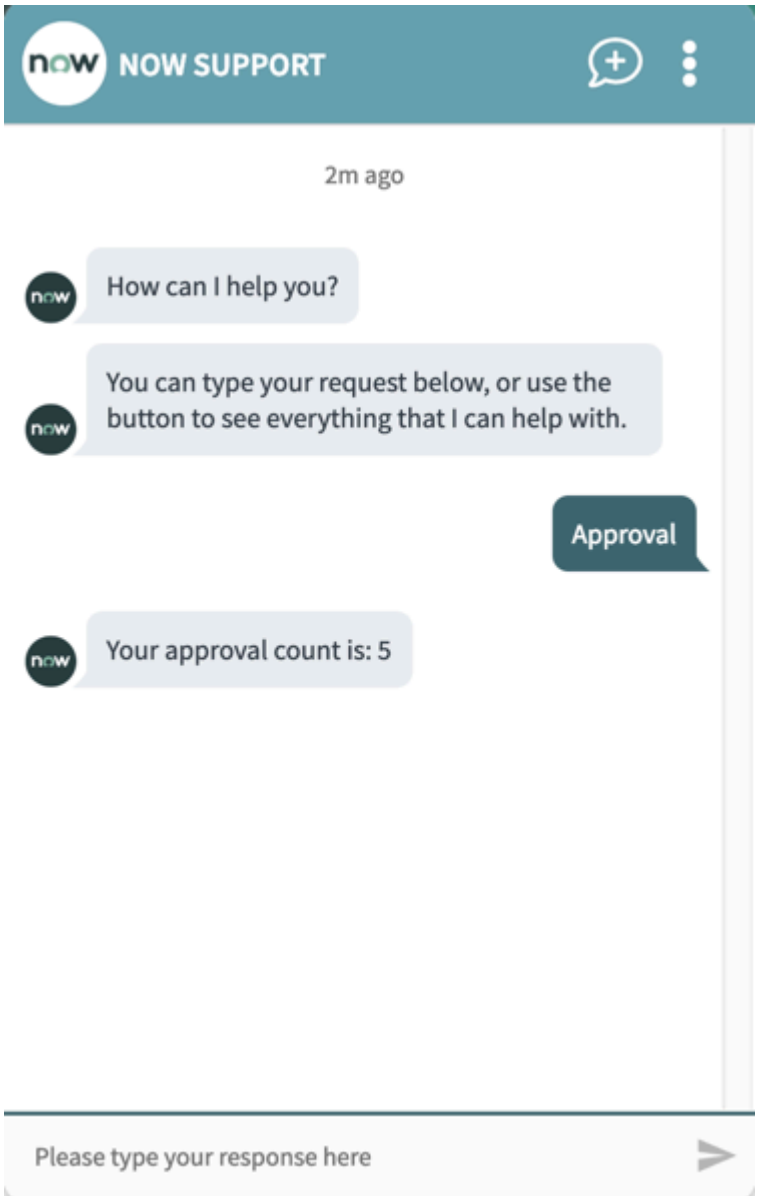
```
(function execute() {
   return "Your approval count is: " + vaContext.approval_count;
})()
```

   d. Enregistrez et publiez la rubrique.

Résultats
Messagerie instantanée d'agent Peut accéder aux variables lorsqu'un utilisateur final lance une conversation à partir de la Portail de services page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Supprimer le lien de messagerie instantanée en direct du menu d'en-tête

Si votre portail inclut un lien de messagerie instantanée en direct dans le menu d'en-tête, vous pouvez le supprimer en mettant à jour le schéma d'option du widget.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout du champ **File d'attente de messagerie instantanée** à un enregistrement de portail ajoute le lien de messagerie instantanée en direct au menu d'en-tête du portail. Si vous intégrez votre portail à Messagerie instantanée d'agent, le lien de messagerie instantanée en direct n'est plus nécessaire.

Procédure

1. Sur la page de configuration de Portail de services, accédez à **Tables de portails** > **Instance avec le menu**.
2. Ouvrez l'enregistrement du menu d'en-tête de votre portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, ouvrez le **menu d'en-tête du fournisseur de services** si vous utilisez le portail du système de base.

3. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , ajoutez la paire clé-valeur JSON suivante.

```
"enable_live_chat": {
   "displayValue": "false",
   "value": false
}
```

Le JSON final ressemble à ceci.

```
{
   "enable_cart": {
      "displayValue": "true",
      "value": true
   },
    "enable_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true
    },
   "enable_live_chat": {
     "displayValue": "false",
      "value": false
   }
}
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque vous accédez au portail, la **messagerie instantanée en direct** n'apparaît pas dans le menu d'en-tête.

Définition des styles de portail

Les pages sont constituées de conteneurs, de colonnes, de lignes, de widgets et d'instances de widget. Vous pouvez configurer le CSS de chaque composant ou utiliser le CSS défini dans le thème et la personnalisation comme définitions globales pour le portail. Si vous ne définissez pas CSS dans le thème ou la marque, les paramètres par défaut de Bootstrap sont utilisés.

Vous pouvez définir CSS dans votre portail à plusieurs niveaux.

Paramètres Bootstrap par défaut

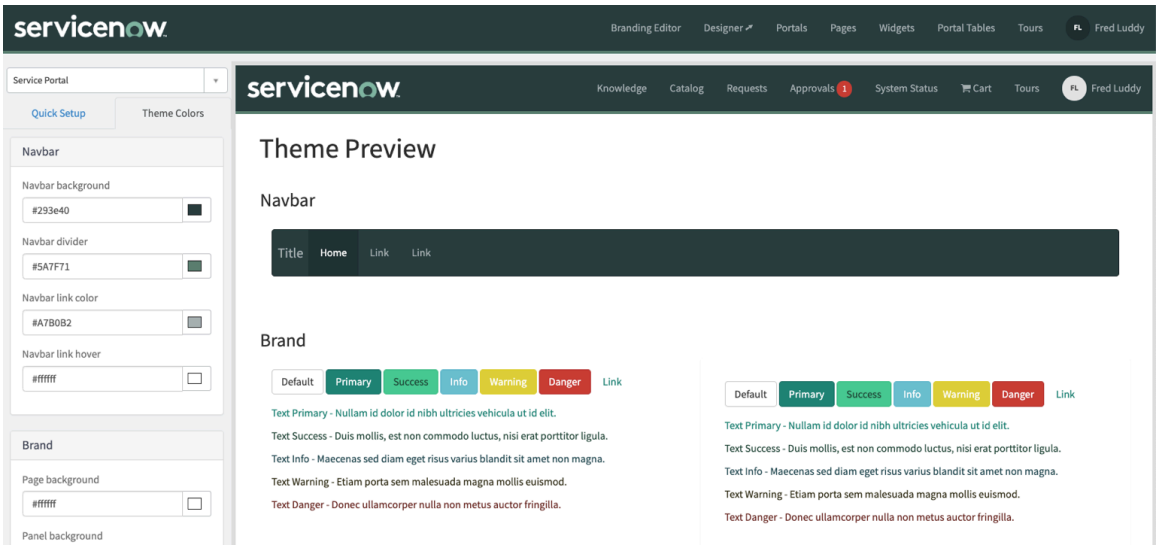
Si aucun autre CSS n'est défini, tous les éléments utilisent les valeurs par défaut de la version 3.3.6 de Bootstrap. Vous pouvez utiliser les classes d'aide CSS d'amorce avec n'importe quel Portail de services champ qui accepte CSS comme valeur. Pour afficher ou masquer Portail de services les conteneurs, utilisez les classes d'aide Bootstrap CSS Responsive Utilities telles que `visible-lg` ou `hidden-md`.

Couleurs du thème de l'éditeur de marque/CSS du portail

CSS défini dans l'onglet Couleurs de thème de l'éditeur de marques. Les changements apportés aux couleurs du thème dans l'éditeur de marques s'affichent dans le champ de variables CSS de la table du portail [sp_portal]. La personnalisation des couleurs du thème remplace les valeurs par défaut de Bootstrap.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



CSS du thème

CSS défini dans le champ Variables CSS de la table Thèmes [sp_theme]. Utilisez le CSS du thème autant que possible pour permettre une évolution plus flexible de votre portail à l'avenir.

L'utilisation d'un thème remplace les couleurs du thème CSS du portail/Éditeur de marques.

Page CSS

CSS défini dans le champ CSS spécifique à la page de la table Pages [sp_page].

Le CSS spécifique à la page remplace le CSS du thème.

Classes CSS

Vous pouvez définir des éléments de classes CSS sur la page dans chaque enregistrement respectif.

Widget CSS

CSS défini dans le champ CSS de la table Widgets [sp_widget].

Le CSS du widget remplace le CSS du conteneur, de la colonne et de la ligne.

CSS de l'instance de widget

CSS défini dans le champ CSS de la table Instance [sp_instance].

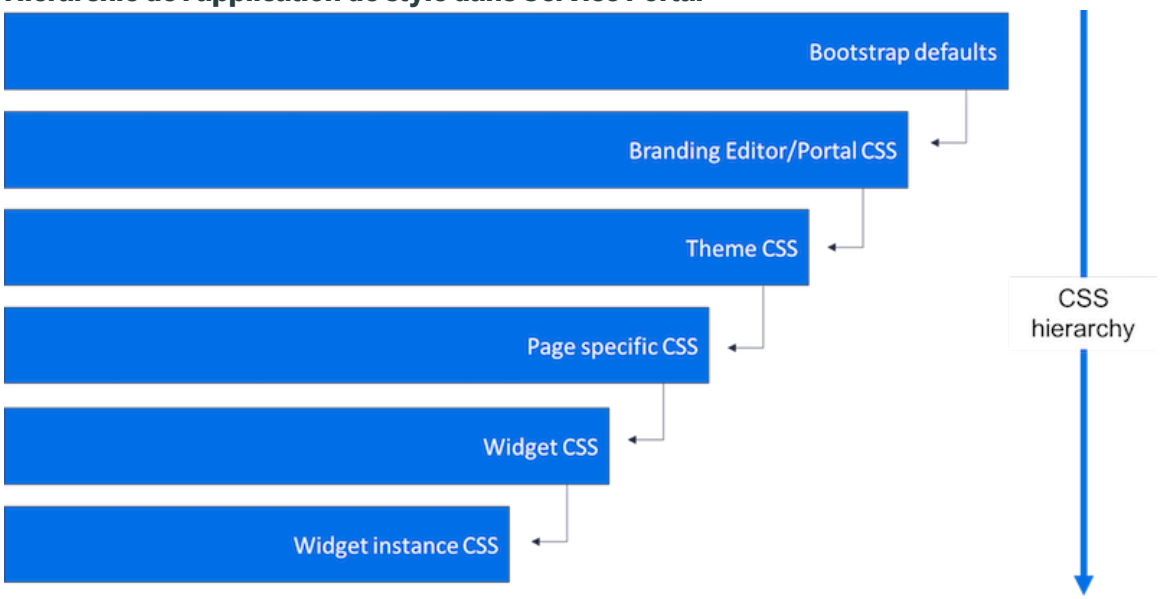
Le CSS de l'instance de widget remplace toutes les autres définitions CSS.

Remarque :
Dans certains cas, les styles par défaut pour l'accessibilité peuvent remplacer le CSS défini pour un portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie de l'application de style dans Service Portal



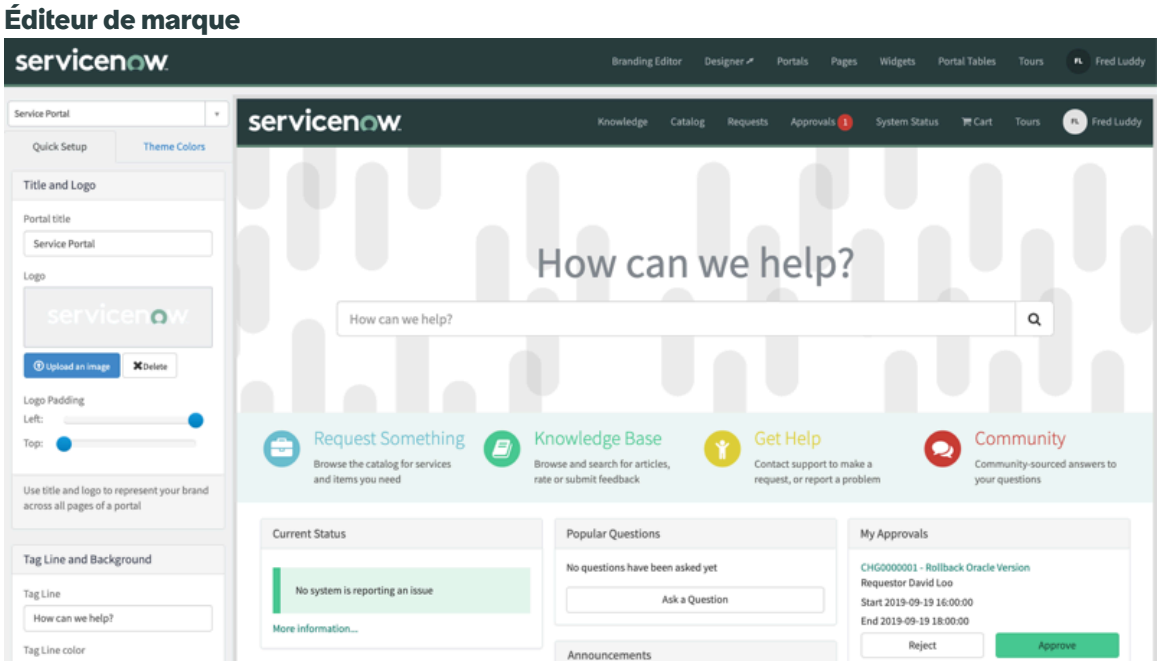
Configurer la personnalisation du portail

À utiliser Éditeur de marque pour donner à votre portail sa propre apparence.

Pour accéder à l'éditeur de marque, accédez à **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**, puis cliquez sur **Éditeur de marque**.

Sélectionnez le portail pour lequel vous souhaitez personnaliser le thème dans la liste des portails. Utilisez ensuite les options des onglets Configuration rapide et Couleurs de thème pour personnaliser votre portail.

Éditeur de marque



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de l'onglet Configuration rapide

Champ	Description
Titre du portail	Le nom de votre portail. La modification du nom du portail dans le champ du formulaire de portail dans l'interface Éditeur de marque utilisateur de la plateforme modifie également le titre.
Logo	Le logo qui apparaît dans l'en-tête de votre portail. Cette image est mise à l'échelle à une hauteur maximale de 46 px et une largeur maximale de 200 px.
Remplissage des logos	Emplacement à l'endroit où vous souhaitez que le logo se trouve sur le bord de l'en-tête. Ces informations sont stockées dans la section des variables CSS du formulaire portail.
Ligne de balise et arrière-plan	Champs définis par le schéma JSON dans le champ de **configuration** de démarrage rapide sur l'enregistrement de portail dans l'interface utilisateur de la plateforme. L'exemple Portail de services ajoute une **ligne de balise** et un **arrière-plan** à l'aide Éditeur de marque du schéma suivant : `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
Ligne de balise	Présentez à vos utilisateurs une page de portail avec un slogan. Ce texte est stocké dans une instance du widget de recherche de la page d'accueil.
Couleur de slogan	Sélectionnez une couleur pour le slogan.
Couleur d'arrière-plan de la page d'accueil	Ajoutez une couleur à votre arrière-plan. Vous pouvez saisir un nom de couleur, une couleur hexadécimale, une valeur décimale (RVB) ou effectuer une sélection dans la palette de couleurs.
Image d'arrière-plan	Chargez une image qui apparaîtra en arrière-plan de votre page d'accueil. Cette image est stockée dans le conteneur du widget sur votre page d'accueil.

Pour toutes les couleurs de l'onglet de thème, vous pouvez utiliser le nom de couleur standard, le code hexadécimal, le code décimal (RVB) ou sélectionner la couleur dans la palette de couleurs. Toutes les définitions des couleurs sont stockées dans le champ de variables CSS du formulaire de portail. L'aperçu du thème se met à jour en temps réel au fur et à mesure que vous apportez des modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Couleurs de thème

Champ	Description
Barre de navigation	Utilisez les champs de cette section pour personnaliser les couleurs du menu d'en-tête.
Marque	Utilisez les champs de cette section pour personnaliser les couleurs des pages. Par exemple, l'arrière-plan de la page ou l'arrière-plan du widget.
Texte	Utilisez les champs de cette section pour personnaliser la couleur du texte sur une page.

Les changements apportés aux couleurs du thème apparaissent Éditeur de marque dans le champ de variables CSS du formulaire de portail dans l'interface utilisateur de la plateforme.

Activer la personnalisation du thème La Jolla

Activez la marque La Jolla du portail de services pour appliquer ServiceNow la marque, ce qui inclut la conformité aux WCAG-AA pour le contraste. Ce module d'extension est actif par défaut sur les nouvelles instances, mais les administrateurs doivent l'activer sur les instances mises à niveau à partir de versions antérieures.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La **mise à jour de la marque La Jolla de Service Portal** active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Service Portal La Jolla Brand Update

Module d'extension	Description
Marque Service Portal La Jolla [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Ce module d'extension met à jour vos portails /sp et /sp_config avec la ServiceNow marque La Jolla. Si l'enregistrement du portail n'a pas été modifié, les options de logo, de favicon, d'image d'arrière-plan de la page de connexion, de bannière principale, de thème et d'instance de widget sont mises à jour.

Remarque :
Si vous avez modifié les pages **du portail /sp** ou **sp_config** avant d'installer le module d'extension, vous ne verrez peut-être pas tous les éléments de la marque La Jolla. Toutes les images de marque se trouvent dans la table **db_image** pour les mises à jour manuelles de vos portails personnalisés.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Après l'achat de l'abonnement, activez le module d'extension dans cette instance de production.

Vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de sous-production sans frais en la demandant au système de service client HI.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Créer un thème de portail

Si vous avez besoin de plus de personnalisation que ce que l'éditeur de marque peut fournir, vous pouvez créer votre propre thème personnalisé.

Seuls les utilisateurs ayant une compréhension de CSS doivent créer des thèmes personnalisés.

1. Accédez à la **Portail de services** > **Thèmes**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs de formulaire, puis dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.

Champs du formulaire de thème

Champ	Description
Nom	Nom de votre thème. Utilisez ce nom pour associer le thème à votre portail. Ce nom n'est pas visible par les utilisateurs, vous devez le connaître pour appliquer le bon thème à un portail.
Désactiver la compilation SCSS	Désactive la compilation de SCSS et envoie le fichier CSS brut directement au client.
Demande	Le périmètre de l'enregistrement. L'enregistrement du menu d'en-tête et la table source doivent avoir le même périmètre d'application.
En-tête	Liste des en-têtes et pieds de page de la table sp_header_footer que vous pouvez associer à un thème de portail. Les en-têtes et les pieds de page sont des widgets et peuvent être configurés de la même manière.
Pied de page	Liste des en-têtes et pieds de page de la table sp_header_footer que vous pouvez associer à un thème de portail.
En-tête fixe	Verrouille l'en-tête en haut de la page afin que l'en-tête reste à l'écran lorsqu'un utilisateur fait défiler.
Pied de page fixe	Verrouille le pied de page en bas de la page afin que lorsqu'un utilisateur fait défiler, le pied de page reste à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

Variables CSS	Propriétés personnalisées CSS que vous pouvez utiliser pour modifier la couleur et les styles d'un portail. Par exemple, le thème de stock utilise certaines des variables suivantes :
	`$sp-logo-margin-x: 15px !default;`
	`$sp-tagline-color: $text-color !default;`
	`$navbar-inverse-bg: #3a3f51 !default;`
	Remarque : Utilisez le champ Variables CSS pour définir les variables CSS uniquement. Utilisez Includes CSS pour définir les règles CSS. À compter de la version Madrid, Sass et LESS peuvent être utilisés dans Includes CSS.

3. Pour ajouter une feuille de style au thème, dans la liste connexe **Inclure CSS** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire de feuille de style et sélectionnez **Soumettre**.

Champs du formulaire de feuille de style

Champ	Description
Nom	Nom de l'include CSS. Souvenez-vous de ce nom pour associer l'include CSS au thème.
Application	Le périmètre de l'enregistrement. L'enregistrement du menu d'en-tête et la table source doivent avoir le même périmètre d'application.
Source	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Feuille de style** : ajoutez une feuille de style interne qui a été téléchargée dans la table CSS [sp_css]. Par exemple, ng-sortable.min.css. Les feuilles de style internes utilisent le CSS standard dans le champ CSS. ○ **URL** : lien vers une feuille de style externe. Utilisez des feuilles de style externes pour utiliser le même CSS qu'un site Web d'entreprise ou une autre ressource en ligne.
Feuille de style	Une feuille de style interne à associer au thème.
URL de fichier CSS	Une URL vers une feuille de style externe à associer au thème.
Chargement différé	(Optional) Option permettant de charger l'include CSS de façon asynchrone pour améliorer le temps de chargement de la page. Cette option doit être définie sur la même valeur pour tous les Includes CSS d'un thème. Il n'est pas recommandé d'activer le chargement asynchrone uniquement pour certains includes CSS associés à un thème. **Remarque :** L'activation du **chargement différé** n'est pas recommandée pour les portails avec un clignotement de contenu sans style.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les Includes CSS pour lesquels le **chargement différé** est activé sont répertoriés dans la liste connexe Includes **CSS** de chargement différé de l'enregistrement de thème.
URL de fichier CSS de RTL	(Optional) URL vers une feuille de style externe permettant de refléter la direction d'un portail lorsque la langue de la session est une langue de droite à gauche, comme l'hébreu. Pour plus d'informations sur la prise en charge des langues de droite à gauche, reportez-vous à la section Style pour les langues de droite à gauche dans les portails.

5. Pour ajouter un JavaScript Include au thème, dans la liste connexe **JS Include** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs de formulaire Inclure en JS et sélectionnez **Soumettre**.

Inclure les champs de formulaire JS

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'include JS. Souvenez-vous de ce nom pour associer l'include JS au thème.
Demande	Le périmètre de l'enregistrement. L'enregistrement du menu d'en-tête et la table source doivent avoir le même périmètre d'application.
Source	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Script d'interface utilisateur** : ajoutez un script d'interface utilisateur interne qui a été chargé dans la table de script d'interface utilisateur [sys_ui_script]. Les scripts d'interface utilisateur vous permettent de créer du JavaScript côté client et de le réutiliser à plusieurs emplacements. Pour plus d'informations sur les scripts d'interface utilisateur, voir Scripts d'interface utilisateur . ○ **URL** : lien vers un fichier JavaScript externe. Utilisez des URL externes pour utiliser le même JavaScript qu'un site Web d'entreprise ou une autre ressource en ligne.
Script d'interface utilisateur ou URL de fichier JS	Associez un script d'interface utilisateur interne ou une URL de fichier JavaScript, en fonction de l'option sélectionnée dans le champ Source.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de l'include JS
Package	Le package de Portail de services auquel l'include JS est associé. Par exemple, Pages de configuration de Portail de services. Ce champ est renseigné par défaut.

Activer le redimensionnement du texte dans votre portail

Activez le redimensionnement du texte pour augmenter la taille de votre texte jusqu'à 200 % via les paramètres de votre navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- si vous avez effectué une mise à niveau vers une instance Rome à partir d'une version antérieure, la propriété est créée pour vous. La propriété par défaut est définie sur **Faux** pour Portail de services et le portail de services mobiles pour les employés (MESP). Suivez les étapes de cette tâche pour définir manuellement la propriété sur **Vrai**.
- Si vous disposez d'un nouveau portail ou d'une nouvelle instance zboot, la propriété est définie sur True par défaut. Vous n'avez aucune action à entreprendre.
- Si vous n'avez pas effectué de mise à niveau vers une instance Rome, la propriété est créée, mais elle est définie sur **False** par défaut.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez *glide.service_portal.resize_text.{your portal_url_suffix}.enable_rem_conversion* dans la liste.
   Par exemple, *glide.service_portal.resize_text.sp.enable_rem_conversion*.
3. Sur le formulaire, définissez le champ Valeur sur **vrai**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remplacer la taille de la police CSS de base HTML dans votre portail

Définissez la taille de la police CSS de base HTML dans votre portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez *glide.service_portal.resize_text.{portal_url_suffix}.base_font*.
   Par exemple, *glide.service_portal.resize_text.mesp.base_font*.
3. Sur le formulaire, définissez le champ Valeur sur la taille de police souhaitée.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :
Si un problème survient avec le redimensionnement du texte pour les pages personnalisées provenant du style des includes CSS personnalisés, convertissez ces valeurs CSS de pixels en REM.

Style pour les langues de droite à gauche dans les portails

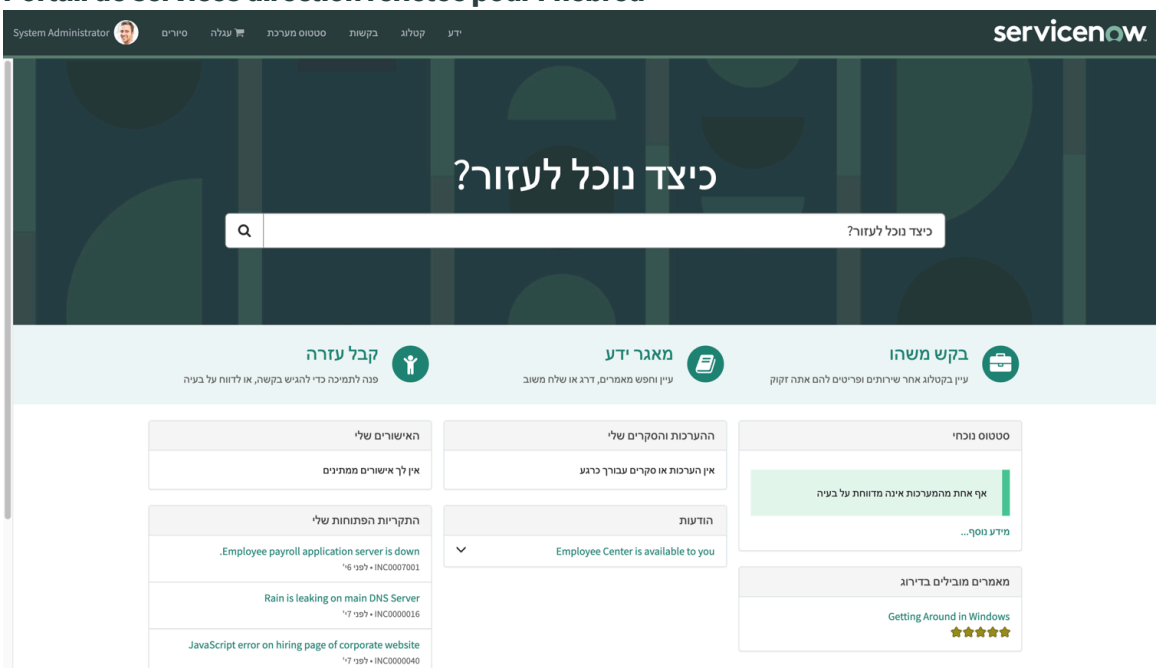
La localisation d'un portail pour les langues de droite à gauche nécessite un CSS qui reflète la direction des pages du portail.

Portail de services peut générer le CSS requis pour refléter la direction de l'interface utilisateur du portail lorsque la langue de la session est une langue de droite à gauche. Toute la hiérarchie de l'infrastructure existante pour le style des langues de gauche à droite (le thème, la page, le widget et l'instance de widget SCSS) est convertie en CSS pour les langues de droite à gauche. Toutes les propriétés directionnelles prises en charge par RTLCSS sont converties. Cependant, les fichiers CSS bruts inclus dans les enregistrements de dépendance de thème ou de widget, les CSS internes et les CSS en ligne ne sont pas automatiquement convertis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail de services direction reflétée pour l'hébreu



Vous pouvez également fournir votre propre CSS pour les langues de droite à gauche afin de remplacer le CSS généré automatiquement si vous utilisez une bibliothèque CSS externe et vous pouvez contrôler la conversion de CSS pour les langues de droite à gauche à l'aide de diverses méthodes.

Remarque :
Outre (/sp), les Portail de services portails système de base et les portails personnalisés peuvent nécessiter une personnalisation CSS supplémentaire afin de refléter complètement la direction d'un portail pour les langues de droite à gauche.

Pour suivre le nombre d'utilisateurs qui consultent un portail dans une langue de droite à gauche, consultez l'événement PortalPageLoad dans Analyse de l'expérience utilisateurPortail de services. Pour plus d'informations sur les événements disponibles, reportez-vous à la section Portail de services événements.

Afficher la direction du portail pour les langues de droite à gauche

Reflétez la direction de l'interface utilisateur d'un portail pour les langues de droite à gauche en activant le CSS nécessaire.

Avant de commencer

Active une langue de droite à gauche, comme l'hébreu. Pour plus d'informations, consultez Activate a language .

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez un portail.
3. Sélectionnez l'option **Prise en charge des langues de droite à gauche** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Un CSS qui reflète la direction de l'interface utilisateur d'un portail pour les langues de droite à gauche est généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Si vous utilisez une bibliothèque CSS externe pour le thème de votre portail, fournissez votre propre CSS qui reflète la direction de l'interface utilisateur d'un portail pour remplacer le CSS généré automatiquement.

   a. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Thèmes**.

   b. Sélectionnez le thème du portail.

   c. Dans la liste connexe **Includes CSS** , sélectionnez l'include CSS qui renvoie à une URL de bibliothèque CSS externe.
   Si vous devez créer un CSS Include, reportez-vous à la section Créer un thème de portail.

   d. Dans le champ **URL du fichier CSS de RTL** , entrez l'URL d'une feuille de style externe pour refléter la direction d'un portail pour les langues de droite à gauche.

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque la langue de la session est une langue de droite à gauche, la direction de l'interface utilisateur du portail est reflétée pour s'afficher de droite à gauche.

Trouble?

Si le contenu de votre portail n'est pas automatiquement mis en miroir pour les langues de droite à gauche, consultez la rubrique CSS pour les langues de droite à gauche dans les portails pour plus d'informations sur la résolution de ces problèmes.

CSS pour les langues de droite à gauche dans les portails

Vous pouvez contrôler la génération de CSS pour les langues de droite à gauche à l'aide de diverses méthodes.

Outre (/sp), les Portail de services portails système de base et les portails personnalisés peuvent nécessiter une personnalisation CSS supplémentaire afin de refléter complètement la direction d'un portail pour les langues de droite à gauche.

Les widgets personnalisés peuvent nécessiter une conversion manuelle pour les langues de droite à gauche.

- Pour les styles en ligne dans le modèle HTML d'un widget, déplacez ces styles vers le CSS du widget afin qu'ils soient automatiquement convertis.
- Pour les styles internes au modèle HTML d'un widget, vous pouvez utiliser le sélecteur d'attributs `[dir="rtl"]` ou le sélecteur de classe `.rtl` pour fournir un CSS spécifique aux langues de droite à gauche.
- Pour inclure du CSS spécifique aux langues de droite à gauche, vous pouvez appeler la méthode `isRTLEnabled()` dans la GlideSPScriptable - Scoped classe du script serveur d'un widget ou utiliser le marqueur global `g_portal_isrtl` dans le script client du widget.

En outre, dans le CSS de thème, de page, de widget ou d'instance de widget, vous pouvez ajouter des directives de droite à gauche aux propriétés CSS uniquement à l'aide d'une chaîne d'interpolation Sass (`#{""}`).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Directives CSS pour les langues de droite à gauche

Directive CSS de droite à gauche	Description
`/*rtl :ignorer*/`	Ignore la propriété lors de la conversion du CSS du portail pour les langues de droite à gauche.
`/*rtl :prepend :10px*/`	Ajoute une valeur au début de la valeur de la propriété pour les langues de droite à gauche. Cet exemple ajoute `10px`.
`/*rtl :append :3rem*/`	Ajoute une valeur à la fin de la valeur de la propriété pour les langues de droite à gauche. Cet exemple ajoute `3rem`.
`/*rtl :replace :30px*/` ou `/*rtl :30px*/`	Remplace la valeur de la propriété par la valeur spécifiée pour les langues de droite à gauche. Cet exemple remplace la valeur de la propriété par `30px`.
`/*rtl :insert :25px*/`	Insère la valeur spécifiée à la place de la directive pour les langues de droite à gauche. Cet exemple insère `25px`.

Example: Ignorer la propriété de transformation dans le CSS converti de droite à gauche

```
.fl {
transform: rotate(45deg) translateY(5px) #{"/*rtl:ignore*/"};
}
```

Création de pages d'accueil

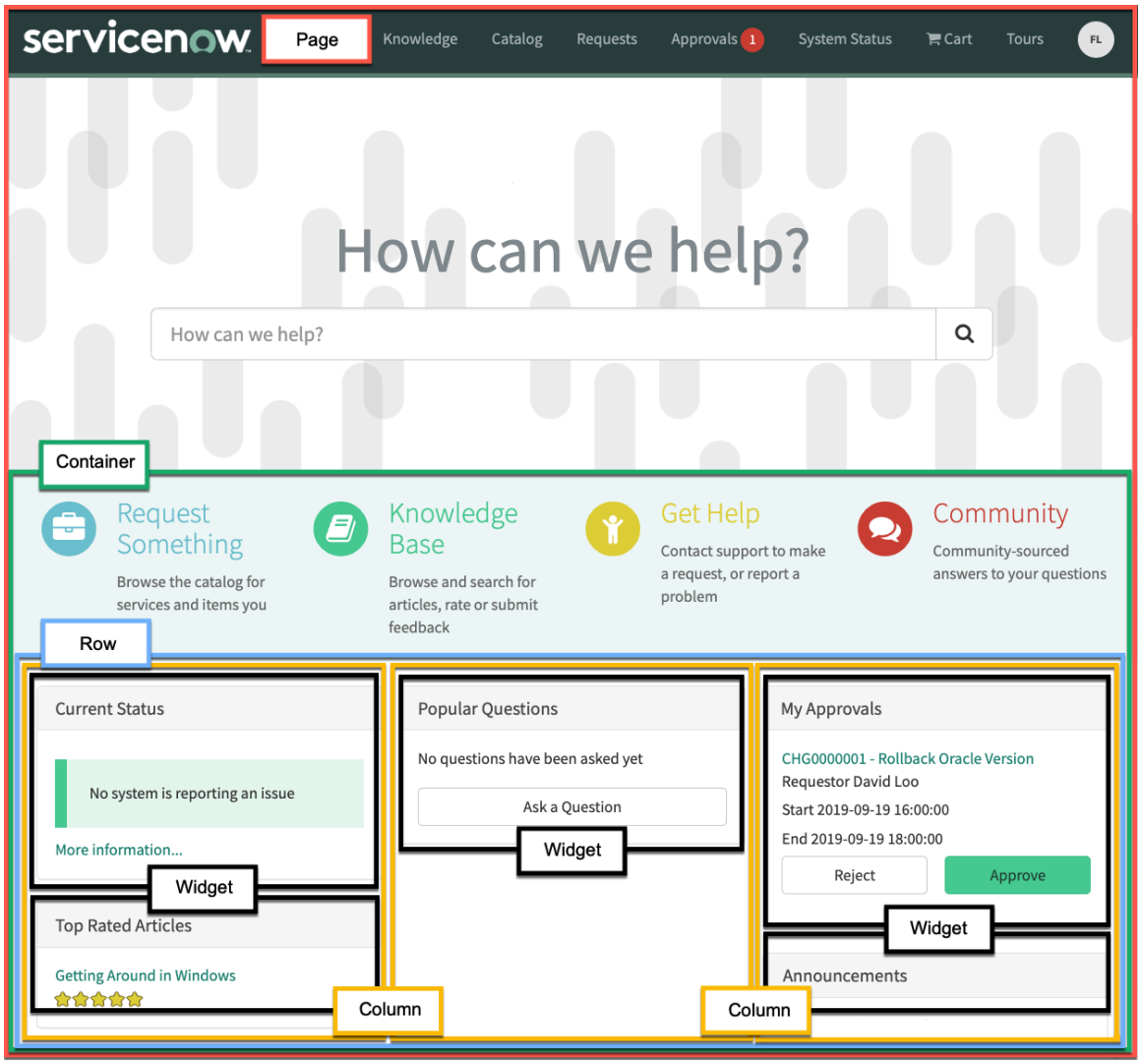
Utilisez les pages pour organiser le contenu, garantir une optimisation mobile réactive et concevoir des expériences utilisateur de portail significatives pour vos clients. Une page abrite des conteneurs et des lignes, qui contiennent ensuite des widgets. En manipulant la mise en page de la page et les widgets qu'elle contient, vous pouvez construire l'expérience utilisateur souhaitée.

- Les pages sont référencées à l'aide de l'ID de page.
- Les pages peuvent être référencées dans plusieurs portails.
- Utilisez les pages du système de base comme modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page de la page



Conteneurs

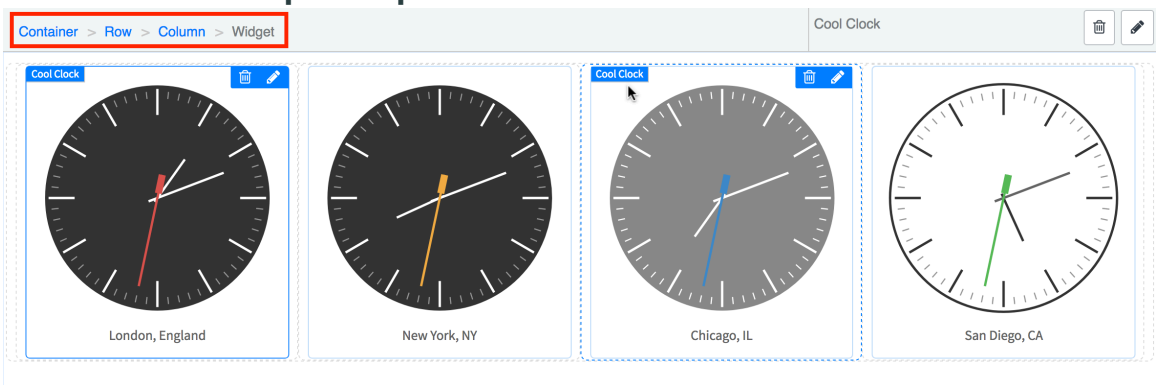
Les conteneurs sont des artefacts de balisage qui sont placés sur une page pour contenir les mises en page qui abritent les widgets.

Vous pouvez afficher les conteneurs et la façon dont ils composent une page dans le Concepteur de portail de services (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur**). Ouvrez une page dans Concepteur de portail de services, puis cliquez sur un élément de la page. Dans le coin supérieur gauche, des fils d'Ariane apparaissent pour vous indiquer l'élément de la page que vous avez sélectionné. Utilisez les fils d'Ariane pour sélectionner un conteneur, puis cliquez sur l'icône Modifier (icône).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fils d'Ariane du concepteur de portail de services



Vous pouvez également modifier un conteneur en accédant à l'éditeur de page et en sélectionnant le nœud conteneur dans l'arborescence. Dans cette vue, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Modifiez la mise en page des widgets sur une page.
- Déterminez le nombre de colonnes d'une page.
- Déterminez s'il faut mettre à l'échelle en fonction des changements apportés à la fenêtre du navigateur.
- Ajoutez une couleur d'arrière-plan à une partie d'une page.
- Ajouter une image d'arrière-plan à une partie d'une page.
- Affichez la mise en page actuelle des widgets dans la page.

Créer et modifier une page à l'aide du Portail de services concepteur

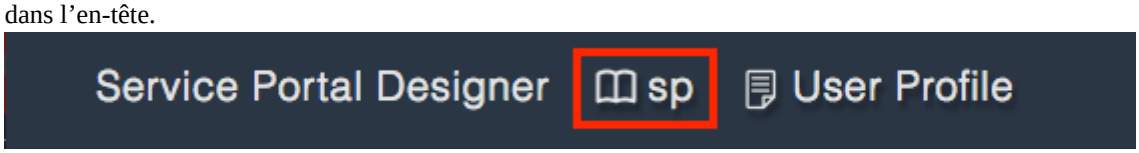
Créez ou modifiez une page et utilisez des mises en page pour organiser les colonnes qui abritent les widgets.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces étapes sont destinées aux utilisateurs ayant peu ou pas d'expérience en codage. Le Portail de services concepteur comprend plusieurs couches de personnalisation, allant du simple ajout de widgets dans une configuration particulière sur une page à l'ajout de classes CSS.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Basculez vers le portail pour lequel vous souhaitez concevoir des pages en sélectionnant le nom du portail dans l'en-tête.



4. Dans le Portail de services Concepteur, sélectionnez une page à personnaliser ou sélectionnez **Ajouter une nouvelle page**.
5. Sous Mises en page, sélectionnez **Conteneur** et faites-le glisser sur la page.

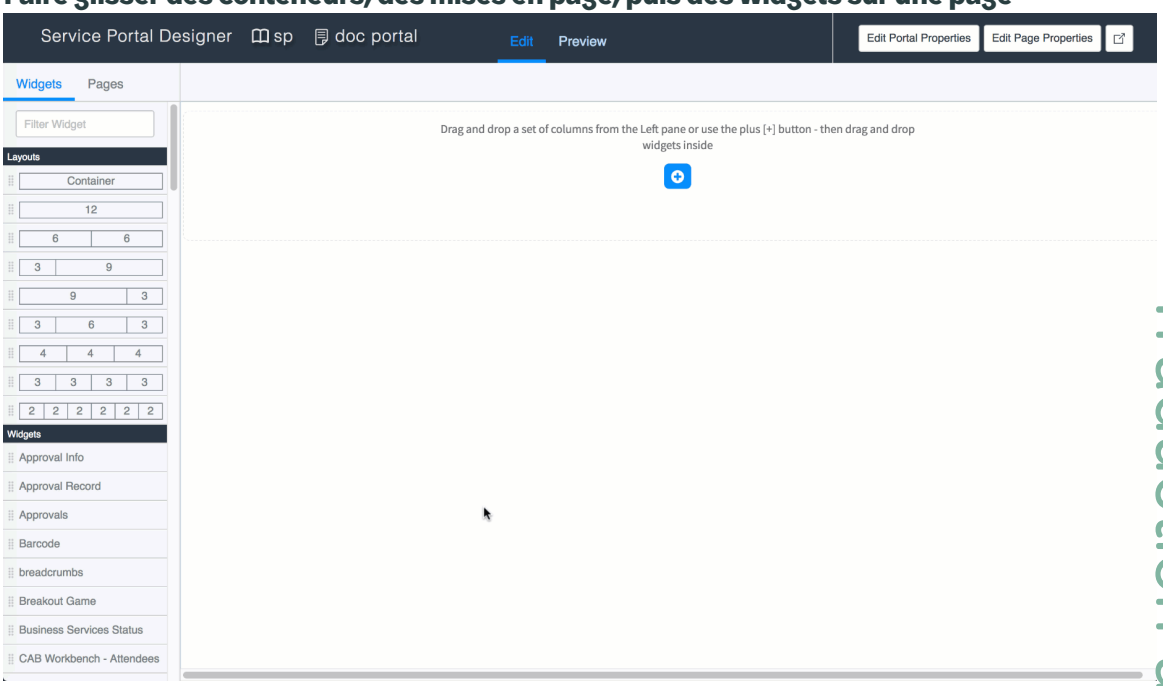
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Faites glisser l’une des autres mises en page et déposez-la dans le conteneur.
   Cette mise en page définit la structure de votre page et l’espace disponible pour déposer des widgets. La structure de la mise en page s’aligne sur le modèle de grille Bootstrap et totalise toujours 12.
7. Utilisez le filtre pour rechercher un widget, puis faites glisser le widget jusqu’à la mise en page.

Example

Faire glisser des conteneurs, des mises en page, puis des widgets sur une page



Pour les widgets qui ne contiennent aucune information par défaut, vous devez configurer les options de leurs instances de widget avant qu’elles n’apparaissent sur une page du portail. Pour plus d’informations sur la configuration des options d’instance de widget, reportez-vous à la section Configurer les instances de widget.

8. **Facultatif :** Modifiez les propriétés de la page.

   a. Sélectionnez **Modifier les propriétés de la page**.
   L’enregistrement de page de la table Pages [sp_page] s’ouvre.

   b. Modifiez le formulaire.

Champs de page

Champ	Description
Titre	Nom interne de la page. Utilisez le titre pour rechercher une page dans Service Portal Designer.
ID	Un ID unique pour la page. L’ID est ce que vous utilisez pour affecter une page à un portail. Il détermine également l’URL de la page, par exemple https://instance name.service-now.com/doc_portal/?id=doc_page, où doc_page est l’ID de la page.
Application	Le périmètre de l’application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Public	Permet d'accéder à la page sans avoir besoin d'une authentification. Si **Public** est sélectionné, tous les utilisateurs peuvent afficher la page, quels que soient les rôles répertoriés.
Brouillon	Marquez une page comme brouillon pour limiter la capacité de l'utilisateur à afficher la page pendant que vous êtes en train de la créer. Seuls les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent afficher une page en mode brouillon, tous les autres utilisateurs voient une page 404.
Rôles	Limitez l'accès des utilisateurs à une page par rôle.
Description courte	Décrit la page du portail. Ce champ n'est pas accessible au public.
CSS spécifique à la page	À moins qu'une page n'ait un CSS spécifique à la page, la page hérite du CSS du thème et de la marque. Si vous avez besoin qu'une page ait un aspect différent, le CSS spécifique à la page remplace l'héritage du thème et de la marque.
Titre de page dynamique	(Optional) Créez des variables pour générer des titres descriptifs en fonction du contenu chargé dans une page. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des titres dynamiques à une page.
Cloner la page	Vous permet de faire une copie d'une page qui peut être modifiée. Si vous clonez une page système de base, une nouvelle instance de widget est créée pour chaque widget de la page.
Utiliser le script SEO	(Optional) Option permettant d'activer un include de script qui ajoute des balises SEO pour les URL canoniques et les balises hreflang. Pour plus d'informations, consultez Activer SEO pour les versions localisées d'une page du portail.
Script SEO	(Optional) Include de script à appliquer à la page. Par défaut, le système utilise l'include de script SPSEOHeaderTags, qui inclut l'implémentation par défaut pour l'URL canonique et les balises hreflang pour Portail de services d'analyse les pages.
Structure de l'URL lisible par l'homme	(Optional) Ajoutez des mots clés lisibles par l'homme à l'URL de la page pour améliorer l'optimisation des moteurs de recherche (SEO) et les taux de clics pour les pages publiques. Les URL lisibles par l'homme aident également les utilisateurs à comprendre à quoi s'attendre sur une page pour les pages publiques et non publiques. Par exemple, https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages.

9. Facultatif : Modifiez les propriétés du conteneur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez dans le conteneur que vous souhaitez modifier ou sélectionnez **Conteneur** dans les fils d'Ariane.

b. Sélectionnez l'icône Modifier [icône].
L'enregistrement de conteneur de la table Conteneurs [sp_container] s'ouvre.

c. Modifiez le formulaire.

Champs conteneurs

Champ	Description
Nom	Nom interne du conteneur.
Ordre	Ordre dans lequel les conteneurs apparaissent sur une page. Pour définir un conteneur de sorte qu'il apparaisse au-dessus de tous les autres conteneurs, attribuez-lui le numéro le plus bas dans le champ **Commande** .
Page	La page qui inclut le conteneur.
Titre de lecteur de l'écran	Le titre utilisé par un lecteur d'écran.
Balise sémantique	Balise HTML sémantique qui inclut le conteneur. Les options incluent : ▪ Aucun : tout le contenu de la page entre l'en-tête et le pied de page est inclus dans la <main> balise. ▪ Principal : la <main> balise inclut uniquement le conteneur et son contenu. La <main> balise est un élément HTML sémantique qui contient le contenu principal de la page. Elle doit être appliquée à un contenu unique à la page et doit être configurée pour un seul élément de la page. **Remarque :** La <main> balise peut être appliquée à un conteneur, une ligne ou une colonne. Pour plus d'informations, consultez Configurer la balise principale sur une page.
Demande	Le périmètre de l'application.
Largeur	Largeur du conteneur. Les options incluent : ▪ Fixe ▪ Fluide
Classes parents	Classe CSS parente pour le conteneur.
Classe CSS	Les classes CSS du conteneur. Écrase le CSS spécifique à la page.
Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan du conteneur.
Image d'arrière-plan	Image d'arrière-plan du conteneur.
Style d'arrière-plan	Style d'affichage d'une image d'arrière-plan. Les options incluent : ▪ Valeur par défaut ▪ Couverture

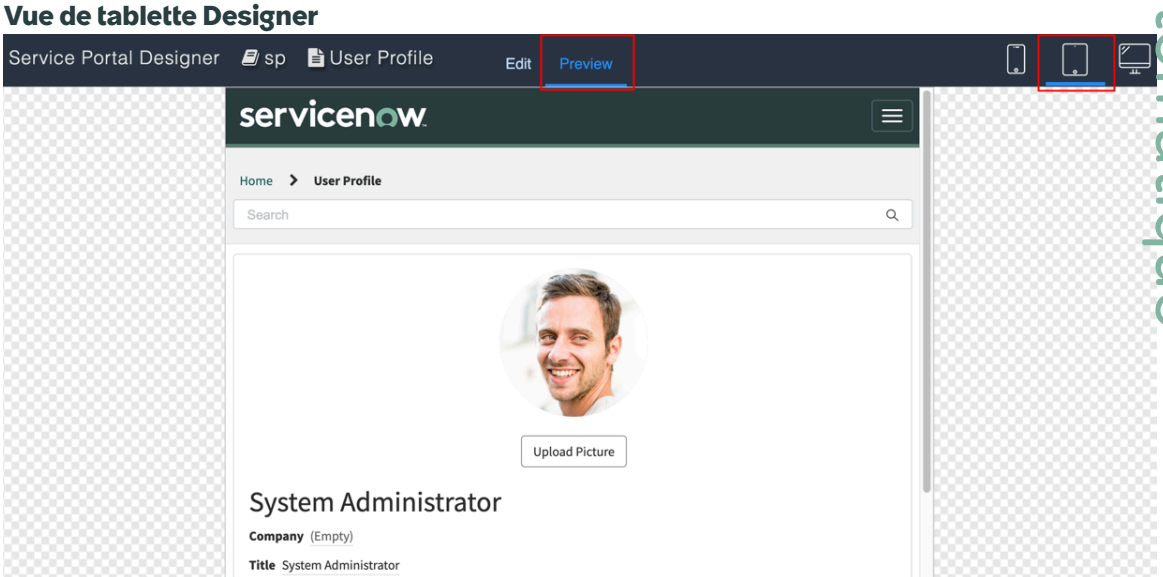
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Contenir ▪ Récurrent
Alternative d'amorce	La sélection de ce champ supprime les classes de grille d'amorce standard et désactive le système de grille d'amorce dans le conteneur. Si cette option est sélectionnée, les éléments suivants ne sont pas appliqués : ▪ Le champ **Largeur** de l'enregistrement du conteneur. ▪ Classe Bootstrap standard dans l'enregistrement de ligne au sein du conteneur. ▪ Les champs **Taille - xs**, **Taille - sm**, **Taille - md** et **Taille - lg** dans les enregistrements de colonne du conteneur. Sélectionnez ce champ uniquement si vous prévoyez de fournir des classes CSS personnalisées et du CSS pour les enregistrements de conteneur, de ligne et de colonne.
Déplacer vers l'en-tête	Si cette option est sélectionnée, le conteneur colle à l'en-tête et ne défile pas. Utilisez cette option pour créer un sous-en-tête.

10. **Facultatif :** Pour passer à une autre page, sélectionnez l'onglet **Pages** dans le volet gauche, puis sélectionnez la page suivante que vous souhaitez configurer.
11. **Facultatif :** Utilisez le bouton Aperçu dans l'en-tête pour afficher votre page telle que vous la concevez. Vous pouvez également utiliser **l'aperçu** pour afficher votre page en mode mobile ou tablette via les commandes présentées dans l'en-tête.

Vue de tablette Designer



Ajouter un sous-titre à une page

Sélectionnez un enregistrement de conteneur qui servira de sous-en-tête de page. Un sous-titre colle à l'en-tête de la page et ne défile pas.

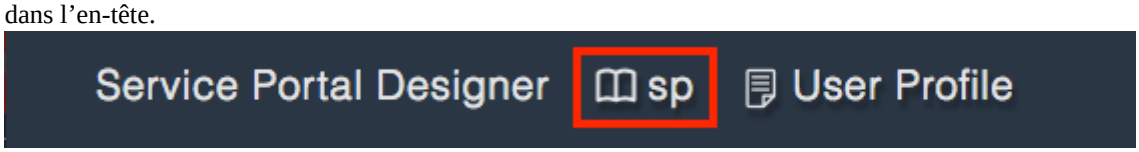
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sélectionnez une page.
4. Basculez vers le portail pour lequel vous souhaitez concevoir des pages en sélectionnant le nom du portail dans l'en-tête.



5. Sélectionnez le conteneur que vous souhaitez utiliser comme sous-en-tête ou sélectionnez le conteneur à l'aide du fil d'Ariane.
6. Sélectionnez l'icône Modifier ( ).
7. Sélectionnez **Déplacer vers l'en-tête**.

Résultats
En tant que sous-en-tête, le conteneur colle à l'en-tête et ne défile pas.

Inclure des icônes de police sur une page

Inclure des icônes de police sur une page afin que tous les widgets de la page aient accès au jeu d'icônes de police.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages** et cliquez sur la page à laquelle vous souhaitez ajouter des icônes de police.
2. Joignez le fichier font-icon à l'enregistrement de la page.
3. Dans le champ CSS spécifique à la page de la page, ajoutez le CSS de la définition font-icon. Utilisez la sys_id de la pièce jointe comme *`source`* dans le CSS. Par exemple :

Example

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

Résultats
Vous pouvez sélectionner une icône dans l'ensemble d'icônes pour n'importe quel widget de cette page. Par exemple, dans le widget HTML, vous pouvez utiliser l'option **Code source** pour utiliser une icône. Par exemple :

```
<p style="text-align: center;"><em class="material-icons">flight_land</em></p>
```

Page de ticket standard

Configurez des types de demande individuels pour afficher les informations spécifiques à la demande tout en conservant une mise en page cohérente similaire aux autres types de demande. Cette configuration garantit une expérience cohérente lors de l'affichage des demandes soumises.

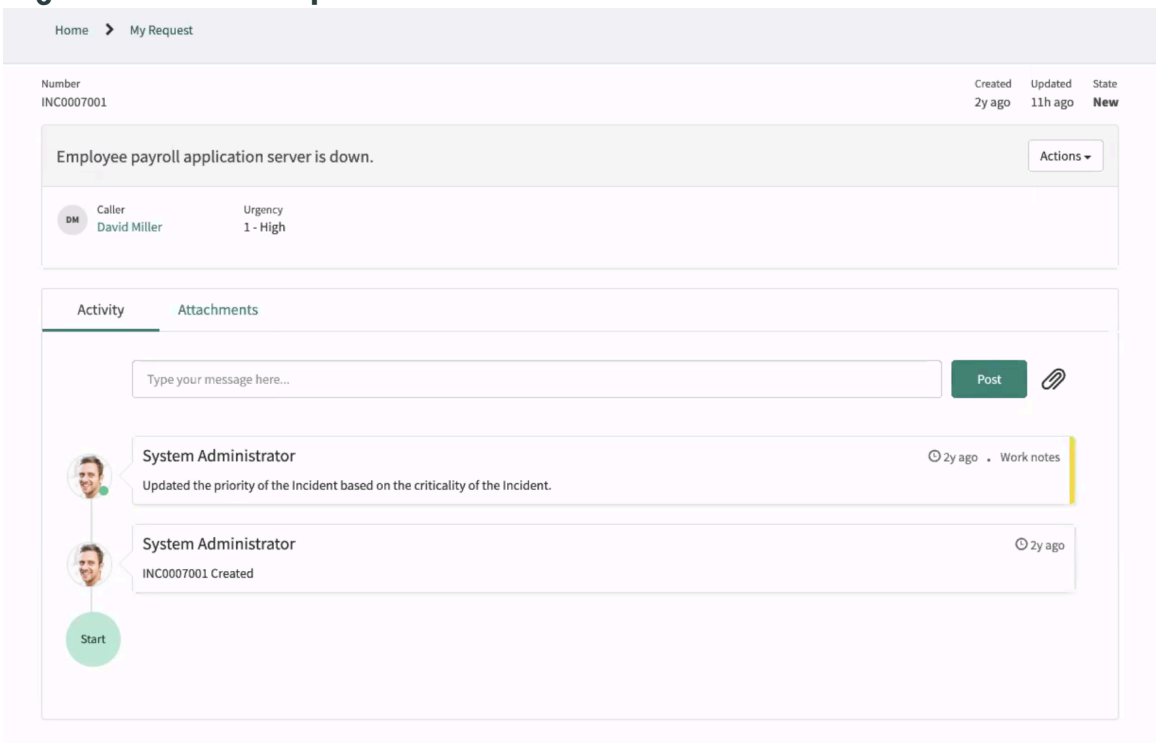
Pour les nouvelles instances, la page de ticket standard est disponible par défaut. Pour les instances mises à niveau, vous devez activer la carte d'acheminement de la page Acheminement des tickets standard. Pour en savoir plus sur l'activation de cette carte d'acheminement des pages, reportez-vous à la section Activer la carte de routage des pages pour la page de ticket standard.

Les informations affichées dans chaque section d'une page de ticket standard dépendent du type de demande individuel. Si une section configurable n'a pas de valeurs spécifiées ou si un utilisateur n'a pas accès aux informations, elles ne sont pas visibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de ticket standard pour un incident



Section d'en-tête

Par défaut, cette section affiche les informations suivantes pour une demande soumise :

- Numéro d'identification
- Dates de création et de mise à jour
- État. Au lieu du champ **État** , vous pouvez également configurer tout autre champ qui représente l'état du ticket.

Section d'informations

Si elle est configurée, cette section affiche les régions suivantes pour une demande soumise :

- Région de description du ticket avec la brève description et, éventuellement, la description.

  Remarque :
  Vous pouvez mapper le champ **Description** à tout autre champ de l'enregistrement.

- Région des champs où les champs associés sont configurés. Un champ configuré n'est pas visible lorsqu'il n'a aucune valeur ou lorsqu'un utilisateur n'a pas accès au champ.

  Remarque :
  Un champ du type Workflow n'est pris en charge pour aucune table. Le champ Type de workflow est pris en charge uniquement pour la table Élément demandé [sc_req_item], par exemple le champ **Étape** . Ce champ s'affiche à la fin, quelle que soit la position du champ dans la configuration.

- Région d'action

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section d'onglet

Si elle est configurée, cette section affiche les types d'onglets suivants pour une demande soumise :

- Activité
- Pièces jointes
- Éditeur de variable
- Outil de synthèse de variables
- Demandes associées. Affiche toutes les demandes associées (visibles dans le widget **Mes demandes** dans Portail de services) pour lesquelles le ticket actuel est le parent. Elle s'applique dans l'un des scénarios suivants :
  - Si le ticket actuel est une demande universelle, toutes les demandes associées (via le champ **Parent** de la table de tâches) aux tickets enfants de la demande universelle sont affichées.
  - Si le ticket actuel n'est pas une demande universelle, toutes les demandes associées (via le champ **Parent** de la table de tâches) au ticket actuel sont affichées.

  Pour plus d'informations sur la définition de filtres pour le widget Mes demandes, voir Définir des filtres pour Mes demandes .
- Onglet personnalisé

Par défaut, les onglets **Activité** et **Pièces jointes** sont disponibles.

Configurations pour une application entre périmètres

Pour chaque type de demande d'une application entre périmètres, les configurations suivantes sont requises :

- Privilèges d'accès restreints pour l'appelant pour les widgets de page de ticket standard suivants afin que ces widgets puissent accéder aux tables d'application. Pour en savoir plus sur ces privilèges, reportez-vous à la section Application access settings .
  - Widget : en-tête de ticket standard
  - Widget : pièces jointes de ticket standard
  - Widget : onglet Ticket standard
- Privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour le champ **Description** de l'application. Ce champ s'affiche sur l'en-tête de page de ticket standard.
- Carte d'acheminement des pages pour acheminer toutes les demandes de cette application vers la page de ticket standard

Séparation de domaine pour une page de ticket standard

Les configurations des onglets ne sont pas séparées par domaine.

Les configurations des tickets sont séparées par domaine de processus. Pour tout enregistrement de type de demande, lorsqu'un utilisateur ouvre la page de ticket standard, il vérifie les configurations des tickets dans l'ordre suivant, quel que soit le domaine de l'utilisateur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans le domaine de l'enregistrement
   a. Configurations des tickets pour la table d'enregistrement
   b. Configurations des tickets pour la table parente de la table d'enregistrement
2. Dans la hiérarchie parente du domaine d'enregistrement
   a. Configurations des tickets pour la table d'enregistrement
   b. Configurations des tickets pour la table parente de la table d'enregistrement

Remarque :
Pour une table, une seule configuration active est autorisée par domaine.

Information associée

Page de ticket standard pour un élément demandé

Page Ticket standard d'incident

Configurer la page de ticket standard

Donnez aux utilisateurs de Portail de services un moyen cohérent d'afficher leurs demandes envoyées. Vous pouvez configurer la page de ticket standard pour différents types de demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter une configuration de ticket standard uniquement pour une table étendue à la tâche.

Les widgets contenant des valeurs **de date/heure** affichent la date et l'heure uniquement au format **de temps auparavant** (par exemple, il y a 11 minutes), et les préférences utilisateur pour ces widgets ne sont pas prises en compte. Par exemple, les valeurs **Date de création** et **Date de mise à jour** sont toujours affichées au format **Auparavant** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du ticket

Champ	Description
Table	Table étendue à la tâche pour laquelle vous souhaitez configurer la page Ticket standard.
Actifs	Option permettant de spécifier si la configuration du ticket est active.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Champ d'état	N'importe quel champ de la table étendue à la tâche. Par défaut, ce champ est mappé au champ **État** de la table étendue à la tâche. Vous devez configurer le formulaire pour ajouter ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ◦ Numéro ◦ Brève description ◦ Date de création ◦ Date de mise à jour ◦ Liste de surveillance ◦ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'informations	
Afficher la description	Scénario où la description de la demande doit être affichée. Les options possibles sont les suivantes : ◦ Aucun ◦ Toujours ◦ Lorsqu'il n'y a aucune variable **Remarque :** une fois la description affichée, vous pouvez l'agrandir et la réduire.
Avancé	Option permettant de spécifier qu'un widget doit être affiché dans la zone des informations.
Widget d'informations	Widget qui doit être affiché dans la zone des informations. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Paramètres du widget d'informations	Paire de valeurs de nom pour spécifier les paramètres du widget. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs d'informations	Champs qui doivent être affichés dans la zone des informations. Ce champ disparaît lorsque vous cochez la case **Avancé** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ▪ Numéro ▪ Brève description ▪ Date de création ▪ Date de mise à jour ▪ Liste de surveillance ▪ État ▪ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail ◦ Un champ du type Workflow n'est pris en charge pour aucune table. Le champ Type de workflow est pris en charge uniquement pour la table Élément demandé [sc_req_item], par exemple le champ **Étape** . Ce champ s'affiche à la fin, quelle que soit la position du champ dans la configuration.
Région d'action	
Widget d'action	Widget permettant de spécifier les actions disponibles dans la zone Action.
Paramètres du widget d'action	Paire nom-valeur des paramètres du widget d'action.

4. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Configurations d'onglets, cliquez sur **Nouveau**.

Remarque :

- Par défaut, les configurations des types d'onglets Activité et Pièces jointes sont disponibles pour toutes les configurations standard. Les autres configurations d'onglet par défaut peuvent varier en fonction de la table étendue à la tâche. Par exemple, pour la configuration sc_req_item, le type Éditeur de variable (lecture seule) est également disponible.
- Vous ne pouvez pas dupliquer un type d'onglet autre que Personnalisé.
- Vous pouvez configurer un maximum de six onglets.
- Vous pouvez ajouter le type d'onglet Éditeur de variable (lecture seule) ou Outil de synthèse de variables.

6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Activité ○ Demandes associées ○ Pièces jointes ○ Personnalisé ○ Éditeur de variable (lecture seule) ○ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets. L'onglet dont la valeur d'ordre est la moins élevée est l'onglet sélectionné lors du chargement de la page.
Avancé	Option permettant d'activer l'ajout d'un script pour la visibilité de l'onglet. Par défaut, cette case est décochée.
Visible (script)	Script pour la visibilité de l'onglet. ○ Si le script renvoie la valeur true, l'onglet est visible sur la page Ticket standard. ○ Si le script renvoie la valeur false, l'onglet n'est pas visible sur la page Ticket standard. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet. Ce champ ne s'affiche pas si la case **Avancé** est cochée.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Sur le formulaire de configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer les options d'instance pour l'onglet Activité

Formatez les notes de travail et ajoutez-@mentions dans l'onglet Activité d'une page de ticket standard.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Vous devez ajouter l'onglet **Activité** dans la configuration de ticket standard d'un type de demande. Pour plus d'informations sur la configuration des onglets, reportez-vous à la section Configurer la page de ticket standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la demande dans Portail de services.
2. Appuyez sur Ctrl et cliquez avec le bouton droit n'importe où dans l'onglet **Activité** .
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres de l'onglet **Activité** .

Options d'instance de l'onglet Activité

Options d'instance	Description
Activer l'éditeur de texte enrichi	Option permettant d'activer la mise en forme des notes de travail. **Remarque :** Pour la page Formulaire de ticket pour le ticket (csm_ticket), les options de l'onglet **Activité** doivent être configurées à partir de l'enregistrement de configuration de l'onglet Activité de la page sn_customerservice_case. **a.** Accédez à la **Tout** > **Configuration du ticket standard**. **b.** Sélectionnez l'enregistrement **sn_customerservice_case** . **c.** Dans Configurations des onglets, sélectionnez l'enregistrement de configuration de l'onglet **Activité** . **d.** Modifiez le champ de paramètre du widget **rich_text_editor** .
Activer @ Mentions (fonctionne uniquement lorsque l'éditeur de texte enrichi est activé)	Option permettant de mentionner les personnes concernées dans les notes de travail. **Remarque :** Cette option ne s'applique que lorsque l'option **d'instance Activer l'éditeur de texte enrichi** est sélectionnée.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer la carte de routage des pages pour la page de ticket standard

Si vous avez mis à niveau votre instance, redirigez la page Ticket vers standard_ticket page dans Portail de services et affichez les demandes sur la page Ticket standard.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Sélectionnez **l'itinéraire de ticket standard**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Définir des filtres pour Mes demandes

Rediriger une référence vers un ID de page

Redirigez toutes les références des widgets vers une nouvelle page avec un seul enregistrement pour éviter de remplacer manuellement l'ID de Portail de services page codé en dur dans les widgets.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs widgets peuvent Portail de services être liés à une seule page à l'aide d'un ID de page codé en dur. Ce processus vous permet de remplacer des références de page dans des widgets sans localiser et remplacer toutes les références à l'ID de page en clonant et en mettant à jour chaque widget.

Pour rediriger toutes les références vers une page, créez un enregistrement dans la table Carte de routage des pages [sp_page_route_map]. Cette table vous permet de rediriger une référence vers une page sans cloner les widgets du système de base.

La création d'un enregistrement dans la table Carte de routage des pages ne fait que rediriger les références vers une page. Il ne redirige pas la navigation vers un ID de page dans une URL.

Remarque :
Vous n'avez pas besoin de créer une carte de routage des pages pour rediriger les utilisateurs vers une page 404. Pour spécifier la page 404 de votre portail, mettez à jour le champ Page **404** dans l'enregistrement du portail [sp_portal].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Brève description	Brève description facultative pour décrire la redirection.
Service Portal(s)	Portails qui appliquent la redirection. Si vous ne sélectionnez pas de portail, la redirection s'applique à tous les portails de l'instance.
Routage à partir de	Page d'origine à partir de laquelle vous effectuez la redirection.
Routage vers	Page vers laquelle vous effectuez la redirection.
Actif	Indique si l'enregistrement de carte d'acheminement des pages est actif. La redirection s'applique uniquement lorsque l'enregistrement est actif.
Rôles	Rôles auxquels la carte de routage des pages s'applique. Les utilisateurs qui n'ont aucun des rôles spécifiés dans ce champ ne sont pas redirigés vers la nouvelle page. Si aucun rôle n'est spécifié, la carte de routage des pages s'applique à tous les utilisateurs.
Commande	Priorité de l'enregistrement de la carte de routage des pages. Si plusieurs enregistrements actifs ont la même valeur dans le champ **Routage à partir de** , l'enregistrement avec l'ordre le plus bas s'applique. Le système évalue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	les enregistrements du plus bas au plus haut. Si plusieurs enregistrements ont un ordre correspondant, le système honore l'enregistrement le plus ancien.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Toutes les références à la page répertoriée dans le champ **Routage depuis** redirigent vers la page dans le champ **Routage vers** .

Joindre des fichiers à des enregistrements à partir de pages d'accueil

Les pièces jointes peuvent être ajoutées aux enregistrements des pages du portail en naviguant dans le système de fichiers, en collant des fichiers à partir du presse-papiers ou en faisant glisser et en déplaçant des fichiers.

Par défaut, plusieurs widgets du système de base acceptent les pièces jointes des utilisateurs du portail à l'aide d'une ou plusieurs de ces méthodes. Pour modifier la façon dont les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes, vous pouvez cloner et modifier les widgets pour personnaliser l'expérience de pièce jointe, comme décrit dans les procédures suivantes.

Pour suivre la façon dont les utilisateurs du portail joignent des fichiers à des enregistrements à partir de pages de votre portail, consultez l'événement Pièce jointe de fichier SP dans Analyse de l'expérience utilisateurPortail de services. Pour plus d'informations sur les événements disponibles, reportez-vous à la section Portail de services événements.

Ajouter des pièces jointes en collant ou en déposant des fichiers

Autorisez les utilisateurs du portail à joindre des fichiers en collant ou en déposant des fichiers dans la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes.

Avant de commencer

Par défaut, les widgets du système de base Formulaire, Pièces jointes de ticket, Conversations de ticket et Élément de catalogue SC prennent en charge l'ajout de pièces jointes en collant ou en déposant des fichiers dans la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes plutôt qu'en naviguant uniquement dans le système de fichiers.

Pour configurer cette fonctionnalité pour d'autres widgets, vous pouvez cloner ou créer un widget qui prend en charge l'ajout de pièces jointes avec la directive `sp-attachment-button` . Pour en savoir plus sur le clonage des widgets, reportez-vous à la section Cloner un widget.

Remarque :
Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **l'éditeur de widget**.
3. Dans le menu Modifier un widget existant, sélectionnez le widget que vous avez cloné.
4. Dans le **modèle HTML** du widget, localisez l'élément `sp-attachment-button` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Configurez les attributs pour l'élément `sp-attachment-button` .
   - `modal` : active la prise en charge du copier-coller et du glisser-déplacer lorsqu'elle est définie sur `vrai`.

     Pour désactiver la prise en charge du copier-coller et du glisser-déplacer, définissez-la sur `faux`.
   - `supported-extensions` : affiche une liste des extensions de fichier prises en charge pour les pièces jointes au bas de la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes.

     Pour répertorier les extensions de fichier prises en charge spécifiées par la *`glide.attachment.extensions`* propriété système, définissez-la sur `{{ ::data.supportedAttachmentExtensions}}`.

Example

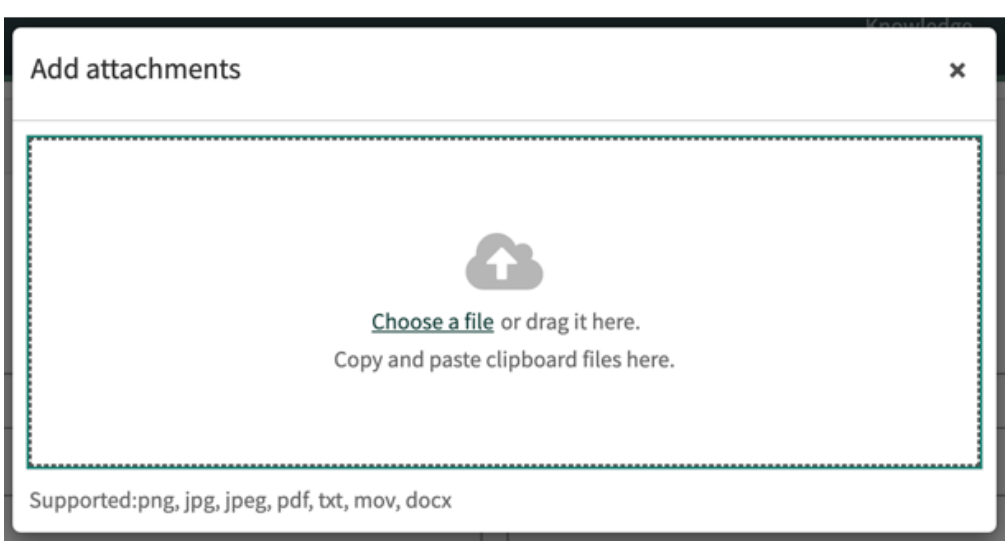
```
<sp-attachment-button modal="true" supported-extensions="{{::data.supportedAttachmentExtensions}}"></sp-attachment-button>
```

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Sur une page avec le widget, vous pouvez coller ou déposer des fichiers dans la boîte de dialogue Ajouter une pièce jointe pour les joindre à l'enregistrement, comme illustré dans l'exemple suivant.

> **Remarque :**
> Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge pour les expériences mobiles. Coller des pièces jointes n'est pas pris en charge dans Firefox.



Ajouter une zone de glisser-déposer pour joindre des fichiers

Autorisez les utilisateurs du portail à déposer des pièces jointes dans une zone dédiée d'une page pour joindre rapidement des fichiers à un enregistrement.

Avant de commencer

Pour configurer une zone de pièces jointes par glisser-déposer sur une page, vous devez cloner ou créer un widget qui prend en charge l'ajout de pièces jointes en appelant `attachmentHandler` défini sur une instance de `nowAttachmentHandler` dans son script client. Pour obtenir un exemple de widget comme celui-ci, reportez-vous à la Widget de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

formulairesection . Pour en savoir plus sur le clonage des widgets, reportez-vous à la section Cloner un widget.

Remarque :
Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés.

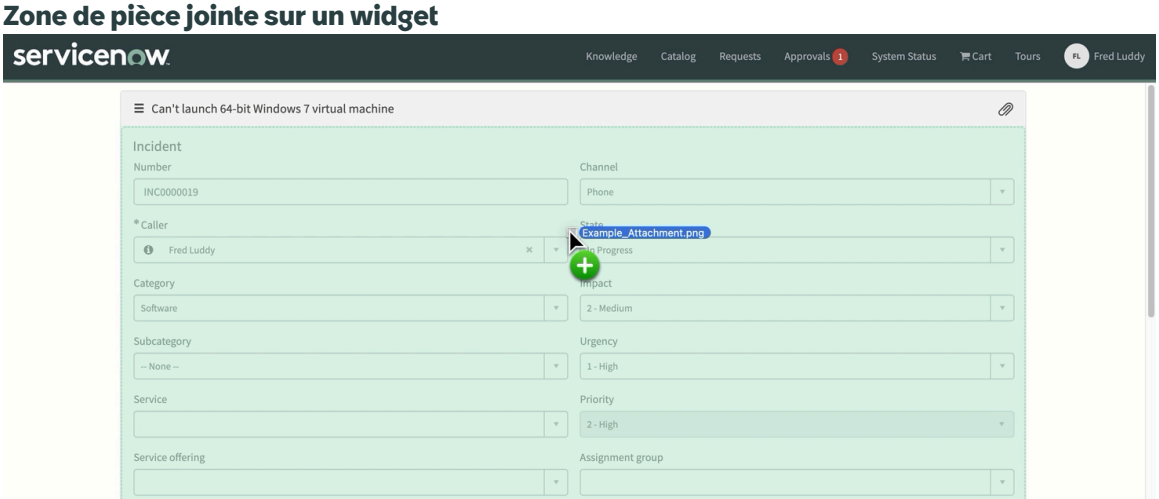
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes sur de nombreuses pages du système de base en sélectionnant l'icône Ajouter des pièces jointes ( ) pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes. Avec une zone de pièces jointes par glisser-déplacer, les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes en moins de clics. Par exemple, vous pouvez déposer des pièces jointes sur une zone d'une demande de catalogue ou d'un formulaire.

Dans cet exemple, la zone est une zone sur le corps d'un widget de formulaire. La zone n'est visible que lors du déplacement d'un fichier dessus.

Zone de pièce jointe sur un widget



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **l'éditeur de widget**.
3. Dans le menu Modifier un widget existant, sélectionnez le widget que vous avez cloné pour y ajouter la zone de pièce jointe.
4. Dans le **modèle HTML** du widget, ajoutez la directive `sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler` » en tant qu'attribut d'un `<div>` élément ou `<section>` .
   La zone peut inclure l'intégralité du widget ou seulement une partie de celui-ci.

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler">
   ```

5. **Facultatif :** Configurez les attributs pour la directive `sp-attachment-picker` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- disable-picker-overlay="true » : désactive l'affichage d'une superposition sur la zone de pièce jointe lorsque vous faites glisser un fichier dessus. Par défaut, la superposition est activée.
- onFilePick : Implémente une logique personnalisée en déclenchant un événement lorsqu'un fichier est choisi. Définissez la valeur sur une fonction qui prend en compte les références de tous les fichiers sélectionnés sous forme de tableau comme premier paramètre. Par exemple, on-file-pick="attachFiles($files) ». Parmi les exemples de logique personnalisée pouvant être implémentés, citons l'aperçu des fichiers, les validations personnalisées ou la logique de chargement personnalisée. Si cet attribut est configuré, l'attribut attachment-handler="attachmentHandler » n'est pas nécessaire et peut être supprimé.

6. **Facultatif :** Masquez la zone de pièce jointe sur les appareils mobiles.

   a. Ajoutez la directive ng-if="isDesktopBrowser » à la directive sp-attachment-picker .

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser">
   ```

   b. Dans le **script client** du widget, ajoutez le script suivant.

   Example

   ```
   $scope.isNative = cabrillo.isNative();
   $scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
   $scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
   ```

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Sur une page avec le widget, vous pouvez faire glisser un ou plusieurs fichiers sélectionnés sur la zone de pièce jointe et les déposer pour les joindre à l'enregistrement.

Ajouter une section de pièces jointes à un widget

Autorisez les utilisateurs du portail à coller, déposer ou accéder à des fichiers dans une section d'un widget pour joindre rapidement des fichiers à un enregistrement.

Avant de commencer
Pour configurer une section de pièces jointes dans un widget, vous devez cloner ou créer un widget qui prend en charge l'ajout de pièces jointes en appelant attachmentHandler défini sur une instance de nowAttachmentHandler dans son script client. Pour obtenir un exemple de widget comme celui-ci, reportez-vous à la Widget de formulairesection . Pour en savoir plus sur le clonage des widgets, reportez-vous à la section Cloner un widget.

Remarque :
Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes sur de nombreuses pages du système de base en sélectionnant l'icône Ajouter des pièces jointes (📎) pour

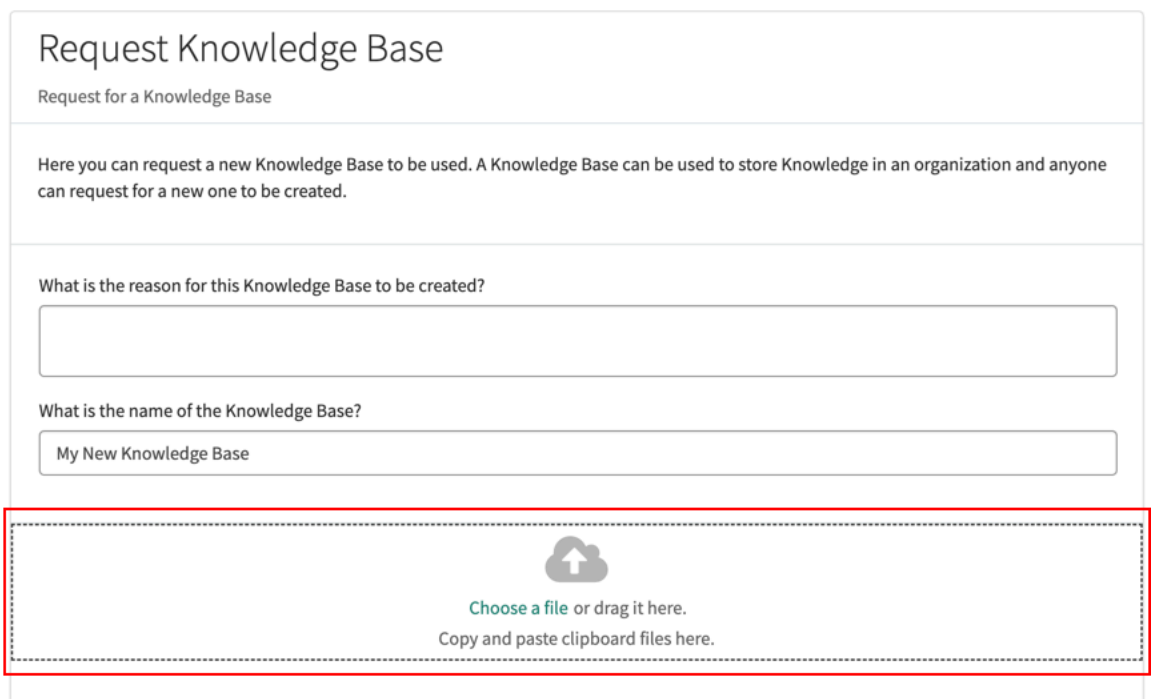
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ouvrir la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes. Avec une section de pièces jointes, les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes en moins de clics.

Dans cet exemple, la section Pièces jointes est ajoutée au bas d'un widget d'élément de catalogue.

Section de pièce jointe dans un widget



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **l'éditeur de widget**.
3. Dans le menu Modifier un widget existant, sélectionnez le widget que vous avez cloné pour y ajouter la section de pièce jointe.
4. Dans le **modèle HTML** du widget, ajoutez la directive `sp-attachment-picker` en tant qu'élément dans lequel vous souhaitez que la section des pièces jointes apparaisse.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"></sp-attachment-picker>
   ```

5. **Facultatif :** Configurez les attributs pour la directive `sp-attachment-picker` .
   - `disable-picker-overlay="true »` : désactive l'affichage d'une superposition sur la section de la pièce jointe lorsque vous faites glisser un fichier dessus. Par défaut, la superposition est activée.
   - `onFilePick` : Implémente une logique personnalisée en déclenchant un événement lorsqu'un fichier est choisi. Définissez la valeur sur une fonction qui prend en compte les références de tous les fichiers sélectionnés sous forme de tableau comme premier paramètre. Par exemple, `on-file-pick="attachFiles($files) »`. Parmi les exemples de logique personnalisée pouvant être implémentés, citons l'aperçu des fichiers, les validations personnalisées ou la logique de chargement personnalisée.
6. **Facultatif :** Masquez la section des pièces jointes sur les équipements mobiles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajoutez la directive ng-if="isDesktopBrowser » à la directive sp-attachment-picker .

Example

```
<sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser"></sp-attachment-picker>
```

b. Dans le **script client** du widget, ajoutez le script suivant.

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Sur une page avec le widget, vous pouvez coller ou déposer un ou plusieurs fichiers sélectionnés sur la section de pièce jointe pour les joindre à l'enregistrement.

Remarque :
Coller des pièces jointes n'est pas pris en charge dans Firefox.

Utilisation des widgets du portail

Les widgets définissent le contenu des pages de votre portail. Vous pouvez utiliser les widgets du système de base fournis avec Portail de services, cloner et modifier des widgets ou développer des widgets personnalisés en fonction de vos propres besoins.

Lorsque vous créez ou mettez à jour une page dans le Portail de services Concepteur, vous pouvez facilement ajouter des widgets en effectuant une recherche dans le filtre de widget et en faisant glisser un widget sur la page. Vous pouvez également accéder à tous les enregistrements de widgets à partir de la plateforme à l'adresse **Tout** > **Portail de services** > **Widgets**.

Widgets du système de base

Vous pouvez utiliser les widgets du système de base inclus avec Portail de services pour commencer à configurer les pages du portail. Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Toutefois, pour chaque instance d'un widget de système de base que vous ajoutez à une page, vous pouvez configurer les options d'instance disponibles pour ce widget.

Pour obtenir la liste des widgets du système de base et des informations sur leurs options d'instance, reportez-vous à la section Bibliothèque de widgets.

Instances de widget

Lorsque vous ajoutez un widget à une page à l'aide de Concepteur de portail de services, une instance de widget est créée. Une instance de widget est une référence à un widget qui contient un emplacement, des propriétés et des CSS spécifiques à cette instance. L'ajout du même widget plusieurs fois sur la même page crée plusieurs instances.

Toutes les instances de widget pointent vers un widget. Si vous modifiez ce widget, toutes ses instances de widget reçoivent également cette modification. Vous pouvez également

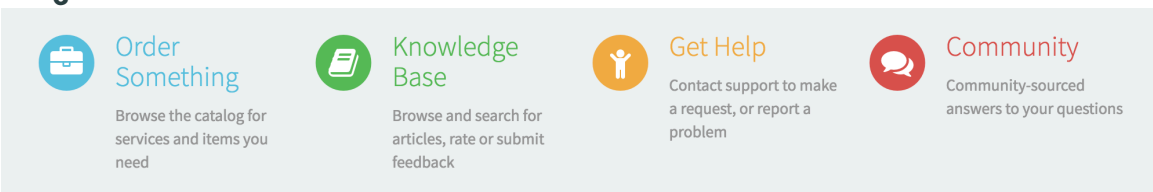
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

apporter des modifications spécifiques à une instance de widget, et seule cette instance de widget est affectée.

Par exemple, l'image suivante présente quatre instances du système Widget de lien d'icône de base avec différentes configurations spécifiques à chaque instance.

Widgets de lien d'icône



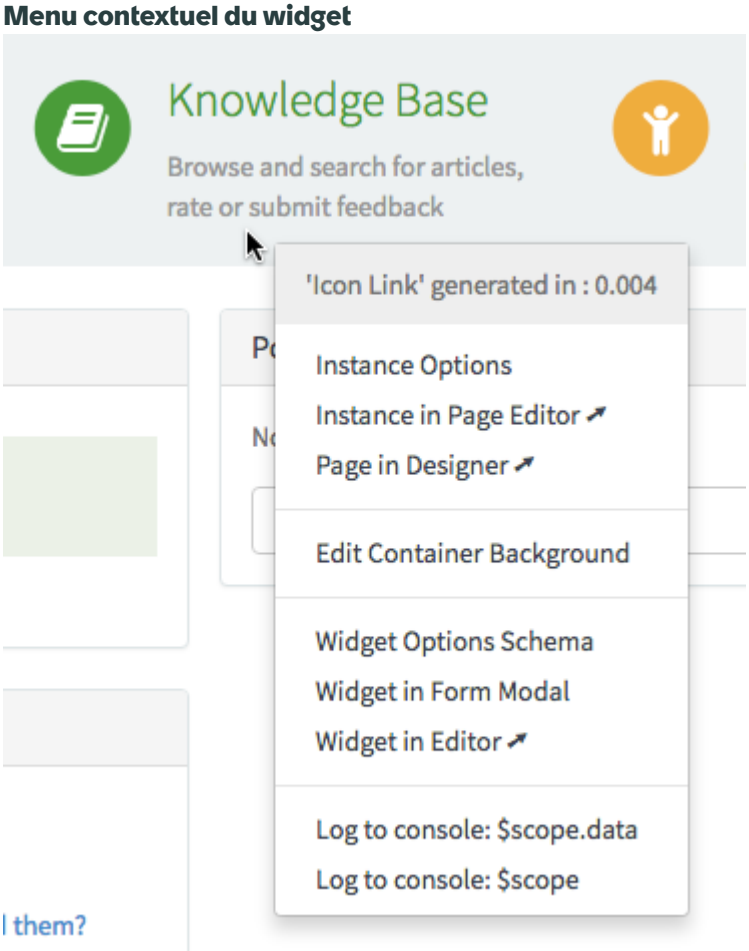
Remarque :
Pour les widgets qui ne contiennent aucune information par défaut, vous devez configurer les options de leurs instances de widget avant qu'elles n'apparaissent sur une page du portail.

Menu contextuel du widget

À partir de n'importe quelle page de Portail de services rendue, vous pouvez CTRL + clic droit sur un widget pour afficher plus d'options de configuration dans un menu contextuel.

Par exemple, accédez à **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** pour ouvrir un exemple de page de portail. CTRL + clic droit sur la base de connaissances sur cette page.

Menu contextuel du widget



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez disposer du rôle administrateur ou sp_admin pour afficher le menu contextuel du widget. Lorsque vous empruntez l'identité d'un utilisateur sans l'un de ces rôles, vous pouvez toujours afficher le menu. Cependant, un utilisateur régulier connecté sans ces rôles ne peut pas voir le menu.

Options du menu contextuel du widget

Option	Description
Performance de widget	Durée nécessaire au chargement d'un widget
Options d'instance	Spécifiez une instance d'un widget. Les options de l'instance de widget varient en fonction du widget que vous sélectionnez. Par exemple, les options d'instance du widget d'horloge cool incluent différents fuseaux horaires pour chaque instance, de sorte que vous pouvez avoir la même horloge quatre fois sur une page, mais avec tous les fuseaux horaires différents.
Instance dans l'éditeur de page	Ouvre cette instance du widget dans l'éditeur de page
Créateur de page	Ouvre le widget dans le concepteur de portail de services, ce qui vous permet d'ajouter des conteneurs, des colonnes et des widgets. Vous pouvez ajouter un style à partir du concepteur de portail de services au widget ou à la page sur laquelle le widget vit.
Afficher les personnalisations de widget	Affiche les niveaux de personnalisation des widgets sur la page afin que vous puissiez diagnostiquer les problèmes de page. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics des widgets.
Modifier l'arrière-plan du conteneur	Modifiez la mise en page dans laquelle se trouve le widget.
Schéma des options de widget	Définissez les options que vous pouvez sélectionner pour une instance d'un widget. Pour plus d'informations sur la configuration de vos propres options d'instance, reportez-vous à la section Schéma de l'option de widget.
Widget dans une fenêtre contextuelle	Ouvre le formulaire de widget dans une fenêtre contextuelle afin que vous puissiez y apporter des modifications rapides.
Widget dans l'Éditeur	Ouvre le widget dans l'éditeur de widget. Vous pouvez utiliser l'éditeur de widget pour configurer des modèles HTML, des CSS, des scripts clients, des scripts de service et des données de démonstration pour le widget.
Se connecter à la console : $scope.data	L'objet $scope.data transmet les données du serveur au contrôleur côté client. Au lieu d'ajouter des messages console.log ou des alertes dans le code du contrôleur, vous pouvez enregistrer l'objet $scope.data dans la console du navigateur et y afficher les données.
Se connecter à la console : $scope	Similaire à l'objet $scope.data, sauf qu'il enregistre tout ce qui se trouve dans $scope à la console.

Widgets personnalisés

Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés. Vous pouvez également créer des widgets à partir de zéro. Pour en savoir plus sur le clonage ou la création de widgets, reportez-vous à la section Développement de widgets personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les instances de widget

Créez des instances uniques de widgets en configurant les options de chaque instance.

Avant de commencer

Créez ou modifiez une page de portail et ajoutez-y des widgets. Vous pouvez également configurer les instances de widget existantes sur une page de système de base. Pour plus d'informations, consultez Créer et modifier une page à l'aide du Portail de services concepteur.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez avoir plusieurs instances du même widget sur une page, et chaque instance du widget que vous configurez reste unique. Par exemple, chaque instance d'une Widget Cool Clock page peut utiliser un fuseau horaire différent.

Chaque fois que vous ajoutez un widget à une page, il crée un enregistrement dans la table Instances de widget [sp_instance] avec les informations suivantes :

- Référence au widget
- Référence à la colonne de la page où se trouve le widget
- La configuration d'un widget sous la forme de champs de formulaire prédéfinis et d'un champ **Options supplémentaires** au format JSON

Remarque :
Pour les widgets qui ne contiennent aucune information par défaut, vous devez configurer les options de leurs instances de widget avant qu'elles n'apparaissent sur une page du portail.

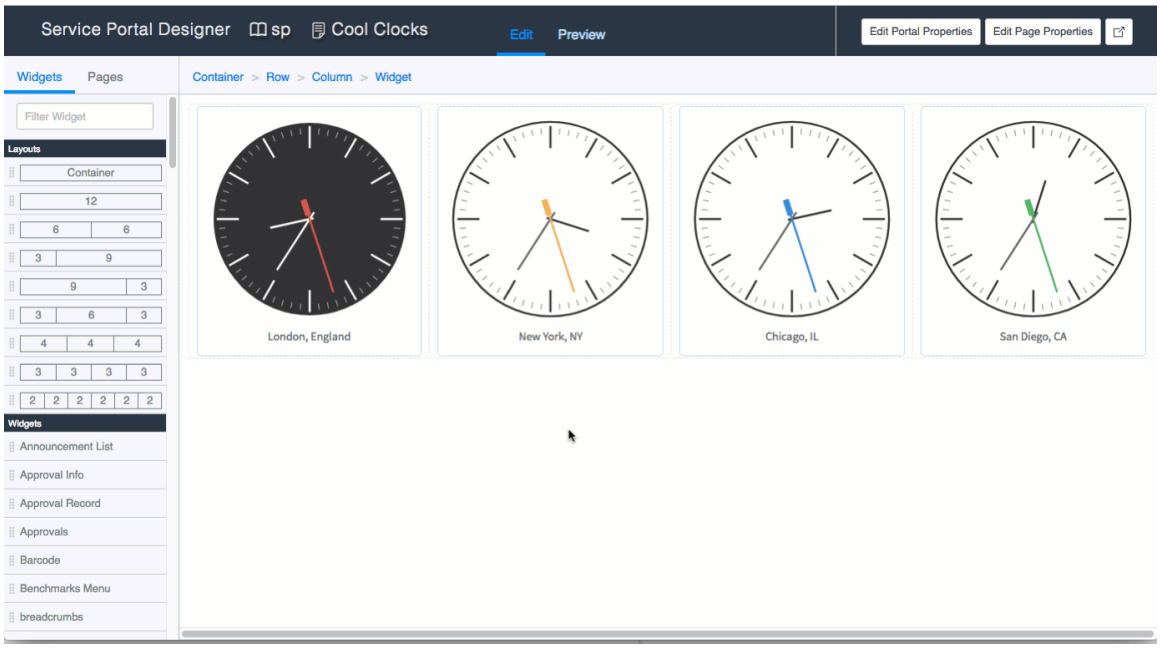
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sélectionnez la page avec les instances de widget que vous souhaitez configurer.
4. Dans Service Portal Designer, accédez à une instance de widget et sélectionnez l'icône Modifier (icône).
5. Dans la fenêtre options de l'instance, renseignez les champs pour configurer l'instance de widget.
   Les options d'instance varient en fonction du widget que vous sélectionnez.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Configurer les options de l'instance de widget



Que faire ensuite

Les utilisateurs avancés peuvent définir les options disponibles pour un widget. Pour plus d'informations, consultez Schéma de l'option de widget.

Bibliothèque de widgets

Vous pouvez utiliser les widgets du système de base tels quels dans votre Portail de services ou les cloner en fonction des besoins de votre entreprise.

> **Remarque :**
> Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés. Pour en savoir plus sur le clonage ou la création de widgets, reportez-vous à la section Développement de widgets personnalisés.

En raison de l'évolution constante du nombre de widgets qui existent à un moment donné dans Portail de services, cette bibliothèque de widgets n'est pas une liste définitive. Vous trouverez d'autres descriptions de widgets dès qu'elles seront disponibles. Pour afficher et configurer les options d'instance d'un widget, reportez-vous à la section Configurer les instances de widget.

Exemples de widgets

- Widget Annonces
- Widget d'approbations
- Widget d'informations sur l'approbation
- Widget d'enregistrement d'approbation
- Widget de fil d'Ariane
- Widget du jeu de répartition
- Widget de calculatrice

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Widget de carrousel
- Widget Cool Clock
- Widget Documents
- Widget de menu d’en-tête
- Widgets Hello World
- Widget HTML
- Widget de lien d’icône
- Widget de liste de menu icône
- Widget de commutateur de langue
- Widget de bouton de lien
- Widget de connexion
- Widget de mes demandes
- Widget Organigramme
- Exemple de widget de pied de page
- Widget de pièces jointes de ticket
- Widget de conversations de tickets
- Widget de champs de ticket
- Widget d’emplacement des tickets
- Widget de profil d’utilisateur

Widgets Catalogue de services

- Widget de contenu du catalogue
- Widget de recherche de la page d’accueil du catalogue
- Widget d’éléments récents et populaires
- Widget des champs de demande
- Widget d’éléments demandés
- Widget Demandes et approbations
- Widget d’élément de catalogue SC
- Widget Catégories SC
- Widget de page de catégorie SC
- Widget Guide de commande SC
- Widget des éléments les plus courants SC
- Widget Enregistrer les lots SC
- Widget des paniers enregistrés SC
- Widget Faire défiler vers le haut SC
- Widget Panier SC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Widget d’éditeur de variable SP
- Widget Panier de la liste de souhaits SC

Widgets Gestion des connaissances

- Widget Base de connaissances également dans la catégorie
- Widget Commentaires des articles de la base de connaissances
- Widget de page d’article de la base de connaissances
- Widget de catégories de base de connaissances
- Widget de page de catégorie de base de connaissances
- Widget Bases de connaissances de la base de connaissances
- Widget de base de connaissances le plus consulté
- Widget Actualités de la base de connaissances
- Widget de recherche de la base de connaissances
- Widget de la base de connaissances la mieux notée
- Widget d’affichage de la base de connaissances
- Widget Vue de la base de connaissances 2
- Widget de fils d’Ariane de connaissances

Widgets d’état de service

- Widget d’état du service d’entreprise
- Widget de l’état actuel
- Widget Maintenance planifiée
- Widget d’historique des services
- Widget d’état de service
- Widget de légende d’état de service
- Widget d’abonnement d’état de service

Portail de services Widgets de configuration

- Widget de vue d’ensemble de configuration du portail de services
- Widget de configuration du portail
- Widget de carte de page du fournisseur de services
- Widget de carte du portail du fournisseur de services
- Widget d’aperçu du thème
- Widget du panneau de modification de widget

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets de liste et de formulaire

- Widget de liste simple
- Table de données du widget de définition d'instance
- Table de données à partir du widget de définition d'URL
- Widget de formulaire

Widgets de recherche

- Widget de l'Assistant de recherche IA
- Widget Recherche contextuelle
- Widget de recherche à facettes
- Widget de recherche de la page d'accueil
- Widget de recherche de suggestion automatique
- Hérité : widget de page de recherche

Exemples de widgets

Tous les widgets dans Portail de services peuvent être utilisés comme exemple de code illustrant la façon dont les scripts sont utilisés dans un widget. Cependant, plusieurs widgets du système de base ont été inclus expressément à cette fin.

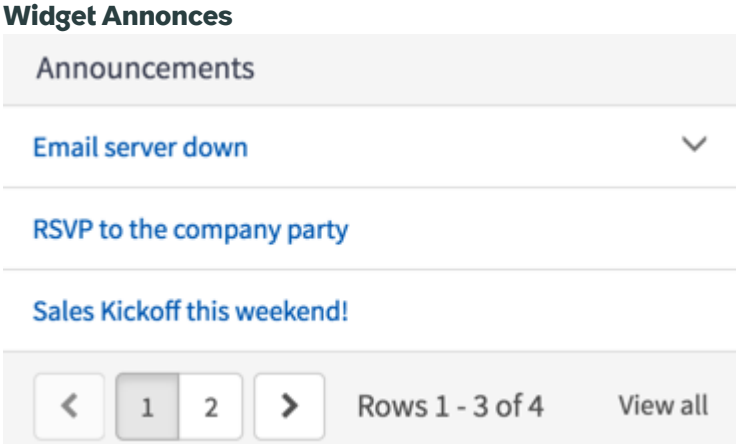
Utilisez les exemples de widgets pour voir comment utiliser HTML, CSS ou des scripts client et serveur dans Portail de services. Vous pouvez également cloner et étendre chaque widget en fonction de vos besoins.

Widget Annonces

Les utilisateurs peuvent afficher toutes les annonces actives. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Ce widget répertorie les annonces actives pour un portail à partir de la table Annonce [announcement]. Pour afficher la liste des annonces actives, accédez à **Tout** > **Portail de services** > **Annonces**. Pour plus d'informations sur la création d'annonces, reportez-vous à la section Créer une annonce.

Widget Annonces



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type d'annonces à afficher. Les types d'annonces peuvent être sélectionnés dans l'enregistrement d'annonce. Les choix sont les suivants : • Bannière • Widget Si un type n'est pas défini, l'instance de widget affiche toutes les annonces actives.
Titre	Titre de l'en-tête du widget.
Glyphe	Glyphe affiché à gauche du titre.
Utiliser le style d'affichage	Si cette option est sélectionnée, chaque annonce s'affiche selon le style défini dans l'enregistrement d'annonce. Avant de sélectionner cette option, réfléchissez à la façon dont le widget s'affichera si plusieurs annonces dans le widget utilisent des styles différents.
Paginer	Pagine plusieurs annonces.
Nombre max. d'enregistrements	Nombre d'annonces affichées par page.
Afficher toutes les pages	Cliquer sur la cible pour le lien **Afficher tout** . Le lien **Afficher tout** s'affiche uniquement dans les cas suivants : • Il y a plus d'annonces qu'il n'est possible d'afficher sur une seule page. Le champ **Nombre maximal d'enregistrements** définit le nombre d'enregistrements affichés par page. • Une page Afficher tout est définie.
Qui peut afficher les instances | Qui ne peut afficher les instances	Contrôlez qui peut et ne peut pas afficher une instance de widget avec des critères d'utilisateur. Visible uniquement si les Portail de services critères d'utilisateur sont activés.

Widget d'approbations

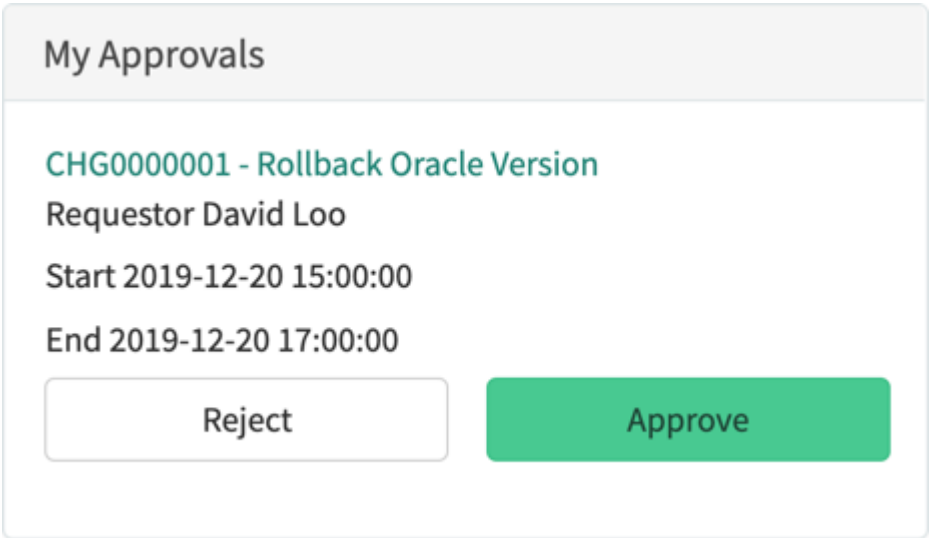
Les utilisateurs peuvent approuver ou rejeter des éléments directement dans .Portail de services Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Le widget Approbations affiche les données de la table Approbations [sysapproval_approver]. Si l'utilisateur a été affecté à l'approbation d'une demande, l'enregistrement de l'approbation s'affiche dans le widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez activer la signature électronique pour le widget d'approbations afin de nécessiter une nouvelle authentification pour vos utilisateurs. Pour plus d'informations sur l'activation de la signature électronique, reportez-vous à la section Activer la signature électronique pour Portail de services.

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour modifier l'apparence du widget d'approbations.

Options d'instance du widget Approbations

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Glyphe	Ajoutez une icône à afficher à côté du nom du widget.
Boutons empilés côte à côte	Si cette case est cochée, les boutons Approuver et Rejeter apparaissent horizontalement l'un à côté de l'autre. Si cette case est décochée, les boutons Approuver et Rejeter apparaissent empilés verticalement.
Nombre maximum d'éléments affichés dans la liste	Limitez le nombre d'approbations que les utilisateurs voient sur une page. Le nombre par défaut est 10. Entrez uniquement des nombres supérieurs à 0.
Qui peut afficher les instances/qui ne peut pas afficher les instances	Contrôlez qui peut ou ne peut pas afficher une instance de widget avec des critères d'utilisateur. Les critères d'utilisateur doivent être activés pour que cette option s'affiche.
Commentaires obligatoires pour le rejet	Exigez des approbateurs qu'ils fournissent des commentaires lors du refus d'une approbation. Les commentaires sont ajoutés à l'enregistrement d'approbation. Par défaut, les commentaires sont facultatifs.

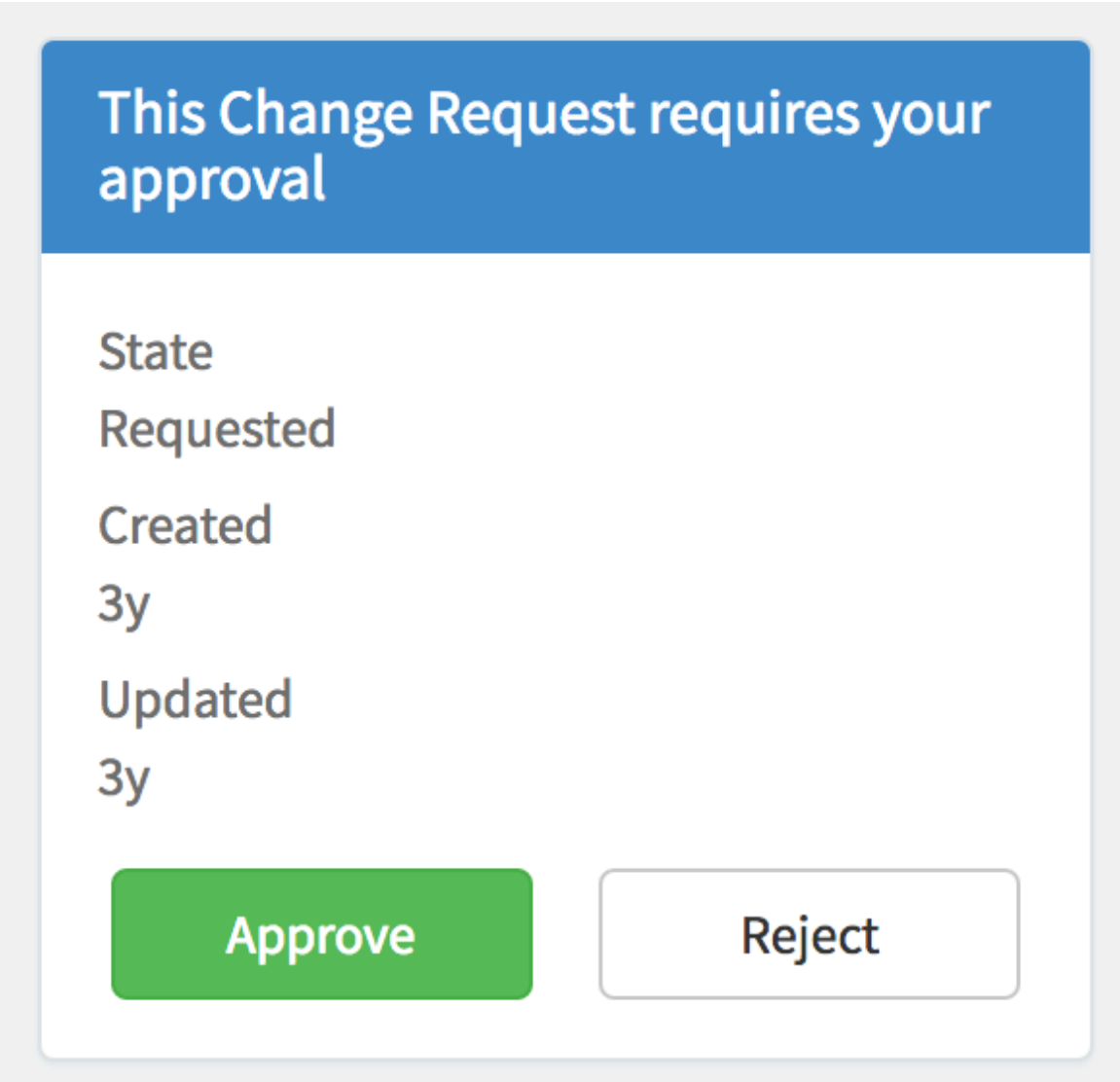
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d'informations sur l'approbation

Le widget Informations sur l'approbation fonctionne en tandem avec le widget Approbation pour afficher les détails de la demande d'approbation. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget d'informations sur l'approbation



Traduction automatique

Options d'instance

Options d'instance du widget Informations sur l'approbation

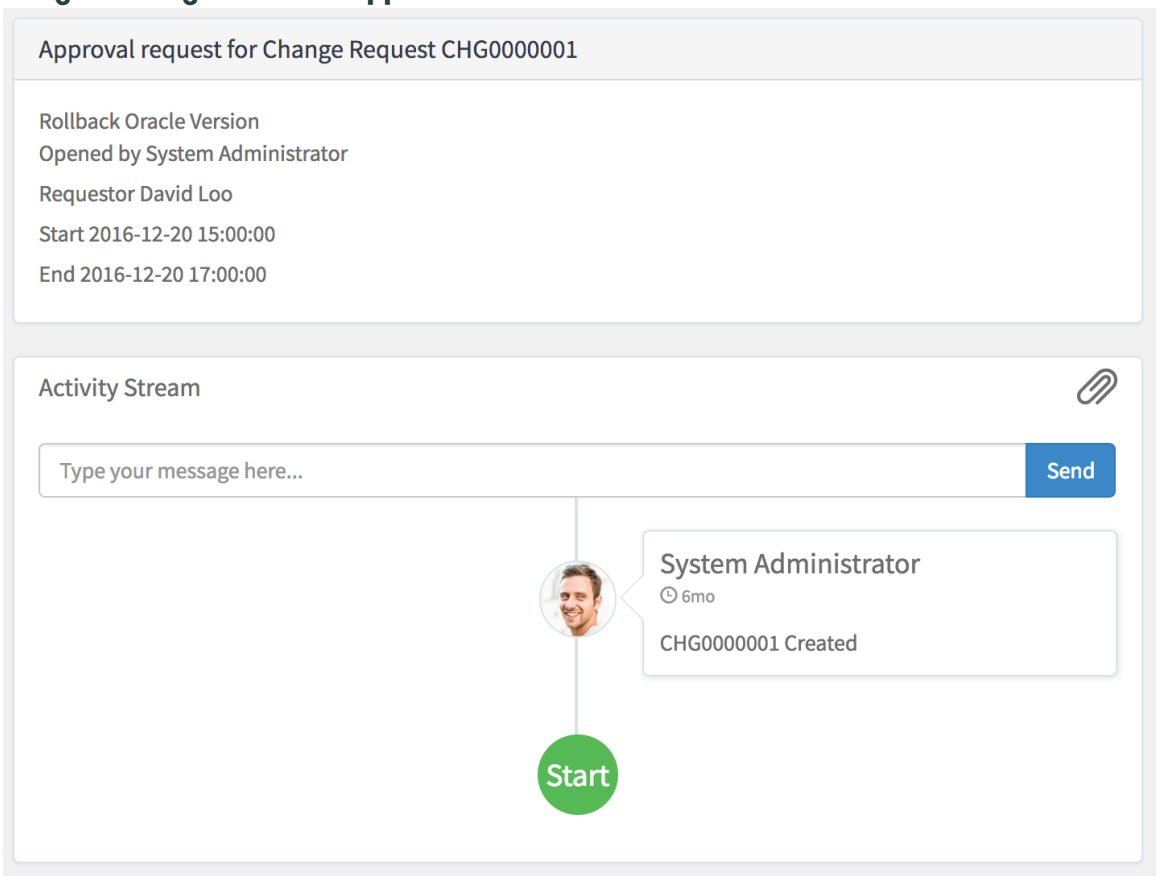
Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.

Widget d'enregistrement d'approbation

Le widget Enregistrement d'approbation affiche l'enregistrement complet d'une approbation, y compris le flux d'activité. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d'enregistrement d'approbation



Options d'instance

Le widget d'enregistrement d'approbation n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de fil d'Ariane

Le widget de fils d'Ariane permet aux utilisateurs de naviguer facilement dans un portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Le widget de fils d'Ariane affiche des informations en fonction de l'emplacement d'une page dans un portail. Par exemple, si vous accédez à la base de connaissances à partir de la page d'accueil, le fil d'Ariane se lit comme suit : **Accueil** > **Base de connaissances**. Chaque page suivante que vous ouvrez développe le fil d'Ariane.

Cliquez sur le nom d'une page sur le widget de fil d'Ariane pour y accéder. Par exemple, pour revenir à la page d'accueil, cliquez sur **Accueil**.

Vous pouvez personnaliser ce widget pour modifier le chemin d'accès du fil d'Ariane. Pour plus d'informations, consultez KB0719179 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

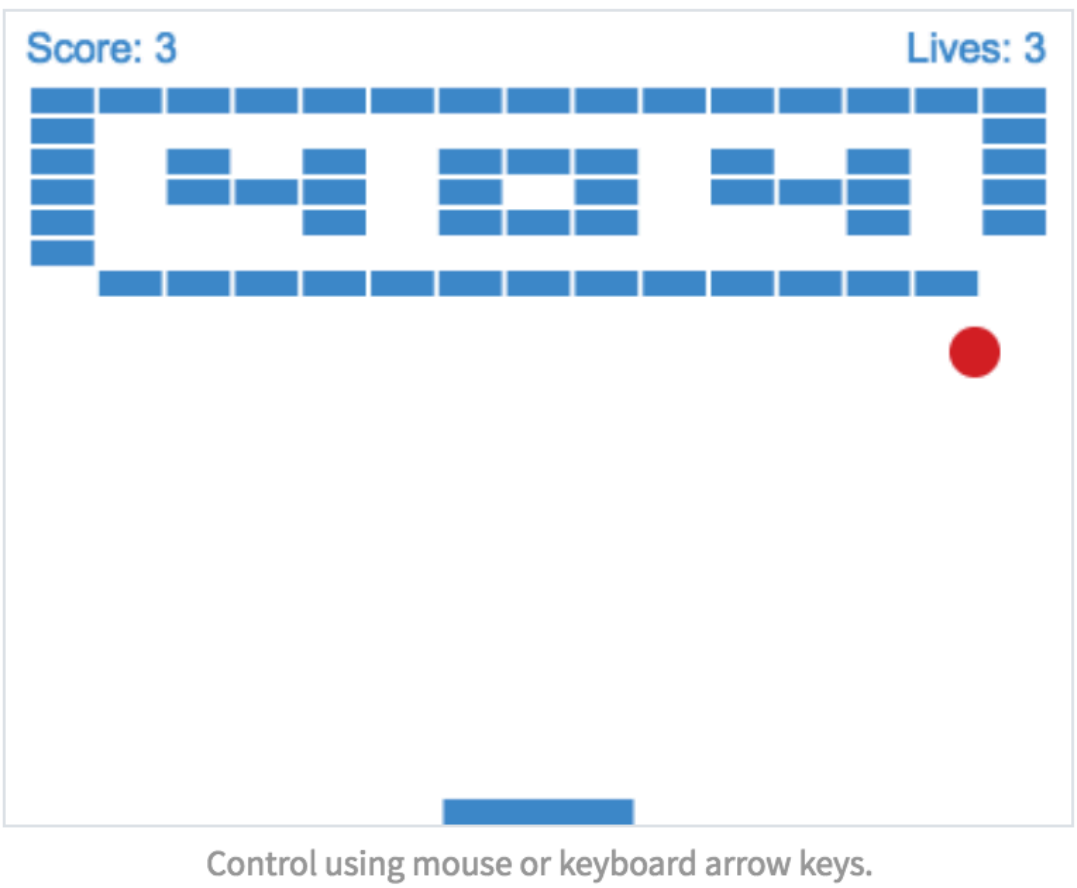
Options d'instance

Le widget de fils d'Ariane n'a pas d'options d'instance.

Widget du jeu de répartition

Ajoutez une page 404 amusante et interactive à des pages qui n'existent pas à l'aide du widget Breakout Game. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget du jeu de répartition



Options d'instance

Le jeu de répartition n'a pas d'option d'instance. Vous pouvez l'utiliser comme exemple de la façon d'utiliser la fonction de lien dans le cadre d'une directive Angular.

Widget de calculatrice

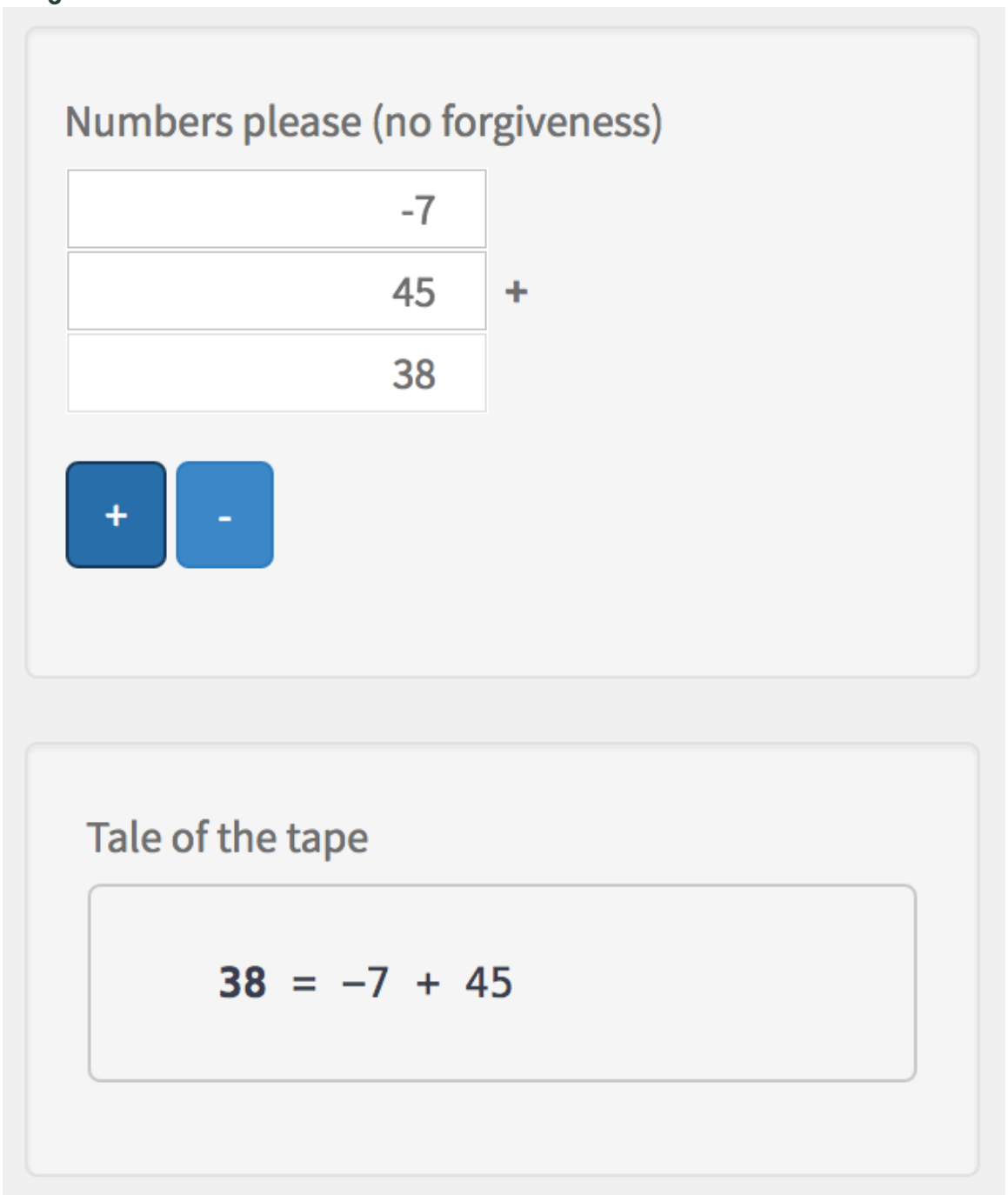
Le widget calculatrice effectue des calculs simples. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisez le widget de la calculatrice comme exemple de la façon dont vous transmettez des données entre le client et le serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de calculatrice



Traduction automatique

Options d'instance

Le widget de calculatrice n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de carrousel

Présentez des éléments spécifiques dans votre catalogue à l'aide d'une liste déroulante d'images dans le widget de carrousel. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisez le widget de carrousel pour présenter des éléments sur votre page de portail. Par exemple, affichez les éléments disponibles dans un catalogue de services en haut de sa page.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de carrousel

Remarque :
Pour Centre des employés Pro, utilisez le widget Expériences de contenu pour présenter du contenu de communication actionnable sur votre portail des employés. .

Ajouter des diapositives au widget de carrousel

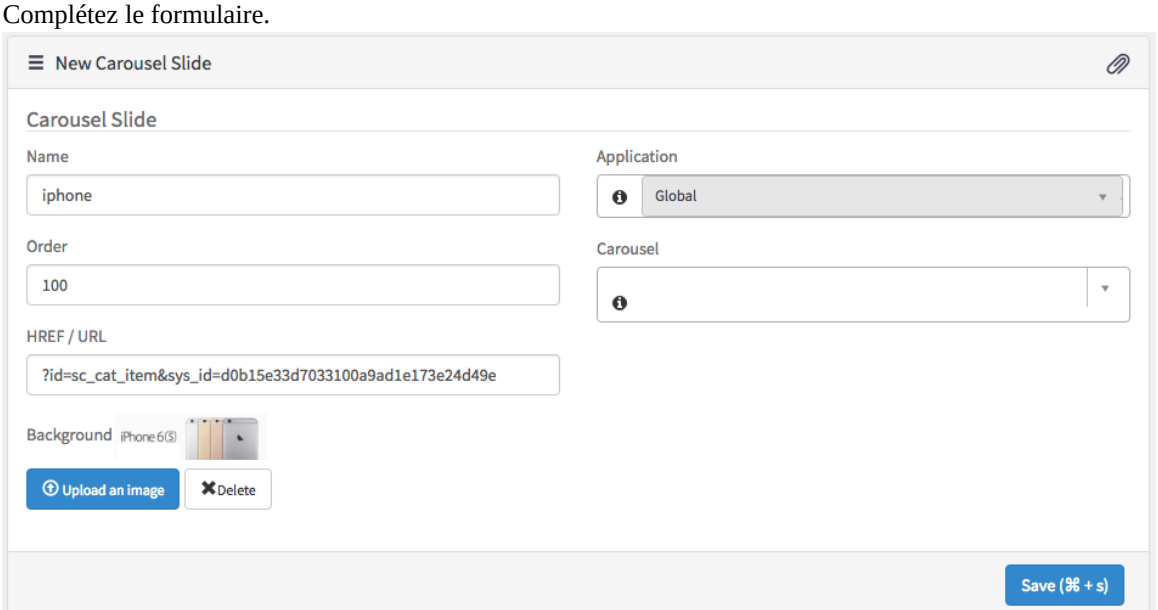
Utilisez les listes connexes d'une instance du widget de carrousel pour ajouter des images dans lesquelles le widget de carrousel doit faire défiler.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Ouvrez l'enregistrement du widget **Carrousel** .
3. Dans le formulaire de carrousel, dans la liste connexe **Instances, sous Instances** , ouvrez une instance de carrousel.
4. À partir de l'instance du formulaire de carrousel, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Diapositives sous forme de carrousel** .
5. Complétez le formulaire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de la diapositive sous forme de carrousel. Utilisez le nom pour différencier la diapositive des autres enregistrements de diapositives.
Ordre	Emplacement d'affichage de la diapositive dans la liste des diapositives
HREF/URL	Lien vers l'élément dans la diapositive. Par exemple, pour une diapositive avec un élément de catalogue, créez un lien vers la page de l'élément de catalogue à l'aide du HREF ?id=<nom de page>&sys_id=<sys_id pour l'élément>. Pour plus d'informations sur la création de liens vers une page d'un portail, reportez-vous à la section Navigation dans les pages par Portail de services URL. Vous pouvez également créer un lien vers d'autres sites à l'aide de l'URL.
Arrière-plan	Chargez une image pour les diapositives. Les images de carrousel doivent être de 1022 x 300 pixels.
Application	Renseigné automatiquement avec le nom de l'application sous laquelle se trouve le portail.
Carrousel	Nom de l'instance du widget de carrousel auquel vous ajoutez la diapositive. Ce champ n'est pas automatiquement renseigné et vous ne pouvez pas sélectionner une instance du widget de carrousel si elle n'a pas de nom.

Répétez cette étape pour autant de diapositives que vous le souhaitez afficher dans le widget de carrousel.

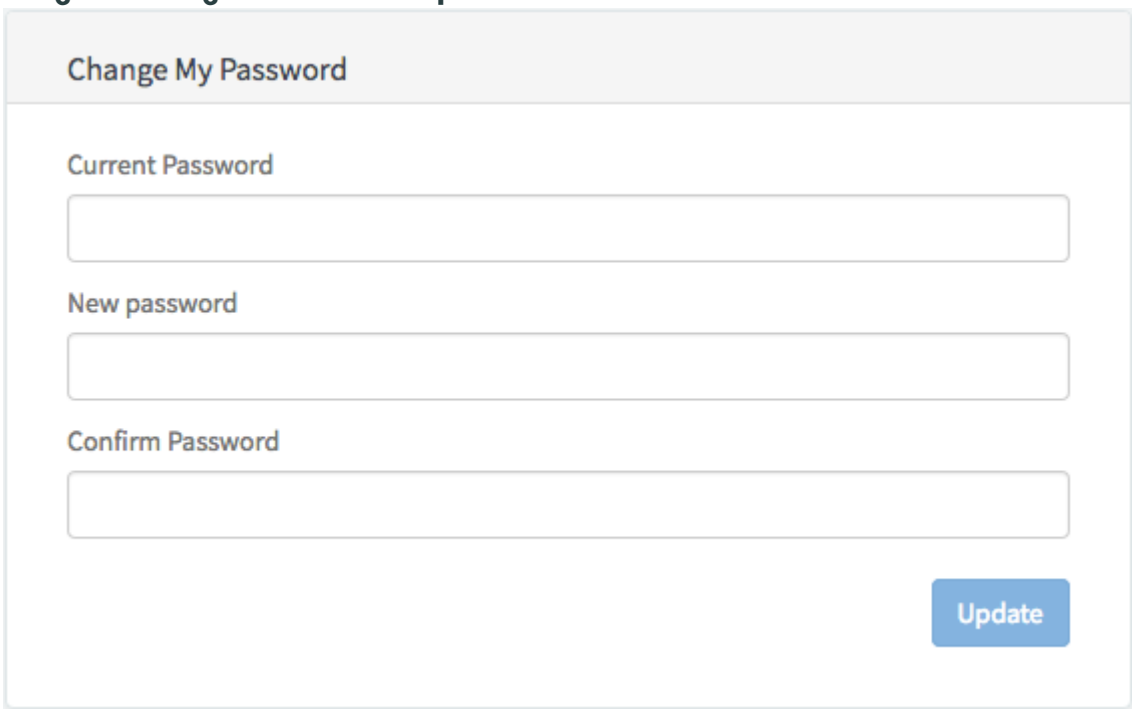
Widget de changement de mot de passe

Les utilisateurs peuvent changer leur mot de passe à l'aide du widget Changement du mot de passe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de changement de mot de passe



Remarque :
Les informations d'identification mises à jour sont stockées dans l'enregistrement de l'utilisateur [sys_user] dans l'instance locale.

Options d'instance

Le widget Changement du mot de passe n'a pas d'options d'instance.

Widget Cool Clock

Affichez différentes heures dans le monde à l'aide du widget Cool Clock. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Cool clocks montre comment utiliser les options d'instance dans un widget. Le fuseau horaire est chargé à l'aide d'une option d'instance. Si vous ne sélectionnez pas de fuseau horaire, le widget utilise un fuseau horaire par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Cool Clock

Options d'instance

Options d'instances de widget d'horloge cool

Champ	Description
Titre	Nom de l'horloge, par exemple New York, NY. Le nom apparaît sous l'horloge, il est donc utile d'utiliser un nom lié au fuseau horaire.
Fuseau horaire	Emplacement à partir duquel l'heure est affichée. Utilisez le nom complet local, par exemple **Amérique/New York**, au lieu du fuseau horaire abrégé. L'utilisation du nom complet permet aux fuseaux horaires de rester cohérents avec l'heure d'été. La valeur par défaut est **Amérique/Los Angeles**
Couleur d'occasion	Couleur de la trotteuse à l'aide du code hexadécimal, RVB ou nom de la couleur. La valeur par défaut est **rouge**.

Table de données du widget de définition d'instance

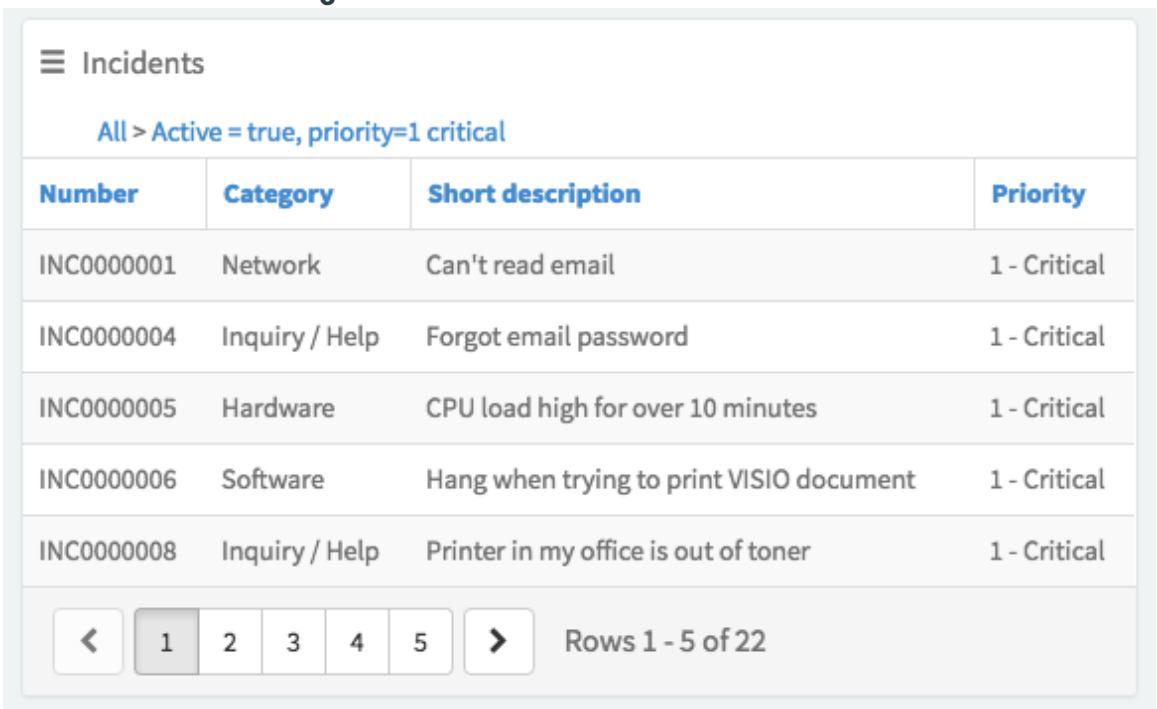
Affichez une liste filtrée sur votre portail à l'aide de la table de données à partir du widget de définition d'instance. Dans le menu contextuel du widget, les utilisateurs du portail peuvent exporter la liste filtrée. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Après avoir ajouté la table de données du widget de définition d'instance à une page, utilisez les options d'instance pour configurer l'apparence de la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de données du widget de définition d'instance



Remarque :
Si vous souhaitez que les utilisateurs invités accèdent à ce widget, vous devez sélectionner l'option **Public** dans l'enregistrement de widget pour ce widget et pour le widget de table de données.

Options d'instance

Options d'instance de table de données

Champ	Description
Table	Table à partir de laquelle le widget affiche les enregistrements.
Filtre	Champ de texte du générateur de conditions que vous pouvez utiliser pour limiter les éléments renvoyés dans la table. Pour créer un filtre, utilisez le menu contextuel pour ouvrir l'instance de widget dans la plateforme. Utilisez ensuite le générateur de conditions pour créer un filtre.
Champs	Colonnes à afficher dans la table.
Nbre max. d'entrées	Limite le nombre d'éléments affichés dans la table. S'il y a plus d'entrées que ce qui est autorisé dans la table, les utilisateurs peuvent passer à la page suivante.
Trier par	Champ de table utilisé pour commander des éléments.
Sens de tri	Sens de la commande des éléments : croissant ou décroissant.
Titre	Le titre du widget. Si vous laissez ce champ vide, le nom de la table s'affiche comme nom de widget.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Glyphe	Icône qui s'affiche à côté du titre du widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

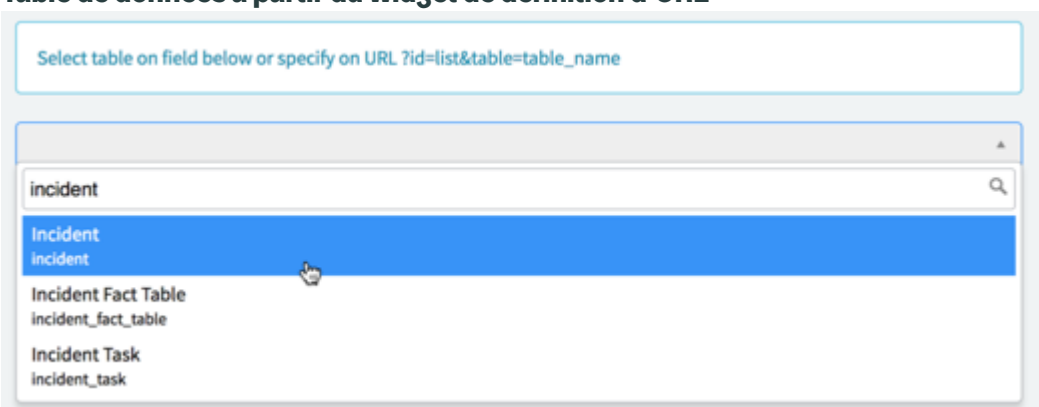
Options d'instance de table de données (suite)

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Lier à cette page	Diriger les utilisateurs vers une page spécifique lorsqu'ils cliquent sur un enregistrement. Par défaut, cliquez sur une entrée dans la table pour l'ouvrir dans un formulaire.

Table de données à partir du widget de définition d'URL

Le widget Table de données de la définition d'URL affiche la table que vous sélectionnez dans la liste. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Table de données à partir du widget de définition d'URL



Remarque :
Si vous souhaitez que les utilisateurs invités accèdent à ce widget, vous devez sélectionner l'option **Public** dans l'enregistrement de widget pour ce widget et pour le widget de table de données.

Options d'instance

Renseignez les options d'instance pour définir la table.

Champ	Description
Titre	Le titre du widget. Cochez la case **Utiliser le titre de l'instance** pour utiliser ce titre au lieu du nom de la table.
Glyphe	Icône qui s'affiche à côté du titre du widget
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Lier à cette page	Diriger les utilisateurs vers une page spécifique lorsqu'ils cliquent sur un enregistrement. Par défaut, cliquez sur une entrée dans la table pour l'ouvrir dans un formulaire.
Champs	Colonnes à afficher dans la table. Par exemple, description brève ou priorité.
Utiliser le titre de l'instance	Sélectionnez cette option pour utiliser le titre dans le champ Titre au lieu du titre de la table

Traduction automatique

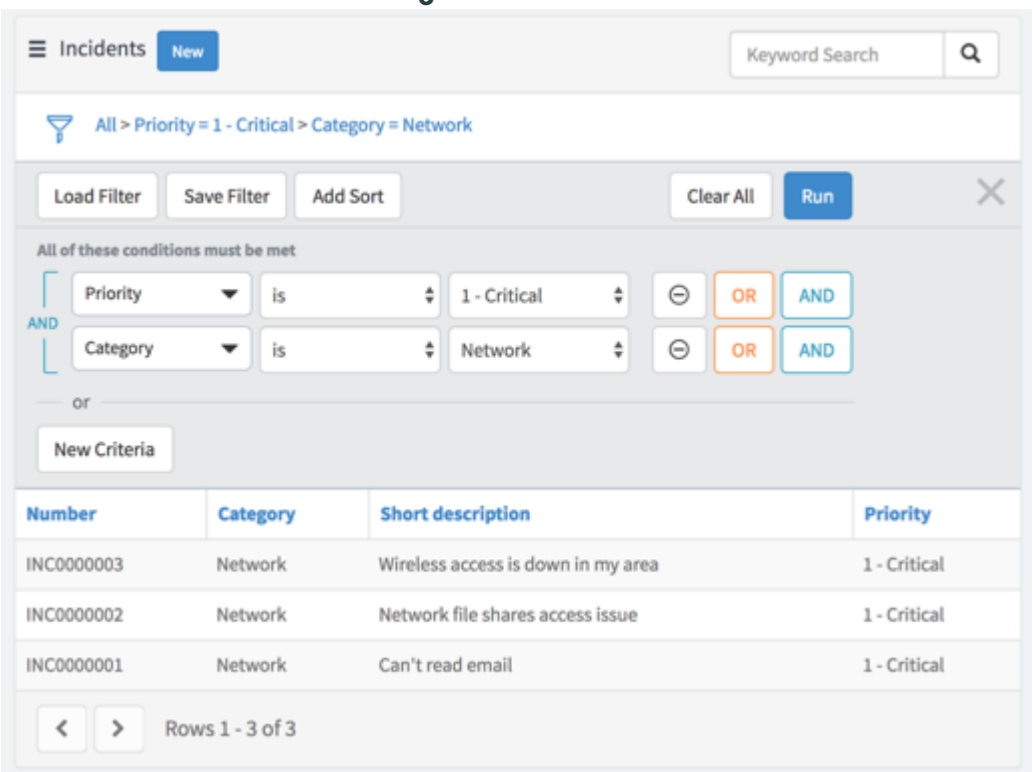
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer le filtre	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de créer leur propre filtre pour la table

Remarque :
Table de données à partir de la définition de l'URL Les instances de widget ne prennent pas en charge le **nombre maximal d'entrées**.

Si **l'option Activer le filtre** est activée dans les options de l'instance, les utilisateurs peuvent ajouter des conditions personnalisées pour filtrer les résultats.

URL de la table de données avec générateur de conditions



Pour plus d'informations sur l'utilisation du générateur de conditions, consultez Créer un filtre dans la liste.

Remarque :
Le générateur de conditions n'est disponible que dans la vue poste de travail.

Widget Documents

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des documents associés à des enregistrements en fonction des autorisations utilisateur via le widget Documents. Vous pouvez utiliser ce widget dans votre portail ou le cloner et le personnaliser.

Remarque :
Le widget Documents est disponible avec le module d'extension Cadre de travail services documentaires multifournisseurs (com.snc.multiprovider_documents). Pour plus d'informations, consultez Multi Provider Document Services Framework .

Ajoutez, modifiez et supprimez des documents relatifs à un enregistrement à l'aide du widget Documents. Vous pouvez glisser-déplacer plusieurs fichiers à la fois, y compris modifier et ajouter de nouvelles versions. La version par défaut affichée est la version la plus récente.

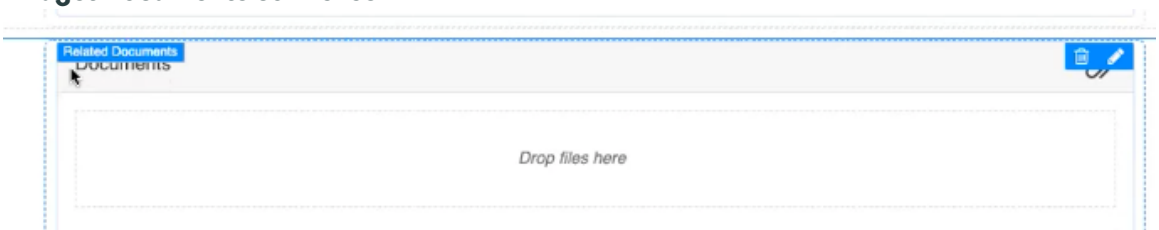
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La taille maximale du document est de 100 Mo et les téléchargements simultanés doivent être inférieurs à 10 Mo.

Remarque :
Les utilisateurs externes n'ont pas le droit de partager des documents, de réviser ou d'approuver des documents, ni d'accéder aux enregistrements dans la plateforme.

Widget Documents connexes



Configurer le widget Documents connexes

Configurez le widget Documents connexes pour les enregistrements.

Widget Documents connexes

Champs	Description
ID d'enregistrement	Sys_id de l'enregistrement pour lequel les documents sont répertoriés.
Table d'enregistrement	Nom de la table de l'enregistrement de référence.
Titre	Titre du widget de document connexe. Le titre par défaut est Documents.
Fenêtre contextuelle avant le chargement	Sélectionnez cette option pour afficher une boîte de dialogue permettant d'entrer les détails du document et la description d'un seul fichier. **Remarque :** Cette option n'apparaît pas si plusieurs fichiers sont sélectionnés.
Vue du formulaire de métadonnées	Vue de formulaire configurée à ouvrir lorsque **l'option Modifier le document** est sélectionnée ou lors du chargement d'un seul fichier. Par défaut, la vue **de formulaire DW** est sélectionnée. Ce formulaire contient uniquement les champs **Nom** et **Description** .

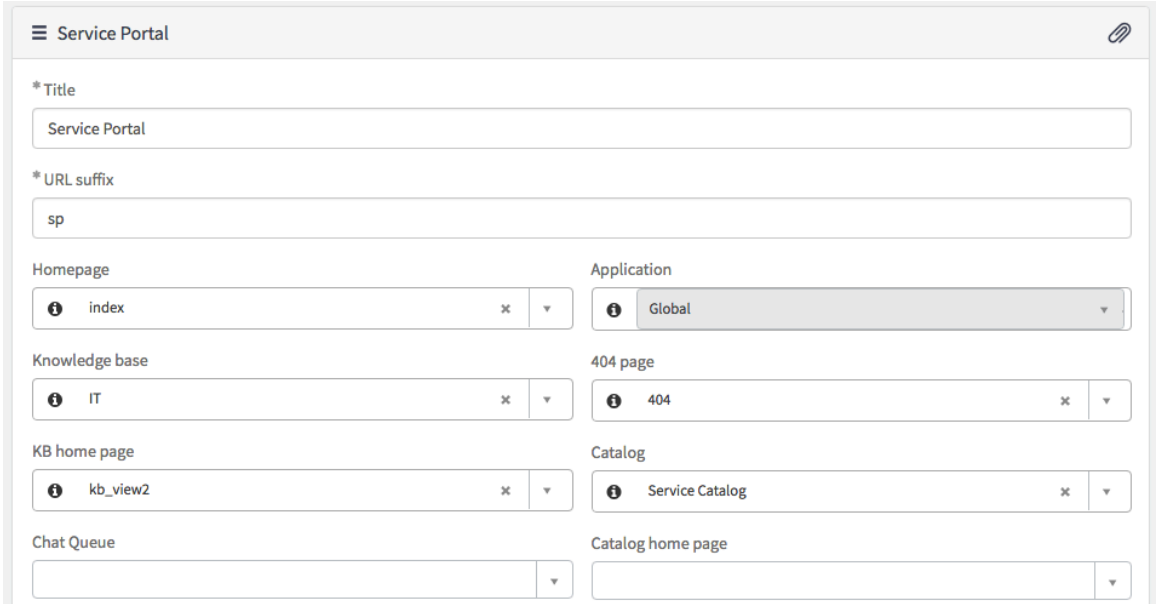
Widget de formulaire

Le widget de formulaire est un formulaire de plateforme au sein de l'interface Portail de services utilisateur avec quelques différences. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de formulaire



Paramètres d'URL

Le widget de formulaire accepte les paramètres suivants dans l'URL. Ajoutez ces paramètres à l'URL de la page pour afficher un enregistrement spécifié avec le widget de formulaire.

Paramètres de l'URL du widget de formulaire

Paramètre	Description
sys_id ou **sl_sys_id**	Sys_id de l'enregistrement à afficher.
table, **sl_table** ou **t**	Table de l'enregistrement à afficher. Le widget de formulaire valide l'accès à la table en vérifiant les privilèges entre périmètres nécessaires lors de l'extraction de données à partir de la table. Pour désactiver la validation des privilèges entre périmètres, vous pouvez définir la *glide.service_portal.enforce_cross_scope_check_in_form* propriété système sur false. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Portail de services.
afficher ou **v**	Vue utilisée pour afficher l'enregistrement.

Dans l'exemple suivant, l'URL afficherait un incident avec une sys_id de 1c741bd70b2322007518478d83673af3 dans la vue du portail :

https://example.service-now.com/sp?id=form&table=incident&sys_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3&view=portal

Remarque :
Les champs de minuteur, tels que Temps de travail, ne s'affichent pas correctement dans Portail de services. Pour plus d'informations et une solution de contournement, consultez les champs Minuteur n'affichent pas les données correctes dans l'article Portail de services [KB0752404] de la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripting

Tous les scripts clients ne sont pas pris en charge dans le Portail de services. Pour comprendre comment les scripts clients interagissent avec les formulaires dans le Portail de services, voir Portail de services et scripts clients et Types de scripts clients et API pris en charge.

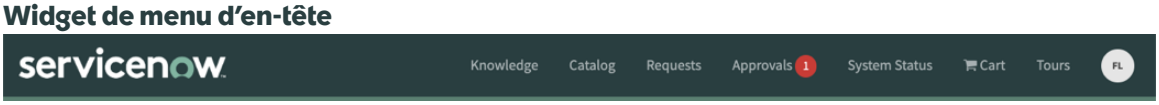
Widget de menu d'en-tête

Le widget Menu d'en-tête contrôle les options qui s'affichent dans l'en-tête de page. Vous pouvez utiliser ce widget de système de base tel quel dans votre portail.

Contrairement à d'autres widgets dans Portail de services, le widget de menu d'en-tête n'est pas quelque chose que vous faites glisser sur une page. Au lieu de cela, vous configurez le menu d'en-tête en associant le menu d'en-tête à un portail. Pour plus d'informations sur la configuration d'un menu d'en-tête, reportez-vous à la section Configurer un menu d'en-tête de portail.

Remarque :
Le clonage de ce widget n'est pas pris en charge. Pour plus d'informations, consultez l'article Le widget d'en-tête avec sp_ng_template modèles ne peut pas être cloné facilement [KB0697352] dans la base de connaissances Now Support

Widget de menu d'en-tête



Options d'instance

Le widget de menu d'en-tête n'inclut pas d'options d'instance.

Widgets Hello World

Les widgets Hello World sont inclus avec Portail de services des exemples d'utilisation et de création de widgets. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

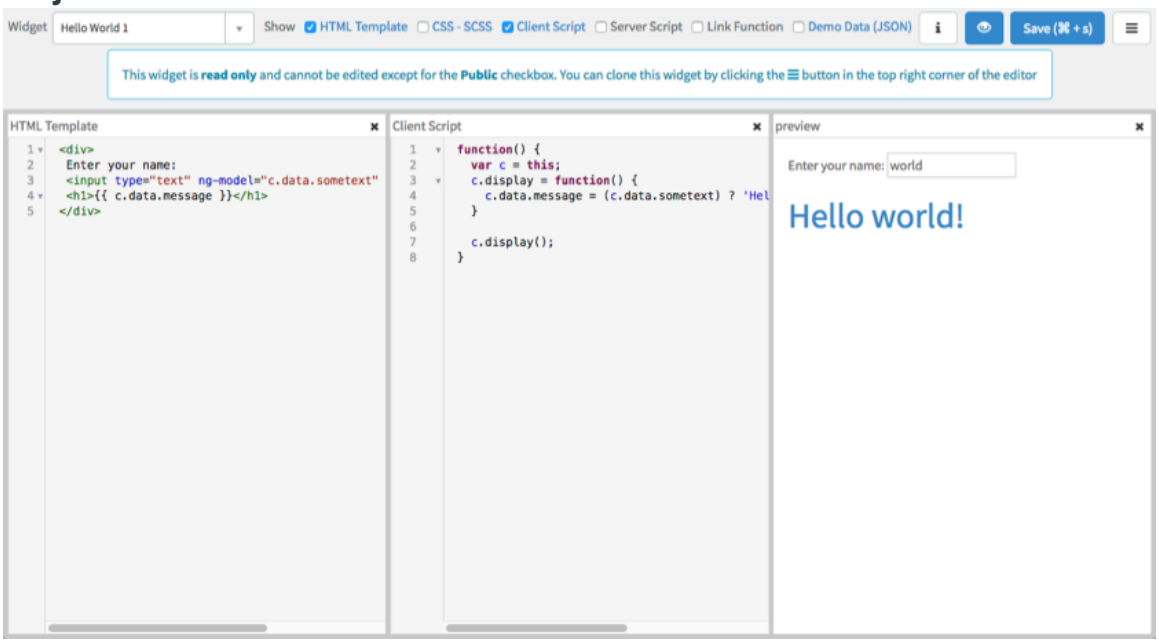
Les trois widgets Hello World s'affichent de la même manière. La vraie différence entre eux réside dans leur base de code sous-jacente. Chaque version du widget utilise une méthode différente d'utilisation du script serveur et client.

Pour afficher les widgets Hello World, accédez à **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** puis cliquez sur **Éditeur de widget**. Dans l'éditeur de widgets, cliquez sur **Consulter l'exemple Hello World**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

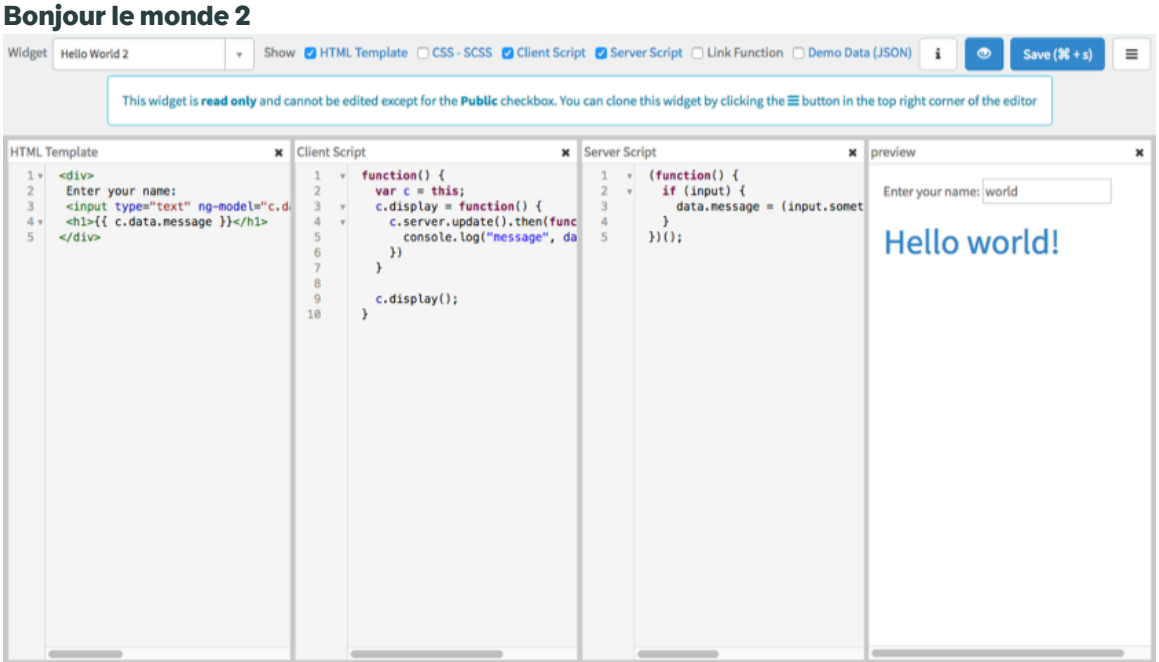
Bonjour le monde 1



Hello world 1 affiche la façon dont le modèle HTML et le script client communiquent. Pour plus d'informations sur l'utilisation du script client dans , reportez-vous à Portail de servicesla section Développement de widgets personnalisés.

Utilisez la liste de widgets pour passer à Hello World 2 ou 3.

Bonjour le monde 2

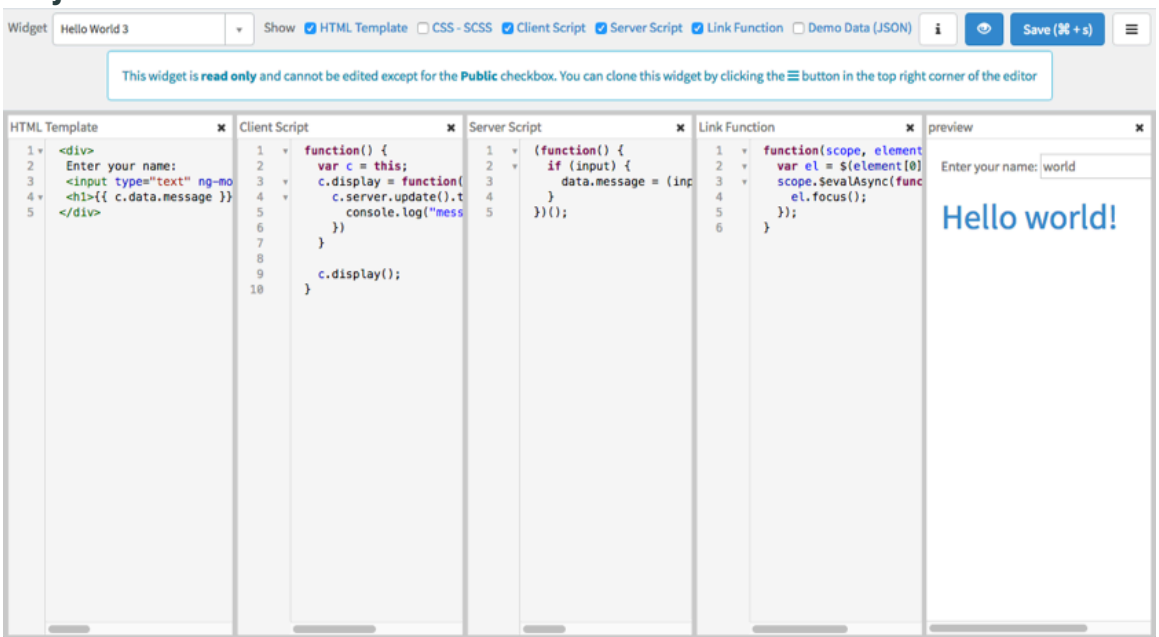


Hello World 2 comprend également un exemple d'utilisation du script serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bonjour le monde 3



Pour plus d'informations sur Portail de services les API, consultez l'API GlideSPSriptable .

Widget HTML

Utilisez le widget HTML pour injecter directement du HTML, du texte, des listes ou du contenu en général dans une page. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Étant donné que le widget HTML peut contenir du contenu de n'importe quelle nature, n'importe quel exemple peut apparaître sous forme de texte normal. Par exemple, le widget HTML apparaît sous la forme d'une zone de texte sur la page 404.

Widget HTML

Sorry, the page you requested was not found.

This page you were trying to reach at this address doesn't seem to exist. This is usually the result of a bad or outdated link. We apologize for any inconvenience.

While you are here, see if you can beat the "404" in a game of Breakout.

Options d'instance

Options d'instance de widget HTML

Champ	Description
Titre	Nom du texte HTML. Les utilisateurs ne voient pas ces informations.
HTML	Zone de texte pour le HTML. Utilisez la barre d'outils comme la plupart des barres d'outils de traitement de texte. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la barre d'outils, voir Icônes de mise en forme pour les éditeurs de champs HTML .

Traduction automatique

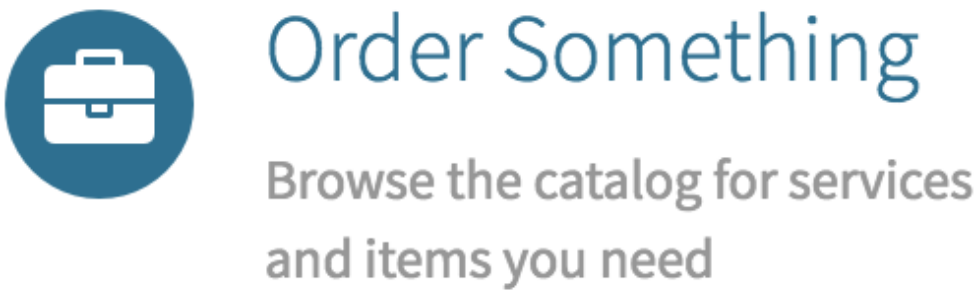
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de lien d'icône

Lien vers n'importe quel autre élément. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Configurez les widgets de lien d'icône pour qu'ils soient liés à une URL spécifique, à une page du portail ou à une catégorie spécifique dans la base de connaissances ou le catalogue de services.

Widget de lien d'icône



Options d'instance

Champs d'options d'instance

Champ	Description
Titre	Nom du lien de l'icône. Choisissez un élément qui définit le lien vers lequel le widget est lié.
Glyphe	Icône du widget.
Nom de classe d'amorce	Utiliser simultanément avec le CSS au niveau de la page ou du thème.
Type	Définit le lien vers lequel le widget est lié. Les champs qui apparaissent sur le formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez. Choisissez entre : • Page : une autre page dans Portail de services • URL : lien vers un site Web externe. • Catégorie de catalogue : lien vers une catégorie de catalogue spécifique dans le catalogue de services. • Élément de catalogue : lien vers un élément de catalogue spécifique. • Rubrique de la base de connaissances : lien vers une page de rubrique de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'options d'instance (suite)

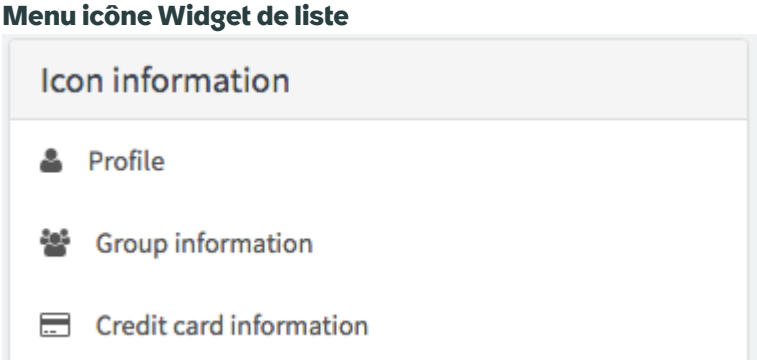
Champ	Description
	• Article de la base de connaissances : lien vers un article de la base de connaissances par numéro. • Catégorie de la base de connaissances : lien vers une catégorie spécifique de la base de connaissances dans la base de connaissances.
Page	Page du portail vers laquelle vous souhaitez créer un lien. Ce champ varie en fonction du **type** que vous choisissez.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Modèle	L'apparence du widget d'icône de lien. Choisissez entre : • Icône supérieure • Icône cercle • Boîte de couleur

Widget de liste de menu icône

Une liste simple avec une icône de glyphe à côté de chaque lien. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Configurez les informations sur l'icône à l'aide de la liste connexe Éléments de menu.

Menu icône Widget de liste



1. Dans les options d'instance du widget de liste de menu icône, sous Listes connexes, cliquez sur **Éléments de menu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Utilisez les champs du formulaire Nouveaux éléments de menu pour configurer les icônes du widget de liste du menu Icônes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

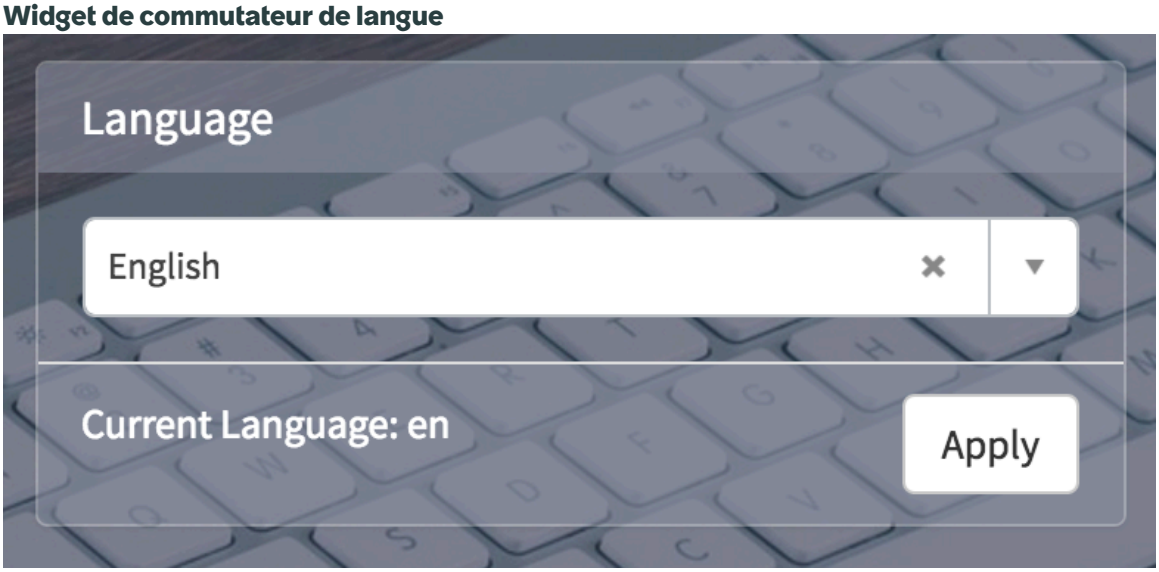
Options d'instance de widget de liste de menu icône

Champ	Description
Étiquette	Nom ou description de l'icône
Menu parent	Nom du menu dans lequel l'icône apparaît. Le nom du widget de liste de menu icône que vous avez créé est automatiquement renseigné, mais vous avez la possibilité de le basculer dans un autre menu.
Ordre	Ordre dans lequel les icônes apparaissent dans le widget de liste du menu icône.
Élément de menu parent	Imbriquez les éléments de menu dans un menu parent.
Page	La page dans Portail de services vers laquelle l'icône est liée. Sélectionnez **Page** dans la liste Type pour activer cette option.
Type	Sélectionnez le type de lien que vous souhaitez donner à l'icône. Vous pouvez créer des liens vers des pages du portail de services, des URL externes, des articles de la base de connaissances, le catalogue de services ou des listes. Différents champs apparaîtront sur le formulaire en fonction de l'option que vous sélectionnez dans la liste.
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête. Pour plus d'informations sur les conditions à utiliser dans le champ **Condition** , voir Créer une action d'interface utilisateur Créer une action d'interface utilisateur .
Glyphe	Icône que vous souhaitez afficher dans le widget de liste du menu Icône.

Widget de commutateur de langue

Ajoutez le widget Commutateur de langue à une page de destination ou d'accueil pour permettre à vos utilisateurs de modifier la langue de la page. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget de commutateur de langue



Options d'instance

Le widget Commutateur de langue n'inclut aucune option d'instance.

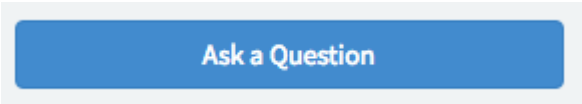
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de bouton de lien

Le widget Link Button est un bouton que vous pouvez imbriquer dans n'importe quel autre widget qui renvoie à une autre destination. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget de bouton de lien



Options d'instance

Champs d'options d'instance

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Lien pour le bouton	Page vers laquelle le bouton est lié. Utilisez ?id=<page_name> pour créer un lien vers une autre page du portail.
Contenus du bouton	Le texte du bouton.

Widget de connexion

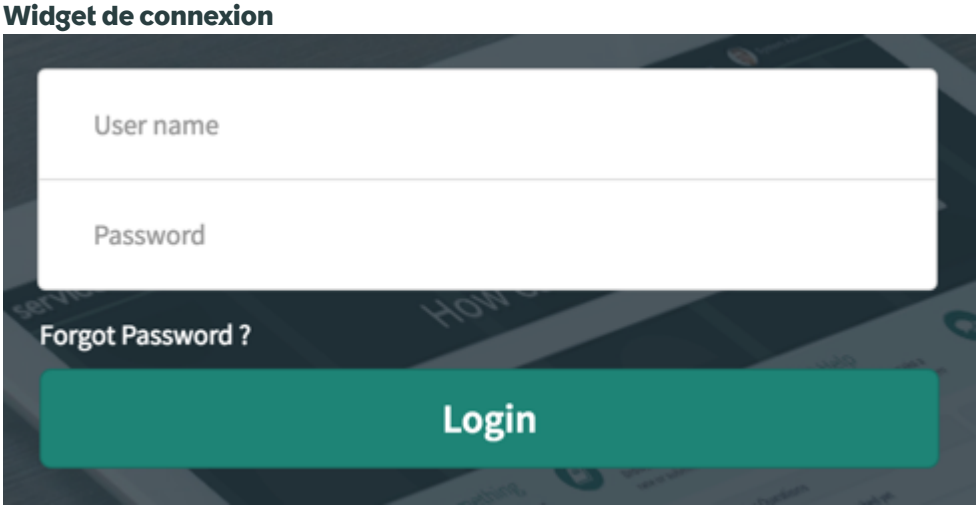
Le widget de connexion contrôle l'accès des utilisateurs à votre site. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Les utilisateurs se connectent à un portail en saisissant leurs informations d'identification dans le widget de connexion.

Le widget utilise les informations d'identification de l'enregistrement de l'utilisateur [sys_user]. Dans le champ **Nom d'utilisateur** , l'utilisateur saisit **l'ID d'utilisateur** à partir de son enregistrement utilisateur. Dans le champ **Mot de passe** , l'utilisateur saisit le mot de passe à partir de son enregistrement utilisateur.

Widget de connexion



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

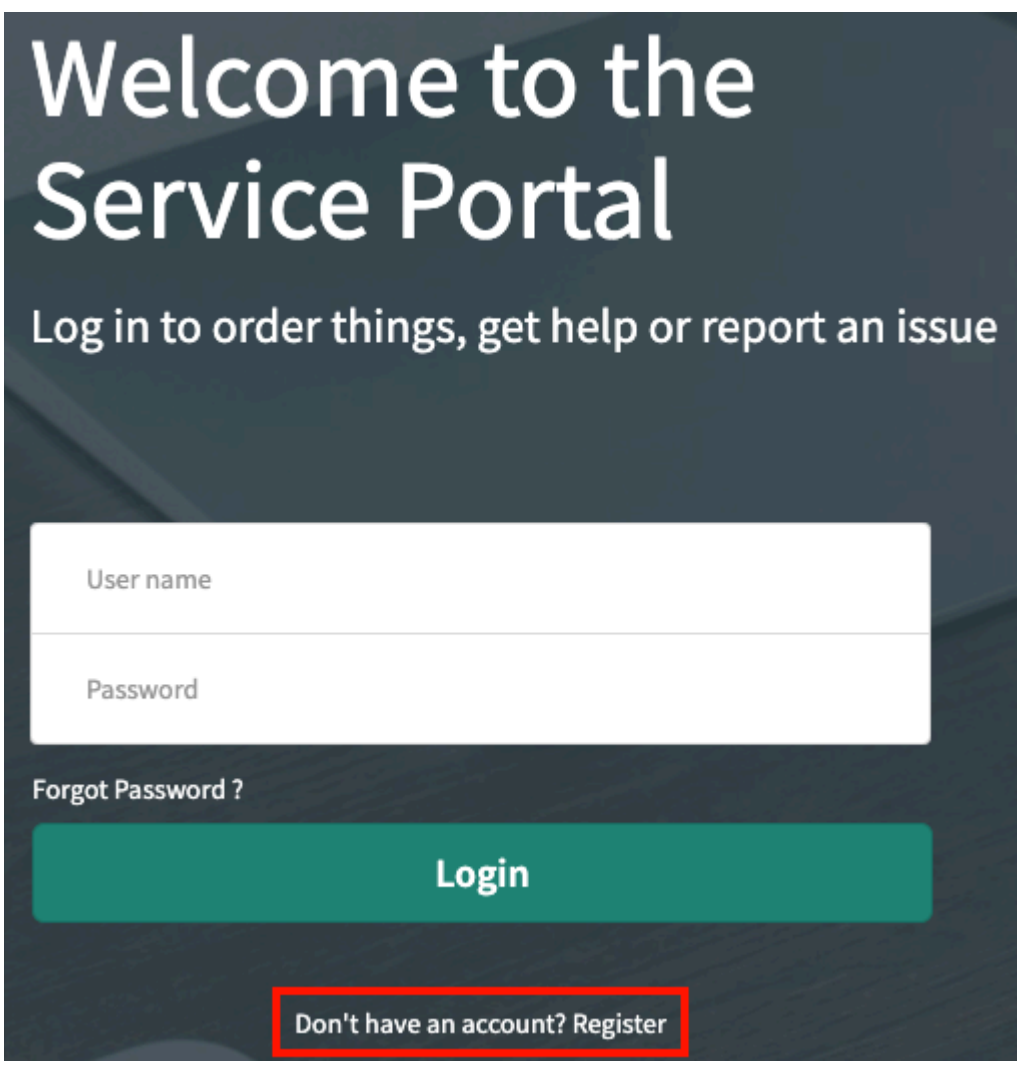
Le widget de connexion inclut par défaut un lien **« Mot de passe oublié ? »** qui permet aux utilisateurs de réinitialiser leur mot de passe à l'aide de l'application Réinitialisation du mot de passe . Pour plus d'informations sur Réinitialisation du mot de passe la configuration, consultez Réinitialisation du mot de passe .

Remarque :
Lorsque l'utilisateur sélectionne **Mot de passe oublié ?**, le système le redirige vers la valeur de page spécifiée dans la `glide.security.password_reset.uri` propriété système.

Si vous ne voulez pas inclure le lien **Mot de passe oublié ?** , définissez la `glide.security.forgot_password.display.link` propriété système sur faux.

Auto-inscription de l'utilisateur externe

L'enregistrement utilisateur externe automatique permet à un grand groupe d'utilisateurs de s'inscrire à une ServiceNow application sans l'aide d'un administrateur. Les utilisateurs s'inscrivent à l'application via un lien en bas de l'écran du widget de connexion qui dit "Vous n'avez pas de compte ? Inscrivez-vous".



Pour plus d'informations sur l'auto-inscription des utilisateurs externes, voir Permettre aux utilisateurs externes de s'inscrire automatiquement à votre ServiceNow instance .

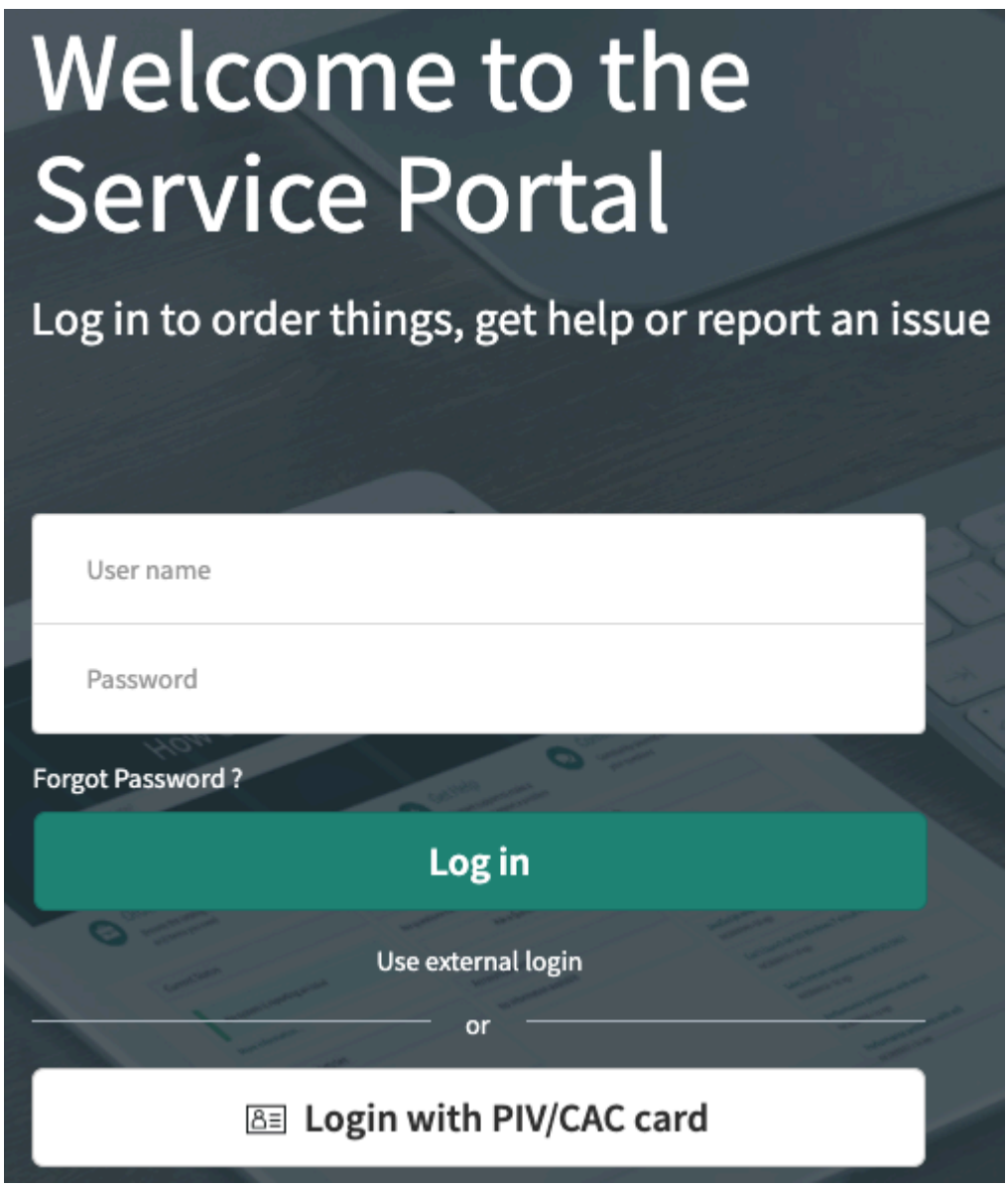
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentification PIV/CAC

Lorsque l'authentification basée sur certificat est activée dans votre instance, les utilisateurs peuvent enregistrer leur carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou leur carte d'accès commun (CAC) pour Portail de services se connecter.

Après avoir enregistré automatiquement sa carte PIV/CAC, un utilisateur peut se connecter en insérant sa carte dans un lecteur de carte, puis en sélectionnant **Se connecter avec la carte PIV/CAC** sur le widget de connexion.



Avant qu'un utilisateur puisse enregistrer sa carte PIV/CAC, un administrateur doit activer l'authentification basée sur certificat, puis configurer l'authentification PIV/CAC. Pour plus d'informations sur ce processus de configuration, consultez Authentification basée sur une carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou une carte d'accès commune (CAC).

Pour plus d'informations sur la façon dont un utilisateur enregistre automatiquement sa carte PIV/CAC, reportez-vous à la section Enregistrez votre carte PIV/CAC pour Portail de services vous connecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

Utilisez les options d’instance pour configurer le widget de connexion d’une page de portail.

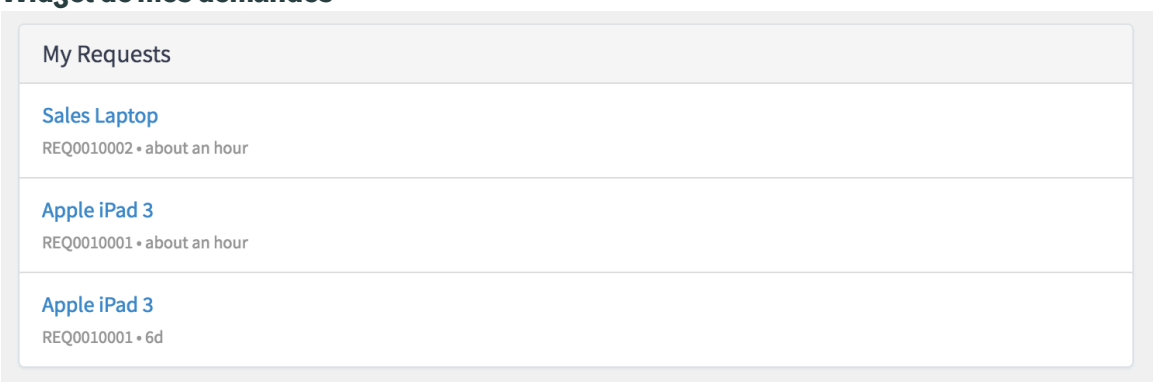
Champ	Description
Afficher un panneau	Affichez ou masquez le panneau qui apparaît derrière le widget de connexion. Le panneau aide le widget à se démarquer de l’arrière-plan de la page plutôt que de se fondre dans la masse.
Utiliser la vue avancée	Change la mise en page du widget. Ajoute le lien **« Mot de passe oublié ? »** à gauche du bouton **Connexion** et ajoute des noms de champ pour le **nom d’utilisateur** et le **mot de passe** à la place du texte d’conseil.

Widget de mes demandes

Le widget Mes demandes stocke toutes vos demandes ouvertes au même endroit. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

La liste est mise à jour en temps réel afin que vous puissiez voir vos demandes traitées. Le widget extrait les informations sur les demandes ouvertes à partir de la table sc_request.

Widget de mes demandes



Recherchez les demandes en saisissant un mot complet ou un numéro d’enregistrement dans la barre de recherche.

Options d’instance

Champs d’options d’instance

Champ	Description
Titre	Nom du widget. Le nom que vous entrez ici s’affiche dans l’en-tête du widget.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Nombre maximal d’entrées	Le nombre maximal d’entrées autorisées à apparaître dans le widget.

Traduction automatique

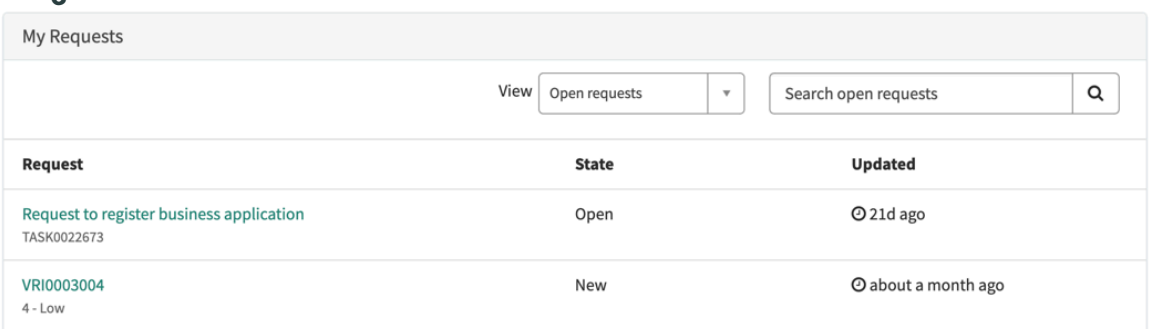
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de mes demandes

Utilisez le widget Mes demandes (my-requests-v2) pour permettre aux demandeurs d'afficher les demandes ouvertes ou fermées dans Portail de services.

Les demandes, les incidents et les tâches sont affichés dans une vue unique basée sur les conditions de filtre et les paramètres d'affichage du module Filtre de mes demandes. Pour plus d'informations sur la définition des filtres pour ce module, reportez-vous à la section Define filters for My Requests .

Widget de mes demandes



Recherchez les demandes en saisissant un mot complet ou un numéro d'enregistrement dans la barre de recherche.

Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget Mes demandes. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget Mes demandes

Champ	Description
Présentation	
Titre	Titre du widget.
Comportement	
Afficher la vue	Si cette option est sélectionnée, la liste **Afficher** s'affiche. À l'aide de cette liste, vous pouvez filtrer les demandes fermées ou ouvertes. Si cette option est désélectionnée, seules les demandes ouvertes s'affichent.
Éléments par page	Nombre d'enregistrements affichés par page.

Activer le menu Mes demandes pour un scénario de mise à niveau

Activez le menu Mes demandes qui utilise le widget Mes demandes (my-requests-v2) pour un scénario de mise à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le menu Mes demandes basé sur le widget Mes demandes (my-requests-v2) est disponible par défaut pour les utilisateurs zboot. Pour plus d'informations sur ce widget, reportez-vous à .Widget de mes demandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez un portail.
3. Près du champ **Menu principal**, cliquez sur **Prévisualiser cet enregistrement** et ouvrez l'enregistrement.
4. Dans la liste connexe Éléments de menu, procédez comme suit.
   a. Pour l’élément de menu **Demandes** du type de **page** , définissez **Actif** sur **vrai**.
   b. Pour l’élément de menu **Demandes** du type **Liste scriptée** , définissez **Actif** sur **faux**.
5. Accédez à la **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
6. Pour la carte d’acheminement de la page **Ma demande** , définissez **Actif** sur **vrai**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Widget Organigramme

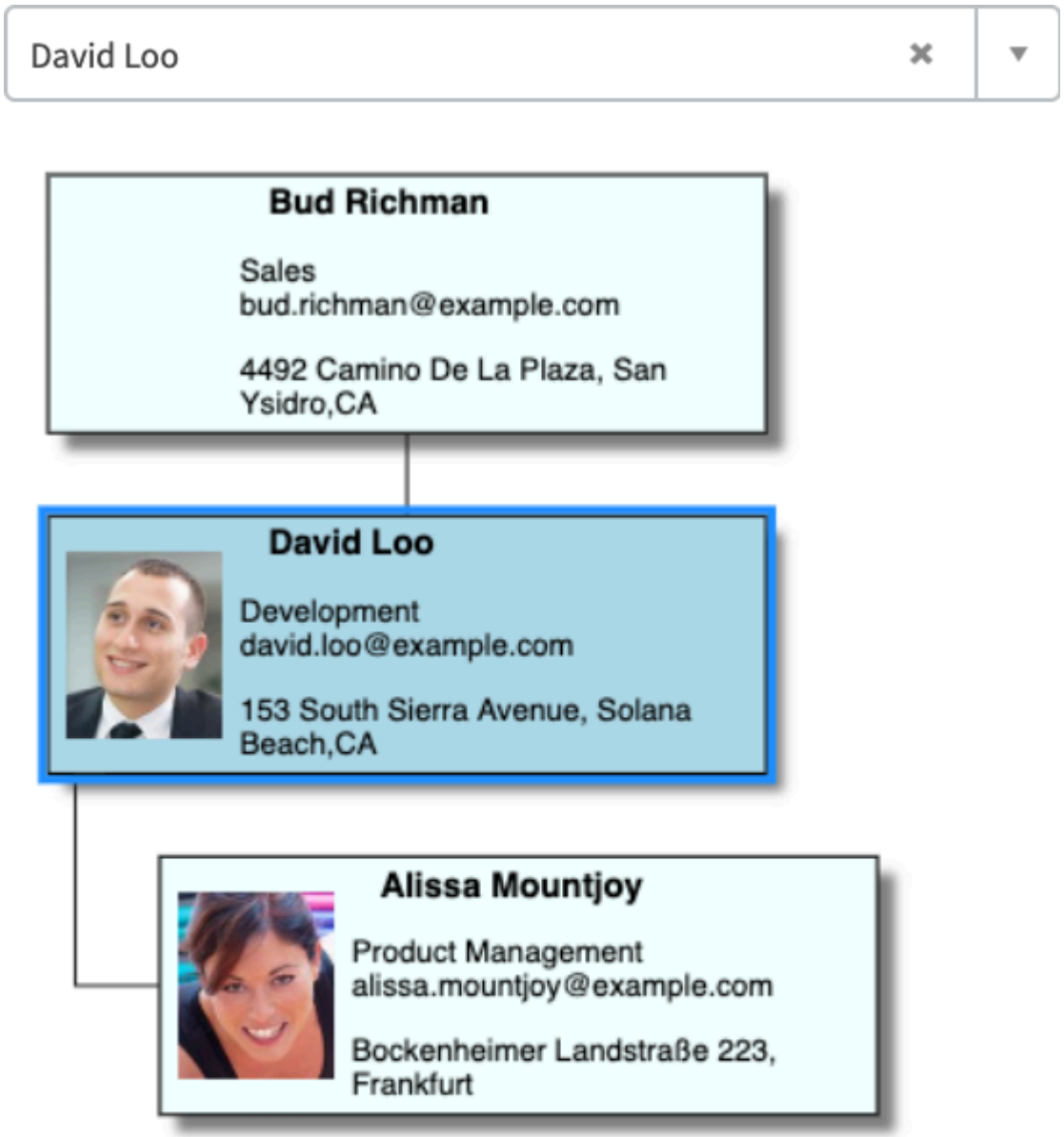
Le widget Organigramme affiche les employés dans une arborescence par rapport à leur responsable. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Dans le champ de saisie de texte, saisissez ou sélectionnez un utilisateur pour afficher son gestionnaire et ses subordonnés. Le widget utilise les informations de l’enregistrement de l’utilisateur [sys_user] pour afficher la hiérarchie de l’organisation relative à l’utilisateur sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Cliquez sur une carte pour ouvrir la page de profil de cet utilisateur. Pour reconfigurer le lien de la carte, modifiez **l'URL** ou la **Page** dans les options d'instance de widget.

Vous pouvez faire glisser des cartes individuelles pour réorganiser le graphique.

Vous pouvez effectuer un zoom avant ou arrière sur la vue du graphique en cliquant sur les icônes de loupe ou en faisant défiler.

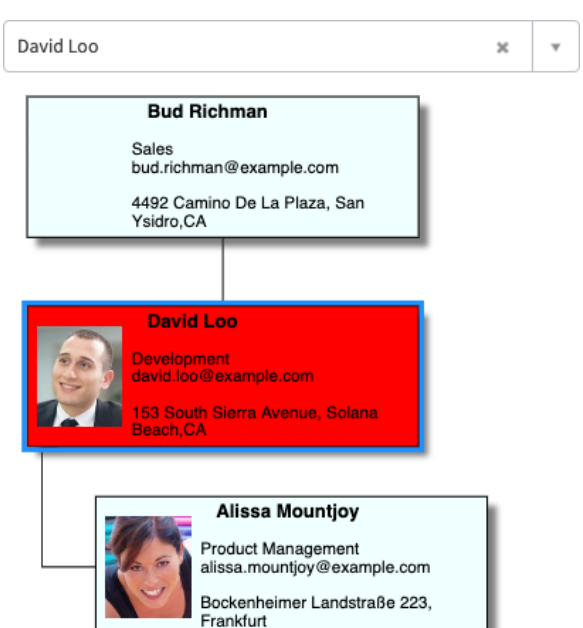
Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget Organigramme d'une page de portail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

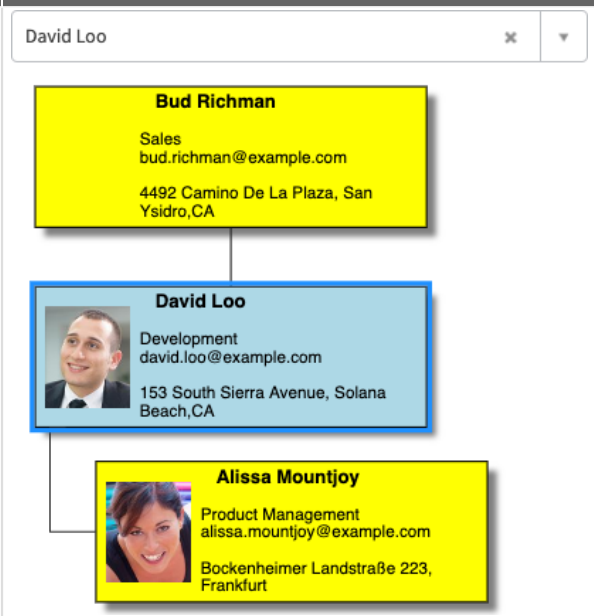
Remarque :
Il n’existe aucune valeur valide pour plusieurs options d’instance. Par défaut, vous pouvez définir uniquement les options d’instance suivantes :

- Couleur d’arrière-plan de l’utilisateur
- Couleur d’arrière-plan du nœud
- URL
- Page

Champ	Description
Données	
Champs de la carte	Champs de l’enregistrement utilisateur qui apparaissent sur chaque carte. Par défaut, chaque carte affiche le nom, le titre, le département, l’adresse e-mail, le téléphone et l’emplacement de chaque utilisateur. Vous ne pouvez pas entrer de valeur valide dans ce champ.
Présentation	
Couleur d’arrière-plan de l’utilisateur	Couleur de la carte d’utilisateur. Utilisez des noms de couleur ou des codes de couleur hexadécimaux. Par exemple, vous pouvez entrer `rouge` ou `#ff0000`.  La couleur d’arrière-plan de l’utilisateur est bleu **clair** par défaut.
Couleur d’arrière-plan du nœud	Couleur des cartes qui s’étendent à partir de la carte d’utilisateur. Utilisez des noms de couleur ou des codes de couleur hexadécimaux. Par exemple, vous pouvez entrer `jaune` ou `#ffff00`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 La couleur d'arrière-plan du nœud est **Azure** par défaut.
Mise en page de la table	Taille et marge du contenu dans chaque carte. Vous ne pouvez pas entrer de valeur valide dans ce champ.
Mise en page de ligne	Alignement du texte dans la carte. Le texte est aligné à gauche par défaut. Vous ne pouvez pas entrer de valeur valide dans ce champ.
Graphique en courbes	Couleur des lignes qui relient les cartes. Les lignes sont noires par défaut. Vous ne pouvez pas entrer de valeur valide dans ce champ.
Disposition de l'arborescence	Taille, espacement et alignement du graphique. Vous ne pouvez pas entrer de valeur valide dans ce champ.
Mise en page de l'image	Taille de l'espace d'image dans chaque carte. Par défaut, l'espace de l'image est de 55x65 pixels. L'image de l'utilisateur est rétrécie ou étirée pour s'adapter à l'espace. Vous ne pouvez pas entrer de valeur valide dans ce champ.
Comportement	
URL	Adresse Web de la page qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur une carte. Utilisez la partie de l'URL du portail qui fait référence à l'ID de page. Par exemple, pour accéder à , Catalogue de servicessaisissez `?id=sc_category`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous laissez ce champ vide, cliquez sur la carte pour ouvrir la page spécifiée dans le champ **Page** . Si le champ **Page** est également vide, cliquez sur la carte pour ouvrir la page de profil de l'utilisateur par défaut.
Page	Page du portail qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur une carte. Utilisez l'ID de la page. Si vous laissez ce champ vide, cliquez sur la carte pour ouvrir l'adresse Web dans le champ **URL** . Si le champ **URL** est également vide, cliquez sur la carte pour ouvrir la page de profil de l'utilisateur par défaut. **Remarque :** Le champ **URL** remplace le champ **Page** . Pour spécifier une page plutôt qu'une URL, laissez le champ **URL** vide.

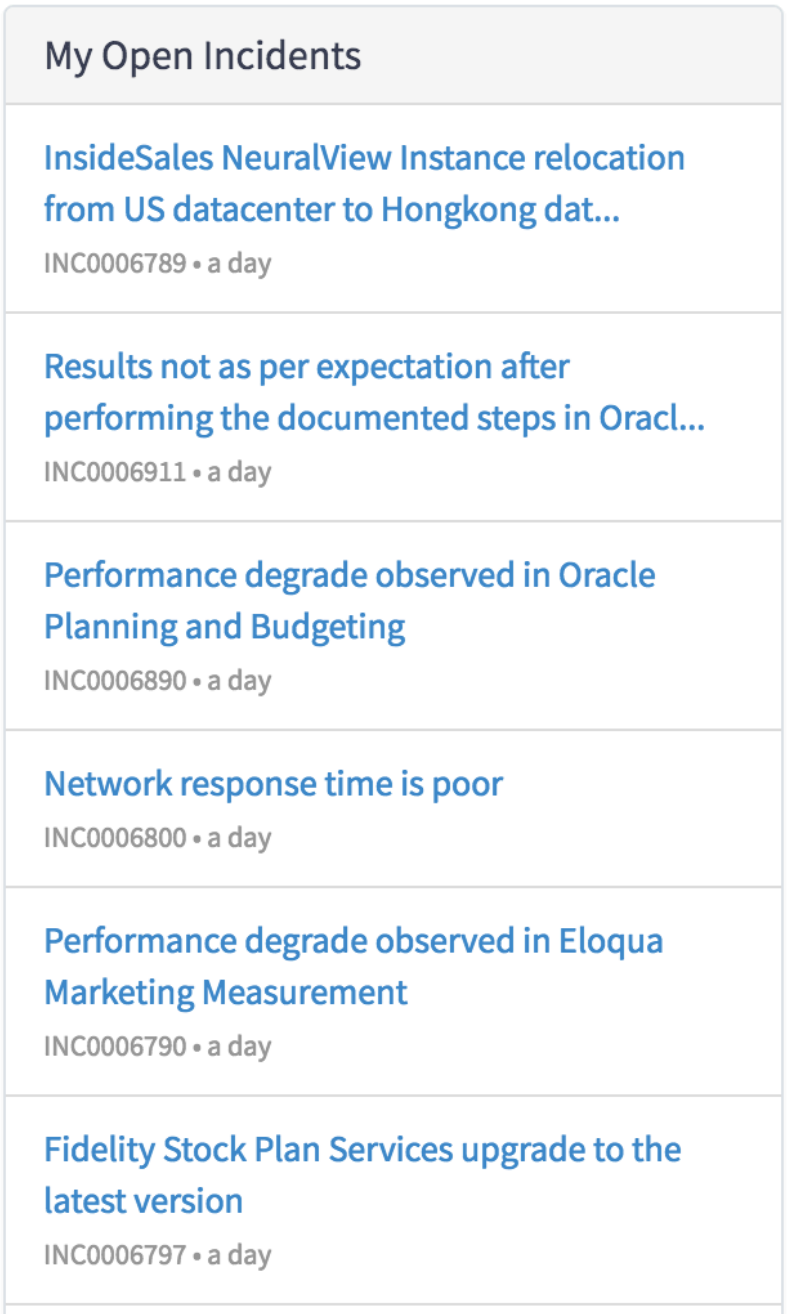
Widget de liste simple

Le widget Liste simple peut être utilisé pour afficher n'importe quelle liste dans le système dans Portail de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de liste simple



Traduction automatique

Options d’instance

Champs d’options d’instance

Champ	Description
Table	Table de plateforme à partir de laquelle la liste simple est formée.
Filtre	Conditions appliquées à la liste. Pour modifier le filtre, dans le menu contextuel des options d’instance de widget, sélectionnez **Ouvrir dans la plateforme**. Utilisez l’onglet Table et filtre pour appliquer des conditions à la liste simple. Pour plus d’informations, consultez Créer un filtre dans Liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'options d'instance (suite)

Champ	Description
Champ d'affichage	Champ principal qui s'affiche en tant que « titre » de l'élément de liste.
Champs secondaires	Champs de l'élément de liste qui s'affichent en plus du champ d'affichage principal.
Page de liste	Page qui s'ouvre lorsqu'un utilisateur sélectionne **Afficher tout** dans le pied de page du widget. Sélectionnez une page en corrélation avec les éléments qui s'affichent dans la liste.
Appliquer des ACL de lecture au niveau du champ sur les termes de requête de filtre (peut modifier la requête pour les utilisateurs sans privilèges)	Appliquez les règles ACL en lecture pour les champs inclus dans les conditions de filtre appliquées à la liste. **Remarque :** Lorsque la `glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_q` propriété système est définie sur vrai, les ACL en lecture sont toujours appliquées pour les conditions de filtre de liste simple.
Lier à cette page	Page de portail vers laquelle établir un lien à partir d'un élément de liste.
Afficher même si vide	Les widgets sont conçus pour se cacher sur une page lorsqu'aucun résultat ne répond aux critères. Sélectionnez cette option pour que le widget de liste simple s'affiche sur une page même lorsqu'elle est vide.
Vue	Option d'affichage lorsqu'un élément de liste est lié à un formulaire. Le champ **Lien vers cette page** doit être défini sur une page de formulaire pour que cette option fonctionne.
Désactiver l'observateur d'enregistrements	Désactivez la mise à jour automatique de la liste en fonction des changements apportés aux enregistrements filtrés.
Glyphe	Icône qui s'affiche à côté du nom du widget dans l'en-tête
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Taille d'amorce	Taille du widget
Nbre max. d'entrées	Nombre maximal autorisé d'entrées qui apparaissent simultanément dans la liste.
Hauteur du corps de la liste	Longueur réelle du widget en pixels ou EM. Une longue liste avec une petite hauteur de corps comprend une option de barre de défilement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'options d'instance (suite)

Champ	Description
Champ d'image	Affiche une image dans la liste. Sélectionnez un type de champ qui inclut une image. Par exemple, Photo.
Images arrondies	Arrondit toutes les images sélectionnées dans le champ Image dans la liste.
Masquer le pied de page	Afficher ou masquer le pied de page du widget

Exemple de widget de pied de page

Le widget Exemple de pied de page est un exemple de pied de page que vous pouvez utiliser dans votre portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Contrairement aux autres widgets dans Portail de services, vous pouvez ajouter un pied de page à votre portail en le configurant dans le formulaire Thème. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un pied de page à un portail, reportez-vous à la section Ajouter un en-tête ou un pied de page à un portail.

Exemple de widget de pied de page

Options d'instance

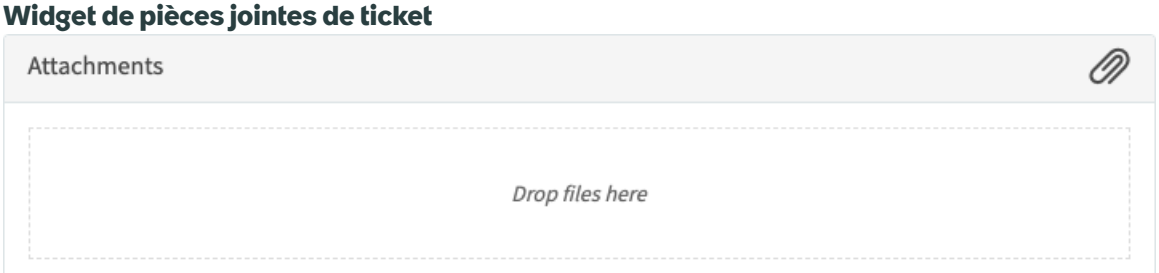
Le widget Exemple de pied de page n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de pièces jointes de ticket

Utilisez le widget de pièce jointe pour joindre des éléments aux tickets. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les pièces jointes doivent faire moins de 24 Mo. Vous pouvez faire glisser des fichiers dans le widget Pièces jointes pour les ajouter à un enregistrement.

Widget de pièces jointes de ticket



Options d'instance

Options d'instance de widget de pièces jointes de ticket

Champ	Description
ID d'enregistrement	Numéro d'ID de l'enregistrement de la pièce jointe.
Table d'enregistrement	Limitez les enregistrements auxquels les utilisateurs peuvent ajouter une pièce jointe en ajoutant une table au widget de pièce jointe. Les utilisateurs ne peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance de widget de pièces jointes de ticket (suite)

Champ	Description
	alors ajouter des pièces jointes que si elles se trouvent dans un enregistrement de cette table.

Widget de conversations de tickets

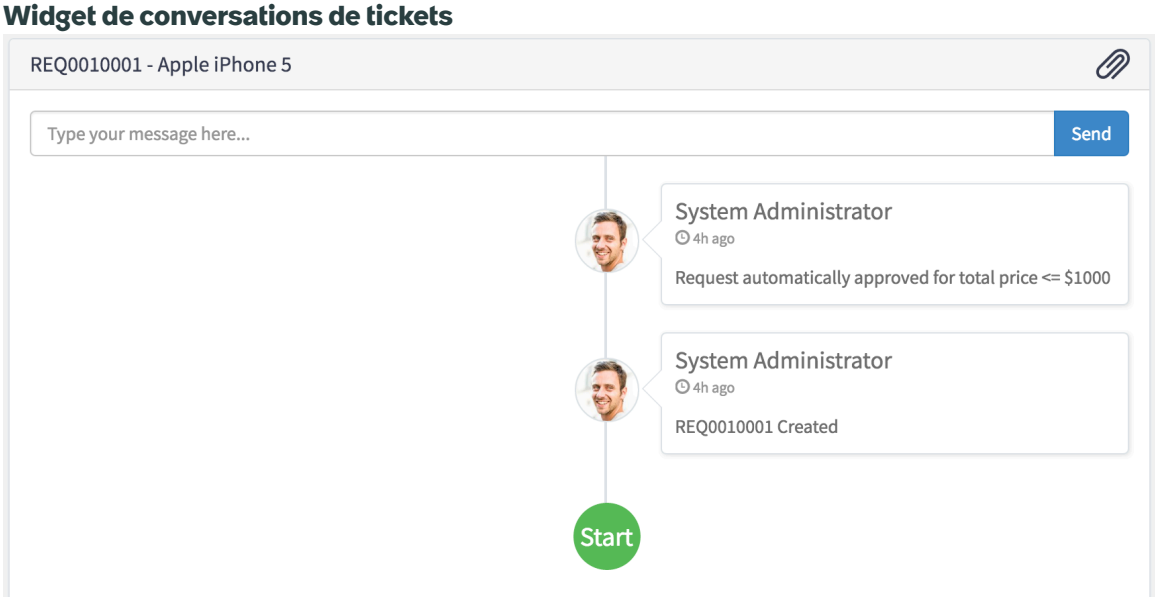
Enregistrement des éléments de ticket. Les utilisateurs peuvent utiliser ce widget pour communiquer dans les deux sens avec le prestataire et le destinataire. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget Conversations de ticket affiche les entrées de journal du formateur d'activité de l'enregistrement cible. Les entrées de journal sont présentées par ordre chronologique, les entrées les plus anciennes apparaissant au bas du widget. Les entrées effectuées par l'utilisateur qui a créé l'enregistrement s'affichent sur le côté droit du séparateur central. Les entrées effectuées par d'autres utilisateurs apparaissent à gauche.

Le widget Conversations de ticket est uniquement destiné aux tables qui étendent la tâche.

Limitez le nombre d'entrées de journal qui s'affichent dans le widget de conversation de ticket à l'aide de la `glide.service_portal.stream_entry_limit` propriété système. Le nombre par défaut est 100 sur une instance de base ou 500 si la propriété ne figure pas dans la table Propriétés système [sys_properties]. Modifiez le numéro en accédant à **Portail de services** > **Propriétés**et saisissez le nouveau numéro dans le champ **Nombre maximal d'entrées de flux affiché dans Portail de services** .

Widget de conversations de tickets



Options d'instance

Champs d'options d'instance

Champ	Description
Utiliser un espace réservé dynamique	Utilisez un espace réservé pour les champs journal. La valeur par défaut est false.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'options d'instance (suite)

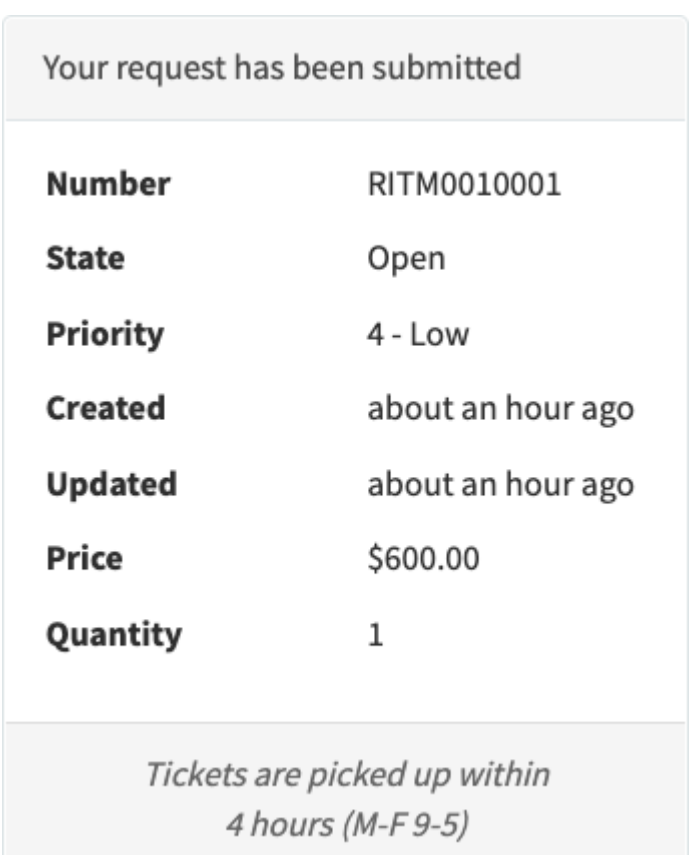
Champ	Description
Aucun message de champ journal lisible	Message qui s'affiche lorsqu'il n'y a aucun champ journal lisible. Les formulaires qui ont des champs de journal ajoutés peuvent ne pas s'afficher dans le widget Ticket Conversation.
Saisir le comportement de la clé	Action à effectuer en appuyant sur la touche Entrée. La valeur par défaut consiste à soumettre l'entrée. L'option **Propriété système** est basée sur la valeur de la `glide.service_portal.comment.enter_adds_newline` propriété système.

Widget de champs de ticket

Le widget Champs de ticket affiche des informations sur une demande qu'un utilisateur a effectuée. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Une fois qu'un utilisateur a soumis une demande, il peut suivre sa demande sur une page de ticket dans Portail de services. L'utilisateur peut consulter le widget Champs de ticket pour examiner les détails de sa demande et vérifier son statut de résolution.



Les champs du widget Champs de ticket sont définis par le modèle HTML et le serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un utilisateur a entré des variables lors de la soumission de la demande, il peut afficher ces variables dans la section Options.

Remarque :
Les valeurs qui apparaissent dans la section Options ne sont pas des valeurs de champ du ticket. Catalogue de services Il s'agit de variables associées au ticket. Pour plus d'informations, consultez Variables de catalogue de services .

Options d'instance

Utilisez les options de l'instance pour configurer le widget Champs de ticket pour une page de portail.

Champ	Description
Message d'enlèvement	Texte pour communiquer le délai de résolution prévu du ticket. Ce texte s'affiche sous les champs de ticket. La valeur par défaut est ${Les billets sont récupérés dans les > 4 heures (L-V 9-17)}. Assurez-vous que toutes les modifications apportées se trouvent entre accolades.

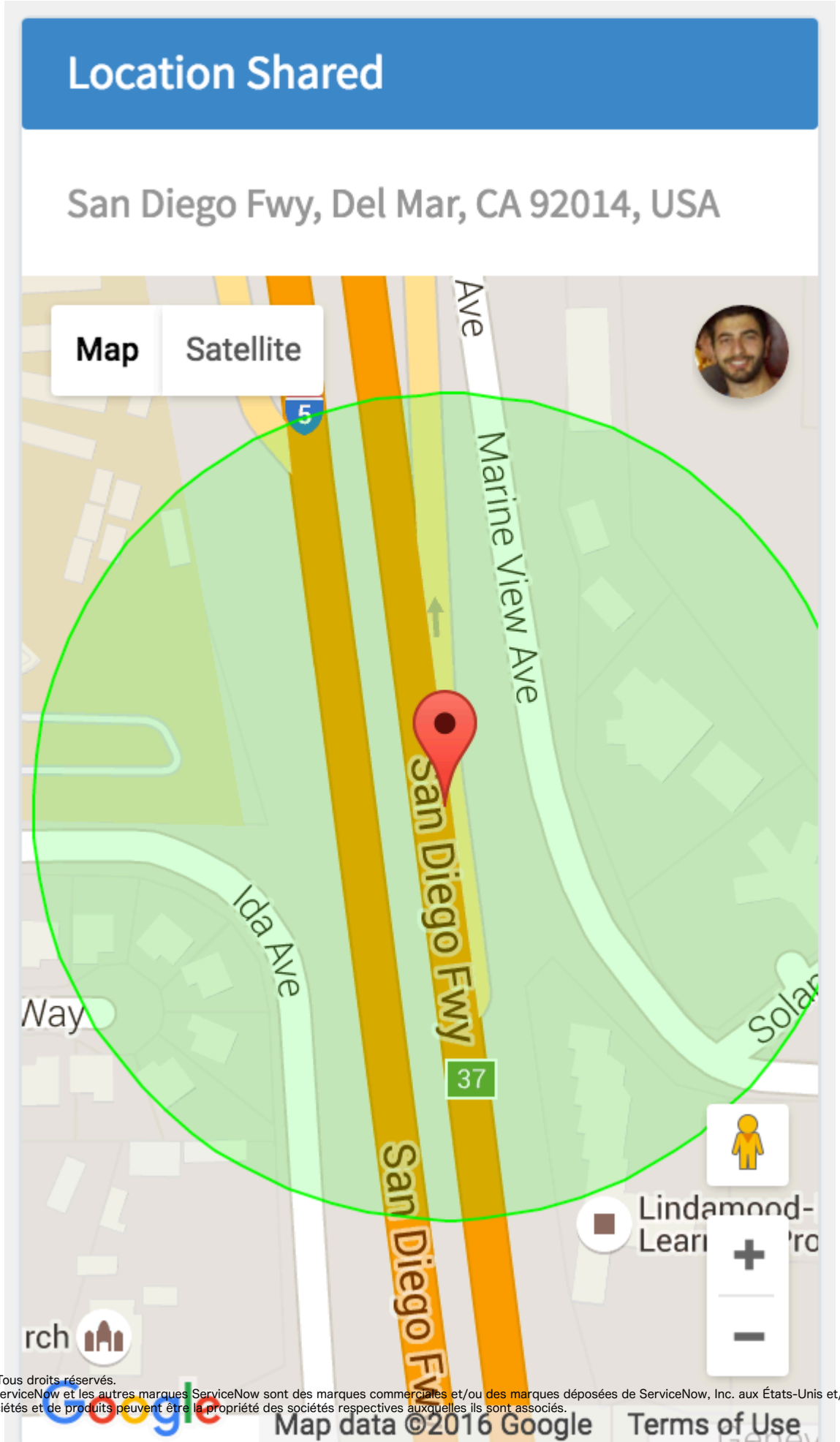
Widget d'emplacement des tickets

Partagez votre position dans un ticket. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d'emplacement des tickets



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

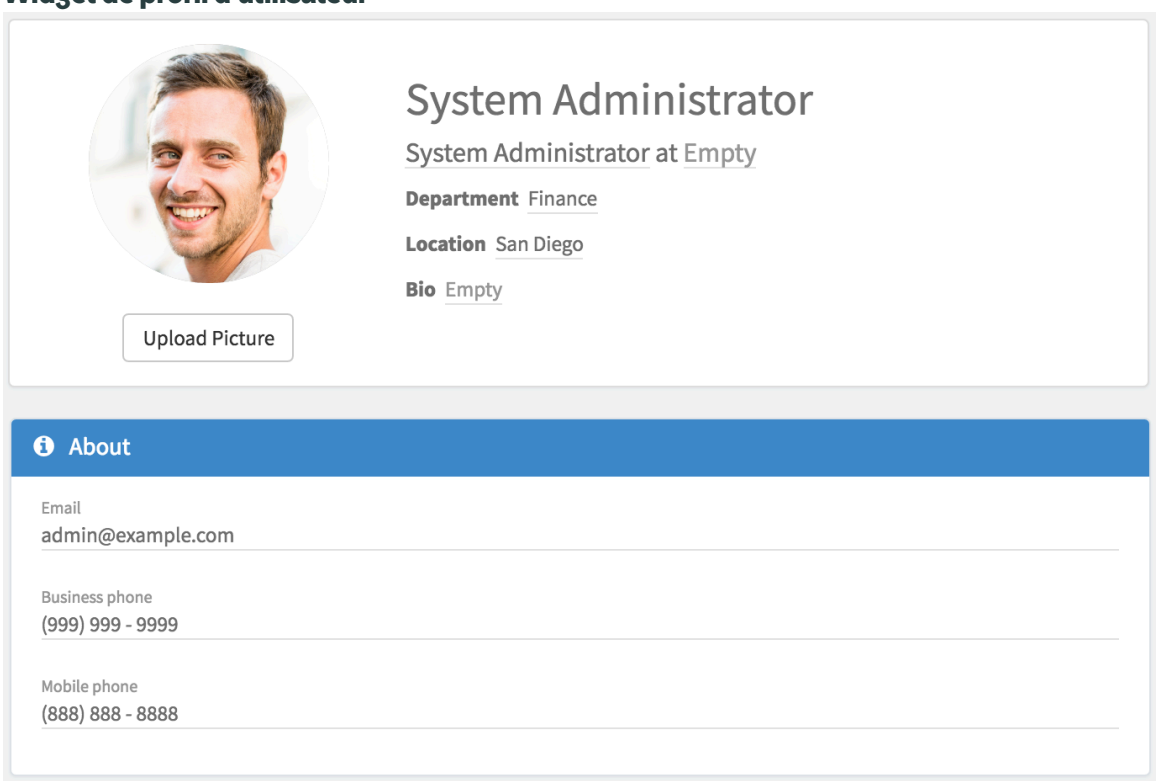
Le widget Emplacement du ticket n’inclut aucune option d’instance.

Widget de profil d’utilisateur

Affichez les informations de profil d’utilisateur. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les utilisateurs peuvent utiliser la section Préférences utilisateur pour activer l’accessibilité dans un portail.

Widget de profil d’utilisateur



Options d’instance

Champs d’options d’instance

Champ	Description
Afficher l’utilisateur actuel	Affiche l’utilisateur connecté dans la liste des membres de l’équipe dans ce widget lors de l’affichage du profil d’utilisateur d’un membre de l’équipe. La liste des membres de l’équipe est basée sur l’organigramme.

Widgets de recherche

Plusieurs widgets de recherche sont fournis avec Portail de services.

Vous pouvez configurer la recherche dans Portail de services à l’aide de n’importe quel widget de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

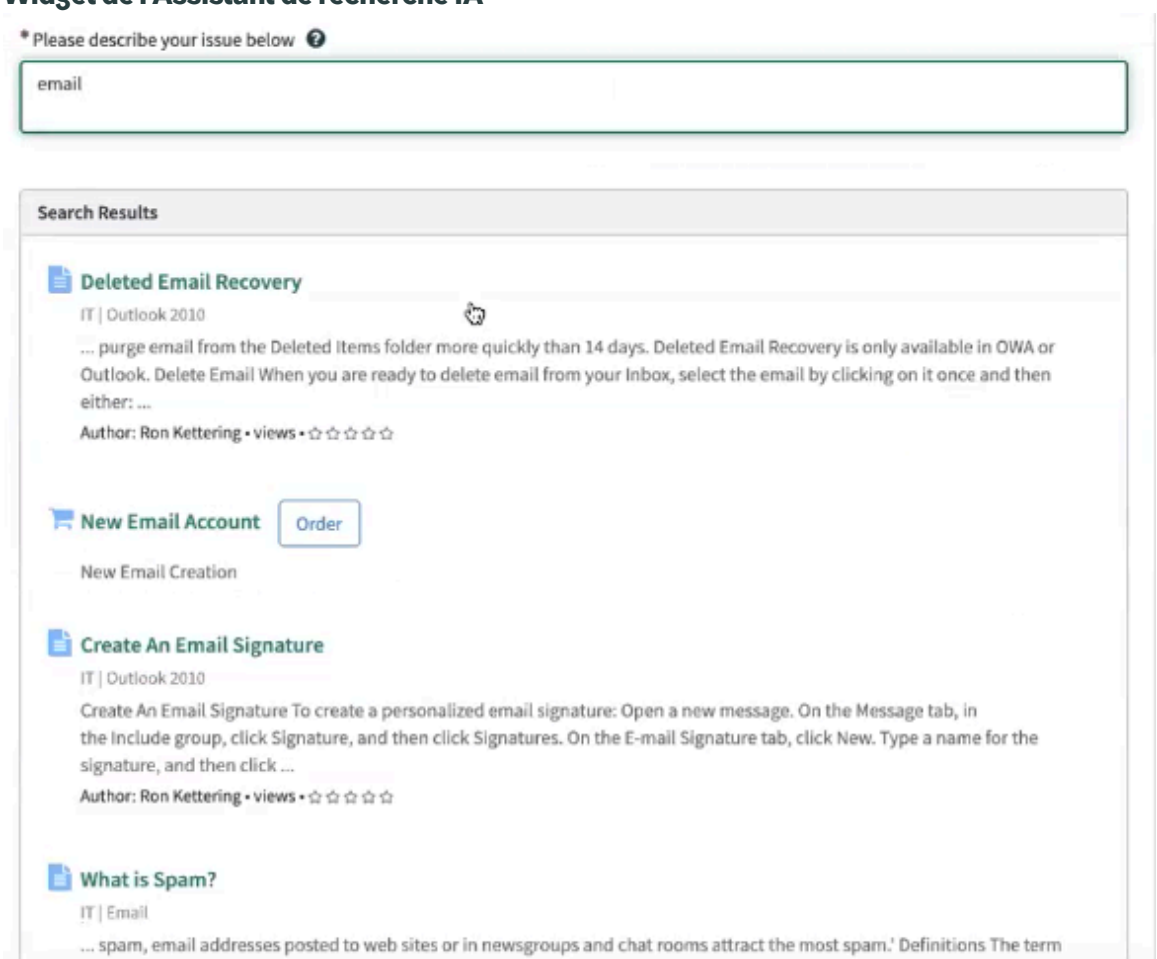
Widget de l'Assistant de recherche IA

Améliorez la déviation d'incident pour Portail de services les utilisateurs en affichant les résultats de recherche les plus pertinents dans un créateur d'enregistrement.

Utilisation du widget

Le widget est inclus dans le formulaire de créateur d'enregistrement Créer **un incident** pour afficher les éléments en fonction des mots-clés entrés dans la description. Il peut s'agir d'articles de la base de connaissances ou Catalogue de services d'éléments. Ces résultats de recherche s'affichent au fur et à mesure que l'utilisateur saisit les informations.

Widget de l'Assistant de recherche IA



Traduction automatique

Options d'instance

Le widget Assistant de recherche IA n'inclut pas d'options d'instance.

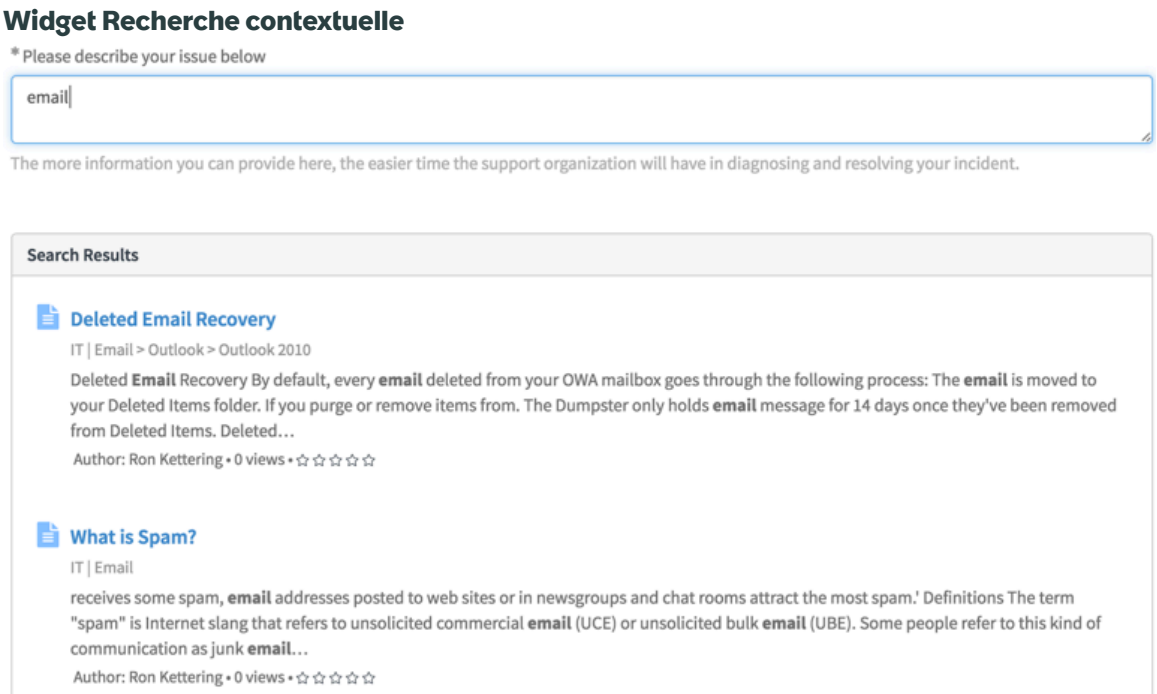
Widget Recherche contextuelle

Recherche contextuelle est un widget incorporé qui peut être ajouté à un créateur d'enregistrement et utilisé avec le widget d'élément de catalogue SC. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Par défaut, le widget est inclus dans le formulaire de créateur **d'enregistrement Créer un incident** pour afficher les éléments en fonction des mots-clés entrés dans la description. Il peut s'agir d'articles de la base de connaissances ou Catalogue de services d'éléments. Ces résultats de recherche s'affichent au fur et à mesure que l'utilisateur saisit les informations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour utiliser ce widget avec d'autres créateurs d'enregistrements, voir Définir la recherche contextuelle pour le créateur d'enregistrement .



Information associée

Recherche contextuelle

Widget de recherche à facettes

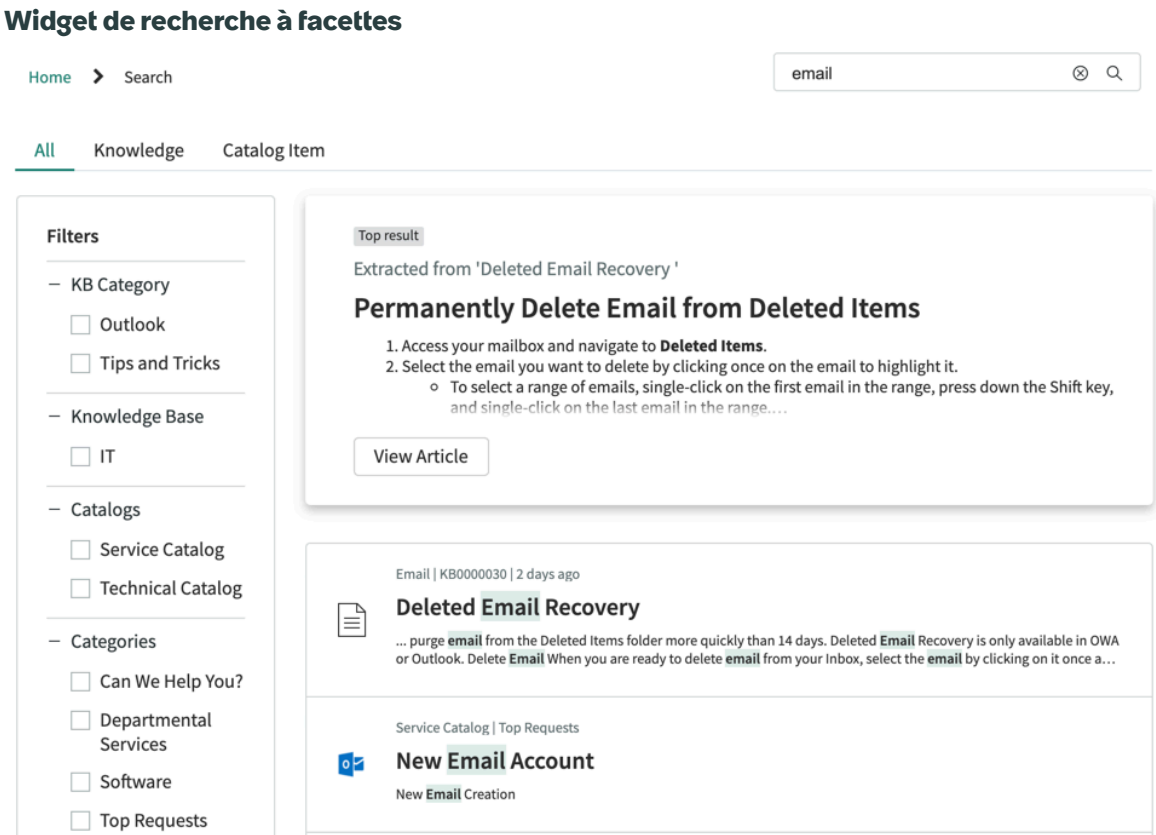
Le Widget de recherche à facettes affiche les résultats de recherche et les facettes de recherche définis pour une source de recherche. Le Widget de recherche à facettes offre aux utilisateurs finaux la possibilité de filtrer des résultats de recherche pour obtenir un ensemble de résultats plus pertinent.

Utilisation du widget

Vous pouvez utiliser des facettes, des onglets et des fils d'Ariane pour affiner votre recherche dans Portail de services. Par exemple, vous pouvez filtrer les résultats de recherche pour limiter les articles de la base de connaissances en sélectionnant l'onglet **Connaissances** . Pour filtrer les résultats de recherche en fonction de certaines catégories de connaissances, vous pouvez également sélectionner une ou plusieurs facettes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les facettes disponibles sont dynamiques et basées sur la recherche. Au fur et à mesure que vous sélectionnez des facettes, la recherche se rétrécit et le nombre de facettes disponibles diminue. Vous pouvez voir les facettes que vous avez sélectionnées en affichant les pastilles dans le panneau des facettes. Si vous sélectionnez un autre onglet, les facettes sélectionnées sont reportées et appliquées aux critères de recherche.

Vous pouvez élargir votre recherche en effaçant une sélection de facettes individuelle ou en sélectionnant l'onglet **Tout** . Pour effacer toutes les sélections de facettes, sélectionnez **Tout effacer**.

Vous pouvez lancer une nouvelle recherche en saisissant un nouveau terme de recherche dans la zone de recherche de suggestion automatique. Une fois que vous avez entré le nouveau terme de recherche, le système efface les sélections de facettes et d'onglets de la recherche précédente. Vous pouvez affiner votre nouvelle recherche en sélectionnant de nouvelles facettes ou de nouveaux onglets.

Pour plus d'informations sur la configuration des facettes disponibles, consultez Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA .

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget Recherche à facettes pour une page de portail.

Champ	Description
Présentation	
Titre de la liste des facettes	Affichez le titre du composant de la facette.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Recherche de suggestion automatique : titre	Texte par défaut dans le composant de recherche de suggestion automatique.
Recherche de suggestion automatique : couleur	Indique si le glyphe du composant typeahead est rempli.
Recherche de suggestion automatique : glyphe	Icône qui apparaît dans le champ de recherche en regard du widget. L'icône de recherche est l'icône par défaut. Pour utiliser une icône différente, tapez le nom de l'icône dans le champ, par exemple recherche-plus. Pour obtenir une liste d'icônes à choisir, ouvrez les options d'instance du widget Lien d'icône.
Recherche de suggestion automatique : taille	Détermine la taille et la hauteur de la police du widget. Choisissez parmi xs, sm, md et lg.
Afficher la zone de recherche de suggestion automatique	Option permettant d'afficher ou de masquer la zone de recherche sur la page du portail.
Comportement	
Nombre maximal de résultats pour Toutes les recherches	Nombre maximal de résultats qui s'affichent pour toutes les sources de recherche lorsqu'ils sont affichés ensemble.
Nombre maximal de résultats pour une seule source de recherche	Nombre maximal de résultats qui s'affichent pour une seule source de recherche.
Afficher Voulez-vous dire	Affiche des suggestions lorsqu'une recherche ne produit aucun résultat.
Recherche de suggestion automatique : limite	Nombre de résultats de recherche de suggestion automatique affichés. La valeur par défaut est 15.
Recherche IA	
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit. Par défaut, le texte de l'espace réservé est Rechercher. **Remarque :** Cette option d'instance s'applique uniquement si Recherche IA elle est activée dans votre portail. Pour en savoir plus sur l'activation Recherche IA de Portail de services, reportez-vous à la section Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

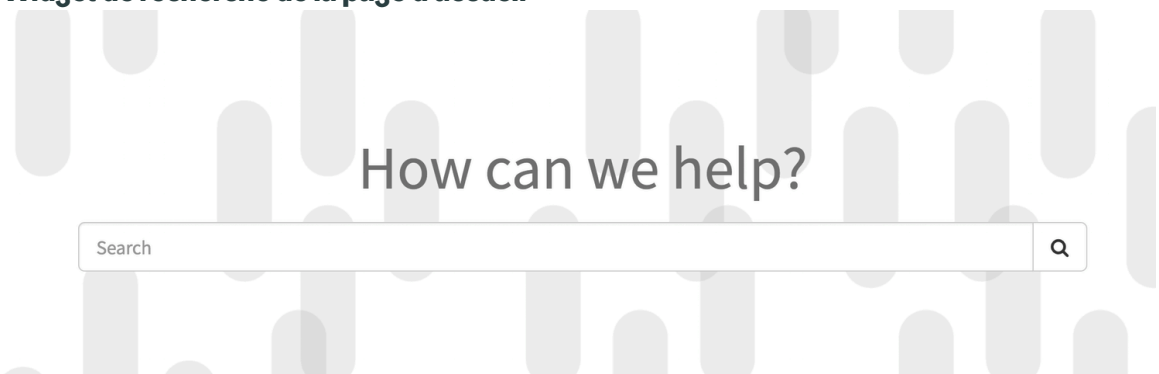
Widget de recherche de la page d'accueil

Ajoutez une barre de recherche à votre page d'accueil. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de recherche de la page d'accueil



Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget de recherche de la page d'accueil d'une page de portail.

Remarque :
Les Recherche IA options d'instance s'appliquent uniquement si Recherche IA cette option est activée dans votre portail. Pour en savoir plus sur l'activation Recherche IA de Portail de services, reportez-vous à la section Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Champ	Description
Présentation	
Titre	Nom qui s'affiche au-dessus de la barre de recherche. Par exemple, « Comment pouvons-nous vous aider ? »
Description courte	Sous-titre qui apparaît sous le titre.
Recherche de suggestion automatique	Contrôle l'apparence de la barre de recherche. Utilisez une liste séparée par des virgules entre accolades pour ajouter des détails de style à la barre de recherche, par exemple {title : 'Search', color : 'blue', size : 'lg'}. Pour plus d'informations sur les options de style que vous pouvez ajouter, consultez les options d'instance pour le Widget de recherche de suggestion automatique.
Recherche IA	
Application de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour le widget, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Par défaut, le widget utilise la même configuration d'application de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés après l'utilisation du widget. Par défaut, le widget utilise la même configuration des résultats de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget.

Traduction automatique

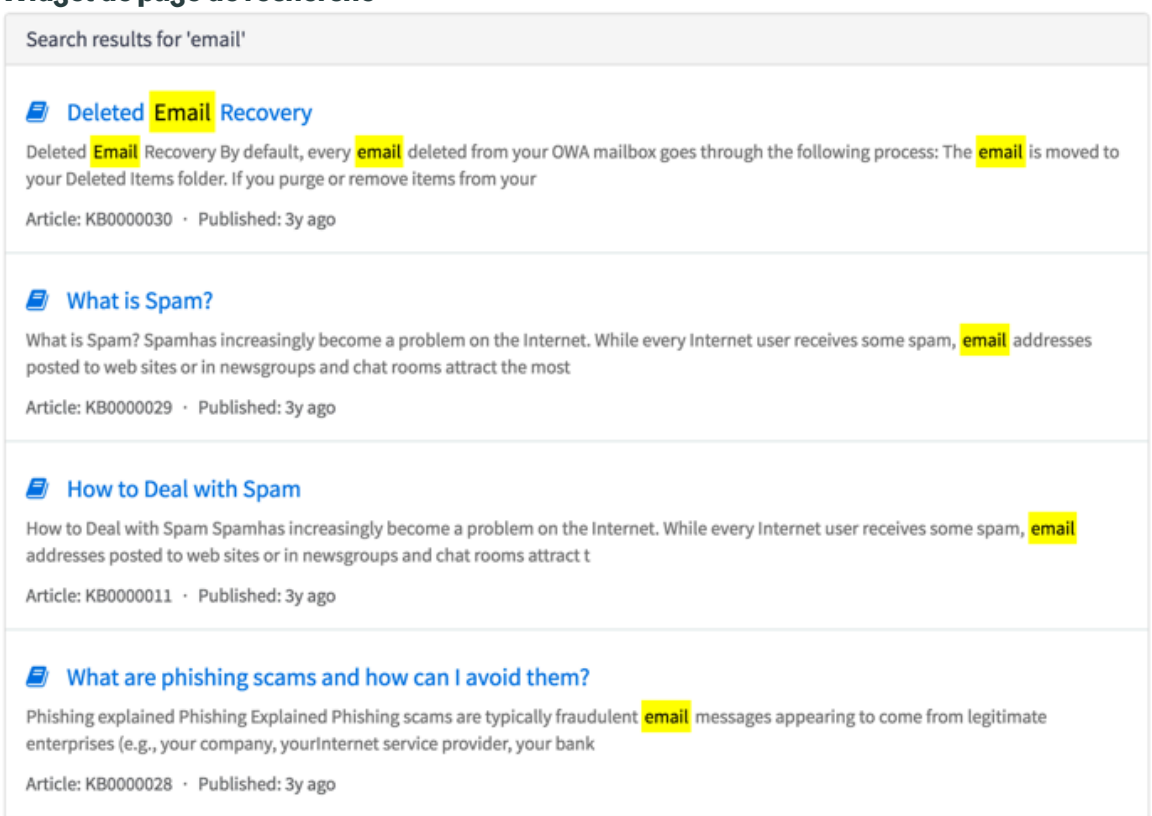
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .
Désactiver toutes les suggestions	Option permettant de désactiver les suggestions de recherche.
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit. Par défaut, le texte de l'espace réservé est Comment pouvons-nous vous aider ?.
Filtre de source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .

Hérité : widget de page de recherche

Le widget Page de recherche affiche les résultats de la recherche. Le widget Recherche à facettes remplace le widget Page de recherche. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

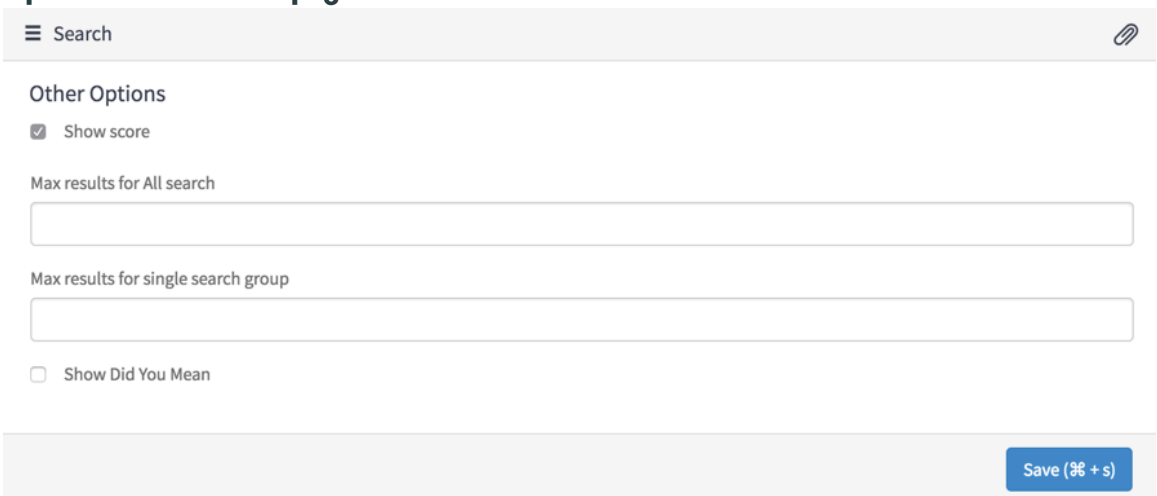
Widget de page de recherche



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance de page de recherche



Options d'instance de page de recherche

Champ	Description
Afficher le score	Lorsque cette option est sélectionnée, les résultats de recherche sont affichés par rapport au classement.
Nombre maximal de résultats pour Toutes les recherches	Le nombre maximal de résultats qui s'affichent pour tous les groupes de recherche lorsqu'ils sont affichés ensemble.
Nombre maximal de résultats pour un seul groupe de recherche	Nombre maximal de résultats qui s'affichent pour un seul groupe de recherche lorsque vous affichez ce groupe de recherche spécifique.
Afficher Voulez-vous dire	Affiche des suggestions lorsqu'une recherche ne produit aucun résultat.

Pour plus d'informations sur la configuration de la recherche, reportez-vous à la section Configuration de la recherche dans un portail.

Widget de recherche de suggestion automatique

Fonctionnalité de recherche prédictive qui affiche les mots au fur et à mesure que les utilisateurs tapent. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget de recherche de suggestion automatique

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget de recherche de suggestion automatique pour une page de portail.

Remarque :
Les Recherche IA options d'instance s'appliquent uniquement si Recherche IA cette option est activée dans votre portail. Pour en savoir plus sur l'activation Recherche IA de Portail de services, reportez-vous à la section Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Présentation	
Titre	Le nom ou les mots qui apparaissent dans le champ de recherche avant qu'un utilisateur ne commence à saisir. Par exemple, `rechercher` ou `que recherchez-vous`
Couleur	Indique si le bouton de recherche en regard du champ de recherche est renseigné ou non
glyphe	L'icône qui apparaît dans le champ de recherche en regard du widget. L'icône de recherche est l'icône par défaut. Pour utiliser une icône différente, tapez le nom de l'icône dans le champ, par exemple `recherche-plus`. Pour obtenir une liste d'icônes à choisir, ouvrez les options d'instance du widget Lien d'icône.
Taille	Détermine la taille et la hauteur de la police du widget. Choisissez parmi xs, sm, md et lg.
Comportement	
Limite	Si Suggestions de recherche est activée, entrez le nombre d'entrées de suggestion que vous souhaitez afficher. Si les suggestions de recherche sont désactivées, entrez le nombre d'entrées de suggestion automatique que vous souhaitez afficher. La valeur par défaut est 15. Voir Activer et désactiver les suggestions de recherche .
Sources Recherche contextuelle	Limitez les résultats disponibles dans la recherche de suggestion automatique en configurant uniquement des sources de recherche spécifiques. Par exemple, les utilisateurs qui effectuent une recherche dans Catalogue de services ne voient les résultats de Catalogue de services que lorsque cette source de recherche est configurée. Pour plus d'informations sur la recherche contextuelle, voir Configurer les sources de recherche disponibles sur une page
Recherche IA	
Application de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour le widget, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Par défaut, le widget utilise la même configuration d'application de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés après l'utilisation du widget. Par défaut, le widget utilise la même configuration des résultats de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .
Désactiver toutes les suggestions	Option permettant de désactiver les suggestions de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit. Par défaut, le texte de l’espace réservé est Rechercher.
Filtre de source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .

Widgets de Gestion des connaissances

Utilisez les widgets Gestion des connaissances pour créer une base de connaissances pour votre portail.

Les widgets Gestion des connaissances sont inclus dans le module d’extension Portail de services - base de connaissances [com.glide.service-portal.knowledge-base], qui s’active automatiquement avec le module d’extension Portail de services pour la gestion des services d’entreprise [com.glide.service-portal.esm].

Pour plus d’informations sur Knowledge Management, reportez-vous à la section Knowledge Management .

Widget Base de connaissances également dans la catégorie

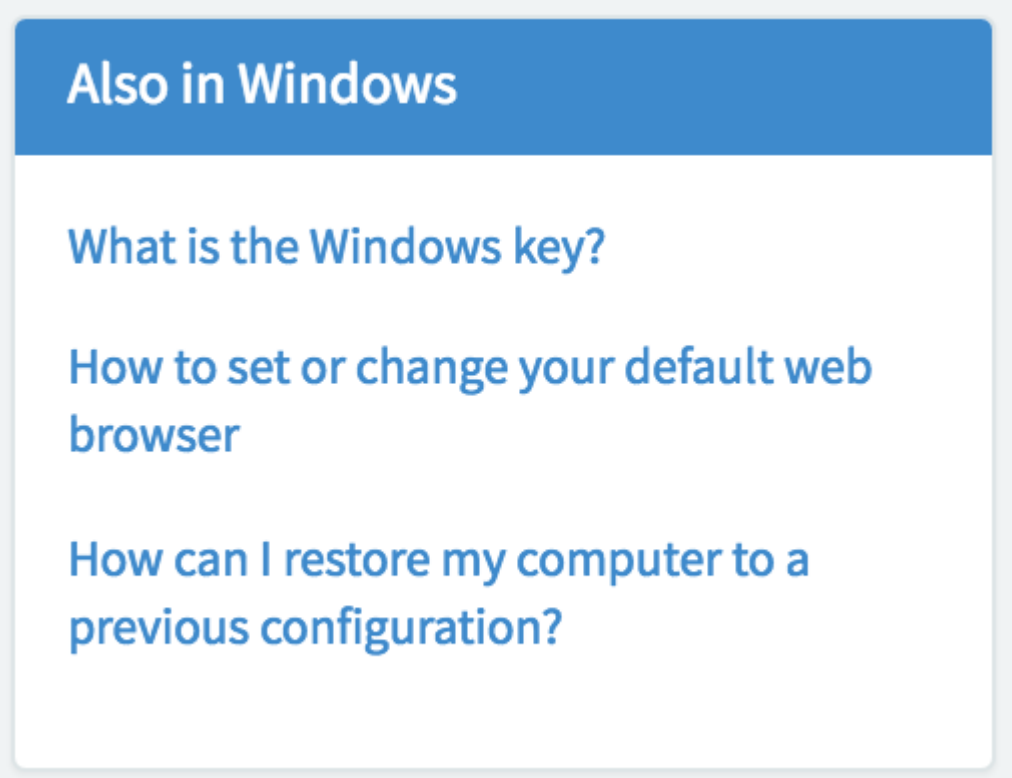
Liste des articles également inclus dans une catégorie particulière. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les informations qui apparaissent dans le widget de la base de connaissances, également dans le widget Catégorie, sont déterminées par les catégories enfants des articles de la base de connaissances. Pour plus d’informations, consultez Définir une catégorie d’article de la base de connaissances .

Traduction automatique

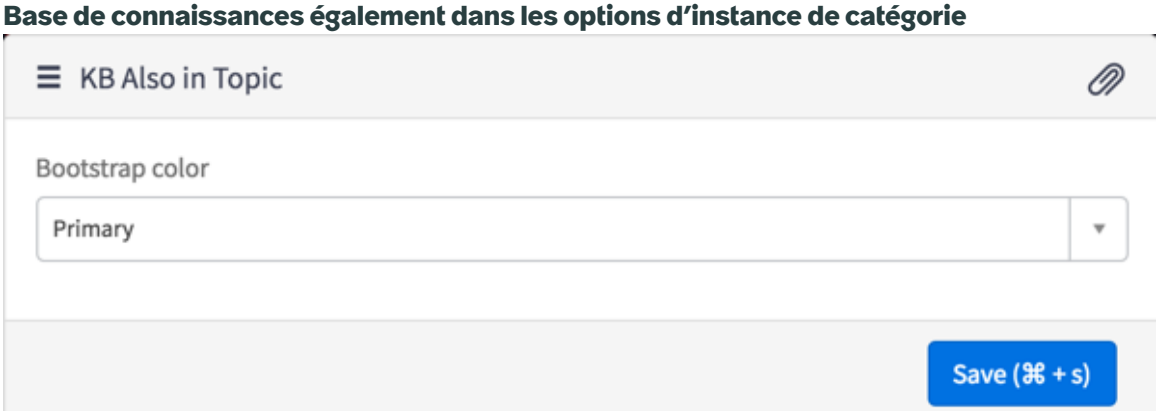
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Base de connaissances également dans la catégorie



Options d'instance

Base de connaissances également dans les options d'instance de catégorie



Options d'instance

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.

Widget Commentaires des articles de la base de connaissances

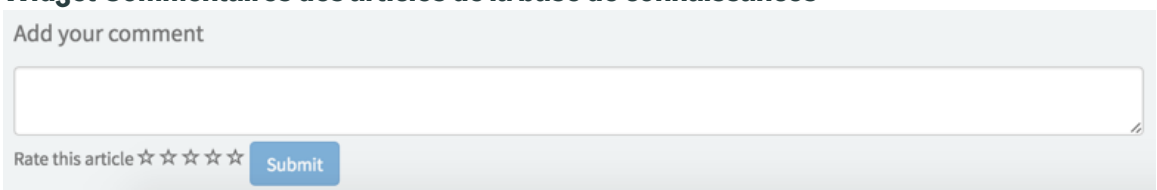
Option d'évaluation et de commentaire pour les articles de la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

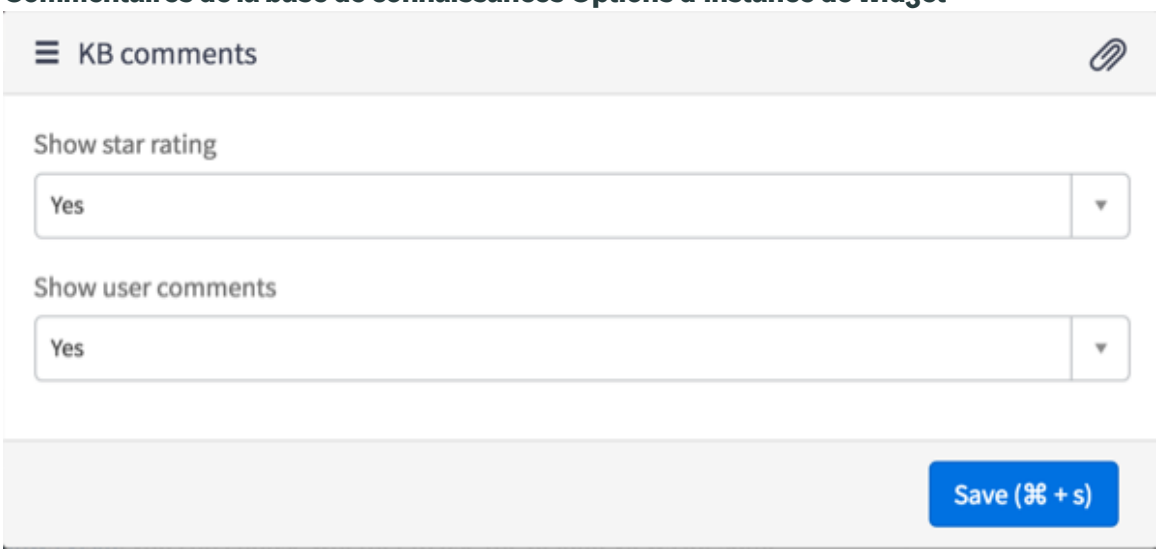
Les évaluations des articles dans le widget Commentaires des articles de la base de connaissances déterminent la popularité de l'article dans le widget Les mieux notés de la base de connaissances.

Widget Commentaires des articles de la base de connaissances



Options d'instance

Commentaires de la base de connaissances Options d'instance de widget



Champs d'options d'instance

Champ	Description
Afficher l'évaluation par étoile	Sélectionnez l'option permettant d'afficher une évaluation à l'aide d'étoiles dans le widget de commentaires de l'article de la base de connaissances. Lorsque vous sélectionnez l'option **Utiliser les propriétés système** , l'option d'évaluation par étoiles s'affiche en fonction de la `glide.knowman.show_star_rating` propriété système.
Afficher les commentaires de l'utilisateur	Sélectionnez l'option permettant d'afficher la zone de commentaire sur le widget de commentaires de l'article de la base de connaissances. Lorsque vous sélectionnez l'option **Utiliser les propriétés système** , la zone de commentaire s'affiche en fonction de la `glide.knowman.show_user_feedback` propriété système.

Traduction automatique

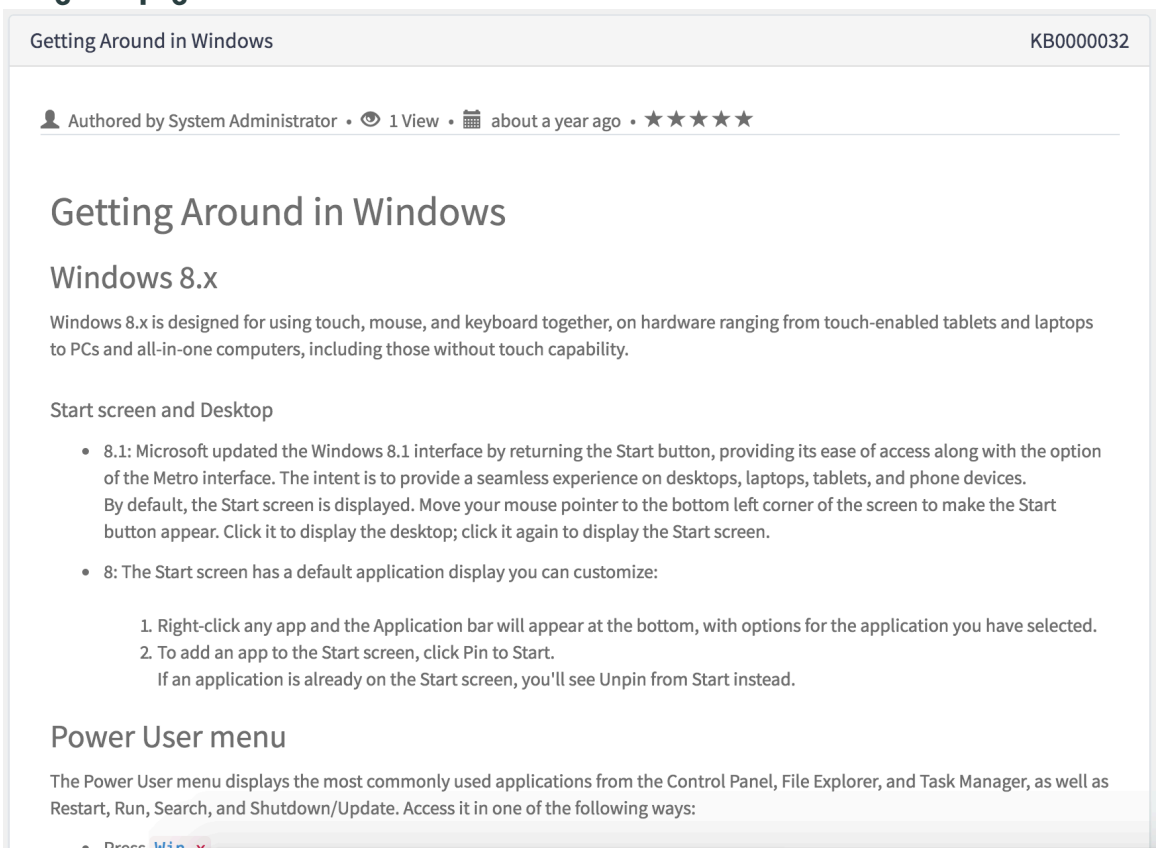
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de page d'article de la base de connaissances

Utilisez le widget de la page Article pour afficher les articles de la base de connaissances dans Portail de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

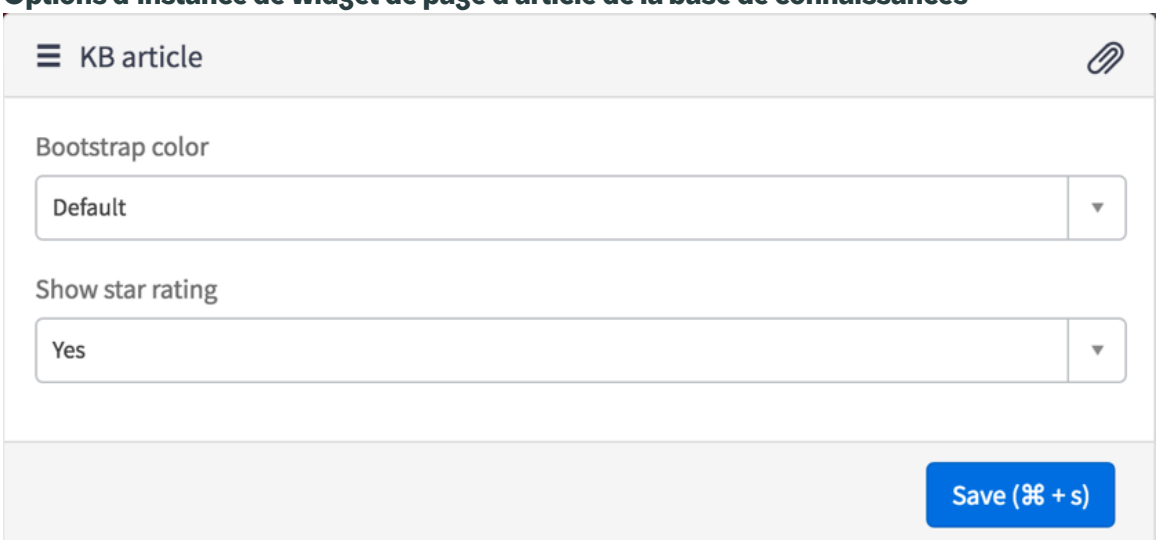
Toute police ou mise en forme spécialisée ajoutée dans le champ de texte de l'article de la base de connaissances au sein de la plateforme s'affiche de la même façon dans le portail.

Widget de page d'article de la base de connaissances



Options d'instance

Options d'instance de widget de page d'article de la base de connaissances



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

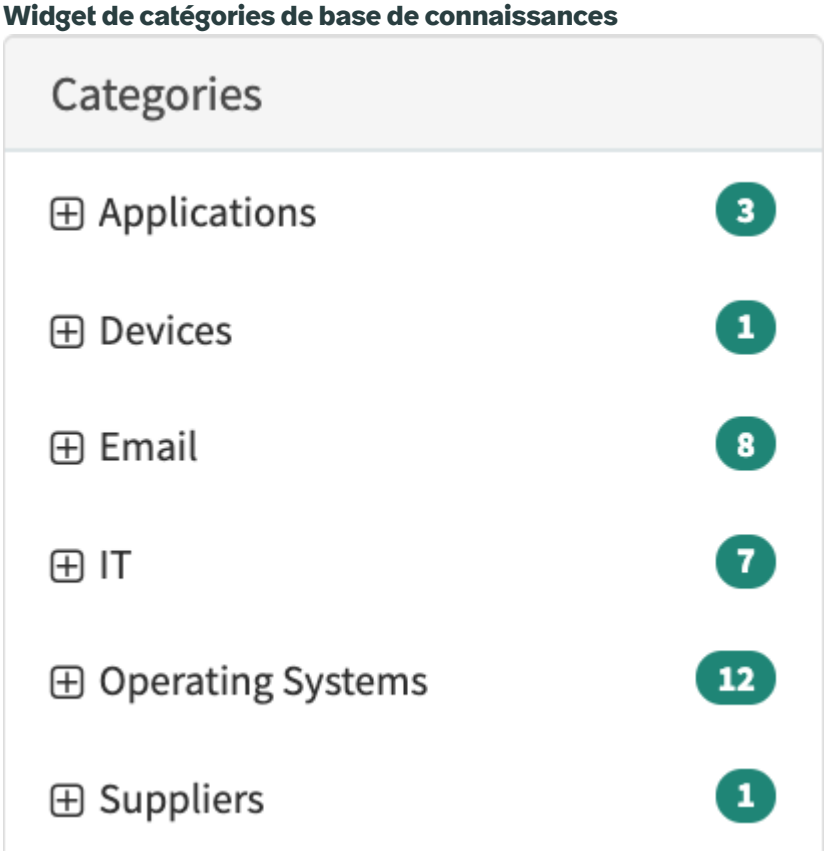
Options d'instance

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Afficher l'évaluation par étoile	Affiche l'évaluation par étoiles sur le widget de page de l'article. Si vous sélectionnez **Utiliser les propriétés système**, l'apparence de l'évaluation par étoiles est définie par la `glide.knowman.show_star_rating` propriété système.

Widget de catégories de base de connaissances

Répertorie les catégories de votre base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget de catégories de base de connaissances



Les catégories sont déterminées par la liste des catégories de connaissances fournie pour la base de connaissances. Pour afficher la liste des catégories d'une base de connaissances, accédez à la plateforme **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances** sélectionnez ensuite le nom de la base de connaissances, par exemple IT. Les catégories de la base de connaissances apparaissent dans les listes connexes. Pour plus d'informations sur la définition de catégories pour une base de connaissances, consultez Définir une catégorie d'article de la base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le champ **Limite maximale d'articles pour autoriser le nombre de catégories** est défini sur 500 et que la base de connaissances contient plus de 500 articles, le widget Catégories de la base de connaissances affiche toutes les catégories de la base de connaissances.

La base de connaissances utilisée par un portail est déterminée dans le formulaire du portail. Si votre portail utilise plusieurs bases de connaissances, vous pouvez utiliser pour Widget Bases de connaissances de la base de connaissances filtrer le contenu du widget Catégories de la base de connaissances.

Pour plus d'informations sur l'association de votre portail à une base de connaissances, reportez-vous à la section Associer un portail à une base de connaissances.

Remarque :
Dans les options d'instance de widget, si le **nombre maximal d'articles évalués par catégorie pour déterminer la valeur de visibilité** est défini sur 1 ou plus, l'utilisateur doit avoir accès à au moins un article de la catégorie pour que la catégorie soit affichée.

Options d'instance

Le widget des catégories de la base de connaissances n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de page de catégorie de base de connaissances

Articles et aperçu des articles dans une catégorie particulière. Les catégories sont spécifiées dans le module de la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

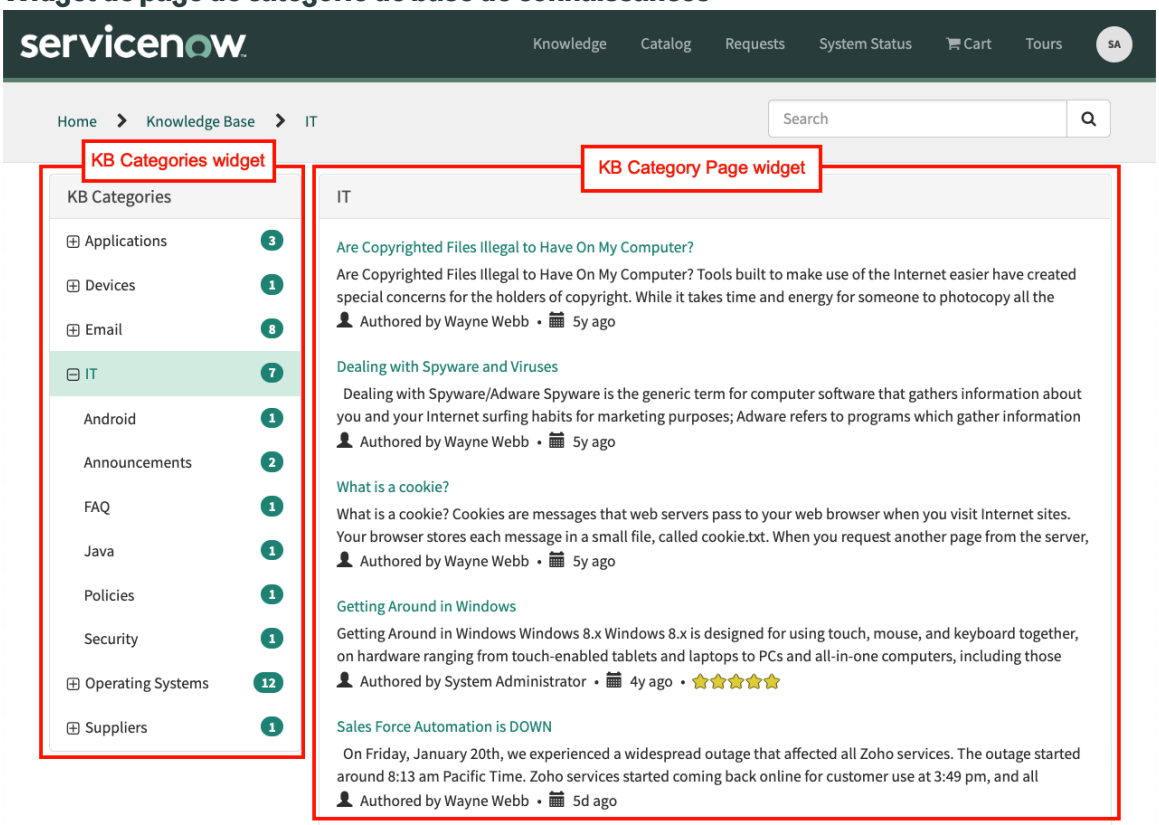
Le widget Page de catégorie de base de connaissances fonctionne avec le Widget de catégories de base de connaissances. Lorsque vous sélectionnez une catégorie dans le widget Catégories de la base de connaissances, le widget de page Catégorie de la base de connaissances répertorie les articles de cette catégorie.

Pour que les widgets des catégories de la base de connaissances et de la page des catégories de la base de connaissances fonctionnent en tandem, ajoutez les deux widgets sur la même page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de page de catégorie de base de connaissances



Si vous ajoutez le widget Page de catégorie de la base de connaissances à une page sans ajouter le widget Catégories de la base de connaissances, le widget Page de catégorie de la base de connaissances affiche une liste sans catégorie de tous les articles de la base de connaissances.

Les catégories sont déterminées par la liste des catégories de connaissances fournie pour la base de connaissances. Pour afficher la liste des catégories d'une base de connaissances, accédez à la plateforme **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**, puis sélectionnez le nom de la base de connaissances, par exemple IT. Les catégories de la base de connaissances apparaissent dans les listes connexes. Si une catégorie n'a pas d'articles associés, ils n'apparaissent pas dans le portail. Pour plus d'informations sur la définition de catégories pour une base de connaissances, consultez Définir une catégorie d'article de la base de connaissances .

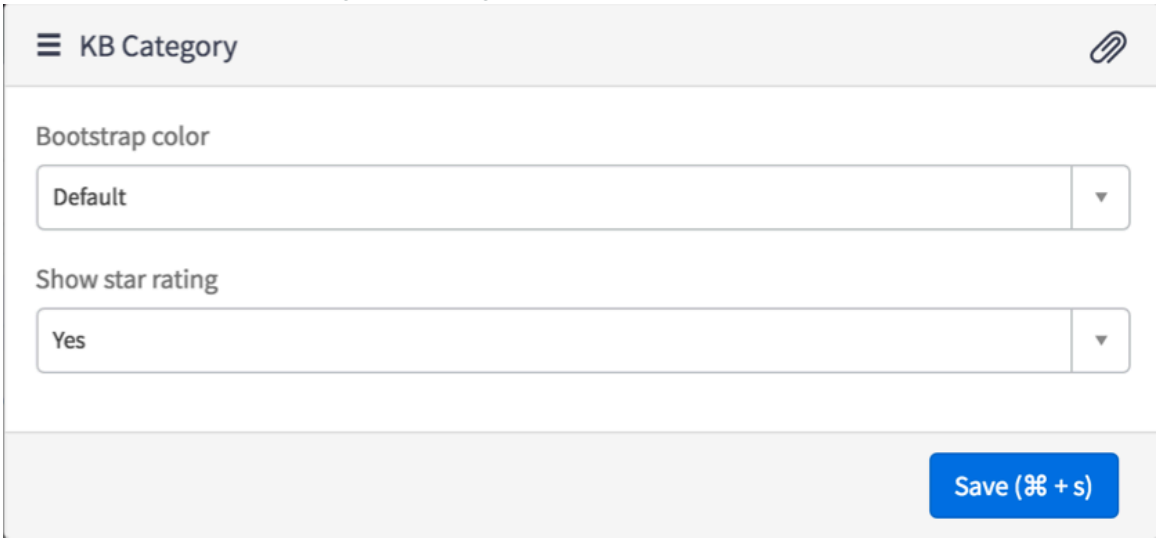
La base de connaissances utilisée par un portail est déterminée dans le formulaire du portail. Pour plus d'informations sur l'association de votre portail à une base de connaissances, reportez-vous à la section Associer un portail à une base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

Options d’instance de widget de catégorie de base de connaissances



Champs d’options d’instance

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Afficher l’évaluation par étoile	Affiche l’évaluation par étoiles sur la page de catégorie. Si vous sélectionnez **Utiliser les propriétés système**, l’apparence de l’évaluation par étoiles est définie par la `glide.knowman.show_star_rating` propriété système.

Widget Bases de connaissances de la base de connaissances

Donnez aux utilisateurs la possibilité de sélectionner la base de connaissances à parcourir sur votre portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

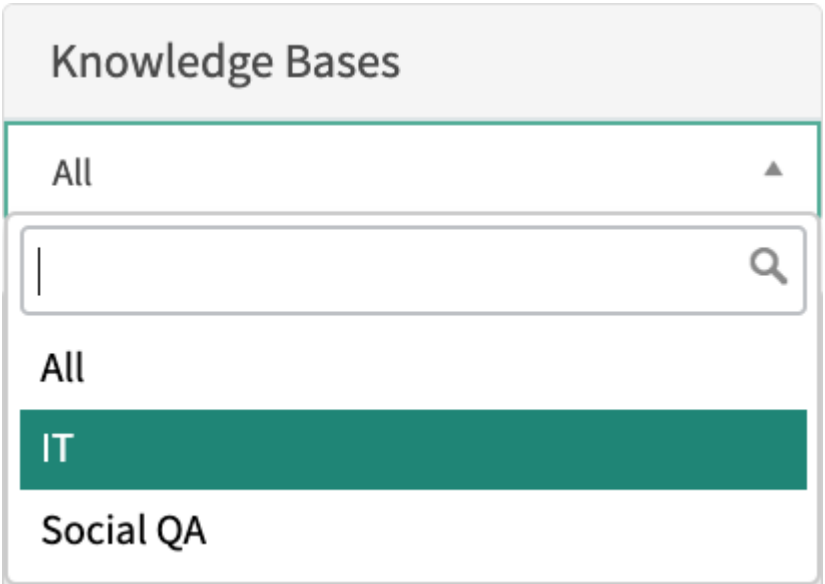
Utilisation du widget

Si vous associez votre portail à plusieurs bases de connaissances, le widget Bases de connaissances de la base de connaissances fournit aux utilisateurs un menu leur permettant de sélectionner une base de connaissances. Une fois qu’un utilisateur a sélectionné une base de connaissances, les autres widgets de la base de connaissances sur la page filtrent son contenu en conséquence.

Par exemple, si un utilisateur choisit de parcourir uniquement la base de connaissances informatique, seuls les catégories de la base de connaissances informatiques s’affichent Widget de catégories de base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous associez votre portail à une seule base de connaissances, le widget Bases de connaissances de la base de connaissances reste masqué sur la page.

Pour plus d'informations sur l'association de votre portail à des bases de connaissances, reportez-vous à la section Associer un portail à une base de connaissances.

Options d'instance

Le widget Bases de connaissances de la base de connaissances n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de base de connaissances le plus consulté

Liste des articles de la base de connaissances les plus consultés. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

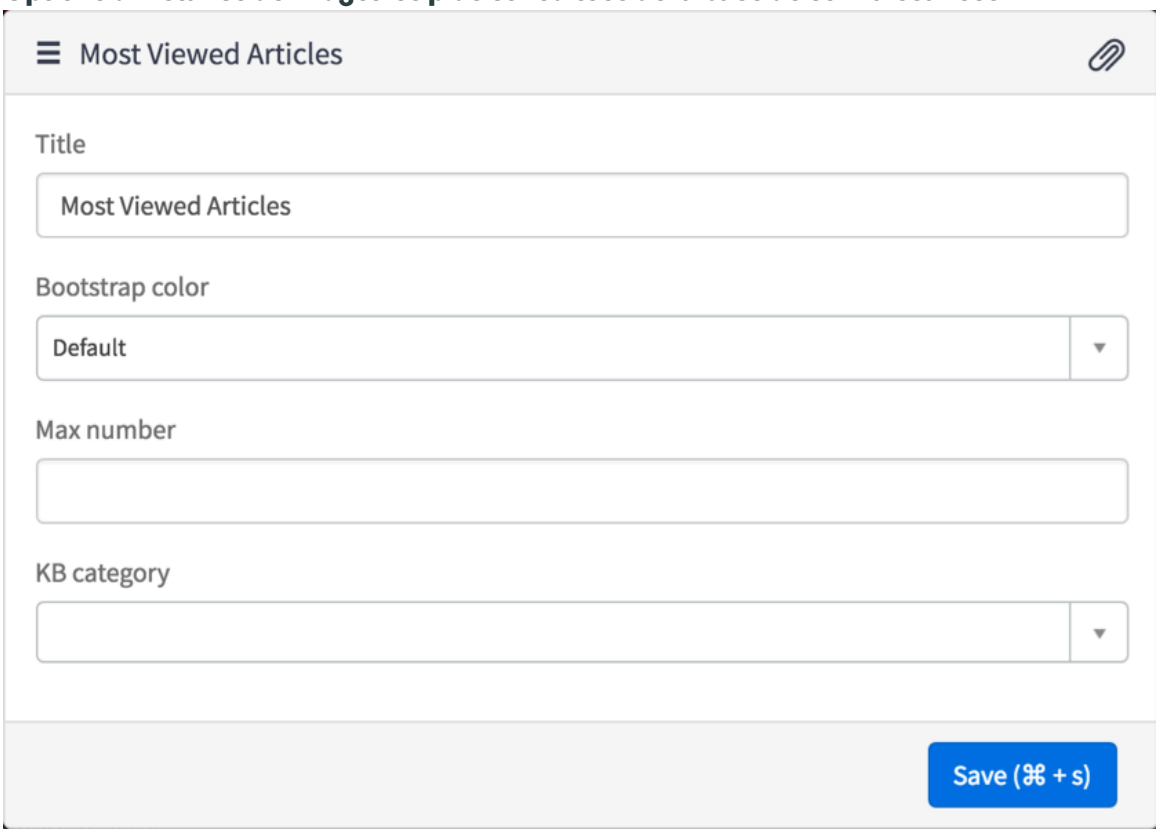
Widget de base de connaissances le plus consulté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

Options d’instance de widget les plus consultées de la base de connaissances



Champs d’options d’instance

Champ	Description
Titre	Nom qui apparaît dans l’en-tête du widget
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Nombre max.	Nombre maximal d’articles les plus consultés répertoriés
Catégorie de la base de connaissance	Catégorie de la base de connaissances des articles les plus consultés. La liste est générée par la table kb_category.

Widget Actualités de la base de connaissances

Le widget Actualités de la base de connaissances affiche des informations tirées de la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

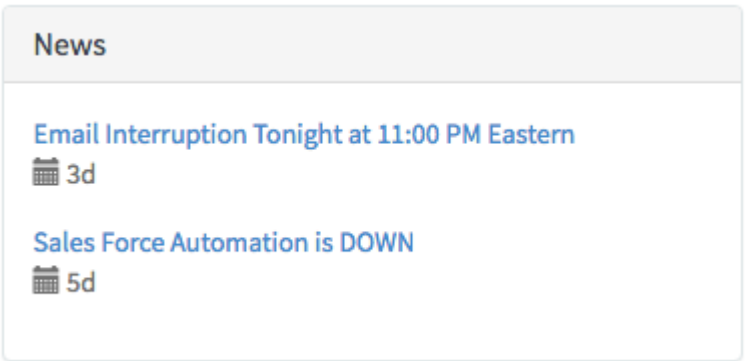
Vous pouvez configurer le widget Actualités de la base de connaissances pour afficher des informations spécifiques en sélectionnant une catégorie dans la liste des catégories de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

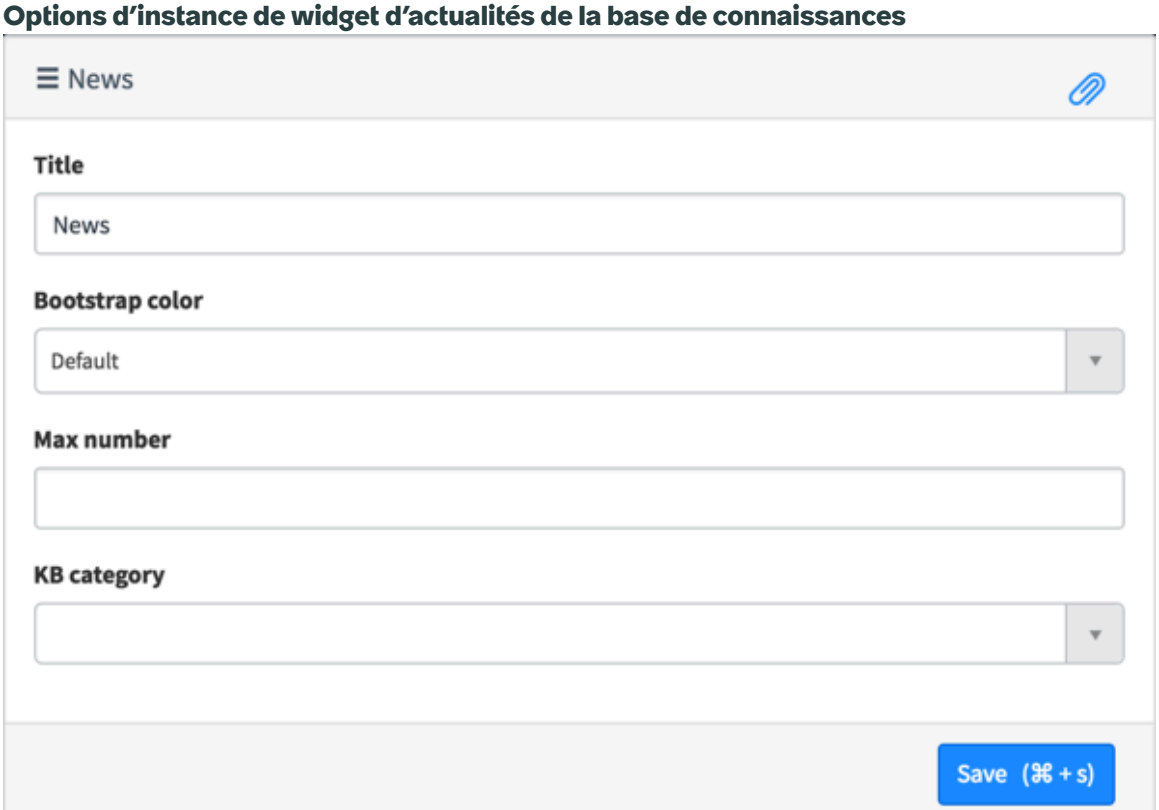
Remarque :
Le widget Actualités de la base de connaissances affiche uniquement les articles de la base de connaissances auxquels un utilisateur a accès en fonction des règles ACL.

Widget Actualités de la base de connaissances



Options d'instance

Options d'instance de widget d'actualités de la base de connaissances



Champs d'options d'instance

Champ	Description
Titre	Nom du widget qui apparaît dans l'en-tête du widget
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'options d'instance (suite)

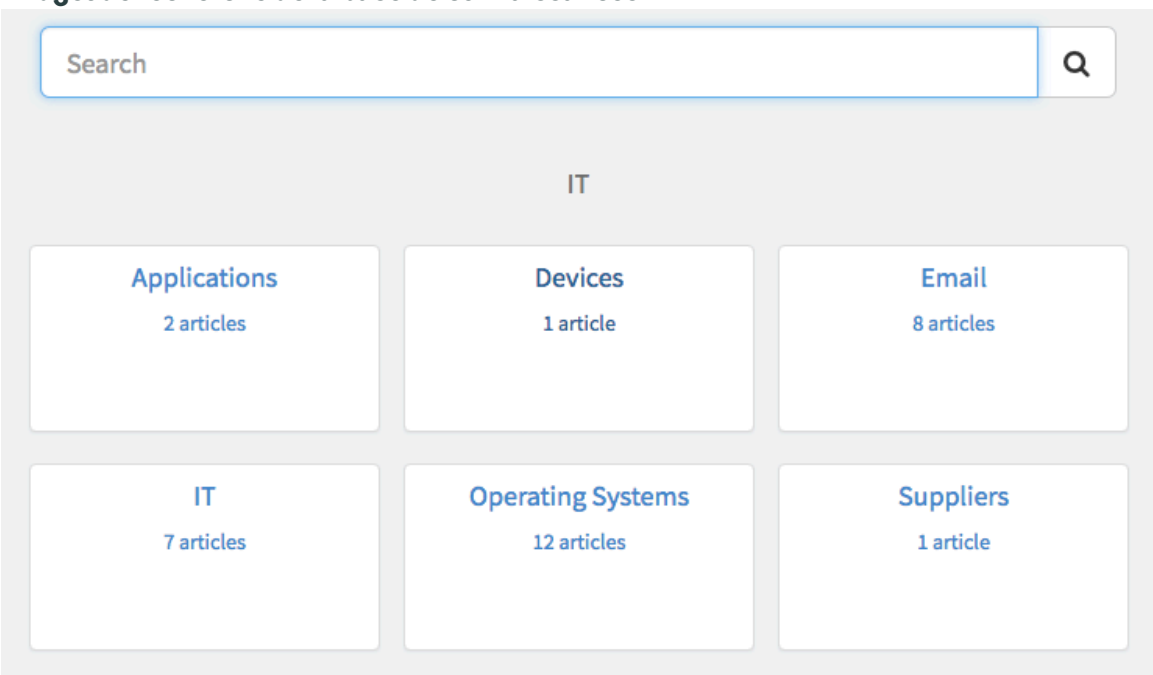
Champ	Description
Nombre max.	Nombre maximal d'articles d'actualités apparaissant dans le widget. Le nombre par défaut est 5. **Remarque :** Si un utilisateur n'a pas accès aux articles basés sur les règles ACL, le widget peut afficher moins d'articles que le nombre maximal.
Catégorie de la base de connaissance	Catégorie de la base de connaissances déterminée par la table kb_category. Seuls les articles publiés s'affichent. Pour un widget d'actualités, sélectionnez quelque chose comme Annonces pour afficher **les** événements à venir.

Widget de recherche de la base de connaissances

Le widget Recherche dans la base de connaissances est un widget de recherche spécifiquement limité à la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget de recherche de suggestion automatique est incorporé au widget de recherche de la base de connaissances.

Widget de recherche de la base de connaissances

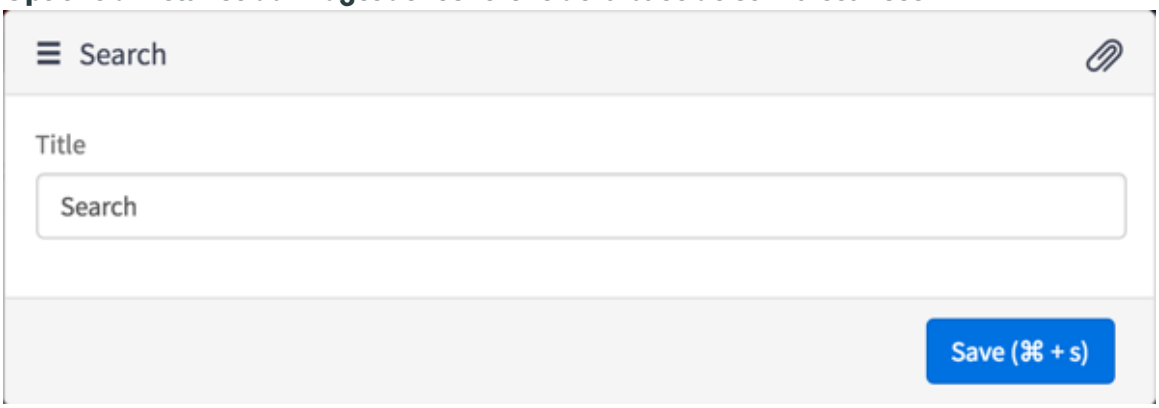


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

Options d’instance du widget de recherche de la base de connaissances



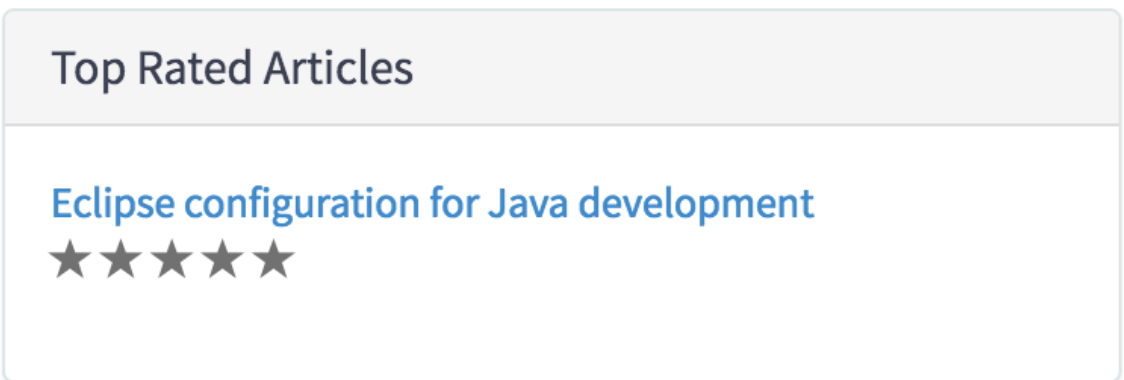
Champs d’options d’instance

Champ	Description
Titre	Nom du widget. Ce champ n’est pas accessible au public.

Widget de la base de connaissances la mieux notée

Répertorie les articles de la base de connaissances les mieux notés. Les évaluations sont déterminées par les commentaires des utilisateurs. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget de la base de connaissances la mieux notée

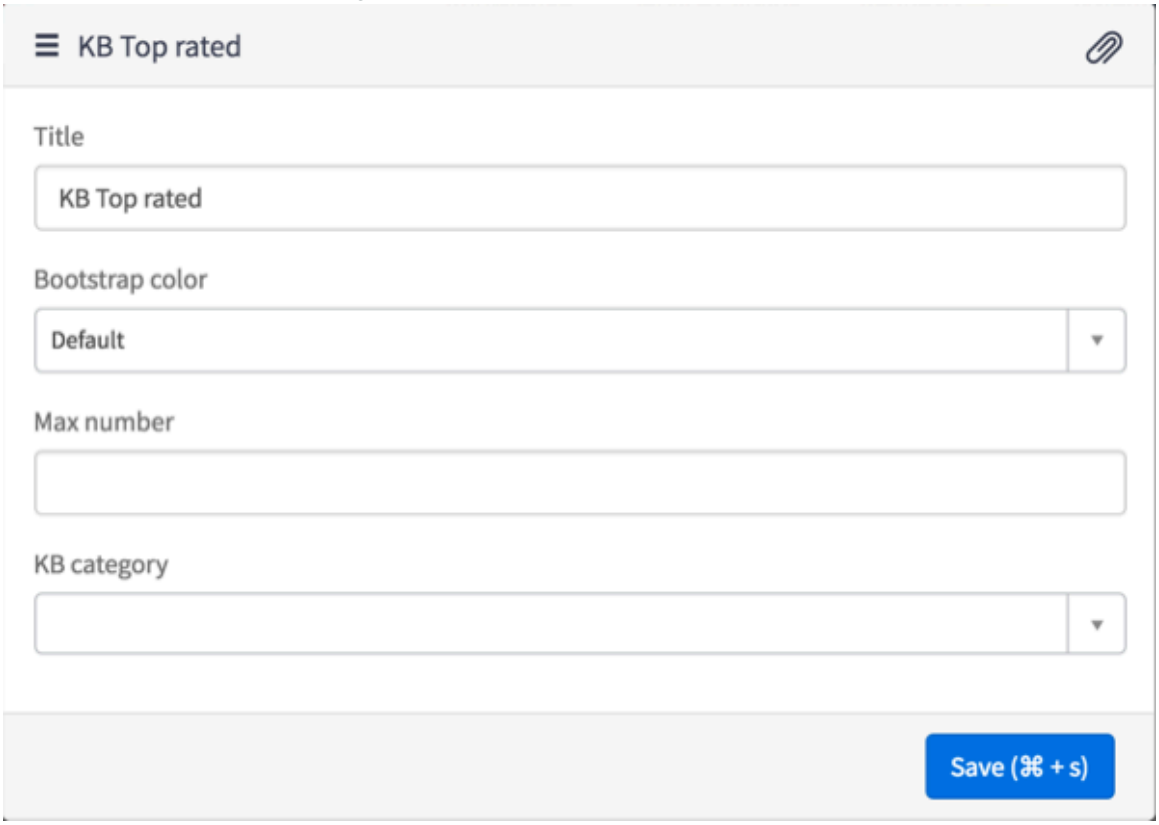


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

Options d’instances de widget les mieux notées de la base de connaissances



Champs d’options d’instance

Champ	Description
Titre	Nom qui apparaît dans l’en-tête du widget
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Nombre max.	Nombre maximal d’articles les plus consultés répertoriés
Catégorie de la base de connaissance	Catégorie de la base de connaissances des articles les mieux notés. La liste est générée par la table kb_category.

Widget d’affichage de la base de connaissances

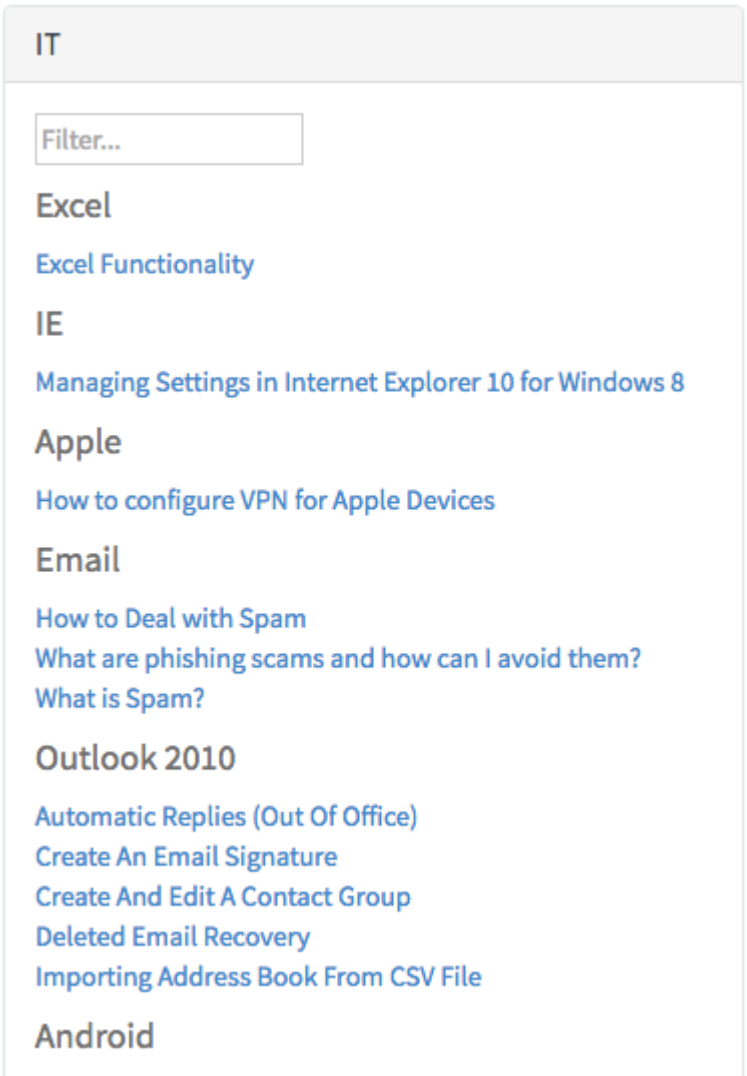
Le widget Vue de la base de connaissances est un exemple de la façon de structurer une page de base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisez le filtre de recherche pour trouver une rubrique ou un article spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d'affichage de la base de connaissances



Options d'instance

Le widget d'affichage de la base de connaissances n'a pas d'options d'instance incluses.

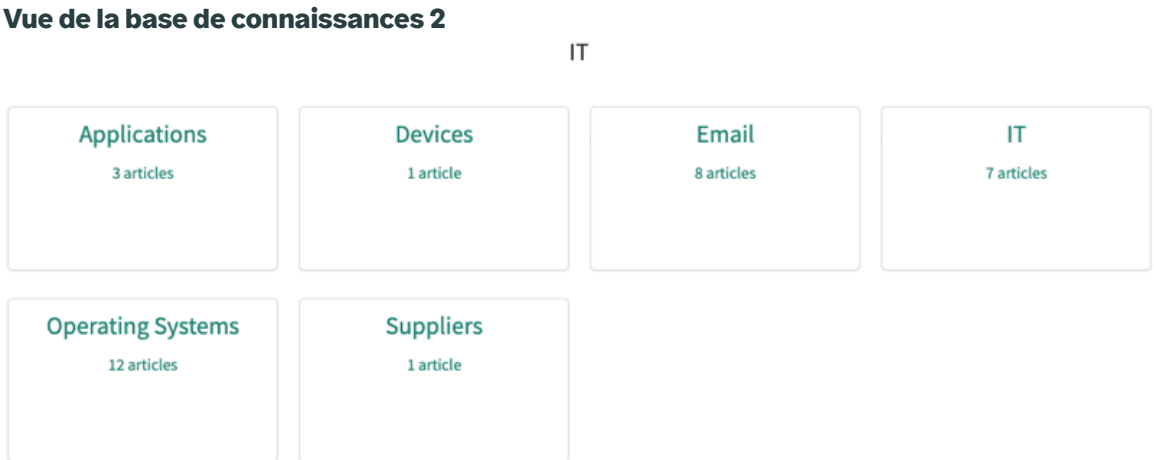
Widget Vue de la base de connaissances 2

La vue de la base de connaissances 2 fournit une structure alternative au widget Vue de la base de connaissances pour afficher un exemple différent de la façon d'afficher les articles de la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget Vue de la base de connaissances 2 affiche chaque catégorie de la base de connaissances sous forme de carte. Cliquez sur une carte pour accéder aux articles de cette catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les catégories sont déterminées par la liste des catégories de connaissances fournie pour la base de connaissances. Pour afficher la liste des catégories d'une base de connaissances, accédez à la plateforme **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**, puis sélectionnez le nom de la base de connaissances, par exemple IT. Les catégories de la base de connaissances apparaissent dans les listes connexes. Si une catégorie n'a pas d'articles associés, ils n'apparaissent pas dans le portail. Pour plus d'informations sur la définition de catégories pour une base de connaissances, consultez Définir une catégorie d'article de la base de connaissances .

La base de connaissances utilisée par un portail est déterminée dans le formulaire du portail. Pour plus d'informations sur l'association de votre portail à une base de connaissances, reportez-vous à la section Associer un portail à une base de connaissances.

Options d'instance

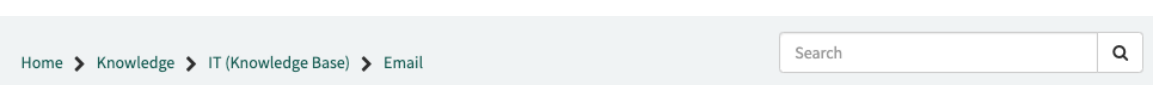
Le widget Vue de la base de connaissances 2 n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget de fils d'Ariane de connaissances

Aidez les utilisateurs à naviguer dans une base de connaissances en ajoutant le widget Fil d'Ariane de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Le widget de fils d'Ariane de connaissances affiche des informations en fonction de l'emplacement d'un article dans une base de connaissances. Par exemple, si vous ouvrez un article sur « Comment gérer le spam », les fils d'Ariane montrent que l'article se trouve dans la catégorie E-mail de la base de connaissances IT.



Vous pouvez élargir votre recherche du ticket de la base de connaissances en sélectionnant les titres dans les fils d'Ariane. Par exemple, pour afficher tous les articles de la catégorie E-mail, sélectionnez **E-mail**. Pour afficher tous les articles de la base de connaissances, sélectionnez **Informatique (base de connaissances).**

Le widget comprend également une zone de recherche afin que vous puissiez rechercher un article par nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

Utilisez les options d’instance pour configurer le widget Fils d’Ariane de connaissances pour une page de portail.

Remarque :
Les Recherche IA options d’instance s’appliquent uniquement si Recherche IA cette option est activée dans votre portail. Pour en savoir plus sur l’activation Recherche IA de Portail de services, reportez-vous à la section Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Champ	Description
Comportement	
Afficher la zone de recherche	Option permettant d’inclure une zone de recherche pour permettre aux utilisateurs d’effectuer des recherches dans la base de connaissances.
Recherche IA	
Application de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour le widget, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Par défaut, le widget utilise la même configuration d'application de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés après l'utilisation du widget. Par défaut, le widget utilise la même configuration des résultats de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .
Désactiver toutes les suggestions	Option permettant de désactiver les suggestions de recherche.
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit.
Filtre de source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .

Widgets Service Catalog

Utilisez les widgets de Catalogue de services pour créer un catalogue pour votre portail.

La plupart des widgets de catalogue de services font partie du module d’extension Catalogue de services du portail de services [com.glide.service-portal.service-catalog] qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

s’active automatiquement avec le module d’extension Portail de services pour la gestion des services d’entreprise (com.glide.service-portal.esm).

Le module d’extension Portail de services - Catalogue de services v2 (com.glideapp.servicecatalog.portal) fournit une expérience de Catalogue de services améliorée. Ce module d’extension est actif par défaut et active les widgets suivants :

- Recherche de la page d’accueil du catalogue (ID : cat-homepage-search)
- SC : défilement vers le haut (ID : sc-scroll-to-top)
- Demandes et approbations (ID : sc_request_and_approvals)
- Éléments récents et populaires (ID : sc-recent-popular)

La majeure partie de la configuration des widgets de Catalogue de services a lieu dans l’application Catalogue de services de la plateforme. Pour plus d’informations sur Catalogue de services, reportez-vous à Service Catalog .

Information associée

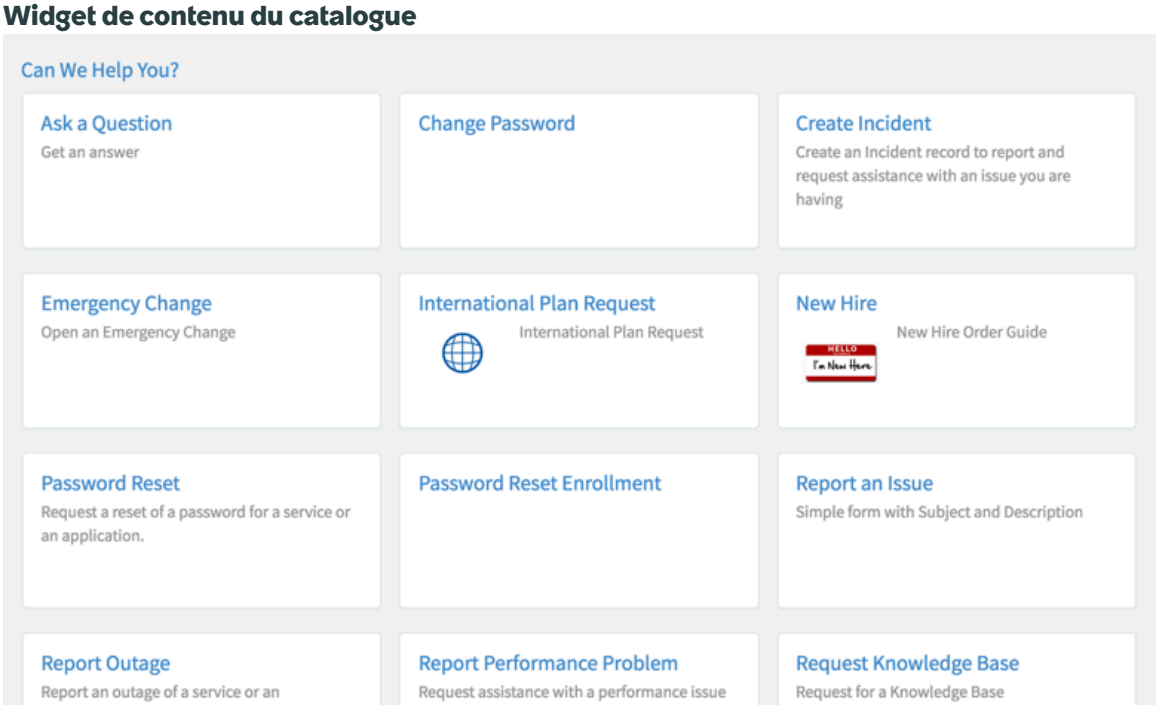
Catalogue de services dans le Portail de services

Widget de contenu du catalogue

Le widget Contenu du catalogue fait partie de et Catalogue de services inclut une liste sous forme de mosaïque de tous les éléments de contenu disponibles dans le catalogue. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les éléments qui s’affichent sur la page sont regroupés par catégorie et classés par ordre alphabétique. Les catégories et les éléments de catalogue sont définis dans l’application Service Catalog dans la plateforme. Pour plus d’informations sur la création d’éléments de catalogue à afficher dans le catalogue, voir Créer un élément de catalogue .

Widget de contenu du catalogue



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

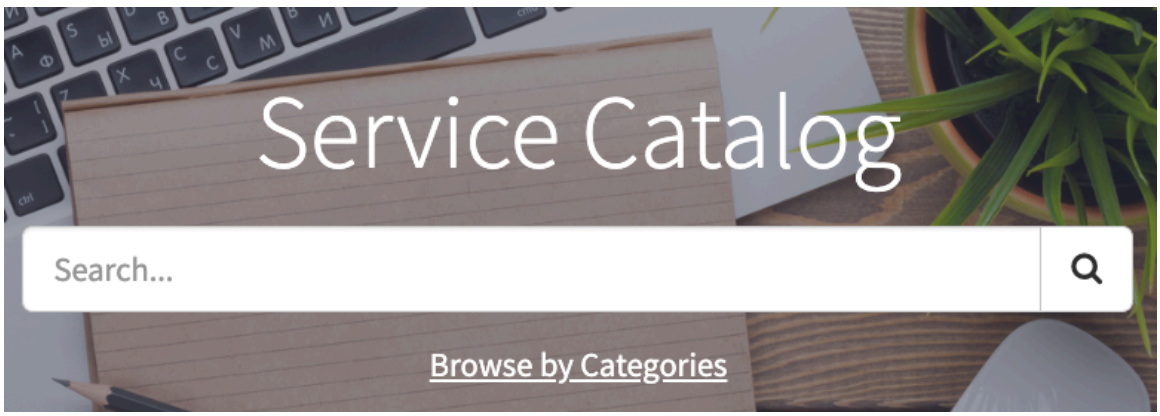
Le widget Contenu du catalogue n’inclut pas d’options d’instance.

Widget de recherche de la page d’accueil du catalogue

Donnez à vos utilisateurs la possibilité d’effectuer une recherche dès qu’ils Catalogue de services se connectent. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Ajoutez le widget Recherche de la page d’accueil du catalogue sur votre Catalogue de services page de destination. Lorsque les utilisateurs accèdent à , Catalogue de servicesils peuvent utiliser le widget de recherche de la page d’accueil du catalogue pour trouver ce qu’ils recherchent.



Les utilisateurs peuvent entrer un mot-clé dans la barre de recherche. Le widget de recherche de la page d’accueil du catalogue utilise une fonctionnalité de recherche prédictive qui affiche les mots au fur et à mesure que les utilisateurs tapent.

Alternativement, pour naviguer vers une liste de Catalogue de services catégories, les utilisateurs peuvent sélectionner **Parcourir par catégories**.

Options d’instance

Utilisez les options d’instance pour configurer le widget de recherche de la page d’accueil du catalogue pour une page de portail.

Remarque :
Les Recherche IA options d’instance s’appliquent uniquement si Recherche IA cette option est activée dans votre portail. Pour en savoir plus sur l’activation Recherche IA de Portail de services, reportez-vous à la section Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Champ	Description
Présentation	
Titre	Titre à afficher au-dessus de la barre de recherche.
Description courte	Texte à afficher sous le titre.
Recherche IA	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour le widget, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Par défaut, le widget utilise la même configuration d'application de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés après l'utilisation du widget. Par défaut, le widget utilise la même configuration des résultats de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .
Désactiver toutes les suggestions	Option permettant de désactiver les suggestions de recherche.
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit. Par défaut, le texte de l'espace réservé est Comment pouvons-nous vous aider ?.
Filtre de source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .
Autres options	
Recherche de suggestion automatique	Configuration de la barre de recherche. Vous configurez la barre de recherche à l'aide des options d'instance Widget de recherche de suggestion automatiquedu . Utilisez la syntaxe {field1 :'value1',field2 :'value2'}. Par exemple, pour configurer le titre, la couleur et la taille de la barre de recherche, entrez les éléments suivants : {title :'Search...',color :'default',size :'lg'}.

Widget d'éléments récents et populaires

Autorisez un utilisateur à parcourir les éléments de catalogue récents et populaires. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

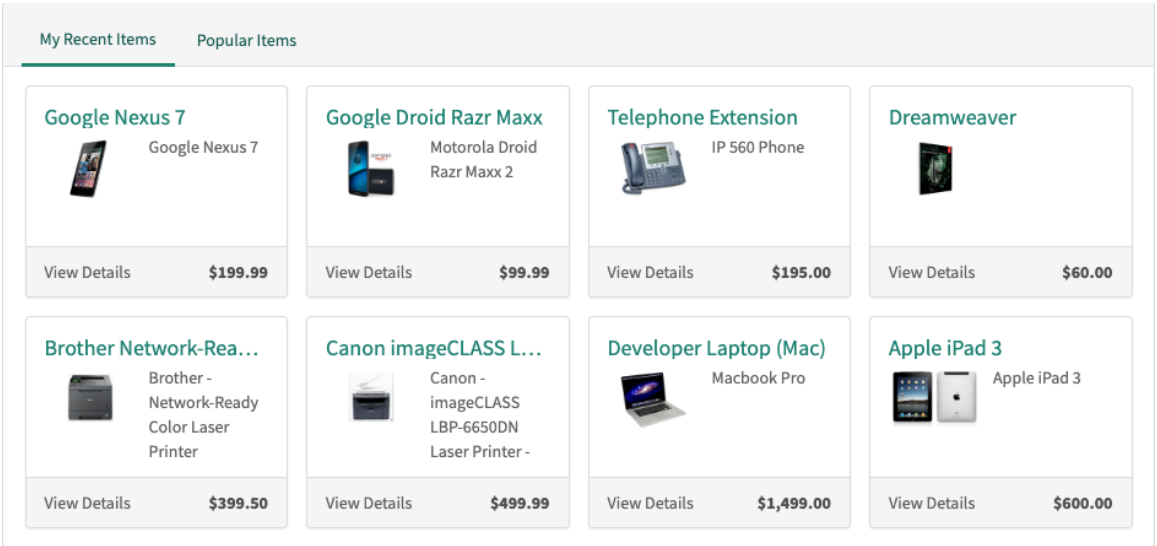
Utilisation du widget

Le widget Éléments récents et populaires comprend deux onglets : **Mes éléments récents** et **Éléments les plus populaires**.

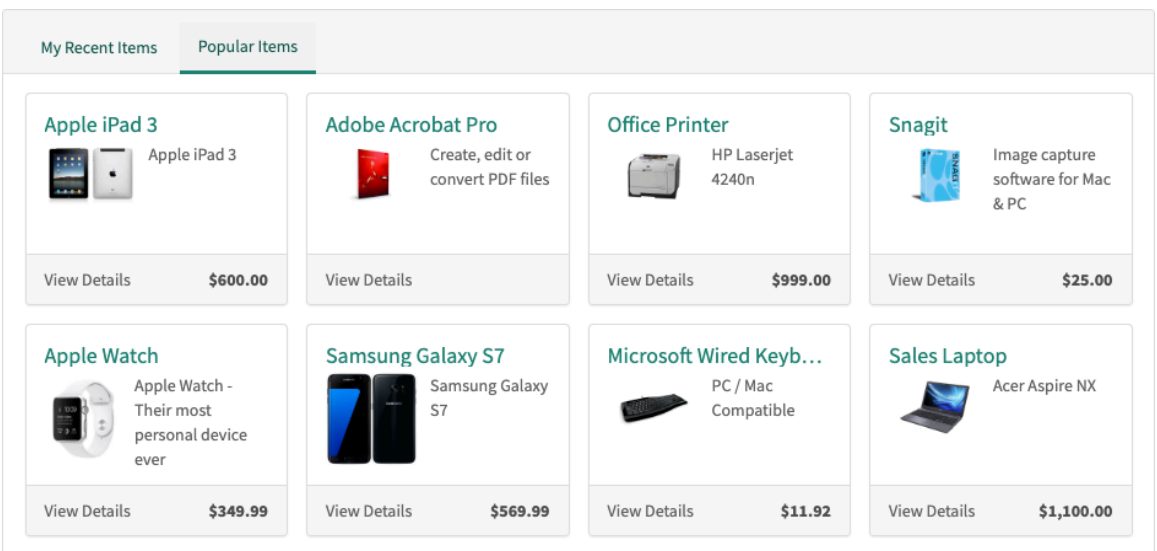
Un utilisateur ouvre l'onglet Mes éléments récents pour afficher les éléments de catalogue qu'il a récemment consultés ou demandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un utilisateur ouvre l'onglet Éléments les plus courants pour afficher les éléments de catalogue qui ont été largement demandés par d'autres utilisateurs.



Chaque carte d'élément affiche des informations de base sur l'élément de catalogue, telles que le nom, l'image et le prix de l'élément.

Pour accéder à la liste des éléments, l'utilisateur sélectionne **Afficher les détails**.

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget Éléments récents et populaires pour une page de portail.

Champ	Description
Données	
Éléments les plus courants utilisés dans	Période au cours de laquelle les utilisateurs ont demandé les éléments les plus populaires. Vous sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

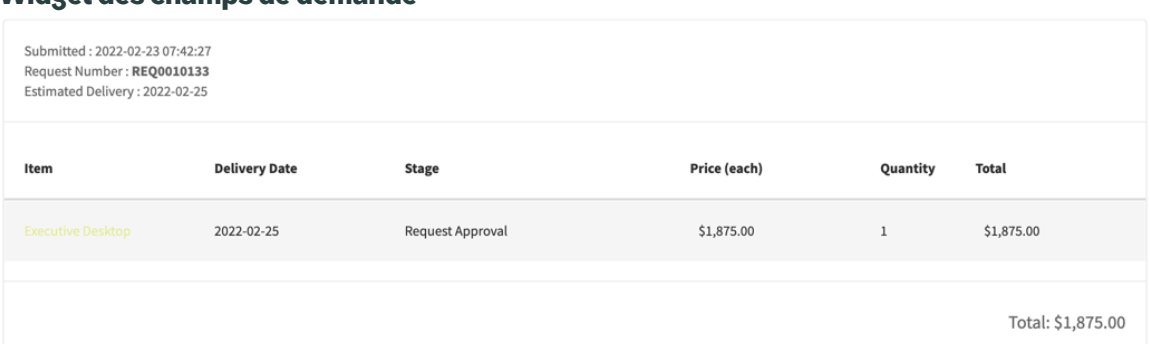
Champ	Description
	• **-- Aucun --** : affiche les éléments de catalogue les plus courants sans intervalle de temps spécifié. Il s'agit de l'option par défaut. • **3 derniers mois** : affichez les éléments de catalogue les plus demandés au cours des trois derniers mois. • **6 derniers mois** : affichez les éléments de catalogue les plus demandés au cours des six derniers mois. • **12 derniers mois** : affichez les éléments de catalogue les plus demandés au cours de l'année écoulée. • **Durée de vie (a des implications sur les performances)** : affichez les éléments de catalogue les plus demandés de tous les temps. Le choix de cette option risque de réduire les performances du système.
Présentation	
Nombre d'éléments	Nombre maximal d'éléments de catalogue à afficher dans chaque onglet. La valeur est 8 par défaut.
Comportement	
Mes éléments récents par	Critères pour qualifier les éléments de catalogue affichés dans l'onglet Mes éléments récents. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : • **-- Aucun --** : afficher les éléments récents sans critère spécifié. Il s'agit de l'option par défaut. • **Afficher** : affiche les éléments de catalogue que l'utilisateur a consultés le plus récemment. • **Demande** : affichez les éléments de catalogue que l'utilisateur a demandés le plus récemment.

Widget des champs de demande

Le widget Champs de demande affiche des informations sur toute demande qu'un utilisateur a effectuée. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les champs du widget Champs de demande sont définis par le modèle HTML et le serveur.

Widget des champs de demande



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

Champs de demande Options d’instance de widget

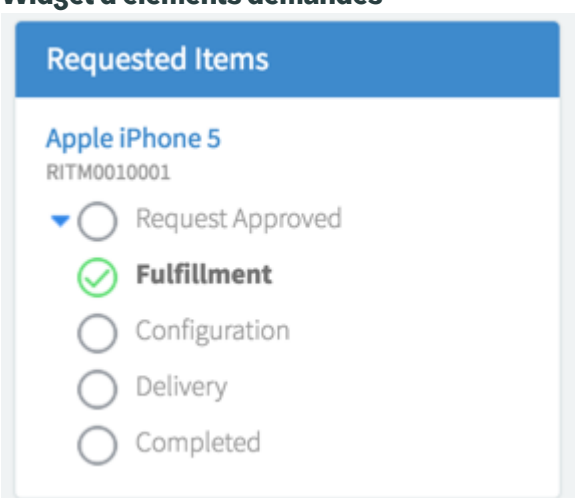
Champ	Description
Message d’enlèvement	Informations qui apparaissent au bas du widget. Assurez-vous que toutes les modifications que vous apportez se trouvent entre accolades. La valeur par défaut est ${Les demandes sont prises en charge dans les 4 heures (L-V 9-17)}

Widget d’éléments demandés

Décrit à quelle étape de la commande se trouve un élément demandé. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Vous pouvez définir différents workflows pour les éléments directement dans le module Catalogue de services. Pour plus d’informations sur les workflows de Catalogue de services, voir Exécution de demande de Catalogue de services .

Widget d’éléments demandés

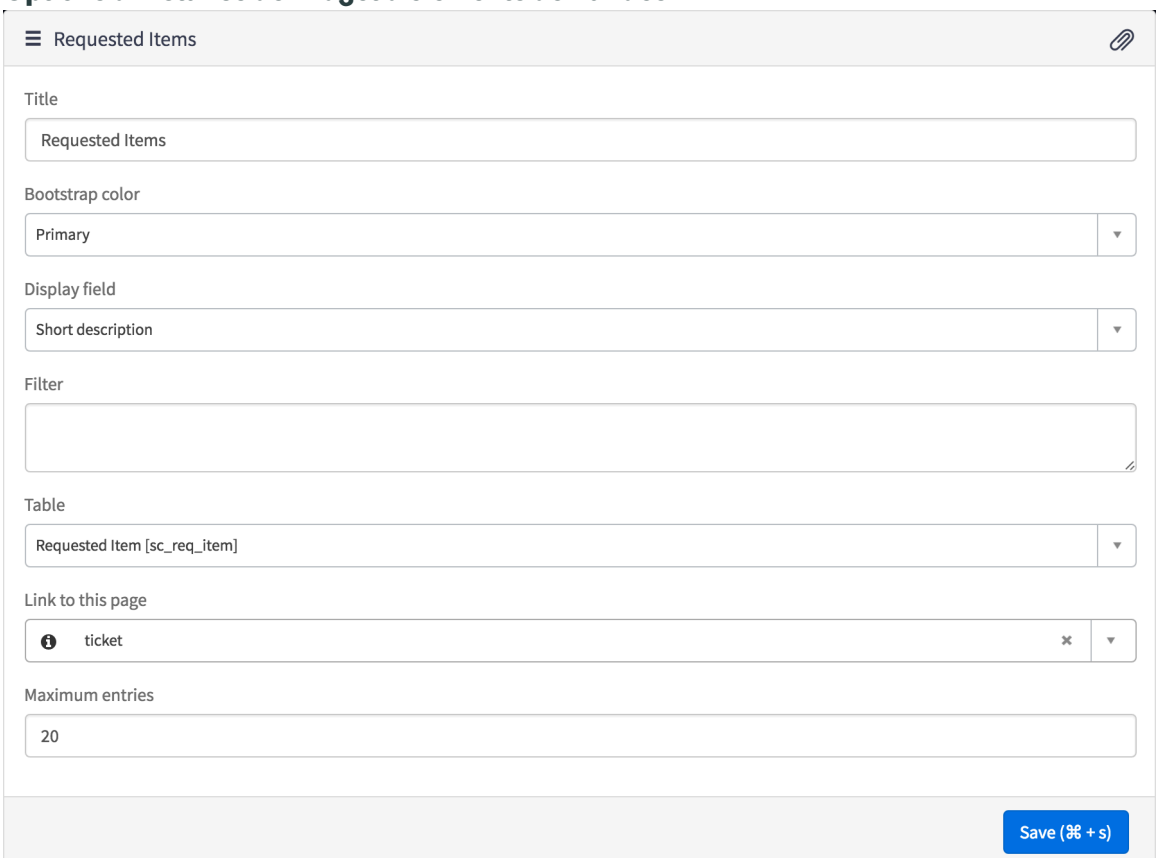


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d’instance

Options d’instance de widget d’éléments demandés



Champs des options d’instance des éléments demandés

Champ	Description
Titre	Nom du widget. Le titre s’affiche dans l’en-tête du widget.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Champ d’affichage	Déterminez les informations qui s’affichent comme titre pour chaque élément demandé. La description courte est la description par défaut.
Filtre	Limitez ce qui apparaît dans la liste à l’aide d’un filtre. Vous pouvez ajouter un filtre en ouvrant l’enregistrement Éléments demandés dans la plateforme (dans le menu contextuel, cliquez sur **Ouvrir dans la plateforme**) et en utilisant le générateur de conditions.
Table	Table qui affiche l’élément lorsque l’utilisateur clique sur une entrée
Lier à cette page	Page qui s’ouvre lorsque l’utilisateur clique sur un élément

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs des options d'instance des éléments demandés (suite)

Champ	Description
Nbre max. d'entrées	Nombre maximal d'entrées qui apparaissent dans la liste des éléments demandés

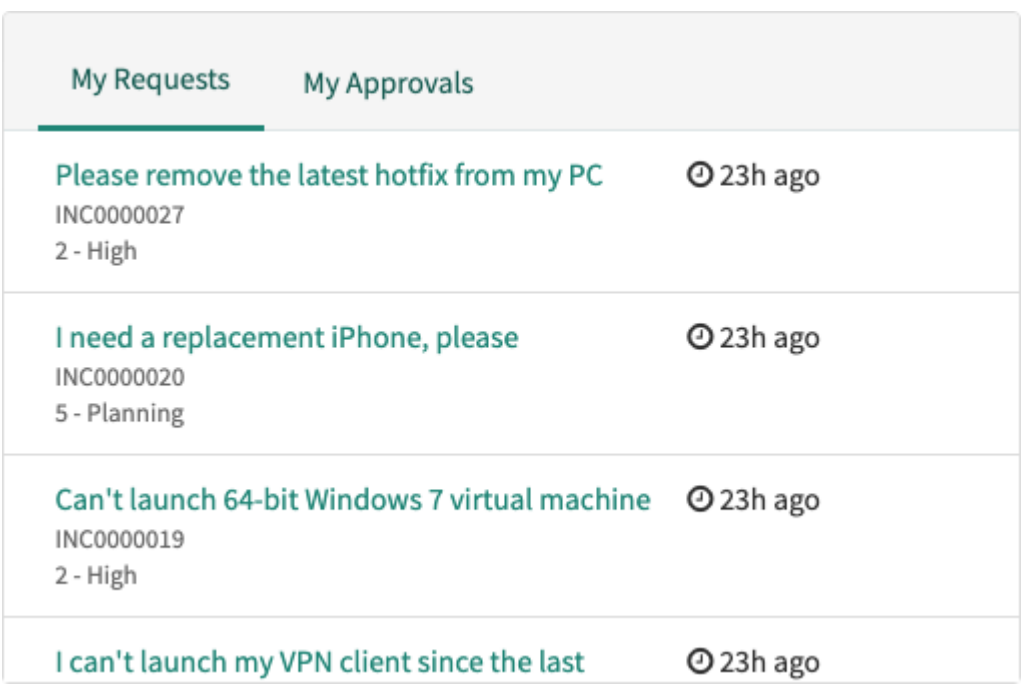
Widget Demandes et approbations

Autorisez un utilisateur à faire référence à ses demandes et approbations ouvertes dans le Catalogue de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Les widgets Demandes et approbations comprennent deux onglets : **Mes demandes** et **Mes approbations**.

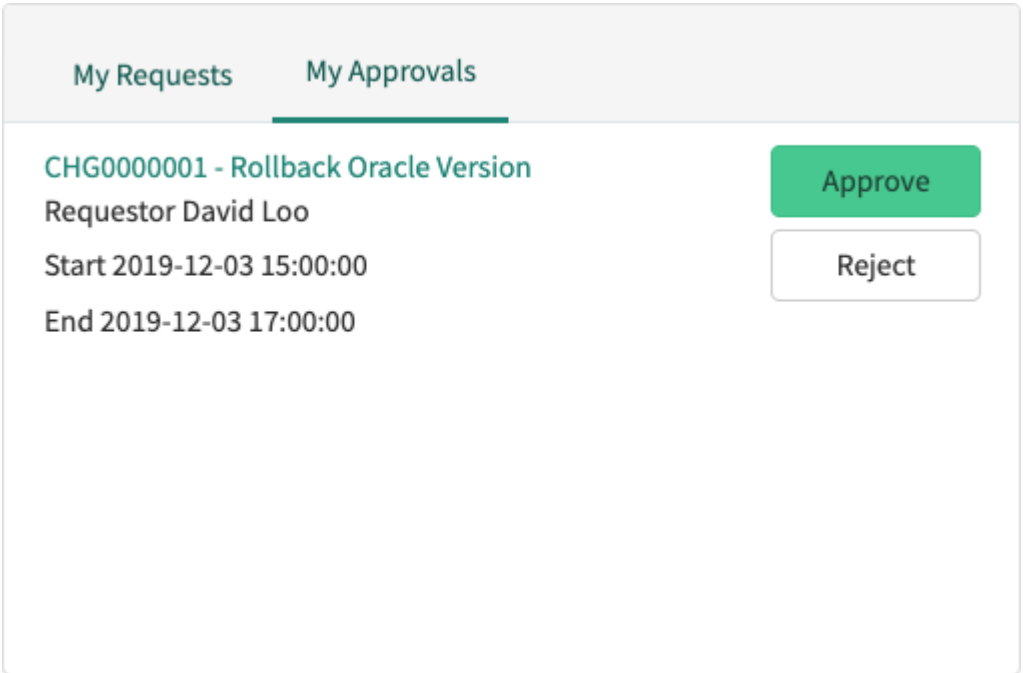
Un utilisateur ouvre l'onglet Mes demandes pour afficher les données de la table Tâche [task]. Si l'utilisateur a ouvert un enregistrement de tâche, tel qu'un incident ou une demande de changement, l'enregistrement s'affiche dans le widget.



Un utilisateur ouvre l'onglet Mes approbations pour afficher les données de la table Approbations [sysapproval_approver]. Si l'utilisateur a été affecté à l'approbation d'une demande, l'enregistrement de l'approbation s'affiche dans le widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si l'utilisateur n'a pas de demandes ou d'approbations ouvertes, le widget reste masqué sur la page.

Options d'instance

Le widget Requests and Approvals n'inclut pas d'options d'instance.

Widget d'élément de catalogue SC

Utilisez ce widget (widget-sc-cat-item-v2) pour afficher les informations sur un élément de catalogue et commander l'élément. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Configurez les éléments de catalogue à l'aide de Catalogue de services dans l'interface utilisateur de la plateforme en accédant à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.

Les variables de catalogue déterminent les informations que vos utilisateurs sont autorisés à sélectionner ; par exemple, la couleur, la taille ou le prix. Pour plus d'informations sur la définition des variables d'un élément de catalogue, voir Créer une variable de catalogue de services .

Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget d'élément de catalogue SC. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget d'élément de catalogue SC

Champ	Description
Présentation	
Couleur d'amorce	Couleur du widget en fonction des sélections effectuées dans l'éditeur de marque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance pour le widget d'élément de catalogue SC (suite)

Champ	Description
Autres options	
Afficher le bouton Ajouter un panier	Affiche le bouton **Ajouter au panier** dans le widget Commander un élément.
Afficher les messages de validation du champ	Affiche la section **Informations obligatoires** avec les champs obligatoires dont les valeurs ne sont pas spécifiées.
Afficher les boutons Ajouter/ Mettre à jour la liste de souhaits	Affiche les boutons **Ajouter à la liste de souhaits** ou **Mettre à jour la liste de souhaits** dans le widget Commander un élément.
Commander la section d'élément en haut	Affiche le widget Commander l'élément à droite du formulaire d'élément de catalogue. Sinon, le widget Order Item s'affiche sous le formulaire d'élément de catalogue.
Activer Afficher plus/ moins pour la description de l'élément sur mobile	Active les options **Afficher plus** ou **Afficher moins** pour la description de l'élément de catalogue dans la vue mobile. Par défaut, l'option **Afficher plus** est disponible. • Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher la description complète. • Cliquez sur **Afficher moins** pour afficher seulement 150 caractères de la description.

Remarque :
Pour un créateur d'enregistrement, vous pouvez modifier l'étiquette du bouton **Soumettre** à l'aide des options d'instance de widget.

Par exemple, si vous voulez remplacer l'étiquette par **Demande**, appuyez sur Ctrl + clic sur le widget d'élément de catalogue, sélectionnez **Instance dans l'éditeur de page** et spécifiez les paramètres suivants dans le champ **Options supplémentaires, format JSON**.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

Information associée

Demander un élément de catalogue depuis Service Portal

Widget Catégories SC

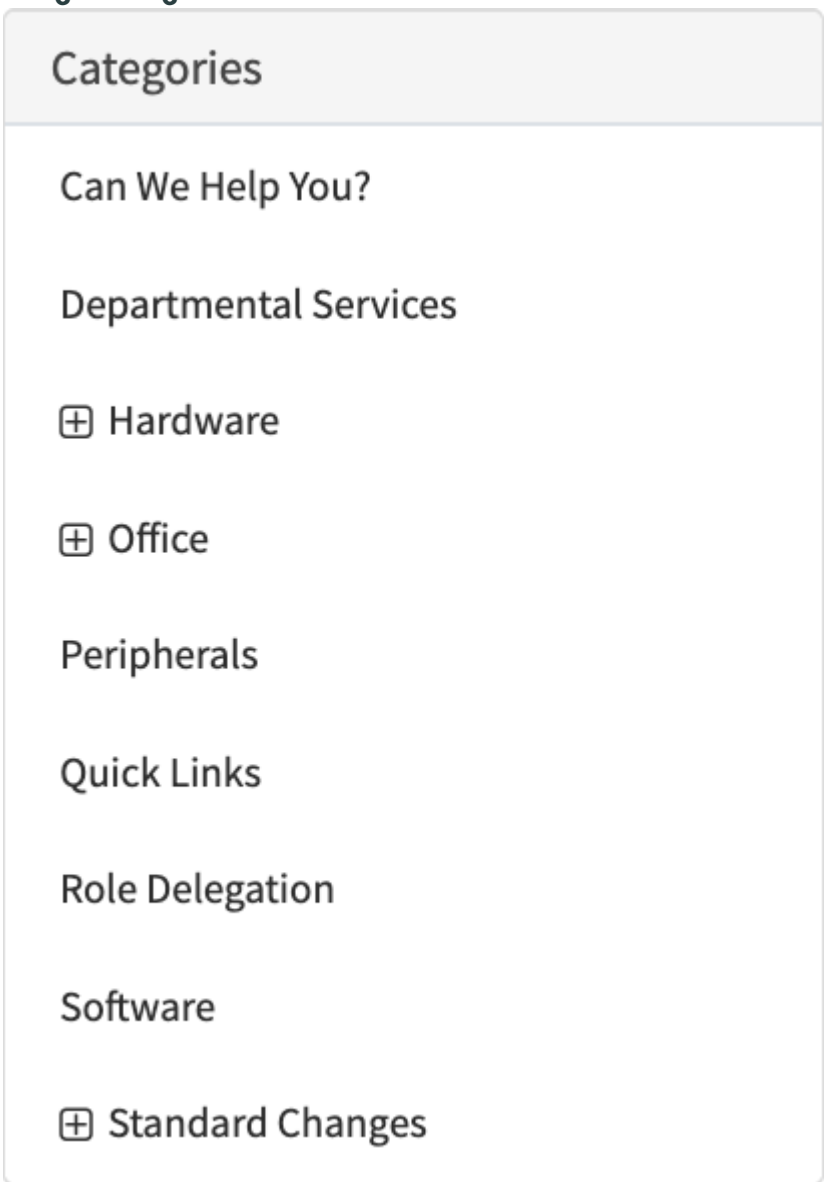
Le widget Catégories SC affiche les Catalogue de services catégories. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le système affiche les catégories disponibles dans ce widget à partir de la table Catégories de Catalogue de services [sc_category].

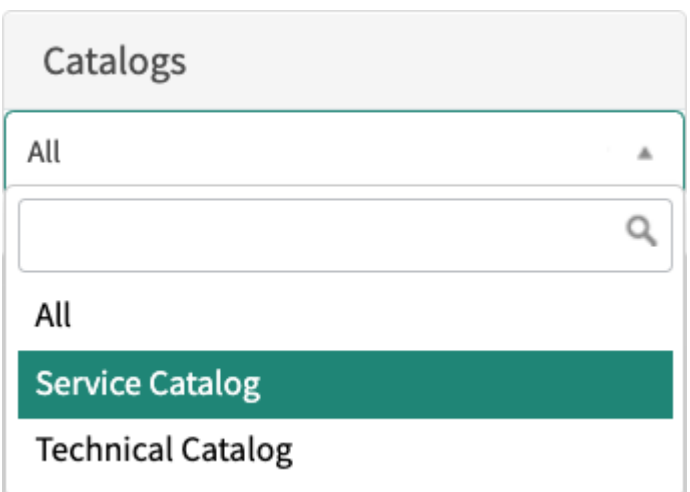
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Catégories SC



Si vous associez votre portail à plusieurs catalogues, le widget Catégories SC inclut également un menu permettant de sélectionner le catalogue à parcourir.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations sur l’association de votre portail à des catalogues, reportez-vous à la section Configurer un catalogue dans Portail de services.

Options d’instance

Champs d’options d’instance de widget de catégories

Champ	Description
Données	
Page	Définit quelle page s’ouvre lorsqu’un utilisateur clique sur une catégorie. Par défaut, cette option redirige vers la page de la catégorie sélectionnée.
Nombre de catégories à charger	Spécifie le nombre de catégories affichées dans le volet **Catégories** . Par défaut, dix catégories sont affichées. S’il existe des catégories supplémentaires, l’option **Afficher tout** est disponible.
Présentation	
Couleur d’amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Mise en page de la catégorie	Sélectionnez une disposition plate ou imbriquée. Une mise en page plate affiche toutes les catégories disponibles. Une mise en page imbriquée affiche uniquement les catégories parentes. Utilisez une mise en page imbriquée si vous avez un grand nombre de catégories pour éviter une liste inutilement longue. Cliquez sur ⊞ qui apparaît à côté d’une catégorie avec des rubriques imbriquées pour développer les sous-catégories. Le widget ne prend en charge que trois niveaux d’imbrication. Après le niveau quatre, les catégories apparaissent dans la vue plate.
Comportement	
Masquer à XS	Masque l’option de catégories sur les petits écrans, par exemple sur les smartphones. La valeur par défaut est définie sur false.
Omettre les badges	Affichez ou masquez le nombre d’éléments inclus dans chaque catégorie.
Vérifier canView par élément	Vérifie avec chaque élément que l’utilisateur dispose des rôles appropriés pour afficher l’élément de catalogue.

Remarque :
Si une catégorie contient plus de 200 éléments, mettez à jour les options d’instance suivantes sur ce widget pour améliorer les performances :

- Disposition de la catégorie : Plat
- Omettre les badges : vrai
- Vérifier canView par élément : faux

Information associée

Accéder aux catégories de Service Catalog dans Service Portal

Traduction automatique

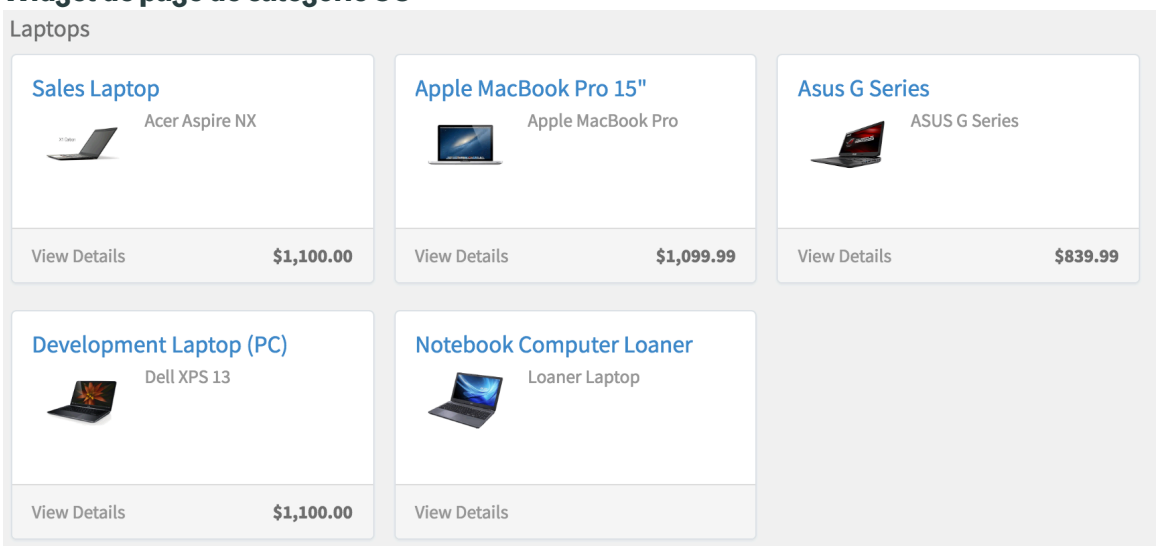
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de page de catégorie SC

Répertorie les éléments de catalogue disponibles dans une certaine catégorie. Les catégories sont déterminées dans le Catalogue de services module. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Remarque :
Les éléments de catalogue sont triés par ordre croissant en fonction de leur valeur **d'ordre** . Si les éléments de catalogue ont le même ordre, ils sont triés par le champ **Nom** .

Widget de page de catégorie SC



Options d'instance

Champs d'options d'instance de widget de page de catégorie

Champ	Description
Cliquer sur le nom de l'événement	Nom de l'événement qui est émis lorsqu'un utilisateur clique sur un élément de catalogue. Vous pouvez remplacer le comportement par défaut lorsque vous cliquez sur un élément de catalogue en fournissant un nom d'événement différent. Ce serait dans une situation où vous intégreriez la page de catégorie dans un autre widget. La valeur par défaut est `$sp.cat_item_list.click`.
Nombre d'éléments à afficher par page	Nombre d'éléments à afficher dans la page de catégorie. **Remarque :** Lors de la définition du nombre d'éléments à afficher, tenez compte des données de l'élément telles que les images et les longues descriptions. Un nombre élevé peut ralentir les performances de la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'options d'instance de widget de page de catégorie (suite)

Champ	Description
Afficher les éléments des catégories enfants	Affiche les éléments des catégories enfants ainsi que ceux de la catégorie parente. **Remarque :** Si les options d'instance **de disposition de catégorie** sont définies sur Plat dans le widget Catégories SC, définissez cette option d'instance sur Faux.

Widget Guide de commande SC

Utilisez ce widget (widget-sc-order-guide-v2) pour demander un guide de commande, c'est-à-dire une demande unique du catalogue de services pour plusieurs éléments de catalogue dans un but précis. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Configurez les guides de commande à l'aide de Catalogue de services dans l'interface utilisateur de la plateforme en accédant à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Guides de commande**.

Le formulaire de guide de commande comprend les sections suivantes :

Décrire les besoins

Cette section affiche les éléments suivants associés au guide de commande :

- Image
- Description
- Variables

Choisir des options

Cette section affiche une liste des éléments de catalogue inclus dans le guide de commande en fonction des informations fournies dans la section **Décrire les besoins** et la base de règles configurée pour le guide de commande. Chaque élément de catalogue est affiché avec son nom et sa description sur un accordéon.

Chaque accordéon affiche :

- **Options**, si un élément de catalogue comporte des champs qui nécessitent des entrées de l'utilisateur.

  Remarque :
  Si les champs sont obligatoires, un astérisque rouge apparaît à côté d'**Options**.

- Un bouton à bascule pour inclure l'élément de catalogue dans la demande de guide de commande. Vous pouvez rendre obligatoire l'inclusion de tous les éléments dans la demande de guide de commande en n'affichant pas le bouton bascule. Vous pouvez rendre facultatif l'inclusion d'éléments dans la demande de guide de commande en affichant le bouton bascule. Pour afficher l'activation/désactivation de chaque élément de catalogue du guide de commande, cochez la case **Afficher la bascule Inclure (Portail de**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

services) lors de la configuration du guide de commande. Pour plus d'informations, voir Créer un guide de commande .

Remarque :
Lorsqu'un élément est exclu de la demande de guide de commande, il n'est pas modifiable et les restrictions de champ obligatoires correspondantes sont ignorées.

Résumé

Cette section fournit un résumé du guide de commande que vous pouvez consulter avant de demander le guide de commande.

Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget Guide de commande SC. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget Guide de commande SC

Champ	Description
Présentation	
Titre	Nom du guide de commande.
Couleur d'amorce	Couleur du widget en fonction des sélections effectuées dans l'éditeur de marque.
Activer Afficher plus/ moins pour la description de l'élément sur mobile	Active les options **Afficher plus** ou **Afficher moins** pour la description du guide de commande ou des éléments de catalogue associés dans la vue mobile. Par défaut, l'option **Afficher plus** est disponible. • Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher la description complète. • Cliquez sur **Afficher moins** pour afficher seulement 150 caractères de la description. **Remarque :** Cette option d'instance s'applique à la description du guide de commande dans la section **Décrire les besoins** et à la description des éléments de catalogue associés dans la section **Choisir des options** .
Mode compact	Affiche le widget en mode compact lorsqu'il est configuré pour des biens immobiliers plus petits (moins de 6*6).
Masquer le délai de livraison	Masque le délai de livraison de chaque élément de catalogue dans l'accordéon. Il ne s'applique pas à la page récapitulative du guide de commande et le délai de livraison n'est jamais affiché sur la page récapitulative.
Comportement	
Afficher Ajouter au panier	Option permettant d'afficher le bouton **Ajouter au panier** sur la page récapitulative du guide de commande.

Information associée

Demander un guide de commande depuis Service Portal

Configurer les widgets du guide de commande

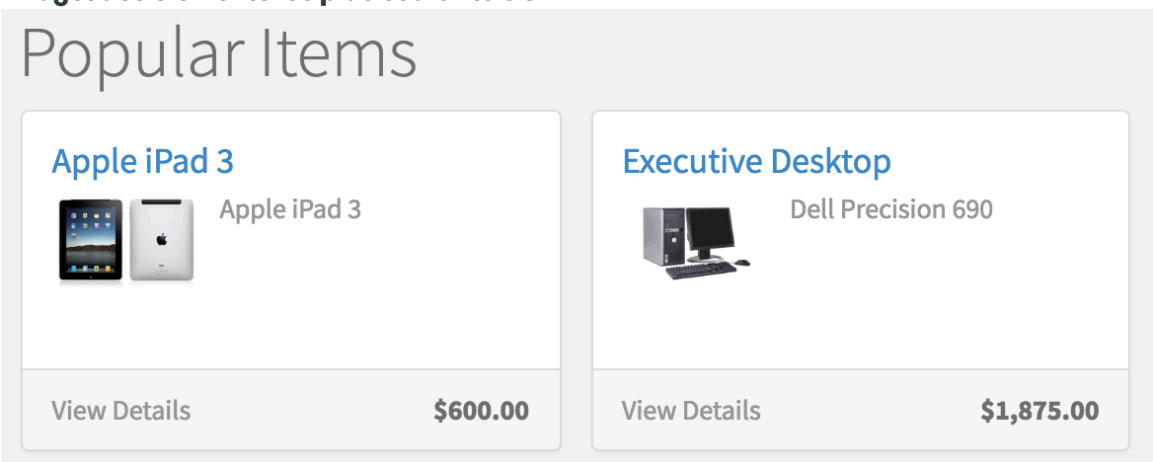
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget des éléments les plus courants SC

Liste des Catalogue de services éléments que les utilisateurs achètent souvent. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

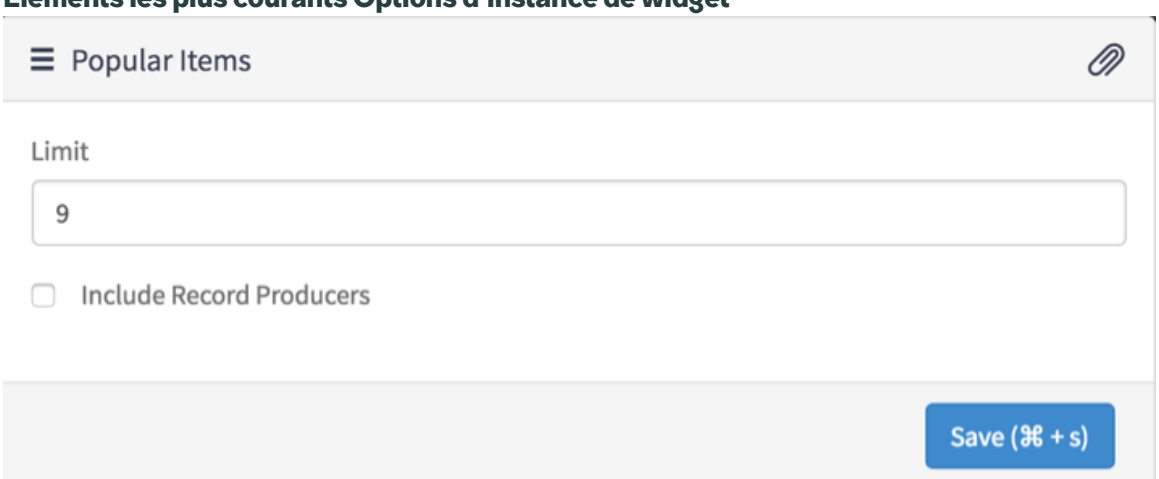
Widget des éléments les plus courants SC



Vous pouvez afficher les guides de commande dans le widget Éléments les plus courants de Catalogue de services en tant que demande autonome au lieu des éléments commandés dans le cadre du guide.

Options d'instance

Éléments les plus courants Options d'instance de widget



Champs d'option d'instance de widget d'élément le plus courant

Champ	Description
Limite	Nombre maximal d'éléments populaires affichés. Le nombre par défaut est 9.
Inclure les créateurs d'enregistrements	Inclut les demandes effectuées par l'intermédiaire de créateurs d'enregistrements .

Traduction automatique

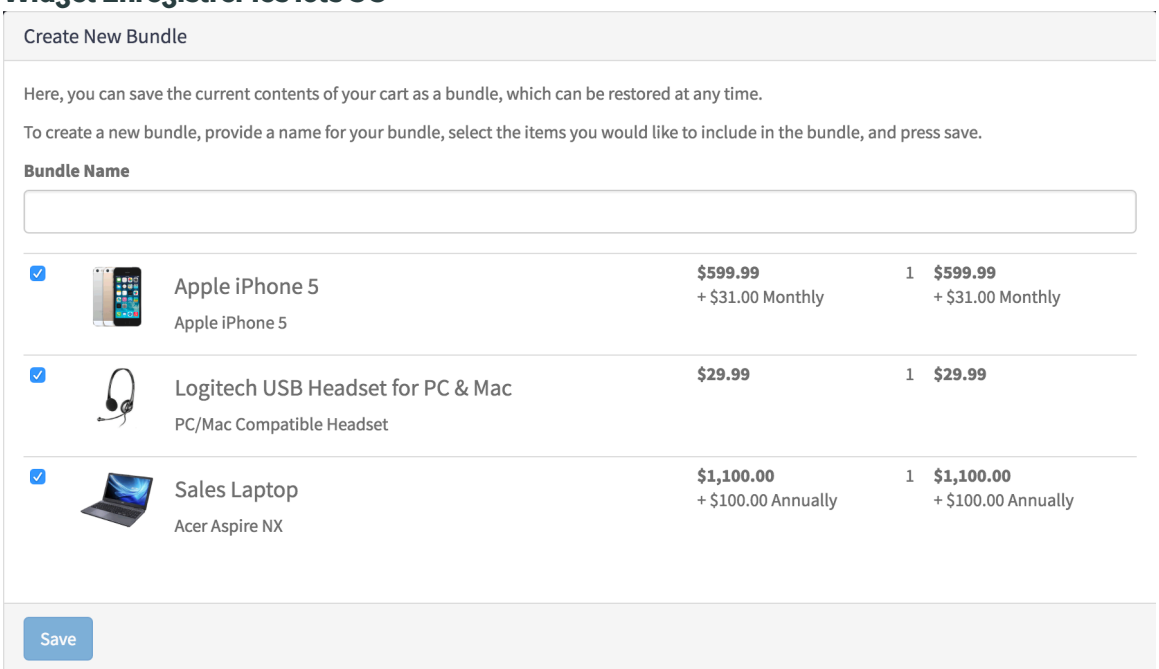
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Enregistrer les lots SC

Le widget Enregistrer les lots vous permet d'enregistrer des éléments de catalogue spécifiques ensemble en vue de leur réutilisation. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget Enregistrer les lots est incorporé dans le widget Panier SC.

Widget Enregistrer les lots SC



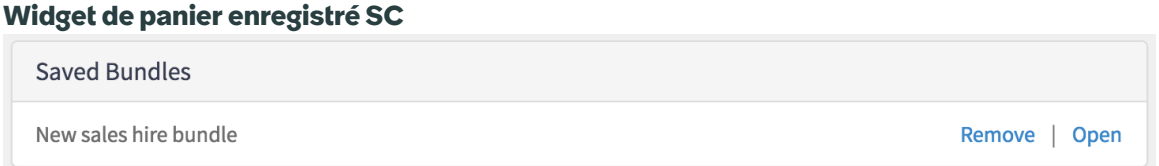
Options d'instance

Le widget Enregistrer les lots n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget des paniers enregistrés SC

Le widget Paniers enregistrés affiche les lots précédemment créés et enregistrés à Catalogue de servicespartir du . Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget de panier enregistré SC

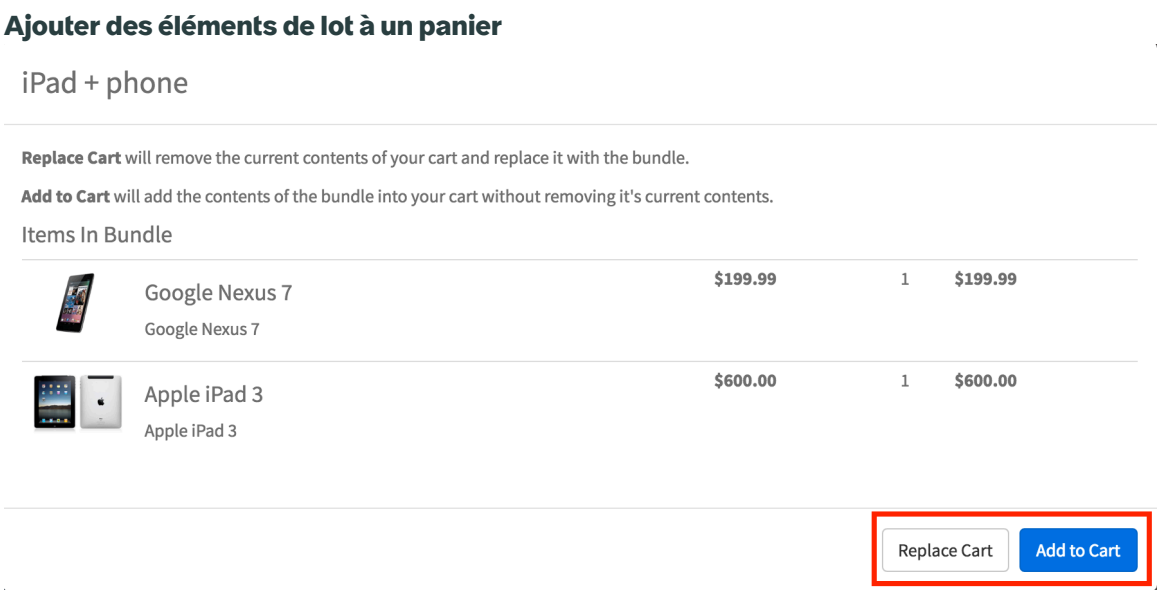


Lorsque vous ajoutez un groupe de paniers existant à un panier, deux options s'offrent à vous. Vous pouvez :

- Remplacez les articles du panier par les articles du lot.
- Ajoutez le lot au reste des articles du panier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Options d'instance

Le widget Paniers enregistrés n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget Faire défiler vers le haut SC

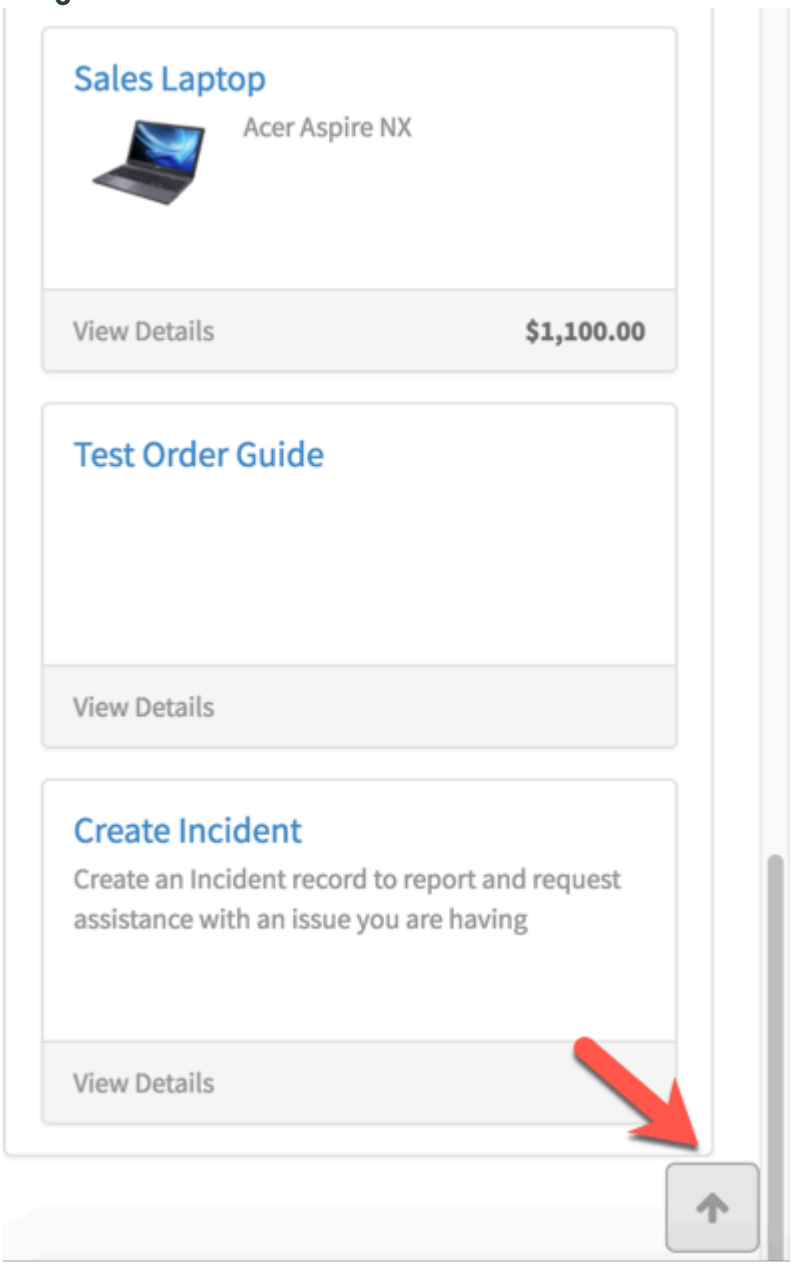
Dans la Portail de services vue mobile, le widget SC Faire défiler vers le haut (sc_scroll_to_top) vous permet de faire défiler vers le haut de l'écran après avoir fait défiler vers le bas. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Ce widget s'affiche lorsque vous commencez à faire défiler vers le haut après avoir atteint une hauteur d'écran spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Faire défiler vers le haut SC



Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget SC Faire défiler vers le haut. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget SC Faire défiler vers le haut

Hauteur à partir du haut (px)	Hauteur de l'écran où le widget s'affiche lorsque vous commencez à faire défiler vers le haut.

Widget Panier SC

Le widget SC Shopping Cart (sc-shopping-cart-v2), utilisé avec Catalogue de services, stocke toutes vos commandes au même endroit. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

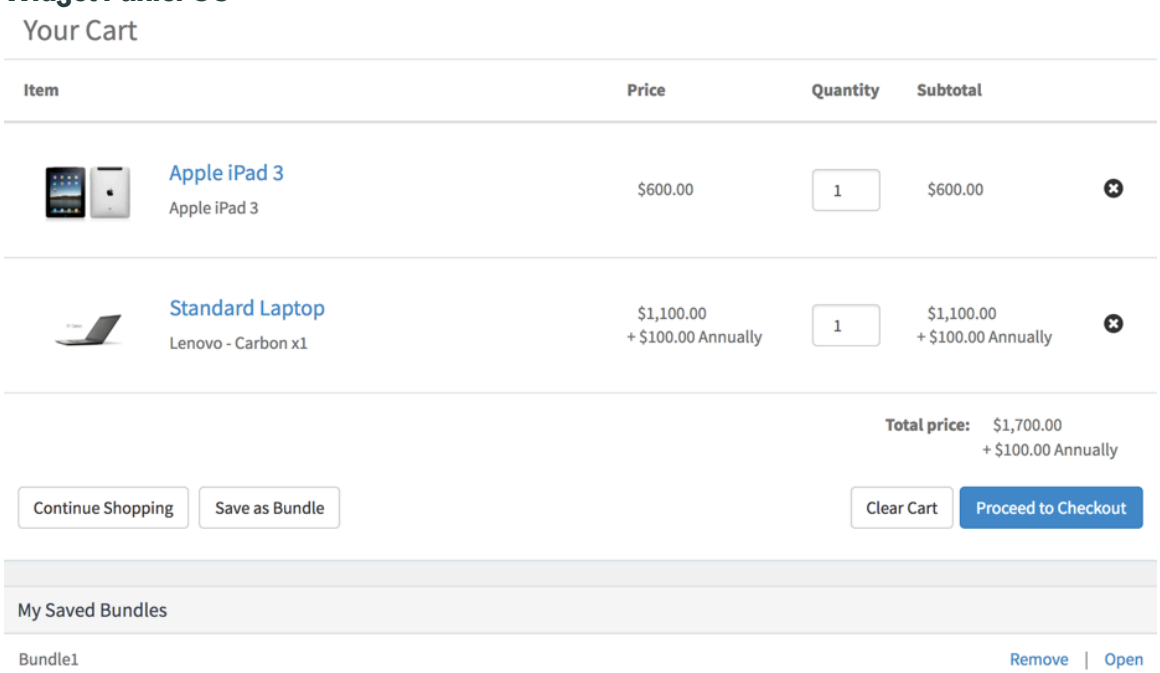
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le widget de panier pour :

- Contrôlez la quantité d'articles dans le panier.
- Ajouter des éléments à un panier. Ces informations sont stockées dans la table sc_cart.
- Définissez à qui les éléments sont demandés.
- Enregistrez des éléments spécifiques ensemble en tant que lot, qui peut être rechargé ultérieurement. Vous pouvez remplacer les éléments du panier par les lots enregistrés ou ajouter les lots aux éléments du panier.
- Supprimer tous les éléments de votre panier.

Widget Panier SC



Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget Panier SC. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget Panier SC

Champ	Description
Présentation	
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Comportement	
Modèle de panier	Entrez le nom d'un modèle de nouvelle génération que vous souhaitez utiliser pour fournir un modèle différent pour le panier. Par défaut, deux modèles ng-templates sont fournis : small_shopping_cart_v2.html et large_shopping_cart_v2.html.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance pour le widget Panier SC (suite)

Champ	Description
Mettre à jour automatiquement le panier	Met automatiquement à jour le panier sur toutes les sessions.

Information associée

Ajouter un élément de catalogue au panier d'achats

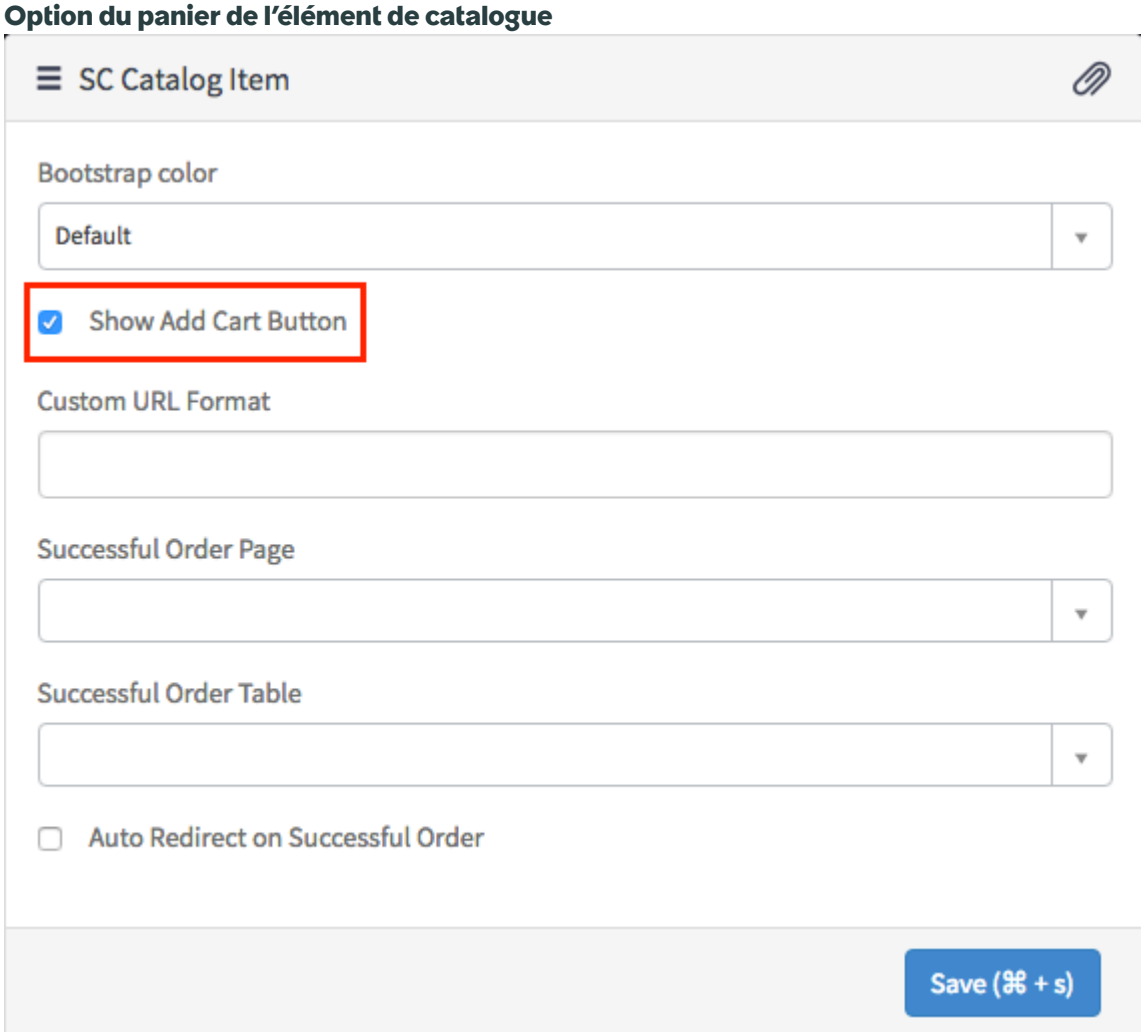
Activer le widget de panier

Le widget de panier est activé automatiquement pour les instances mises à niveau vers Istanbul, mais il existe plusieurs façons d'activer ou de désactiver manuellement le widget.

Pour activer le panier d'achats d'un élément de catalogue :

1. Accédez à un élément de catalogue sur la page Catalogue de services dans le Portail de services.
2. CTRL + clic droit sur un widget d'élément de catalogue pour ouvrir les options de l'instance de widget.
3. Sélectionnez ou désactivez l'option **Afficher le bouton Ajouter un panier** pour activer ou désactiver le panier d'achats de cet élément de catalogue particulier.

Option du panier de l'élément de catalogue



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

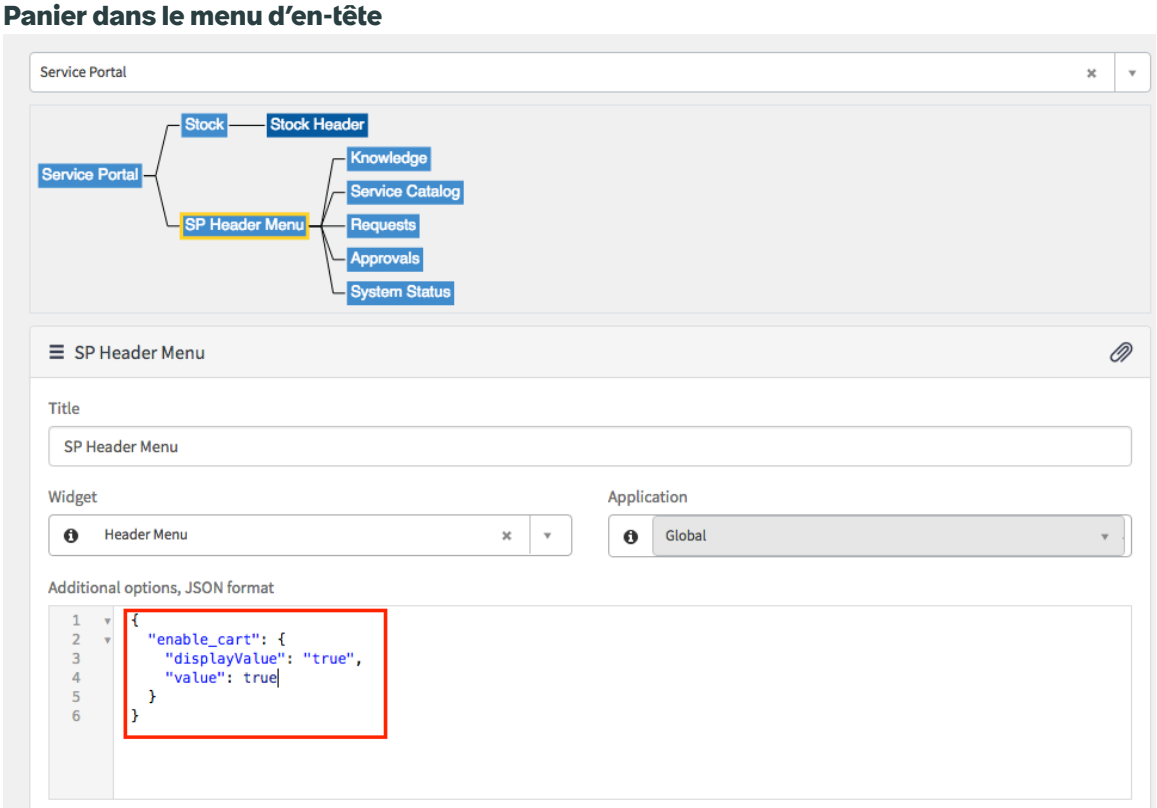
Pour activer le panier d'achats dans l'en-tête du portail :

1. Dans la page de configuration de Portail de services, sélectionnez l'éditeur de portail.
2. Sélectionnez le menu d'en-tête du portail de services dans la hiérarchie du portail.
3. Dans la section **Options supplémentaires** , assurez-vous que la valeur Activer le panier est définie sur **vrai**.

```
{
 "enable_cart": {
  "displayValue": "true",
  "value": true
 }
}
```

Définissez la valeur sur **faux** pour masquer le panier.

Panier dans le menu d'en-tête



Traduction automatique

Activer les mises à jour automatiques du panier

Mettez automatiquement à jour le panier d'achats sur toutes les sessions lorsque les utilisateurs effectuent des modifications à partir de plusieurs onglets et plateformes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Dans la bannière, cliquez sur **Panier**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Appuyez sur la touche Ctrl et maintenez-la enfoncée, cliquez sur le widget de liste de souhaits et sélectionnez **Options d'instance**.
4. Cochez la case Mise **à jour automatique du panier** et cliquez sur **Enregistrer**.
5. Effectuez ces étapes uniquement pour les clients de mise à niveau.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

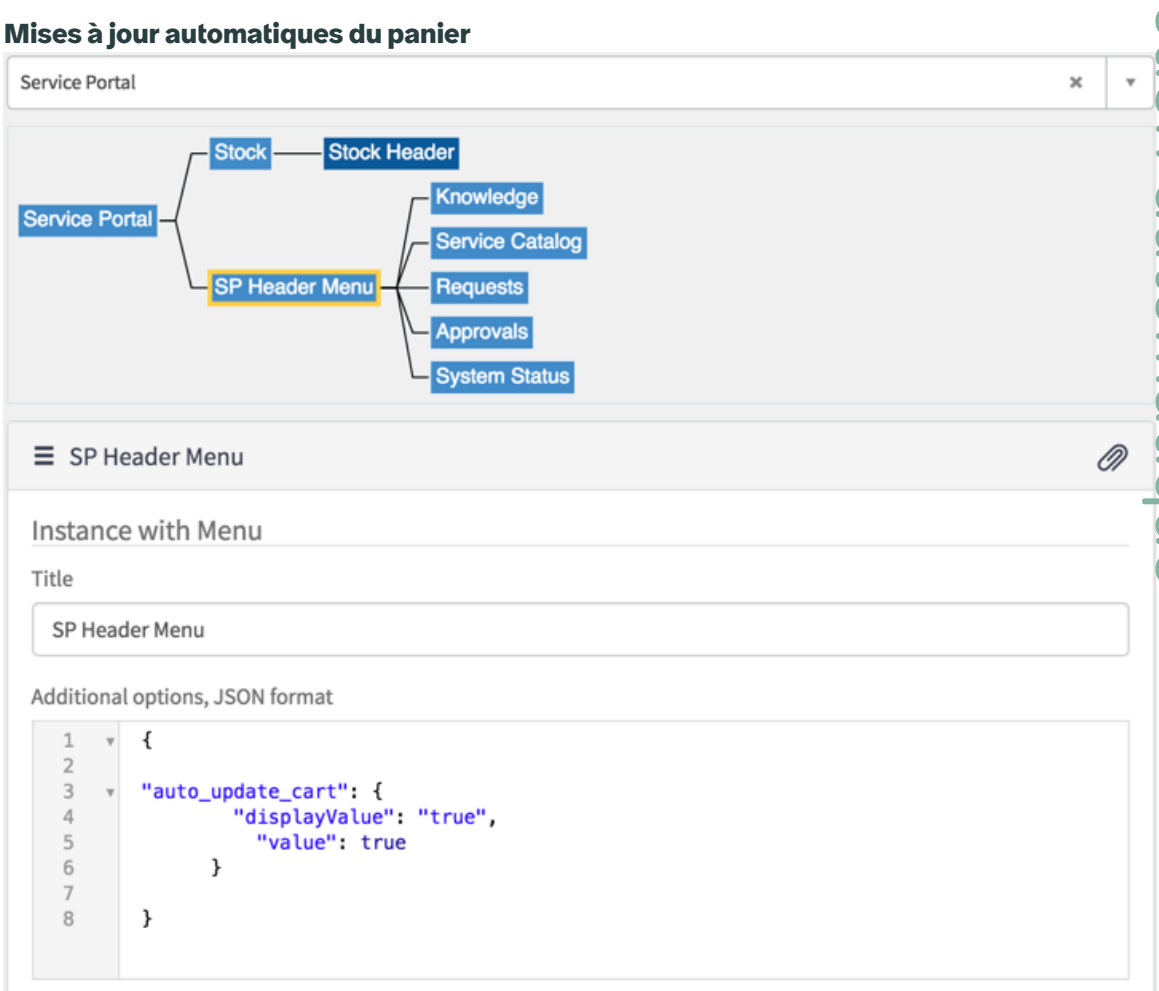
   b. Dans la bannière, cliquez sur **Portails**.

   c. Dans la liste, assurez-vous que **Portail de services** est sélectionné.

   d. Dans le graphique hiérarchique du portail, sélectionnez **Menu d'en-tête du portail de services**.

   e. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , définissez la valeur `auto_update_cart` sur **vrai**.

```
"auto_update_cart": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

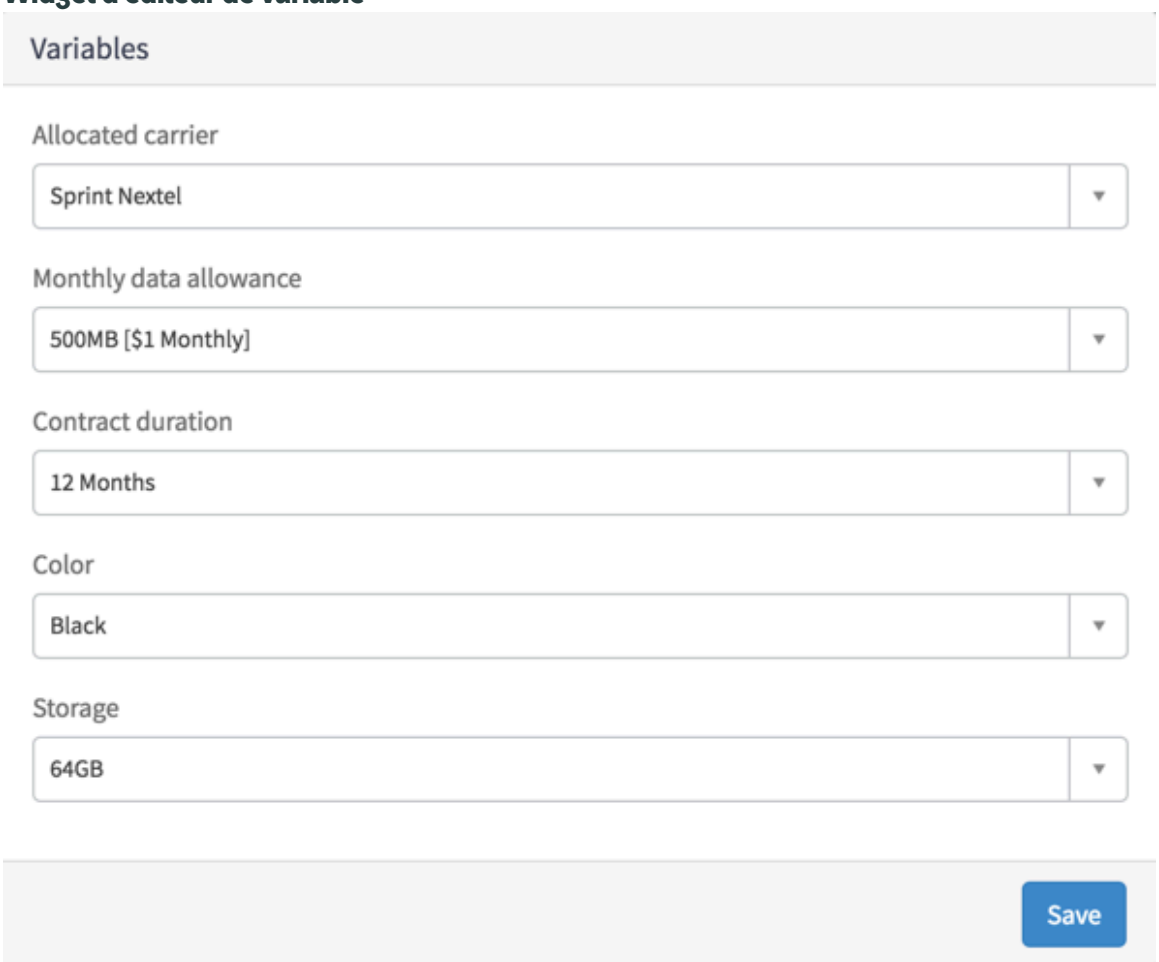
Widget d'éditeur de variable SP

Le widget Variable Editor vous permet de modifier les spécifications que vous avez choisies pour un élément dans le Catalogue de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Vous pouvez intégrer le widget de l'éditeur de variables dans le widget du panier d'achat, afin de permettre aux utilisateurs de modifier et d'apporter des changements aux éléments de leur panier. Les options incluses dans le widget sont déterminées par l'élément de catalogue spécifique et les variables qui ont été configurées pour celui-ci.

Pour plus d'informations sur les variables de catalogue de services disponibles dans Portail de services, voir Types de variables de catalogue de services .

Widget d'éditeur de variable



Traduction automatique

Options d'instance

Le widget Éditeur de variable est incorporé dans le widget de panier. Par conséquent, aucune option d'instance n'est incluse.

Widget Panier de la liste de souhaits SC

Utilisez ce widget pour ajouter des éléments de catalogue ou des créateurs d'enregistrements à la liste de souhaits afin que vous puissiez les passer en revue. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la liste de souhaits est activée pour Catalogue de services, le widget Panier de la liste de souhaits SC (sc_wishlist_cart) est disponible dans Portail de services. Une fois activé, les options suivantes sont disponibles :

- L'option **de menu Liste de souhaits** dans la barre de navigation principale.
- Le bouton **Ajouter à la liste de souhaits** dans le widget Commande pour les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrement.
- Page détaillée de la liste de souhaits qui affiche tous les éléments de la **liste de souhaits**.

À partir de la page des détails de la liste de souhaits, vous pouvez afficher ou supprimer des éléments de catalogue, effacer la liste de souhaits ou accéder à la page de destination de Catalogue de services.

Widget Panier de la liste de souhaits SC

Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget Panier de la liste de souhaits SC. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget SC Wish List Cart

Champ	Description
Mise à jour automatique de la liste de souhaits	Met automatiquement à jour la liste de souhaits sur toutes les sessions.

Information associée

Ajouter un élément à la liste de souhaits dans Service Portal

Activer le widget Panier de la liste de souhaits SC dans Portail de services

Ajoutez des éléments de catalogue ou des créateurs d'enregistrements à la liste de souhaits une fois que vous avez activé la liste de souhaits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Gérer les catalogues**.
2. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Catalogue de services**.
3. Sur le formulaire de catalogue, cochez la case **Activer la liste de souhaits** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'option de menu **Liste de souhaits** s'affiche dans la bannière du portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La propriété **Utiliser les macros de paniers pilotées par sc_layout (vrai par défaut)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) doit être définie sur vrai pour activer la liste de souhaits.

4. Pour activer l'option de menu **Liste de souhaits** dans la bannière du Portail de services, effectuez ces étapes supplémentaires uniquement pour les clients de mise à niveau.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

   b. Dans la bannière, cliquez sur **Portails**.

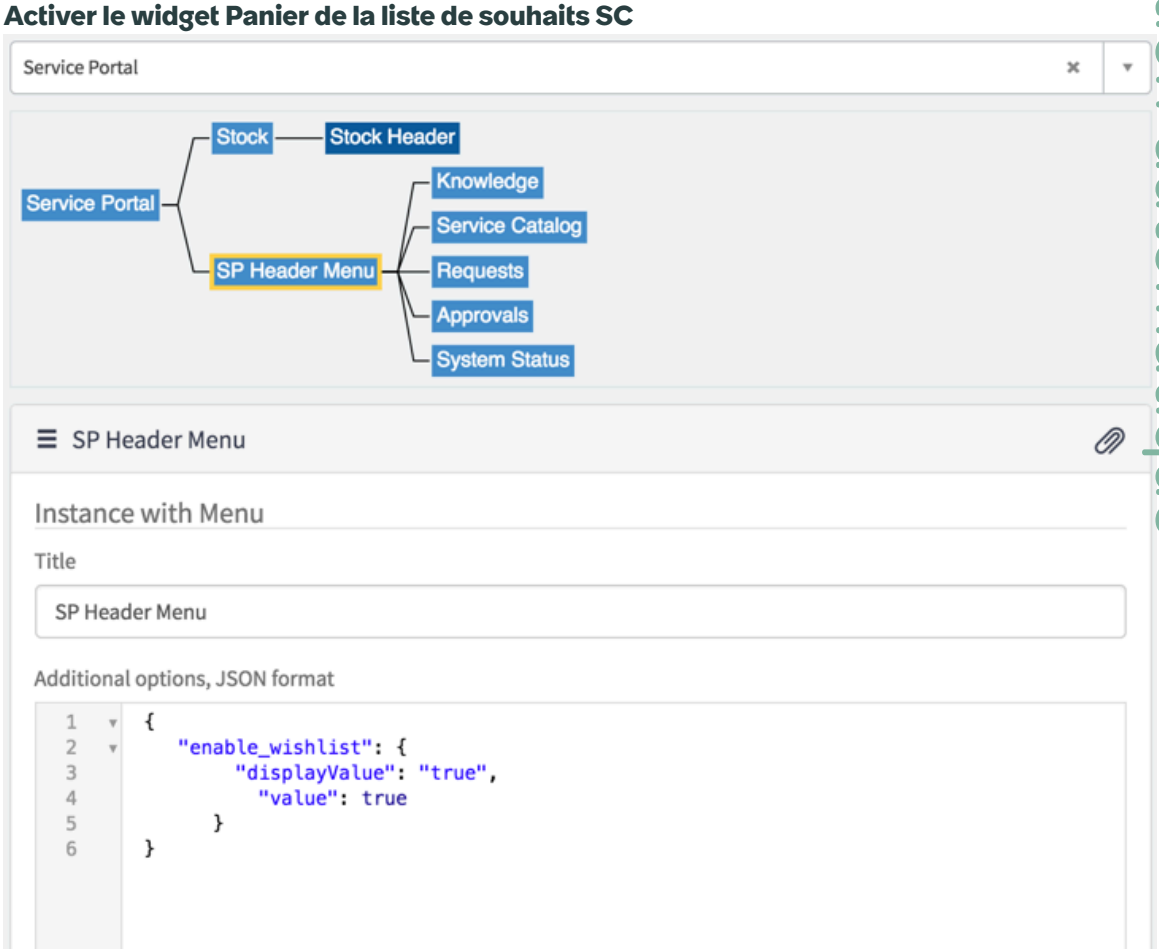
   c. Dans la liste, assurez-vous que **Portail de services** est sélectionné.

   d. Dans le graphique hiérarchique du portail, sélectionnez **Menu d'en-tête du portail de services**.

   e. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , définissez la valeur enable_wishlist sur **vrai**.

```
"enable_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Activer le widget Panier de la liste de souhaits SC



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Activez l’icône Ajouter à la liste de souhaits ( ) dans le widget Commande d’un élément de catalogue ou d’un créateur d’enregistrement :

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** > **Commander un article**. La page d'accueil du portail de services s'affiche.

   b. Cliquez sur l’un des éléments de catalogue disponibles.

   c. Appuyez sur la touche Ctrl et maintenez-la enfoncée, cliquez sur un widget d’élément de catalogue, puis sélectionnez **Options d’instance**.

   d. Cochez la case **Afficher les boutons Ajouter/Mettre à jour la liste de souhaits** et cliquez sur **Enregistrer**.

Activer les mises à jour automatiques de la liste de souhaits

Mettez à jour automatiquement la liste de souhaits avec des modifications spécifiques à l’utilisateur provenant de plusieurs onglets et plateformes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**. La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Accédez à la liste de souhaits.
3. Appuyez sur la touche Ctrl et maintenez-la enfoncée, cliquez sur le widget de liste de souhaits et sélectionnez **Options d’instance**.
4. Cochez la case Mettre **à jour automatiquement la liste** de **souhaits** et cliquez sur Enregistrer.
5. Effectuez ces étapes supplémentaires uniquement pour les clients de mise à niveau.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

   b. Dans la bannière, sélectionnez **Portails**.

   c. Dans la liste, assurez-vous que **Portail de services** est sélectionné.

   d. Dans le graphique hiérarchique du portail, sélectionnez **Menu d’en-tête du portail de services**.

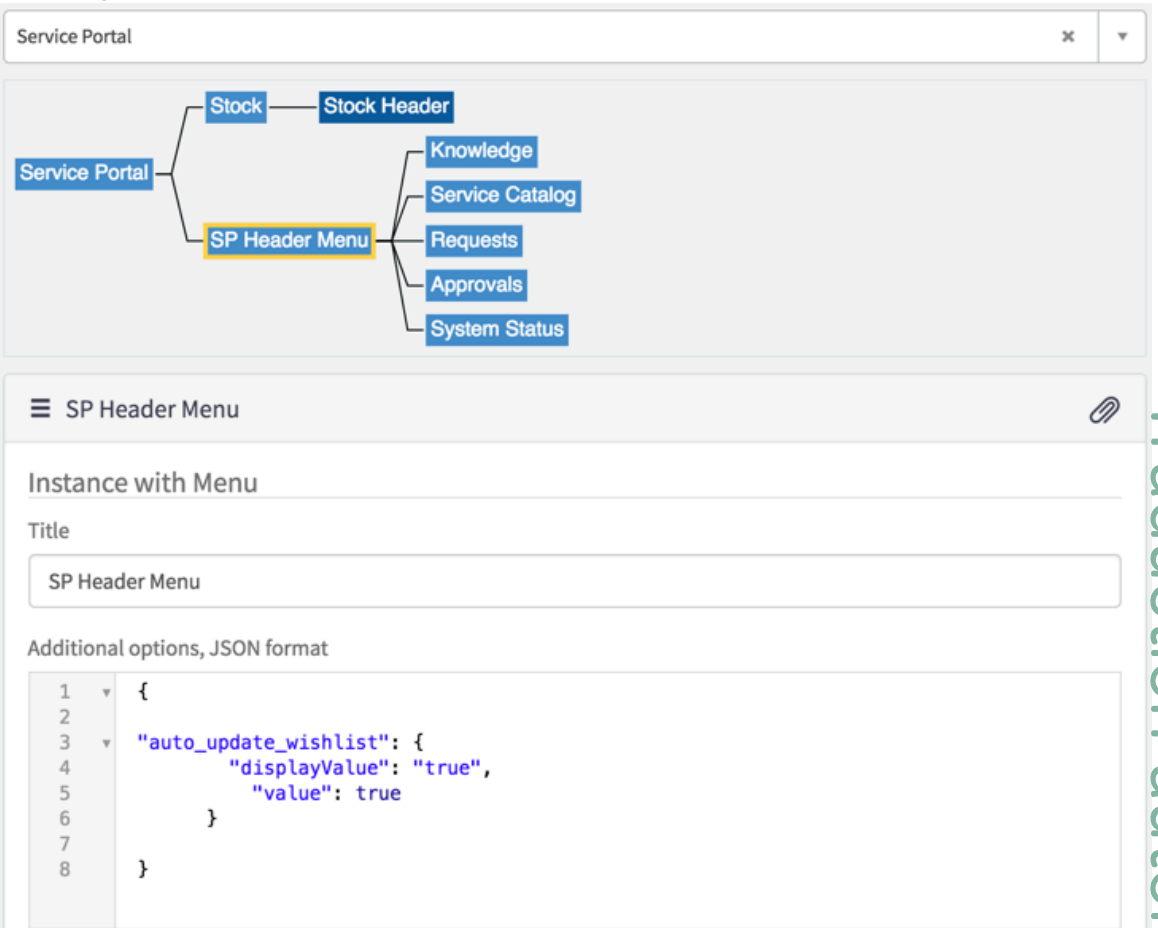
   e. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , définissez la valeur `auto_update_wishlist` sur **vrai**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"auto_update_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Mises à jour automatiques de la liste de souhaits



Traduction automatique

Widgets de la page de configuration du portail de services

Portail de services utilise des widgets pour la configuration. Lorsque vous configurez une page ou un widget pour un portail dans la Portail de services page de configuration, vous utilisez Portail de services en fait des widgets pour le faire.

Portail de services Les widgets de configuration sont uniquement internes et ne peuvent pas être étendus.

Les widgets de la page de configuration sont inclus dans le module d'extension Portail de services Pages de configuration [com.glide.service-portal.config], qui s'active automatiquement lorsque vous activez le module d'extension pour Gestion des services d'entreprise Portail de services [com.glide.service-portal.esm].

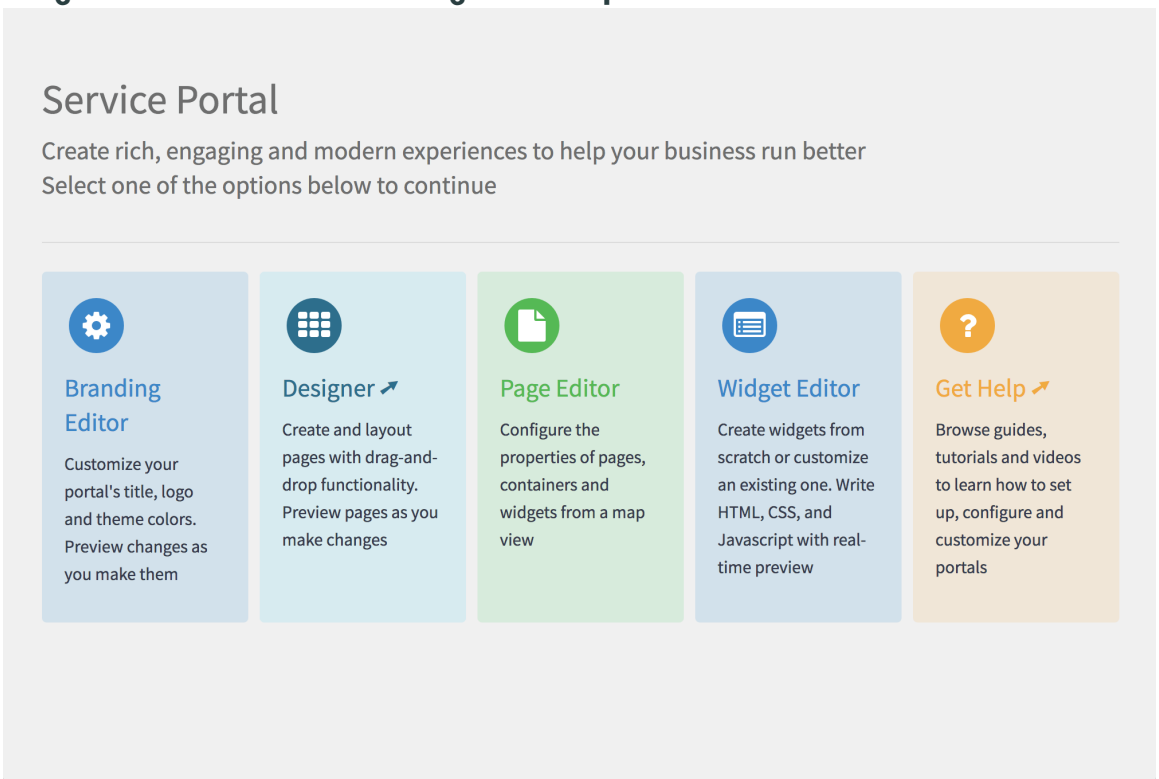
Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** pour afficher ces widgets en action.

Widget de vue d'ensemble de configuration du portail de services

Le widget Vue d'ensemble de la configuration de Portail de services est le widget qui apparaît sur la page d'accueil du sp_config. Utilisez ce widget pour naviguer dans la configuration de Portail de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de vue d'ensemble de configuration du portail de services



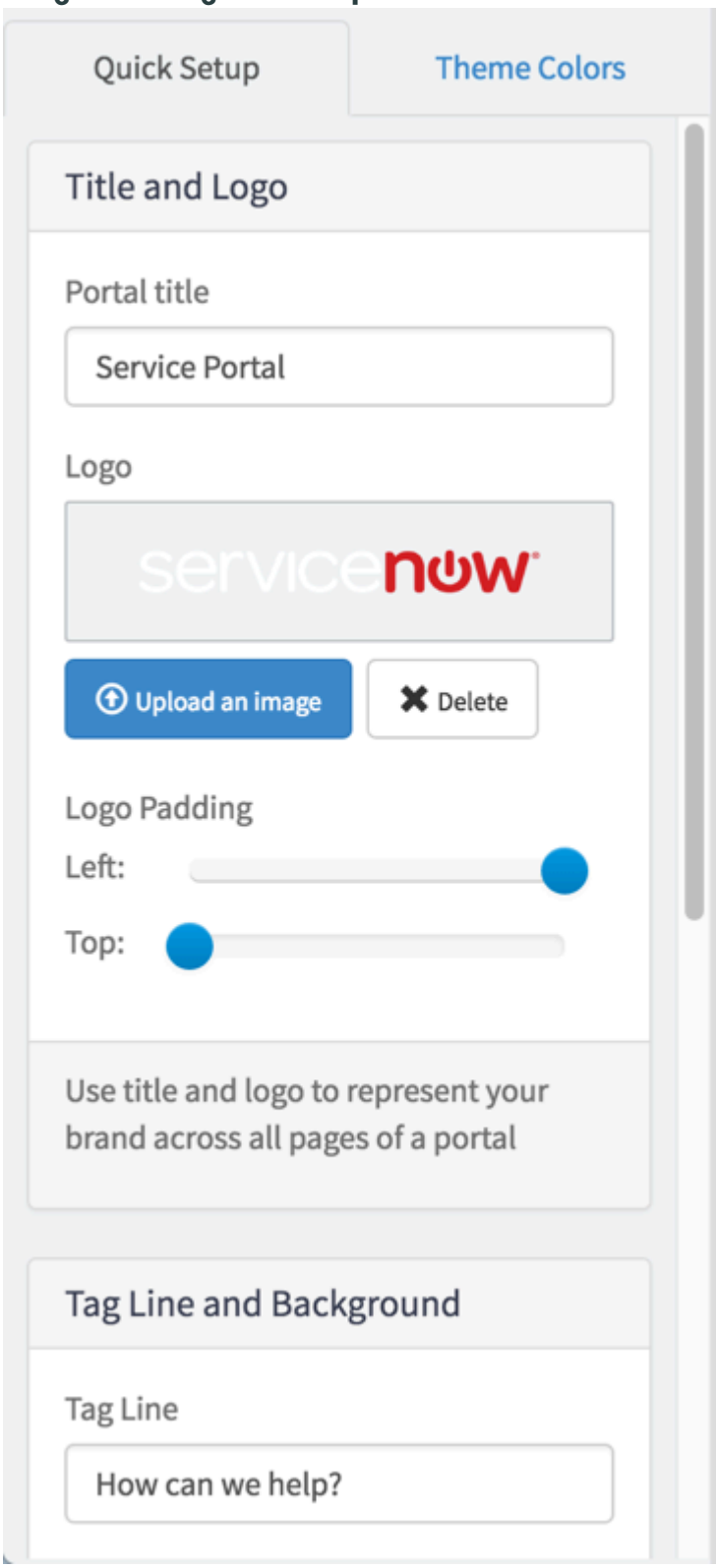
Widget de configuration du portail

Le widget de configuration du portail représente le panneau de gauche de l'éditeur de marques, que vous utilisez pour configurer les thèmes de votre portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de configuration du portail



Widget de carte de page du fournisseur de services

Le widget Carte de page fonctionne dans l'éditeur de page pour afficher toute page du portail de services dans une arborescence. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Traduction automatique

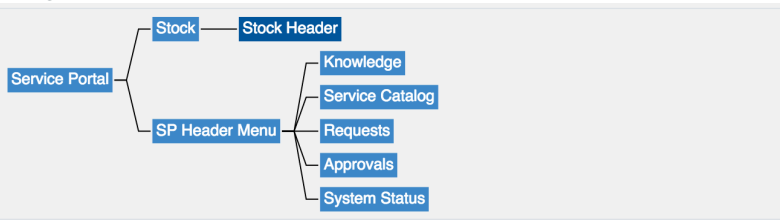
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de carte de page du fournisseur de services

Widget de carte du portail du fournisseur de services

Le widget Portal Map (Carte du portail) affiche votre portail dans une arborescence.

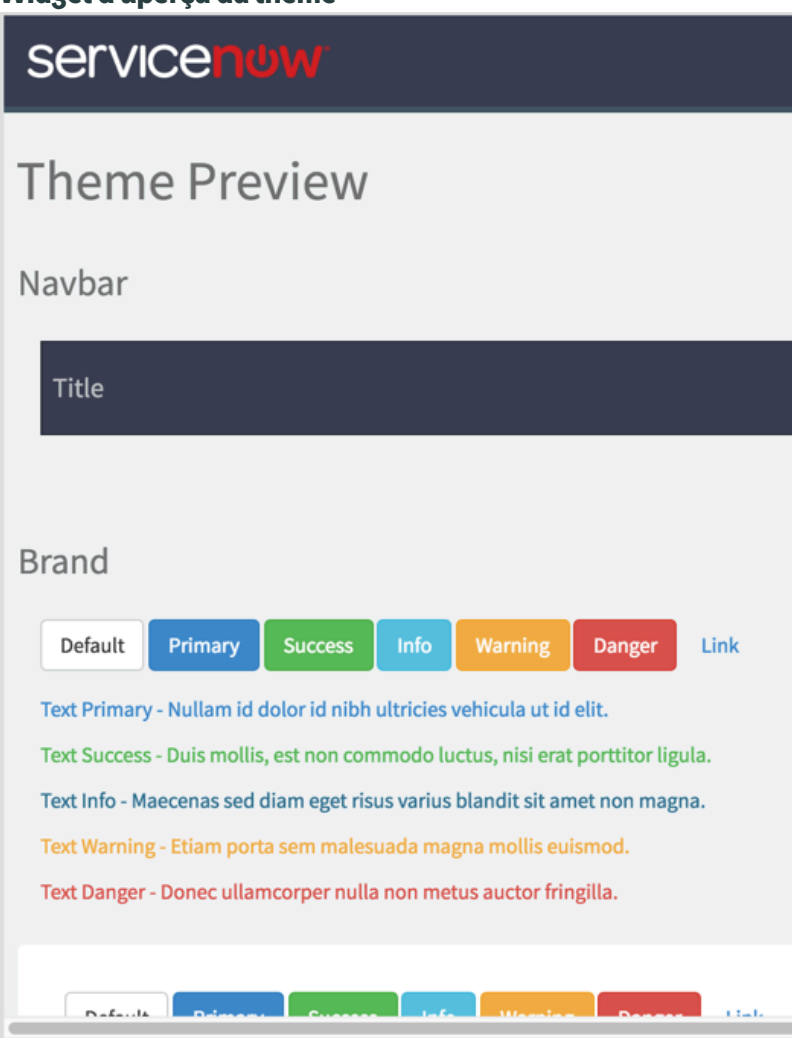
Widget de carte du portail du fournisseur de services



Widget d'aperçu du thème

Le widget Aperçu du thème apparaît dans l'éditeur de marque et vous permet de voir tous les changements de thème que vous apportez à votre portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget d'aperçu du thème



Traduction automatique

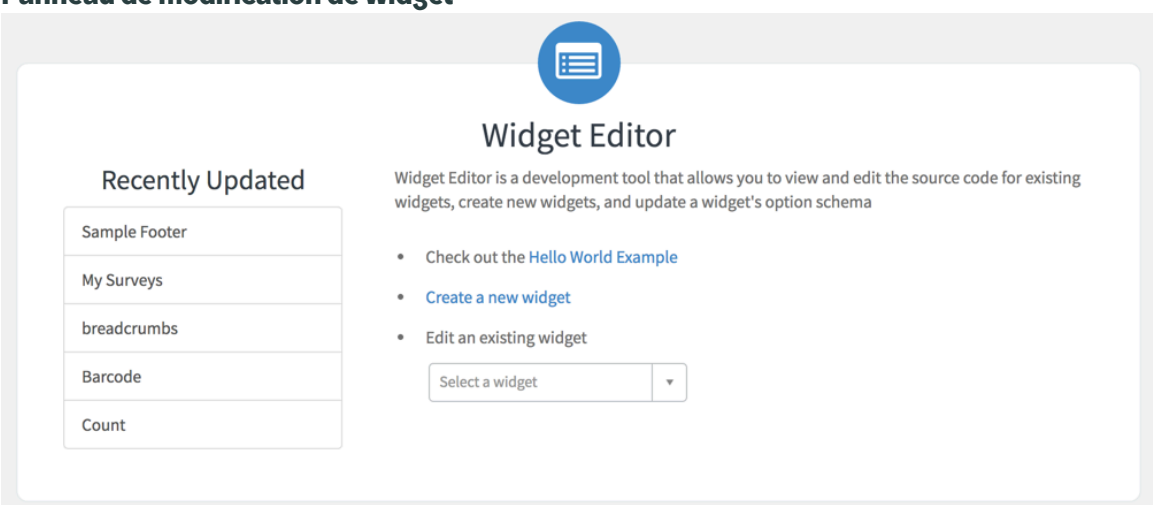
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget du panneau de modification de widget

Le panneau de modification de widget apparaît sur la page principale de l'éditeur de widget dans Configuration du portail de services (**Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Éditeur de widget**). Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisez le panneau de modification de widget pour afficher les widgets récemment mis à jour, créer un widget ou afficher un widget existant.

Panneau de modification de widget



Widgets d'état de service de Portail de services

Utilisez les widgets d'état de service pour afficher les pannes actuelles, planifiées et historiques des services d'entreprise à vos utilisateurs finaux.

Les widgets de catalogue de services font partie du module d'extension Statut de service du portail de services [com.glide.service-portal.service-status], qui s'active automatiquement avec le module d'extension Portail de services pour la gestion des services d'entreprise [com.glide.service-portal.esm].

Widget d'état du service d'entreprise

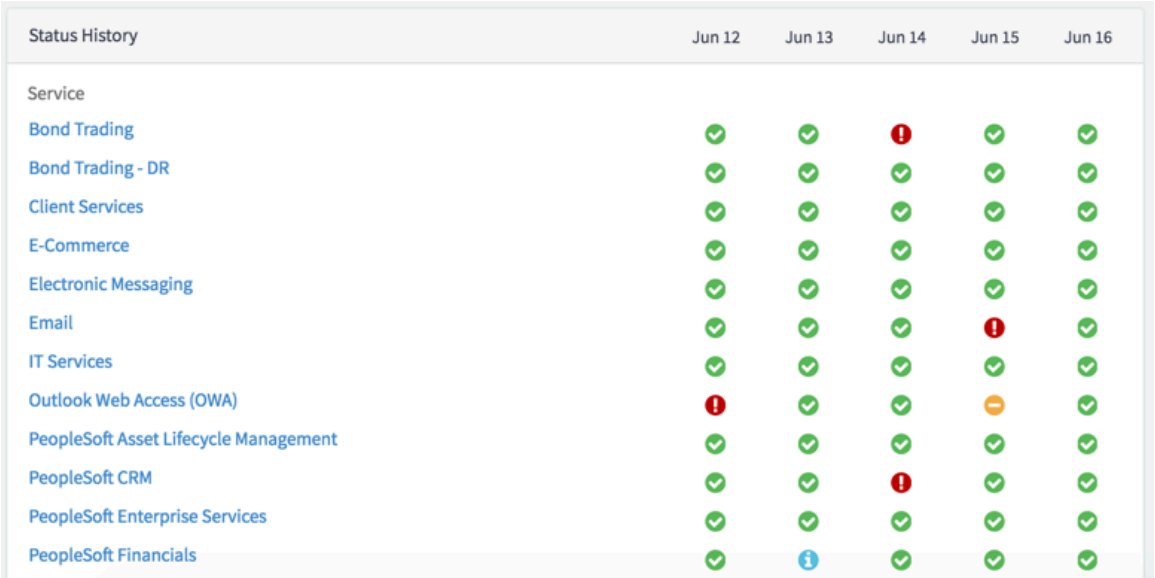
Voyez comment les services s'exécutent sur votre système. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget État du service d'entreprise extrait les informations de la table cmdb_ci_service. Vous pouvez modifier l'origine des données dans une version clonée du widget en ajustant les paramètres dans le script du serveur de widgets.

Traduction automatique

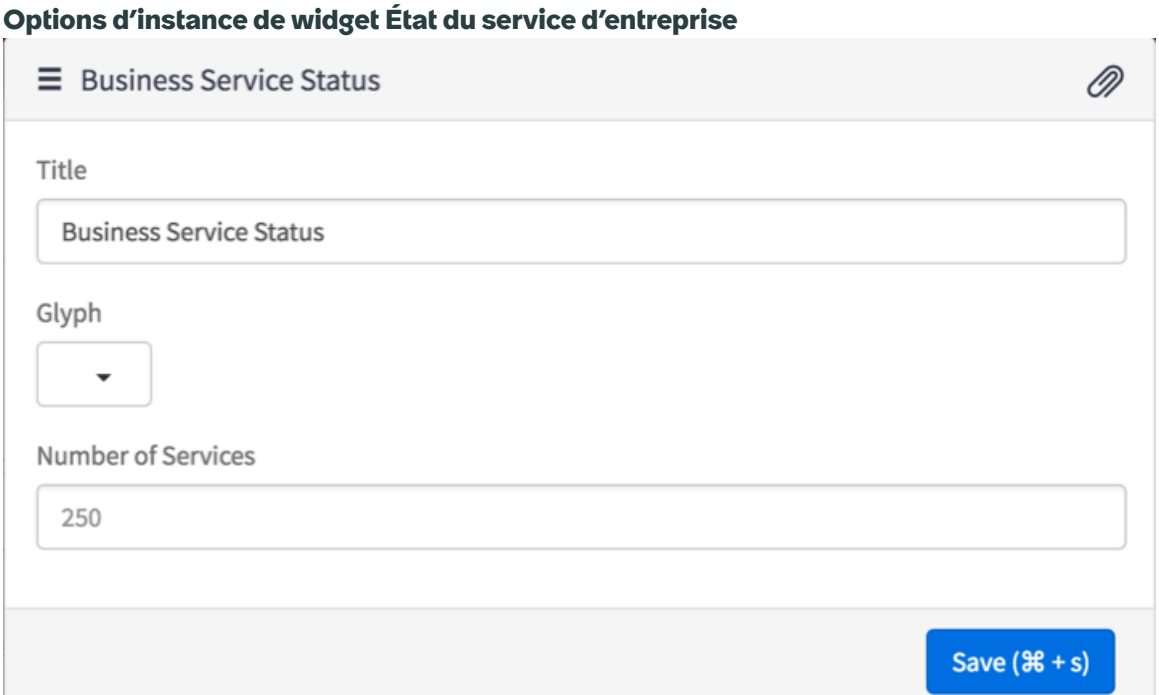
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d’état du service d’entreprise



Options d’instance

Options d’instance de widget État du service d’entreprise



Champs d’options d’instance

Champ	Description
Titre	Nom du widget. Cela n’apparaît que dans l’en-tête des options d’instance de widget, il n’est pas orienté vers l’utilisateur. Pour modifier le titre de la liste des services, clonez et modifiez le code HTML du widget.
Glyphe	Icône du widget. Il ne s’agit pas d’un travail en face-à-face avec l’utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'options d'instance (suite)

Champ	Description
Nombre de services	Nombre de services affichés dans le widget. Le nombre par défaut est 250.

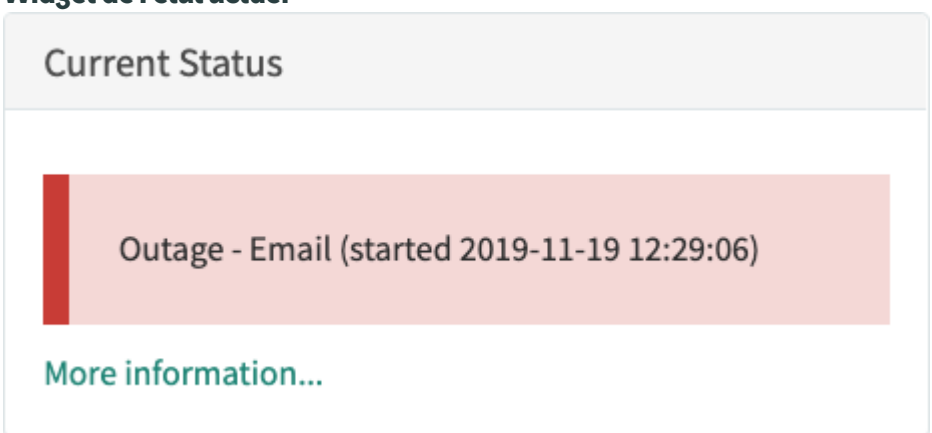
Widget de l'état actuel

Le widget État actuel affiche tous les problèmes signalés dans le système. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget État actuel vérifie la table Pannes [cmdb_ci_outage] pour voir si le système subit des pannes.

Les propriétaires de service et les gestionnaires du Centre de services signalent les pannes planifiées ou non planifiées en créant des enregistrements de panne. Chaque enregistrement de panne comprend des champs **de début** et de **fin** pour indiquer la durée de la panne. Si l'heure de **fin** est postérieure ou vide, la panne est toujours en cours. Le widget État actuel affiche toutes les pannes en cours.

Widget de l'état actuel



L'état actuel affiche uniquement les pannes pour les services, qui sont suivis dans la table Services [cmdb_ci_service].

Options d'instance

Utilisez les options de l'instance pour configurer le widget État actuel d'une page de portail.

Champ	Description
Afficher les détails de la panne	Option permettant d'afficher les détails de l'enregistrement de panne [cmdb_ci_outage].
Autonome	Option permettant de supprimer les informations explicatives. Cette option ajoute également un lien vers plus d'informations.

Widget Maintenance planifiée

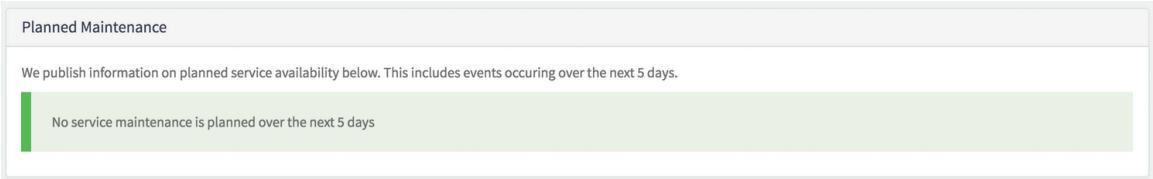
Décrit toute maintenance planifiée du système. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget collecte des informations à partir de la table cmdb_ci_outage. Toute maintenance planifiée dans les cinq jours suivants apparaît dans le widget Maintenance planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Maintenance planifiée



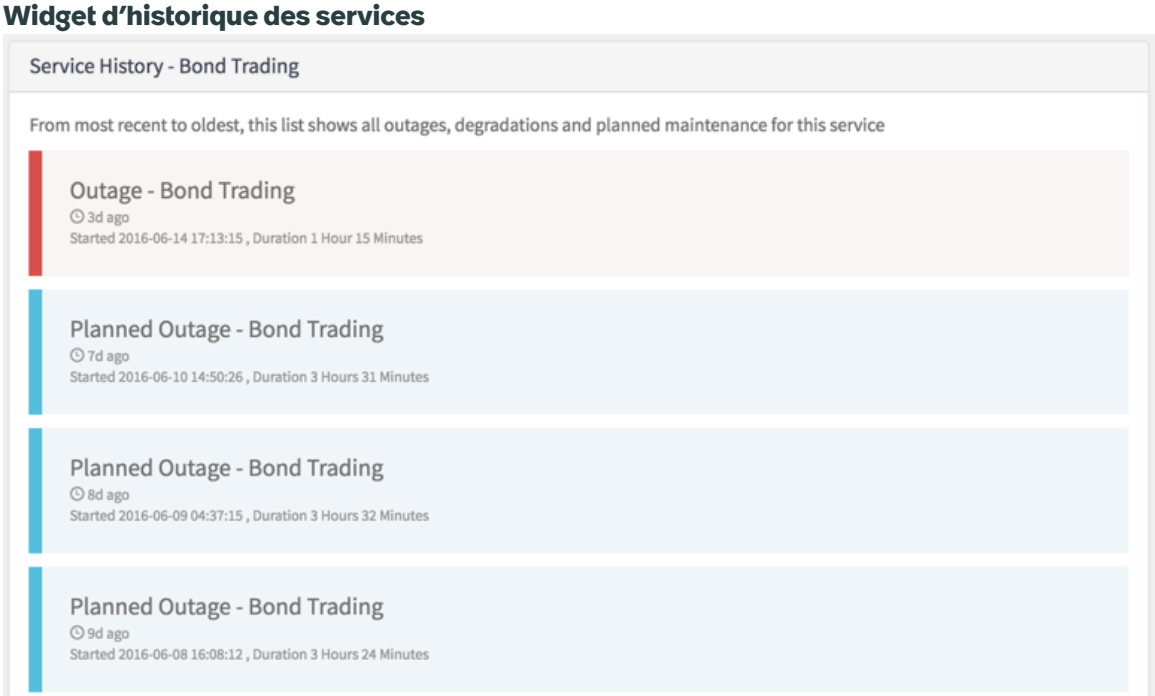
Options d'instance

Le widget Maintenance planifiée n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget d'historique des services

Affiche l'historique de l'état d'un service spécifique. Par exemple, si le widget Bond Trading a un historique de pannes ou de dégradations planifiées, le widget affiche celles avec une combinaison de couleurs variée pour différencier le type de panne. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget d'historique des services



Options d'instance

Le widget Historique des services n'inclut aucune option d'instance.

Widget d'état de service

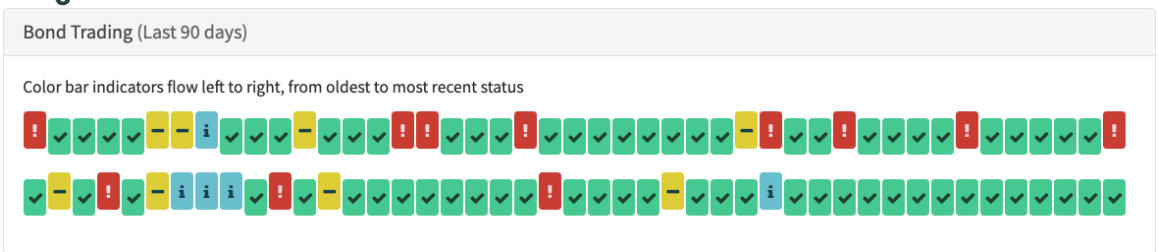
Le widget d'état de service fournit une représentation visuelle de la disponibilité du service au cours des trois derniers mois. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget État de service affiche l'historique de disponibilité du service pour un service à partir de la table Services [cmdb_ci_service]. Le widget utilise l'URL de la page pour déterminer le service à représenter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d'état de service



Chaque pilule représente un jour. Chaque couleur est en corrélation avec un type de disponibilité du service. Pour inclure des détails supplémentaires lorsque vous survolez une pastille, tels que le numéro de tâche ou la description courte, vous devez cloner le widget et modifier le script serveur.

Couleur	Disponibilité du service
Vert	Aucun problème
Bleu	Maintenance planifiée
Jaune	Dégradation du service
Rouge	Panne

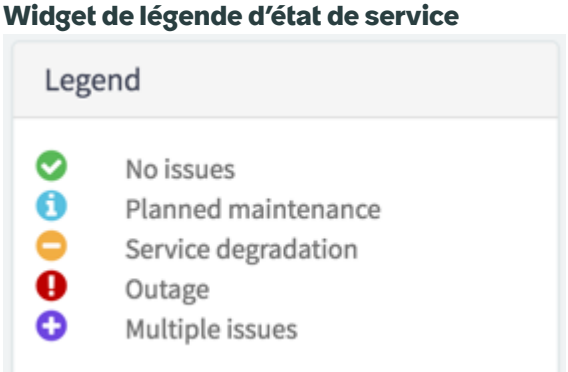
Options d'instance

Le widget d'état de service n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget de légende d'état de service

À utiliser simultanément avec le widget Historique des états pour afficher la signification des icônes du widget Historique des états. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget de légende d'état de service



Options d'instance

Le widget Légende de l'état de service n'a pas d'options d'instance incluses.

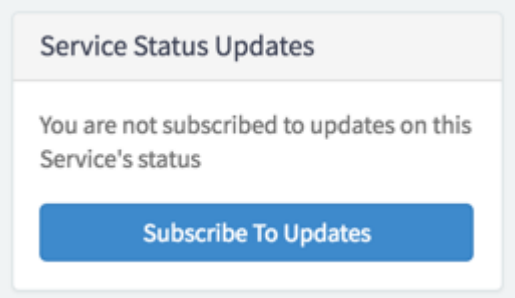
Widget d'abonnement d'état de service

Utilisé conjointement avec le widget d'état de service. Les utilisateurs s'abonnent pour recevoir des mises à jour sur l'état du service. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget d'abonnement d'état de service



Options d'instance

Le widget d'abonnement à l'état de service n'a pas d'options d'instance incluses.

Configuration de la recherche dans un portail

Portail de services Affiche les données des résultats de recherche dans un widget sur la page de recherche. Pour rendre les données consultables à partir de Portail de services, vous pouvez extraire les données d'une seule table de votre ServiceNow instance, de plusieurs ServiceNow tables ou d'un site externe.

Moteurs

Recherche IA

Recherche IA fournit un moteur de recherche moderne, plus rapide et plus utile que le moteur de recherche Zing hérité. Les utilisateurs du portail peuvent trouver des réponses plus rapidement et plus facilement grâce à des fonctionnalités telles que les requêtes de recherche de saisie semi-automatique, la prise en charge du langage naturel et la gestion des erreurs de frappe. Recherche IA n'est pris en charge que dans Portail de services, Centre des employés (ESC), Portail de service consommateur et Portail de service clientèle. Les portails personnalisés doivent être créés à partir d'une base de référence de l'un de ces portails pour disposer de l'option Recherche IA.

Zing

Zing est l'ancien moteur d'indexation de texte et de recherche utilisé à l'origine par Portail de services. Certains portails utilisent encore ce moteur de recherche par défaut.

Rechercher des analyses et des suggestions

Générer des suggestions de recherche pertinentes pour les utilisateurs et surveillez l'analyse de recherche pour comprendre ce que les utilisateurs recherchent et s'ils trouvent ce dont ils ont besoin. Les suggestions de recherche sont une fonctionnalité Now Platform. Pour plus d'informations, voir Suggestions de recherche .

Générer des suggestions à partir de widgets personnalisés

Par défaut, les tables Événements de recherche [sys_search_event] et Rechercher des événements par source [sys_search_source_event] recueillent des données de recherche à partir de widgets de recherche du système de base. Pour générer des analyses de recherche à partir de widgets de recherche personnalisés Portail de services , utilisez l'API GlideSPSearchAnalytics. Pour plus d'informations, consultez GlideSPSearchAnalytics .

Recommandations de performances

Pour éviter une dégradation des performances et garantir une expérience de recherche rapide aux utilisateurs finaux, suivez ces recommandations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Limitez les sources de recherche lorsque cela est possible pour n'effectuer que la requête nécessaire. Par exemple, si une recherche ne doit renvoyer que des incidents actifs, ajoutez une condition à la source de recherche définie sur **[Actif] [est] [vrai].** Une recherche qui interroge uniquement les incidents actifs est plus rapide qu'une recherche qui interroge tous les enregistrements de la table d'incidents.
- Créez des éléments de facette et des requêtes mappées avec 30 éléments de filtre maximum. Pour vérifier, testez chaque source de recherche avec différents mots clés en tant qu'utilisateur avec des autorisations minimes.

Remarque :
Portail de services Les résultats de la recherche s'affichent sous forme de texte uniquement. Les balises HTML, les images et la mise en forme ne s'affichent pas dans les résultats de recherche.

Recherche IA dans Portail de services

Configurez l'application ServiceNow Recherche IA pour Portail de services afin que les utilisateurs du portail profitent des fonctionnalités de requête intelligentes et trouvent rapidement les réponses dont ils ont besoin.

Fonctionnalités de Recherche IA

Recherche puissante et flexible

Contrairement à l'ancienne recherche Zing utilisée dans les versions précédentes, Recherche IA elle est plus rapide et plus assistée. Les utilisateurs du portail peuvent trouver des réponses plus rapidement et plus facilement grâce à des fonctionnalités telles que les requêtes de recherche de saisie semi-automatique, la prise en charge du langage naturel et la gestion des erreurs de frappe.

Suggestions de recherche

Traitement des erreurs de frappe

Résultats de recherche pertinents et exploitables

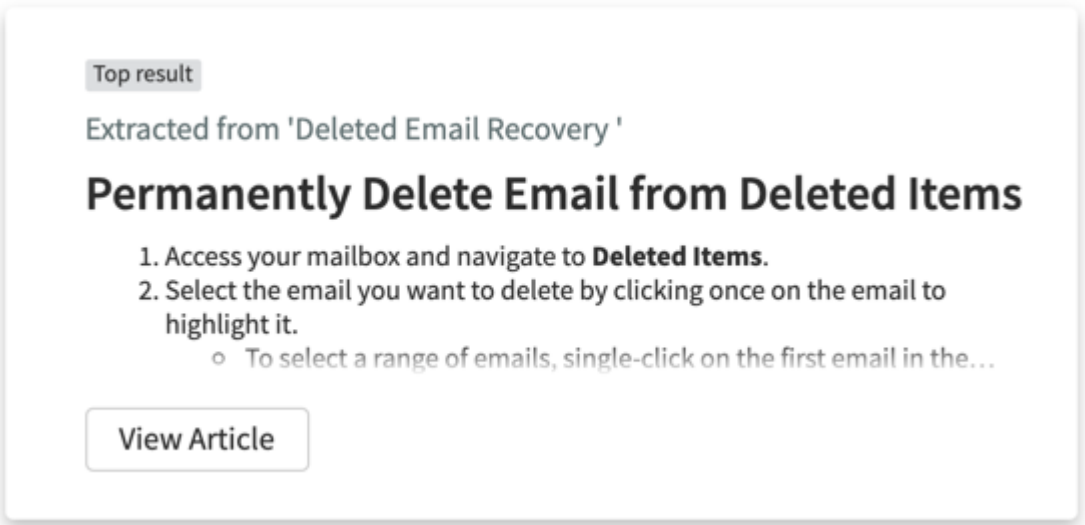
Lorsque Recherche IA cette option est activée dans Portail de services, le moteur de recherche du portail capture des informations sur l'utilisateur, telles que son rôle, son emplacement, son département, ses ressources et son historique de recherche, et renvoie des résultats de recherche pertinents et personnalisés.

Recherche IA inclut également des résultats Genius qui permettent aux utilisateurs d'effectuer des actions directement à partir de la liste des résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

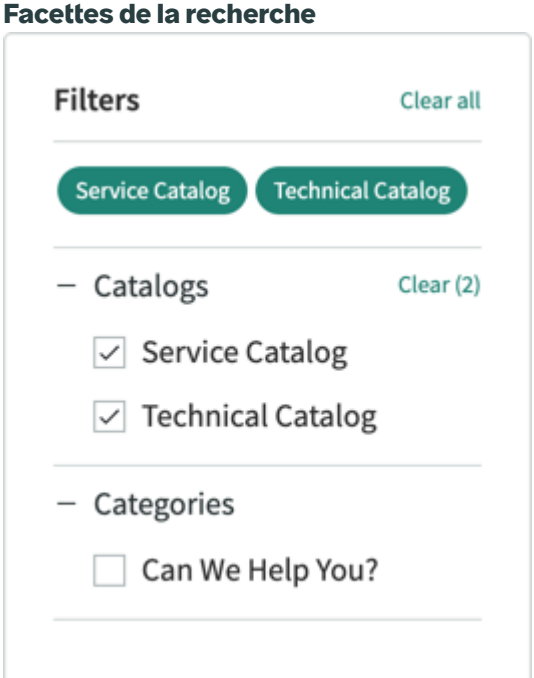
Résultat Genius



Optimisation intelligente de la recherche

Les utilisateurs du portail peuvent affiner leurs résultats de recherche à l'aide de filtres dynamiques et statiques. Par exemple, si un utilisateur recherche Mac, il peut utiliser des facettes pour filtrer les résultats de recherche par matériel ou par profils d'utilisateurs.

Facettes de la recherche



Filtres d'onglets

Pour plus d'informations sur l'utilisation des facettes et des onglets, reportez-vous à la section Widget de recherche à facettes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur Recherche IA les fonctionnalités, consultez Exploration de Recherche IA .

Informations sur l'activation

Recherche IA est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut.

Recherche IA est activé Portail de services par défaut pour tous les nouveaux clients et les clients zboot.

Si vous effectuez une mise à niveau en Yokohama tant que client existant, Recherche IA est désactivé Portail de services par défaut. Vous pouvez l'activer en mettant à jour l'enregistrement du portail. Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Remarque :
Les widgets de recherche que vous avez clonés ou personnalisés avant une mise à niveau du système peuvent ne pas être compatibles avec .Recherche IA Vous pouvez résoudre ce problème en exécutant un script correctif qui reclassifie les instances de widget de recherche. Pour plus d'informations, consultez Reclasser les widgets de recherche clonés ou personnalisés.

Configurer Recherche IA pour Portail de services

Configurez Recherche IA en Portail de services définissant les éléments suivants :

Configuration de l'application Rechercher

Définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .

Configuration des résultats de la recherche

Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .

Vous pouvez modifier la configuration de l'application de recherche ou la configuration des résultats de recherche utilisée par votre portail en mettant à jour l'enregistrement du portail. Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Pour utiliser une application de recherche ou une configuration de résultats de recherche différente pour un widget de recherche spécifique, mettez à jour les options de l'instance de widget. Recherche IA est utilisé dans les widgets suivants :

- Widget de recherche de la page d'accueil
- Widget de recherche de suggestion automatique
- Widget de recherche à facettes
- Widget de recherche de la page d'accueil du catalogue
- Widget de fils d'Ariane de connaissances

Pour configurer la charge utile des résultats de recherche afin de naviguer et d'afficher la page du portail appropriée pour une source de données sélectionnée, définissez une action de résultats Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Définir une action de résultats de recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer les boutons d'action dans les résultats Genius en définissant une Mappage d'action des vues d'entité action (EVAM). Pour plus d'informations, consultez Définir une action EVAM .

Vous pouvez personnaliser l'aspect et la convivialité de l'expérience Recherche IA en Portail de services mettant à jour les variables CSS pertinentes. Pour plus d'informations sur ces variables, reportez-vous à la section Thèmes pour Recherche IA dans Portail de services.

Prise en charge du navigateur

Lorsque Recherche IA cette option est activée dans Portail de services, les utilisateurs doivent se connecter avec un navigateur moderne tel que Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge (Chromium) ou Apple Safari.

Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services

Activez et définissez l'expérience Recherche IA dans votre portail.

Avant de commencer

Recherche IA n'est pris en charge que dans Portail de services(Centre des employés Echap), Portail de service consommateur, Portail d'entreprise et Portail de service clientèle. Les portails personnalisés doivent être créés à partir d'une base de référence de l'un de ces portails pour disposer de l'option Recherche IA. La `glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list` propriété contient une liste des portails de base de référence pris en charge.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherche IA est activé Portail de services par défaut pour tous les nouveaux clients et les clients zboot.

Si vous effectuez une mise à niveau en Yokohama tant que client existant, Recherche IA est désactivé Portail de services par défaut. Vous pouvez l'activer en mettant à jour l'enregistrement du portail.

Si vous laissez Recherche IA cette option désactivée, le portail utilise l'expérience de recherche héritée.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Portails** et ouvrez un enregistrement de portail.
2. Sur le formulaire, sélectionnez **Activer Recherche IA**.
3. Dans le champ **Application de recherche** , sélectionnez la configuration de l'application de recherche à utiliser pour le portail.

   Une configuration de l'application de recherche définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Une configuration de l'application de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente si nécessaire.

   Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
4. Dans le champ **Configuration des résultats** de la recherche, sélectionnez la configuration des résultats de la recherche à activer pour le portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une configuration des résultats de recherche définit la façon dont les résultats de recherche sont affichés. Une configuration des résultats de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente si nécessaire.

Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Créer une définition EVAM .

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Recherche IA est activé sur l'ensemble du portail. Les employés ou les clients pourront l'utiliser Recherche IA lors de leur prochaine connexion.

La liste connexe Sources de recherche est masquée dans l'enregistrement du portail. Vous définissez maintenant les sources de recherche dans l'application Recherche IA . Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .

Pour une utilisation Recherche IA pour les articles de la base de connaissances, vous pouvez conserver la source de recherche des **bases de connaissances** par défaut ou en sélectionner une personnalisée.

Remarque :
Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation Recherche IA des articles de la base de connaissances, vérifiez que le profil de recherche associé est lié à une source de recherche dans les bases de connaissances. Pour plus d'informations, voir Lier une source de recherche à un profil de recherche .

Que faire ensuite

Les widgets de recherche que vous avez clonés ou personnalisés avant une mise à niveau du système peuvent ne pas être compatibles avec .Recherche IA Vous pouvez résoudre ce problème en exécutant un script correctif qui reclassifie les instances de widget de recherche. Pour plus d'informations, consultez Reclasser les widgets de recherche clonés ou personnalisés.

Reclasser les widgets de recherche clonés ou personnalisés

Les widgets de recherche que vous avez clonés ou personnalisés avant une mise à niveau du système peuvent ne pas être compatibles avec .Recherche IA Vous pouvez résoudre ce problème en exécutant un script correctif qui reclassifie les instances de widget de recherche.

Avant de commencer

1. Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services
2. Exécutez l'analyseur de portail pour identifier tous les widgets de recherche clonés ou personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une liste de widgets par page.
3. Pour chaque widget de recherche cloné ou personnalisé, copiez la valeur sys_id de chaque instance de widget associée au widget.
4. Pour chaque widget de recherche cloné ou personnalisé, assurez-vous que le widget et ses instances de widget correspondantes disposent du code le plus récent Recherche IA du widget de recherche du système de base.

Avertissement :
Exécutez le script correctif uniquement après avoir mis à jour tous les widgets de recherche clonés ou personnalisés. Si vous exécutez le script correctif sans mettre à jour le code du widget au préalable, les widgets ne seront pas en mesure d'adopter le Recherche IA code ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ne pouvez pas l'utiliser Recherche IA dans Portail de services, vous devrez peut-être classer à nouveau vos widgets de recherche clonés ou personnalisés. Vous pouvez exécuter le script correctif **Reclassification des widgets de recherche** , qui reclasse les instances de widget dans la classe *sp_instance_ais* .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Dans la liste, recherchez et ouvrez l'enregistrement nommé **Reclassification des widgets de recherche**.
3. Sur le formulaire, mettez à jour le script pour définir les instances de widget à reclasser.
   Collez la valeur sys_id de chaque instance de widget de recherche dans le tableau. Par exemple, vous devez saisir les valeurs sys_id comme suit :

   ```
   var instances = ["sys_id_1", "sys_id_2"];
   ```

4. Enregistrez le formulaire.
5. Sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

Définir une action de résultats de recherche IA

Configurez la page du portail qui s'ouvre lorsqu'un résultat est sélectionné dans la liste des résultats de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette configuration est requise pour les boutons Action du client UXF dans les résultats Genius ou les cartes de résultats de recherche.

Remarque :
Si l'action est implémentée en tant que script serveur, le script est exécuté par le widget de recherche. Les messages de notification définis dans le script serveur s'affichent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Recherche IA** > **Action des résultats de recherche** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Description brève	Une description unique de l'action des résultats de recherche.
Portail de services	Portails dans lesquels l'action des résultats de la recherche s'affiche. Si ce champ est vide, l'action des résultats de la recherche apparaît dans tous les portails actifs.
Source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom de l'action	Nom de l’affectation d’action. Seules les actions de navigation sont prises en charge pour sélectionner un résultat de recherche dans les portails.
Demande	Périmètre de l’application de l’action des résultats de la recherche.
Actif	Option permettant d’activer l’action des résultats de la recherche.
Commande	Priorité prise par l’action des résultats de la recherche par rapport à d’autres actions avec la même configuration. Pour donner une priorité plus élevée à une action, entrez un nombre inférieur. Si deux actions ont le même ordre, l’action la plus ancienne est prioritaire.
Page d'accueil	Page qui s’ouvre lorsqu’un résultat de la source de recherche est sélectionné dans la liste des résultats de recherche.
Paramètres de requêtes de charges utiles	Paramètres de requête à appliquer à l’URL. ○ Dans la première liste déroulante, sélectionnez les champs de charge utile qui correspondent au **nom de l’action** sélectionnée. **Remarque :** Vous pouvez trouver les champs de charge utile en ouvrant l’enregistrement référencé dans le champ **Nom de l’action** . Ensuite, dans l’enregistrement Affectation d’action, ouvrez l’enregistrement référencé dans le champ **Spécifier l’action du client** . Le champ **Charge utile** de l’enregistrement Définition de la charge utile de l’action spécifie les champs utilisés. ○ Dans le champ suivant, entrez le paramètre de requête à utiliser dans l’URL.
Paramètres de requêtes supplémentaires	Paramètres de requête personnalisés à utiliser en plus des paramètres de requête de la charge utile. Par exemple, pour ajouter `view=sp` en tant que paramètre de requête, vous devez entrer `view` et `sp` dans les champs **Nom** et **Valeur** , respectivement.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un include CSS pour remplacer le thème dans Recherche IAPortail de services

Remplacez le thème pour Recherche IA vous conformer Portail de services à l’image de marque de votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

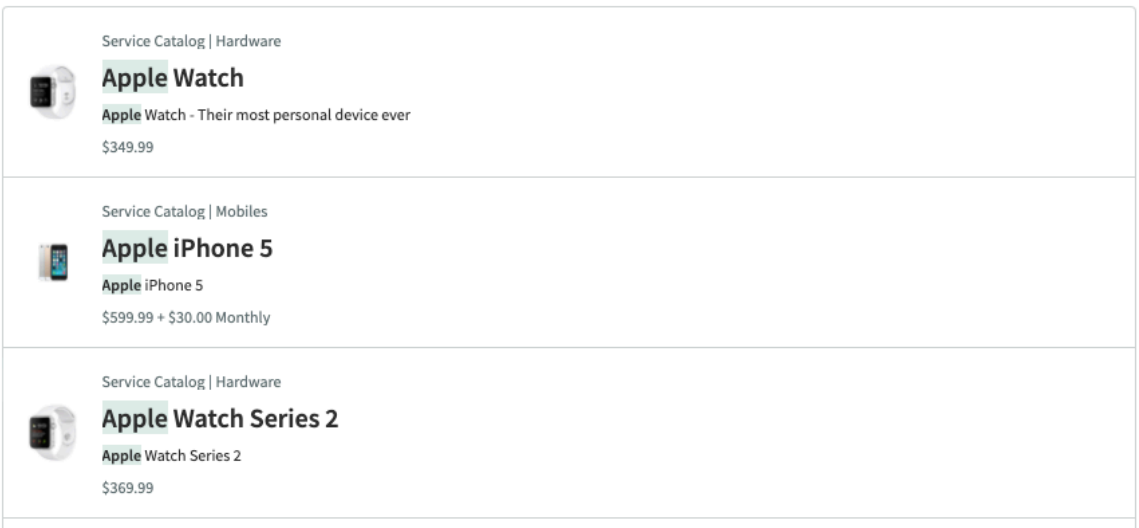
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À titre d’exemple de fonctionnalités de style de dans , Portail de servicescette procédure supprime les bordures autour du conteneur des résultats de recherche et des filtres de Recherche IA recherche et modifie la couleur de surbrillance des résultats. Vous pouvez appliquer un style à plusieurs autres fonctionnalités à l’aide de variables CSS

Traduction automatique

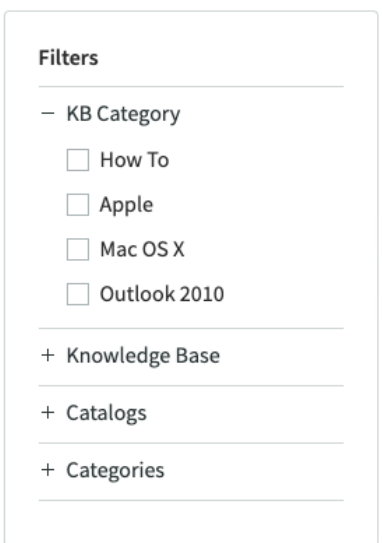
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

supplémentaires. Pour plus d'informations sur ces variables, reportez-vous à la section Thèmes pour Recherche IA dans Portail de services.

Conteneur des résultats de recherche : supprimez la bordure de ligne autour de chaque élément récupéré lors de la recherche.



Filtres de recherche : supprimez la bordure de ligne autour des filtres de recherche.



Couleur de surbrillance de l'accès : Modifiez la couleur affichant l'accès à la recherche sur le texte recherché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créer un enregistrement de feuille de style.

   a. Entrez `sp_css.do` dans le navigateur de filtre.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Feuille de style

Champ	Description
Nom	Nom unique pour votre feuille de style. Par exemple, sp_ais.css.

CSS	Champ de script pour votre script CSS. Entrez ce script, puis personnalisez les variables.
	▪ Pour supprimer la bordure du conteneur des résultats de recherche, collez ce script et personnalisez comme vous le souhaitez.
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important; --mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; }`
	▪ Pour supprimer la bordure des filtres de recherche, collez ce script comme vous le souhaitez.
	`sn-search-facets { --now-color--divider-tertiary: 0px !important; }`
	▪ Pour modifier les couleurs de surbrillance des touches, entrez dans le script la couleur RVB souhaitée.
	`sn-search-results-container, sn-search-combobox { --now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important; }`
	Le script devrait ressembler à ceci avec vos personnalisations incluses lorsque vous aurez terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	sn-search-results-container {
	--now-container--border-width:
	0px !important;
	--mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8:
	0px !important;
	--mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8:
	0px !important;
	}
	
	sn-search-facets {
	--now-color--divider-tertiary:
	0px !important;
	}
	
	sn-search-results-container,
	sn-search-combobox {
	--now-color_alert--warning-1:
	rgb(40,103,178) !important;
	}

Demande	Application à laquelle cette feuille de style s'applique. Global signifie que la feuille de style s'applique à toutes les applications.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Créez un enregistrement d'include CSS.

a. Entrez `sp_css_include.do` dans le navigateur de filtre.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'inclusion CSS

Champ	Description
Nom	Nom unique pour votre enregistrement d'include CSS.
Source	Source pour votre CSS include. **Sélectionnez une feuille de style**.
Feuille de style	Feuille de style que vous souhaitez incorporer à ce formulaire d'include CSS. Sélectionnez la feuille de style que vous avez créée à l'étape 1.
Demande	Application à laquelle s'applique cet enregistrement d'include CSS. Global signifie que l'include CSS s'applique à toutes les applications.
Chargement différé	Option permettant de charger l'include CSS de façon asynchrone pour améliorer le temps de chargement de la page. Cette option doit être définie sur la même valeur pour tous les Includes CSS d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	thème. Il n'est pas recommandé d'activer le chargement asynchrone uniquement pour certains includes CSS associés à un thème. **Remarque :** L'activation du **chargement différé** n'est pas recommandée pour les portails avec un clignotement de contenu sans style. Les Includes CSS pour lesquels le **chargement différé** est activé sont répertoriés dans la liste connexe Includes **CSS** de chargement différé de l'enregistrement de thème.

3. Saisissez votre remplacement CSS dans le formulaire des feuilles de style et remplacez le thème appliqué à votre interface utilisateur.

   a. Saisissez `m2m_sp_theme_css_include` dans le navigateur de filtre.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Feuilles de style

Champ	Description
Commande	Entier qui donne la priorité à l'incorporation de cette feuille de style par rapport à d'autres feuilles de style. Plus le nombre est bas, plus il est haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir mettre de nouvelles icônes entre celles existantes à l'avenir.
Portail de services Include CSS	Include CSS qui inclut les remplacements que vous avez créés aux étapes précédentes.
Demande	Application à laquelle cette feuille de style s'applique. Global signifie que la feuille de style s'applique à toutes les applications.
Thème	Thème appliqué à votre interface utilisateur que vous souhaitez remplacer.

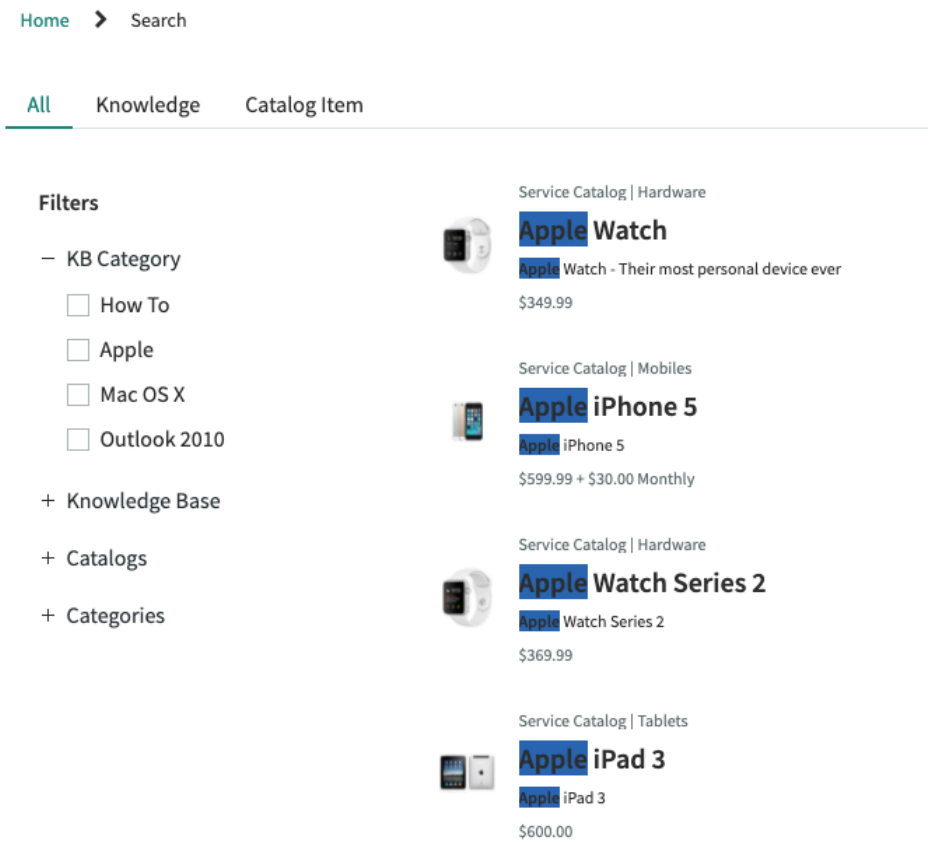
   c. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les bordures autour du conteneur des résultats de recherche et des filtres de recherche sont supprimées et la couleur de surbrillance du résultat affiche votre couleur personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Thèmes pour Recherche IA dans Portail de services

Vous pouvez personnaliser l'aspect et la convivialité de l'expérience Recherche IA en Portail de services mettant à jour les variables CSS pertinentes.

Les variables CSS suivantes contrôlent l'aspect et la Recherche IA convivialité des fonctionnalités dans Portail de services. Pour plus d'informations sur Recherche IA les fonctionnalités, consultez Utilisation de Recherche IA .

Vous pouvez modifier ces variables dans le champ **de variables CSS** d'un enregistrement de thème [sp_theme]. Vous pouvez également configurer ces variables avec un Include CSS associé au thème d'un portail. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un thème de portail
- Créer un include CSS pour remplacer le thème dans Recherche IAPortail de services

Variable	Valeur par défaut	Description
$now-sp-font-family-sans-serif	« SourceSansPro », Helvetica, Arial, sans empattement	Famille de polices pour tous les textes.
$now-sp-color--text-primary	$gray foncé	Couleur des onglets non sélectionnés, texte du bouton de résultat Genius, couleur du texte de réussite, icônes de résultats et texte de l'élément de liste déroulante de la barre de recherche et couleur de l'icône.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable	Valeur par défaut	Description
$now-sp-display-type--secondary--color	$gray foncé	Couleur du texte du titre dans les résultats de recherche.
$now-sp-display-type--tertiaire--couleur	$gray foncé	La couleur de l'extrait de texte dans les résultats de recherche.
$now-sp-color--neutre-12	$gray foncé	Couleur d'icône développée (chevron) des facettes dans la vue mobile.
$now-sp-global-border-radius	4px	Les angles arrondis des résultats de recherche affectent le volet de contenu et non les cartes de résultats de recherche. Cette variable affecte également les résultats Genius, les boutons sur les résultats Genius et les surbrillances d'arrière-plan de survol de l'icône de la barre de recherche. Cette variable n'affecte pas les facettes.
$now-sp-color--focus-ring	$brand-primaire	Couleur du focus des onglets.
$now-sp-tabs--selected--color	$brand-primaire	Couleur du texte de l'onglet sélectionné. N'inclut pas lors du survol.
$now-sp-tabs--color--hover	$brand-primaire	Couleur du texte de tous les onglets lorsqu'il est survolé.
$now-sp-tabs--couleur-bordure	$sp-b-bordure-couleur	Couleur du soulignement des onglets.
$now-sp-tabs--selected--background-color	$brand-primaire	Couleur de soulignement de l'onglet sélectionné.
$now-sp-heading--title-primary--color	$gray foncé	Étiquette des filtres de couleur.
$now-sp-checkbox-label--color	$gray foncé	Couleur d'élément de filtre (étiquette de la case à cocher).
$now-sp-button--primary--nu--couleur	$link couleur	**Tout effacer** et **Effacer** la couleur du lien dans le filtre de facettes.
$now-sp-button--primary--bare--color--active	$link couleur	**Tout effacer** et **Effacer** la couleur du lien dans le filtre de facettes au clic.
$now-sp-button--primary--bare--color--hover	$link-couleur de survol	#**Tout effacer** et **Effacer** la couleur du lien dans le filtre de facettes lors du survol.
$now-sp-pill--selected--background-color	$brand-primaire	Arrière-plan de pastille du filtre sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable	Valeur par défaut	Description
$now-sp-pill--selected--border-color	$brand-primaire	Couleur de bordure des pastilles du filtre sélectionné.
$now-sp-button--secondary--background-color	$btn-default-bg	Arrière-plan du bouton de résultat Genius.
$now-sp-button--secondary--color	$btn-couleur-par défaut	Couleur du texte du bouton de résultat Genius.
$now-sp-button--secondary--border-color	$btn-bordure par défaut	Couleur de bordure du bouton de résultat Genius.
$now-sp-button--secondary--background-color--hover	assombrir ($btn-default-bg, 10 %)	Couleur d'arrière-plan du bouton de résultat Genius lors du survol.
$now-sp-button--secondary--color--hover	$btn-couleur-par défaut	Couleur du texte du bouton de résultat Genius lors du survol.
$now-sp-button--secondary--border-color--hover	assombrir ($btn-default-border, 12 %)	Bordure du bouton de résultat Genius lors du survol.
$now-sp-button--secondary--background-color--active	assombrir ($btn-default-bg, 10 %)	Arrière-plan du bouton de résultat Genius au clic.
$now-sp-button--secondary--color--active	$btn-couleur-par défaut	Couleur du texte du bouton de résultat Genius au clic.
$now-sp-button--secondary--border-color--active	assombrir ($btn-default-border, 12 %)	Couleur de bordure du bouton de résultat Genius au clic.
$now-sp-highlighted-value--tertiaire--couleur	$gray foncé	Couleur du texte de la balise Résultat Genius Top Result.
$now-sp-bouton--border-rayon	$now-sp-global-border-radius	Différencie le rayon des boutons de bouton et de chauve-souris de recherche.
$now-sp-container--border-radius	$now-sp-global-border-radius	Rayon de bordure pour les cartes de résultats de recherche, les cartes de résultats Genius et le conteneur des résultats de recherche. N'affecte pas la frontière entre les résultats individuels.
$now-sp-button--primary-negative--background-color	$btn-primaire-bg	Couleur d'arrière-plan du bouton Genius dans la fenêtre modale de confirmation de l'action EVAM.
$now-sp-button--primary-negative--border-color	$btn-primaire-frontière	Couleur de bordure du bouton Genius dans la fenêtre modale de confirmation de l'action EVAM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable	Valeur par défaut	Description
$now-sp-button--primary-negative--background-color--hover	assombrir ($btn-primaire-bg, 10 %)	Couleur d'arrière-plan du bouton Genius lors du survol dans la fenêtre modale de confirmation de l'action EVAM.
$now-sp-button--primary-negative--border-color--hover	assombrir ($btn-primaire-bordure, 12 %)	Couleur de bordure du bouton Genius lors du survol à l'intérieur de la confirmation.
$now-sp-button--primary-negative--background-color--active	assombrir ($btn-primaire-bg, 10 %)	Couleur d'arrière-plan du bouton Genius au clic dans la fenêtre modale de confirmation.
$now-sp-button--primary-negative--border-color--active	assombrir ($btn-primaire-bordure, 12 %)	Couleur de bordure du bouton Genius lors d'un clic dans la fenêtre modale de confirmation.
$now-sp-button--primary--background-color	$btn-primaire-bg	Couleur d'arrière-plan du filtre sélectionné (pastille).
$now-sp-button--primary--border-color	$btn-primaire-frontière	Couleur de la bordure du filtre sélectionné (pastille)
$now-sp-button--primary--color	$btn-couleur primaire	Couleur du filtre sélectionné (pastille).
$now-sp-button--primary--background-color--hover	assombrir ($btn-primaire-bg, 10 %)	Couleur d'arrière-plan du filtre sélectionné (pastille) lors du survol.
$now-sp-button--primary--border-color--hover	assombrir ($btn-primaire-bordure, 12 %)	Couleur de bordure du filtre (pastille) sélectionné lors du survol.
$now-sp-button--primary--background-color--active	assombrir ($btn-primaire-bg, 10 %)	Couleur d'arrière-plan du filtre sélectionné (pastille) au clic.
$now-sp-button--primary--border-color--active	assombrir ($btn-primaire-bordure, 12 %)	Couleur de bordure du filtre sélectionné (pastille) au clic.
$now-sp-rem-factor	5	La même variable que *--classicsponlydonotuse--rem-multipy*. **Remarque :** Il n'est pas recommandé d'utiliser cette variable.

Recherche Zing dans Portail de services

Portail de services search prend en charge l'indexation de texte Zing et le ServiceNow moteur de recherche. Zing vous permet d'indexer et de rechercher des données d'enregistrement par table. Il est entièrement créé avec ServiceNow du code et implémenté dans le modèle relationnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour rendre les données consultables à partir de Portail de services, vous créez des sources de recherche qui extraient les données d'une seule table de votre ServiceNow instance, de plusieurs ServiceNow tables ou d'un site externe.

Rechercher des sources

Une source de recherche est un enregistrement qui décrit le comportement et la source de données pouvant faire l'objet de recherches. Une source de recherche définit :

- Où récupérer les données de recherche.
- Indique si les suggestions de recherche peuvent renseigner le champ de recherche en fonction de l'entrée de l'utilisateur.
- La façon dont s'affiche une entrée de recherche sur la page des résultats de la recherche.

Les sources de recherche ont des configurations simples et avancées.

Simple

Définissez une table au sein de votre ServiceNow instance comme source de données pouvant faire l'objet de recherches. Pour en savoir plus, consultez Définir une source de recherche.

Lorsque vous créez une source de recherche simple, Portail de services utilisez les paramètres du moteur de recherche configurés sur votre instance. Pour plus d'informations, voir Indexation de texte Zing et moteur de recherche .

Avancés

Définissez un script d'extraction de données pour renvoyer des données. Un script d'extraction de données s'exécute sur le serveur et renvoie un tableau de résultats au widget de recherche. Cette méthode est plus complexe, mais offre un pouvoir complet sur l'exécution d'une recherche. Vous n'êtes pas limité à l'interrogation de tables uniques et ServiceNow pouvez définir un script qui extrait les données de plusieurs tables ou de n'importe où sur le Web. Pour en savoir plus, consultez le Didacticiel : configurer une source de recherche dans la base de connaissances externe.

Remarque :
Les facettes de recherche peuvent ne pas se comporter comme prévu si elles sont intégrées dans une source de recherche avancée qui interroge les données d'un non-site ServiceNow .

Groupes d'index de texte

Un groupe d'index de texte définit comment les utilisateurs voient les résultats de recherche. Par exemple, combinez les résultats de recherche de plusieurs sources ou définissez le poids de certains champs. Les groupes d'index de texte sont une fonctionnalité Now Platform. Pour en savoir plus, consultez Configurer plusieurs tables pour l'indexation et la recherche .

Associez un portail à un groupe d'index de texte pour créer des règles de recherche communes et combiner les résultats de recherche de toutes les sources de recherche du groupe. Si vous disposez d'un portail ou d'une source de recherche personnalisée, déterminez si vous souhaitez utiliser le groupe d'index de texte **portal_index_group** du système de base ou si vous préférez créer votre groupe d'index de texte. Le groupe d'index de texte du système de base comprend les tables Éléments de catalogue et Connaissances. Lorsqu'un utilisateur recherche un élément dans Portail de services, il voit les résultats combinés à partir de ces tables. Pour ajouter un groupe d'index à un portail, reportez-vous à la section Ajouter un groupe d'index de texte à un portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les groupes d'index de texte ne prennent pas en charge les sources de recherche externes.

Suggestions de recherche et recherche de suggestion automatique

Les suggestions de recherche remplacent la recherche de suggestion automatique dans Portail de services. Mettez à jour la propriété système `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior` pour modifier ce comportement. Pour plus d'informations, voir Activer et désactiver les suggestions de recherche . Portail de services Les widgets de recherche utilisent automatiquement la fonctionnalité que vous activez.

Facettes de la recherche

Offrez aux utilisateurs finaux la possibilité de filtrer des résultats de recherche pour obtenir un ensemble de résultats plus pertinent. Les facettes peuvent renvoyer des résultats en fonction de :

- Champs d'une table tels que **Actif** ou **Auteur**.
- Conditions de requête telles que **[Mis à jour][Après] [Semaine dernière].**

Remarque :
Définissez uniquement les facettes de recherche des champs indexés. Les champs qui ne sont pas indexés peuvent retourner des résultats moins rapidement et ne sont pas optimisés pour une expérience de recherche rapide. Pour en savoir plus : Configure a table for indexing and searching .

Les facettes de recherche sont affichées dans le Widget de recherche à facettes sur la page sp_search. Dans les nouvelles instances, les facettes de recherche sont activées par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, activez les facettes de recherche en activant un enregistrement dans la table Carte de routage des pages [sp_page_route_map]. Voir Activer les facettes de recherche.

Simple

Offrez aux utilisateurs finaux la possibilité d'affiner les résultats de recherche pour une source de recherche simple. Vous pouvez créer des facettes pour une source de recherche de table qui retournent des résultats en fonction de valeurs de champ ou de conditions de requête. Reportez-vous à Ajouter des facettes à une source de recherche simple.

Avancés

Définissez des facettes pour les sources de recherche avancées à l'aide du **script de génération de facette** sur l'enregistrement de la source de recherche. Utilisez les API de facette pour créer des facettes et affecter ServiceNow des éléments de facette ou des requêtes mappées à la facette.

API	Utiliser
SPScriptedFacetService : dans le champ d'application	Crée une facette à choix unique ou multiple.
SPScriptedFacet : dans le champ d'application	Définit les éléments de facette, les filtres ou les requêtes mappées pour la facette.

Définir une source de recherche

Configurez une source de recherche de base pour interroger les données d'une table d'instance, ou configurez un script d'extraction de données avancé pour interroger les données sur plusieurs tables et sources de données, ou pour extraire des données de n'importe où sur le Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Portails** et sélectionnez le portail auquel vous souhaitez ajouter des sources de recherche.
2. Dans la liste connexe **Sources de recherche**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une source de recherche.
3. Définissez les champs sur le formulaire **Source de recherche** .

Formulaire Source de recherche

Champ	Description
Nom	Valeur d'affichage de la catégorie de recherche.
ID	ID de l'enregistrement. La valeur doit être unique et ne doit pas inclure d'espaces ou de caractères spéciaux.
Demande	Le périmètre de la source de recherche.
Rôles	Si le module d'extension Support des critères d'utilisateur du portail de services n'est pas activé, définissez des rôles d'utilisateur pour accéder à cette source de recherche.
Modèle de page de recherche	Modèle HTML qui affiche les résultats de la recherche. Si vous définissez une source de recherche de base, vous n'avez pas besoin de modifier le modèle par défaut. Pour obtenir un exemple de modèle modifié, reportez-vous à la section Didacticiel : configurer une source de recherche dans la base de connaissances externe.

4. Renseignez les champs dans l'onglet **Source de données** .

Champ	Description
Est une source scriptée	Ajoute un script d'extraction de données avancé. Si vous configurez une table d'instance comme source de données, ne cochez pas cette option.
Script d'extraction de données	Script définissant le point de terminaison et les appels d'API pour extraire les données. Ce champ n'est visible que lorsque **Est une source scriptée** est sélectionné. Pour obtenir un exemple de script d'extraction de données, reportez-vous à la section Didacticiel : configurer une source de recherche dans la base de connaissances externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

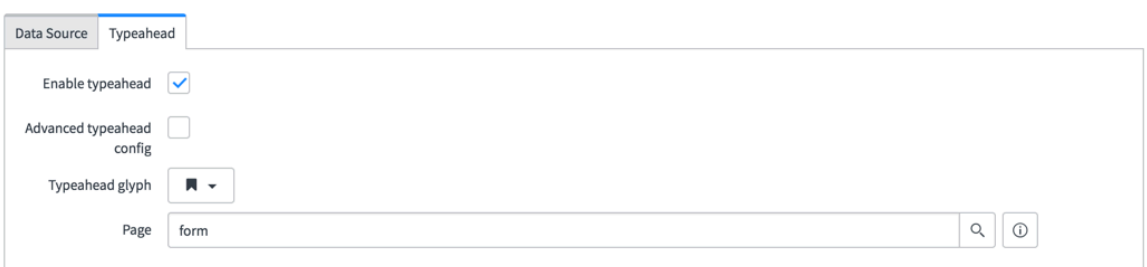
Champ	Description
	Remarque : Si vous définissez un script de génération de facette, injectez l'objet des facettes dans le script d'extraction de données et mettez à jour le script pour générer des données pour chaque élément de facette. Pour obtenir un exemple, consultez les sources de recherche de la Base de connaissances et de Service Catalog. Les facettes de recherche peuvent ne pas se comporter comme prévu si elles sont intégrées dans une source de recherche avancée qui interroge les données d'un non-site ServiceNow .
Script de génération de facette	Script définissant les facettes de recherche pour une source de recherche scriptée. Offrez aux utilisateurs finaux la possibilité de filtrer des résultats de recherche pour obtenir un ensemble de résultats plus pertinent. Ce champ n'est visible que lorsque **Est une source scriptée** est sélectionné. **Remarque :** Si vous définissez un script de génération de facette, injectez l'objet des facettes dans le script d'extraction de données et mettez à jour le script pour générer des données pour chaque élément de facette. Pour obtenir un exemple, consultez les sources de recherche de la Base de connaissances et de Service Catalog. Les facettes de recherche peuvent ne pas se comporter comme prévu si elles sont intégrées dans une source de recherche avancée qui interroge les données d'un non-site ServiceNow .
Table	Sélectionnez une table dans la liste à partir de laquelle vous souhaitez extraire vos résultats. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle table de la plateforme. Par exemple, Utilisateur [sys_user] ou Connaissances [kb_knowledge]. **Remarque :** Seules les tables indexées renvoient des résultats de recherche. Pour en savoir plus : Configure a table for indexing and searching .
Conditions	Filtre les résultats en fonction des conditions définies. Par exemple, Actif a la valeur Vrai.
Champ d'affichage primaire	Sélectionnez le champ que vous souhaitez afficher sur la page des résultats de recherche. Par exemple, Nom.
Champs d'affichage	Sélectionnez des champs supplémentaires à afficher sur la page des résultats de recherche. Par exemple, ID d'utilisateur, e-mail et ville.
Paginer les résultats	Pagine les résultats de la recherche. True par défaut. Si **Est une source scriptée** est sélectionnée, la valeur est mise à jour sur faux. Pour activer la pagination pour une source de recherche scriptée, reportez-vous à la section Paginer les résultats de la source de recherche. Définissez le nombre maximal de résultats par requête pour la source de recherche dans les options d'instance du widget Page de recherche ou du widget Recherche à facettes.

5. Configurez les paramètres de **suggestion automatique** pour permettre aux résultats de recherche de renseigner le champ de recherche en fonction de l'entrée de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer la suggestion automatique	Permet la fonctionnalité de suggestion automatique. Si vous ne souhaitez pas intégrer la suggestion automatique dans votre source de recherche, désactivez la case à cocher.
Configuration avancée de la suggestion automatique	Vous pouvez également ajouter un script de suggestion automatique avancé pour configurer l'affichage des résultats de recherche. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de suggestion automatique avancé.
Glyphe de suggestion automatique	Ajoute une icône à côté de chaque résultat de suggestion automatique.
Page	Définit une page du portail de services pour afficher le résultat sélectionné. Par exemple, si **un formulaire** est configuré, un résultat de suggestion automatique sélectionné s'ouvre dans un formulaire.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour permettre aux utilisateurs finaux d'affiner les résultats de recherche, Ajouter des facettes à une source de recherche simple.

Paginer les résultats de la source de recherche

Limitez le nombre de résultats qu'une source de recherche affiche simultanément pour améliorer les performances. Les utilisateurs finaux peuvent charger plus de résultats au besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ajoutez la pagination à une source de recherche simple, définissez **Paginer les résultats** sur l'enregistrement de la source de recherche sur vrai. Toutefois, si vous ajoutez la pagination à une source de recherche avancée, vous devez également modifier le script d'extraction de données pour gérer plusieurs pages de résultats. Lorsqu'un utilisateur charge plus de résultats de recherche, la source de recherche réexécute le script d'extraction de données.

Remarque :
Si vous paginez une source de recherche avec des facettes avancées, ne modifiez pas le script de génération de facettes pour charger les facettes en fonction des résultats de chaque page. Les facettes doivent permettre aux utilisateurs finaux de filtrer les résultats d'un ensemble de résultats complet, plutôt que des résultats spécifiques à une page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Sources de recherche**.
2. Ouvrez une source de recherche à laquelle ajouter une pagination.
3. Dans l'onglet **Source de données** , définissez **Paginer les résultats** sur vrai.
   L'activation de ce champ ajoute un bouton **Charger plus de résultats** à la page des résultats de recherche. Ce marqueur active automatiquement la pagination pour les sources de recherche simples.
4. **Facultatif :** Si la source de recherche est avancée, modifiez le script d'extraction de données pour gérer plusieurs pages de résultats de recherche.
   Mettez à jour le script d'extraction de données à l'aide de l'une des API GlideRecord suivantes, en fonction de l'étendue de la source de recherche.

Périmètre	Méthode
Global	setLocation() dans GlideRecord : global
Application incluse dans le périmètre	chooseWindow() dans GlideRecord : inclus dans l'étendue

Voici un exemple de script d'extraction de données pour une source de recherche globale qui interroge la table des incidents et pagine les résultats.

```
// queryLocation is a special value injected into the script,
// which holds the query_location property of the last item
// in the previously fetched result set
(function(query, queryLocation, count) {
 var results = [];
 var now_GR = new GlideRecord("incident");
 gr.addQuery("123TEXTQUERY321", query);
 gr.query();
 // Here, we are utilizing queryLocation to implement pagination.
 // In practice, there are many other ways to use the
 // query_location value of the last item in the previous
 // result set to implement pagination. Your implementation
 // will vary by use case.
 gr.setLocation(queryLocation - 1);

 var resultCount = 0;
 while(gr.next() && resultCount < count + 1) {
  results.push({
   label: gr.getDisplayValue(),
   short_description: gr.getValue("short_description"),
   // Here, we are populating the query_location
   // property of each result item. This is how the
   // framework knows what value to pass into the
   // next fetched search result script execution
   query_location: gr.getLocation(),
   primary: gr.getDisplayValue(),
   state: gr.getDisplayValue("state")
  });
  resultCount++;
 }

 if (results.length == 0)
  return results;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

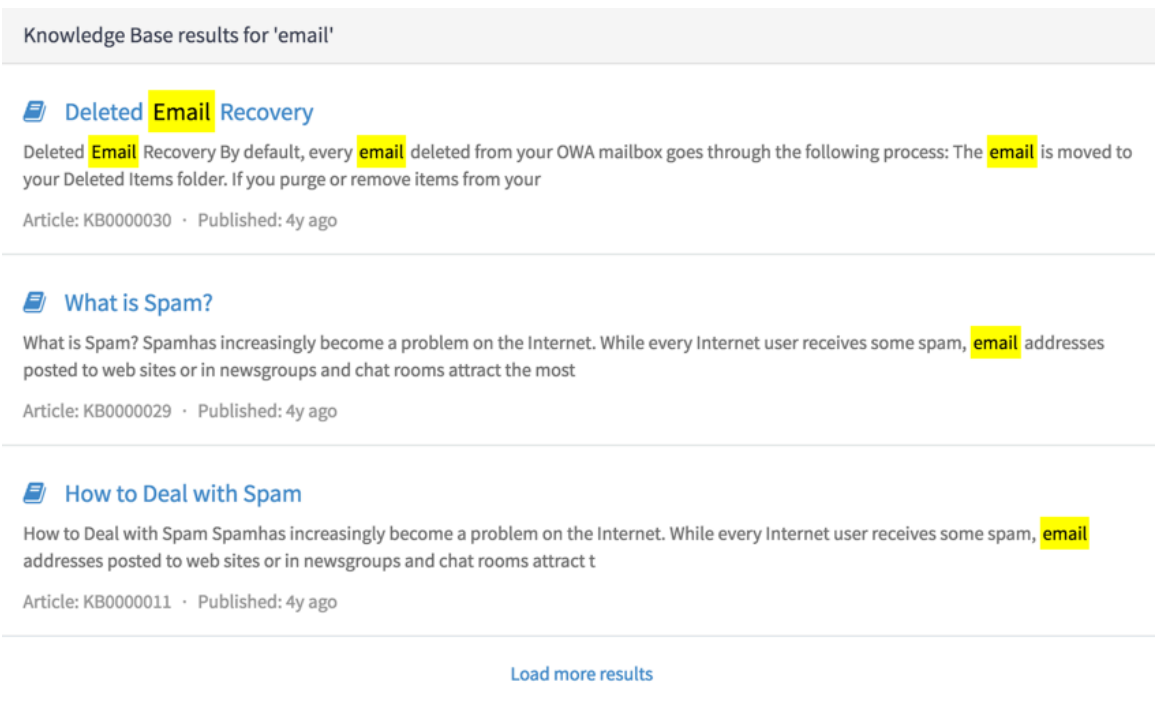
```
 if(results.length > count) {
  results.pop();
 } else {
  // In order to indicate that a result in the result
  // set is the final result (that there are
  // no more results to be fetched), add this property
  // to the final element in your result set.
  results[results.length - 1].isLastResult = true;
 }
 return results;
})(query, queryLocation, count, facets);
```

Pour obtenir un exemple supplémentaire, consultez la source de recherche de la base de connaissances.

5. Définissez le nombre maximal de résultats par requête pour la source de recherche dans les options d'instance du widget Page de recherche ou du widget Recherche à facettes.

Résultats

La page de recherche renvoie uniquement le nombre défini de résultats à la fois. Lorsqu'un utilisateur sélectionne **Charger plus de résultats**, la source de recherche réexécute la requête ou le script d'extraction de données.



Créer un modèle de suggestion automatique avancé

Configurez la façon dont les résultats de suggestion automatique s'affichent avec un modèle avancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
Les suggestions de recherche remplacent la recherche de suggestion automatique dans Portail de services. Mettez à jour la propriété système *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior* pour modifier ce comportement. Pour plus d'informations, voir Activer et désactiver les suggestions de recherche . Portail de services Les widgets de recherche utilisent automatiquement la fonctionnalité que vous activez.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Renseignez les champs obligatoires dans Définir une source de recherche.
2. Dans l'onglet **Suggestion automatique** de l'enregistrement **Source de recherche** , cochez la case **Configuration avancée de la suggestion automatique** .
3. Dans le champ Modèle de **suggestion automatique** , ajoutez un modèle HTML.

   Example

   Cet exemple utilise des liaisons AngularJS pour afficher les images de catalogue de services dans les résultats de suggestion automatique.

```
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc_guide'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-icon fa fa-file-text-o" ng-if="match.model.type=='sc_content' &&
 match.model.content_type == 'kb'"></i>
<strong ng-if="match.model.type=='sc_content' && match.model.content_type ==
 'external'">☒</strong>
<span ng-bind-html="match.label | uibTypeaheadHighlight:query"></span>
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les résultats de la saisie automatique s'affichent à côté de l'image définie dans l'enregistrement du catalogue de services.

Didacticiel : configurer une source de recherche dans la base de connaissances externe

Définissez une source de recherche avancée pour renvoyer des données provenant de n'importe quelle source sur Internet. Pour comprendre la puissance des sources de recherche, suivez ce didacticiel pour configurer une source de recherche de base de connaissances externe.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pour créer une source de recherche avancée, vous avez besoin d'un accès authentifié à un site Web externe via une API REST et de connaissances de base d'AngularJS.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans cette intégration, vous allez :

- Créez un script d'extraction de données qui utilise ServiceNow l'API Table pour interroger une base de connaissances à partir d'une autre ServiceNow instance.
- Décodez la réponse JSON et définissez les champs attendus par le widget de recherche.
- Mettez à jour le modèle HTML des sources de recherche pour ouvrir le résultat de la recherche sur le site externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Portails** et sélectionnez le portail auquel vous souhaitez ajouter la source de recherche.
2. Dans la liste connexe **à Sources de recherche** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez un nom et un ID pour la source de recherche.
   L'ID doit être unique et ne doit pas inclure d'espaces ou de caractères spéciaux.
4. Sous l'onglet **Source de données** , cochez la case **Est une source scriptée** .
5. Ajoutez du contenu au champ de script d'extraction des données.

   a. Définissez la fonction de recherche à exécuter par l'instance.

   Example

   Cet exemple utilise un exemple de RESTMessageV2 sans enregistrement , mais vous pouvez modifier cet exemple pour utiliser un service Web REST sortant préconfiguré si nécessaire, ou créer un profil d'authentification plus sécurisé.

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://myInstance.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=GOT
O123TEXTQUERY321%3D" + encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
   var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
      ws.setBasicAuth("search_user", "search");
      ws.setHttpMethod("get");
      ws.setEndpoint(url);

      var jsonOutput = ws.execute();

return results;
})(query);
```

   Remarque :
   Dans l'exemple précédent, `ws.setBasicAuth` nécessite un nom d'utilisateur et un mot de passe pour l'instance distante. Pour plus de détails, consultez RESTMessageV2 - Scoped, Global .

   b. Ajoutez une instruction if au script d'extraction de données pour décoder l'objet JSON renvoyé, itérer sur chaque résultat et définir les champs attendus.

   Example

   Le script d'extraction des données final :

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://<my-instance>.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=
GOTO123TEXTQUERY321%3D" +
encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  ws.setBasicAuth("search_user", "search");
  ws.setHttpMethod("get");
  ws.setEndpoint(url);

  var jsonOutput = ws.execute();
  if (jsonOutput) {
     var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
     results = response.result;
     results.forEach(function(result) {
        result.url = "https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=" +
result.number;
        result.target = "_blank";
        result.primary = result.short_description;
     });
  }

  if (jsonOutput.haveError()){
     gs.addErrorMessage(jsonOutput.getErrorMessage());
  }

return results;
})(query);
```

Dans cet exemple, les champs suivants sont définis sur l'objet de résultat :

- **url** : si vous créez un lien vers un site externe plutôt que d'ouvrir l'enregistrement dans votre ServiceNow instance, cela définit où le lien mène.
- **target** : cible du lien. Définissez la cible sur `_blank` pour ouvrir les résultats dans un nouvel onglet, sinon laissez-la vide.
- **primaire** : champ primaire affiché dans les résultats de la recherche.

6. Mettez à jour le modèle de page de recherche pour ouvrir les résultats de la recherche sur le site externe.

Example

```
<div>
 <a
href="https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article={{item.number}}"
target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
   <span ng-bind-html="highlight(item.primary, data.q)"></span>
 </a>
 <span class="text-muted" ng-repeat="f in item.fields | limitTo: 4">
   <span class="m-l-xs m-r-xs" ng-if="!$first"> · </span>
   {{f.label}}: <span ng-bind-html="highlight(f.display_value, data.q)"></span>
 </span>
</div>
```

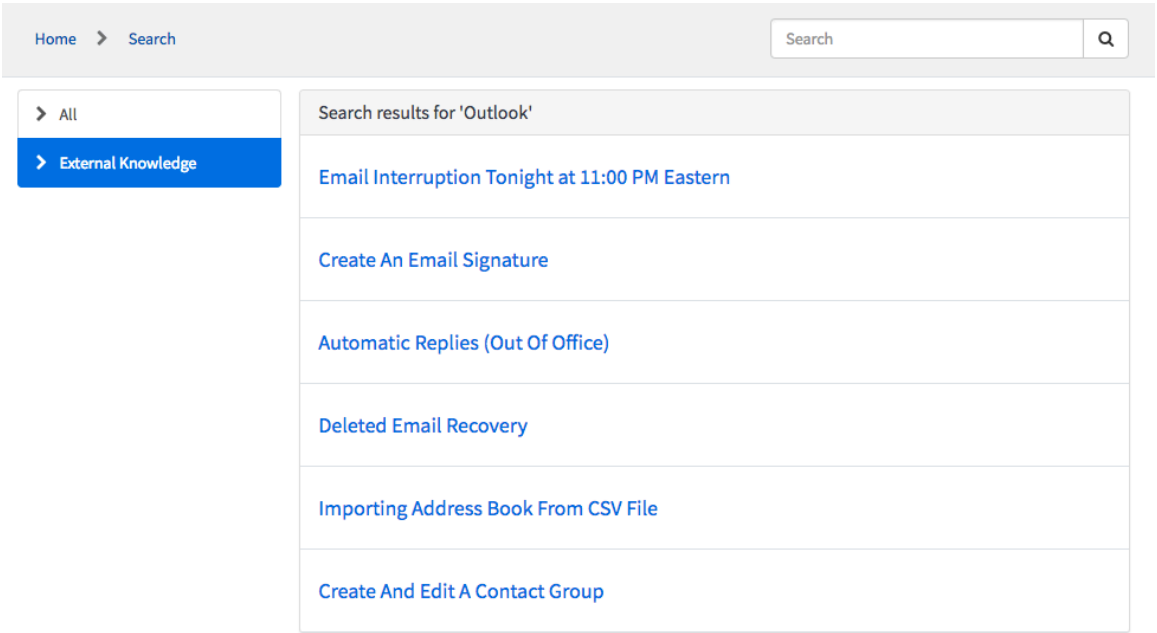
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

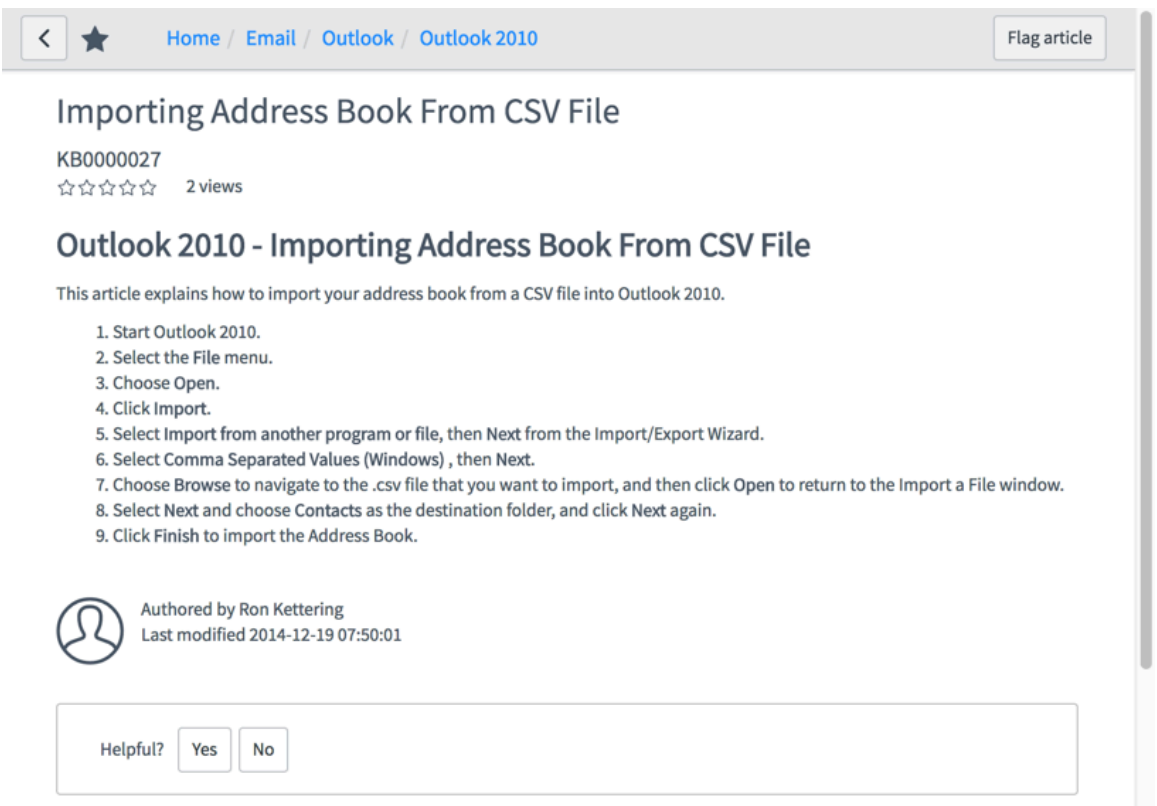
Testez la recherche externe dans votre portail. Les résultats s'affichent sous la valeur du champ nom définie à la troisième étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Chaque résultat de recherche s'ouvre dans le site externe défini dans le modèle de page de recherche.



Exemple : configurer une source de recherche GitHub

Configurez une source de recherche avancée qui interroge les données d'un site web externe.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour créer une source de recherche avancée, vous avez besoin d'un accès authentifié à un site Web externe via une API REST et de connaissances de base d'AngularJS.

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Portails** et sélectionnez le portail auquel vous souhaitez ajouter des sources de recherche.
2. Dans la liste connexe à Sources de recherche, cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez un nom et un ID pour la source de recherche.
   L'ID doit être unique et ne doit pas inclure d'espaces ou de caractères spéciaux.
4. Sous l'onglet **Source de données** , cochez la case **Est une source scriptée** .
5. Ajoutez du contenu au champ de script d'extraction des données.

   Example

   Pour configurer une intégration GitHub :

```
(function(query) {
   var results = [];
   /* Calculate your results here. */
   var url = "https://api.github.com/search/repositories?q=" + encodeURI(query);
   var ws = new GlideHTTPRequest(url);
   ws.setBasicAuth("YOUR_USERNAME_HERE", "YOUR_PASSWORD_HERE");
   var jsonOutput = ws.get();
   if (jsonOutput) {
      var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
      results = response.items;
      results.forEach(function(result) {
         result.url = result.svn_url;
         result.target = "_blank";
         result.primary = result.full_name;
      });
   }

   return results;
})(query);
```

   Remarque :
   Dans l'exemple précédent, `ws.setBasicAuth` nécessite un nom d'utilisateur et un mot de passe pour la ressource externe. Pour plus d'informations, consultez GlideHTTPRequest : global .

6. Utilisez le modèle de page de recherche pour personnaliser l'affichage des résultats de la recherche.

   Example

```
<div>
 <div class="pull-right">
  <strong>{{item.language}}</strong>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}/stargazers" target="_blank" class="m-l-sm"><span
 class="fa fa-star m-r-xs"></span>{{item.stargazers_count}}</a>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}/network" target="_blank" class="m-l-sm"><span class="fa
 fa-code-fork m-r-xs"></span>{{item.forks}}</a>
 </div>
 <a ng-href="{{item.svn_url}}" target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
  <span ng-bind-html="highlight(item.full_name, data.q)"></span>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 </a>
 <p>{{item.description}}</p>
 <p>Updated <sn-time-ago timestamp="item.updated_at"></sn-time-ago> ago</p>
</div>
```

Activer les facettes de recherche

Dans les nouvelles instances, les facettes de recherche sont activées par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, activez les facettes de recherche en activant un enregistrement dans la table Carte de routage des pages [sp_page_route_map].

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les facettes de recherche sont affichées dans le Widget de recherche à facettes sur la page sp_search. Pour activer les facettes de recherche après la mise à niveau, activez l'enregistrement de carte de routage des pages pour router les résultats de recherche à afficher sur la page sp_search.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Localisez l'enregistrement de recherche dans la liste.
   Cet enregistrement redirige les utilisateurs de la page de recherche vers la page de sp_search lors de l'affichage des résultats de recherche dans Portail de services. La page sp_search inclut le widget Recherche à facettes, qui prend en charge les facettes de recherche dans les environnements de bureau et mobiles.
3. Définissez la valeur du champ **Actif** sur vrai.

Résultats
Lorsque vous utilisez l'option Rechercher dans Portail de services, les résultats s'affichent sur la page sp_search. Ajoutez des facettes à la source de recherche pour permettre aux utilisateurs finaux de filtrer les résultats de recherche. Pour en savoir plus sur les facettes, reportez-vous à la section Ajouter des facettes à une source de recherche simple.

Ajouter des facettes à une source de recherche simple

Offrez aux utilisateurs finaux la possibilité d'affiner les résultats de recherche pour une source de recherche simple. Vous pouvez créer des facettes pour une source de recherche de table qui retournent des résultats en fonction de valeurs de champ ou de conditions de requête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Dans les nouvelles instances, les facettes de recherche sont activées par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, activez les facettes de recherche en activant un enregistrement dans la table Carte de routage des pages [sp_page_route_map]. Reportez-vous à Activer les facettes de recherche. Créez des éléments de facette et des requêtes mappées avec 30 éléments de filtre maximum. Pour vérifier, testez chaque source de recherche avec différents mots clés en tant qu'utilisateur avec des autorisations minimes.

Remarque :
Définissez uniquement les facettes de recherche des champs indexés. Les champs qui ne sont pas indexés peuvent retourner des résultats moins rapidement et ne sont pas optimisés pour une expérience de recherche rapide. Pour en savoir plus : Configure a table for indexing and searching .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Sources de recherche**.
2. Ouvrez ou créez une source de recherche simple.
   Les sources de recherche simples n'utilisent pas de script d'extraction de données. Ils définissent plutôt une table comme la source des données pouvant faire l'objet de recherches. Pour en savoir plus sur les sources de recherche, reportez-vous à la section Configuration de la recherche dans un portail.
3. Sélectionnez la liste connexe **Facettes** .
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   La forme Facette s'affiche.
5. Renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage de l'en-tête de la facette.
Demande	Périmètre de l'application de la source de recherche. Cette valeur est en lecture seule.
Type de sélection	Type de sélection d'utilisateur autorisé : ○ **Unique** : une seule valeur de filtre peut être sélectionnée à la fois. Par exemple, si une facette est créée pour le champ **Affecté à** , l'utilisateur final peut sélectionner **Fred Luddy** ou **Beth Anglin**, mais pas les deux en même temps. Avant de filtrer une nouvelle valeur, l'utilisateur doit d'abord effacer la valeur actuelle. ○ **Multiple** : plusieurs valeurs de filtre peuvent être sélectionnées en même temps. Par exemple, si une facette est créée pour le champ **Affecté à** , l'utilisateur final peut sélectionner **Fred Luddy** et **Beth Anglin**. Étant donné que les choix multiples entraînent une requête OU, les enregistrements affectés à Fred Luddy ou à Beth Anglin s'affichent.
Actif	Indique si l'option de filtre s'affiche dans les résultats de la recherche.
Utiliser des filtres de facette mappés	Mappe une facette à une condition de requête, telle que **[Mis à jour] [Après][Semaine dernière].** Lorsque cette option est sélectionnée, les **champs Champs** et **Trier** sont supprimés du formulaire. Après l'enregistrement, définissez les filtres dans la liste connexe Filtres de facette.
Commande	Définit l'ordre d'affichage lorsque plusieurs facettes sont définies. Si certaines facettes n'ont pas de valeur d'ordre définie, les facettes avec un ordre défini s'affichent en premier. Les facettes sans ordre défini sont affichées par ordre alphabétique.
Table	Table pour laquelle la requête est créée. Cette valeur est en lecture seule et définie par la table utilisée dans la source de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ	Champ sur lequel les utilisateurs finaux peuvent filtrer les résultats de recherche. Par exemple, si **Actif** est sélectionné, l'utilisateur peut filtrer les résultats de recherche sur vrai ou faux. Seuls les champs des types suivants sont pris en charge : Vrai/Faux, Choix, Décimal, Nombre à virgule flottante, Entier, Adresse IP, Long, Référence, Chaîne, Chaîne (UTF-8 complet) et URL.
Trier	Détermine l'ordre dans lequel les options de filtre s'affichent. ○ **Croissant** : trie les options de filtre de A à Z lorsqu'elles sont alphabétiques et du plus bas au plus haut lorsqu'elles sont numériques. Il s'agit de l'option par défaut. ○ **Descendant** : trie les options de filtre de Z à A lorsqu'elles sont alphabétiques et du plus élevé au plus bas lorsqu'elles sont numériques.

6. Enregistrez l'enregistrement.
   Si **l'option Utiliser les filtres de facette mappés** est sélectionnée, la liste connexe **Filtres de facette** s'affiche sous la forme de facette.
7. **Facultatif :** Si **l'option Utiliser des filtres de facette mappés** est sélectionnée, définissez les filtres de facette.
   Mapper les filtres de facette Mapper une condition de requête à une étiquette de facette. Lorsque l'utilisateur final sélectionne l'étiquette dans la liste des facettes, la requête définie s'exécute.

   a. Dans la liste connexe **à Filtres de facette** , cliquez sur **Nouveau**.
      Le formulaire de facette mappée apparaît.

   b. Définissez les champs de filtre de facette.

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage de l'option de filtre de facette.
Commande	Définit l'ordre d'affichage lorsque plusieurs filtres de facette sont définis. (Optional) Si certains filtres de facette n'ont pas de valeur d'ordre définie, les filtres de facette dont l'ordre est défini s'affichent en premier. Les filtres de facette sans ordre défini sont affichés par ordre alphabétique.
Demande	Le périmètre de l'application de la source de recherche. Cette valeur est en lecture seule.
Facette	Facette de recherche qui utilise la requête mappée. Cette valeur est en lecture seule.
Table	La table définie dans la facette de recherche. Cette valeur est en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Requête mappée	Condition de requête que les utilisateurs peuvent définir pour filtrer les résultats de recherche. Par exemple, **[Updated][On][Today].**

c. Cliquez sur **Envoyer**.
Les utilisateurs peuvent filtrer les résultats de recherche en fonction de la requête définie.

Désactiver les facettes pour une source de recherche

Désactivez les facettes pour une ou plusieurs sources de recherche en ajoutant une propriété système. Une fois désactivée, la source de recherche n'affiche pas les facettes de recherche dans le widget Recherche à facettes sur la page sp_search. Vous pouvez désactiver les facettes pour les sources de recherche simples ou avancées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application pour accéder à la table Propriétés système.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez `glide.service_portal.disable_facets_for_search_sources`.
4. Dans le champ **Valeur** , entrez une liste séparée par des virgules des ID système de sources de recherche pour lesquels désactiver les facettes.
   N'incluez pas les espaces. Par exemple,
   `c6170ae86721220023c82e08f585efe6,c96eb1686721220023c82e08f585efff`.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les facettes ne s'affichent pas lorsque la source de recherche définie est sélectionnée dans la page sp_seach.

Renseigner les suggestions de recherche dans Portail de services

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, exécutez un script pour remplir les suggestions de recherche avec les données d'une table de recherche de plateforme et ainsi fournir des suggestions de recherche aux utilisateurs. Vous pouvez également attendre que les utilisateurs recherchent des mots clés plutôt que d'exécuter ce script.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Dans les nouvelles instances, les suggestions de recherche sont activées par défaut. Dans les instances mises à niveau, vous devez activer les suggestions de recherche. Pour plus d'informations, consultez Activer les suggestions de recherche .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Now Platform collecte des analyses et des données de recherche qui génèrent des suggestions de recherche. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, l'analyse de recherche ne contient pas encore de données. Pour fournir immédiatement des suggestions aux utilisateurs, vous pouvez remplir les suggestions de recherche à l'aide de données de la table Recherches de texte [text_search] ou de la table Entrées de journal [sp_log] de Portail de services. La table Entrées de journal du portail de services inclut uniquement les données de recherche et peut prendre moins de temps pour renseigner les suggestions de Portail de services recherche. La table Recherche de texte inclut des données de recherche provenant de l'ensemble de la plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les suggestions de recherche s’améliorent au fil du temps, à mesure que de plus en plus de personnes utilisent Portail de services. Les suggestions de recherche sont une fonctionnalité Now Platform. Pour plus d’informations, voir Suggestions de recherche .

Avertissement :
Remplir les suggestions de recherche peut s'avérer être une tâche gourmande en ressources et en temps. N'exécutez pas ce script pendant les heures de pointe. Remplir les suggestions de recherche n'est pas pris en charge dans des instances séparées par domaine.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche **planifiée Remplir les suggestions pour éviter le démarrage à froid - portails** .
3. Modifiez le script pour votre implémentation de recherche.

   a. Définissez les portails auxquels les suggestions s’appliquent.
   Par défaut, le script renseigne les suggestions dans le portail de services du système de base, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez au tableau.

   ```
   var portals = ["Service Portal"];
   ```

   b. Modifier l’origine des données
   Par défaut, le script importe des données à partir de la table Recherches de texte [text_search], mais vous pouvez remplacer la table source par la table Entrées de journal [sp_log] de Portail de services. Les entrées de journal de Portail de services enregistrent uniquement les enregistrements des 90 derniers jours.

   ```
   var searchLogTable = "text_search";
   ```

   c. Transférez les données vers toutes les sources de recherche personnalisées dans votre instance.

   Les suggestions ne sont pas activées pour les sources de recherche externes. Vous devez transmettre les données par push au nom de la source de recherche et à l’ID système.

   Par exemple, transmettez par push les recherches textuelles de la table Incident vers votre source de recherche d’incident personnalisée. Pour plus d’informations sur les sources de recherche personnalisées, reportez-vous à la section Définir une source de recherche. Par défaut, le système envoie les recherches de texte des tables Catalogue et Connaissances aux sources de recherche respectives.

   Ajoutez le code suivant après la ligne 11 dans le script pour chacune de vos sources de recherche personnalisées.

   ```
   searchSources.push("<search-source-table-name>");
   searchSourceIds.push("<search-source-sys-id>");
   ```

   Si la table de source de recherche n’existe pas, le système n’envoie pas de suggestions à cette source de recherche.

   d. Enregistrez l'enregistrement.
   Assurez-vous que le script inclut la configuration dont vous avez besoin. Vous ne pouvez exécuter le script qu’une seule fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Activez l'enregistrement et sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   L'exécution de cette tâche planifiée remplit les tables Événements de recherche [sys_search_event], Événements de source de recherche [sys_search_source_event] et Suggestions de recherche [sys_search_suggestion].

Résultats
Les utilisateurs voient des suggestions lorsqu'ils commencent à saisir dans un widget de Portail de services recherche.

Ajouter un groupe d'index de texte à un portail

Définir comment les utilisateurs voient les résultats de recherche. Par exemple, combinez les résultats de recherche de plusieurs sources ou définissez le poids de certains champs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Si vous disposez d'un portail ou d'une source de recherche personnalisée, déterminez si vous souhaitez utiliser le groupe d'index de texte **portal_index_group** du système de base ou si vous préférez créer votre groupe d'index de texte. Le groupe d'index de texte du système de base comprend les tables Éléments de catalogue et Connaissances. Lorsqu'un utilisateur recherche un élément dans Portail de services, il voit les résultats combinés à partir de ces tables.

Remarque :
Indexez les tables avant de les ajouter à un groupe d'index de texte. Pour en savoir plus sur l'indexation de texte, reportez-vous à la section Configure a table for indexing and searching .

Les groupes d'index de texte sont une fonctionnalité Now Platform. Pour en savoir plus, consultez Configurer plusieurs tables pour l'indexation et la recherche .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Les groupes d'index de texte ne prennent pas en charge les sources de recherche externes.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Ouvrez le portail auquel vous souhaitez ajouter un groupe d'index de texte.
3. Configurez le formulaire pour ajouter le champ **Groupe d'index de texte** .
4. Ajoutez le groupe d'index de texte souhaité au champ **Groupe d'index de texte** .

Résultats
Les résultats de la recherche s'affichent selon les règles du groupe d'index de texte.

Définir la source de recherche du portail par défaut

Utilisez la propriété système pour définir les `glide.service_portal.default_search_sources` sources de recherche par défaut.

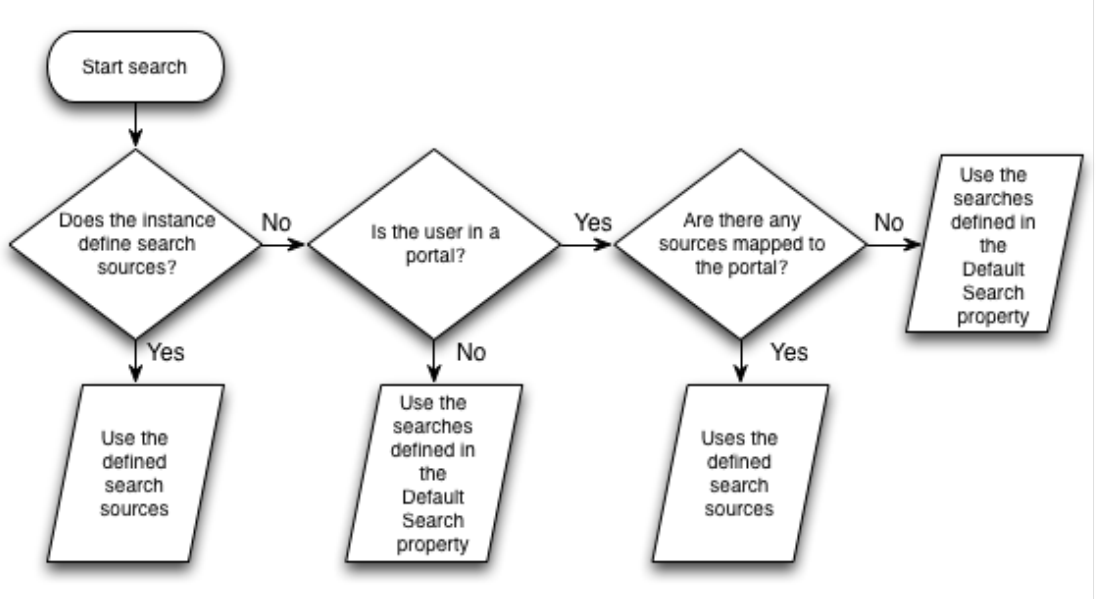
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous ne définissez pas de sources de recherche spécifiques pour votre portail, le système utilise plutôt des sources de recherche par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Organigramme de la source de recherche par défaut



Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans la liste, recherchez la propriété `glide.service_portal.default_search_sources` système, puis ouvrez l'enregistrement de la propriété.
3. Copiez les sys_ID de toute source de recherche que vous souhaitez ajouter dans le champ **Valeur** de la propriété système à l'aide d'une liste séparée par des virgules.

   Pour modifier l'ordre dans lequel les sources de recherche par défaut s'affichent dans la liste de recherche, modifiez l'ordre des ID dans la propriété.

   Vous pouvez supprimer le comportement par défaut de la source de recherche en supprimant la valeur de la propriété ou en supprimant complètement la propriété.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les sources de recherche disponibles sur une page

Utilisez la recherche contextuelle pour limiter les résultats de recherche pour une instance du widget de recherche de suggestion automatique.

Lorsque la recherche contextuelle est activée, les utilisateurs ne voient que les résultats de suggestion automatique pour des sources de recherche spécifiques. Par exemple, une recherche sur la page du Catalogue de services affiche uniquement les résultats de la source de recherche du Catalogue de services lorsque la recherche contextuelle est activée.

1. Dans Concepteur de portail de services (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur de portail de services**, recherchez une instance du widget de recherche de suggestion automatique.
2. Pointez sur le widget et cliquez sur l'icône Modifier (icône).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sinon, dans toute page d'aperçu contenant le widget de recherche de suggestion automatique, par exemple la page d'accueil de Catalogue de services, contrôlez + clic droit pour ouvrir le menu contextuel du widget. Cliquez ensuite sur **Options d'instance**.

3. Dans le champ Sources Recherche contextuelle, sélectionnez les sources de recherche dans la liste.

   Les sources de recherche répertoriées pour la recherche contextuelle peuvent se limiter à une, plusieurs ou toutes les sources de recherche.

Les sources de recherche par défaut sont définies dans la `glide.service_portal.default_search_sources` propriété. Ainsi, même si vous n'avez pas configuré de sources de recherche, le widget de recherche de suggestion automatique affiche toujours les suggestions de suggestion automatique. Pour plus d'informations sur les sources de recherche par défaut, reportez-vous à la section Définir la source de recherche du portail par défaut.

Gestion de l'accès au portail

Contrôlez l'accès des utilisateurs à un portail.

Contrôlez qui accède à votre portail et ce qu'il peut voir de la manière suivante :

- Authentification : configurer la connexion et l'authentification unique pour les utilisateurs
- Limiter l'accès aux pages par rôle : utilisez des rôles pour limiter les utilisateurs qui peuvent voir une page.
- Pages publiques : utilisez la case *à cocher Public* sur un enregistrement de page pour rendre la page accessible au public.

  Remarque :
  Un certain nombre de pages du portail qui sont installées par défaut sont marquées comme publiques. Filtrez votre liste de pages du portail de services pour *Publique [est] vrai* pour identifier ces pages. Définir la valeur *Public* sur *faux* empêchera ces pages d'être accessibles au public.

- Critères d'utilisateur : pour limiter l'accès des utilisateurs de manière plus avancée, créez et appliquez des critères d'utilisateur aux pages, widgets, instances de widgets et sources de recherche.
- Authentification multifacteur : si une instance est configurée pour exiger l'authentification multifacteur, les utilisateurs sont automatiquement invités à configurer l'authentification multifacteur lors de la connexion initiale. Pour obtenir des instructions sur la configuration, consultez Configurer l'authentification multifacteur lors de la connexion initiale .
  Si l'authentification multifacteur est facultative, les utilisateurs peuvent toujours activer ou désactiver l'authentification à partir de leur profil d'utilisateur. Pour obtenir des instructions sur la configuration, consultez Configurer l'authentification multifacteur sur votre profil d'utilisateur .

Authentification unique, connexions et redirections d'URL

Portail de services utilise une combinaison de propriétés système et d'includes de script pour déterminer comment le système gère les redirections d'URL pour les utilisateurs qui se connectent au portail.

Seuls les utilisateurs qui comprennent l'authentification unique, les redirections d'URL et la plateforme doivent apporter des ServiceNow modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentification unique et Portail de services

Pour utiliser l'authentification unique avec Portail de services, vous devez activer le module d'extension Intégration - Programme d'installation de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs (com.snc.integration.sso.multi.installer).

Si vous utilisez la propriété système pour être automatiquement redirigé vers votre fournisseur d'identités principal, il Portail de services est automatiquement redirigé vers ce fournisseur d'identités. Si vous avez plusieurs fournisseurs d'identité, Portail de services affiche un lien sur la page de connexion pour **Utiliser une connexion externe**. Pour plus d'informations sur la SSO et l'authentification dans la plateforme, consultez Authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs .

Pour rediriger les utilisateurs vers la page de connexion de l'authentification unique (IdP) sans les rediriger d'abord vers la page de connexion du portail, vous pouvez configurer la *glide.service_portal.sso.early_redirect.portals* propriété système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Portail de services. Si votre portail utilise une version personnalisée du widget de connexion, vous devez mettre à jour la macro d'interface utilisateur sp_sso_early_redirection nécessaire pour rediriger les utilisateurs vers la page de connexion de l'authentification unique (IdP) sans avoir à essayer de charger la page du portail au préalable.

Remarque :
Portail de services présente un problème connu lié à l'utilisation de l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs et d'Okta. Pour en savoir plus sur ce problème et trouver une solution, consultez Portail de services : après avoir activé l'authentification unique (SSO) multiple, les utilisateurs finaux peuvent accéder aux navpage.do via OKTA s'ils sont déjà connectés à l'article [KB0687717] dans la Now Support base de connaissances.

Exiger une authentification pour une Portail de services page

Si vous souhaitez exiger l'authentification pour une page, assurez-vous que le marqueur **Public** sur l'enregistrement de Portail de services page n'est pas sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Créer et modifier une page à l'aide du Portail de services concepteur. Si un utilisateur navigue vers une page non publique, il est redirigé vers la page de connexion au portail demandé.

Étant donné que chaque demande de page est acheminée via la page **$sp** , cette page doit être publique. Les valeurs suivantes de la table Pages publiques sys_public définissent la page comme publique :

- **Page** : $sp
- **Actif** : vrai

Configurer un portail en tant que page de connexion de l'instance

Dirigez tous les utilisateurs non authentifiés vers une page de connexion du portail pour se connecter. La page de connexion du portail devient la page de connexion primaire de votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ajoutez une propriété système avec les paramètres suivants :
   - Nom : glide.entry.page.script
   - Type : chaîne
   - Valeur:

```
new SPEntryPage().getLoginURL()
```

2. **Facultatif :** Si vous devez diriger les utilisateurs vers un portail autre que le portail par défaut, modifiez le portail spécifié dans l'include de script SPEntryPage.

   (Optional) SPEntryPage utilise le portail par défaut sur l'instance comme chemin d'accès au portail vers lequel la redirection. Centre des employés (esc) est le portail par défaut.

   Remarque :
   Si vous modifiez l'include de script, il ne sera pas mis à niveau avec les mises à jour futures.

   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Dans la table Includes de script [sys_script_include], recherchez un include de script nommé **SPEntryPage**.

   c. Dans le champ **Script** , modifiez le script pour modifier le portail affecté au portal_suffix souhaité.

   (Optional) Par exemple, remplacez `this.portal = this.getDefaultPortal()` ; par `this.portal = « /sp/ »` ; pour rediriger vers Portail de services.

```
SPEntryPage.prototype = {

   initialize: function() {
      this.logVariables = false; // for debugging
      this.portal = this.getDefaultPortal(); // The URL suffix for default portal
   },
```

   Remarque :
   Le caractère de barre oblique (/) après `/sp` peut entraîner des problèmes lors de la configuration de l'authentification unique. Si vous rencontrez des problèmes, essayez de supprimer le personnage du script.

Rediriger vers Portail de services après la connexion

Rediriger conditionnellement les utilisateurs vers une Portail de services page après s'être connectés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Dans la table Propriétés système [sys_properties], ajoutez les propriétés et valeurs suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Type	Valeur	Description
glide.entry.first.page.script	chaîne	`nouveau SPEntryPage().getFirstPageURL()`	Première page après l'authentification
glide.entry.page.script	chaîne	Script serveur qui redirige les utilisateurs vers l'endroit où se connecter. Par exemple : `nouveau SPEntryPage().getLoginURL()`	Contient l'appel à la méthode d'include de script du serveur qui détermine où se connecter

getFirstPageURL effectue principalement les opérations suivantes :

- Redirige vers `login_redirect.do` pour sortir du jeu de cadres (s'il y en a un).
- Redirige vers le portail par défaut si l'utilisateur n'a pas de rôles ou vers la plateforme complète pour les utilisateurs ayant des rôles qui n'essaient pas d'accéder directement à un portail.

  Si l'utilisateur n'a aucun rôle, il est redirigé vers l'équivalent d'une page sur le portail. Par exemple :

  https://<instance_name>.service-now.com/nav_to.do?uri=change_request_list.do

  Envoie les utilisateurs sans rôles à :

  https://<instance_name>.service-now.com/sp/?id=list&table=change_request.

Remarque :
Ce changement n'empêche pas les utilisateurs sans rôles d'accéder à la plateforme complète. Pour empêcher les utilisateurs sans rôles d'accéder à la plateforme et toujours rediriger vers un portail, définissez la valeur de la *`glide.entry.loggedin.page_ess`* propriété système sur le suffixe du portail, par exemple `/sp`.

3. **Facultatif :** Personnalisez le comportement après la connexion dans l'include de script **SPEntryPage** .

   (Optional) Pour plus d'informations sur la modification des includes de script, voir Includes de script .

   Par exemple, si vous souhaitez que les utilisateurs ayant certains rôles soient redirigés vers Portail de services, vous pouvez modifier `user.hasRoles()` dans le code suivant.

```
if (user.hasRoles() && !redirectURL && !isServicePortalURL)
```

Remarque :

- Si vous modifiez l'include de script, il ne sera pas mis à niveau avec les mises à jour futures.
- Les utilisateurs ayant le rôle admin passent toujours une vérification `user.hasRoles()`.
- Si vous utilisez une authentification externe, assurez-vous que votre fournisseur d'identités prend en charge le paramètre d'URL RelayState. Ce paramètre conserve l'URL demandée à l'origine pendant l'authentification de l'utilisateur et est nécessaire pour la redirection après la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour déboguer la redirection, reportez-vous à la section Déboguer les redirections d'URL du portail de services. Pour plus d'informations sur le dépannage de la redirection, consultez l'article Forum Aux Questions sur la redirection avec le portail de services [KB0747432] dans la base de connaissances Now Support.

Déboguer les redirections d'URL du portail de services

Déboguez les redirections d'URL pour la connexion Portail de services et la redirection vers la première page.

Pour afficher la sortie de débogage de SPEntryPage et voir les variables de session en fonction desquelles il redirige :

1. Assurez-vous que la propriété système glide.entry.first.page.script a la valeur suivante : `new SPEntryPage().getFirstPageURL()`.
2. À partir de l'include de script SPEntryPage, définissez `this.logVariables = true`.
3. Dans un navigateur séparé, connectez-vous.
4. Dans le navigateur système, affichez la sortie du journal en accédant à **Journaux système** > **Journal système** > **Tout**.

Configurer la sécurité des pages par rôle

Configurez les pages pour qu'elles soient publiques ou filtrez-les par rôle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pages publiques ne nécessiteront pas de connexion utilisateur ; tout le monde peut y accéder. Toutes les autres options nécessitent une authentification utilisateur.

Procédure

1. Sur la page de configuration du Portail de services (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services**), ouvrez l'éditeur de page.
2. Dans la liste Sélectionner une page, recherchez la page à laquelle appliquer la sécurité de page.
3. Sélectionnez le nœud de niveau le plus élevé dans l'arborescence.
4. Configurez la sécurité de la page.
   - Pour rendre une page publique, cochez la case **Public** . Tous les utilisateurs peuvent accéder aux pages marquées comme **publiques**.
   - Pour limiter l'accès à un certain rôle, ajoutez des rôles dans une liste séparée par des virgules. Les utilisateurs sans le rôle répertorié peuvent voir les liens vers la page s'ils apparaissent dans le portail. Essayer d'ouvrir la page entraîne une erreur « page introuvable ».

Remarque :
Si vous sélectionnez **Public** et ajoutez une liste de rôles, la page reste accessible à tous les utilisateurs.

Traduction automatique

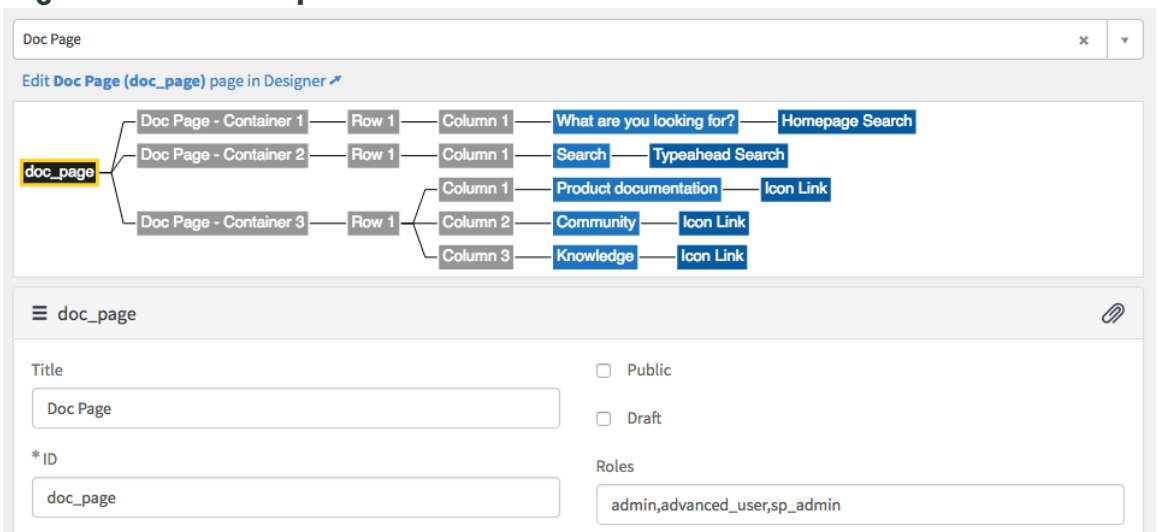
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer une page de brouillon que seuls les administrateurs peuvent voir pendant que la page est encore en cours de développement, sélectionnez **Brouillon**. Les utilisateurs doivent disposer du rôle administrateur pour voir toutes les pages à l'état de brouillon. Tous les autres voient une erreur « page introuvable ».

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Example:

Page avec accès limité par rôle



Que faire ensuite

Suivez les étapes décrites dans Configurer la sécurité des widgets pour configurer la sécurité des widgets sur votre page.

Configurer la sécurité des widgets

Configurez la sécurité des widgets pour vous assurer que votre widget n'est accessible que par l'audience cible.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe plusieurs façons de configurer la sécurité des widgets :

- Restreindre le widget aux utilisateurs disposant d'une connexion uniquement (utilisateurs authentifiés)
- Limiter le widget aux utilisateurs ayant certains rôles uniquement
- Restreindre les tables auxquelles un widget public peut accéder et renvoyer des données pour les utilisateurs invités (non authentifiés)

Lorsque vous configurez la sécurité des widgets, configurez la sécurité de la page en conséquence afin que les utilisateurs puissent accéder au widget via la page sur laquelle il apparaît. Pour plus d'informations, consultez Configurer la sécurité des pages par rôle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Ouvrez l'enregistrement du widget à configurer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire, configurez la sécurité des widgets.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Critères d'utilisateur pour Portail de services

Les critères d'utilisateur vous permettent d'autoriser l'accès des utilisateurs en fonction du rôle, du département, du groupe, de l'emplacement ou de la société. Les administrateurs peuvent contrôler l'accès aux pages, widgets, instances de widget, annonces et sources de recherche dans un portail en créant et en appliquant des critères d'utilisateur.

Les enregistrements de critères d'utilisateur définissent les conditions qui sont évaluées par rapport aux enregistrements utilisateur. Lorsque les critères d'utilisateur sont définis, les enregistrements du portail ne sont visibles que par les utilisateurs qui répondent aux conditions définies.

Les critères d'utilisateur sont une fonctionnalité de plateforme utilisée dans Portail de services. Pour en savoir plus sur les critères d'utilisateur, consultez la Now Platformsection :

- Catalogue de services : définissez la sécurité pour les éléments et les catégories .
- Knowledge Management : contrôlez l'accès au niveau de la base de connaissances via des critères d'utilisateur .

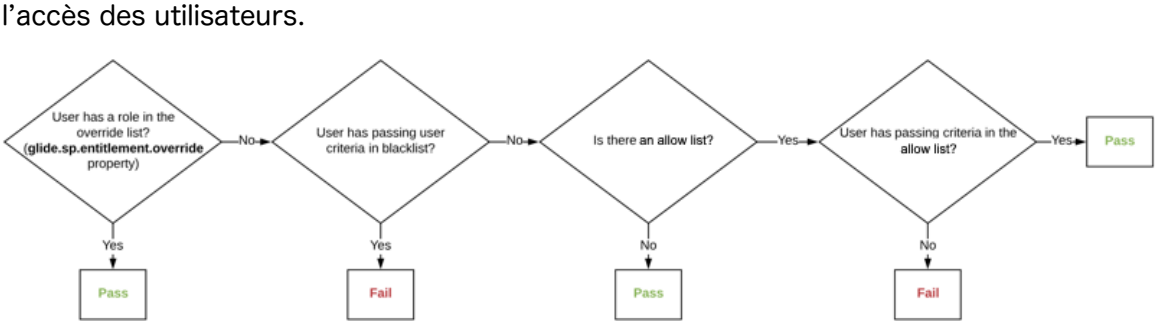
Important :
Après avoir ajouté ou modifié des critères d'utilisateur, il vous faudra peut-être vous déconnecter et vous reconnecter pour supprimer la configuration précédente.

Conversion des autorisations basées sur les rôles en enregistrements de critères d'utilisateur

Les critères d'utilisateur dans Portail de services remplacent les autorisations basées sur les rôles. Après avoir activé les critères d'utilisateur pour Portail de services le module d'extension, vous devez Définir les critères d'utilisateur pour la propriété système du portail de services définir **la valeur vrai**. Lorsque la propriété système est définie sur true, tous les rôles existants définis pour une page, un widget ou une source de recherche sont automatiquement convertis en enregistrements de critères d'utilisateur. Pour désactiver les critères d'utilisateur et continuer à utiliser les autorisations basées sur les rôles, définissez la propriété système sur **false**.

Vérifications des critères d'utilisateur

Les critères d'utilisateur utilisent les enregistrements Portail de services suivants pour vérifier l'accès des utilisateurs.

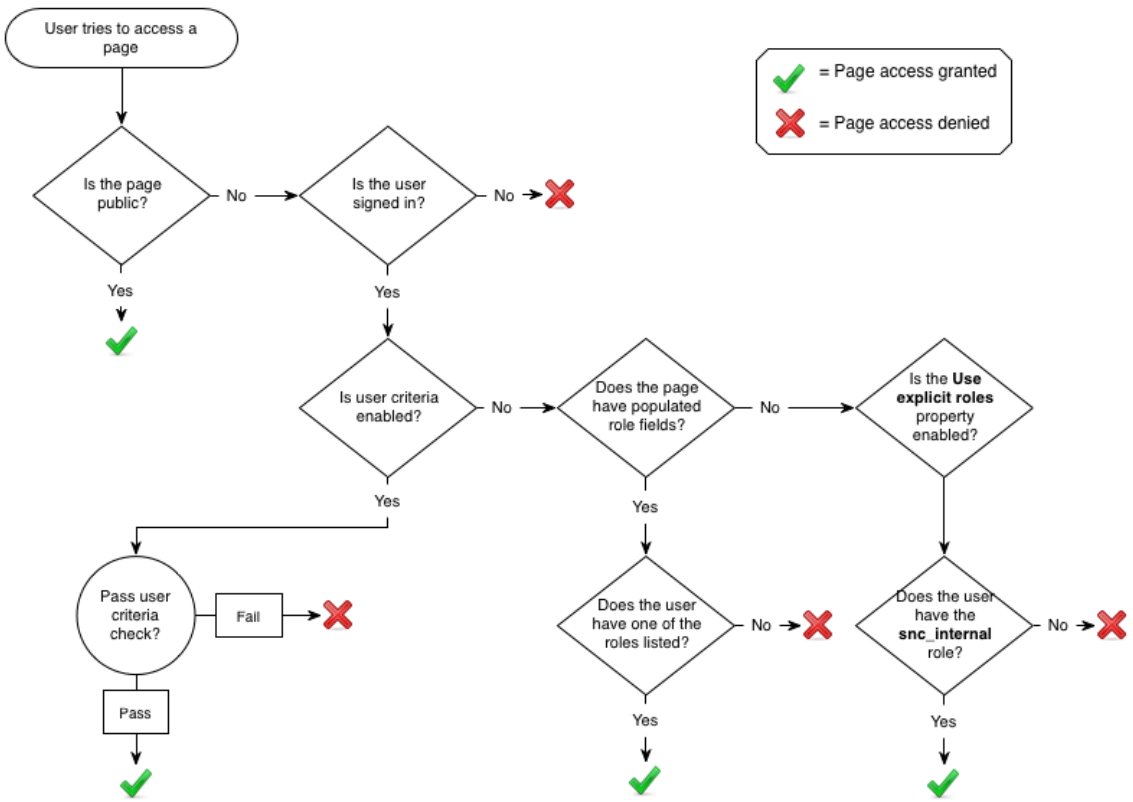


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

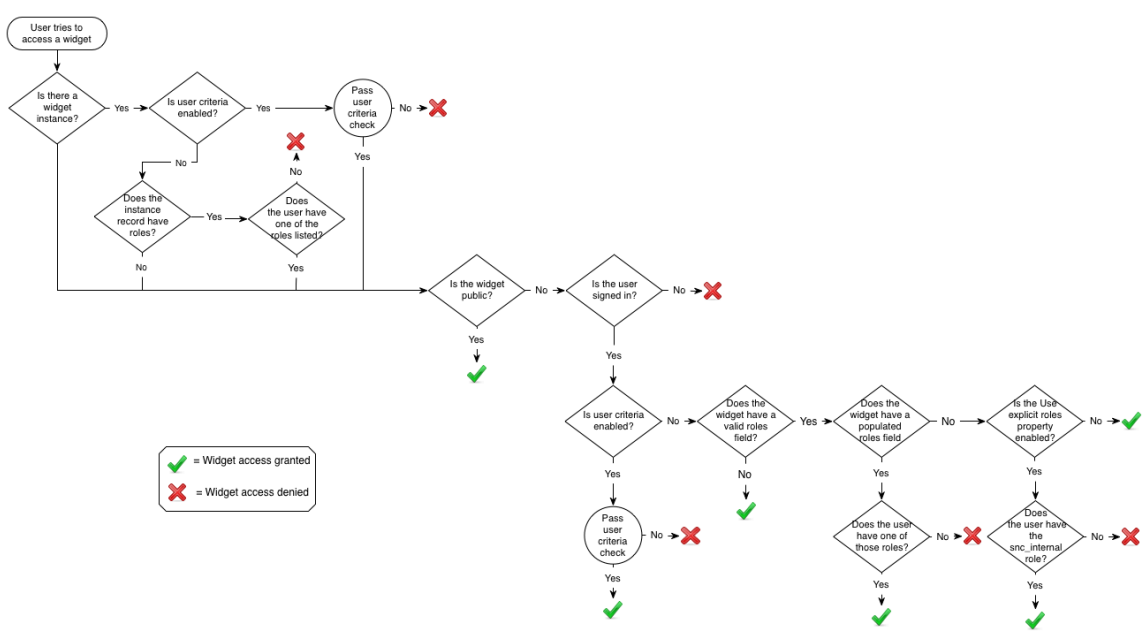
Critères d'utilisateur d'accès à la page

Le diagramme suivant montre comment le système décide si un utilisateur peut accéder à une page en fonction des critères d'utilisateur.



Critères d'utilisateur pour l'accès au widget

Le diagramme suivant montre comment le système détermine si un utilisateur a accès à un widget ou à une instance de widget particulier.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les critères d'utilisateur pour le module d'extension Portail de services

Vous pouvez activer le module d'extension Portail de services User Criteria Support (com.glide.service-portal.user-criteria) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

L'activation du module d'extension crée des enregistrements de critères d'utilisateur pour Portail de services les enregistrements déjà présents sur l'instance. Le module d'extension ne crée pas de critères d'utilisateur pour les Portail de services enregistrements ajoutés par les modules d'extension installés après celui-ci. Pour ces enregistrements, vous devez créer ou importer manuellement les critères d'utilisateur.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Définir les critères d'utilisateur pour la propriété système du portail de services

Après avoir activé le module d'extension Portail de services User Criteria Support, vous devez définir la propriété système sur true.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

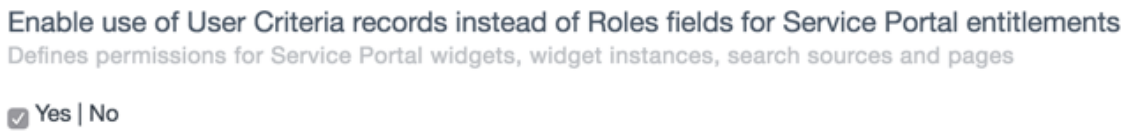
La définition de la propriété système active les critères d'utilisateur pour Portail de services. Lorsque la propriété système est définie sur true, tous les rôles existants définis pour une page, un widget ou une source de recherche sont automatiquement convertis en enregistrements de critères d'utilisateur. Pour désactiver les critères d'utilisateur et continuer à utiliser les autorisations basées sur les rôles, définissez la propriété système sur false.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Propriétés**.
2. Cliquez sur la case à cocher pour définir la propriété suivante sur vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Portail de services

Créez un enregistrement de critères d'utilisateur à appliquer aux éléments et Portail de services contrôlez l'accès des utilisateurs aux pages, widgets, instances de widget et sources de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer des critères d'utilisateur existants à des enregistrements dans Portail de services la configuration via Portail de services (**Portail de services** > **Configuration de Portail de services**). Vous ne pouvez créer des critères d'utilisateur que dans l'interface utilisateur de la plateforme.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **Portail de services**.
2. Sélectionnez un enregistrement de page, de widget ou d'instance de widget.
3. Dans la liste connexe située au bas de l'enregistrement, sélectionnez l'onglet **Peut afficher** ou **Impossible d'afficher** , puis cliquez sur **Nouveau**.

   Si un enregistrement de critères d'utilisateur est déjà créé, vous pouvez cliquer sur **Modifier** pour appliquer des critères d'utilisateur à la page, au widget ou à l'instance de widget.

   Les enregistrements des critères d'utilisateur sont stockés dans la table [user_criteria].
4. Renseignez les champs du formulaire, comme il vous convient.

Portail de services Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement du critère.
Utilisateurs	Enregistrements utilisateur pour correspondre aux critères d'accès.
Groupes	Regrouper les enregistrements pour qu'ils correspondent aux critères d'accès.
Rôles	Rôles à faire correspondre aux critères d'accès.
Avancés	Affiche ou masque le champ **Script**.
Script	Définit tous les critères supplémentaires et renvoie vrai ou faux. Ce champ n'est disponible que si la case **Avancé** est cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Étant donné que les scripts sont évalués de façon dynamique, y compris les scripts des critères d'utilisateur, les enregistrements peuvent réduire les performances. ◦ N'utilisez pas une fonction avec son nom comme réponse, c'est-à-dire answer().
Demande	Périmètre de l'application pour l'enregistrement des critères d'utilisateur.
Actif	Activez ou désactivez cet enregistrement de critères.
Sociétés	Sociétés à faire correspondre aux critères d'accès.
Emplacements	Emplacements à faire correspondre aux critères d'accès.
Départements	Départements à respecter les critères d'accès.
Respecter tout	Détermine si tous les éléments de chaque champ de critères renseigné doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance. Par exemple, imaginons un enregistrement de critères d'utilisateur pour les éléments suivants : ◦ Emplacements A ou B ◦ Société C ou D Si la case **Correspondre à tout** est cochée, seuls les utilisateurs répondant à toutes ces conditions correspondent. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement A et une société C. Si la case **Correspondre à tout** n'est pas cochée, les utilisateurs répondant à l'une de ces conditions correspondent. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement B. **Remarque :** Si vous sélectionnez **Correspondre à tout**, veillez à ne pas créer de conditions contradictoires qui ne pourront jamais être remplies. Par exemple, si tous les utilisateurs à l'emplacement A travaillent pour la société G, alors les conditions de cet exemple ne seront jamais remplies.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Appliquer des critères d'utilisateur à une page, un widget ou une instance de widget

Affectez des critères d'utilisateur à des pages, widgets ou instances de widget pour limiter l'accès des utilisateurs au contenu d'un portail.

Avant de commencer
Activez le module d'extension Prise en charge des critères d'utilisateur du portail de services (com.glide.service-portal.user-criteria) et définissez la *`glide.service_portal.user_criteria_enabled`* propriété système sur **true**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer plusieurs enregistrements de critères d'utilisateur à un seul élément de portail.

Procédure

1. Sur la page Configuration du Portail de services (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services**), ouvrez l'éditeur de page.
2. Sélectionnez une page dans la liste.
3. Sélectionnez une page, un widget ou un nœud d'instance de widget dans l'arborescence des pages.
4. Dans les listes connexes, cliquez sur **Qui peut afficher** ou **Qui ne peut pas afficher**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Sélectionnez un critère dans la liste **Peut afficher** ou **Ne peut pas afficher** .

   La sélection de critères dans la liste **Peut afficher** ou **Impossible d'afficher** applique les enregistrements de critères d'utilisateur créés dans Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Portail de services la page, le widget ou l'instance de widget sélectionné.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Appliquer les critères d'utilisateur à une source de recherche

Affectez des critères d'utilisateur aux sources de recherche pour limiter l'accès des utilisateurs au contenu d'un portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

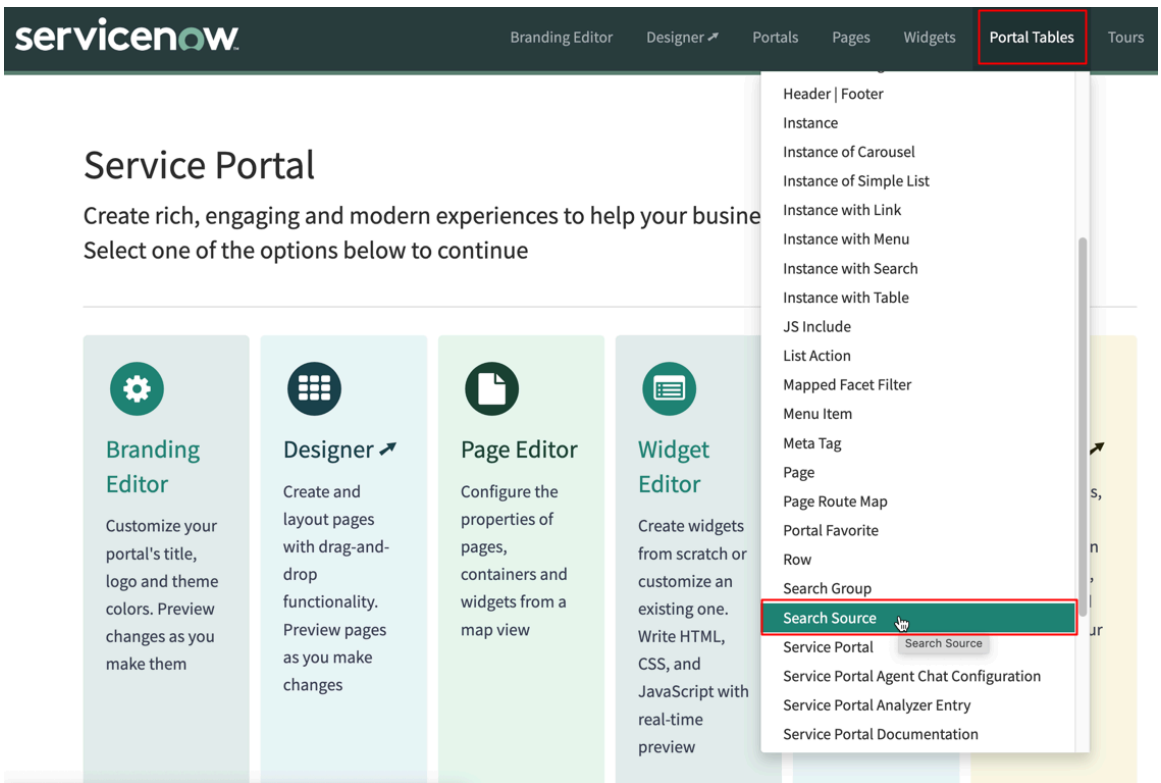
Vous pouvez ajouter des critères d'utilisateur au format personnalisé ou par défaut Configuration de la recherche dans un portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page Configuration du Portail de services (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services**), accédez à **Tables de portails** > **Source de recherche** dans le menu d'en-tête.



2. Ouvrez l'enregistrement de la source de recherche que vous souhaitez modifier.
3. Dans les listes connexes, cliquez sur **Qui peut afficher les sources de recherche** ou **Qui ne peut pas afficher les sources de recherche**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Sélectionnez un critère dans la liste **Peut afficher** ou **Ne peut pas afficher** .

   La sélection de critères dans la liste **Peut afficher** ou **Impossible d'afficher** applique les enregistrements de critères d'utilisateur créés dans Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Portail de services la source de recherche sélectionnée.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer la signature électronique pour Portail de services

Vous pouvez configurer la signature électronique dans Portail de services pour exiger une nouvelle authentification des utilisateurs approbateurs.

Avant de commencer

La `com.snc.integration.esig.window` propriété système est prise en charge pour activer la connexion SSO dans une nouvelle fenêtre.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez le module d'extension Approbations avec signature électronique [com.glide.e_signature_approvals].
2. Accédez à la **Définition du système** > **Registre de signatures électroniques**.
3. Ajoutez à la liste toutes les tables pour lesquelles vous souhaitez exiger une signature électronique.

Résultats

Lorsque la signature électronique est activée, les approbateurs doivent fournir un mot de passe pour approuver ou rejeter toute demande. L'authentification avec Touch ID fonctionne dans l'application mobile. Sur le Web mobile, les approbateurs doivent toujours saisir un mot de passe. Pour plus d'informations sur la configuration des signatures électroniques, reportez-vous à la section Approval with e-signature .

Activer la connexion SSO dans une nouvelle fenêtre

Ouvre une nouvelle fenêtre pour l'authentification SSO lors de l'utilisation de la signature électronique pour les approbations.

Avant de commencer

La connexion SAML (Security Assertion Markup Language) n'est prise en charge que sur le bureau Portail de services.

Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances sur la connexion SSO avec signature électronique .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez le script spEsignatureCustom.
   a. Entrez `sys_ui_script.list` dans le navigateur de filtre.
   b. Sélectionnez **Nouveau** et créez un nouveau script d'interface utilisateur.
   c. Dans le formulaire Script d'interface utilisateur, saisissez `spEsignatureCustom` dans le champ Nom de l'API.
   d. Dans le champ Type d'interface utilisateur, sélectionnez **Mobile/Portail de services**.
   e. Collez le script spEsignatureCustom dans le champ **Script** .
   f. Sélectionnez **Soumettre**.
2. Entrez le script spAuthCustom.
   a. Dans la même table `sys_ui_script.list` , créez un autre script d'interface utilisateur en sélectionnant **Nouveau**.
   b. Dans le formulaire Script d'interface utilisateur, saisissez `spAuthCustom` dans le champ Nom de l'API.
   c. Dans le champ Type d'interface utilisateur, sélectionnez **Mobile/Portail de services**.
   d. Collez le script spAuthCustom dans le champ **Script** .
   e. Sélectionnez **Soumettre**.
3. Associez les scripts d'interface utilisateur à l'enregistrement JS Include.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.
   b. Identifiez le portail de services auquel vous souhaitez appliquer la prise en charge des signatures électroniques et sélectionnez le thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans les listes connexes, sélectionnez **Includes JS**.

d. Sélectionnez **Nouveau**.

e. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'inclusion JS

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de votre JS Include. Entrez spEsignatureCustom et associez l'enregistrement au script d'interface utilisateur spEsignatureCustom que vous avez créé, ou saisissez spAuthCustom et associez l'enregistrement à spAuthCustom que vous avez créé.
Source	Source pour votre enregistrement JS Include. Sélectionnez **le script d'interface utilisateur**.
Script d'interface utilisateur	Source du script d'interface utilisateur pour votre enregistrement JS Include. Sélectionnez spEsignatureCustom ou spAuthCustom en fonction de l'enregistrement que vous créez.
Demande	Application pour votre enregistrement JS Include. L'application par défaut est **Global**.
Mis à jour	Champ affichant la date de dernière mise à jour de l'enregistrement.
Package	Champ qui établit le package JS Include.

f. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Une nouvelle fenêtre s'ouvre lorsque vous utilisez la signature électronique pour les approbations.

spEsignatureScript personnalisé

Collez le script spEsignatureCustom dans le champ de script sys_ui_script.list.

```
angular.module('sn.$sp').provider('spEsignature', function() {
 'use strict';

 this.$get = function spEsignature($q, $http, $window, urlTools, xmlUtil) {
  var w = window;
  var esignOW;
  var windowWidth;
  var windowHeight;
  var redirectURL;

  function isWindowChosen() {
   var postParams = {
    sysparm_scope: 'global',
    sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
    sysparm_name: 'isWindowChosen'
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 };
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response);
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   return data.answer ===  'true'
  },
  function(response) {
   // Handling failure case.
   switch (response.status) {
    default:
    case 404:
     return false;
   }
  });
}

function initiateEsignature() {
 var postParams = {
  sysparm_scope: 'global',
  sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
  sysparm_name: 'fetchAuthDetails'
 }
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response, 'result');
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   process(data);
  });
}

function process(data) {
 var shouldLogoutFirst = data.logoutFirst === 'true';
 w['windowHeight'] = data.popup_window_height;
 w['windowWidth'] = data.popup_window_width;
 w['redirectURL'] = data.loginURL;
 if (shouldLogoutFirst)
  openEsignatureWindow(data.logoutURL);
 else
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  authenticate();
 }

 function openEsignatureWindow(url) {
  w['esignOW'] = window.open(url, 'esignatureAuthentication',

 'height='+w['windowHeight']+',width='+w['windowWidth']+',top=100,left=100,toolbar=0,locati
on=0,menubar=0');
 }

 w['authenticate'] = function(){
  if(w['redirectURL']){
   if(w['esignOW']) //when we signed out previously, a window is already opened. reuse it.
    w['esignOW'].location.href = w['redirectURL'];
   else
    openEsignatureWindow(w['redirectURL']);
  }
 };

 w['evaluateRedirect'] = function(msg) {
  w['esignOW'].close();
  if (msg == "saml2 login complete") {
   $window.onReauthenticationComplete(msg);
  }
 };

 return {
  isWindowChosen: isWindowChosen,
  initiateEsignature: initiateEsignature
 };

 };
});
```

spAuthScript personnalisé

Collez le script spAuthCustom dans le champ de script sys_ui_script.list.

```
angular.module('sn.$sp').factory('spAuthModal', function($q, spModal, i18n, $http,
 spAuthentication, glideUserSession, cabrillo, $cookies, $window, spUtil, $uibModal,
 spEsignature) {
 "use strict";

 function _showAuthenticationModal(requestParams, username, userSysId) {
  var currentUser;
  var deferred = $q.defer();
  glideUserSession.loadCurrentUser({reload: true}).then(function(user) {
   if (!user) {
    deferred.reject({
     error: {
      status: 'ANONYMOUS',
      message: i18n.getMessage('Not logged in')
     }
    });
    return;
   }
   currentUser = user;
   var serializedUser = {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  sysId: currentUser.userID,
  userName: currentUser.userName,
  firstName: currentUser.firstName,
  lastName: currentUser.lastName
 };

 // hand off to native clients
 if (cabrillo.isNative()) {
  cabrillo.auth.reauthenticate(currentUser).then(function() {
   deferred.resolve(serializedUser);
  }, function(error) {
   if (error && error.status) {
    deferred.reject({
     error: error
    });
   }
   //TODO: Handle rejection a little more gracefully
   deferred.reject();
  });
  return;
 }

 var loginMethod = currentUser.$private.loginMethod;
 if (!loginMethod) {
  // As we were unable to determine the login method via the HTTP session, trying to get
glide_sso_id cookie which is set in case of multisso login
  var providerSysId = $cookies.get('glide_sso_id');
  loginMethod = providerSysId ? 'multisso' : 'db';
 }

 if (loginMethod === 'saml' || loginMethod === 'oidc' || loginMethod === 'multisso') {
  spEsignature.isWindowChosen().then(function(result) {
   var modal;
   if (!spUtil.isMobile() && loginMethod !== 'oidc' && result === true) {
    // If enabled, Opening a new window for desktop saml login
    spEsignature.initiateEsignature();
   } else {
    glideUserSession.getSsoReauthenticationUrl().then(function(url) {
     requestParams.externalLoginURL = url;
     openExternalAuthModal(requestParams).then(function(m) {
      modal = m;
     });
    });
   }
   $window.onReauthenticationComplete = function(result) {
    deferred.resolve(serializedUser);
    if (modal)
     modal.close();
   };
  });
 } else {
  spModal.open({
   title:i18n.getMessage("Approver authentication"),
   message:i18n.getMessage("Additional authentication is required, enter your usename and
password to continue."),
   footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
   widget: 'simpleloginui',
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    widgetInput: {},
    shared: requestParams,
    onSubmit: function() {
     return onLoginModalSubmit(requestParams, username);
    }
   }).then(function(confirm) {
    if (confirm.label == i18n.getMessage("OK")) {
     deferred.resolve(serializedUser);
    } else {
     deferred.reject();
    }
   });
  }
 });

 return deferred.promise;
}

function onLoginModalSubmit(requestParams, username) {
 //(1) call login service to verify auth
 //(2) verify same user
 return $q(function(resolve, reject) {
  var errorMessage = null;

  if(!requestParams.username || requestParams.username.trim() === "" ||
    !requestParams.password || requestParams.password.trim() === "") {
   errorMessage = i18n.getMessage("User name or password invalid");
  } else if(requestParams.username !== username) {
   errorMessage = i18n.getMessage("Attempted to authenticate as a different user");
  }

  if(!errorMessage || errorMessage === "") {
   spAuthentication.validateCreds(requestParams.username,
requestParams.password).then(function(res) {
    resolve({status: res.success, errorMessage: res.message});
   });
  } else {
   resolve({status: !errorMessage || errorMessage === "", errorMessage: errorMessage});
  }
 });

}

function openExternalAuthModal(requestParams) {
 var deferred = $q.defer();

 var options = {
  title: i18n.getMessage("Approver authentication"),
  message: '',
  messageOnly: false,
  errorMessage: '',
  input: false,
  label: '',
  size: 'lg',
  value: '',
  required: false,
  footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  values: false,
  onSubmit: null,
  widget: 'simpleloginui',
  widgetInput: {},
  shared: requestParams,
  buttons: [{label: i18n.getMessage('Cancel'), cancel:true}]
 };

 var widgetURL = spUtil.getWidgetURL(options.widget);
 $http.post(widgetURL, options.widgetInput).success(function(response) {
  options.widget = response.result;
  options.widget.options.shared = options.shared;
  var modal = $uibModal.open({
   templateUrl:'sp-modal.html',
   controller: spModalCtrl,
   size: options.size,
   resolve: {
    options: function() {
     return options;
    }
   }
  });

  deferred.resolve(modal);
 });

 return deferred.promise;
}

function spModalCtrl($scope, options) {
 $scope.options = options;
 $scope.form = {};

 $scope.buttonClicked = function(button){
  if (button.cancel) {
   $scope.$dismiss();
   return;
  }
 }
}

return {
 prompt: _showAuthenticationModal
}
}).decorator("spAuthModal", function($delegate) { return( $delegate );});
```

Activer l’auto-inscription de l’utilisateur externe pour Portail de services

Autorisez les utilisateurs externes à s'inscrire à une application ServiceNow via Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Effectuez les tâches précédentes :

1. Activer l’inscription de l’utilisateur externe
2. Configurer le formulaire d’inscription pour une configuration d’utilisateur externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'enregistrement utilisateur externe automatique permet à un grand groupe d'utilisateurs de s'inscrire à une ServiceNow application sans l'aide d'un administrateur. Pour plus d'informations, consultez Autoriser les utilisateurs externes à s'inscrire automatiquement sur votre instance ServiceNow .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Ouvrez un enregistrement de portail.
3. Renseignez le champ de **configuration de l'inscription de l'utilisateur externe** sur le formulaire.

   Sélectionnez une configuration d'inscription de l'utilisateur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le widget de connexion inclut un lien vers le formulaire d'inscription que vous avez configuré précédemment.

Enregistrez votre carte PIV/CAC pour Portail de services vous connecter

Enregistrez votre carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou de carte d'accès commun (CAC) afin de pouvoir vous connecter au portail de votre organisation sans saisir de mot de passe.

Avant de commencer

Pour enregistrer votre carte PIV/CAC, un administrateur doit activer l'authentification basée sur certificat, puis configurer l'authentification PIV/CAC. Pour plus d'informations sur ce processus de configuration, consultez Authentification basée sur une carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou une carte d'accès commune (CAC).

La tâche suivante suppose que vous avez un lecteur de carte connecté à votre système.

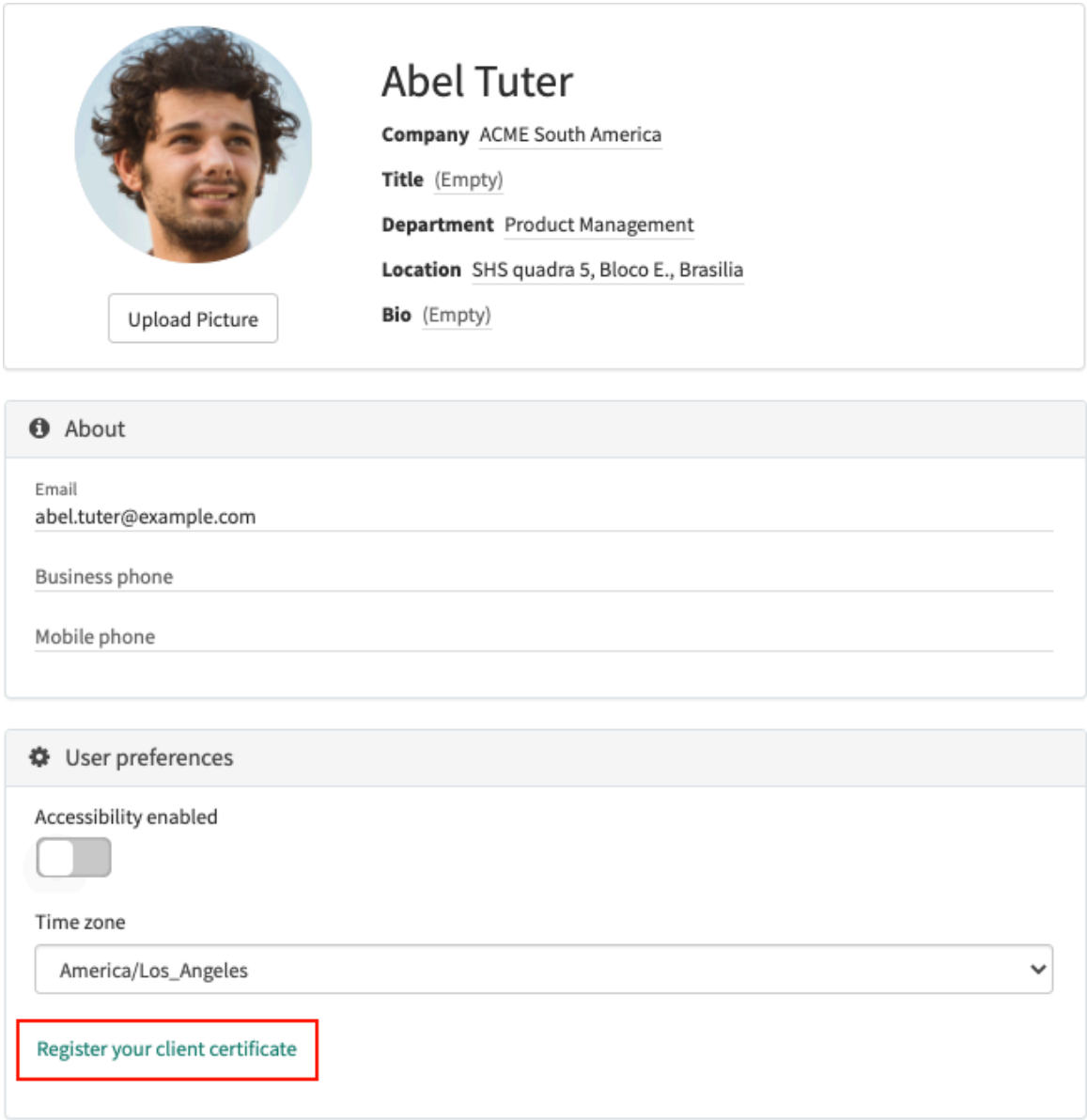
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Connectez-vous à un portail à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
2. Dans le portail, ouvrez votre profil d'utilisateur.
3. Insérez votre carte PIV/CAC dans un lecteur de carte, puis sélectionnez **Enregistrer votre certificat client**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, examinez le certificat PIV/CAC, puis sélectionnez **Enregistrer**.

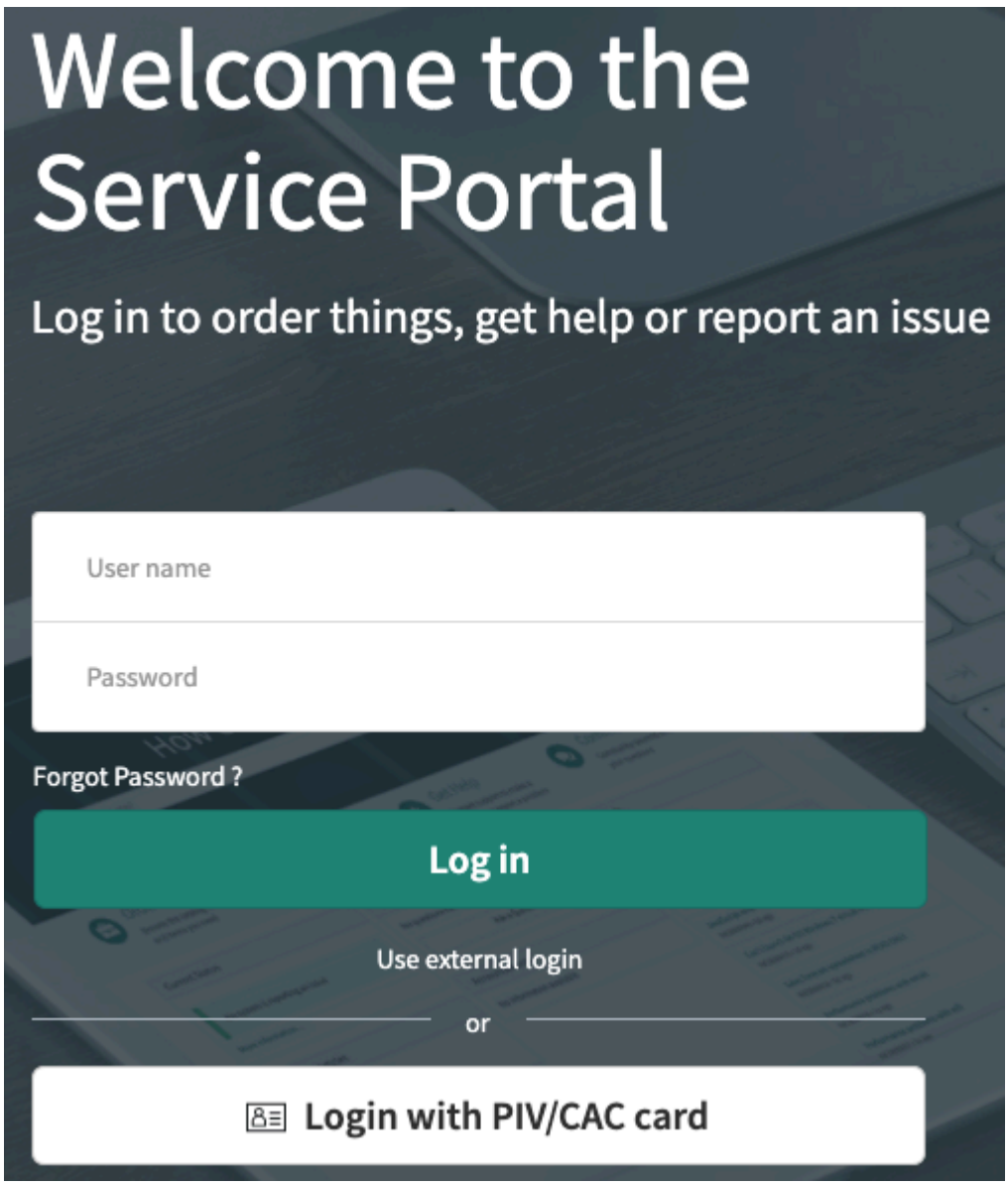
Si l'enregistrement réussit, le système affiche le message d'alerte suivant : Le certificat PIV/CAC a été correctement enregistré et lié au compte utilisateur.

Fermez la boîte de dialogue pour terminer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La prochaine fois que vous vous connecterez à votre portail, vous pourrez vous connecter à l'aide de votre carte PIV/CAC. Pour vous connecter, insérez votre carte PIV/CAC dans un lecteur de carte, puis sélectionnez **Connexion avec la carte PIV/CAC**.



Pour vous déconnecter du portail, sélectionnez votre avatar, puis sélectionnez **Déconnexion**. Ensuite, fermez la fenêtre du navigateur.

Information associée

Widget de connexion

Désactiver un portail

Désactivez l'accès à un portail que vous ne souhaitez plus que les utilisateurs visitent et redirigez-les éventuellement vers un autre portail.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir désactivé un portail, les utilisateurs sont soit redirigés vers un autre portail que vous configurez, soit ils reçoivent un message indiquant que le portail est inactif.

Si un autre portail est sélectionné, les pages sont redirigées en remplaçant le suffixe d'URL du portail inactif par le suffixe de l'autre portail. Pour confirmer que les utilisateurs sont redirigés vers la bonne page, procédez comme suit :

- Vérifiez que toutes les ressources nécessaires, telles que les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue, sont disponibles sur l'autre portail.
- Si différentes pages sont utilisées sur chaque portail, configurez des cartes de routage des pages pour mapper les pages du portail inactif à l'autre portail. Pour plus d'informations, consultez Rediriger une référence vers un ID de page.
- S'il existe des personnalisations pour les redirections de page à l'aide de l'include de script SPEntryPage ou d'autres méthodes, testez-les minutieusement pour confirmer qu'il n'y a pas de conflits ou supprimez les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez Authentification unique, connexions et redirections d'URL.

Pour prendre en charge la désactivation et la réactivation des portails publics sans que les moteurs de recherche ne désindexent leurs pages, des redirections HTTP 302 temporaires sont utilisées pour les portails inactifs.

Procédure

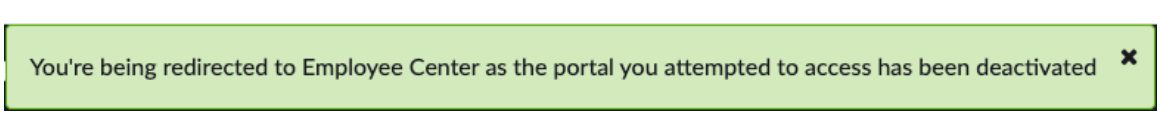
1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez un portail.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas désactiver le portail par défaut sur une instance ou tout portail configuré en tant que portail alternatif pour un portail inactif. Vous ne pouvez pas désactiver ou rediriger vers le portail de services mobiles pour les employés (/mesp).

3. Sélectionnez **Inactif**.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Autre portail** , sélectionnez un portail actif vers lequel rediriger les utilisateurs qui tentent d'accéder au portail inactif.
   Plusieurs portails inactifs peuvent rediriger vers le même autre portail.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Si vous avez sélectionné un autre portail, les utilisateurs qui tentent d'accéder au portail inactif sont redirigés vers l'autre portail. Ils reçoivent un message les informant qu'ils ont été redirigés. Par exemple :



Si vous ne spécifiez pas d'autre portail, les utilisateurs reçoivent un message indiquant que le portail a été désactivé. Vous pouvez personnaliser ces messages à partir de la table Message [sys_ui_message]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Message table .

Pour réactiver un portail, désactivez l'option **Inactif** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Développement de widgets personnalisés

Développez des widgets personnalisés pour les portails à l'aide d'AngularJS, de Bootstrap et de l'API ServiceNow .

Avant de commencer

Pour développer des widgets, vous devez avoir de ServiceNow l'expérience en API pour :

- Exécutez des requêtes d'enregistrement sur le serveur.
- Créez et mettez à jour des enregistrements.

Vous avez besoin de l'expérience AngularJS pour :

- Lier les variables aux contrôleurs clients.
- Accéder aux objets du serveur dans un widget.
- Recueillez les entrées de l'utilisateur.

Vous pouvez éventuellement vous appuyer sur le modèle Bootstrap en accédant aux composants Bootstrap.

Parties d'un widget

Comme les directives Angular, les widgets exécutent un comportement spécifié dans une Portail de services page. Un widget inclut des composants de scripting obligatoires et facultatifs.

Modèle HTML

Un composant de widget obligatoire.

Le modèle HTML nécessite des connaissances d'AngularJS pour afficher et collecter des données. Utilisez le modèle HTML pour :

- Affichez la vue dynamique qu'un utilisateur voit dans le navigateur à l'aide des informations du modèle et du contrôleur.
- Liez les variables de script client à votre balisage.
- Collectez les données de l'utilisateur final.

Script client

Un composant de widget obligatoire.

Un script client nécessite une connaissance de l'API ServiceNow et d'AngularJS pour créer un contrôleur client. Utilisez le script client pour :

- Mappez les données du serveur à partir d'objets JavaScript et JSON vers des objets clients.
- Traitez les données avant de les afficher.
- Transmettez les données au modèle HTML.
- Transmettez l'entrée et les données de l'utilisateur au serveur pour traitement.

Script serveur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un composant de widget obligatoire.

Un script serveur nécessite une connaissance de l'API pour travailler avec les ServiceNow données d'enregistrement. Utilisez le script serveur pour :

- Définissez l'état initial du widget.
- Envoyer les données d'enregistrement au script client du widget à l'aide de la variable **data** .
- Exécuter des requêtes côté serveur.

Fonction de lien

Composant de widget facultatif.

La fonction de liaison nécessite une connaissance d'AngularJS. Utilisez une fonction de lien pour manipuler directement les DOM.

Schéma de l'option

Composant de widget facultatif.

Permet à un Portail de services administrateur de configurer un widget. Utilisez le schéma de l'option pour :

- Spécifiez les paramètres d'un widget.
- Autorisez les utilisateurs administrateurs à définir des options d'instance pour une instance de widget.
- Développez des widgets flexibles et réutilisables.

Fournisseurs d'angle

Composant de widget facultatif.

Les fournisseurs Angular nécessitent des connaissances sur AngularJS. Utilisez des fournisseurs d'angle pour :

- Synchronisez les widgets lorsque vous modifiez des enregistrements ou des filtres.
- Partager le contexte entre les widgets.
- Maintenir et conserver l'état.
- Créez des comportements et des composants d'interface utilisateur réutilisables et injectez-les dans plusieurs widgets.

Dépendances

Composant de widget facultatif.

Une dépendance de widget est une ressource externe utilisée par votre widget, telle que des fichiers JavaScript ou CSS.

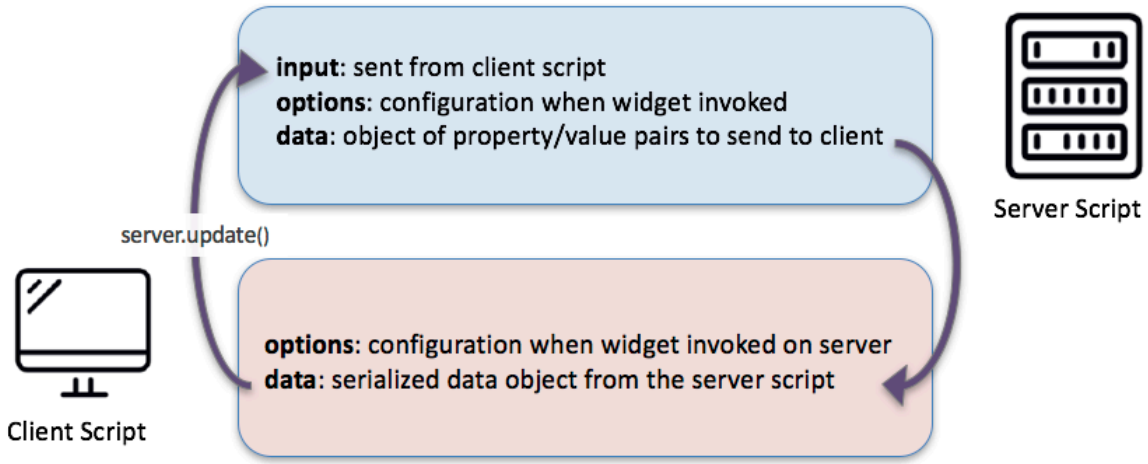
Objets globaux dans les widgets

Lorsqu'un widget commence à s'afficher pour la première fois sur une page, le script serveur s'exécute en premier et accède à trois objets globaux : **entrée**, **options** et **données**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étant donné que la variable **d'entrée** est un objet de données envoyé depuis le script client, cette variable n'est pas définie lors de sa première initialisation.



Lorsqu'un widget est instancié pour la première fois, le script serveur :

1. Initialise un objet **de données** vide.
2. Initialise l'objet **d'entrée** avec les données envoyées par le contrôleur client ou l'objet **options** avec les données utilisées pour initialiser le widget.
3. Envoie l'objet de **données** au contrôleur client au format JSON.

Le script client :

1. Accède à l'objet de **données** du serveur à l'aide `de c.data`.

   Remarque :
   Par défaut, les widgets utilisent la variable **c** pour représenter l'instance du contrôleur en utilisant le `contrôleur comme` syntaxe. Vous pouvez changer cette variable lors de la création ou du clonage de widgets.

2. Utilise `server.update()` pour publier les modifications apportées au modèle de données. Cette méthode met à jour le script serveur à l'aide de l'objet **input** .

   Remarque :
   Après avoir appelé `server.update()`, l'objet **de données** du script client est automatiquement remplacé par l'objet de **données** du script du serveur.

3. Utilise `c.options` pour accéder aux valeurs utilisées pour appeler le widget sur le serveur. Cet objet est en lecture seule.

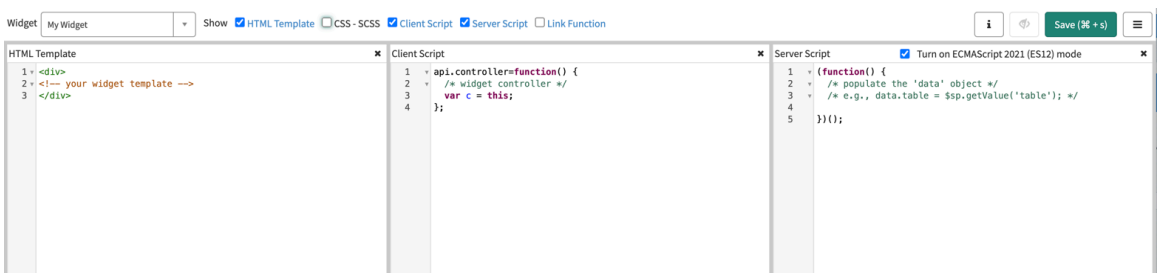
Utilisation de l'éditeur de widget

Lorsque vous créez un widget, un enregistrement est créé dans la table sp_widget. Toutefois, vous pouvez utiliser l'Éditeur de widget dans Portail de services Configuration comme environnement de scripting. L'éditeur de widget est une application pleine page similaire à un IDE. Vous pouvez afficher les parties du widget que vous souhaitez modifier et masquer le reste, tout en prévisualisant vos modifications en temps réel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour les scripts côté serveur, vous pouvez activer le mode JavaScript ECMAScript 2021 (ES12) si votre application utilise le mode ES5 Standards ou le mode Compatibilité. Les scripts dans les applications dont le mode JavaScript est défini sur ECMAScript 2021 (ES12) utilisent ECMAScript 2021 (ES12) par défaut. Pour plus d'informations, consultez Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode for a script .



Directives générales pour le développement de widgets

Lors du développement de widgets personnalisés, gardez ces directives générales à l'esprit pour des performances optimales, un développement évolutif et une bonne expérience utilisateur.

Créer un état par défaut qui fournit un exemple à l'utilisateur final

Un widget n'a pas d'options d'instance définies lorsqu'il est initialement ajouté à une page. Un widget dans cet état vide peut apparaître vide et prêter à confusion. Dans les situations où un widget nécessite une configuration initiale, assurez-vous que votre widget a un état par défaut qui communique à l'administrateur quelle configuration est nécessaire.

Les widgets peuvent également être créés avec des données de démonstration. Les données de démonstration peuvent également être utilisées pour :

- Démontrez clairement la fonctionnalité du widget à l'utilisateur.
- Fournissez des données lors de l'aperçu du widget dans l'éditeur de widget. (Les données de démonstration ne sont pas visibles dans le concepteur).

Pour en savoir plus : Didacticiel : Créer un widget personnalisé.

Incorporer un widget plutôt que de cloner lorsque cela est possible

L'intégration d'un widget existant dans votre widget personnalisé tire parti des fonctionnalités préexistantes sans cloner ni dupliquer le code. Vous pouvez toujours transmettre des paramètres dans le widget incorporé pour contrôler son comportement.

Pour en savoir plus : Incorporer un widget existant

Évitez d'utiliser des ensembles de données volumineux pour améliorer les performances

L'interrogation des données, l'évaluation des ACL, l'exécution de règles métier et le traitement des données prennent du temps et peuvent ralentir les performances. Déterminez la quantité de données dont les utilisateurs du portail ont besoin, puis appliquez les limites et les filtres appropriés à vos scripts et requêtes. Isolez les widgets qui nécessitent des données ou un traitement importants dans leurs propres pages distinctes dans le portail. Évitez d'implémenter les éléments suivants qui utilisent des ensembles de données volumineux :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Éléments de menu scriptés qui chargent de grandes quantités de données, ce qui peut entraîner un chargement lent de chaque page du portail.
- Fichiers et pièces jointes volumineux, tels que des fichiers multimédias haute définition ou des polices de caractères de la table Pièces jointes [sys_attachment].
- Actualisation automatique des widgets. Chaque fois que le contrôleur client d'un widget appelle `server.update()`, `spUtil.update()`, `server.refresh()` ou `spUtil.refresh()`, l'application exécute le script serveur du widget et renvoie un objet de données au client.
- Observateurs d'enregistrements non filtrés. La fonction `recordWatch()` surveille les mises à jour d'une table ou d'un filtre et renvoie la valeur de la fonction de rappel. L'ajout de filtres pour des champs spécifiques à surveiller réduit le nombre d'appels qu'un widget effectue vers le serveur. Spécifier quand actualiser les widgets en réponse à un créateur d'enregistrement informant le client qu'une mise à jour de la fonction de rappel est en cours peut également améliorer les performances.
- Scripts côté serveur avec des requêtes GlideRecord sans la fonction `setLimit` . L'utilisation de la fonction `setLimit` peut limiter le nombre d'enregistrements renvoyés et améliorer le délai de réponse sur les requêtes. Pour plus de flexibilité, vous pouvez lier cette limite à une option d'instance plutôt que d'attribuer une valeur codée en dur (par exemple : `gr.setLimit(options.limit || 100)`).

Pour en savoir plus:

- Six pièges de performance courants dans Service Portal et comment les éviter [KB0634588]
- spUtil : recordWatch
- Fonction GlideRecord setLimit

Créer une directive au lieu d'intégrer un widget complexe

Lorsqu'un widget incorporé est appelé à partir du serveur, tous les scripts associés à ce widget sont renvoyés. Si vous n'avez besoin que d'une sous-section d'un widget, l'intégration de l'intégralité du widget crée des frais généraux inutiles. Utilisez plutôt des directives pour partager du code léger entre les widgets. Les directives sont utiles, par exemple, lors de la création de composants d'interface utilisateur. Il est préférable de laisser les composants complexes avec des fonctionnalités côté serveur et côté client sous forme de widgets. Utilisez une directive au lieu d'un widget incorporé pour :

- Partagez le comportement du champ d'application ou du champ d'application personnalisé avec plusieurs widgets.
- Partagez une sous-section légère et réutilisable d'un widget.
- Partagez une fonctionnalité d'interface utilisateur commune, telle qu'une liste ou un avatar.
- Augmentez le comportement des widgets.

Pour en savoir plus : Réutiliser les composants avec des fournisseurs d'angle.

Utiliser un service ou une usine pour partager des données et conserver l'état

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les services de données et les instanciateurs conservent et conservent l'état d'un widget sans nécessiter plusieurs appels au serveur, ce qui vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Synchronisez les widgets lors de la modification des enregistrements ou des filtres.
- Partager des données entre les widgets.
- Développez des widgets plus performants.

Pour en savoir plus : Réutiliser les composants avec des fournisseurs d'angle.

Gérer les événements avec un service de publication/d'abonnement

Évitez d'utiliser $broadcast dans les DOM. `$broadcast` distribue le nom de l'événement à tous les champs d'application enfants en notifiant les auditeurs enregistrés, ce qui peut être un appel coûteux nécessitant l'utilisation de l'objet global `$rootScope` .

Utilisez plutôt un service de publication/abonnement pour gérer les événements. Lors de l'utilisation d'un service de publication/abonnement, une relation claire se forme entre vos widgets via des gestionnaires de rappel. Dans ce modèle, vous pouvez mieux contrôler l'état de vos événements.

Utilisez les appels REST ou `server.get` pour extraire les données du serveur

Lorsque vous appelez `server.update()`, l'intégralité du widget est renvoyée par le serveur. Si votre widget inclut des chemins de code divergents, plusieurs appels à mettre à jour le serveur peuvent affecter les performances. En règle générale, utilisez votre script serveur pour configurer l'état initial de votre widget. Pour les mises à jour ultérieures, utilisez des API REST scriptées qui appellent des includes de script sur votre instance. Cette pratique :

- Sépare la logique métier des éléments d'interface utilisateur.
- Centralise votre code, ce qui permet d'apporter des modifications en un seul endroit.

Vous pouvez également utiliser `server.get` pour transmettre des informations au serveur. Utilisez cette fonction avec `input.action` pour exécuter des parties spécifiques du script serveur.

Développez en tenant compte de la localisation, de l'accessibilité et de l'interface utilisateur

Pour créer la meilleure expérience pour vos utilisateurs, suivez ces directives :

- Tenez compte de l'impact de votre widget dans un environnement mobile. Par exemple, évitez d'utiliser le pointage de la souris et d'autres événements qui ne se traduisent pas sur un appareil mobile.
- Utilisez des variables SCSS pour réutiliser des éléments. Voir Variables SCSS.
- Utilisez des noms de variables lors de l'utilisation des couleurs.
- Encapsulez les chaînes à traduire dans les API de localisation. Voir Internationaliser un widget.

Supprimer les fournisseurs d'angle inutilisés du script client

Pour faciliter la maintenance, supprimez tous les fournisseurs Angular inutilisés qui ont été injectés dans l'instruction de fonction de script client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éviter d'utiliser <script> tags in HTML templates

Réduire la probabilité de problèmes de production dans Portail de services, évitez d'utiliser des modèles en ligne à l'aide de <script> tags in a widget's HTML template. Instead, create a related Angular ng-template record for the widget.

Didacticiel : Créer un widget personnalisé

Suivez ce tutoriel pour créer un widget personnalisé qui affiche Catalogue de services les éléments. Utilisez ce didacticiel comme modèle pour vous aider à comprendre la puissance de script avancée du Portail de services.

Dans ce tutoriel, vous allez créer le widget Commande rapide. Ce widget :

- Affiche les éléments les plus courants à l'utilisateur avant toute recherche.
- Interroge et Catalogue de services affiche les options disponibles à l'utilisateur.
- Inclut un widget d'élément de catalogue SC intégré, permettant à l'utilisateur d'afficher et de commander des éléments dans le widget de commande rapide.
- Utilise un fournisseur d'angle pour afficher une icône de catégorie en regard de chaque élément interrogé.

Créer un widget et configurer un modèle

Créez le widget Commande rapide pour interroger les éléments dans le Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** et cliquez sur **Éditeur de widget**.
2. Cliquez sur **Créer un widget**.
3. Définissez les valeurs suivantes.

   - **Nom du widget** : Commande rapide
   - **ID de widget** : quick_order
   - **Créer une page de test** : actif
   - **ID de la page** : quick_order

   L'ajout d'un widget à une page de test crée un enregistrement dans chacune des tables suivantes :

   - sp_page
   - sp_container
   - sp_row
   - sp_column
   - sp_instance
   - sp_widget

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

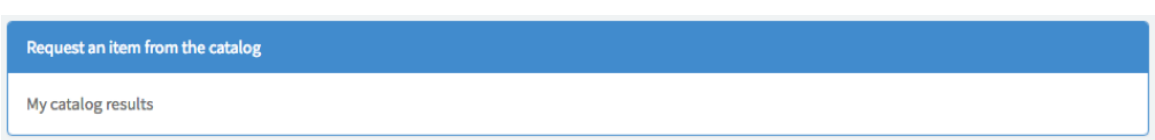
Remarque :
Vous pouvez utiliser l'éditeur de page dans la configuration de Portail de services pour afficher la hiérarchie des éléments sur votre page de test.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.
6. Ajoutez le modèle simple suivant au champ HTML.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  My catalog results
 </div>
</div>
```

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Prévisualisez votre page de test dans un nouvel onglet à l'aide de l'URL suivante : `<yourInstanceUrl>/sp ?id=quick_order`.

   Votre modèle de widget s'affiche sur la page de test.



Ajouter un script serveur pour interroger une table d'instance

Après avoir ajouté votre widget et créé un modèle de base, vous pouvez définir des scripts client et serveur avancés qui permettent aux utilisateurs d'interroger les données d'une table d'instance. Vous pouvez transmettre le modèle de données entre le client et le serveur en interrogeant les données de la base de données, en les affichant à l'utilisateur et en renvoyant les mises à jour éventuelles au serveur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.
2. Sélectionnez **Script serveur** pour ouvrir le champ Script serveur.
3. Remplacez le script serveur par défaut par le script personnalisé suivant.

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);

 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 sc.setLimit(100);
 sc.orderByDesc("ir_query_score");
 sc.query();
 var results = [];
 while (sc.next()) {
  if (!$sp.canReadRecord(sc))
   continue;

  var item = {};
  $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
  item.category = sc.getValue('category');
  results.push(item);
 }
 return results;
}
})();
```

Ce script effectue une recherche par mot clé sur la table sc_cat_item à l'aide de la méthode de requête 123TEXTQUERY321.

4. Remplacez le modèle HTML par le script suivant :

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
 the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
   </li>
  </ul>
 </div>
</div>
```

Ce modèle ajoute un champ de recherche et affiche les résultats de la requête exécutée dans le script serveur à l'aide des directives Angular suivantes. Pour en savoir plus sur ces directives, consultez la référence de l'API Angular .

Directives d'angle utilisées dans le modèle

Directive d'angle	Description
ng-model	Lit et écrit automatiquement les changements de valeur dans la variable de modèle c.data.keywords.
ng-model-options	Configure le comportement de modèle de nouvelle génération. Dans ce modèle, ng-model met à jour le modèle après qu'un utilisateur a arrêté de taper pendant 250 millisecondes.
changement de nouvelle génération	Exécute c.server.update() après modification de la valeur du modèle. Cette fonction publie l'objet de données dans le script serveur. Une fois le script exécuté, l'objet de données est automatiquement mis à jour avec les nouvelles valeurs de l'objet de données généré par le serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

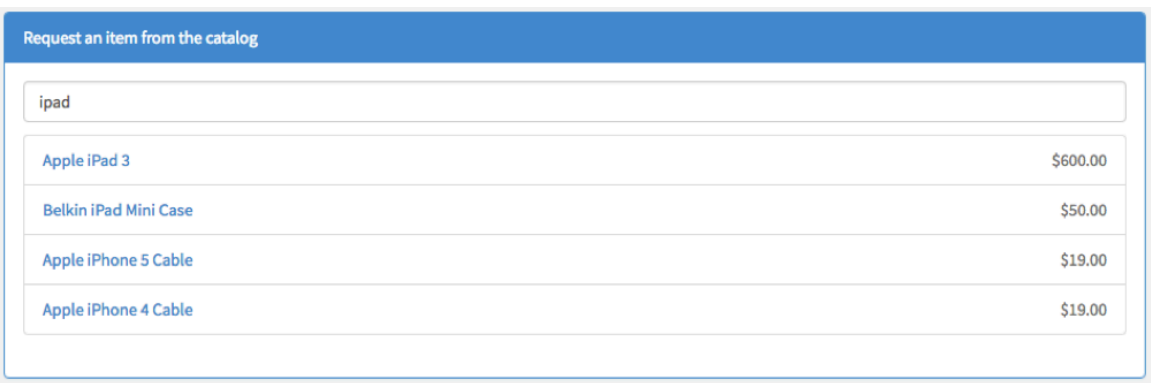
Directive d'angle	Description
répétition ng-repeat	Crée un modèle à partir de l'élément parent et des éléments enfants. Pour chaque élément dans c.data.items, une instance du modèle est créée et les expressions {{item.name}} et {{item.price}} sont remplacées par les valeurs de chaque élément.

5. Ajoutez le script suivant au champ **CSS : SCSS** :

```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

6. Actualisez l'aperçu de votre page de test pour afficher les changements.

   Au fur et à mesure que vous tapez dans la zone de recherche, les éléments de catalogue correspondants apparaissent. Essayez de rechercher **iPad**.



Gérer l'état vide d'un widget

Afficher une liste des éléments les plus courants à l'utilisateur avant que les termes de recherche ne soient saisis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étant donné qu'aucune recherche n'a été exécutée lorsque le widget est initialisé, la variable **d'entrée serveur** n'est pas définie. Cet état vide peut entraîner une confusion lorsqu'un utilisateur interagit pour la première fois avec le widget. Pour résoudre ce problème, donnez à votre widget quelque chose à afficher lorsque la variable **d'entrée** est vide. Ces données initiales peuvent guider vos utilisateurs lors de l'interaction initiale avec votre widget.

Procédure

1. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.
2. Remplacez le script serveur existant par le script suivant :

```
(function() {
   if (input.keywords != null && input.keywords != '')
      data.items = getCatalogItems(input.keywords);
   else data.items = getPopularItems();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  function getCatalogItems(keywords) {
    var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
    sc.addActiveQuery();
    sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
    sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
    sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
    sc.setLimit(100);
    sc.orderByDesc("ir_query_score");
    sc.query();
    var results = [];
    while (sc.next()) {
      if (!$sp.canReadRecord(sc))
        continue;

      var item = {};
      $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
      item.category = sc.getValue('category');
      results.push(item);
    }
    return results;
  }

  function getPopularItems() {
    var items = [];
    var count = new GlideAggregate('sc_req_item');
    count.addAggregate('COUNT', 'cat_item');
    count.groupBy('cat_item');
    count.addQuery('cat_item.sys_class_name', 'NOT
IN', 'sc_cat_item_guide,sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
    count.addQuery('cat_item.sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
    count.orderByAggregate('COUNT', 'cat_item');
    count.query();
    while (count.next() && items.length < 9) {
      if (!$sp.canReadRecord("sc_cat_item", count.cat_item.sys_id.getDisplayValue()))
        continue; // user does not have permission to see this item

      var item = {};
      item.name = count.cat_item.name.getDisplayValue();
      item.category = count.cat_item.category.toString();
      item.price = count.cat_item.price.getDisplayValue();
      item.sys_id = count.cat_item.sys_id.getDisplayValue();
      items.push(item);
    }
    return items;
  }
})();
```

Ce script introduit une nouvelle fonction `getPopularItems()` pour interroger la base de données et renvoyer les éléments populaires lorsque la variable **d'entrée** est vide.

3. Remplacez le modèle HTML par le script suivant :

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
```

Traduction automatique

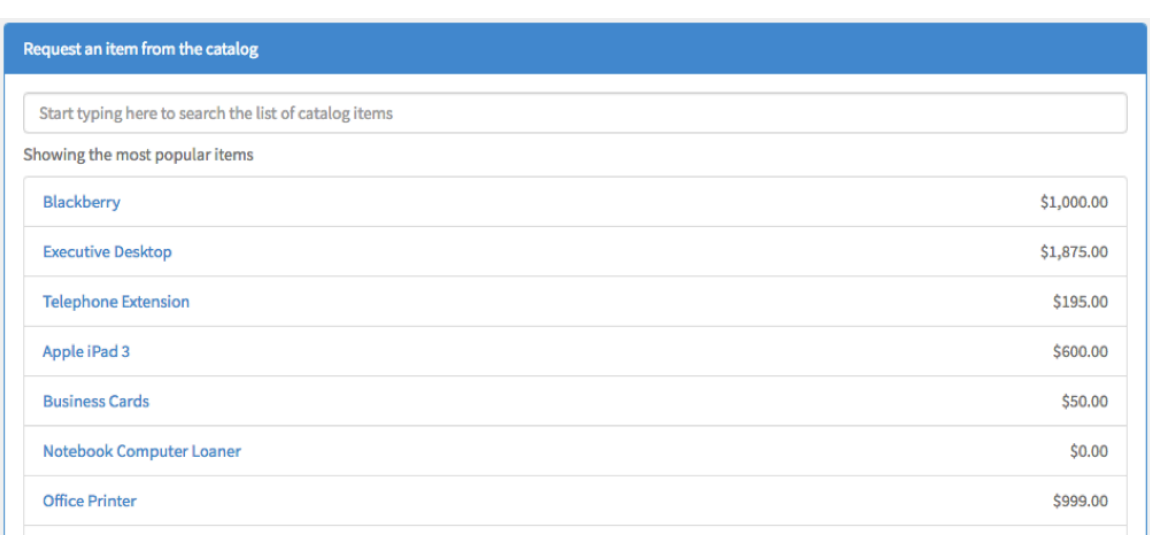
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
    <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
      <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
    </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
            when="{'0': 'No items found for ',
               '1': 'One item matching ',
               'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Ce script fournit un modèle pour afficher les éléments les plus courants renvoyés par le script serveur.

4. Actualisez l'aperçu de votre page de test pour afficher les changements.

   Le widget affiche les éléments les plus courants à l'utilisateur avant toute entrée de recherche.



Incorporer un widget existant

Permettez à l'utilisateur d'afficher et d'acheter Catalogue de services des éléments dans le widget Commande rapide en incorporant le widget Élément de catalogue SC.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Au lieu de dupliquer du code, vous pouvez intégrer des widgets pour tirer parti des fonctionnalités préexistantes. Le widget Élément de catalogue SC est un widget du système de base qui permet à l'utilisateur d'afficher et d'acheter Catalogue de services des éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Inspectez le widget Élément de catalogue SC.
Avant d'intégrer le widget d'élément de catalogue SC, inspectez le widget pour comprendre à quelles données il a besoin d'accéder. Vous devrez peut-être mettre à jour votre script client ou serveur de widget Commande rapide pour vous assurer que les données correctes sont transmises au widget incorporé.

a. Accédez à `<yourInstanceURL>/sp_config ?id=widget_editor`.

b. Ouvrez le widget Élément de catalogue SC.

c. Notez que l'ID du widget est `widget-sc-cat-item`.
Vous allez utiliser cet ID pour intégrer le modèle de widget dans le script client.

d. Examinez le script du serveur.

Notez que l'objet de **données** comprend une propriété sys_id renseignée par les objets **d'entrée** ou **d'options** . Si ni **l'entrée** ni les **options** n'incluent de sys_id, la méthode $sp.getParameter() récupère le sys_id à partir de la chaîne de requête de la demande.

Server script

```
35    if (input)
36      data.sys_id = input.sys_id;
37    else if (options.sys_id)
38      data.sys_id = options.sys_id;
39    else
40      data.sys_id = $sp.getParameter("sys_id") || $sp.getParameter('sl_sys_id');
41
42    if (!data.sys_id)
43      return;
44
45    data._attachmentGUID = gs.generateGUID();
46    var validatedItem = new sn_sc.CatItem('' + data.sys_id);
47    if (!validatedItem.canView())
48      return;
49
50    data.sc_cat_item = $sp.getCatalogItem(data.sys_id, true);
51    if (data.sc_cat_item.category) {
52      var categoryJS = new sn_sc.CatCategory(data.sc_cat_item.category);
53      data.category = {
54        name: categoryJS.getTitle(),
55        url: '?id='+data.sc_category_page+'&sys_id=' + data.sc_cat_item.category
56      }
57    }
58
59    $sp.logStat('Catalog View', data.sc_cat_item.sys_class_name, data.sys_id, data.sc_cat_item.name);
60  })()
```

Pour renseigner l'objet **d'entrée** , vous pouvez transmettre un sys_id d'élément de catalogue à partir du script client du widget Commande rapide.

2. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.

3. Remplacez le script client du widget Commande rapide par le script suivant.

```
function($location, spUtil) {
  var c = this;

  c.select = function(item_id) {
    if (c.openItem == item_id) {
      c.openItem = null;
      return;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        }

        renderCatalogItemWidget(item_id);
    }

    function renderCatalogItemWidget(item_id) {
        c.catalogItemWidget = null;
        spUtil.get("widget-sc-cat-item", {
            sys_id: item_id
        }).then(function(response) {
            c.catalogItemWidget = response;
            c.openItem = item_id;
        });
    }
}
```

Ce script utilise spUtil.get() pour récupérer le modèle de widget par ID (widget-sc-cat-item) et définir l'objet {sys_id : item_id} . Cet objet publie sur le script du serveur en tant **qu'entrée**.

4. Remplacez le modèle HTML par le script suivant :

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
 the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)">{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
    <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
     <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
    </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
          when="{'0': 'No items found for ',
             '1': 'One item matching ',
             'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Ce modèle :

- Ajoute un comportement au clic à l'aide de la directive ng-click.
- Affiche le widget d'élément de catalogue SC intégré à l'aide de la directive sp-widget.

5. Remplacez le CSS par le script suivant :

Traduction automatique

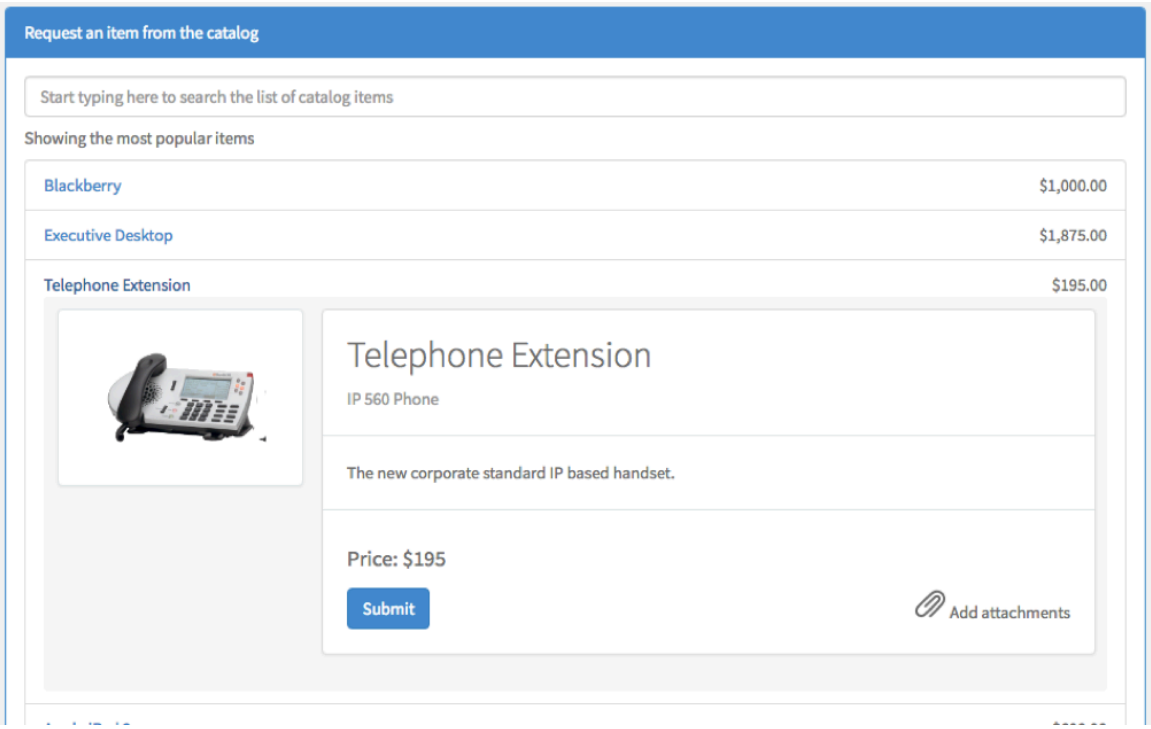
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
.result-container {
  margin-top: 10px;
}

.catalog-item {
  background-color: #f5f5f5;
  padding: 10px;
  @include border-top-radius($panel-border-radius);
  @include border-bottom-radius($panel-border-radius);
}
```

6. Actualisez l'aperçu de votre page de test pour afficher les changements.

Lorsque vous sélectionnez un résultat de recherche, l'élément s'ouvre dans le widget Élément de catalogue SC intégré.



Traduction automatique

Créer une directive réutilisable et l'ajouter à un widget

Les fournisseurs d'angle sont des composants réutilisables qui peuvent être ajoutés à plusieurs widgets. À l'aide de la table Fournisseurs d'angles de widget, créez une directive qui affiche une icône de catégorie en regard de chaque résultat dans le widget Commande rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les fournisseurs Angular vous permettent de créer des directives et des services Angular qui peuvent être injectés dans votre contrôleur de script client. Le code d'un fournisseur diffère d'une directive ou d'un service Angular typique car il doit être anonyme, sans être ajouté à un module spécifique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Tables de portails** > **Fournisseur d'angles de widget**.
   La table Fournisseurs d'angles de widget s'ouvre.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement.
3. Remplissez le formulaire.

   a. Ajoutez le type et le nom.

   - **Type** : Directive
   - **Nom** : categoryIcon

   b. Ajoutez le script client.

```
function() {
   return {
      template: '<span class="fa fa-stack fa-lg"><i class="fa fa-circle fa-stack-2x"></i><i class="fa fa-{{::icon}} fa-stack-1x fa-inverse"></i></span>',
      restrict: 'E',
      replace: true,
      scope: {
         category: '='
      },
      link: function(scope, element) {

         var _iconMap = {
            "b06546f23731300054b6a3549dbe5dd8": "tablet",
            /* Tablets */
            "15706fc0a0a0aa7007fc21e1ab70c2f": "question",
            /* Can we help you? */
            "d68eb4d637b1300054b6a3549dbe5db2": "mobile-phone",
            /* Mobiles */
            "109cdff8c6112276003b17991a09ad65": "print",
            /* Office and Print */
            "5d643c6a3771300054b6a3549dbe5db0": "print",
            /* Printers */
            "2c0b59874f7b4200086eeed18110c71f": "plug",
            /* Peripherals */
            "2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4": "desktop",
            /* Software */
         };

         scope.icon = _iconMap[scope.category] || "shopping-cart";
      }
   }
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce script associe le sys_id de l'enregistrement de catégorie à l'élément Catalogue de services . L'icône qui s'affiche est l'icône définie dans l'enregistrement de catégorie du Catalogue de services.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Associez la nouvelle directive Angular au widget Commande rapide.

a. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Widgets**.

b. Ouvrez le widget Commande rapide.

c. Dans **Listes connexes**, sélectionnez **Fournisseurs d'angle.**

d. Dans la liste Fournisseurs d'angle, sélectionnez **Modifier** et associez le fournisseur d'angle categoryIcon au widget Commande rapide.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Ajoutez la directive categoryIcon à votre modèle HTML de commande rapide.

a. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.

b. Remplacez le modèle HTML par le script suivant.

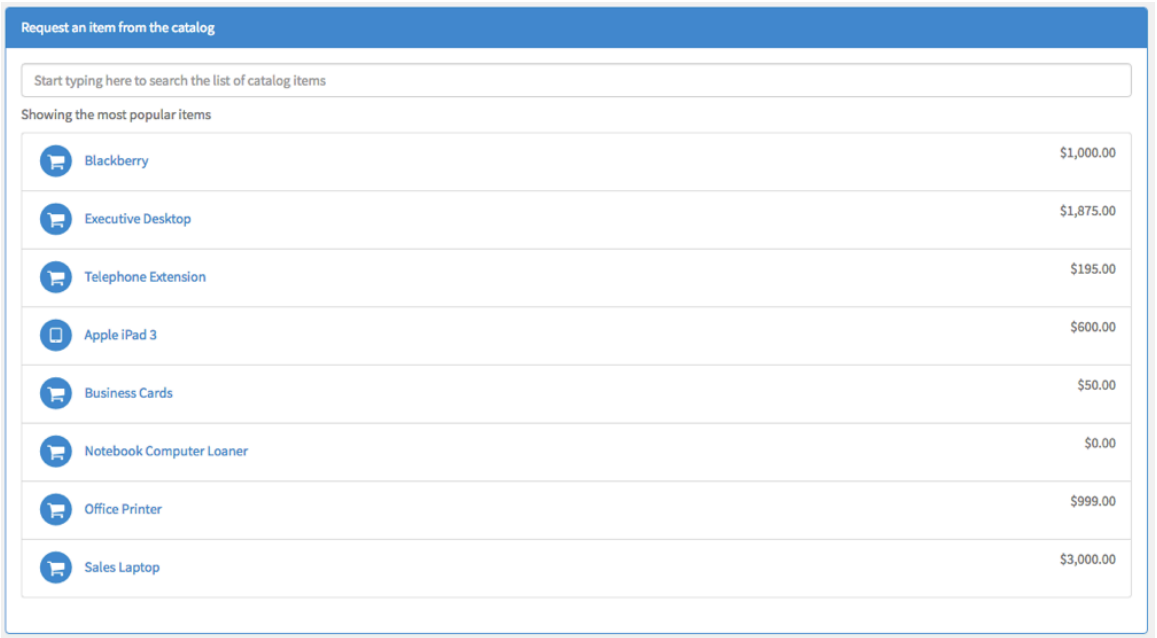
```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)"><category-icon category="item.category"
style="margin-right: 10px"></category-icon>{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
    <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
     <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
    </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
          when="{'0': 'No items found for ',
             '1': 'One item matching ',
             'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

6. Actualisez l'aperçu de votre page de test pour afficher les changements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une icône de catégorie s'affiche en regard de chaque résultat.



Cloner un widget

Tirez parti du code existant en clonant et en modifiant un widget existant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

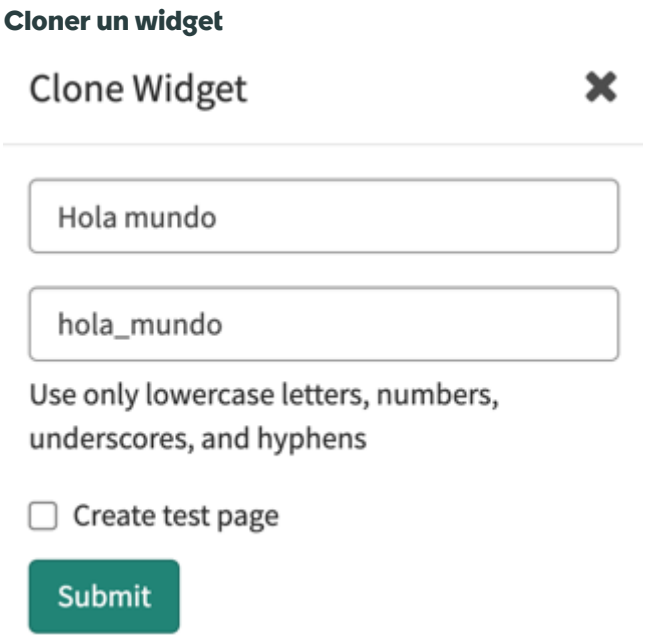
Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés.

Procédure

1. Ouvrez l'éditeur de widget sur la page Configuration de Portail de services, puis sélectionnez un widget existant dans la liste **Sélectionner un widget** .
   Par exemple, sélectionnez **Hello World 2**.
2. Dans le menu Liste de l'en-tête du widget, cliquez sur **Cloner « Hello World 2 ».**

Traduction automatique

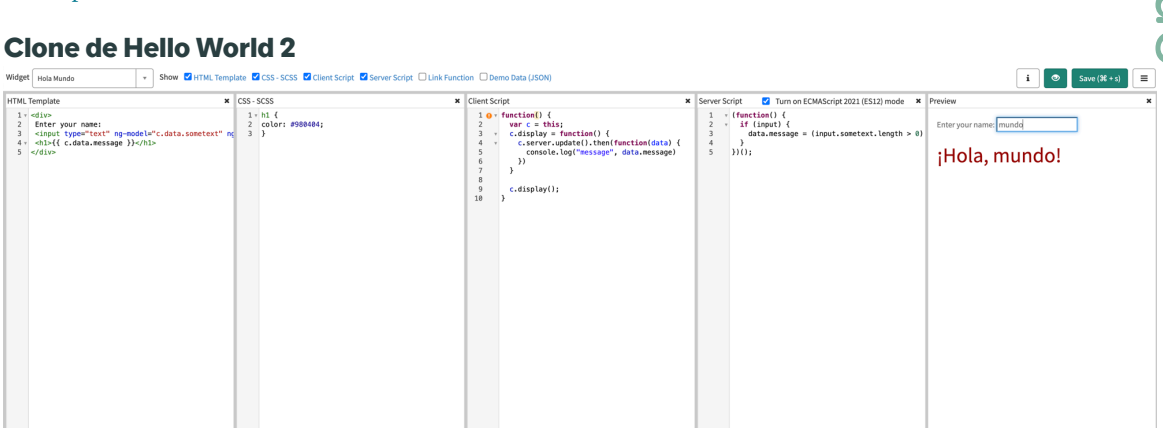
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Saisissez un nom pour le widget cloné.
   L'ID de widget est créé automatiquement en fonction du nom du widget.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Créer une page de test** pour créer automatiquement une page contenant le widget.
5. Utilisez les cases à cocher pour afficher ou masquer les différents composants de l'éditeur de widget selon vos besoins.

   Apportez des modifications au modèle HTML, au CSS, au script client, au script serveur ou à la fonction de lien.

   Remarque :
   Pour les scripts côté serveur, vous pouvez activer le mode JavaScript ECMAScript 2021 (ES12) si votre application utilise le mode ES5 Standards ou le mode Compatibilité. Les scripts dans les applications dont le mode JavaScript est défini sur ECMAScript 2021 (ES12) utilisent ECMAScript 2021 (ES12) par défaut. Pour plus d'informations, consultez Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode for a script .



6. Pour activer un aperçu de votre widget, utilisez **Activer l'aperçu** dans le menu.
   Utilisez l'icône en forme d'œil qui apparaît pour afficher ou masquer un aperçu de votre widget.

Traduction automatique

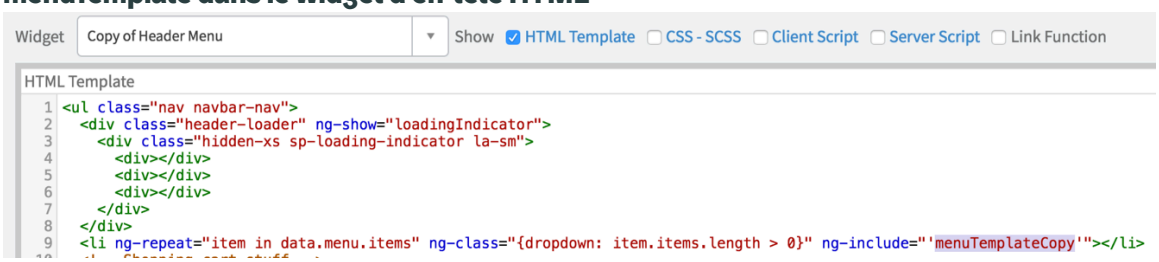
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous clonez un widget qui utilise le modèle Angular ng-template, vous devez cloner manuellement le modèle et modifier le nom de la référence du modèle dans le widget.

Par exemple, le widget de menu d'en-tête utilise le modèle Angular ng-template `menuTemplate`. Si vous clonez le widget Menu d'en-tête, vous devez également cloner `menuTemplate` et lui attribuer un nom unique. Lorsque vous ouvrez le clone du widget de menu d'en-tête, vous pouvez voir une référence au menuTemplate dans le code HTML.

menuTemplate dans le widget d'en-tête HTML



Créer un widget

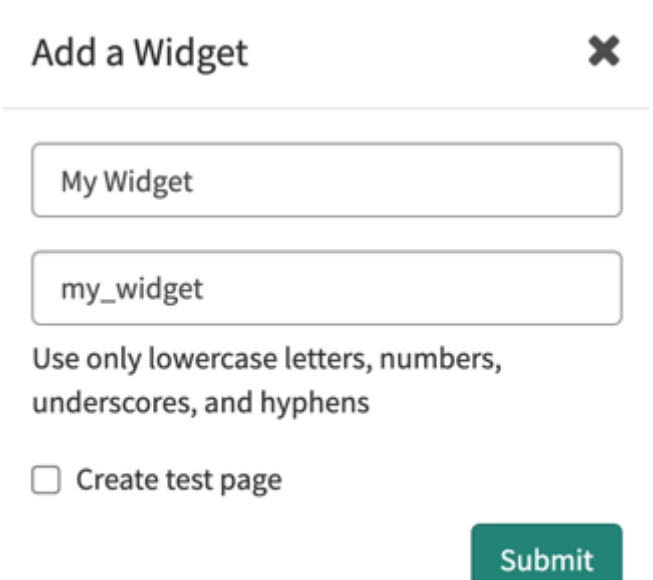
Créez un widget pour créer un widget personnalisé à partir de zéro.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **l'éditeur de widget**.
3. Cliquez sur **Créer un widget**.
4. Entrez un nom pour le nouveau widget.
   L'ID de widget est créé automatiquement en fonction du nom du widget. Vous pouvez ensuite sélectionner **Créer une page de test** pour créer automatiquement une page contenant le widget.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Une fois le développement d'un widget avec une page de test terminé, supprimez la page de test. La gestion des pages de test peut créer de l'encombrement lors de la gestion des pages.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Le modèle HTML du widget, le script client et le script serveur s'affichent dans l'éditeur de widget. Les modèles de script de base sont inclus à titre indicatif.

Remarque :
Pour les scripts côté serveur, vous pouvez activer le mode JavaScript ECMAScript 2021 (ES12) si votre application utilise le mode ES5 Standards ou le mode Compatibilité. Les scripts dans les applications dont le mode JavaScript est défini sur ECMAScript 2021 (ES12) utilisent ECMAScript 2021 (ES12) par défaut. Pour plus d'informations, consultez Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode for a script .

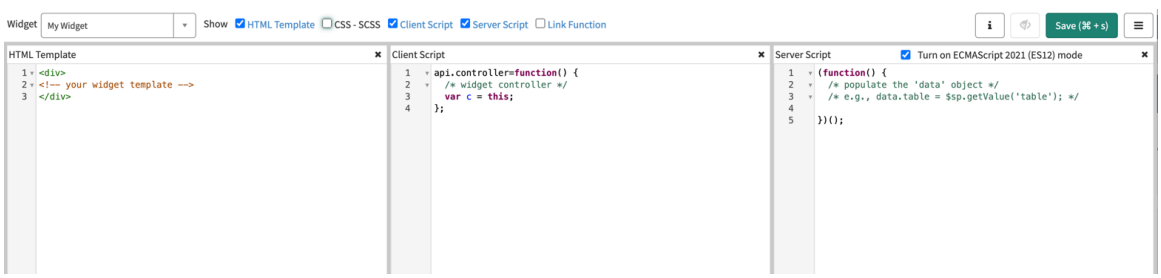


Schéma de l'option de widget

Les instances de widget permettent aux utilisateurs de configurer de manière unique chaque widget qu'ils ajoutent à une page. Utilisez le schéma de l'option pour définir les paramètres de votre widget.

Stocker les options d'instance

Lors du développement d'un widget, vous pouvez modifier le schéma des options pour créer des paramètres pour votre widget, ou créer une table pour stocker les options d'instance. Si vous modifiez le schéma d'option existant, toutes les options d'instance définies sont stockées au format JSON dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** de la table sp_instance. Les types de champs suivants sont disponibles :

- Chaîne
- Booléen
- Entier
- Référence
- Choix
- Field_list (dépend de la table)
- Field_name (dépend de la table)
- Glide_list

Pour utiliser d'autres types de champ non pris en charge dans le schéma d'options, créez une table d'extension pour stocker votre schéma d'options de widget personnalisé. L'utilisation d'une table vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajoutez n'importe quel ServiceNow type de champ, y compris des champs avec une personnalisation avancée, au schéma d'option.
- Définissez un schéma d'option complexe.
- Options de recherche et de filtre d'instance.

Remarque :
Bien que le stockage des options dans une table vous permette de définir des options plus complexes, cette méthode est plus difficile à maintenir que la modification du schéma d'option. Pour éviter de créer des tables inutiles et d'ajouter des appels serveur supplémentaires à votre widget, modifiez le schéma d'option existant quand cela est possible. Stockez des options dans une table uniquement lorsque des options complexes ou pouvant faire l'objet de recherches sont nécessaires.

Utilisation d'options dans un widget

Accédez aux options dans le widget à partir du script client et du script serveur à l'aide de la variable globale **options** . Vous pouvez accéder à n'importe quelle valeur d'option dans votre script client de widget ou votre script serveur à l'aide de `options.optionName`.

Script client

```
function() {
  /* widget controller */
  var c = this;
    console.log(c.options.text_color) //Outputs the text_color option for this instance
}
```

Script serveur

```
(function() {
    $sp.log(options.text_color) //Logs the value of the text_color option to the browser console.
})();
```

Définition des options par défaut

Avant qu'une valeur d'option ne soit définie sur une instance, elle apparaît comme une valeur indéfinie lorsque vous accédez à cette variable d'option. Utilisez le script du serveur de widgets pour spécifier les valeurs par défaut de vos options.

```
(function() {
  options.text_color=options.text_color||"blue";
  options.maximum_entry_count=options.maximum_entry_count||5;
})
```

Modifier le schéma de l'option widget

Les instances de widget permettent aux utilisateurs de configurer de manière unique chaque widget qu'ils ajoutent à une page. Modifiez le schéma de l'option pour définir les paramètres de base de votre widget.

Avant de commencer
Vous devez avoir cloné ou créé un nouveau widget.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Traduction automatique

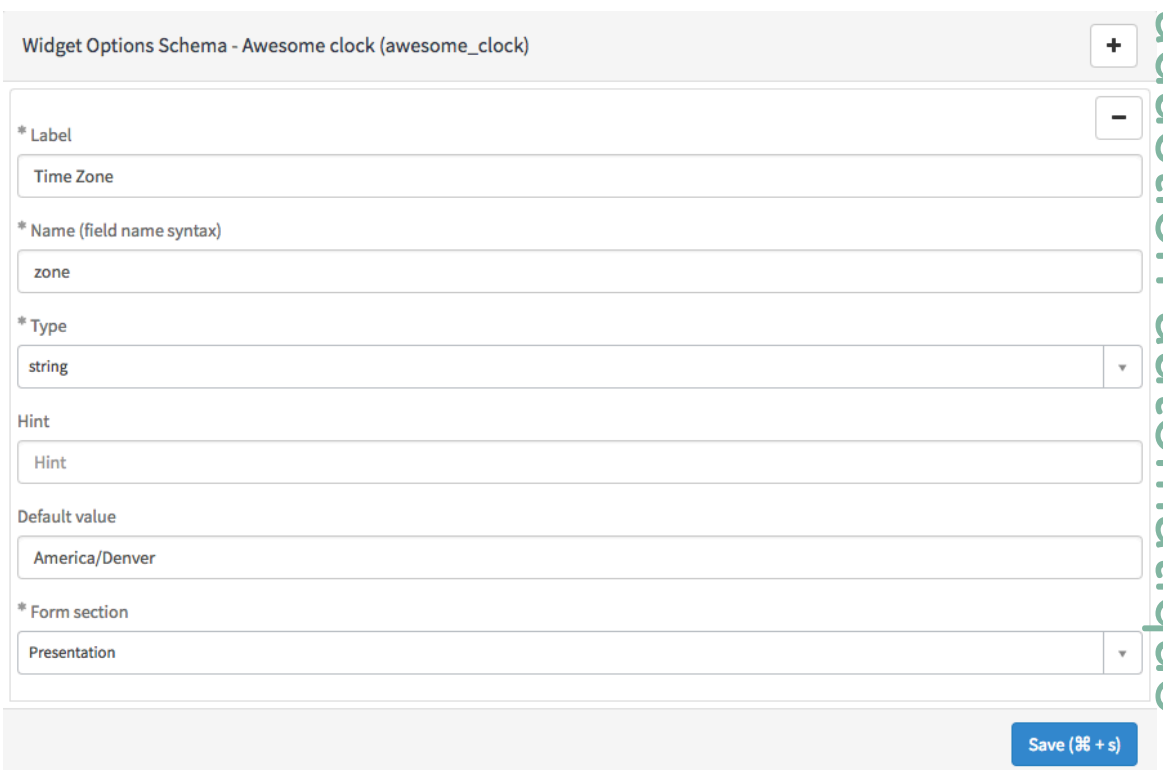
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Éditeur de widget**.
2. Sélectionnez le widget pour lequel vous souhaitez configurer le schéma d'option.
3. Cliquez sur l'icône de menu (≡) et sélectionnez **Modifier le schéma de l'option**.
   Cette option ne s'affiche que pour les utilisateurs qui ont le droit de modifier le widget.
4. Cliquez sur **+** pour ajouter une option de widget.
5. Définissez une étiquette, un nom, un type, un conseil et une section de formulaire.

   D'autres champs s'affichent en fonction du **type** que vous sélectionnez.

   L'ajout d'options de widget flexibles vous permet de créer des widgets plus réutilisables. Vous pouvez ajouter des valeurs par défaut pour aider les utilisateurs à comprendre chaque option de widget. Si vous ne sélectionnez pas de section de formulaire, la valeur par défaut est **Autres options**.



6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le schéma d'option que vous avez défini est stocké au format JSON dans le champ **Schéma d'option** de la table sp_widget. Sur la base de ce schéma d'options, chaque instance du widget peut utiliser des options d'instance définies individuellement.
7. Testez le schéma de l'option en ajoutant le widget à une page dans le Portail de services Concepteur.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur de portail de services**.

   b. Ajoutez le widget à une page et cliquez sur l'icône de modification sur l'instance de widget pour afficher les options d'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Configurez les options de l'instance de widget.

d. Affichez la configuration en accédant à l'enregistrement d'instance dans la table sp_instance.
Les options d'instance sont stockées au format JSON dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** .

Stocker les options d'instance dans une table

Créez une table pour stocker les options d'instance de widget au lieu de modifier le schéma d'option existant. Lors de l'utilisation d'une table en tant que schéma d'option de widget, vous pouvez définir des champs personnalisés à l'aide de n'importe quel ServiceNow type de champ, ajouter des filtres aux champs et des options d'instance de recherche ou d'interrogation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour définir un schéma d'option personnalisé, ajoutez des champs à une table d'extension sp_instance, puis configurez votre widget pour qu'il utilise la table d'extension comme source de données. L'utilisation d'une table d'extension vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Ajoutez n'importe quel ServiceNow type de champ, y compris des champs avec une personnalisation avancée, au schéma d'option.
- Définissez des options de widget complexes.
- Options de recherche et de filtre d'instance.

Remarque :
Bien que le stockage des options dans une table vous permette de définir des options plus complexes, cette méthode est plus difficile à maintenir que la modification du schéma d'option. Pour éviter de créer des tables inutiles et d'ajouter des appels serveur supplémentaires à votre widget, modifiez le schéma d'option existant quand cela est possible. Stockez des options dans une table uniquement lorsque des options complexes ou pouvant faire l'objet de recherches sont nécessaires.

Procédure

1. Créez une table qui étend une table sp_instance pour stocker votre schéma d'option personnalisé.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Tables**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Définissez une étiquette et un nom.

   d. Dans le champ **Table d'extensions** , sélectionnez une table sp_instance qui fournit les champs nécessaires.

Table d'instance	Description
Instance [sp_instance]	Inclut les champs d'instance de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table d'instance	Description
Instance avec la table [sp_instance_table]	Inclut des champs sp_instance et des champs pour afficher les données de table tels que Table et Filtre.

e. Enregistrez le formulaire.

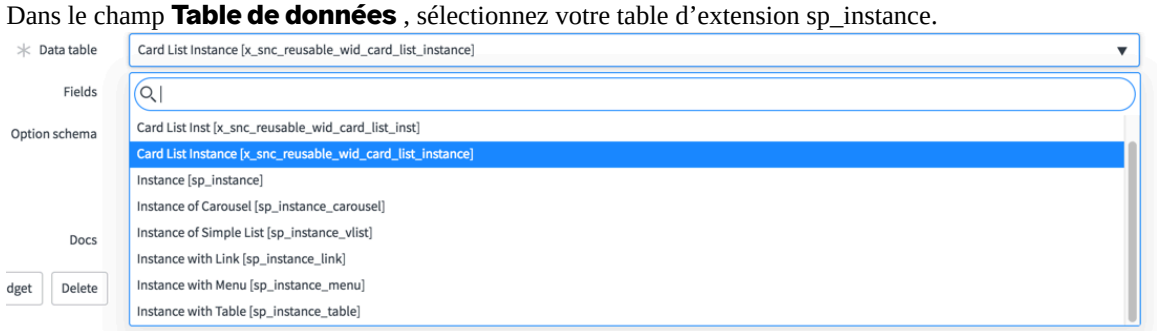
2. Définissez des champs personnalisés dans la table d'extension.
Vous pouvez définir n'importe quel type de champ à utiliser dans votre schéma d'option en ajoutant de nouvelles colonnes dans la liste **Colonnes** .

3. Mettez à jour votre widget pour utiliser la table d'extension comme source de données.

a. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.

b. Ouvrez le widget pour lequel vous souhaitez créer des options personnalisées.

c. Dans le champ **Table de données** , sélectionnez votre table d'extension sp_instance.



4. Configurez le formulaire de la table d'extension pour afficher les champs souhaités.
Les champs configurés sur le formulaire sont disponibles en tant qu'options d'instance.

a. Accédez au formulaire de la table d'extension : <yourInstance>/<your_extenstion_table>.do.

b. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

c. Ajoutez les champs au formulaire.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Configurez le widget pour afficher les champs souhaités en tant qu'options d'instance.

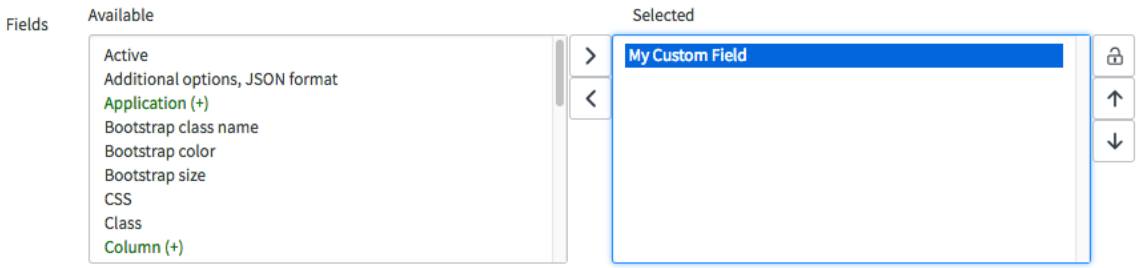
a. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.

b. Ouvrez le widget dont la table d'extension est définie comme source de données.

c. Utilisez la zone de liste double **Champs** pour sélectionner les champs à afficher en tant qu'options d'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Enregistrez le formulaire.

Que faire ensuite

Testez le schéma de l'option en ajoutant le widget à une page dans le Portail de services Concepteur. Cliquez sur l'icône de modification de l'instance de widget pour afficher les options de l'instance. Après avoir configuré les options de l'instance de widget, affichez la configuration en accédant à l'enregistrement d'instance dans la table d'extension sp_instance.

Référence d'API de widget

Portail de services inclut des API côté client et serveur à utiliser dans les scripts client et serveur de widget.

Portail de services API côté client

Il s'agit Portail de services d'API que vous pouvez utiliser dans un contrôleur client de widget.

Consultez la référence de l'API pour obtenir des informations détaillées sur la classe et la méthode.

Classe	Description
spAriaUtil	Affiche les messages sur un lecteur d'écran.
spContextManager	Met les données d'un Portail de services widget à la disposition d'autres applications et services sur une Portail de services page. Par exemple, transmettez les données d'un widget lorsqu'il Messagerie instantanée d'agent s'ouvre dans une Portail de services page.
spUtil	Méthodes d'utilitaire permettant d'exécuter des fonctions courantes dans un Portail de services script client de widget.
spModal	Affiche les alertes, les invites et les boîtes de dialogue de confirmation dans les Portail de services widgets. La classe `spModal` est disponible dans les Portail de services scripts clients.

Remarque :
g_form en tant qu'objet global ne peut pas être utilisé dans un contrôleur client de widget ou dans un script d'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail de services API côté serveur

Il s'agit Portail de services d'API que vous pouvez utiliser dans un script de serveur de widgets.

Classe	Description
GlideSPScriptable	L'API `GlideSPScriptable` fournit des méthodes permettant d'interagir avec les données et d'effectuer des opérations d'enregistrement dans des Portail de services widgets.
GlideSPSearchAnalytics	L'API `GlideSPSearchAnalytics` fournit des méthodes pour générer des analyses de recherche à partir de widgets de recherche personnalisés ServiceNow .
SPScriptedFacet - Scoped	Définit des éléments de facette, des filtres ou des requêtes mappées pour un objet de facettes.
SPScriptedFacetService - Scoped	Génère un objet de facettes à choix multiple ou à choix unique pour une source de recherche avancée.
SPSEOUtilsSNC - Global	Renvoyez des URL explicites pour une page spécifique ou pour la page actuelle, en fonction de la demande de transaction.
SPWidgetAccessControl - Global	Vérifiez si une table fournie dispose de l'accès à un widget pour vous assurer que le widget est accessible en toute sécurité par un public cible.

Propriétés du widget

Variable globale et fonctions disponibles dans les scripts client widget et serveur.

Objets globaux de script serveur

Propriété	Description
entrée	Objet contenant les propriétés côté client définies sous c.data. La valeur n'est pas définie tant que le contrôleur client n'appelle pas c.server.update().
données	Objet contenant des propriétés définies lors de l'exécution côté serveur.
Options	Objet contenant les propriétés de l'option de schéma.

Fonctions globales de script client

Propriété	Description
this.server.get([Objet])	Appelle le serveur et envoie une entrée personnalisée. Renvoie la promesse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
this.server.update()	Appelle le serveur et publie this.data dans le script serveur. Renvoie la promesse.
this.server.refresh()	Appelle le serveur et remplace automatiquement les options actuelles et les données de la réponse du serveur. Renvoie la promesse.

Une promesse représente le résultat final d'une opération asynchrone. Pour plus d'informations sur les promesses, consultez https://promisesaplus.com/ notre documentation AngularJS .

Réutiliser les composants avec des fournisseurs d'angle

Les fournisseurs d'angle sont des composants réutilisables qui peuvent être injectés dans plusieurs widgets. Pour garantir un chargement rapide des widgets et un portail performant, créez des fournisseurs d'angle au lieu de surcharger vos contrôleurs clients avec des données persistantes et une logique supplémentaire. Avec les fournisseurs Angular, vous pouvez gérer les données pendant toute la durée de vie de vos Portail de services composants et objets de données sur plusieurs widgets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En créant un fournisseur Angular, vous pouvez :

- Synchronisez les widgets lorsque vous modifiez des enregistrements ou des filtres.
- Partager le contexte entre les widgets.
- Maintenir et conserver l'état.
- Créez des comportements et injectez-les dans plusieurs widgets.

Pour en savoir plus, consultez la page Fournisseurs Angular .

Conseil :
Pour faciliter la maintenance et le dépannage, supprimez tous les fournisseurs inutilisés de la liste connexe Fournisseurs d'angle dans la table Widget [sp_widget].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Tables de portails** > **Fournisseur d'angles de widget**.
   La table Fournisseurs d'angles de widget s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un enregistrement.
3. Sélectionnez le type de fournisseur d'angle.
   - Directive
   - Usine
   - Service

   Pour faciliter la migration vers ECMAScript 6 ou version ultérieure, envisagez d'utiliser des services plutôt que des usines.
4. Définissez un nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous utiliserez le nom pour associer le fournisseur à votre widget.

5. Ajoutez un script dans le champ **Script client** .

Example

Usine de base qui formate un nombre en devise américaine.

```
function formatterFactory(){
  var myVal = Number;
  return {
    format: function(myVal) {
      return '$' + myVal.toFixed(2);
    }
  }
}
```

6. Associez le fournisseur d'angle à un widget.
   a. Accédez à <yourInstanceURL>/sp_config ?id=widget_edit.
   b. Ouvrez le widget que vous souhaitez associer au fournisseur d'angle.
   c. Dans **Listes connexes**, sélectionnez **Fournisseurs d'angle.**
   d. Dans la liste **Fournisseurs d'angle** , cliquez sur **Nouveau**.
   e. Dans le champ **Fournisseur d'angle** , sélectionnez le fournisseur approprié.
   f. Vérifiez le champ **Widget** pour vous assurer que vous associez le fournisseur d'angle au widget approprié.
   g. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Mettez à jour les scripts appropriés dans votre widget pour injecter le fournisseur d'angle dans le widget.

Example

Injectez l'instanciateur dans le script client de votre widget en transmettant le nom de l'instanciateur comme argument dans votre fonction contrôleur client. Vous pouvez ensuite accéder à l'objet défini dans la fonction d'instanciateur dans votre script client widget.

```
function(formatterFactory) {
  /* widget controller */
  var c = this;
  console.log(formatterFactory.format(300));
}
```

Si vous définissez une directive, utilisez-la dans le modèle HTML du widget.

8. Pour modifier le fournisseur d'angle après son enregistrement avec votre widget, ouvrez le script client du fournisseur d'angle dans l'éditeur de widget.
   a. Accédez à la **Configuration du Portail de services** > **Éditeur de widget**.
   b. Sous **Modifier un widget existant**, sélectionnez le widget associé à votre fournisseur d'angle.
   c. Dans le menu **Afficher** , ouvrez la liste **Dépendances** et sélectionnez le fournisseur Angular.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les fournisseurs d'angle associés au widget sont affichés dans la liste **des dépendances** . Cette liste inclut toutes les ressources externes dont dépend votre widget.

Le script client Angular Provider s'affiche dans l'éditeur de widget. Dans l'interface de l'éditeur de widget, vous pouvez modifier et enregistrer votre widget et vos scripts de fournisseur en même temps.

Que faire ensuite

Pour utiliser un fournisseur d'angle avec plusieurs widgets, enregistrez votre fournisseur avec chaque widget et mettez à jour les scripts appropriés.

Widgets incorporés

Incorporer un widget dans le modèle HTML, le script serveur ou le script client.

Incorporer un widget dans un modèle HTML

Utilisez l'élément `<widget></widget>` pour intégrer un widget dans un modèle HTML. Transmettez l'ID du widget que vous essayez d'intégrer comme paramètre.

```
<div>
   <widget id="widget-cool-clock"></widget>
</div>
```

Si un widget possède un schéma d'options, vous pouvez définir des options d'instance au format JSON.

```
<widget id="widget-cool-clock" options='{"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego,
 CA"}'></widget>
```

Vous pouvez également définir des options dans le script du serveur de widgets.

Modèle HTML

```
<widget id="widget-cool-clock" options='data.clockOptions'></widget>
```

Script serveur

```
(function() {
  data.clockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"};
})();
```

Incorporer un widget dans un script client

Utilisez spUtil.get() pour obtenir un modèle de widget dans le script client.

```
spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id: "your_catalog_item_sys_id"}).then(function(response)
 {
   c.catalogItemWidget = response;
});
```

Lorsque vous utilisez la classe *`spUtil`* dans un script client de widget, vous devez injecter la classe dans la fonction de script client. L'exemple suivant incorpore le widget Cool Clock :

Script client

```
function(spUtil) {
   var c = this;
   spUtil.get("widget-cool-clock").then(function(response) {
         c.myClockWidget = response;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    });
}
```

Modèle HTML

```
<sp-widget widget="c.myClockWidget"></sp-widget>
```

Incorporer un widget dans un script serveur

Utilisez $sp.getWidget() pour obtenir un modèle de widget dans le script serveur.

```
data.catalogItemWidget = $sp.getWidget("widget-sc-cat-item");
```

L'exemple suivant incorpore le widget Cool Clock :

Script serveur

```
(function() {
   var coolClockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego,
 CA"}
   data.coolClockWidget = $sp.getWidget('widget-cool-clock', coolClockOptions);
})();
```

Modèle HTML

```
<sp-widget widget="data.coolClockWidget"></sp-widget>
```

Propriétés du modèle de widget

Lorsqu'un modèle de widget est appelé à partir d'un autre widget, le modèle HTML, le script client et la fonction de lien sont chargés tels qu'ils sont dans l'enregistrement de sp_widget. La propriété data est le résultat de l'exécution du script du serveur de widgets. Tout ce que vous mettez sur l'objet de données sur le serveur est disponible dans l'objet de données sur le client.

Nom de la propriété	Type	Description
client_script	chaîne	Champ de script client de widget.
CSS	chaîne	Sortie CSS compilée à partir du champ SASS du widget.
données	objet	Objet de données contenant les clés et les valeurs du script du serveur de widgets.
dépendances	tableau	Toutes les bibliothèques tierces à charger avant l'exécution du widget.
options	objet	Options utilisées pour initialiser le widget.
modèle	chaîne	Champ de modèle HTML pour le widget.

Incorporer un widget plusieurs fois avec des options personnalisées

Intégrez le widget d'horloge cool plusieurs fois à l'aide d'options personnalisées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

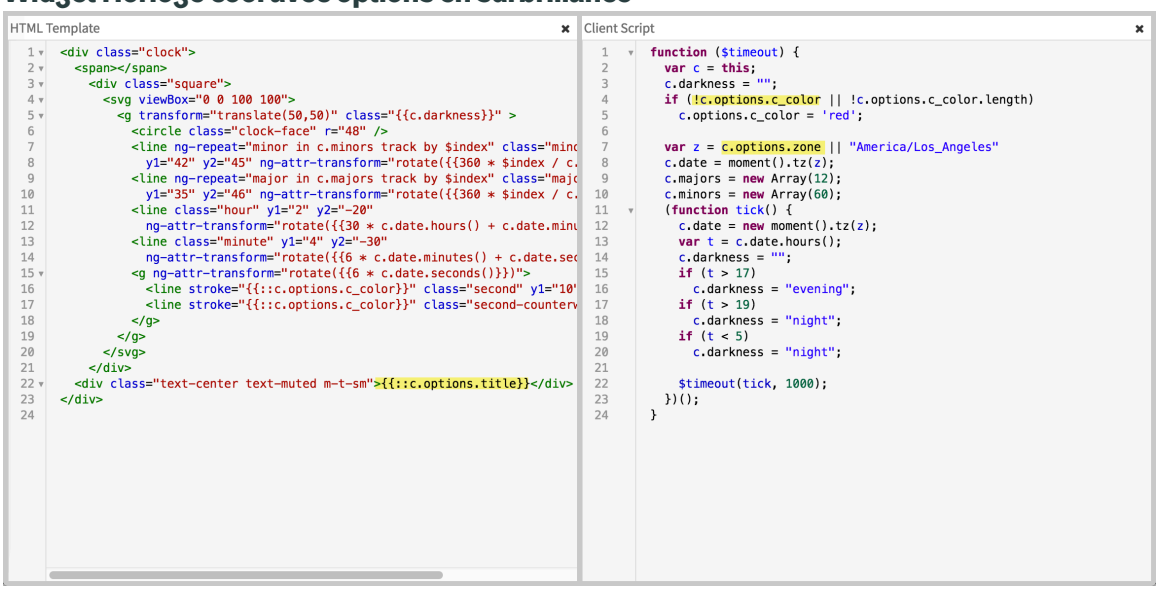
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un widget qui intègre plusieurs instances du widget d'horloge cool, chacune avec un fuseau horaire et un titre différents. Ouvrez le widget d'horloge cool dans l'éditeur de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

widget pour afficher les options de widget référencées dans le modèle HTML et le script client.

Widget Horloge cool avec options en surbrillance



HTML Template

```
<div class="clock">
  <span></span>
    <div class="square">
      <svg viewBox="0 0 100 100">
        <g transform="translate(50,50)" class="{{c.darkness}}" >
          <circle class="clock-face" r="48" />
          <line ng-repeat="minor in c.minors track by $index" class="minc
            y1="42" y2="45" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line ng-repeat="major in c.majors track by $index" class="majc
            y1="35" y2="46" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line class="hour" y1="2" y2="-20"
            ng-attr-transform="rotate({{30 * c.date.hours() + c.date.minu
          <line class="minute" y1="4" y2="-30"
            ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.minutes() + c.date.sec
          <g ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.seconds()}})">
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second" y1="10"
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second-counterv
          </g>
        </g>
      </svg>
    </div>
  <div class="text-center text-muted m-t-sm">{{::c.options.title}}</div>
</div>
```

Client Script

```
function ($timeout) {
  var c = this;
  c.darkness = "";
  if (!c.options.c_color || !c.options.c_color.length)
    c.options.c_color = 'red';

  var z = c.options.zone || "America/Los_Angeles"
  c.date = moment().tz(z);
  c.majors = new Array(12);
  c.minors = new Array(60);
  (function tick() {
    c.date = new moment().tz(z);
    var t = c.date.hours();
    c.darkness = "";
    if (t > 17)
      c.darkness = "evening";
    if (t > 19)
      c.darkness = "night";
    if (t < 5)
      c.darkness = "night";

    $timeout(tick, 1000);
  })();
}
```

Procédure

1. Clonez le widget Cool Clock avec le nom Horloge intégrée.
2. Remplacez les blocs de code par ce qui suit :

Modèle HTML

```
<div class="panel panel-default">
 <div class="panel-heading">Time across the US</div>
 <div class="panel-body">
  <div class="row">
   <div class="col-sm-3" ng-repeat="myClock in c.data.clocks">
    <sp-widget widget="myClock"></sp-widget>
   </div>
  </div>
 </div>
</div>
```

CSS

```
.panel {
   margin-top: 10px;
}
```

Script client

```
function() {
   // nothing to do here...
}
```

Script serveur

```
(function() {
   var options = [
      {zone: "America/Los_Angeles", title: "San Diego"},
      {zone: "America/Denver", title: "Denver"},
```

Traduction automatique

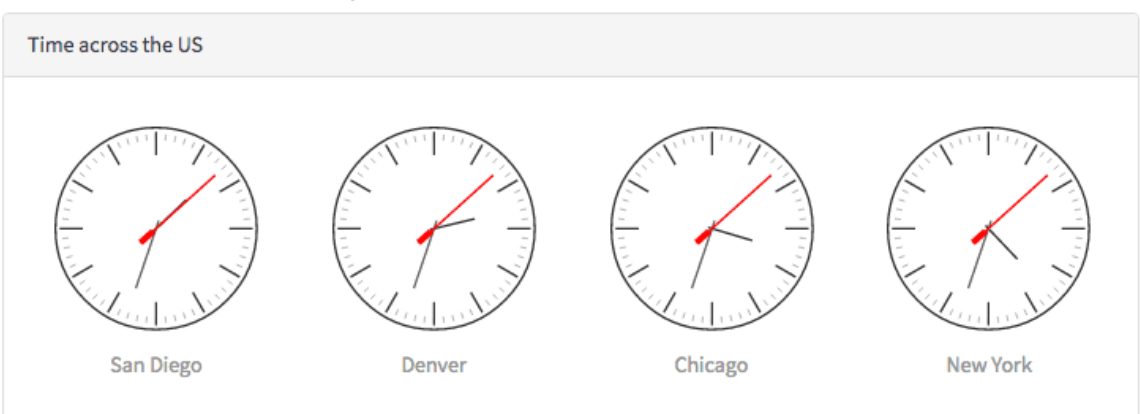
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    {zone: "America/Chicago", title: "Chicago"},
    {zone: "America/New_York", title: "New York"}
  ];

  data.clocks = [];
  for (var i in options) {
    data.clocks.push($sp.getWidget("widget-cool-clock", options[i]));
  }
})();
```

Résultats
Chaque instance de l'horloge dans le widget d'horloge intégré apparaît avec un fuseau horaire différent.

Exemples d'options d'horloge



Créer une dépendance de widget

Dans Portail de services, vous pouvez lier des fichiers JavaScript et CSS à des widgets pour créer des dépendances entre les widgets et les bibliothèques tierces, les feuilles de style externes et les modules angulaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les dépendances sont chargées de façon asynchrone à partir du serveur si nécessaire.

Les widgets peuvent avoir autant ou aussi peu de dépendances que nécessaire. Cependant, plus vous en ajoutez, plus un widget doit télécharger de contenu pour s'afficher sur la page. Réduisez au maximum les dépendances pour des temps de chargement plus efficaces.

Procédure

1. Créez un package de dépendance.

Un package de dépendance est une collection de fichiers JavaScript et CSS qui peuvent être connectés à un widget.

a. Accédez à la **Portail de services** > **Dépendances**.

b. Dans l'enregistrement de dépendance, définissez les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Le nom de votre dépendance. (Utile pour sélectionner une dépendance dans une liste déroulante.)
Application	Périmètre de l'application pour l'enregistrement de dépendance.
Inclure lors du chargement de page	Sélectionnez si vous souhaitez que votre dépendance soit chargée sur la page lors du chargement initial de la page de Portail de services, ou laissez l'option décochée pour charger la dépendance uniquement lorsque le widget lié est chargé sur une page.
Nom du module d'angle	Facultatif. Définissez la valeur si le JavaScript lié est un module Angular. Fournissez le nom du module Angular en cours de chargement, afin qu'il puisse être injecté dans l'application Angular du Service Portal.

2. Ajouter des fichiers au package de dépendance.

   Après avoir enregistré les informations de votre package de dépendance, utilisez les listes connexes pour ajouter des fichiers d'inclusion JS et CSS. Pour chaque liste connexe, incluez les informations suivantes :

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'include de script.
Source	Selon que vous ajoutez un JS Include ou un CSS Include, sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste : ○ URL ○ Script d'interface utilisateur (pour un JS Include) ou feuille de style (pour un CSS Include) Pour un JS Include, utilisez le champ Script d'interface utilisateur pour référencer un script d'interface utilisateur trouvé dans **Interface utilisateur du système** > **Scripts d'interface utilisateur**. Pour l'include CSS, utilisez le champ Feuille de style pour référencer un enregistrement dans la table sp_css .

3. Ajouter un package de dépendance à un widget.
   Après avoir créé un package de dépendance et ajouté des fichiers, créez une relation entre la dépendance et un widget.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets** et recherchez l'enregistrement de widget auquel vous souhaitez ajouter la dépendance.
   b. Dans la liste connexe Dépendances, cliquez sur **Modifier**.
   c. Dans la zone de liste double, recherchez la dépendance que vous avez créée et double-cliquez pour l'ajouter à la colonne des éléments sélectionnés à droite.
   d. Enregistrez la page pour revenir à l'enregistrement du widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Inclure une icône de police dans un seul widget

Si vous souhaitez qu'un seul widget ait accès à une icône de police, incluez l'icône de police dans un seul widget.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'ajout d'une icône à un widget spécifique permet de conserver l'icône dans le champ d'application et l'empêche d'interférer avec d'autres CSS sur la page.

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Widgets**, puis cliquez sur le widget auquel vous souhaitez ajouter une icône.
2. Joignez le fichier d'icône individuel à l'enregistrement de widget.
3. Dans le modèle HTML, incluez quelque chose comme ce qui suit :

```
<div>
<i class='font-family'>icon_name</i> you did it!
</div>
```

   Assurez-vous que la classe est exactement la même que la famille de polices mentionnée dans le CSS. Par exemple, `<i class='material-icons'>` doit être identique aux `.material-icons` inclus dans le CSS. La `icon_name` doit correspondre au nom du fichier que vous avez joint.

4. Dans le champ CSS du widget, ajoutez le CSS de la définition font-icon.

   La plupart des jeux font-icon incluent un fichier CSS similaire aux icônes matérielles utilisées ci-dessous. Utilisez la sys_id de la pièce jointe comme `source` dans le CSS. Par exemple :

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

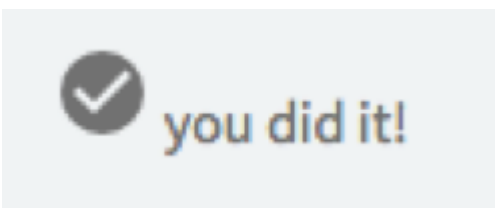
```
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

Résultats

Icône que vous pouvez sélectionner dans le widget ou l'instance de widget. Par exemple :



Que faire ensuite

Pour utiliser des icônes de police personnalisées dans les widgets, ajoutez l'icône à une page ou faites-en une dépendance de widget.

Information associée

Inclure des icônes de police sur une page

Inclure les icônes de police en tant que dépendance de widget

Inclure les icônes de police en tant que dépendance de widget

Vous pouvez inclure des icônes de police partout où un widget est chargé en les incluant en tant que dépendance de widget.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le CSS inclus en tant que dépendance de widget n'est pas inclus dans le champ d'application et peut perturber les autres CSS d'une page.

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **CSS** et créez une feuille de style.
2. Joignez le jeu d'icônes de police à l'enregistrement de sp_css que vous avez créé et utilisez le sys_id de la pièce jointe comme `source` pour l'icône de police.

Example

Par exemple :

```
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

3. Accédez à la **Portail de services** > **Dépendances** et créer une nouvelle dépendance.
4. Joignez l'enregistrement CSS que vous avez créé à la nouvelle dépendance à l'aide de la liste connexe **Includes de CSS** .

Internationaliser un widget

Utilisez la syntaxe ${} ou gs.getMessage() dans les champs **Modèle HTML**, **Script client** ou **Script serveur** d'un widget pour baliser les chaînes à traduire afin de pouvoir localiser votre Portail de services contenu.

Le ${} ou gs.getMessage() recherche dans la table des messages [sys_ui_message] de la plateforme pour voir quelle serait la traduction.

Utilisez le modèle HTML pour internationaliser les chaînes dans un widget. Tapez ce qui suit dans un modèle HTML.

```
<div>
  <p>${This message will be internationalized.}</p>
  <p>However, this will NOT be.</p>
</div>
```

Écrire du texte en tant que ${message} est l'équivalent d'écrire ${gs.getMessage(« message »)} dans d'autres parties du système, mais écrit comme un raccourci plus lisible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans certains cas, la traduction peut comporter des guillemets ou des guillemets doubles. Cela peut entraîner des erreurs JavaScript si vous utilisez la syntaxe ${} dans le script client. Le moyen le plus sûr d'extraire un message traduit est de le faire dans le script serveur. Ensuite, affectez la valeur à une liaison Angular côté client.

Traduction de chaînes dans le script client

```
function() {
  var c =this;
  c.message="${This message will be internationalized}";
}
```

Modèle HTML :

```
<div>
  <!-- The output of this text will be internationalized. -->
  <p>{{c.message}}</p>
</div>
```

Traduction des chaînes dans le script serveur

Utilisez le script serveur pour traduire les options de schéma et d'autres valeurs pendant l'exécution côté serveur.

Script serveur

```
function() {
  data.message=gs.getMessage("this message contains 'quotes'");
  //You can also translate schema options using the server script
  //For example, data.message=gs.getMessage(options.title);
}
```

Modèle HTML

```
<div>
  <p>{{c.data.message}}</p>
</div>
```

Remplacer un Catalogue de services script de formulaire par un widget

Vous pouvez utiliser des widgets pour remplacer les macros Portail de services d'interface utilisateur. Si votre Catalogue de services formulaire inclut une macro d'interface utilisateur qui fait référence à d'autres champs ou variables sur le formulaire, vous pouvez créer un widget pour contenir du code réutilisable et l'intégrer dans le Catalogue de services formulaire. Utilisez une syntaxe spéciale pour accéder à tous les champs variables du formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Créez un widget qui effectue l'action que vous souhaitez utiliser dans les formulaires d'éléments de catalogue.
   Reportez-vous à l'étape 7 pour un exemple simple de widget qui accède à une autre variable sur le formulaire.
2. Ouvrez un élément de catalogue qui utilisait précédemment une macro d'interface utilisateur ou un autre composant réutilisable non pris en charge dans Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans les listes connexes, ajoutez une nouvelle variable à l'élément de catalogue.
4. Configurez le formulaire de variables pour ajouter le champ **Widget** .
5. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Macro**.
6. Dans le champ **Widget** , sélectionnez un widget qui effectue l'action souhaitée.
7. **Facultatif :** Utilisez la syntaxe `$scope.page.g_form()` ou `$scope.page.field` dans le widget incorporé pour accéder aux valeurs des éléments de catalogue.

Example

Cet exemple montre comment modifier la valeur d'une variable de texte d'une seule ligne avec la **couleur** de nom associée à l'élément de catalogue.

Modèle HTML de widget

```
<div>
 Data from catalog variable:
 <h1>{{ c.data.message }}</h1>
</div>
```

Script client de widget

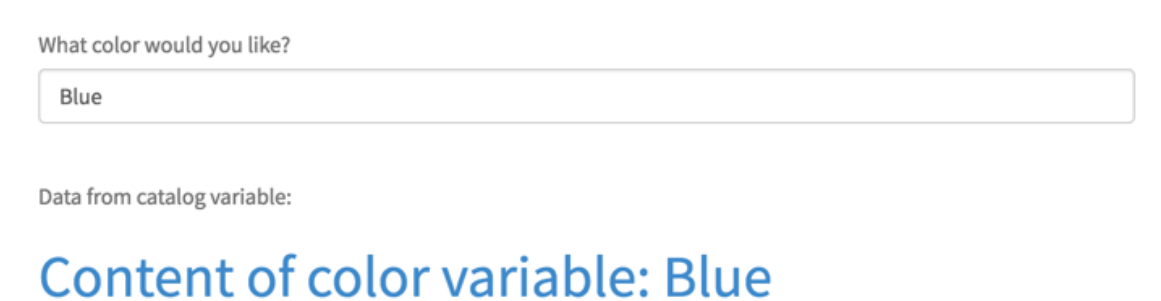
```
function($scope) {
    var c = this;

    //Watch for changes in the color variable
    $scope.$watch(function () {
        return $scope.page.g_form.getValue('color');
    }, function (value) {
    //Update local data object with data from variable
    c.data.message = value ? 'Content of color variable: ' + value : '';
});
}
```

Vous pouvez utiliser les éléments suivants pour accéder aux champs de variables ou d'éléments de catalogue :

- `$scope.page.g_form()` : instance g_form sur le formulaire. Vous pouvez utiliser toutes les méthodes g_form prises en charge décrites à la section Portail de services et scripts clients. Par exemple, `g_form.setValue('variable_name', 'nouvelle valeur')` ;.
- `$scope.page.field()` : l'objet qui représente la variable.

Lorsque vous ouvrez l'élément de catalogue dans le Portail de services, le widget incorporé accède aux champs de variables associés à l'élément de catalogue.



Guide de dépannage des widgets

Utilisez les outils suivants pour examiner et résoudre les comportements inattendus dans vos widgets personnalisés Portail de services .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournit des conseils de débogage pour résoudre les problèmes de configuration de Portail de services.

Réduire la complexité

Désactivez les widgets sans rapport avec le widget que vous dépannez pour isoler les parties de la page susceptibles d'être à l'origine d'erreurs ou de comportements inattendus. Définissez le champ Actif sur faux dans un enregistrement de widget pour masquer le widget sur la page et empêcher l'exécution des scripts associés.

Utiliser la console de développement du navigateur

Tous les navigateurs de bureau pris en charge disposent d'outils de développement intégrés. Accédez aux outils de développement de votre navigateur pour afficher les messages de la console et les erreurs levées par JavaScript côté client. La plupart des outils de journalisation détaillés ci-dessous affichent des informations sur cette console.

Si vous rencontrez des problèmes de performances, vérifiez la console JavaScript pour voir s'il y a des erreurs, un grand nombre de requêtes HTTP ou des requêtes HTTP dont la résolution prend beaucoup de temps. Vous pouvez utiliser la console pour identifier les widgets qui se chargent lentement. Pour plus d'informations, consultez l'article Comment identifier un widget lent sur une page [KB0744521] dans la base de connaissances Now Support.

Déterminer la cause des problèmes de performances

Les conseils suivants peuvent aider à déterminer la cause des problèmes de performances dans les portails :

- Déterminez si le problème est lié au portail ou à l'ensemble de la plateforme en comparant les fonctionnalités des deux interfaces. Pour plus d'informations sur les problèmes de performances de la plateforme, consultez Performances de la plateforme.
- Déterminez si le problème affecte l'ensemble du portail ou des pages spécifiques. Si toutes les pages du portail sont lentes, vérifiez si des éléments de menu scriptés dans le menu d'en-tête ou des thèmes avec des fichiers image ou de police volumineux peuvent en être la cause. Si une page spécifique est lente, utilisez la console de développement du navigateur pour déterminer quel widget pourrait en être la cause.
- Consultez la table Journal [syslog] pour connaître les avertissements liés aux objets JSON volumineux causant des lenteurs. Si ces avertissements s'affichent avec l'action qui provoque la lenteur, cela indique qu'un widget utilise trop de données.

Pour plus d'informations, consultez l'article Les six pièges de performance courants dans Service Portal et comment les éviter [KB0634588] dans la base de connaissances Now Support.

Utiliser le menu contextuel du widget pour accéder aux informations et aux options

CTRL + clic droit sur un widget pour accéder à ses options de configuration. Il existe également des options permettant de générer le champ d'application et l'objet de données du champ d'application dans la console du navigateur. Pour en savoir plus sur ce menu, reportez-vous à la section Utilisation des widgets du portail.

Utiliser des méthodes de script pour capturer la sortie de débogage

Plusieurs méthodes sont disponibles pour générer des informations de débogage dans votre code serveur et côté client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes de débogage scriptées

Méthode	Disponibilité	Description
console.log()	Serveur et client	Consigne la sortie dans la console développeur du navigateur.
$sp.log()	Serveur	Consigne la sortie dans la table Entrées de journal du portail de services [sp_log], lorsque l'utilisateur connecté a le rôle d'administrateur ou de sp_admin.
gs.log()	Serveur	Consigne la sortie dans la table Journal [syslog]. **Remarque :** gs.log crée des enregistrements dans la table syslog. Une utilisation excessive peut nuire aux performances.
gs.warn()	Serveur	Génère une sortie de niveau d'avertissement dans la table Journal [syslog].
gs.error()	Serveur	Génère une sortie de niveau d'erreur dans la table Journal [syslog].
gs.addInfoMessage()	Serveur	Affiche un message d'information vert en haut de la fenêtre du navigateur.
gs.addErrorMessage()	Serveur	Affiche un message d'erreur rouge en haut de la fenêtre du navigateur.
spUtil.addErrorMessage()	Client	Affiche un message d'erreur dans la fenêtre du navigateur.
spUtil.addInfoMessage()	Client	Affiche un message d'information dans la fenêtre du navigateur.
spUtil.addTrivialMessage()	Client	Affiche un message qui disparaît automatiquement après un court laps de temps.
débogueur	Client	Définit un point d'arrêt dans les navigateurs Chrome et Firefox, vous permettant de parcourir un script ligne par ligne dans la console développeur du navigateur.
{{données|json}}	HTML	Ce code peut être ajouté au code HTML d'une page pour générer l'objet de données sur la page du portail au format JSON.

Vérifier les restrictions de sécurité

Souvent, les problèmes d'affichage des widgets sont causés par des règles d'accès ou des critères d'utilisateur plutôt que par le script du widget. Vérifiez les critères d'utilisateur pour les enregistrements et vérifiez que tous les enregistrements qui ne sont pas accessibles dans un widget le sont à l'aide de l'interface utilisateur de la plateforme. Utilisez le débogueur d'ACL pour vous assurer que vos utilisateurs disposent de l'accès attendu aux enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisés par vos widgets. Pour plus de détails sur le débogueur, consultez Outils de débogage d'ACL .

Catalogue de servicesLes éléments peuvent également être restreints pour ne pas apparaître dans .Portail de services Si vous obtenez un message d'erreur Vous n'êtes pas autorisé ou l'enregistrement n'est pas valide pour un Catalogue de services widget, vérifiez que l'élément n'est pas masqué de Portail de services.

Vérifier les fournisseurs d'angle associés

Vérifiez que les fournisseurs d'angle nécessaires sont associés aux widgets. La suppression des fournisseurs d'angle par défaut associés à un widget de système de base peut provoquer un comportement inattendu. Par exemple, la suppression des fournisseurs d'angle scToggleData ou scBindHtmlCompile du widget d'élément de catalogue SC.

Créer une référence au périmètre des widgets dans la console

Utilisez la référence à un widget pour manipuler les données du champ d'application ou exécuter manuellement les scripts client et serveur des widgets. Procédez comme suit pour créer la référence.

- 1. Cliquez avec le bouton droit sur le widget et choisissez **Inspecter**.
- 2. Dans l'onglet Éléments des outils de développement, cliquez pour mettre en surbrillance l'élément avec l'attribut widget=widget. Vous pouvez le trouver quelques éléments au-dessus de l'élément actuellement inspecté. Cet élément pointe l'outil de script $0 vers le widget.
- Dans la console JavaScript, exécutez le code suivant :

```
var scopeRef = angular.element($0).scope();
```

Utilisez la référence à votre widget pour modifier les données dans la console. Consultez l'exemple suivant. N'oubliez pas d'exécuter AngularJS $apply() sur le champ d'application pour appliquer les modifications à la page.

```
scopeRef.data.prop1 = "Pear";
scopeRef.$apply();
```

Exécutez n'importe quelle fonction définie dans le contrôleur client widgets à partir de votre référence à l'aide de la syntaxe ci-dessous.

```
scopeRef.exampleFunction();
```

Utilisez la commande refresh pour exécuter manuellement le script serveur de widgets.

```
scopeRef.server.refresh();
```

Diagnostics des widgets

Résolvez les problèmes de page Portail de services en identifiant les niveaux de personnalisation des widgets et en vérifiant le code du widget directement sur une page du portail.

Si une page de portail ne fonctionne pas comme prévu, cela peut être dû à un bogue dans le code des widgets. Pour diagnostiquer la page, essayez de diagnostiquer les widgets sur la page.

Le diagnostic des widgets implique :

- Identification des niveaux de personnalisation des widgets
- Vérification du code utilisé dans chaque widget

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identification des niveaux de personnalisation

Les niveaux de personnalisation décrivent la façon dont les widgets ont été modifiés ou développés. L'identification du niveau de personnalisation d'un widget peut vous aider à savoir quelle partie du code du widget est la plus importante à vérifier. Il existe quatre niveaux de personnalisation des widgets.

Niveau de personnalisation	Description
Base	Widget de base installé sur un système de base ou avec d'autres modules d'extension ServiceNow . Les widgets de base n'ont pas de modifications, mais peuvent avoir des instances de widget pour lesquelles vous avez défini des options d'instance.
Clonés	Widget que vous avez cloné à partir d'un widget de base.
Nouvelle	Widget que vous avez créé.
Personnalisé	Widget de base que vous avez configuré de l'une des façons suivantes : • Modification directe du code de widget • Schéma de l'option de widget modifiée • Dépendances du widget, modèles ng-templates ou fournisseurs Angular modifiés

Pour identifier les niveaux de personnalisation des widgets sur une page de portail, ouvrez le menu contextuel Widget et sélectionnez Afficher les **personnalisations de widget.** Les widgets sont codés par couleur comme suit :

- Vert : widget de base
- Jaune : widget cloné
- Bleu : nouveau widget
- Rouge : widget personnalisé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisations de widget mises en surbrillance sur une page de portail

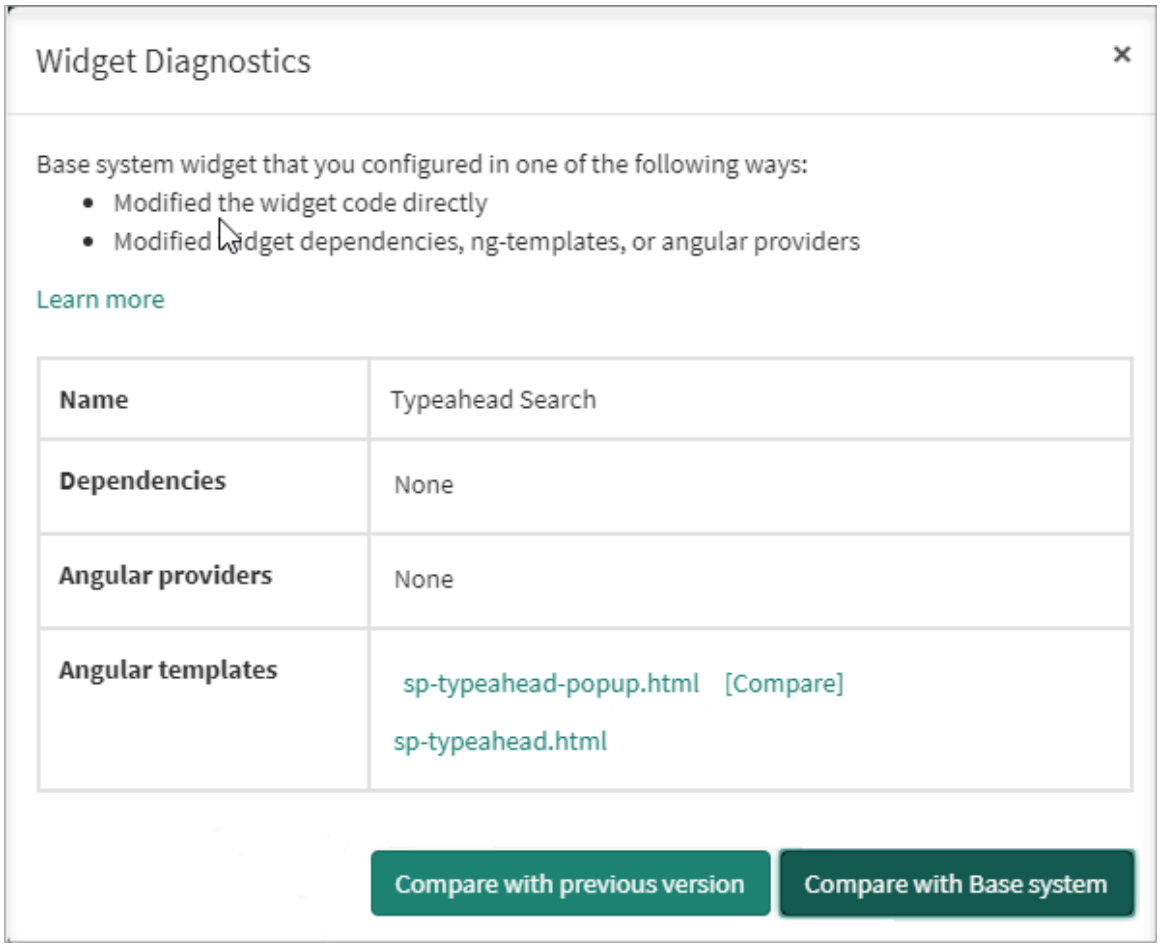
Traduction automatique

Vérification du code du widget

Une fois que vous avez identifié les niveaux de personnalisation des widgets sur une page de portail, vérifiez le code dans chaque widget.

Pour afficher le code de widget à partir de la page du portail, cliquez sur l'icône d'informations (icône) sur un widget.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans la fenêtre de diagnostic du widget, vous pouvez vérifier le code du widget de plusieurs manières :

- Afficher un enregistrement de widget à partir d'une page de portail

  Affichez et identifiez le code potentiellement problématique dans l'enregistrement de widget sans vous éloigner de la page du portail.

- Identifier les personnalisations dans les enregistrements connexes du widget

  Affichez et identifiez le code potentiellement problématique dans les dépendances de widget, les fournisseurs Angular et les modèles ng-templates utilisés par le widget.

- Comparer les versions d'un enregistrement connexe de widget

  Comparez un fournisseur Angular ou un modèle ng-template à sa version précédente, afin de vérifier si les modifications que vous avez récemment apportées au code sont à l'origine des problèmes sur une page du portail.

- Comparer les versions d'un widget personnalisé

  Comparez votre dernière mise à jour d'un widget personnalisé à la version précédente pour vérifier si les modifications que vous avez apportées récemment sont à l'origine de problèmes sur une page du portail.

- Comparer un widget cloné ou personnalisé à un widget de base

  Identifiez les personnalisations d'un widget afin de pouvoir rétablir vos widgets clonés ou personnalisés et résoudre les problèmes sur une page du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations pour le diagnostic des widgets

Parmi les quatre niveaux de personnalisation, le problème le plus prioritaire concerne les widgets personnalisés. Ces widgets ne sont pas pris en charge dans les mises à niveau système. Si vous rencontrez des problèmes de page lors d'une mise à niveau, cela peut être dû au fait que vous avez un widget personnalisé sur votre page de portail.

Pour résoudre les problèmes de page qui peuvent être causés par les widgets personnalisés, identifiez les parties du code de widget qui ont été personnalisées. Ensuite, rétablissez le code à la configuration d'origine. Pour plus d'informations sur l'identification de ces différences de code, reportez-vous à la section Comparer un widget cloné ou personnalisé à un widget de base.

Conseil :
Même si un widget personnalisé ne pose pas de problèmes de page pour le moment, vous pouvez revenir au widget d'origine pour éviter les problèmes lors des mises à niveau ultérieures.

Si vous rencontrez toujours des problèmes de page après avoir restauré des widgets personnalisés, vérifiez ensuite vos nouveaux widgets et widgets clonés.

Avec un nouveau widget, il est probable que vos modifications de code les plus récentes causent des problèmes sur votre page du portail. Pour identifier vos modifications les plus récentes afin de pouvoir déboguer votre code, suivez les étapes de la section Comparer les versions d'un enregistrement connexe de widget.

Si vous avez cloné un widget avant une mise à niveau du système, il est probable que le widget cloné n'ait pas reçu le même code mis à jour que le widget de base. Dans ce cas, il est recommandé de cloner à nouveau le widget et d'ajouter vos personnalisations au clone.

Un widget de base est le moins susceptible de causer des problèmes de page. Si vous avez déjà vérifié d'autres widgets et que vous rencontrez toujours des problèmes de page, supprimez les widgets de base de la page et ajoutez-les à nouveau sans aucune option de widget définie. Vous pouvez également essayer d'ajouter des widgets de base à une autre page à la place.

Limitations

Il existe plusieurs limitations connues à l'utilisation des diagnostics de widget à partir d'une page de portail :

- Bien que vous puissiez afficher et comparer le code des widgets, vous ne pouvez pas corriger ou rétablir le code directement. Sortez du portail pour modifier le code.
- Si vous accédez à une autre page du portail tout en utilisant les diagnostics de widget, le système désactive l'outil.
- Étant donné que l'outil utilise la couleur pour catégoriser les widgets, il peut ne pas être accessible aux utilisateurs malvoyants.
- Les dépendances de widget répertoriées sur la page du portail reflètent uniquement les dépendances de premier niveau. Toute dépendance imbriquée plus profondément que le premier niveau n'est pas incluse. Pour dépanner davantage le widget, vérifiez les dépendances imbriquées dans l'enregistrement du widget.
- Il n'existe aucun moyen pour le système de suivre une dépendance de widget une fois que vous l'avez supprimée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher un enregistrement de widget à partir d'une page de portail

Affichez et identifiez le code potentiellement problématique dans l'enregistrement de widget sans vous éloigner de la page du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en CTRL + clic droit sur n'importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, cliquez sur **Afficher les personnalisations de widget**.

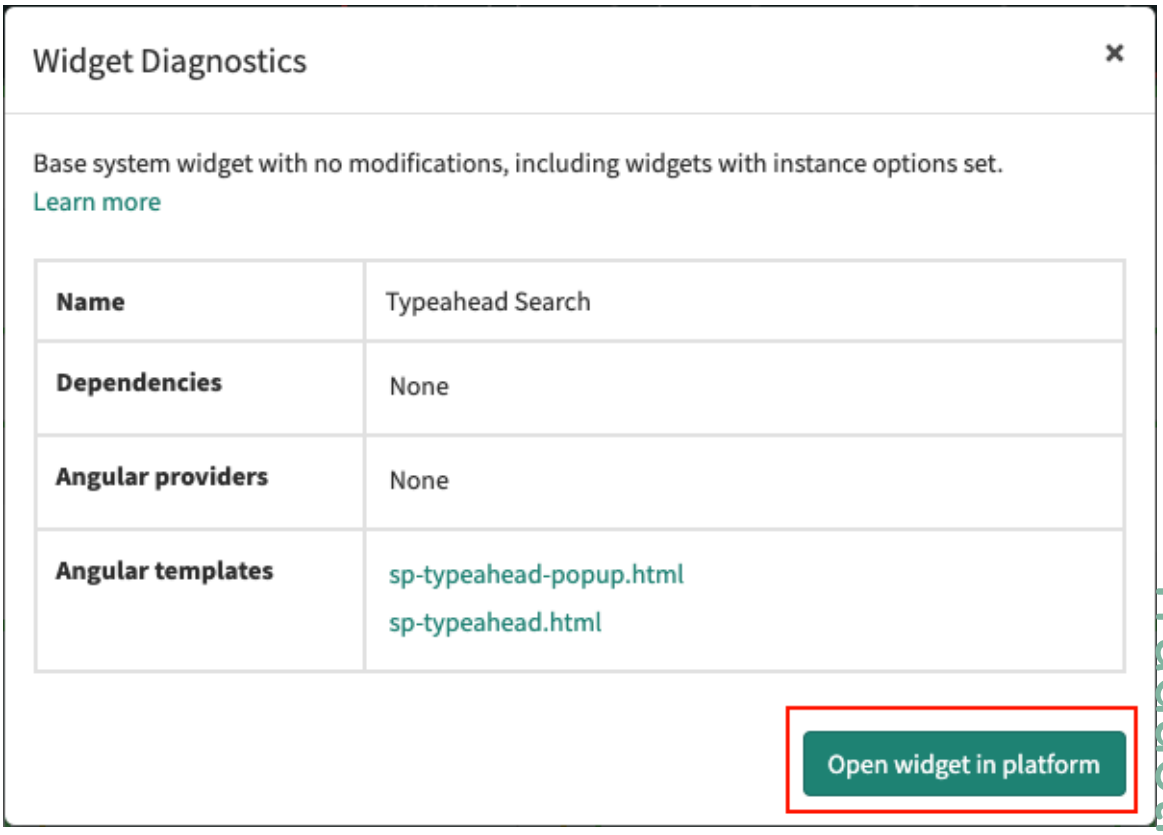
   Les widgets sont codés par couleur comme suit :

Couleur	Niveau de personnalisation
Vert	Widget de système de base
Jaune	Widget cloné
Bleu	Nouveau widget
Rouge	Widget personnalisé

4. Sur n'importe quel widget, cliquez sur l'icône d'informations (icône).
5. Dans la fenêtre, cliquez sur **Ouvrir le widget dans la plateforme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Le bouton **Ouvrir le widget dans la plateforme** n'apparaît pas pour tous les widgets personnalisés. Le bouton s'affiche pour les widgets personnalisés uniquement si vous avez modifié une ou plusieurs dépendances de widget, des fournisseurs d'angle ou des modèles ng.

Résultats
Une nouvelle fenêtre s'ouvre avec une vue en lecture seule de l'enregistrement de widget.

Comparer les versions d'un widget personnalisé

Comparez votre dernière mise à jour d'un widget personnalisé à la version précédente pour vérifier si les modifications que vous avez apportées récemment sont à l'origine de problèmes sur une page du portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'option de comparaison des versions n'est disponible que pour les widgets personnalisés que vous avez modifiés directement. Il n'existe aucune option permettant de comparer les versions d'un widget personnalisé pour lesquelles vous avez modifié uniquement les dépendances de widget, les fournisseurs Angular ou les modèles ng.

Il n'existe aucune option permettant de comparer les versions des widgets nouveaux, clonés ou du système de base.

Procédure

1. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en CTRL + clic droit sur n'importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, cliquez sur **Afficher les personnalisations de widget**.

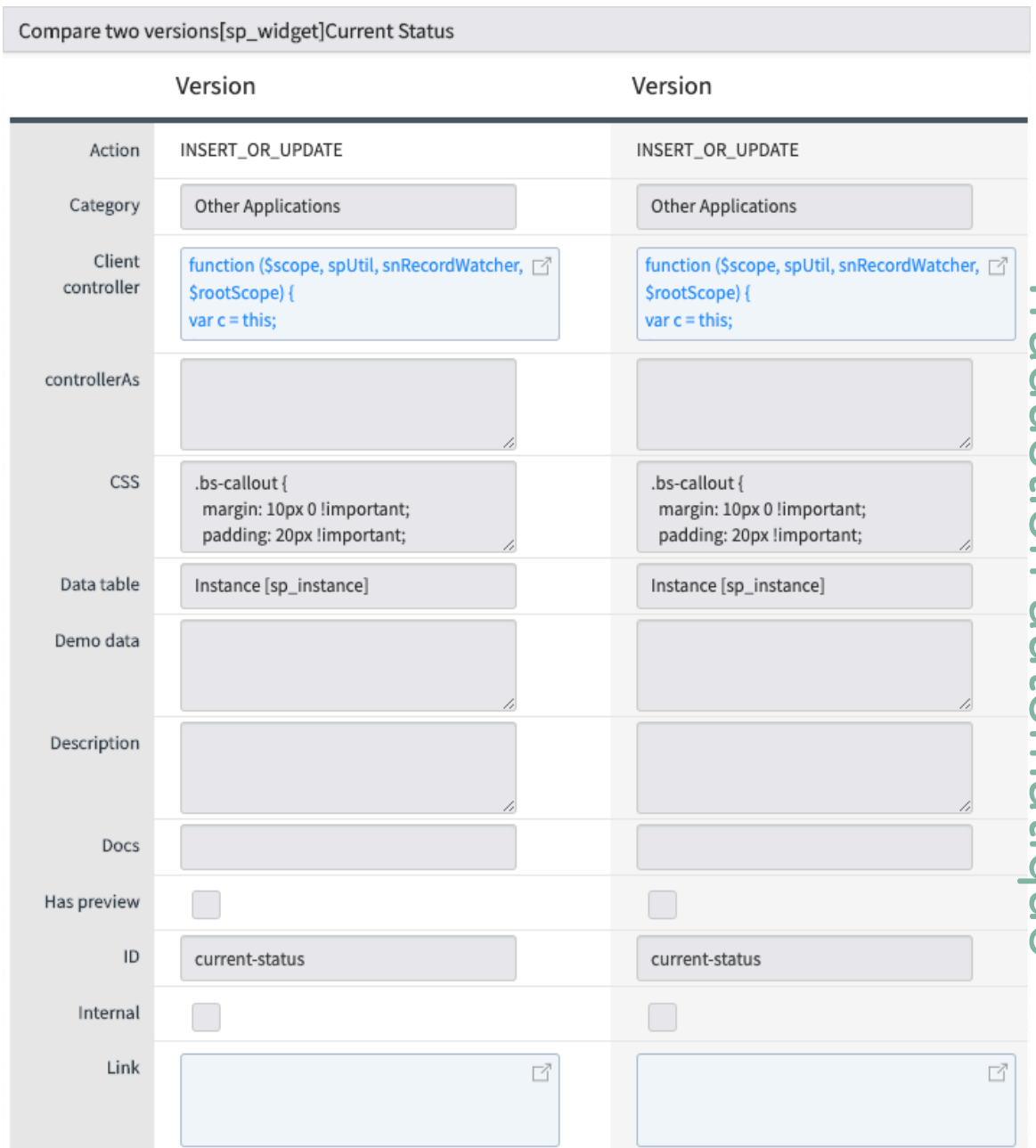
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les widgets personnalisés sont entourés en rouge.

4. Sur un widget personnalisé, cliquez sur l'icône d'informations (icône).
5. Dans la fenêtre, cliquez sur **Comparer avec la version précédente**.

   Le système affiche côte à côte les enregistrements de widget des versions de widget actuelles et précédentes.



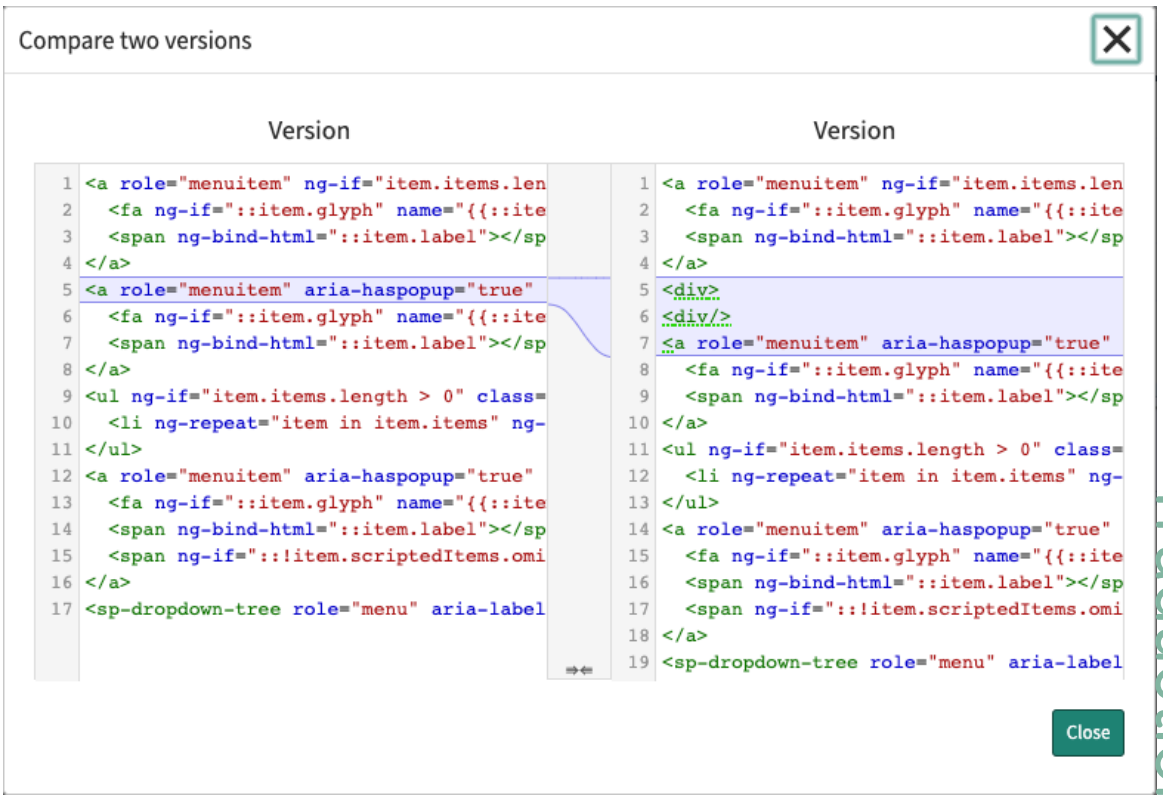
   Bien que les deux enregistrements de widget soient étiquetés **Version**, l'enregistrement de gauche représente la version précédente et l'enregistrement de droite représente la version actuelle.

6. Pour chaque champ dans lequel il apparaît, cliquez sur l'icône de la fenêtre (icône) pour ouvrir le comparateur de codes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vos modifications les plus récentes apportées au code du widget sont mises en évidence dans le comparateur de code.



Comparer un widget cloné ou personnalisé à un widget de base

Identifiez les personnalisations d'un widget afin de pouvoir rétablir vos widgets clonés ou personnalisés et résoudre les problèmes sur une page du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un widget est cloné à partir d'un autre widget cloné, les deux clones sont comparés au widget de base.

Procédure

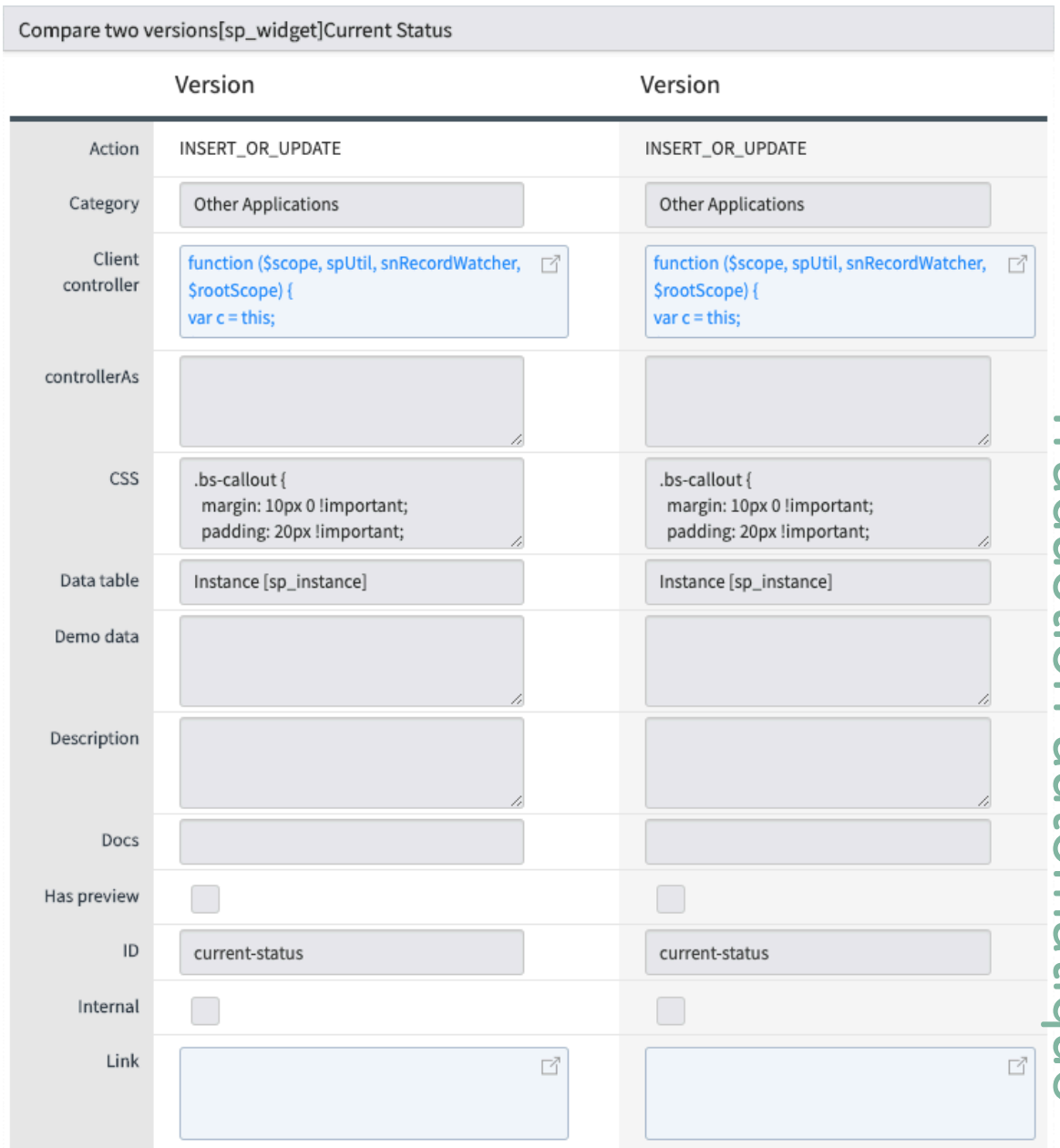
1. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en CTRL + clic droit sur n'importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, sélectionnez **Afficher les personnalisations de widget.**
   Les widgets personnalisés sont entourés en rouge. Les widgets clonés sont entourés en jaune.
4. Sur n'importe quel widget personnalisé ou cloné, sélectionnez l'icône d'informations (icône).
5. Dans la boîte de dialogue Diagnostics de widget, sélectionnez **Comparer avec le widget de base**.

   Le système affiche côte à côte les enregistrements de widget du widget de base et les widgets clonés ou personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’enregistrement de gauche représente le widget de base et l’enregistrement de droite représente le widget cloné ou personnalisé.



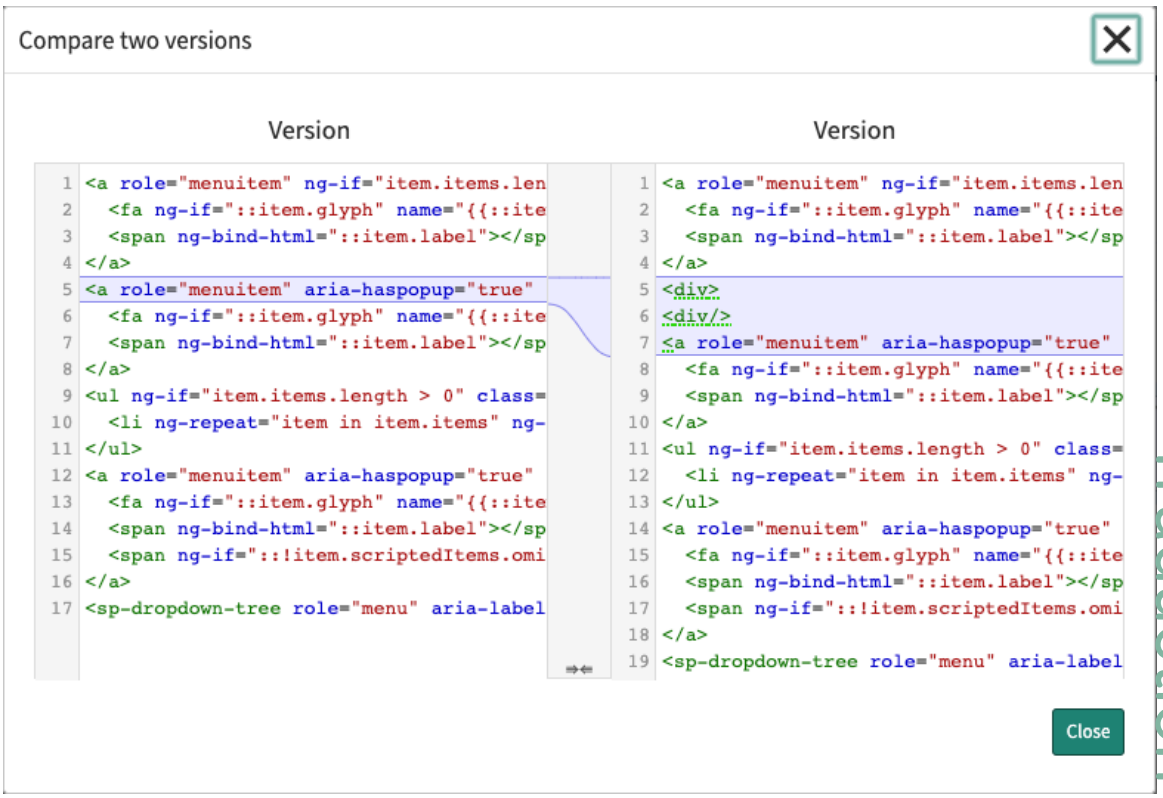
Traduction automatique

6. Pour chaque champ dans lequel il apparaît, sélectionnez l’icône de la fenêtre (icône) pour ouvrir le comparateur de codes.

   Les différences entre le code du widget personnalisé ou cloné et les versions du widget de base sont mises en évidence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’enregistrement de gauche représente le widget de base et l’enregistrement de droite représente le widget cloné ou personnalisé.



Identifier les personnalisations dans les enregistrements connexes du widget

Affichez et identifiez le code potentiellement problématique dans les dépendances de widget, les fournisseurs Angular et les modèles ng-templates utilisés par le widget.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Votre widget utilise peut-être du code potentiellement problématique provenant de l’un des enregistrements suivants :

- Dépendances des widgets
- Fournisseurs d'angle
- Modèles de nouvelle génération d'angle

Vous pouvez afficher ces enregistrements connexes directement à partir de votre page de portail pour vérifier le code dans chaque enregistrement.

Procédure

1. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en CTRL + clic droit sur n’importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, cliquez sur **Afficher les personnalisations de widget**.

Les widgets sont codés par couleur comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couleur	Niveau de personnalisation
Vert	Widget de système de base
Jaune	Widget cloné
Bleu	Nouveau widget
Rouge	Widget personnalisé

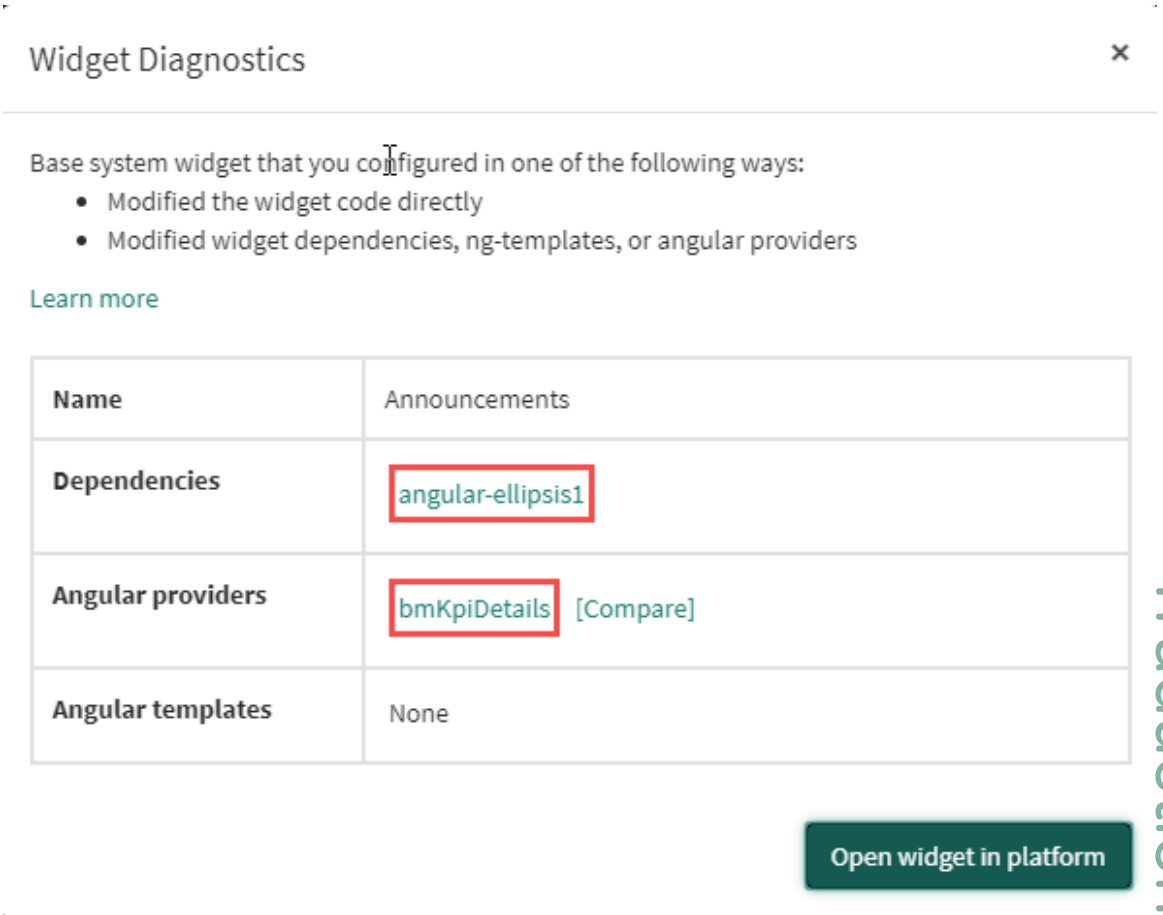
4. Sur n'importe quel widget, cliquez sur l'icône d'informations (icône).
5. Dans la fenêtre, ouvrez des liens vers les enregistrements connexes suivants :

Champ	Description
Dépendances	Fichiers JavaScript et CSS que le widget utilise à partir de la table Dépendances de widget [sp_dependency]. **Remarque :** Les dépendances de widget répertoriées dans cette fenêtre reflètent uniquement les dépendances de premier niveau. Toute dépendance imbriquée plus profondément que le premier niveau n'est pas incluse. Pour dépanner davantage le widget, vérifiez les dépendances imbriquées dans l'enregistrement du widget.
Fournisseurs d'angle	Fournisseurs d'angle que le widget utilise à partir de la table Fournisseurs d'angle de widget [sp_angular_provider].
Modèles Angular	Modèles de nouvelle génération d'angle que le widget utilise à partir de la table Modèles de nouvelle génération d'angle [sp_ng_template].

Les enregistrements connexes que vous avez modifiés ou développés sont entourés en rouge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez ouvrir chaque enregistrement connexe en cliquant sur le nom de l'enregistrement.

Que faire ensuite
Si vous ne parvenez toujours pas à diagnostiquer le widget, pensez à vérifier les dépendances imbriquées ou les dépendances d'URL.

Comparer les versions d'un enregistrement connexe de widget

Comparez un fournisseur Angular ou un modèle ng-template à sa version précédente, afin de vérifier si les modifications que vous avez récemment apportées au code sont à l'origine des problèmes sur une page du portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Votre widget utilise peut-être du code potentiellement problématique provenant de l'un des enregistrements suivants :

- Dépendances des widgets
- Fournisseurs d'angle
- Modèles de nouvelle génération d'angle

Vous pouvez comparer les versions de ces enregistrements connexes directement à partir de votre page de portail pour vérifier les changements de code pour chaque enregistrement connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Il n'existe aucune option permettant de comparer les versions pour les enregistrements de dépendance des widgets. En outre, il n'existe aucune option permettant de comparer les versions des enregistrements connexes que vous avez créés. Vous pouvez uniquement comparer les versions d'un enregistrement système de base que vous avez modifié.

Procédure

1. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en CTRL + clic droit sur n'importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, cliquez sur **Afficher les personnalisations de widget**.

   Les widgets sont codés par couleur comme suit :

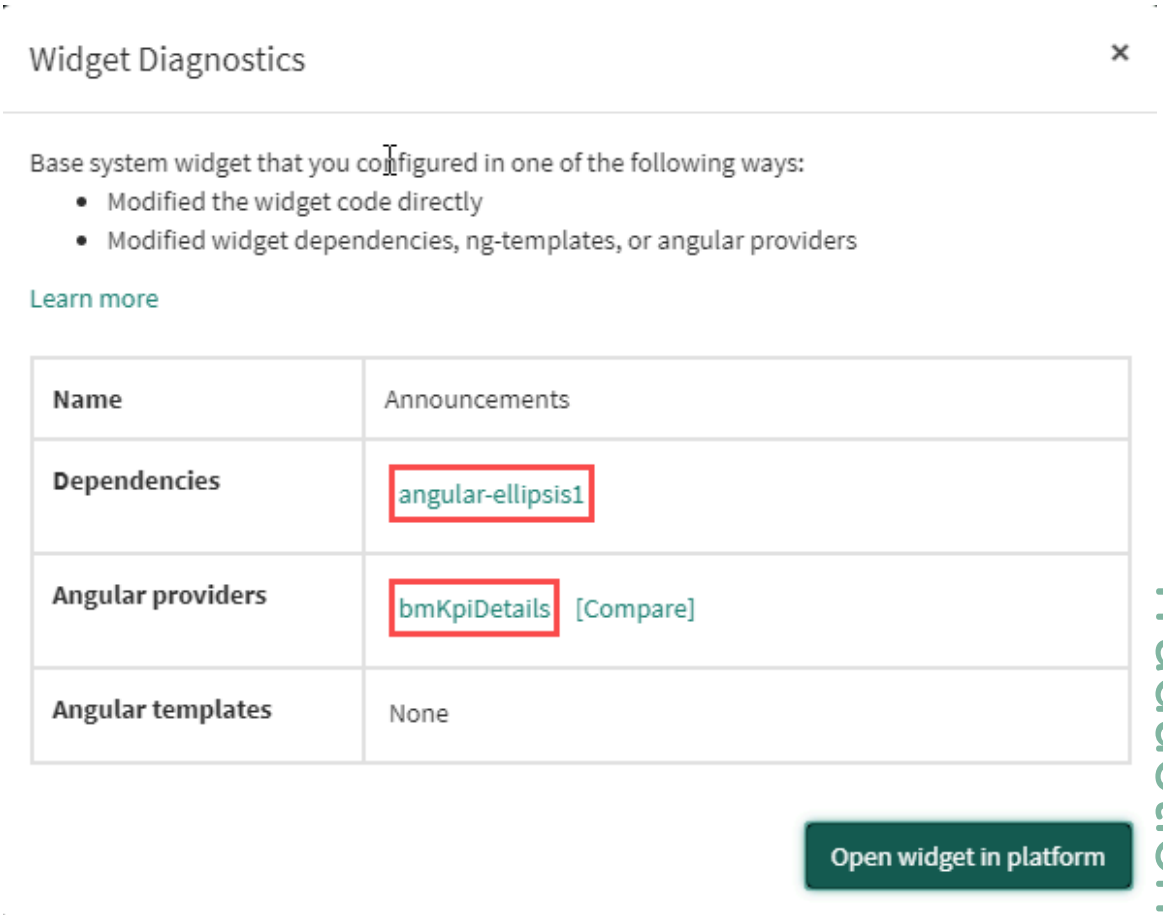
Couleur	Niveau de personnalisation
Vert	Widget de système de base
Jaune	Widget cloné
Bleu	Nouveau widget
Rouge	Widget personnalisé

4. Sur un widget, cliquez sur l'icône d'informations (icône).

   Les enregistrements connexes que vous avez modifiés ou développés sont entourés en rouge.

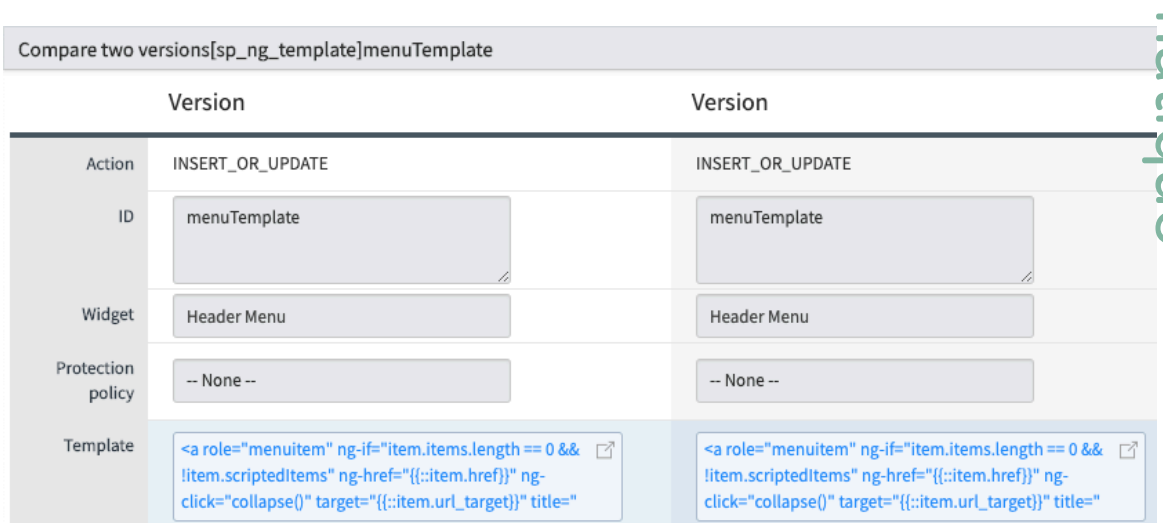
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. À côté d'un enregistrement Angular Provider ou ng-template, cliquez sur **Comparer**.

Le système affiche côte à côte les enregistrements de la version actuelle et de la version précédente.



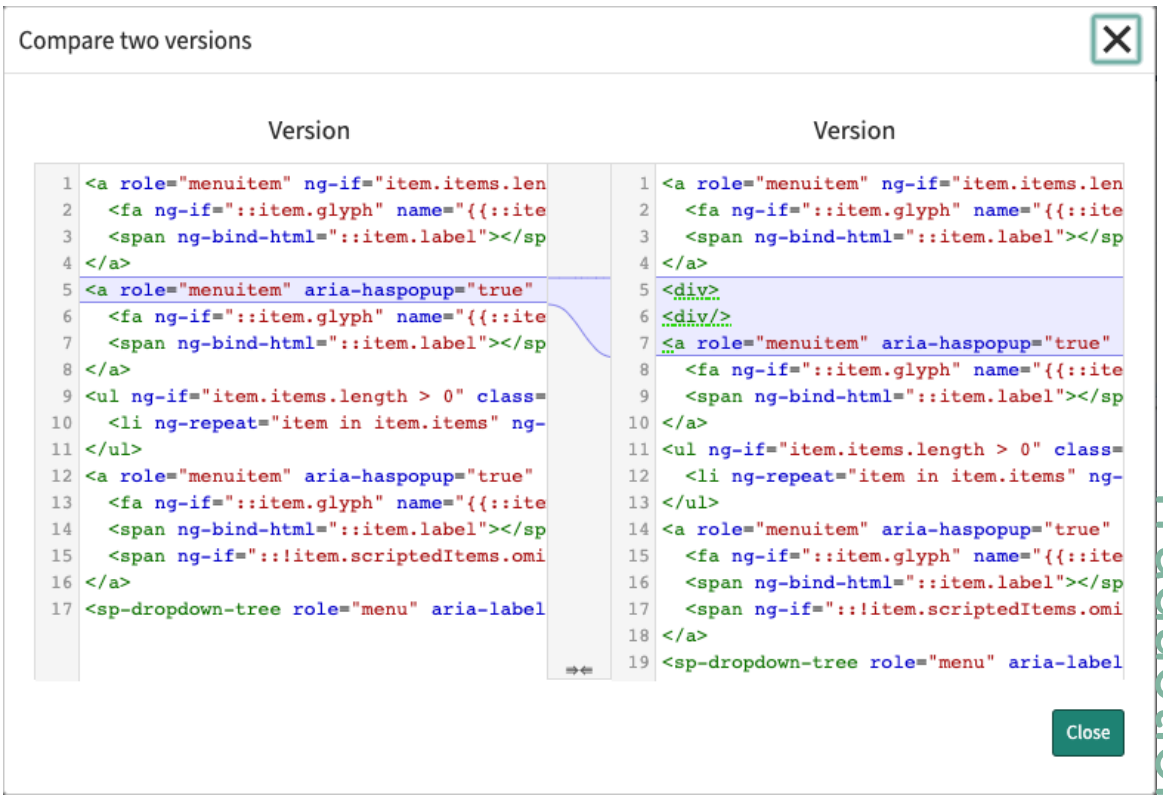
Bien que les deux côtés soient étiquetés **Version**, l'enregistrement de gauche représente la version précédente et l'enregistrement de droite représente la version actuelle.

6. Pour chaque champ dans lequel il apparaît, cliquez sur l'icône de la fenêtre (icône) pour ouvrir le comparateur de codes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vos modifications les plus récentes apportées au code du widget sont mises en évidence dans le comparateur de code.



Améliorer l'optimisation des moteurs de recherche pour les portails

L'optimisation des moteurs de recherche (SEO) aide les utilisateurs du portail à trouver les informations dont ils ont besoin et à être plus engagés avec votre portail. L'ajout d'informations SEO aux pages de votre portail public améliore la façon dont les moteurs de recherche externes indexent et classent les pages pour les rendre plus faciles à trouver.

Vous pouvez ajouter les types d'informations suivants aux Portail de services pages pour améliorer le référencement :

- Mots-clés lisibles par l'homme dans les URL.
- Balises meta qui incluent des informations sur la page ou le portail dans la section d'une `<head>` page.
- Titres de page dynamiques qui décrivent le contenu de la page.
- *`hreflang`* Balises qui spécifient toutes les langues disponibles d'une page.
- URL canoniques qui spécifient les pages à indexer à partir d'ensembles d'URL en double.

Pour améliorer encore le référencement de votre portail, vous pouvez également définir et générer automatiquement des plans de site XML pour que les moteurs de recherche les indexent à l'aide de l'application Générateur de plans de site .

Certaines pages du portail chargent les données d'un enregistrement spécifié par un paramètre dans l'URL. Pour ces pages, vous pouvez utiliser des variables de page dynamiques pour ajouter des balises meta, des titres de page et des mots clés URL lisibles par l'homme qui varient en fonction de l'enregistrement chargé dans la page.

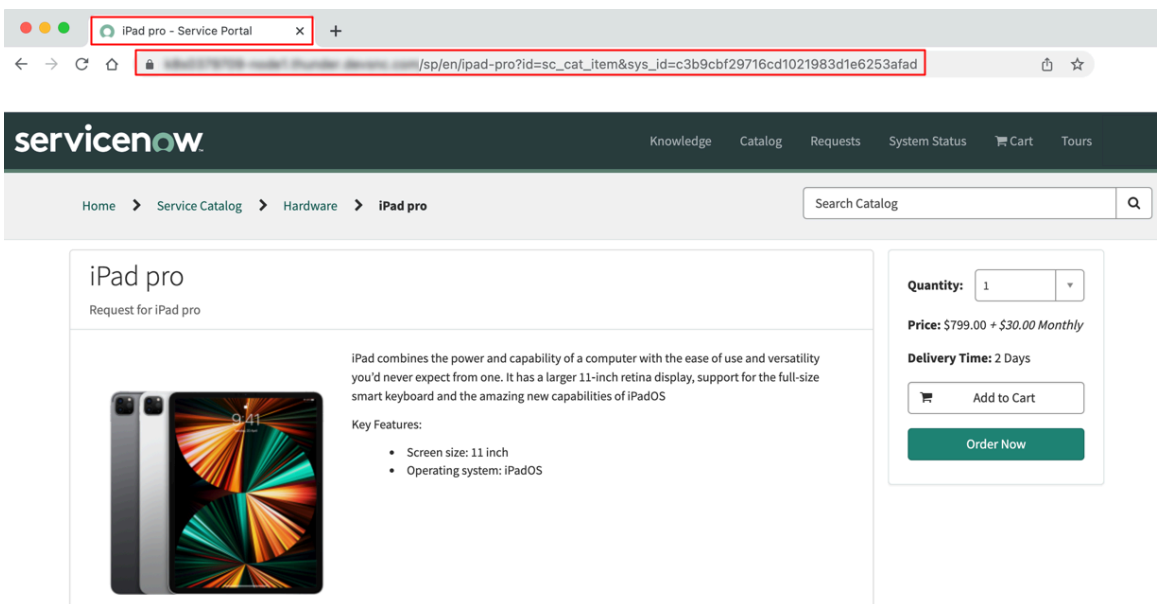
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En prenant l'exemple d'une Catalogue de services page, l'URL suivante inclut un paramètre sys_id en plus de l'ID de la page. Différents contenus se chargent sur la page en fonction de la valeur du paramètre sys_id, qui spécifie un enregistrement d'élément de catalogue.

https://<instance>/sp ?id=sc_cat_item&sys_id=c3b9cbf29716cd1021983d1e6253afad

Dans cet exemple, le sys_id concerne l'élément de catalogue iPad Pro. La page sc_cat_item a été configurée pour générer un titre dynamique et des mots clés dynamiques dans l'URL en fonction du champ **Nom** de l'enregistrement d'élément de catalogue.



Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages

Ajoutez des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages du portail pour améliorer l'optimisation des moteurs de recherche (SEO) et les taux de clics et aider les utilisateurs à comprendre à quoi s'attendre sur la page.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les mots clés lisibles par l'homme sont ajoutés aux URL au format suivant :

https://<instance>/<suffixe du portail>/<langue invitée>/<keywords> ?id=<ID de page>&<paramètres de page>

Les mots clés peuvent être renseignés à l'aide de contenu statique ou de variables de page dynamiques et peuvent inclure une seule barre oblique (/). Les variables de page dynamiques chargent les mots clés basés sur les données d'un enregistrement. Les paramètres de page dans l'URL spécifient l'enregistrement à utiliser. Dans les exemples suivants, la catégorie et la brève description d'un article de la base de connaissances ainsi que la catégorie et le nom d'un élément de catalogue sont ajoutés en tant que mots-clés :

- https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
- https://<instance>/sp/es/hardware/developer-portable-mac ?id=sc_cat_item&sys_id=774906834fbb4200086eeed18110c737

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour désactiver les URL lisibles par l'homme pour une instance, ajoutez la `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` propriété à la table Propriétés système [sys_properties] et définissez la valeur sur `faux`.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Sélectionnez une page.
3. **Facultatif :** Utilisez des mots clés dynamiques en fonction du contenu de la page en ajoutant une variable de page dynamique à la page.
   a. Sélectionnez l'onglet de liste connexe Variables de page dynamiques.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de variables de page dynamiques

Champ	Description
Nom	Variable qui charge les mots clés dans l'URL de la page à partir des données d'enregistrement. Le nom de la variable doit commencer par % et ne peut pas contenir d'espaces. Par exemple, %short_descr.
Commande	L'ordre de priorité, de la plus basse à la plus élevée, lorsque plusieurs variables de page dynamiques portant le même nom ont des paramètres de requête d'URL différents.
Page	La page qui utilise la variable de page dynamique pour inclure des mots clés dans l'URL.
Paramètre de requête d'URL	Paramètre de l'URL de la page qui détermine l'enregistrement à afficher.
Colonne de table pertinente	Colonne de la table spécifiée qui inclut les valeurs du paramètre de requête d'URL. La valeur par défaut est **ID système**.
Table	Table qui contient les enregistrements utilisés pour renseigner les mots clés dans l'URL et la colonne avec les valeurs du paramètre de requête d'URL.
Champ de table	Champ des enregistrements de la table spécifiée qui renseigne les mots clés dans l'URL.
Condition de la requête	Conditions qui filtrent les enregistrements de la table. Un enregistrement doit remplir les conditions de requête pour que la variable s'applique.

Example

(Optional) Cet exemple montre les valeurs d'une variable qui fait référence à la brève description d'un article de la base de connaissances identifiée par son numéro pour un workflow publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable de page dynamique

Champ	Valeur
Nom	%short_descr
Page	kb_article_view
Commande	100
Paramètre de requête d'URL	sysparm_article
Colonne de table pertinente	Numéro
Table	Base de connaissances[kb_knowledge]
Champ de table	Description brève
Condition de la requête	[Workflow][est][Publié]

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans le champ **Structure de l'URL lisible par l'homme** de l'enregistrement de la page, spécifiez les mots clés à renseigner dans l'URL de la page à l'aide de contenu statique, de variables de page dynamiques ou d'une combinaison des deux.

   Les mots clés peuvent inclure des caractères alphanumériques, des traits d'union (-), une barre oblique (/) et des signes de pourcentage (%) pour les variables.

   Example

Structure de l'URL lisible par l'homme	Exemple de valeur
Contenu statique	`faq/qu'est-ce qu'un cookie`
Variables de page dynamiques	`%catégorie/%short_descr`
Contenu statique et variable de page dynamique	`faq/%short_descr`

   Les mots clés sont automatiquement formatés pour n'utiliser que des lettres minuscules, remplacer les espaces par des traits d'union et supprimer les caractères spéciaux non autorisés ajoutés par les variables de page dynamiques. Si les mots clés de l'URL dépassent 75 caractères, ils sont tronqués pour contenir une taille inférieure ou égale à 75 caractères.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Si les utilisateurs accèdent à la page à l'aide de l'URL sans mots clés lisibles par l'homme, l'URL de la page est mise à jour de l'une des manières suivantes :

- Lors du chargement initial de la page par un utilisateur invité, la page redirige vers l'URL lisible par l'homme.
- Lors du chargement initial de la page par un utilisateur authentifié, l'URL est mise à jour pour inclure les mots-clés lisibles par l'homme sans redirection.
- Lors des chargements de page suivants pour tous les utilisateurs, l'URL est mise à jour pour inclure les mots-clés lisibles par l'homme sans redirection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Page de l'article de la base de connaissances avec des mots clés lisibles par l'homme dans l'URL

Dans cet exemple, la page kb_article_view affiche les KB0000007 articles de la base de connaissances. L'enregistrement de l'article de la base de connaissances comporte les champs et valeurs suivants :

- **La catégorie** est **FAQ**
- **La description courte** est Qu'est-ce qu'un cookie ?

La page a été configurée pour ajouter des mots clés en fonction de ces valeurs de champ à l'URL à l'aide de variables de page dynamiques telles que %category/%short_descr. Le point d'interrogation dans la brève description n'est pas un caractère autorisé dans les mots clés de l'URL, il est donc automatiquement supprimé de l'URL. Le point d'interrogation qui se trouve dans l'URL est le paramètre de requête qui est toujours inclus avant l'ID de la page.

L'URL affichée dans le navigateur s'affiche comme suit : http://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007.

Que faire ensuite

Pour les pages qui ont des URL canoniques, vous devez inclure les mots-clés lisibles par l'homme dans l'URL canonique. Dans l'include de script SEO qui renvoie les URL canoniques pour les pages, utilisez l'une des méthodes `getHumanReadableUrl` de la classe `SPSEOUtilsSNC` pour renvoyer les mots-clés lisibles par l'homme dans les URL de page et les inclure dans les URL canoniques.

Pour plus d'informations sur l'inclusion de mots clés lisibles par l'homme dans les URL canoniques, reportez-vous aux ressources suivantes :

- Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de connaissances localisés
- SPSEOUtilsSNC : global

Ajouter des balises meta à une page publique

Améliorez la recherche des pages en ajoutant des Portail de services balises meta. Vous pouvez ajouter les attributs de méta-nom et de description à une page, définir l'attribut robots ou créer des balises méta dynamiques pour les pages qui chargent les données d'enregistrement en fonction d'un paramètre d'URL.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

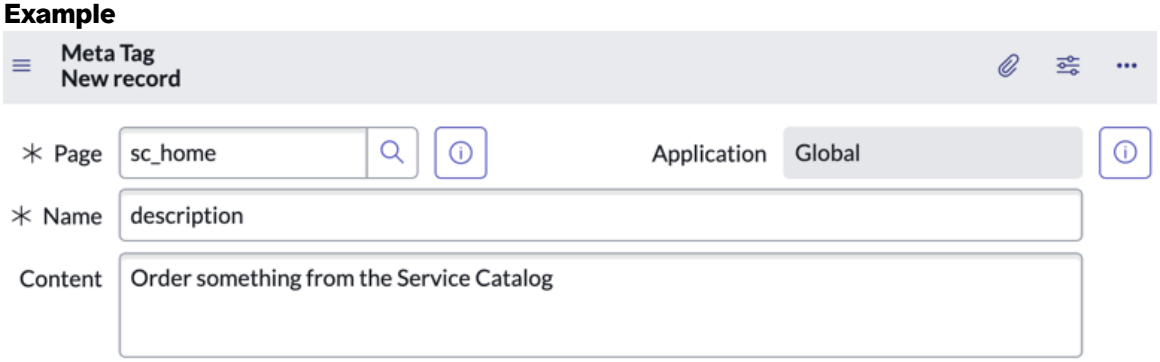
1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Ouvrez une page.
3. Vérifiez que **Public** est sélectionné.
   Les pages qui ne sont pas publiques ne sont pas indexées par les moteurs de recherche externes.
4. Cliquez sur l'onglet de liste connexe **Balises méta** .
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle balise meta.
6. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Page	Page à laquelle appliquer la balise meta.
Application	Périmètre de l'application de la page. Cette valeur est en lecture seule.
Nom	L'attribut de nom méta HTML. Pour définir l'attribut méta-robots, ajoutez **ROBOTS**.
Contenu	L'attribut de méta-description HTML. Si **ROBOTS** est défini dans le champ **Nom** , vous pouvez ajouter l'une des valeurs de contenu suivantes : ○ **INDEXER, SUIVRE** : Le moteur de recherche affiche la page dans les résultats de recherche et fait confiance à tous les liens de la page. Il s'agit de la valeur par défaut. ○ **NOINDEX, FOLLOW** : Le moteur de recherche n'affiche pas la page dans les résultats de recherche, mais fait confiance à tous les liens de la page. ○ **INDEX, NOFOLLOW** : Le moteur de recherche affiche la page dans les résultats de recherche, mais ne fait pas confiance aux liens de la page. ○ **NOINDEX, NOFOLLOW** : Le moteur de recherche n'affiche pas la page dans les résultats de recherche et ne fait pas confiance aux liens de la page. Vous pouvez également transmettre une variable dans ce champ en fonction des données d'enregistrement. Par exemple, vous pouvez définir une variable %description dans ce champ et créer une variable de contenu pour remplir la balise de contenu avec les données d'enregistrement.

Example



7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les métadonnées sont ajoutées à l'en-tête de la page. Par exemple :

```
<meta name="description" content="Order something from the Service Catalog">
```

8. **Facultatif :** Créez une variable de contenu pour remplir la balise de contenu avec les données d'enregistrement.

Traduction automatique

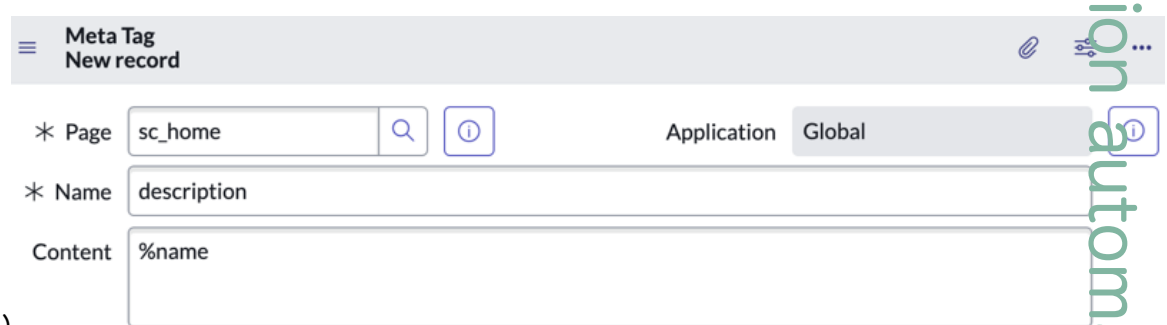
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la page charge les données d'enregistrement en fonction d'un ou de plusieurs paramètres d'URL, vous pouvez ajouter des balises meta générées à partir des données de l'enregistrement.

a. Ouvrez un enregistrement de métabalise et vérifiez que le champ **Contenu** contient une variable, ou ajoutez une variable.
En fonction des paramètres d'URL disponibles et de la balise méta que vous souhaitez définir, vous pouvez ajouter les types de valeurs suivants :

Types de valeurs	Description	Exemple de valeur
Une variable de paramètre d'URL	Renseigne la balise de contenu avec la valeur définie dans l'enregistrement des variables de contenu associées.	%description
Plus d'une variable de paramètre d'URL	Remplit la balise de contenu avec les valeurs définies dans les enregistrements de variables de contenu associées.	%description %prix
Une valeur statique et une variable de paramètre URL	Remplit la balise de contenu avec une valeur statique et l'enregistrement des variables de contenu associées.	Élément de catalogue : %description

Example



(Optional)

b. Dans la liste connexe **Variables de contenu** , cliquez sur **Nouveau**.
La liste connexe **Variables de contenu** n'est disponible qu'après avoir sauvegardé l'enregistrement de la balise meta.

c. Complétez le formulaire.
Associez un champ à un paramètre de requête d'URL. Lorsque la valeur du paramètre de requête est utilisée pour afficher du contenu, un champ du même enregistrement est utilisé pour générer la balise de contenu. Vous pouvez définir le champ pour générer la balise de contenu via le champ **Champ Table** .

Champ	Description
Nom	Variable dans laquelle stocker la valeur. Doit commencer par **%** et ne peut pas contenir d'espaces. Cette valeur doit correspondre à l'une des variables définies dans le champ **Contenu** de l'enregistrement de balise Meta.
Application	Périmètre de l'application de la page. Cette valeur est en lecture seule.
Balise META	La balise meta à laquelle appliquer la variable dynamique.

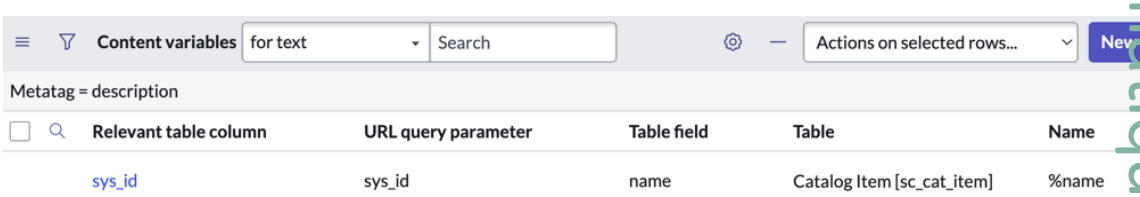
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Paramètre de requête d'URL	Paramètre d'URL indiquant l'enregistrement en cours d'affichage. Vous pouvez entrer n'importe quelle chaîne. **Conseil :** Pour créer un paramètre d'URL qui soit significatif et facilement identifiable, utilisez un nom de champ provenant de l'enregistrement. Par exemple, pour référencer un article de la base de connaissances, vous pouvez entrer un `numéro` pour référencer l'article par son numéro.
Colonne de table pertinente	Champ de table correspondant au paramètre de requête d'URL. Par exemple, si vous avez entré `un nombre` pour référencer un article de la base de connaissances par son numéro, sélectionnez **Numéro**. Si ce champ est vide, le système utilise la sys_id d'enregistrement.
Table	Table source de l'enregistrement du paramètre de requête d'URL.
Champ de table	Sélectionnez un champ dans la table définie dans le champ **Table** . Ce champ est utilisé pour générer la valeur de la balise de contenu. **Important :** Pour prendre en charge SEO, assurez-vous que le champ de table référencé est public. Pour plus d'informations sur l'octroi de l'accès à un champ de table, consultez Créer une règle ACL .

Si plusieurs variables de contenu correspondent à une variable définie dans le champ **Contenu** de l'enregistrement de la balise meta, l'enregistrement avec la date de création la plus ancienne est utilisé.

d. Cliquez sur **Envoyer**.



La balise de contenu charge les données d'enregistrement. Par exemple :

```
<meta name="description" content="Apple iPad 3">
```

Ajouter des titres dynamiques à une page

Créez des variables pour générer des titres descriptifs en fonction du contenu chargé dans une page.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les titres dynamiques ne s'appliquent pas à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances dans le portail de services Gestion des connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Ouvrez une page.
3. Ajoutez une ou plusieurs variables au champ **Titre de page dynamique** .
   En fonction des paramètres d'URL disponibles et du titre dynamique que vous souhaitez définir, vous pouvez ajouter les types de valeurs suivants :

Types de valeurs	Description	Exemple de valeur
Une variable de paramètre d'URL	Génère un titre de page à l'aide de l'enregistrement associé d'un paramètre d'URL.	%first_name
Plus d'une variable de paramètre d'URL	Génère un titre de page à l'aide des enregistrements associés de plusieurs paramètres d'URL.	%first_name %last_name
Une valeur statique et une variable de paramètre URL	Génère un titre de page à l'aide d'une valeur statique et de l'enregistrement associé d'un paramètre d'URL.	Employé : %first_name

   Entrez les variables dans la syntaxe prévue du titre. Par exemple, pour que le nom et le titre d'un employé soient séparés par un tiret, saisissez %first_name %title. Dans le titre de la page, cette syntaxe s'afficherait comme suit : « Beth - Administrateur système ».

4. Cliquez sur l'onglet de liste connexe **Variables de page dynamiques** .
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une variable.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Associez un champ à un paramètre de requête d'URL. Lorsque la valeur du paramètre de requête est utilisée pour afficher du contenu, un champ du même enregistrement est utilisé pour générer le titre. Vous pouvez définir le champ pour générer le titre via le champ **Champ Table** .

Champ	Description
Nom	Variable dans laquelle stocker la valeur. Doit commencer par **%** et ne peut pas contenir d'espaces. Cette valeur doit correspondre à l'une des variables définies dans le champ **Titre de page dynamique** .
Application	Périmètre de l'application de la page. Cette valeur est en lecture seule.
Page	Page à laquelle appliquer la variable dynamique.
Paramètre de requête d'URL	Paramètre d'URL indiquant l'enregistrement en cours d'affichage. Vous pouvez entrer n'importe quelle chaîne. **Conseil :** Pour créer un paramètre d'URL qui soit significatif et facilement identifiable, utilisez un nom de champ provenant de l'enregistrement. Par exemple, pour référencer un article de la base de connaissances, vous pouvez entrer un numéro pour référencer l'article par son numéro.
Colonne de table pertinente	Champ de table correspondant au paramètre de requête d'URL. Par exemple, si vous avez entré un nombre pour référencer un article de la

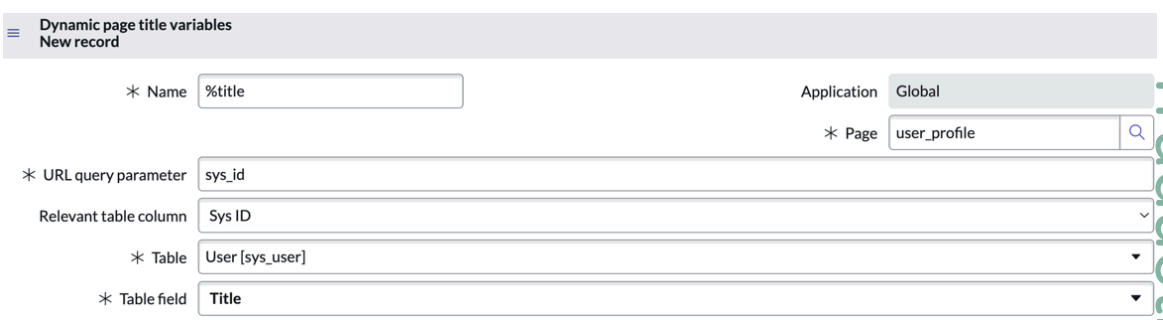
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	base de connaissances par son numéro, sélectionnez **Numéro**. Si ce champ est vide, le système utilise la sys_id d'enregistrement.
Table	Table source de l'enregistrement du paramètre de requête d'URL.
Champ de table	Champ de la table définie dans le champ **Table** . Ce champ est utilisé pour générer le titre dynamique de la page.

Si plusieurs variables de page dynamique correspondent à une variable définie dans le champ **Titre de page dynamique** , l'enregistrement avec la date de mise à jour la plus récente est utilisé.

Les variables portant le même nom ne sont pas prises en charge et ne sont pas créées plusieurs fois. Chaque variable doit être unique.



Dans cet exemple, la valeur du champ Titre de la table Utilisateur [sys_user] renseigne le titre de la page. La variable `%title` doit également être définie dans le champ **Titre de page dynamique** de l'enregistrement de la page.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Lorsque la page se charge, l'enregistrement défini dans le paramètre de requête d'URL s'affiche. Le champ défini dans le **champ Table** détermine le titre de la page.

Configurer la balise principale sur une page

Spécifiez le contenu principal d'une page à inclure dans la balise pour améliorer l'optimisation des moteurs de recherche et l'accessibilité *<main>* .

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

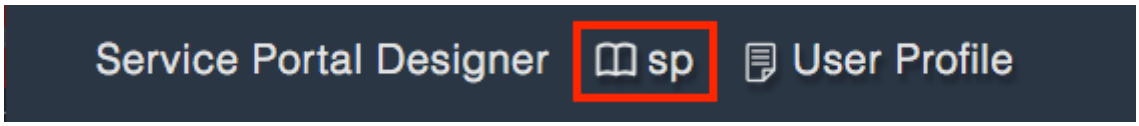
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La *<main>* balise est un élément HTML sémantique qui contient le contenu principal de la page. La *<main>* balise doit être appliquée au contenu unique à la page et doit être configurée pour un seul élément de la page.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sélectionnez une page.
4. Basculez vers le portail pour lequel vous souhaitez concevoir des pages en sélectionnant le nom du portail dans l'en-tête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez un conteneur, une ligne ou une colonne sur la page qui contient le contenu principal de la page.

   Consultez les fils d'Ariane dans l'en-tête pour confirmer que vous avez sélectionné le bon élément. Vous ne pouvez pas ajouter la *<main>* balise à un widget.

6. Sélectionnez l'icône Modifier [icône].
7. Dans le champ **Balise sémantique** , sélectionnez **Main**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Dans le HTML de la page, la balise contient le conteneur, la *<main>* ligne ou la colonne. Dans Portail de services Designer, une *<main>* balise s'affiche dans le coin inférieur droit de l'élément.

Activer SEO pour les versions localisées d'une page du portail

Autorisez les utilisateurs à découvrir les pages du portail dans leur langue préférée en ajoutant *hreflang* des balises.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

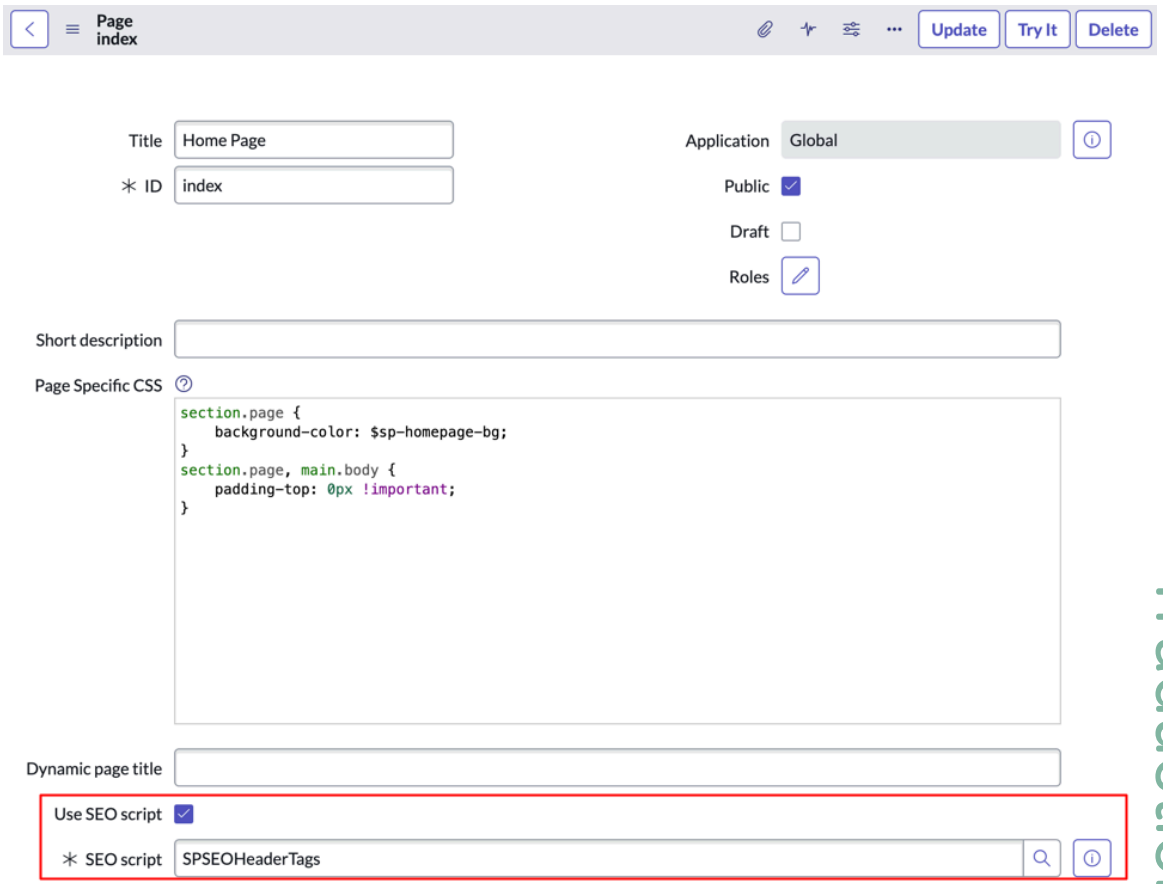
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Pages** et ouvrez un enregistrement de page. Assurez-vous que **Public** est sélectionné pour la page. Les pages qui ne sont pas publiques ne sont pas indexées par les moteurs de recherche externes.
2. Sur le formulaire, cochez la case **Utiliser le script SEO** .

   La sélection de cette case à cocher entraîne l'apparition du champ **de script SEO** . Par défaut, le système utilise l'include de script SPSEOHeaderTags. Vous pouvez utiliser un include de script différent en mettant à jour ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le système ajoute des balises par défaut *`hreflang`* pour chaque langue active dans votre instance.

Que faire ensuite

Vous pouvez remplacer les balises par défaut *`hreflang`* , ajouter une URL canonique ou ajouter des balises d'en-tête personnalisées en mettant à jour l'include de script référencé dans le champ **de script SEO** . Cela doit être défini par l'auteur de la page ou du contenu.

Pour spécifier une URL canonique pour la page, mettez à jour la fonction generateCanonicalURL dans l'include de script.

Pour spécifier des balises d'en-tête personnalisées pour la page, mettez à jour la fonction generateCustomTagsForSEO dans l'include de script.

Pour obtenir un exemple d'insertion de balises SEO personnalisées dans la page d'affichage d'un article de la base de connaissances, consultez Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de connaissances localisés .

Générateur de plans de site

Utilisez l'application pour définir et générer automatiquement des sitemaps XML afin d'améliorer l'optimisation ServiceNow® Générateur de plans de site des pages du portail public pour les moteurs de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

Vous pouvez activer l'application Générateur de plans de site (sn_ux_seo_sitemap) à partir de votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Générateur de plans de site.

Vous pouvez également activer Générateur de plans de site à partir du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Exigences relatives au plan du site

Le plan du site est généré à partir d'un script ou d'un XML statique. Lors de la création d'un sitemap, vous devez vous assurer que son contenu répond aux exigences suivantes, car sa validation n'est pas gérée automatiquement :

- Inclut uniquement les pages avec un accès utilisateur non authentifié.

  Générateur de plans de site exclut automatiquement les URL du portail qui ne sont pas publiquement accessibles dans les plans du site. Toutefois, cela ne s'applique pas aux URL avec des domaines personnalisés au lieu du ServiceNow domaine. Les URL exclues du plan du site sont répertoriées dans la table Journal des applications [syslog_app_scope].

- Exclut les pages qui répondent par une redirection 301.
- Exclut les pages avec la balise meta NOINDEX, telles que les pages mises hors service ou expirées. Si vous utilisez un script pour créer le plan du site, incluez une logique similaire à celle de l'include de script SEO que vous avez utilisé pour ajouter des balises meta NOINDEX aux pages afin d'exclure ces pages du plan du site. Pour plus d'informations, consultez Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de la base de connaissances localisés .
- Pour toutes les pages avec des URL ou *`hreflang`* des balises canoniques, le plan du site inclut les URL canoniques ou les URL avec *`hreflang`* des balises renvoyées par l'include de script SEO pour cette page. Si vous utilisez un script pour créer le plan du site, incluez une logique similaire à celle de l'include de script SEO que vous avez utilisé pour renvoyer des URL canoniques ou des URL avec *`hreflang`* des balises. Pour plus d'informations, consultez SEO pour les URL canoniques et les versions localisées des articles de la base de connaissances .
- Pour toutes les pages avec des mots-clés lisibles par l'homme dans les URL, le plan du site inclut les URL avec des mots-clés lisibles par l'homme. Si vous utilisez un script pour créer le plan du site, utilisez l'une des méthodes *`getHumanReadableUrl de la`* classe *`SPSEOUtilsSNC`* pour renvoyer les mots clés lisibles par l'homme et les inclure dans les URL du plan du site. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages.

Remarque :
Des conseils sur la façon de répondre à ces exigences sont inclus dans les modèles de code dans les champs **Script** et **XML statique** où le contenu du plan du site est défini. Pour plus d'informations, consultez Générer des plans de site XML pour l'indexation SEO.

Pour plus d'informations sur les exigences du plan de site pour SEO, consultez les ressources suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer et soumettre un plan du site dans la Google documentation
- Schéma XML pour le protocole Sitemap sur le site web sitemaps.org

Activer Générateur de plans de site

Vous pouvez activer le module d'extension Générateur de plans de site (sn_ux_seo_sitemap) si Portail de services vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les travaux planifiés et les tables sont installés avec Générateur de plans de site.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Générateur de plans de site.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Générateur de plans de site (sn_ux_seo_sitemap) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Composants installés avec Générateur de plans de site

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Générateur de plans de site, notamment des tables et des tâches planifiées.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Planificateur du plan du site	Met à jour le contenu du plan du site tous les jours à minuit.
SitemapPurgeScheduler	Supprime la version précédente du plan du site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Configuration du plan du site UX [sys_ux_seo_sitemap_config]	Sitemaps configurés sur l'instance.
Définition du plan du site UX [sys_ux_sitemap_definition]	Définitions qui spécifient le contenu à inclure dans un plan du site.

Générer des plans de site XML pour l'indexation SEO

Créez des sitemaps XML pour les robots d'indexation afin d'indexer les pages de votre portail public et d'améliorer l'optimisation des moteurs de recherche pour vos portails.

Avant de commencer

Ajoutez des informations SEO aux pages du portail, telles que des balises méta qui améliorent la recherche des Portail de services pages. Pour plus d'informations, consultez Améliorer l'optimisation des moteurs de recherche pour les portails.

Passez en revue la section « Exigences du plan du site » de la Générateur de plans de site rubrique documentation pour déterminer le contenu qui doit figurer dans le plan du site.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Générateur de plans de site** > **Configuration du plan du site**.
2. Dans la table Configurations du plan du site UX [sys_ux_seo_sitemap_config], sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du plan du site UX

Champ	Description
Nom du plan du site	Nom unique pour le plan du site.
Description	Une description du contenu du plan du site.
Actif	Option permettant de générer automatiquement le plan du site.

4. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans l'onglet **Définition de configuration du plan du site** , sélectionnez **Nouveau**.

Important :

- Vous devez vous assurer que le contenu de votre sitemap répond à la norme Exigences relatives au plan du site.
- Vous n'avez pas besoin d'ajouter l'en-tête et le pied de page du plan du site XML. Ceux-ci sont ajoutés automatiquement lorsque le plan du site est généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ **Type** du formulaire Définition du plan du site UX, sélectionnez l'une des options suivantes pour définir le contenu du plan du site à l'aide d'un script ou en spécifiant des éléments d'URL statiques.

7. Sélectionnez **Actif** , puis **Soumettre**.

8. **Facultatif :** Répétez les étapes 5 à 7 pour définir du contenu supplémentaire à inclure dans le plan du site. Vous pouvez créer plusieurs définitions de plan du site avec n'importe quelle combinaison de types qui se combinent pour créer le plan du site. Par exemple, vous pouvez inclure du contenu XML statique et dynamique à partir d'un script ou vous pouvez inclure du contenu à partir de plusieurs scripts.

9. **Facultatif :** Configurez le nombre d'éléments d'URL à inclure par page du plan du site pour contrôler le nombre de pages de votre plan du site.
   Par défaut, 750 URL sont incluses par page du plan du site. Pour les URL avec *`hreflang`* des balises, vous devez limiter le nombre d'URL par page à la valeur par défaut de 750 URL.

   a. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

   b. Ouvrez la *`glide.sitemap.page.count`* propriété et définissez la valeur sur le nombre d'URL à inclure par page.
   La valeur maximale est 5 000.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

10. Dans l'enregistrement Configuration du plan du site UX, sélectionnez **Générer un plan du site**.

    Si un plan de site comprend plus d'éléments d'URL que le nombre spécifié dans la *`glide.sitemap.page.count`* propriété système, un fichier d'index du plan de site spécifiant les URL des pages du plan du site est généré. La structure de dénomination du fichier d'index du plan du site est `sitemap-<sitemap-config-sysid>.xml` et la structure de nommage de la page du plan du site est `sitemap-<page>-<sitemap-config-sysid>.xml`.

11. Sélectionnez **Copier l'URL du plan du site** et ajoutez l'URL du plan du site dans Google la Search Console ou à votre fichier `robots.txt` avec l'intégration de la Google recherche personnalisée.

    Remarque :
    Cette URL accède au dernier plan du site ou, si le plan du site est paginé, au dernier index du plan du site. Il n'exécute pas de scripts à la volée pour régénérer le plan du site.

    Pour en savoir plus sur l'utilisation Google de la Search Console, consultez Gérer vos sitemaps à l'aide du rapport Sitemaps dans la Google documentation. Pour en savoir plus sur l'intégration de la recherche personnalisée, consultez Intégrations Googlefournies par ServiceNow .

12. **Facultatif :** Examinez toutes les URL des portails qui ont été exclues du plan du site, car elles ne sont pas accessibles au public.

    a. Accédez à la **Tout** > **Journaux système** > **Journal système** > **Journaux d'application**.

    b. Dans le générateur de conditions, entrez le filtre **[Périmètre de l'application] [est] [Générateur de plans du site] ET [Message] [commence par] [L'URL donnée].**
    Le champ **Message** inclut les URL exclues. Par exemple, « L'URL donnée `https://<instance>/kb ? id=kb_article_view` n'est pas publique ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Tous les plans de site actifs se régénèrent automatiquement une fois par jour et incluent du contenu provenant de l'une de leurs définitions de plan de site actives. Les versions précédentes du plan du site sont supprimées. Vous pouvez vérifier l'état de la tâche quotidienne à l'adresse **Tout** > **Journaux système** > **Journal système** > **Journaux d'application** à l'aide du filtre **[App Scope] [is] [Sitemap Generator].**

Publication d'annonces aux utilisateurs du portail

Les annonces diffusent des messages aux Portail de services utilisateurs. Ils s'affichent dans une bannière d'annonce ou une instance de widget d'annonce.

Les annonces sont actives sur les nouvelles instances. Pour activer les annonces après la mise à niveau, vous pouvez activer le module d'extension Portail de services Annonces (com.glide.service-portal.announcements).

Lors de la création d'annonces, vous pouvez définir la façon dont une annonce s'affiche.

Ordre de tri

Les annonces s'affichent en fonction de l'ordre défini dans :

- Propriété *`glide.service_portal.announcement.default_sort_order`* système. Consultez Propriétés du Portail de services.
- Le champ **Afficher en premier** de l'enregistrement d'annonce.

En cas d'égalité entre deux enregistrements définis sur **Afficher en premier**, l'ordre de tri défini dans la propriété système est respecté.

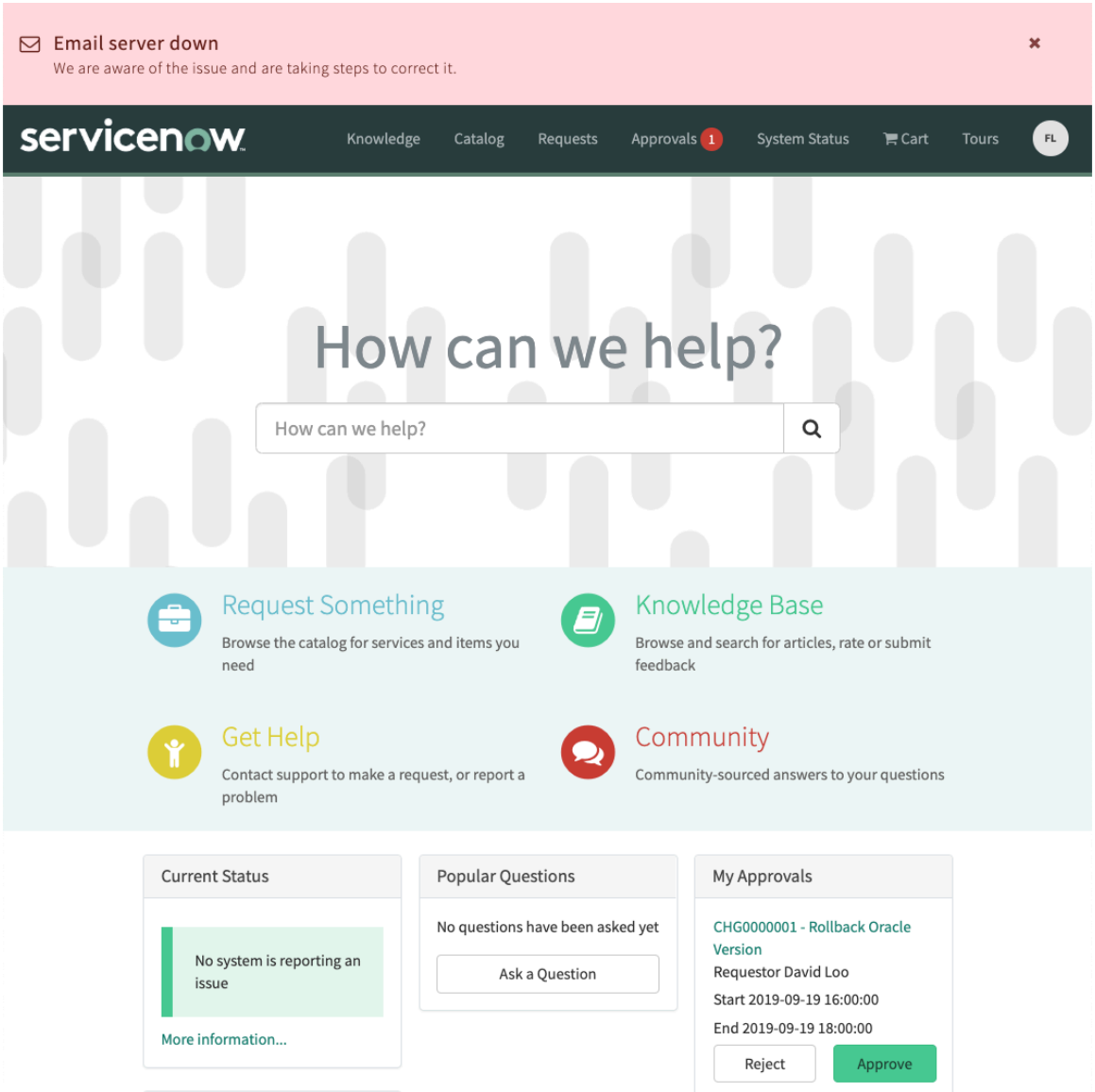
Emplacement d'affichage

Les annonces peuvent s'afficher aux emplacements suivants :

- Bannière d'annonce
- Instance de widget Annonces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour définir l’emplacement d’affichage de l’annonce, définissez le type d’annonce dans l’enregistrement de l’annonce.

Style d’affichage

Les styles d’affichage vous permettent d’effectuer les opérations suivantes :

- Créez une combinaison de couleurs personnalisée.
- Modifiez l’alignement du texte.

Les annonces qui s’affichent dans une bannière utilisent le style d’affichage défini par défaut dans l’enregistrement d’annonce. Pour utiliser le style d'affichage dans une instance du widget Annonces, vous pouvez sélectionner l'option d'instance **Utiliser le style d'affichage**.

Critères d'utilisateur

Si des critères d’utilisateur sont configurés pour le Portail de services, vous pouvez définir qui peut et qui ne peut pas voir une annonce. Grâce aux critères d’utilisateur, vous pouvez créer des annonces visibles uniquement par des utilisateurs, groupes, rôles, organisations spécifiques, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une annonce

Une annonce s’affiche sous la forme d’une bannière dans Portail de services ou dans le widget d’annonces.

Avant de commencer

Rôle requis : announcement_admin, sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le titre et le résumé d’une annonce peuvent être localisés dans la table Texte traduit [sys_translated_text]. Pour plus d'informations, consultez Translating text fields .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Annonces**.
   La table Annonces [announcement] affiche toutes les annonces.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Titre interne qui ne s’affiche pas dans l’annonce.
Actif	Option permettant d'activer l'annonce. Pour masquer une annonce, décochez la case **Actif**.
Titre	Titre à afficher dans l’annonce.
De	Date et heure auxquelles l’annonce commence à s’afficher.
Vers	Date et heure de fin de l’annonce. Si ce champ est laissé vide, l’annonce continue de s’afficher jusqu’à ce qu’elle soit désactivée.
Résumé	Texte à afficher dans l'annonce.
Style d'affichage	Définit la couleur d'arrière-plan, la couleur du texte et l'alignement du texte des annonces de bannière. Les styles du système de base sont les suivants : ○ **Normal** : fond bleu et texte blanc aligné à gauche. ○ **Urgent** : fond rouge et texte blanc aligné à gauche. Les annonces qui s'affichent dans une bannière utilisent le style d'affichage défini par défaut dans l'enregistrement d'annonce. Pour utiliser le style d'affichage dans une instance du widget Annonces, vous pouvez sélectionner l'option d'instance **Utiliser le style d'affichage**.
Type	Spécifie l'emplacement où s'affiche une annonce. Par défaut, les annonces s'affichent aux emplacements suivants : ○ **Bannière** : bannière d'annonce au-dessus du cadre de la bannière dans le Portail de services. ○ **Widget** : instance du widget d’annonces. Vous pouvez créer un type d'annonce pour définir d'autres instances de widget afin d'afficher une annonce.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Glyphe	Glyphe à afficher à gauche du titre dans les annonces de bannière.
Texte alternatif du glyphe	Texte de remplacement pour l'icône de glyphe utilisée avec les lecteurs d'écran.
Public	Option permettant d'afficher l'annonce aux utilisateurs avant et après leur connexion.
Afficher en premier	Si cette option est sélectionnée, l'annonce s'affiche avant toutes les autres annonces. En cas d'égalité entre deux enregistrements définis sur **Afficher en premier**, l'ordre de tri défini dans la *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* propriété système est respecté. Consultez Propriétés du Portail de services.
Rôles	Si **Public** n'est pas sélectionné, vous pouvez définir les rôles qui permettent de voir l'annonce. Si ce champ est vide, l'annonce est visible par tous les rôles. **Remarque :** Vous pouvez également définir des critères d'utilisateur de l'annonce à la place. Pour ce faire, configurez Critères d'utilisateur pour Portail de services et désactivez l'option **Public**. Les annonces ne s'affichent que pour les utilisateurs qui répondent aux critères d'accès.
Non authentifié uniquement	Option permettant d'afficher l'annonce uniquement aux utilisateurs qui ne sont pas connectés. Cette option s'affiche uniquement si **Public** est sélectionné.
Cliquer sur la cible	Crée un lien sous le corps de l'annonce qui s'ouvre vers une page ou une URL cible. ○ **Aucun** : l'annonce n'inclut pas de lien. ○ **Page** : ouvre une page Portail de services dans l'onglet de navigateur actuel. ○ **URL dans l'onglet de navigateur actuel** : ouvre une URL dans l'onglet de navigateur actuel. ○ **URL dans un nouvel onglet de navigateur** : ouvre une URL dans un nouvel onglet de navigateur.
Page des détails	Page qui s'ouvre dans l'onglet de navigateur actuel. Disponible si la **cible du clic** est **Page**.
Détails de l'URL	L'URL qui s'ouvre dans l'onglet actuel du navigateur ou dans un nouvel onglet. Disponible si la **cible du clic** est **une URL dans l'onglet de navigateur actuel** ou **une URL dans un nouvel onglet de navigateur**.
Texte du lien vers les détails	Texte du lien pour la valeur page ou URL du champ Cliquer sur la cible. Si vous laissez ce champ vide et définissez une cible de clic, le titre de l'annonce est « En savoir plus ».
Options de masquage	Détermine si l'utilisateur peut ignorer l'annonce. Les options incluent : ○ L'utilisateur peut masquer - pas de réaffichage ○ L'utilisateur peut masquer pour la session en cours uniquement ○ L'utilisateur ne peut pas masquer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Portails	Portails qui affichent l'annonce. Si ce champ est vide, l'annonce s'affiche dans tous les portails.

4. Enregistrez ou soumettez l'enregistrement.

Que faire ensuite

Si le champ **Type** est défini sur **Bannière**, testez votre annonce en accédant au portail défini dans le champ **Portails**. Si le champ **Type** est défini sur **Widget** ou un type personnalisé, testez votre annonce en accédant à la page avec l'instance de widget associée.

Créer un style d'affichage d'annonce

Définissez la couleur d'arrière-plan, la couleur de premier plan et l'alignement du texte d'une annonce.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sp_admin ou announcement_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Annonces**.
2. Ouvrez une annonce existante ou créez-en une nouvelle.
3. Dans le champ **Style d'affichage** , cliquez sur l'icône de recherche de référence pour ouvrir la table référencée.
   La vue de liste Styles d'annonce [announcement_style] s'ouvre.
4. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau style d'affichage.
5. Renseignez le formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom interne du style d'affichage.
Demande	Le périmètre d'application de l'annonce. Cette valeur est en lecture seule.
Couleur d'arrière-plan	Nom de couleur ou valeur HEX au format #000000 pour l'arrière-plan de l'annonce.
Couleur de premier plan	Nom de couleur ou valeur HEX au format #000000 pour le texte de l'annonce.
Alignement	Alignement du texte. Les options incluent : ○ Aligner à gauche ○ Aligner au centre

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Par défaut, l'annonce s'affiche à la fois dans la bannière du portail et dans le widget Annonces, mais seule la bannière utilise votre nouveau style d'affichage. Vous pouvez configurer le widget pour qu'il utilise également le style d'affichage. Pour plus d'informations, reportez-vous aux options d'instance dans Widget Annonces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un type d'annonce

Les types d'annonces déterminent l'emplacement où s'affiche une annonce. Les annonces incluent deux types de systèmes de base : bannière et widget.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sp_admin ou announcement_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Comme pour la création d'une balise de catégorie, vous pouvez créer d'autres types pour définir des emplacements personnalisés. Par exemple, pour afficher une annonce uniquement dans une instance de widget spécifique, vous pouvez créer un type d'annonce pour cette instance de widget. Toutes les annonces balisées avec ce type s'afficheront uniquement dans l'instance de widget souhaitée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables** > **Type de consommateur d'annonce**.
   La table Type de consommateur d'annonce [announcement_consumer_type] s'ouvre.
2. Dans la section Colonnes du formulaire, cliquez sur **Nouveau**.
3. Définir un **nom**.
   Le nom est utilisé pour associer une annonce à une instance de widget.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Ajoutez le type personnalisé à une annonce.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Annonces**.
   b. Ouvrez une annonce existante ou créez-en une nouvelle.
   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type personnalisé.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous utilisez le type dans un widget, définissez le type en tant qu'option d'instance de widget.
   La bannière d'annonce affiche uniquement les annonces balisées avec le type **de bannière** .
   a. Accédez à une instance du widget d'annonce.
   b. Ctrl + clic droit sur l'instance de widget et sélection **Options d'instance**.
   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type d'annonce personnalisée.

Résultats
L'instance de widget associée au type affiche toutes les annonces balisées avec le même type.

Analyse des performances et de l'utilisation du portail

Analysez l'expérience utilisateur et les performances d'un portail. Grâce à ces outils d'analyse et d'évaluation des performances, vous pouvez recueillir des informations pour améliorer les performances et l'utilisation de votre portail.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Portail de services

Solutions Platform Analytics comporte un contenu Analyse des performances et Reporting préparamétré pour être utilisé avec d'autres produits Now Platform. Cela Solution Platform Analytics fournit des visualisations de mesures pour mieux comprendre l'expérience utilisateur de Service Portal et identifier comment l'améliorer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.

Pour en savoir plus sur les rôles supplémentaires, reportez-vous à la section .

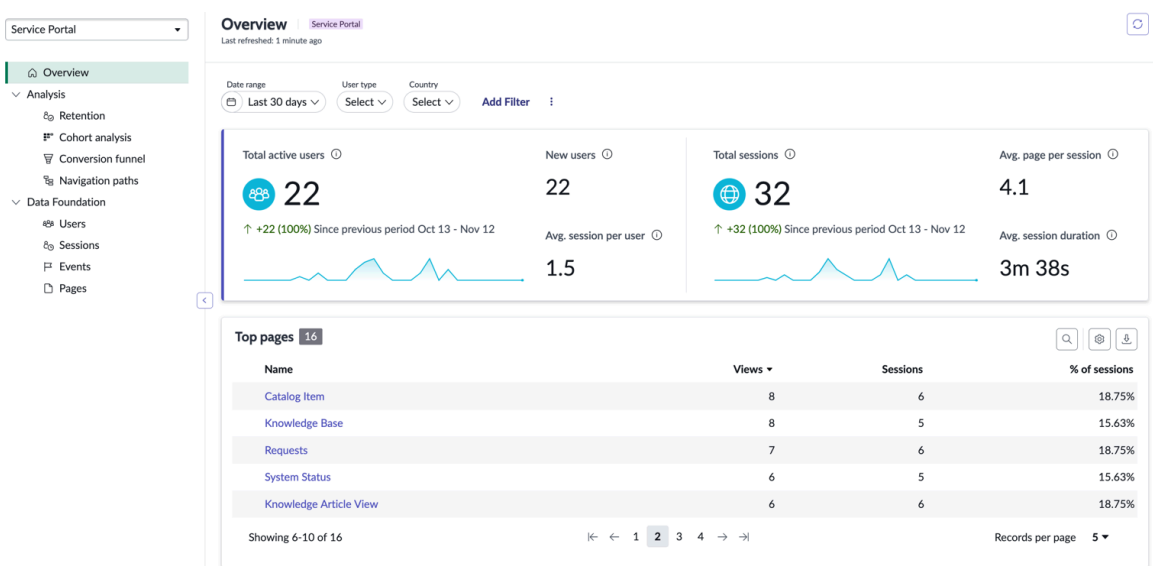
Information associée

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Analyse de l'expérience utilisateur pour Portail de services

L'application Analyse de l'expérience utilisateur fournit des vues pour surveiller l'analyse de l'utilisation de vos Portail de services applications. Visualisez les mesures et les interactions pour mieux comprendre l'expérience Portail de services utilisateur et identifier comment l'améliorer.

Vous pouvez afficher le suivi d'analyse utilisateur pour le portail dans l'application Analyse de l'expérience utilisateur . Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de l'application Analyse de l'expérience utilisateur .



Analyse de l'expérience utilisateur pour Portail de services fournit des vues pour surveiller les indicateurs clés de performance (KPI) des applications Web créées sur Portail de services. Vous pouvez utiliser ces aperçus pour optimiser votre portail.

Par exemple, Analyse de l'expérience utilisateur effectue le suivi lorsqu'un utilisateur commande un élément de catalogue ou consulte un article de la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ces données pour déduire quels articles sont les plus populaires parmi les utilisateurs. Pour en savoir plus sur les événements déclenchés par l'utilisateur qui sont suivis automatiquement, reportez-vous à la section Portail de services événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Analyse de l'expérience utilisateur Le suivi est activé par défaut pour tous les portails. Vous devez activer le suivi pour un portail uniquement si vous avez activé le suivi pour certains portails, mais pas pour d'autres dans une version précédente. Pour plus d'informations, consultez Suivre Analyse de l'expérience utilisateur dans Portail de services.

Rôles

Les rôles portal_analytics_admin et portal_analytics_viewer sont installés avec le module d'extension Analyse du portail de services (com.glide.service-portal.analytics). Pour en savoir plus sur les autres rôles associés à , reportez-vous à Analyse de l'expérience utilisateurla section Roles installed with User Experience Analytics .

Avis de consentement de l'utilisateur

Les avis de consentement de l'utilisateur doivent être conformes à l'addendum sur le ServiceNow traitement des données. Examinez vos ServiceNow modèles d'avis de consentement de l'utilisateur avant qu'ils ne soient présentés aux utilisateurs. Vous pouvez adapter les options de présentation de ces avis aux utilisateurs, y compris le libellé. Pour plus d'informations, consultez Define texts for Notice and Explicit Opt-in user consent management policies .

Information associée

Analyse de l'expérience utilisateur

Suivre Analyse de l'expérience utilisateur dans Portail de services

Effectuer un suivi Analyse de l'expérience utilisateur pour Portail de services surveiller les indicateurs clés de performance avec l'application Analyse de l'expérience utilisateur .

Avant de commencer
Rôle requis : portal_analytics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le suivi n'est pas activé pour les portails. Vous devez activer le suivi pour un portail spécifique uniquement si vous avez activé le suivi pour certains portails, mais pas pour d'autres dans une version précédente.

Les portails configurés pour le suivi sont répertoriés dans la table des Analyse de l'expérience utilisateur paramètres [sys_analytics_bucket]. Pour plus d'informations sur la gestion des paramètres d'analyse existants pour un portail, consultez Configurer les paramètres d'Analyse de l'expérience utilisateur .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez le titre du portail.
3. Sur le formulaire du portail, sélectionnez **Créer des paramètres d'analyse**.

   Remarque :
   Si un portail a déjà été configuré pour le suivi, le nom du bouton sera **Afficher les paramètres d'analyse**.

4. Sur le formulaire Paramètres d'Analyse de l'expérience utilisateur, spécifiez les utilisateurs à suivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour suivre les analyses uniquement pour les utilisateurs authentifiés, décochez la case **Activer le suivi des utilisateurs non authentifiés** .
- Pour suivre les analyses pour les utilisateurs non authentifiés et authentifiés, cochez la case **Activer le suivi des utilisateurs non authentifiés** .

Remarque :
Si vous avez activé le suivi des utilisateurs non authentifiés, la loi peut vous obliger à avertir les utilisateurs non authentifiés que vous suivez leur utilisation à des fins d'analyse. Pour afficher un avis juridique, activez l'annonce d'avis de confidentialité, qui est inactive par défaut. Pour plus d'informations, consultez Activer l'avis de confidentialité pour les utilisateurs non authentifiés.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Vous pouvez maintenant afficher le suivi d'analyse utilisateur pour le portail sélectionné en accédant à **Tout** > **Platform Analytics** > **Analyse de l'expérience utilisateur**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'application Analyse de l'expérience utilisateur , consultez Vue d'ensemble de l'application Analyse de l'expérience utilisateur .

Information associée

Désactiver le suivi de l'analyse de l'expérience utilisateur

Activer l'avis de confidentialité pour les utilisateurs non authentifiés

Si vous avez activé le suivi des utilisateurs non authentifiés dans votre portail, la loi peut vous obliger à informer les utilisateurs non authentifiés que vous suivez leur utilisation à des fins d'analyse. Vous pouvez afficher un avertissement juridique en activant l'annonce d'avis de confidentialité.

Avant de commencer

Par défaut, le suivi des utilisateurs non authentifiés est désactivé pour les portails. Pour modifier les paramètres d'analyse d'un portail, consultez Configurer les paramètres d'Analyse de l'expérience utilisateur .

Rôle requis : sp_admin

Procédure

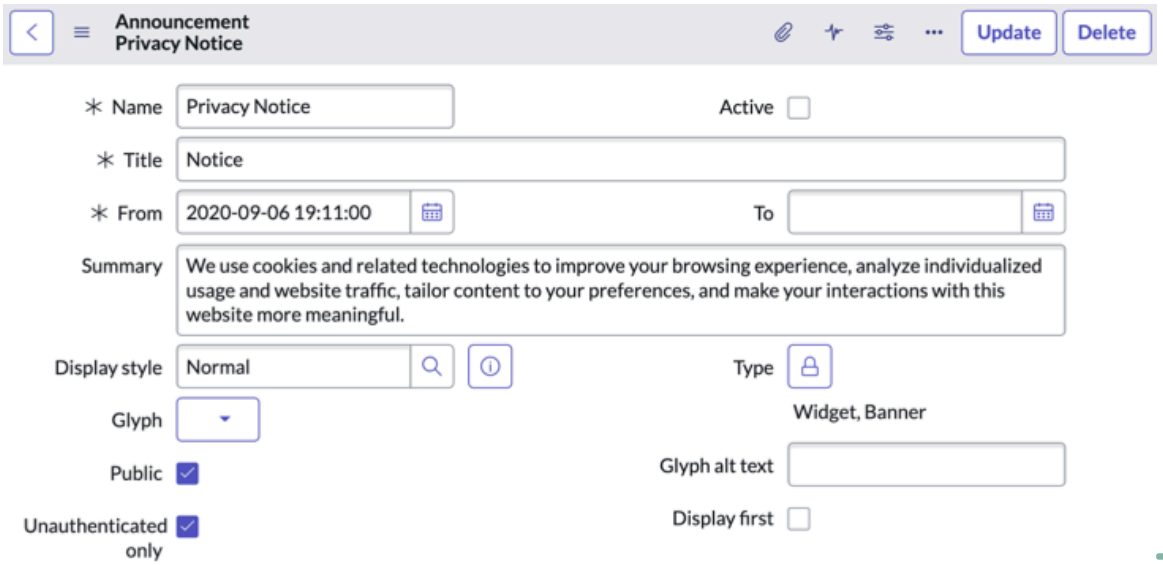
1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Annonces** et ouvrez l'enregistrement inactif nommé **Avis de confidentialité**.
2. Examinez le formulaire.

   Vous pouvez modifier le texte par défaut du champ **Résumé** ou le laisser tel quel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

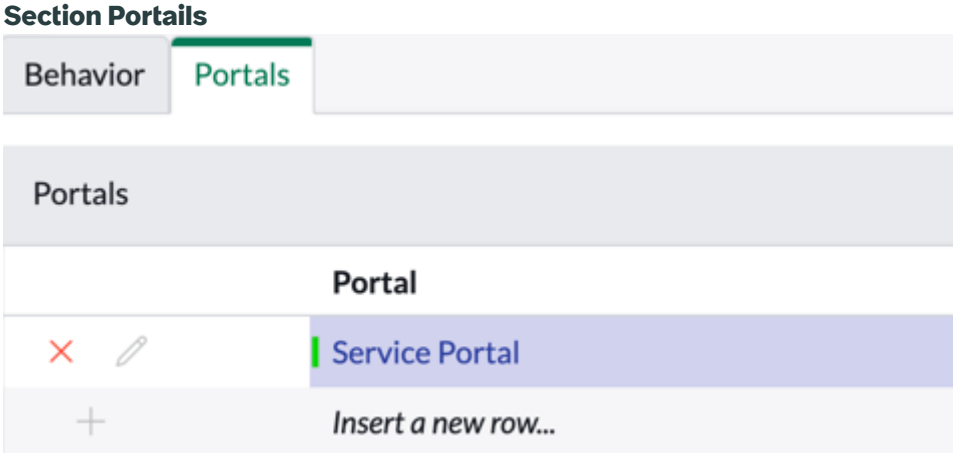
Formulaire Annonce d'avis de confidentialité



Par défaut, l'option **Non authentifié uniquement** est sélectionnée pour afficher l'annonce uniquement aux utilisateurs qui ne sont pas connectés au portail. L'annonce disparaît une fois que l'utilisateur s'est connecté.

3. Dans la section Portails, sélectionnez un portail dans lequel afficher l'annonce.
   Si aucun portail n'est disponible, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne** et spécifiez un portail.

Section Portails



Remarque :
L'annonce d'avis de confidentialité s'affiche uniquement dans les portails qui disposent de paramètres Analyse de l'expérience utilisateur.

4. Activez l'annonce en sélectionnant l'option **Actif** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

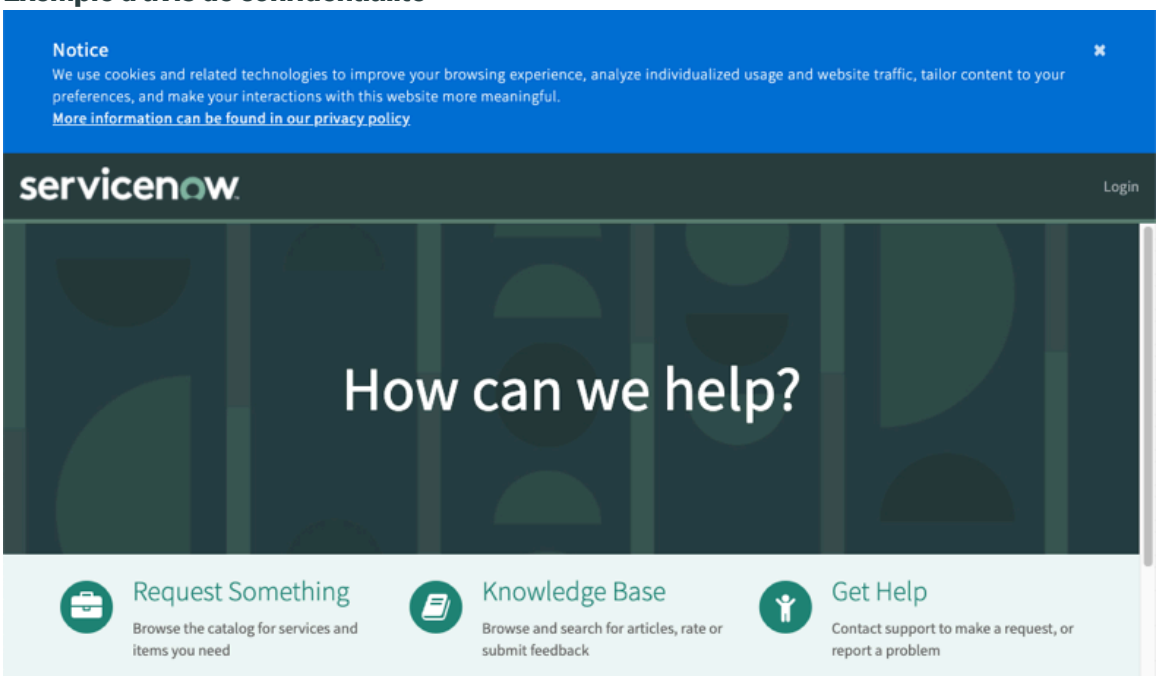
Résultats

L'annonce d'avis de confidentialité s'affiche pour les utilisateurs du portail non authentifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'avis de confidentialité



Information associée

Créer une annonce

Portail de services événements

Affichez des Portail de services événements pour obtenir un aperçu de l'utilisation d'un portail dans votre organisation.

Analyse de l'expérience utilisateur détecte automatiquement les gestes et les actions des utilisateurs du portail. Vous pouvez afficher chaque occurrence de ces événements dans l'application Analyse de l'expérience utilisateur .

Événement	Description
Soumettre une demande du catalogue	Effectue le suivi lorsqu'un utilisateur soumet une demande via le widget d'élément de catalogue SC. Vous pouvez afficher l'ID de demande et le nombre d'éléments dans chaque demande. Utilisez ces analyses pour optimiser le Catalogue de services.
Commander un élément de catalogue	Effectue le suivi lorsqu'un utilisateur commande un élément de catalogue via le widget Élément de catalogue SC. Vous pouvez afficher le nom et l'ID de chaque élément commandé. Vous pouvez également afficher l'ID de demande associé. Utilisez ces analyses pour optimiser le Catalogue de services.
Soumettre la demande du créateur d'enregistrement	Effectue le suivi lorsqu'un utilisateur soumet une demande par l'intermédiaire d'un créateur d'enregistrement. Utilisez ces analyses pour optimiser le Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événement	Description
Afficher l'article de la base de connaissances	Effectue le suivi lorsqu'un utilisateur consulte un article de la base de connaissances. Vous pouvez afficher le nom, l'ID et la langue de chaque article consulté. Utilisez ces analyses pour optimiser la base de connaissances.
Lancer une recherche	Effectue un suivi lorsqu'un utilisateur effectue une recherche sur le portail à l'aide des widgets Recherche à facettes et Recherche de suggestion automatique. Vous pouvez afficher les mots-clés de recherche saisis par les utilisateurs. Vous pouvez également comparer l'utilisation des deux widgets de recherche. Utilisez ces analyses pour améliorer la recherche dans Portail de services.
Résultat de recherche sélectionné	Suit lorsqu'un utilisateur sélectionne un résultat de recherche lors de l'utilisation du widget Recherche à facettes. Vous pouvez afficher le classement des clics et les sys_id de l'élément de recherche sélectionné. Utilisez ces analyses pour améliorer la recherche dans Portail de services.
Connexion réussie	Effectue le suivi de la connexion d'un utilisateur à Portail de servicesun fichier . Utilisez ces analyses pour surveiller l'activité de connexion au cours d'une période donnée.
Chargement de la page du portail	Suit les pages visitées par les utilisateurs et dans quelles langues. Utilisez ces analyses pour comprendre votre base d'utilisateurs et les pages avec lesquelles ils interagissent.
Pièce jointe de fichier SP	Suit la façon dont les utilisateurs joignent des fichiers à des enregistrements à partir de pages d'accueil : en naviguant dans le système de fichiers, en collant des fichiers à partir du presse-papiers ou en faisant glisser et en déplaçant des fichiers. Utilisez ces analyses pour optimiser la façon dont les utilisateurs peuvent joindre des fichiers à des enregistrements à partir de pages du portail.

Vous pouvez créer des événements personnalisés à déclencher. Pour plus d'informations, consultez SNAnalytics : client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Widget d'élément de catalogue SC

Widget de recherche à facettes

Widget de recherche de suggestion automatique

Analyse de l'expérience utilisateur Propriétés connexes pour Portail de services

Utilisez les propriétés système à configurer Analyse de l'expérience utilisateur pour Portail de services.

glide.analytics.tracking.force_allowed.portals

Désactive la fenêtre contextuelle de consentement de l'utilisateur pour les portails spécifiés. Pour spécifier un portail, collez son sys_id dans le champ **Valeur** . Pour spécifier plusieurs portails, saisissez une liste séparée par des virgules sans espace.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

glide.analytics.tracking.restricted.portals

Désactive le suivi de l'analyse utilisateur pour les portails spécifiés. Pour spécifier un portail, collez son sys_id dans le champ **Valeur** . Pour spécifier plusieurs portails, saisissez une liste séparée par des virgules sans espace.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

Information associée

Ajouter une propriété système

Identificateur d'enregistrement unique (sys_id)

Évaluer les performances d'une page du portail

Évaluez les performances des widgets sur une page par rapport aux critères de performance que vous spécifiez.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Activez l'analyseur de performances pour les portails que vous souhaitez évaluer.
   Par défaut, l'analyseur de performance est activé pour le portail de services (sp).
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   b. Filtrez la liste en renseignant *sp_allow_perf_debug_option_for_portals* le champ Nom.
   c. Sélectionnez l'enregistrement *sp_allow_perf_debug_option_for_portals* .
   d. Dans le champ Valeur, saisissez les suffixes des portails à analyser.
   Pour les utilisateurs disposant des rôles sp_admin ou administrateur, l'icône Analyseur de performance ouvert (icône) apparaît sur les pages des portails spécifiés.
2. Accédez à la page du portail que vous souhaitez analyser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'icône Ouvrir l'analyseur de performance (icône)
   L'analyseur de performances s'ouvre dans un autre onglet de navigateur. Le champ URL de la page du portail est automatiquement renseigné avec l'URL de la page à partir de laquelle vous ouvrez l'analyseur de performances.
4. Dans l'onglet Détails Benchmarks, entrez les points de référence de performances par rapport auxquels analyser la page.

Point de référence	Description
Durée de chargement du widget (ms)	Le temps, en millisecondes (ms), nécessaire à un widget pour se charger sur la page.
Temps d'exécution ACL (ms)	Le temps, en millisecondes (ms), nécessaire à un widget pour exécuter les ACL applicables.
Temps d'exécution d'appel de la base de données (ms)	Temps, en millisecondes (ms), nécessaire à un widget pour exécuter des requêtes de base de données.
Temps d'exécution de la règle métier (ms)	Temps, en millisecondes (ms), nécessaire à un widget pour exécuter des règles métier.
Durée des appels Ajax (ms)	Temps, en millisecondes (ms), nécessaire à un widget pour exécuter des appels AJAX.
Temps d'attente Ajax (sec)	Le temps, en secondes (s), d'attente des appels AJAX après la fin du chargement de la page.

5. Sélectionnez **Valider**.

   Remarque :
   Pendant la validation, ne pas interagir avec d'autres pages de l'instance, car cela pourrait avoir un impact sur les résultats de l'évaluation de la page.

   L'analyseur de performances renvoie les résultats du point de référence, qui incluent tous les widgets de la page qui dépassent les points de référence et des détails sur leurs performances.
6. Examinez les résultats du point de référence.
7. **Facultatif :** Pour évaluer la page par rapport à différents points de référence, sélectionnez **Recommencer** et saisissez de nouveaux points de référence.

Que faire ensuite

Envisagez de mettre à jour tous les widgets qui ne répondent pas à vos critères de performances pour améliorer les performances de la page. Par exemple, si le script serveur d'un widget prend trop de temps à charger, évaluez si le script peut être amélioré pour un chargement plus rapide.

Obtenir une liste de widgets par page

Obtenez un résumé de tous les widgets qui s'affichent sur les pages Portail de services. Utilisez ces données pour mieux comprendre les personnalisations de widget et l'utilisation des pages.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'analyseur de portail est une tâche planifiée qui s'exécute sur demande. Une fois que vous avez choisi d'exécuter la tâche d'analyseur de portail, le système génère une liste de chaque widget et la page sur laquelle il apparaît.

La liste comprend également les informations suivantes :

- Niveau de personnalisation de chaque widget
- Nombre de vues sur chaque page
- Nombre de visites utilisateur sur chaque page

Utilisez la liste exportée pour déterminer les pages et les widgets sur lesquels vous concentrer lors de la refonte de votre portail. Par exemple, vous pouvez envisager de supprimer une page qui a moins de visites d'utilisateurs ou de remplacer un widget personnalisé par un widget cloné.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'analyseur de portail.
3. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Le système crée une liste de tous les widgets sur chaque page de votre instance.
4. Dans le filtre de navigation, saisissez `sp_portal_analyzer.list`.
5. Examinez la liste et, si nécessaire, exportez-la sous forme de fichier CSV, Excel, XML, JSON ou PDF à consulter lors d'une mise à niveau du système.
   Pour plus d'informations sur l'exportation de données de liste, voir Exportation de liste .

Information associée

Travaux planifiés

Référence Portail de services

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les rôles, les propriétés de configuration, les variables SCSS, la séparation de domaine, etc.

Portail de services rôles

Portail de services installe ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Portail de services Administrateur [sp_admin]

Gère la configuration des portails créés par Portail de services

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- evam_admin
- taxonomy_admin
- search_application_admin
- announcement_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur des annonces [announcement_admin]

Gère la publication d'annonces sur les portails.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur d'analyse du portail [portal_analytics_admin]

Peut créer Analyse de l'expérience utilisateur des paramètres pour Portail de services.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : portal_analytics_viewer.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Visionneuse d'analyse du portail [portal_analytics_viewer]

Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher le lien et les paramètres du **tableau de bord d'analyse** dans le navigateur d'application, et disposer d'autorisations de rôle de visionneur pour les mesures du portail dans le **Portail de services** > **Analyse** Tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Accès en lecture seule aux analyses. Utilisez le rôle d'administrateur d'analyse du portail [portal_analytics_admin] pour gérer les analyses.

Propriétés du Portail de services

Portail de services Les propriétés contrôlent les aspects de l'expérience du portail pour les utilisateurs administrateurs et finaux.

Les propriétés de Portail de services les plus couramment utilisées sont définies sur la page des Portail de services propriétés. Certaines propriétés moins couramment utilisées ne sont disponibles qu'à partir de la table Propriétés système [sys_properties].

Vous pouvez accéder aux propriétés répertoriées dans la table suivante en accédant à **Tout** > **Portail de services** > **Propriétés**.

Portail de services Propriétés de la page

Propriété	Description
Page 404 par défaut (ID de page ou sp_page sys_id) pour Portail de services *glide.service_portal.default_404_page*	Définissez la page par défaut que les utilisateurs voient chaque fois qu'une page ne peut pas se charger correctement. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 404 • Pour en savoir plus : Affecter une page d'erreur par défaut La chaîne doit correspondre exactement au nom de la page.
Afficher un message aux utilisateurs administrateurs dans les Portail de services pages en cas d'une erreur du navigateur *glide.sp.show_console_error*	• Type : true | false • Valeur par défaut : true
Nombre maximal d'entrées de flux affichées dans Portail de services (widget d'activité, widget de conversation, etc.) *glide.service_portal.stream_entry_limit*	Limitez le nombre d'entrées que les utilisateurs peuvent voir dans le widget de conversation de ticket. Les utilisateurs ne voient que les entrées les plus récentes et ne peuvent pas remonter plus loin dans l'historique que le montant maximal autorisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail de services Propriétés de la page (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100
Durée (en secondes) pendant laquelle les messages d'erreur et d'informations sont conservés avant abandon Portail de services automatique *glide.service-portal.notification_timeout.seconds*	Définir Durée en secondes pendant laquelle les notifications non critiques restent à l'écran avant d'être rejetées automatiquement. Si cette option est définie sur 0, les messages ne sont pas masqués automatiquement et doivent être fermés par un utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 Les notifications critiques doivent être étiquetées avec l'attribut de classe HTML sn-sticky-notification pour éviter qu'elles ne soient automatiquement ignorées. Si la préférence glide.ui.accessibility est activée, les messages ne sont pas masqués automatiquement, quelle que soit la valeur de propriété système. Pour définir cette préférence, voir Activation des fonctionnalités d'accessibilité.
Ordre de tri par défaut pour les annonces *glide.service_portal.announcement.default_sort_order*	Définissez l'ordre de tri des annonces de bannière. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : Date de début par ordre décroissant Les options incluent : • Date de début par ordre croissant : la date de début la plus ancienne apparaît en premier. • Date de début décroissante : la date de début la plus récente apparaît en premier. • Date de fin ascendante : la date de fin la plus ancienne apparaît en premier. • Date de fin par ordre décroissant : la date de fin la plus récente apparaît en premier.
Activer les informations d'exécution de débogage *glide.sp.debug*	Contrôle si le marqueur *$compileProvider.debugInfoEnabled* de Angular.js est défini sur vrai ou faux. Cette option permet de déboguer les informations d'exécution dans le compilateur, telles que l'ajout d'informations de liaison et d'une référence au périmètre actuel sur les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail de services Propriétés de la page (suite)

Propriété	Description
	éléments DOM. Cette propriété est désactivée par défaut pour améliorer les performances de l'instance. • Type : true | false • Valeur par défaut : false

Si les critères d'utilisateur [*com.glide.service-portal.user-criteria*] sont activés, les propriétés suivantes s'affichent également dans la page des Portail de services propriétés :

Propriétés des critères d'utilisateur

Propriété	Description
Activer l'utilisation des enregistrements de critères d'utilisateur à la place des champs Rôles pour Portail de services les droits *glide.service_portal.user_criteria_enabled*	Définissez des autorisations pour Portail de services les widgets, les instances de widget, les pages et les sources de recherche. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Plus d'informations : Critères d'utilisateur pour Portail de services
Liste des rôles (séparés par des virgules) qui contournent la validation des critères d'utilisateur dans Portail de services *glide.sp.entitlement.override*	Autorisez les utilisateurs ayant un rôle spécifique à voir n'importe quelle page, widget, instance de widget ou source de recherche, quels que soient les critères d'utilisateur. • Type : chaîne • Valeur par défaut : admin

Vous pouvez accéder aux propriétés répertoriées dans la table suivante dans la table Propriétés système [sys_properties].

Propriétés système Portail de services

Propriété	Description
glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_query_in_list	Option permettant de toujours appliquer les ACL en lecture pour les conditions de filtre spécifiées dans les instances de widget de liste simple. Si la valeur est définie sur faux, l'option **Appliquer les ACL de lecture au niveau du champ sur les termes de requête de filtre** dans les instances de widget de liste simple détermine s'il faut appliquer les ACL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système Portail de services (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Pour plus d'informations, consultez Widget de liste simple.
glide.service_portal.enable_human_readable_urls	Option permettant de configurer des mots clés lisibles par l'homme dans les URL de la page du portail pour l'instance. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Pour plus d'informations, consultez Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages.
glide.service_portal.enforce_cross_scope_check_in_form	Option permettant d'appliquer la validation des privilèges entre périmètres à une table lorsque le widget de formulaire extrait des données d'une table. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Pour plus d'informations, consultez Widget de formulaire.
glide.service-portal.notification.threshold	Spécifiez le nombre de notifications qui doivent s'afficher avant que les utilisateurs aient la possibilité d'effacer toutes les notifications en même temps. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5
glide.service_portal.sso.early_redirect.portals	Redirige les utilisateurs vers la page de connexion de l'authentification unique (IdP) sans les rediriger au préalable vers la page de connexion du portail. Fournissez une liste séparée par des virgules des suffixes du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système Portail de services (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Si votre portail utilise une version personnalisée du widget de connexion, vous devez mettre à jour la macro d'interface utilisateur sp_sso_early_redirection nécessaire pour rediriger les utilisateurs vers la page de connexion de l'authentification unique (IdP) sans avoir à essayer de charger la page du portail au préalable. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Aucun • Pour plus d'informations, consultez Authentification unique, connexions et redirections d'URL.
glide.sp.portals.language_selector_enabled	Permet à tout utilisateur de choisir et d'afficher du contenu dans sa langue préférée. Cette propriété contient une liste d'ID système du portail séparés par des virgules. Par défaut, les ID système des portails Knowledge (/kb), Customer Support (/csm) et Customer Service (/csp) sont inclus. Pour tout portail spécifié, le sélecteur de langue apparaît dans l'en-tête du portail si des langues sont installées et actives sur l'instance en plus de l'anglais. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2086b814c3221200f3897bfaa2d3aea8,89275a53cb130 • Pour plus d'informations, consultez Activer un sélecteur de langue dans les en-têtes du portail.
glide.sp.starting.page.ignore.list	Ignore les pages intermédiaires utilisées pendant l'authentification SSO afin que les utilisateurs soient dirigés vers leur page de démarrage plutôt que vers une page intermédiaire. Fournissez une liste d'ID de pages séparés par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : login_with_sso idp_disco
glide.sp.theme.parse_scss	Option autorisant le chargement des fichiers SCSS compilés en tant que liens pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système Portail de services (suite)

Propriété	Description
	améliorer les performances de répétition de l'affichage de la page. Si la valeur est définie sur faux, les fichiers SCSS sont inclus en ligne dans le HTML de la page à la place. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
sp_allow_perf_debug_option_for_portals	Spécifiez les portails à évaluer à l'aide de l'analyseur de performances en fournissant une liste de suffixes de portail séparés par des virgules. Pour les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur ou de sp_admin, l'icône Analyseur de) apparaît sur les pages des portails spécifiés. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sp • Pour plus d'informations, consultez Évaluer les performances d'une page du portail.

Introduction au SCSS de Service Portal

SCSS est un sous-ensemble de la spécification Syntactically Awesome StyleSheets (Sass) et est une extension de CSS. Toute feuille de style CSS valide est un SCSS valide.

Variables SCSS

Les variables SCSS permettent de stocker des informations que vous souhaitez réutiliser dans votre feuille de style. Vous pouvez stocker des éléments tels que des couleurs, des piles de polices ou toute valeur CSS que vous souhaitez réutiliser. SCSS utilise le symbole $ pour faire de quelque chose une variable.

SCSS prend en charge les types de données suivants :

- Nombres (unités comprises)
- Chaînes (avec ou sans)
- Couleurs (nom ou noms)
- Booléens

Les variables peuvent également être des arguments ou des résultats de l'une des nombreuses fonctions ou mixins disponibles. Pendant la traduction, les valeurs des variables sont insérées dans le document CSS de sortie.

Par exemple :

```
$font-stack:    Helvetica, sans-serif;
$primary-color: #333;

body {
  font: 100%$font-stack;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  color: $primary-color;
}
```

Pour plus d'informations sur Sass, consultez la référence Sass/SCSS.

Fonctions SCSS

Liste des fonctions pour le compilateur SCSS de Portail de services.

Fonctions RVB

Fonction	Description
rvb($red, $green, $blue)	Crée une couleur à partir des valeurs rouge, verte et bleue.
RGBA($red, $green, $blue, $alpha)	Crée une couleur à partir des valeurs rouge, verte, bleue et alpha.
rouge($color)	Obtient le composant rouge d'une couleur.
vert($color)	Obtient le composant vert d'une couleur.
bleu($color)	Obtient le composant bleu d'une couleur.
mix($color 1, $color 2, [$weight])	Mélange deux couleurs ensemble.

Fonctions HSL

Fonction	Description	Disponibilité
HSL($hue, $saturation, $lightness)	Crée une couleur à partir des valeurs de teinte, de saturation et de luminosité.	Oui
HSLA($hue, $saturation, $lightness, $alpha)	Crée une couleur à partir des valeurs de teinte, de saturation, de luminosité et alpha.	Oui
teinte($color)	Obtient le composant de teinte d'une couleur.	Oui
saturation($color)	Obtient le composant de saturation d'une couleur.	Oui
Légèreté($color)	Obtient le composant de luminosité d'une couleur.	Oui
adjust-hue($color, $degrees)	Modifie la teinte d'une couleur.	Oui
Lighten($color, $amount)	Rend une couleur plus claire.	Oui
assombrir ($color, $amount)	Rend une couleur plus foncée.	Oui
saturé ($color, $amount)	Rend une couleur plus saturée.	Oui
désaturer ($color, $amount)	Rend une couleur moins saturée.	Oui
niveaux de gris ($color)	Convertit une couleur en niveaux de gris.	Oui
complément($color)	Renvoie le complément d'une couleur.	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonction	Description	Disponibilité
inverser ($color)	Renvoie l'inverse d'une couleur.	Non

Fonctions d'opacité

Fonction	Description	Disponibilité
alpha($color)	Obtient la composante alpha (opacité) d'une couleur.	Oui
opacité($color)	Obtient la composante alpha (opacité) d'une couleur.	Oui
RVBA ($color, $alpha)	Modifie le composant alpha d'une couleur.	Oui
opacifier($color, $amount)	Rend une couleur plus opaque.	Non
fondu d'entrée ($color, $amount)	Rend une couleur plus opaque.	Non
transparent($color, $amount)	Rend une couleur plus transparente.	Non
fondu sortant ($color, $amount)	Rend une couleur plus transparente.	Non

Autres fonctions de couleur

Fonction	Description	Disponibilité
adjust-color()	Augmente ou diminue un ou plusieurs composants d'une couleur.	Oui
scale-color()	Met à l'échelle de manière fluide une ou plusieurs propriétés d'une couleur.	Oui
change-color()	Modifie une ou plusieurs propriétés d'une couleur.	Non
ie-hex-str()	Convertit une couleur dans le format compris par les filtres IE.	Non

Fonctions de chaînes

Fonction	Description	Disponibilité
non guillemet($string)	Supprime les guillemets d'une chaîne.	Oui
Citation($string)	Ajoute des guillemets à une chaîne.	Oui
str-longueur($string)	Renvoie le nombre de caractères dans une chaîne.	Non
str-insert($string, $insert, $index)	Insère $insert dans $string à $index.	Non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonction	Description	Disponibilité
str-index($string, $substring)	Renvoie l'index de la première occurrence de $substring dans $string.	Non
str-slice($string, $start-at, [$end-at])	Extrait une sous-chaîne de $string.	Non
majuscule($string)	Convertit une chaîne en majuscules.	Non
en minuscules($string)	Convertit une chaîne en minuscules.	Non

Fonctions numériques

Fonction	Description	Disponibilité
pourcentage ($number)	Convertit un nombre sans unité en pourcentage.	Oui
rond($number)	Arrondit un nombre au nombre entier le plus proche.	Oui
Plafond ($number)	Arrondit un nombre au nombre entier supérieur.	Oui
étage($number)	Arrondit un nombre au nombre entier précédent.	Oui
abdominaux ($number)	Renvoie la valeur absolue d'un nombre.	Oui
min($numbers...)	Recherche le minimum de plusieurs nombres.	Oui
max($numbers...)	Recherche le maximum de plusieurs nombres.	Oui
aléatoire([$limit])	Renvoie un nombre aléatoire.	Non

Fonctions de la liste

Les listes dans SCSS sont immuables. Toutes les fonctions de liste renvoient une nouvelle liste plutôt que de mettre à jour la liste existante sur place.

Toutes les fonctions de liste fonctionnent également pour les cartes, les traitant comme des listes de paires.

Fonction	Description
longueur($list)	Renvoie la longueur d'une liste.
nième ($list, $n)	Renvoie un élément spécifique dans une liste.
set-nth($list, $n, $value)	Remplace le énième élément dans une liste.
join($list 1, $list 2)	Joint deux listes en une seule.
append($list 1, $val)	Ajoute une valeur unique à la fin d'une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonction	Description
code postal ($lists...)	Combine plusieurs listes en une seule liste multidimensionnelle.
index ($list, $value)	Renvoie la position d'une valeur dans une liste.
séparateur($list) de liste	Renvoie le séparateur d'une liste.

Ajout de fonctions personnalisées

Scss @function my-calculation-function($some-number, $another-number){ @return $some-number + $another-number }

Imbrication SCSS

SCSS vous permet d'imbriquer vos sélecteurs CSS de manière à suivre la même hiérarchie visuelle que votre HTML.

Par exemple :

```
nav {
  ul {
    margin: 0;
    padding: 0;
    list-style: none;
  }

  li { display: inline-block; }

  a {
    display: block;
    padding: 6px 12px;
    text-decoration: none;
  }
}
```

Les sélecteurs `ul`, `li` et `a` sont imbriqués dans le sélecteur de `navigation` , ce qui est un excellent moyen d'organiser votre CSS et de le rendre plus lisible. Lorsque le widget est rendu, le CSS généré ressemble au bloc de code suivant :

```
nav ul {
  margin: 0;
  padding: 0;
  list-style: none;
}

nav li {
  display: inline-block;
}

nav a {
  display: block;
  padding: 6px 12px;
  text-decoration: none;
}
```

Pour plus d'informations sur Sass, consultez la référence Sass/SCSS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérateurs SCSS

SCSS a une poignée d'opérateurs mathématiques standard tels que +, -, *, / et %.

Utilisez des mathématiques simples pour calculer les largeurs d'un aparté `et` d'un article. Par exemple :

```
.container { width: 100%; }

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 600px / 960px * 100%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 300px / 960px * 100%;
}
```

Le CSS généré ressemble à :

```
.container {
  width: 100%;
}

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 62.5%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 31.25%;
}
```

Pour plus d'informations sur Sass, consultez la référence Sass/SCSS.

Mixins SCSS

Un mixin vous permet de créer des groupes de déclarations CSS que vous souhaitez réutiliser sur l'ensemble de votre site. Vous pouvez transmettre des valeurs pour rendre votre mixin plus flexible.

Le bloc de code suivant est un exemple pour border-radius.

```
@mixin border-radius($radius) {
  -webkit-border-radius: $radius;
     -moz-border-radius: $radius;
      -ms-border-radius: $radius;
          border-radius: $radius;
}

.box { @include border-radius(10px); }
```

Le CSS généré ressemble à :

```
.box {
  -webkit-border-radius: 10px;
  -moz-border-radius: 10px;
  -ms-border-radius: 10px;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  border-radius: 10px;
}
```

Pour plus d'informations sur Sass, consultez la référence Sass/SCSS.

Séparation de domaine et Portail de services

Portail de services ne prend pas 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 : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Domain Separation permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Portail de services

Les éléments de la plateforme Service Portal tels que les paramètres, les portails, les pages et les widgets ne sont pas séparés par domaine. Toutefois, les données dans les widgets s'affichent lorsqu'elles sont basées sur le domaine approprié. Pour offrir différentes expériences, les administrateurs doivent créer des portails de services distincts, chacun avec des URL uniques, vers lesquels ils peuvent rediriger les utilisateurs.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Modules d'extension installés avec Portail de services

Les modules d'extension suivants sont installés avec le module d'extension Gestion des services d'entreprise Portail de services [com.glide.service-portal.esm], qui est une Now Platform fonctionnalité active par défaut.

- Portail de services - Base de connaissances [com.glide.service-portal.knowledge-base]
- Portail de services – Catalogue de services [com.glide.service-portal.service-catalog]
- Portail de services - État de service [com.glide.service-portal.service-status]
- Pages de configuration du portail de services [com.glide.service-portal.config]
- Concepteur de portail de services [com.glide.service-portal.designer]
- Enquêtes Portail de services [com.glide.service-portal.survey]

Si Portail de services [com.glide.service-portal.esm] n'est pas actif sur votre instance, vous pouvez l'activer en suivant les instructions de Activer un module d'extension .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services d'adoption

Les Services d’adoption sont une suite de solutions, à la fois des produits et des fonctionnalités, qui fournissent une assistance aux utilisateurs et des informations essentielles au moment où ils en ont besoin. Ces services incluent une aide intégrée au produit, des modaux, des visites guidées et des guides qui apprennent aux utilisateurs à interagir avec les pages de l’interface utilisateur qu’ils consultent dans leur instance.

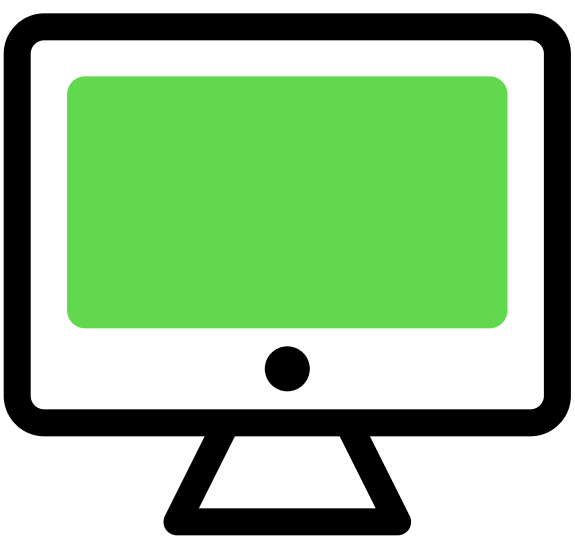
Commencez

Choisissez l’une des vignettes ci-dessous pour commencer.

Aide intégrée au produit

Fournissez aux utilisateurs des informations utiles et contextuelles sur ce qu’ils peuvent accomplir lorsqu’ils utilisent un espace de travail configurable ou une page d’interface utilisateur spécifique.

Modaux d’intégration



Créez des modaux d’intégration pour présenter aux utilisateurs de nouvelles expériences, de nouveaux produits et de nouvelles applications.

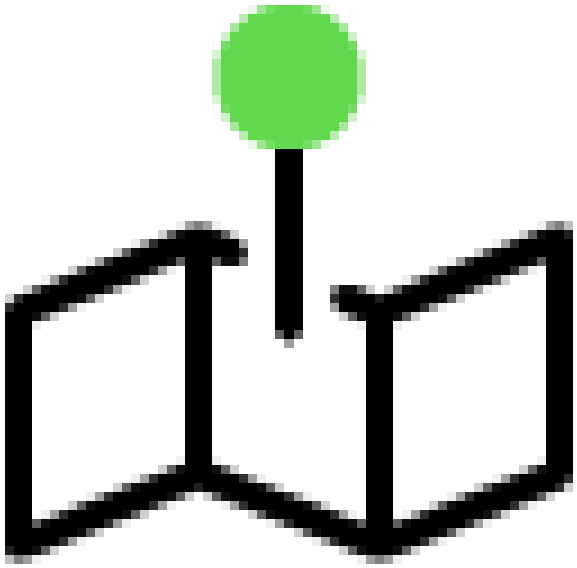
Configuration guidée

Visites guidées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la configuration guidée pour effectuer la configuration initiale de n'importe quel produit ou application qui fournit un module de configuration guidée.



Utilisez les visites guidées pour proposer des procédures pas à pas des applications au sein de votre instance.

Pour plus d'informations sur la mise en route, consultez la vidéo Mise en route des Services d'adoption.

Session de la plateforme Academy : Mise en route des services d'adoption

Aide intégrée au produit

Il existe deux types d'aide intégrée au produit pour aider les utilisateurs à comprendre l'interface utilisateur qu'ils utilisent : Aide incorporée et Centre d'assistance.

Vue d'ensemble de l'aide intégrée au produit

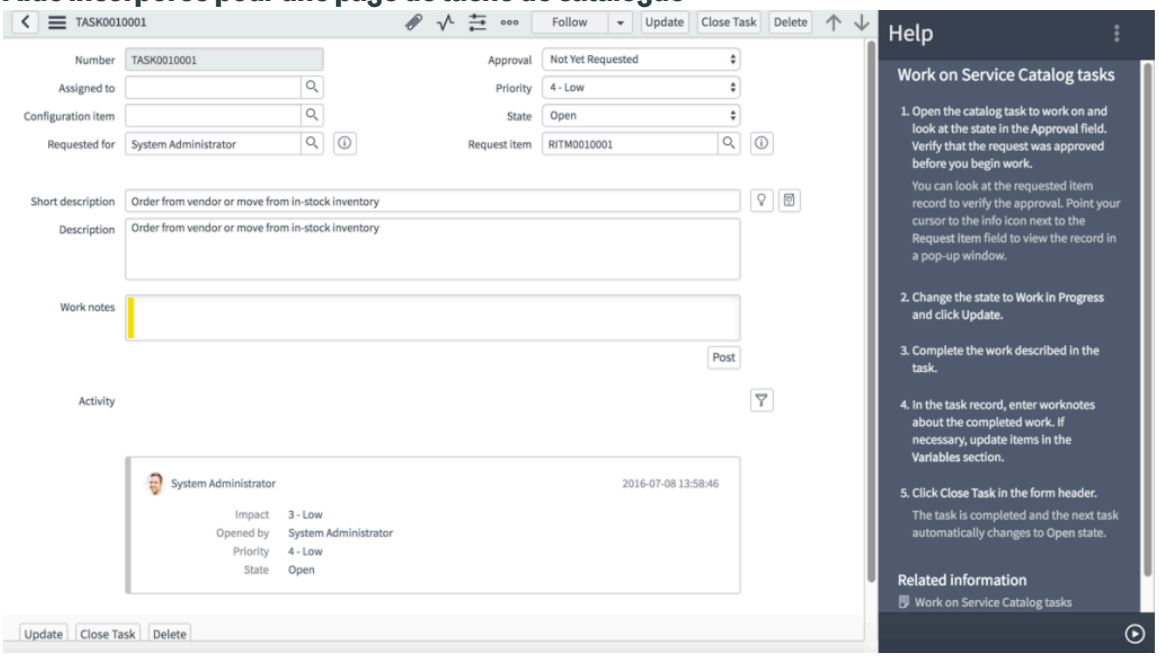
Pour les expériences d'aide intégrées au produit, ServiceNow® fournit du contenu d'aide prêt à l'emploi et vous pouvez le remplacer ou créer votre propre contenu d'aide personnalisé en fonction des besoins de vos utilisateurs.

Aide incorporée fournit un contenu d'aide ciblé à un utilisateur dans une page de l'environnement classique en fonction du rôle de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Aide incorporée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

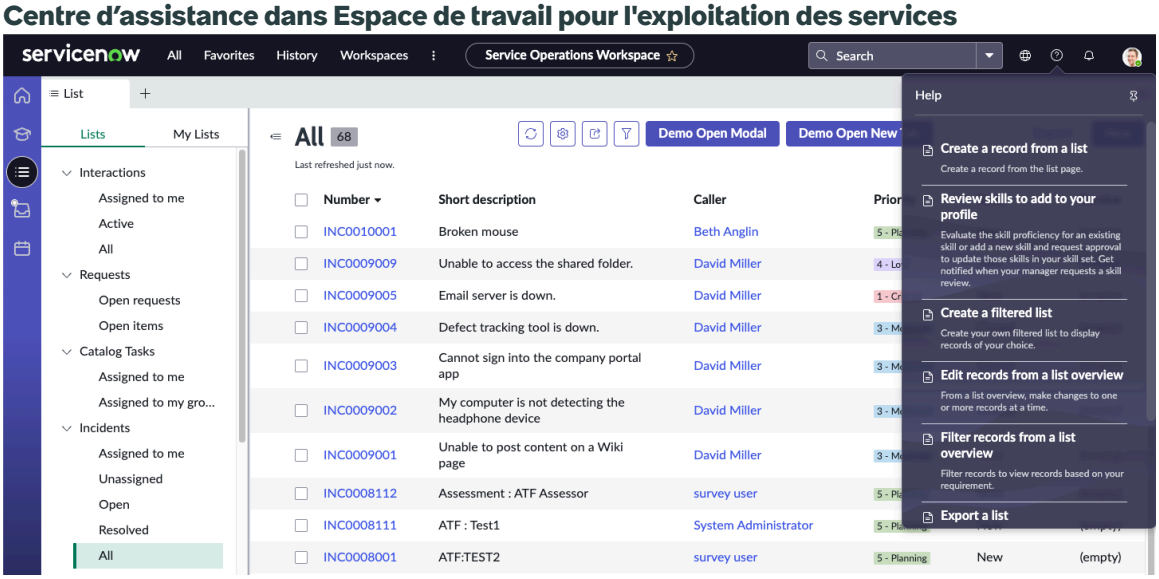
Aide incorporée pour une page de tâche de catalogue



Il s'agit Centre d'assistance du produit de nouvelle génération Aide incorporée pour les espaces de travail configurables. Le fournit Centre d'assistance un contenu d'aide ciblé aux utilisateurs en fonction de leur rôle et spécifique à leur emplacement dans un espace de travail configurable ou une page créée avec le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Centre d'assistanceAide incorporée affichera du contenu, vous n'avez donc pas besoin de réécrire le contenu que vous avez précédemment créé pour Aide incorporée. Pour plus d'informations, consultez Centre d'assistance.

Centre d'assistance dans Espace de travail pour l'exploitation des services

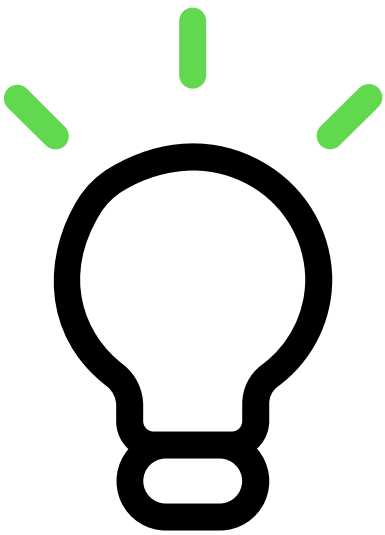


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Aide incorporée



L’aide incorporée fournit un contenu d’aide ciblé à un utilisateur dans une page d’interface utilisateur, en fonction de son rôle.

Centre d'assistance

Centre d’assistance est le produit d’aide incorporée de nouvelle génération pour les espaces de travail et les pages configurables basé sur le cadre de travail de l’interface utilisateur Next Experience. Centre d’assistance fournit un contenu d’aide ciblé aux utilisateurs d’une page d’interface utilisateur, en fonction du rôle de l’utilisateur.

Solutions de contournement

- Consultez la section Mise en route du centre d’aide sur le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Aide incorporée

L’aide incorporée fournit un contenu d’aide ciblé à un utilisateur dans une page d’interface utilisateur, en fonction de son rôle. Certains contenus d’aide incorporée sont fournis avec l’instance de base. Votre organisation peut ajouter ou remplacer du contenu d’aide incorporé.

Vue d'ensemble

Remarque :
Requis : l’aide incorporée n’est disponible que dans Interface utilisateur principale. Pour espace de travail configurables, utilisez Centre d'assistance.

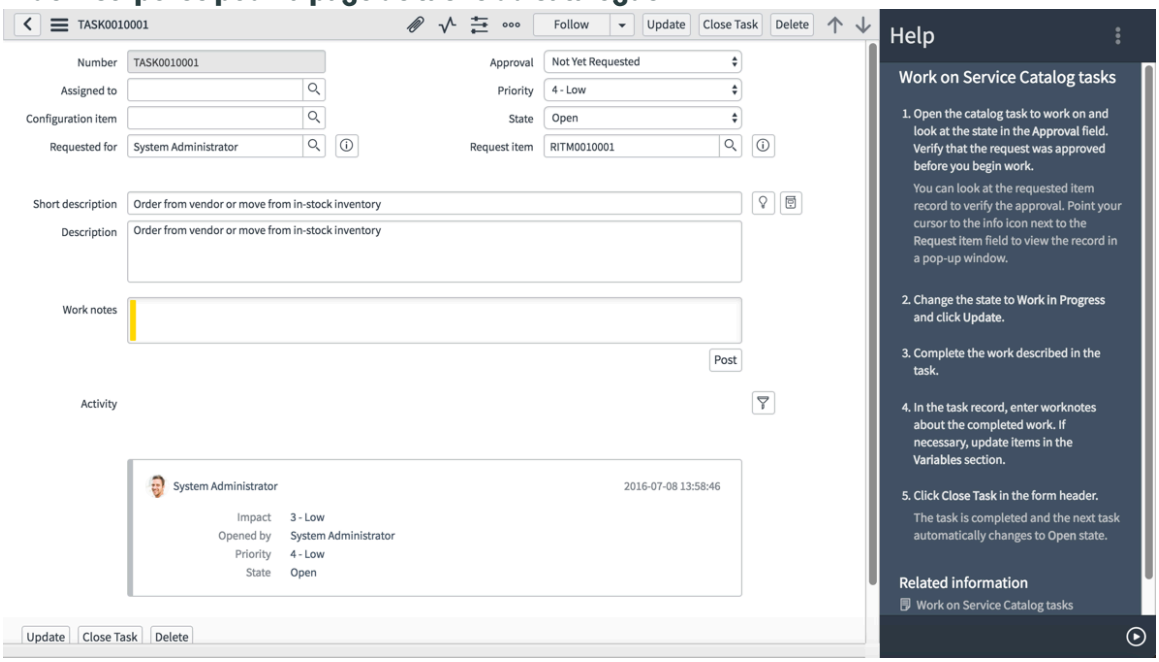
Le module d’extension Aide incorporée (com.glide.embedded_help) est actif par défaut pour toutes les instances nouvelles et mises à niveau. Le contenu de l’aide incorporée apparaît dans la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

barre latérale droite lorsque l'utilisateur clique sur l'icône d'aide. Si une aide incorporée existe pour la page d'interface utilisateur actuelle, l'icône d'aide possède un indicateur ( ).

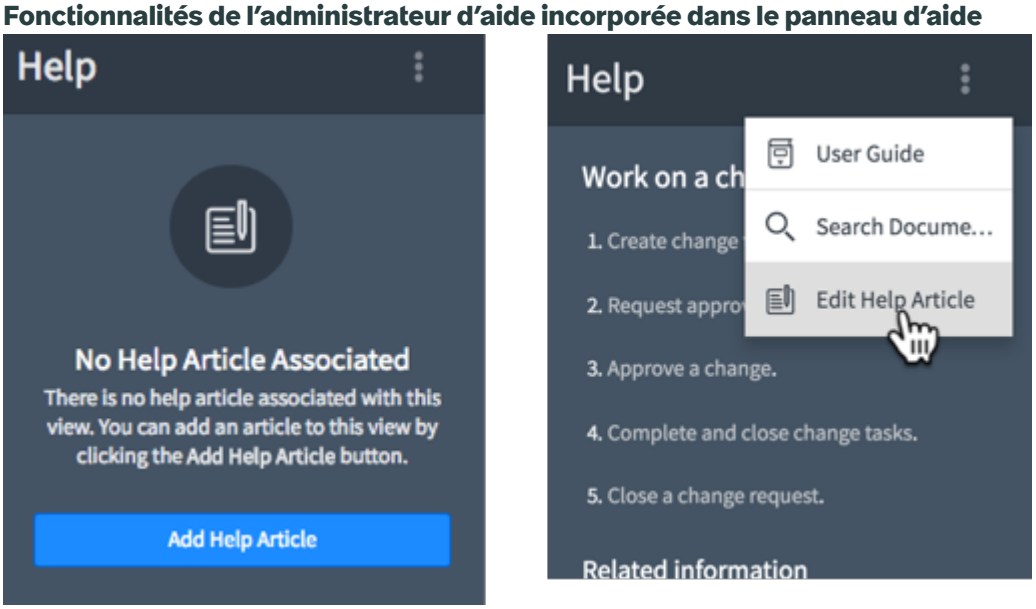
Aide incorporée pour la page de tâche du catalogue



S'il n'y a pas d'aide incorporée pour une liste ou un formulaire, la barre latérale affiche des liens vers le Guide de l'utilisateur et la recherche sur le site de documentation. Cliquez sur **Documentation de recherche** pour rechercher de la documentation sur cette fonctionnalité.

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ou de embedded_help_admin peuvent ajouter de l'aide à la page. Ils peuvent également modifier le contenu personnalisé qui s'affiche pour une page. L'image suivante montre ce que l'administrateur voit lorsqu'il n'y a pas d'article d'aide et comment ouvrir un article existant. Si vous souhaitez modifier le contenu de l'aide du système de base, suivez les étapes de la section Ajouter un élément personnalisé Aide incorporée à partir d'une copie.

Fonctionnalités de l'administrateur d'aide incorporée dans le panneau d'aide



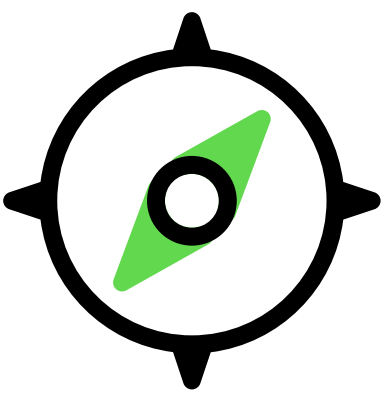
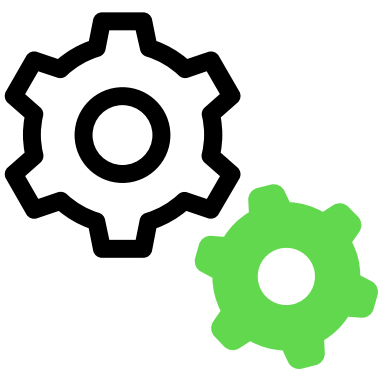
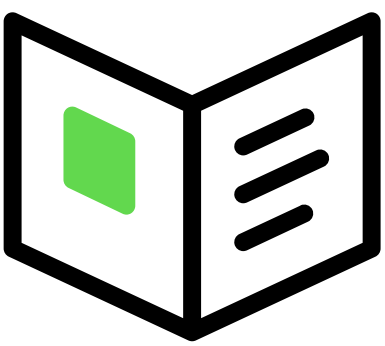
L'aide incorporée s'affiche en fonction du rôle de l'utilisateur. Si le contenu n'a pas de rôle associé, tous les utilisateurs le voient. Si le rôle est différent de admin, les utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ayant le rôle spécifié et supérieur voient le contenu. Par exemple, le contenu avec le rôle itil s'affiche pour itil, itil_admin et admin.

Commencez

Explorer	Configurer	Référence
		
En savoir plus sur les fonctionnalités et les avantages de Aide incorporée .	Configurez le Aide incorporée contenu dans votre instance.	Examinez les propriétés système et les informations de séparation de domaine.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Aide incorporée

L'aide incorporée fournit un contenu d'aide ciblé à un utilisateur dans une page d'interface utilisateur, en fonction de son rôle. Certains contenus d'aide incorporée sont fournis avec l'instance de base. Votre organisation peut ajouter ou remplacer du contenu d'aide incorporé.

Vue d'ensemble de Aide incorporée

L'aide incorporée vous permet de fournir l'aide dont vos utilisateurs ont besoin et de bénéficier des rubriques d'aide disponibles dans le système de base. Vous pouvez ajouter du nouveau contenu d'aide incorporée ou remplacer du contenu. Le remplacement du contenu implique la désactivation de la rubrique existante et l'ajout d'une rubrique.

Votre organisation peut vouloir ajouter ou remplacer du contenu d'aide incorporée pour certaines des raisons suivantes :

- Fournir de l'aide pour les applications personnalisées.
- Pour fournir des instructions plus spécifiques ou des vidéos incorporées pour décrire votre processus business.
- Pour fournir du contenu d'aide incorporée là où il n'y en a pas pour une page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour fournir du contenu d'aide incorporé dans des langues autres que l'anglais (par défaut).
- Pour fournir un contenu différent pour différents rôles.

Le nom de la page de l'interface utilisateur identifie le contenu de l'aide incorporée. Pour trouver le nom de la page, recherchez le nom de la table dans l'URL de cette vue. Par exemple, le nom de la page de la vue de liste des types de mesures d'évaluation est asmt_metric_type_list et se trouve à l'adresse suivante : instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fasmt_metric_type_list.do%3Fsysparm_userpref_module %. Le nom de la page de la vue de formulaire est asmt_metric_type.

Vous ne pouvez pas modifier le contenu d'une rubrique du système de base. Dans les rubriques du système de base, la case **Aide de ServiceNow** en lecture seule est cochée. Si vous modifiez le contenu et essayez d'enregistrer les changements, un message d'erreur s'affiche. Pour modifier les informations qui apparaissent dans une rubrique du système de base, faites une copie de la rubrique, ce qui désactive la case à cocher **Aide de ServiceNow** . Modifiez la rubrique avec votre contenu et enregistrez-la. Le contenu personnalisé a priorité sur le contenu de l'aide de ServiceNow et s'affiche lorsqu'un utilisateur ouvre l'aide pour cette page de l'interface utilisateur.

À partir de cette version, l'importation Aide incorporée de contenu non anglais prend également en charge sans remplacer le dernier contenu de la langue chargée.

Workflow Aide incorporée

Le ServiceNow centre de données contient le réseau de diffusion de contenu (CDN) où est stocké le contenu de l'aide incorporée. Les rubriques de la table locale (instance) Contenu d'aide incorporée [sys_embedded_help_content] sont renseignées à partir du CDN. Le contenu de l'aide dans le CDN est actualisé tous les 30 jours.

Lorsqu'un utilisateur accède à une page d'interface utilisateur, le processus d'aide incorporée affiche une rubrique personnalisée s'il en existe une pour le rôle de l'utilisateur. S'il n'y a pas de rubrique personnalisée, les étapes suivantes sont effectuées.

1. Vérifie d'abord le cache du navigateur et affiche le contenu s'il est trouvé dans le cache. Il vérifie ensuite la table Contenu de l'aide incorporée [sys_embedded_help_content] pour la rubrique d'aide incorporée correspondante avec le rôle et le qualificateur, le cas échéant.
   - Si une rubrique est trouvée, elle vérifie la date dans le champ **Dernière synchronisation** . Si la date date de 15 jours ou plus, il place une demande dans la table File d'attente d'aide incorporée [sys_embedded_help_queue] avec la date de dernière synchronisation et l'ID de ressource.
   - Si une rubrique est introuvable, elle place une demande dans la table File d'attente d'aide incorporée [sys_embedded_help_queue] avec la date actuelle et l'ID de ressource.
2. Dans la minute qui suit l'affichage de la page, le système traite la demande et vérifie le CDN. Dans le premier cas, il vérifie si la rubrique a été mise à jour depuis la date de **dernière synchronisation** . Dans les deux cas, après une minute, actualisez la page pour voir le contenu.
   - Si la rubrique a été mise à jour, elle extrait la rubrique mise à jour dans la table et met à jour la date de **dernière synchronisation** .
   - Si la rubrique n'a pas été mise à jour, elle affiche la rubrique locale mise en cache ou la base de données et met à jour la date de **dernière synchronisation** .
3. Si la rubrique ne se trouvait pas dans la base de données locale, elle l'extrait dans la table si elle existe sur le CDN. S'il n'existe pas, il n'y a pas d'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’administrateur peut modifier la durée de synchronisation par défaut de 15 jours dans les propriétés système

Configuration de l’aide incorporée

Planifiez et configurez les Aide incorporée rubriques dont les utilisateurs de votre organisation peuvent bénéficier.

Vue d'ensemble de la configuration

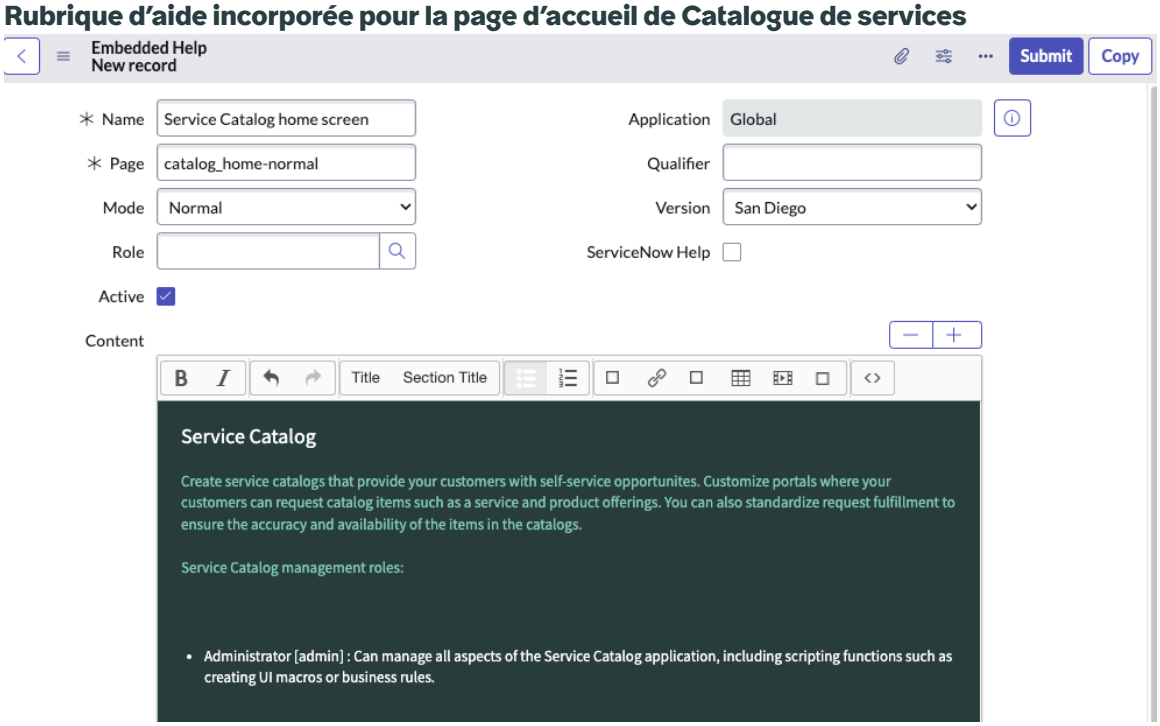
Vous devez commencer votre Aide incorporée configuration par la planification, notamment l’identification des fonctionnalités, des formulaires et des listes sur lesquels vos utilisateurs pourraient avoir besoin de conseils supplémentaires. Ensuite, commencez à mapper et à créer ou mettre à jour les rubriques que vous allez créer.

Aide incorporée planification

Avant d’écrire une aide incorporée personnalisée, planifiez le contenu et notez les informations utilisées dans le formulaire d’aide incorporée. Une planification minutieuse garantit que la rubrique apparaît pour la bonne page et le bon rôle.

Chaque page de l’interface utilisateur peut afficher une aide incorporée, spécifiée dans le champ **Page** , comme illustré dans l’exemple suivant.

Rubrique d’aide incorporée pour la page d’accueil de Catalogue de services



Lors de la planification des rubriques d’aide incorporée, tenez compte de la façon dont les champs suivants sont utilisés et notez les valeurs dont vous avez besoin pour vos rubriques personnalisées.

Page

Identifiez et notez le nom de la page de l’interface utilisateur qui se trouve dans l’URL lorsque la page s’affiche comme indiqué. Si le nom de la page commence par un symbole dollar, tel que $mid_server_user, incluez le signe dollar dans le nom de la page. Avant d’écrire une rubrique d’aide incorporée pour la page, recherchez le nom de la page pour localiser un fichier que vous pouvez copier.

Modificateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Le contenu normal** s'affiche pour tout utilisateur ayant le rôle approprié qui navigue vers la page.
- **Le contenu de la configuration** s'affiche lorsque la page est accessible à partir d'un lien dans Configuration guidée.

De nombreuses rubriques d'aide incorporées dans le système de base sont destinées à la configuration guidée. Vous pouvez copier le contenu **de la configuration** et changer le **modificateur** en **Normal** pour fournir rapidement de l'aide à tous les utilisateurs.

Qualificateur

Identifiez les pages pour lesquelles vous souhaitez obtenir une aide personnalisée et qui sont utilisées dans de nombreuses applications. Par exemple, la page home.do s'ouvre pour chaque module de la page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. L'administrateur d'aide incorporée peut utiliser des qualificatifs pour personnaliser le contenu d'une page commune de l'instance.

Rôle

Spécifiez le rôle du niveau le plus bas pour fournir l'accès à cette rubrique d'aide incorporée. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, sauf s'il existe une autre rubrique ciblée pour leur rôle pour la même page.

Par exemple, si vous ajoutez du contenu d'aide incorporée pour le rôle itil qui décrit votre processus business pour la saisie des incidents, le rôle itil_admin voit également le contenu. Si vous écrivez une rubrique différente avec le rôle itil_admin, l'itil_admin voit ce contenu au lieu du contenu itil.

Produit

Écrivez du contenu uniquement pour la rubrique **Entreprise** . Vous pouvez copier une rubrique **Express** et modifier ce champ en **Entreprise** , le cas échéant.

Version

Le contenu du système de base est généralement spécifié pour la version actuelle du logiciel. Si vous modifiez le contenu d'une application personnalisée ou pour fournir des informations pertinentes pour le processus business de votre organisation, sélectionnez **Tout**.

Domaine

Si votre organisation utilise Séparation de domaine et personnalise le contenu de l'aide, indiquez le domaine auquel le contenu s'applique.

ServiceNow Aide

Si la case est cochée, ce champ indique une rubrique système de base. Vous ne pouvez pas modifier une rubrique du système de base, mais vous pouvez en créer une copie pour ajouter du contenu personnalisé.

Contenu

Vous pouvez utiliser les outils de mise en forme pour mettre en forme le contenu. La liste suivante décrit les limitations.

- Vous ne pouvez pas inclure d'images dans le contenu d'aide incorporée.
- Pour intégrer une vidéo, vous devez coder les informations vidéo dans le code source <**<>**> vue. Le contenu vidéo de YouTube et Vimeo est pris en charge.
- Pour ajouter un lien d'informations connexes, vous devez utiliser une URL complète et non une URL relative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Il est recommandé de ne pas utiliser l'outil de surbrillance du texte, car la couleur peut rendre le texte illisible selon le thème sélectionné par l'utilisateur.
- Les modifications que vous apportez à l'aide incorporée ne sont pas automatiquement déployées dans une autre instance.
- Les changements apportés à la table d'aide incorporée ne sont pas capturés dans les ensembles de mises à jour, update_sync=false est défini intentionnellement.

Utiliser des qualificatifs dans Aide incorporée

L'administrateur d'aide incorporée peut utiliser des qualificatifs pour personnaliser le contenu d'une page commune de l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

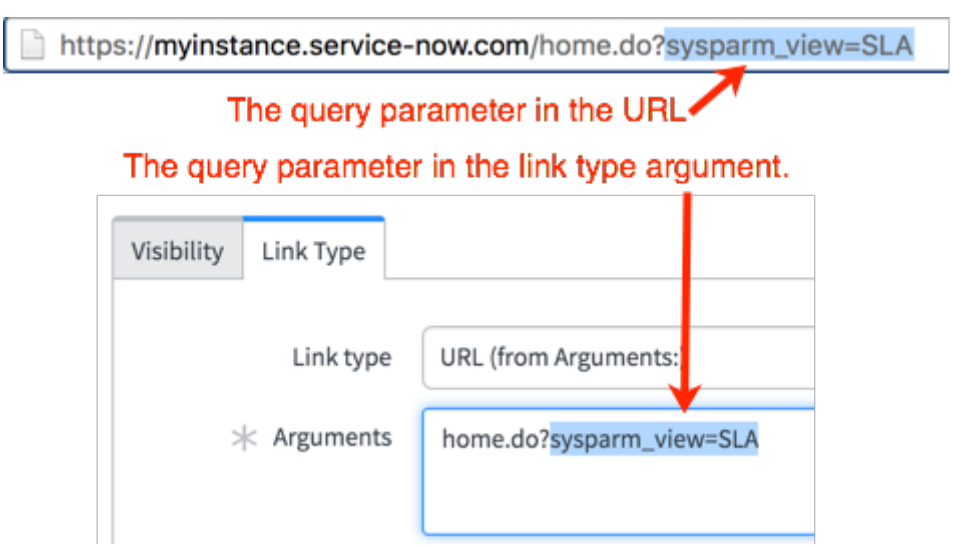
La page home.do est ouverte pour chaque module de la page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. Les paramètres de requête spécifiés dans l'URL définissent la page d'accueil à ouvrir.

Imaginez que votre organisation souhaite fournir des instructions spécifiques pour la page d'accueil SLA. Vous pouvez écrire du contenu d'aide incorporée personnalisé et utiliser un qualificatif pour atteindre cet objectif. Créez le qualificateur, puis associez-le au contenu d'aide incorporée personnalisé que vous écrivez.

Procédure

1. Pour obtenir les informations pour le qualificateur, ouvrez le module dans une nouvelle fenêtre de navigateur et copiez le paramètre de requête.

   Notez que le paramètre de requête utilise des traits de soulignement entre les mots au lieu de tirets ou de tirets.



   Vous pouvez également sélectionner le paramètre de requête dans le champ **Arguments** du type de lien du module. Pour afficher le type de lien du module, cliquez sur l'icône en forme de crayon en regard du module dans le navigateur d'applications, puis cliquez sur l'onglet **Type de lien** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Accédez à la **Aide incorporée** > **Qualificateurs d'aide**, puis cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.

Formulaire de qualificatif d'aide incorporée

Champ	Description
Chemin d'accès	Entrez la page pour afficher le contenu de l'aide incorporée. N'incluez pas .do. Par exemple, pour la page d'accueil SLA, saisissez accueil.
Paramètres de requête	Entrez les paramètres de requête ou l'argument de lien en utilisant le format id=query_parameters. **Avertissement :** Si le paramètre de requête contient plusieurs mots, utilisez des traits de soulignement entre les mots au lieu de tirets ou de tirets. Si vous utilisez des traits d'union ou des tirets, le système n'utilise que le premier mot du paramètre et ignore le reste.
Fragment	Entrez la #<string> à la fin de l'URL. Cela se trouve rarement dans l'URL d'une page de l'instance. Si vous souhaitez obtenir une aide personnalisée pour une page qui se termine par #<string>, placez-la dans ce champ. **Remarque :** La pratique éprouvée consiste à inclure au moins un paramètre de requête. Dans le cas contraire, l'aide personnalisée s'affiche pour chaque page home.do . Vous pouvez utiliser le paramètre de requête, le fragment ou les deux.
Qualificateur	Entrez le qualificatif à utiliser, par exemple sla_homepage. Enregistrez le qualificateur à utiliser dans l'enregistrement de contenu d'aide incorporée. **Avertissement :** Si le paramètre de requête contient plusieurs mots, utilisez des traits de soulignement entre les mots au lieu de tirets ou de tirets. Si vous utilisez des traits d'union ou des tirets, le système n'utilise que le premier mot du paramètre et ignore le reste.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Suivez les étapes de la section Ajouter du contenu personnalisé Aide incorporée pour créer le contenu et incluez les informations suivantes.
   - **Nom** et **page** : la page pour laquelle vous avez créé le qualificatif, par exemple, **accueil**.
   - **Qualificateur** : qualificateur que vous avez saisi, par exemple **sla_homepage**.

   Remarque : Vous pouvez également copier une rubrique d'aide incorporée existante et entrer le qualificateur dans l'enregistrement copié.

6. Testez le qualificateur en ouvrant la page pour laquelle vous avez ajouté le contenu, puis en ouvrant le panneau d'aide.

   Remarque : Si vous avez ajouté un rôle au contenu d'aide incorporée, assurez-vous d'être connecté en tant qu'utilisateur avec le rôle ou empruntez l'identité d'un utilisateur disposant de ce rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aide incorporée rôles

Le contenu de l'aide incorporée peut cibler les utilisateurs ayant un rôle spécifique qui accèdent à la page de l'interface utilisateur. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, sauf s'il existe une autre rubrique ciblée pour leur rôle pour la même page.

Par exemple, si vous ajoutez du contenu d'aide incorporée pour le rôle itil qui décrit votre processus business pour la saisie des incidents, le rôle itil_admin voit également le contenu. Si vous écrivez une rubrique différente avec le rôle itil_admin, l'itil_admin voit ce contenu au lieu du contenu itil.

Priorité du rôle d'aide incorporé

La priorité du rôle d'aide incorporée est stockée dans la table Priorité du rôle d'aide incorporée [sys_embedded_help_role]. Chaque rôle se voit attribuer un numéro d'ordre de priorité par défaut en fonction du nom du rôle dans la table Rôles [sys_user_role].

Numéros de commande prioritaires des aides incorporées par défaut

Numéro de commande	Nom du rôle
10	administrateur Exemples : admin, chat_admin, pa_admin, survey_admin Exception : itil_admin
100	gestionnaire ou itil_admin Exemples : itil_admin, catalog_manager, content_manager, sla_manager
300	itil (uniquement)
1 000	Tous les autres rôles ou aucun rôle (utilisateur ESS) Exemples : approver_user, financial_management_user, personalize_form, template_editor

La priorité s'exécute du nombre le plus bas au plus élevé, ce qui signifie que le contenu d'aide incorporée sans rôle s'affiche uniquement si aucun autre contenu n'est disponible pour la page d'interface utilisateur et le rôle de l'utilisateur. Tout le contenu du système de base est ciblé sur un rôle, sauf si le contenu est destiné à tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs ESS. Lorsque vous ajoutez un rôle, par exemple un rôle pour une application personnalisée, il est automatiquement ajouté à la table Priorité du rôle d'aide incorporée [sys_embedded_help_role] avec l'ordre par défaut approprié. Vous pouvez modifier l'ordre de priorité selon vos besoins.

Si une page nécessite un contenu d'aide différent pour différents rôles, des rubriques distinctes doivent être ajoutées. Par exemple, les utilisateurs disposant de n'importe quel rôle peuvent accéder à la page incident.do , qui s'ouvre sur une vue adaptée à leur rôle.

La liste suivante décrit comment le contenu de différents rôles peut être ciblé pour le formulaire Incident.

Administrateur

Fournit des informations et des liens pour faciliter la configuration du formulaire d'incident.

itil_admin

Décrit comment surveiller la progression de l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

itil

Décrit comment travailler sur un incident.

Aucun rôle

Explique ce que l'utilisateur peut examiner et modifier dans la vue libre-service du formulaire Incident.

Modifier la priorité du rôle d'aide incorporée

Vous pouvez modifier l'ordre de priorité par défaut attribué à un rôle dans la table Priorité de rôle d'aide incorporée [sys_embedded_help_role]. L'ordre de priorité détermine le contenu d'aide incorporée auquel un utilisateur accède sur une page de l'interface utilisateur, en fonction des rôles affectés à l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez un rôle, par exemple un rôle pour une application personnalisée, il est automatiquement ajouté à la table Priorité du rôle d'aide incorporée [sys_embedded_help_role] avec l'ordre par défaut approprié. Vous pouvez modifier la priorité du rôle, y compris ajouter des numéros de priorité entre les numéros de priorité par défaut, le cas échéant.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Aide incorporée** > **Priorité du rôle** et localisez le rôle pour modifier la priorité.
2. Double-cliquez sur la valeur dans la colonne **Ordre** pour ouvrir l'éditeur de liste.
3. Saisissez le nouveau numéro d'ordre de priorité et cliquez sur la coche verte pour l'enregistrer.

Aide incorporée internationalisation

L'internationalisation de l'aide incorporée vous permet de localiser votre contenu d'aide incorporée dans différentes langues pour répondre aux besoins globaux des utilisateurs. Vous pouvez écrire votre contenu d'aide incorporée dans la langue de votre choix et décider des langues à afficher.

Les enregistrements de contenu d'aide incorporée existants sont écrits en anglais par défaut. Vous pouvez traduire le contenu d'aide incorporée en anglais fourni avec le système de base dans d'autres langues en fonction de vos besoins. Vous pouvez également créer du contenu d'aide incorporée personnalisé dans la langue de votre choix.

Comprendre le contenu d'aide incorporée localisé

Pour traduire du contenu d'aide incorporée en anglais dans une autre langue ou pour créer du contenu d'aide incorporée dans une langue autre que l'anglais, votre session de travail doit être configurée dans la langue dans laquelle vous souhaitez écrire. Par exemple, vous devez travailler dans une session en français si vous souhaitez écrire du contenu d'aide incorporé en français. Reportez-vous à la section Paramètres de localisation pour plus d'informations.

Configurez le contenu de l'aide incorporée pour qu'il s'affiche dans la langue de votre choix en accédant au champ **Langue** de la table File d'attente d'aide incorporée [sys_embedded_help_queue]. En fonction des traductions en langue étrangère activées sur votre instance, vous pouvez choisir la langue pour afficher votre contenu d'aide incorporée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le contenu de l'aide incorporée est disponible dans une langue particulière et que les utilisateurs travaillent dans une instance avec cette langue, ils verront l'aide incorporée disponible dans la langue souhaitée.

Utilisation du contenu d'aide incorporée localisé

Lorsqu'un utilisateur demande un enregistrement de contenu d'aide incorporée, l'enregistrement de file d'attente d'aide incorporée associé est renseigné en conséquence et la langue spécifiée dans l'enregistrement de file d'attente d'aide incorporée est définie sur la langue de la session en cours.

Lorsque le contenu de l'aide incorporée est disponible dans la langue de la session d'un utilisateur, il sera affiché dans cette même langue. Si le contenu de l'aide incorporée n'est pas disponible dans la langue de la session de l'utilisateur, le contenu en anglais est affiché. Toutefois, si vous ne souhaitez pas afficher le contenu en anglais dans une session autre que l'anglais, vous pouvez configurer la sys_property sur Faux (la valeur par défaut est Vrai).

Hiérarchisation du contenu de l'aide incorporée

L'affichage du contenu de l'aide incorporée dans la langue de la session de l'utilisateur est prioritaire sur tous les autres mécanismes, tels que le rôle, la création du contenu par l'utilisateur et la dernière version du contenu.

Lorsqu'un utilisateur se trouve dans une session de travail dans une langue autre que l'anglais , la priorité d'affichage du contenu de l'aide incorporée est la suivante :

1. Le contenu de la langue de la session de travail (autre que l'anglais) s'affiche, s'il est disponible.
2. Le contenu créé par l'utilisateur s'affiche lorsque le contenu de la langue de la session de travail n'est pas disponible.
3. Le contenu lié à la version s'affiche lorsque la langue de la session de travail et le contenu créé par l'utilisateur ne sont pas disponibles.

Par exemple, si un utilisateur administrateur se trouve dans une session de travail en français et demande du contenu d'aide incorporée, mais que le contenu en français n'est pas disponible pour le rôle administrateur, le contenu dans la même langue pour un rôle inférieur s'affiche le cas échéant.

S'il n'y a pas de contenu d'aide incorporée pour le rôle administrateur français, mais qu'il existe du contenu pour le rôle itil français et le rôle administrateur anglais, le rôle itil français a priorité sur le rôle administrateur anglais. Le contenu en français s'affichera au niveau itil-role.

Créer une aide incorporée internationalisée

Traduisez le contenu d'aide incorporée en anglais fourni dans d'autres langues ou créez un contenu d'aide incorporé personnalisé dans la langue de votre choix.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les enregistrements de contenu d'aide incorporée sont en anglais par défaut. Pour créer un enregistrement de contenu d'aide incorporée non anglais, il doit d'abord y avoir un enregistrement de contenu anglais dans la table Aide incorporée [sys_embedded_help_content]. L'enregistrement de contenu d'aide incorporée en anglais est parent de tous les autres enregistrements de contenu d'aide incorporée dans la langue. Une fois que vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avez créé un enregistrement de contenu d'aide incorporé dans une langue autre que l'anglais, il réside dans la table Textes traduits [sys_translated_text].
Pour traduire le contenu anglais fourni dans une autre langue, créez une copie de l'enregistrement de contenu anglais et enregistrez l'enregistrement de copie modifié dans une autre langue que l'anglais. Le nouvel enregistrement est enregistré dans la table Textes traduits [sys_translated_text]. Reportez-vous à la section Ajouter une aide incorporée personnalisée à partir d'une copie pour traduire le contenu d'aide incorporée disponible.

Pour créer un enregistrement de contenu d'aide incorporé personnalisé dans une langue autre que l'anglais, votre instance de travail doit être configurée dans la même langue que celle dans laquelle vous avez l'intention d'écrire. Vous créez du contenu d'aide incorporé personnalisé non anglais lorsque le contenu d'aide incorporée en anglais n'est pas disponible pour copie.

Après avoir créé un enregistrement de contenu d'aide incorporée non anglais, vous devez créer le même enregistrement de contenu en anglais et le stocker dans la table Aide incorporée [sys_embedded_help_content]. L'enregistrement de contenu d'aide incorporée en anglais est parent pour toutes les autres langues.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Aide incorporée** > **Contenu de l'aide**.
2. Ouvrez la rubrique d'aide incorporée à copier.
   Vous pouvez également ouvrir une rubrique d'aide incorporée en sélectionnant **Modifier l'article d'aide** dans le menu du panneau d'aide incorporée.
3. Mettez à jour les champs comme il convient.

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique d'aide incorporée.
Page	Page de l'interface utilisateur à laquelle correspond cette rubrique. En règle générale, vous ne modifiez pas le nom de la page.
Modificateur	○ **Le contenu normal** s'affiche pour tout utilisateur ayant le rôle approprié qui navigue vers la page. ○ **Le contenu de la configuration** s'affiche lorsque la page est accessible à partir d'un lien dans Configuration guidée.
Rôle	Rôle pour lequel la rubrique est écrite pour aider. Les utilisateurs affectés au rôle voient le contenu lorsqu'ils naviguent vers la page d'interface utilisateur associée. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, sauf s'il existe une autre rubrique ciblée pour leur rôle pour la même page.Pour plus d'informations, voir Aide incorporée rôles
Actif	Spécifie si ce contenu s'affiche pour la page de l'interface utilisateur. Décochez la case pour empêcher la disponibilité du contenu.
Produit	**L'entreprise** est la valeur par défaut et ne doit pas être modifiée.
Qualificateur	Qualificateur qui fournit une aide incorporée personnalisée pour une page d'interface utilisateur commune.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, la page home.do est ouverte pour chaque module de la page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. Créez le qualificateur avant de le saisir dans cet enregistrement d'aide incorporée.
Version	Version à laquelle cette rubrique convient. Si vous modifiez le contenu d'une application personnalisée ou pour fournir des informations pertinentes pour le processus business de votre organisation, sélectionnez **Tout**.
Dernière synchronisation	Date et heure auxquelles le CDN a été vérifié pour la dernière fois pour déterminer si le contenu a été mis à jour. Lorsqu'un utilisateur accède à cette page d'interface utilisateur, la plateforme détermine si la date et l'heure de la dernière synchronisation remontent à plus de 15 jours. Si c'est le cas, le CDN est vérifié pour voir le contenu mis à jour et la date est actualisée. **Remarque :** L'administrateur peut modifier la dernière durée de synchronisation dans les propriétés système.
Commande	L'ordre par défaut dépend du rôle et détermine le contenu à afficher lorsqu'un rôle est affecté à l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Aide incorporée rôles.
Domaine	Indiquez le domaine pour lequel ce contenu est utilisé, le cas échéant. Ce champ s'affiche dans le formulaire si l'administrateur a configuré le formulaire pour l'afficher.

4. Dans le champ **Contenu** , mettez à jour le texte à l'aide des outils de formatage HTML selon vos besoins. Si vous ajoutez un lien, entrez l'URL complète vers la page Web. Une bonne pratique consiste à sélectionner **Nouvelle fenêtre (_blank)** comme **cible**.

   Remarque : N'ajoutez pas d'images dans une rubrique d'aide incorporée. Les images sont supprimées de la section de contenu lorsque l'enregistrement est enregistré.

   Pour ajouter une vidéo incorporée, reportez-vous à la section Incorporer le contenu vidéo dans les rubriques d'aide.

5. **Facultatif :** Pour ajouter une autre ligne sous des tables, des vidéos ou des liens connexes, cliquez sur l'icône de nouvelle ligne (⏎).

6. Cliquez sur **Copier** dans l'en-tête du formulaire.
   La rubrique modifiée est enregistrée et la liste s'affiche à nouveau. La case à cocher **Aide de ServiceNow** est décochée dans la rubrique enregistrée.

Ajouter un élément personnalisé Aide incorporée à partir d'une copie

Pour personnaliser l'aide incorporée pour votre organisation, vous pouvez modifier une rubrique dans le système de base et l'enregistrer en tant que copie.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les rubriques du système de base, la case **Aide de ServiceNow** en lecture seule est cochée. Lorsque vous créez une copie, la case à cocher **Aide de ServiceNow** est désactivée, ce qui vous permet d'en modifier le contenu.

Lorsqu'un utilisateur accède à une page d'interface utilisateur pour laquelle du contenu personnalisé existe, le contenu personnalisé s'affiche à la place du contenu du système de base.

Remarque :
Les enregistrements d'aide incorporés sont également utilisés pour créer du contenu au sein d'un Centre d'assistanceespace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Créer du Centre d'assistance contenu pour les espaces de travail configurables.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Aide incorporée** > **Contenu de l'aide**.
2. Ouvrez la rubrique d'aide incorporée à copier.
   Vous pouvez également ouvrir une rubrique d'aide incorporée en sélectionnant **Modifier l'article d'aide** dans le menu du panneau d'aide incorporée.
3. Mettez à jour les champs comme il convient.

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique d'aide incorporée.
Page	Page de l'interface utilisateur à laquelle correspond cette rubrique. En règle générale, vous ne modifiez pas le nom de la page. **Remarque :** Si vous utilisez l'enregistrement d'aide incorporée pour l'afficher dans le Centre d'assistance, comme décrit dans Créer du Centre d'assistance contenu pour les espaces de travail configurables, entrez la même valeur dans les champs Nom et Page, en remplaçant les espaces par des traits de soulignement dans le champ Page.
Mode	○ **Le contenu normal** s'affiche pour tout utilisateur ayant le rôle approprié qui navigue vers la page. ○ **Le contenu de la configuration** s'affiche lorsque la page est accessible à partir d'un lien dans Configuration guidée.
Rôle	Rôle pour lequel la rubrique est écrite pour aider. Les utilisateurs affectés au rôle voient le contenu lorsqu'ils naviguent vers la page d'interface utilisateur associée. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, sauf s'il existe une autre rubrique ciblée pour leur rôle pour la même page.Pour plus d'informations, voir Aide incorporée rôles
Actif	Spécifie si ce contenu s'affiche pour la page de l'interface utilisateur. Décochez la case pour empêcher la disponibilité du contenu.
Produit	**L'entreprise** est la valeur par défaut et ne doit pas être modifiée.
Qualificateur	Qualificateur qui fournit une aide incorporée personnalisée pour une page d'interface utilisateur commune.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, la page home.do est ouverte pour chaque module de la page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. Créez le qualificateur avant de le saisir dans cet enregistrement d'aide incorporée.
Version	Version à laquelle cette rubrique convient. Si vous modifiez le contenu d'une application personnalisée ou pour fournir des informations pertinentes pour le processus business de votre organisation, sélectionnez **Tout**.
Dernière synchronisation	Date et heure auxquelles le CDN a été vérifié pour la dernière fois pour déterminer si le contenu a été mis à jour. Lorsqu'un utilisateur accède à cette page d'interface utilisateur, la plateforme détermine si la date et l'heure de la dernière synchronisation remontent à plus de 15 jours. Si c'est le cas, le CDN est vérifié pour voir le contenu mis à jour et la date est actualisée. **Remarque :** L'administrateur peut modifier la dernière durée de synchronisation dans les propriétés système.
Commande	L'ordre par défaut dépend du rôle et détermine le contenu à afficher lorsqu'un rôle est affecté à l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Aide incorporée rôles.
Domaine	Indiquez le domaine pour lequel ce contenu est utilisé, le cas échéant. Ce champ s'affiche dans le formulaire si l'administrateur a configuré le formulaire pour l'afficher.

4. Dans le champ **Contenu** , mettez à jour le texte à l'aide des outils de formatage HTML selon vos besoins. Si vous ajoutez un lien, entrez l'URL complète vers la page Web. Une bonne pratique consiste à sélectionner **Nouvelle fenêtre (_blank)** comme **cible**.

   Remarque : N'ajoutez pas d'images dans une rubrique d'aide incorporée. Les images sont supprimées de la section de contenu lorsque l'enregistrement est enregistré.

   Pour ajouter une vidéo incorporée, reportez-vous à la section Incorporer le contenu vidéo dans les rubriques d'aide.

5. **Facultatif :** Pour ajouter une autre ligne sous des tables, des vidéos ou des liens connexes, cliquez sur l'icône de nouvelle ligne (⏎).

6. Cliquez sur **Copier** dans l'en-tête du formulaire.
   La rubrique modifiée est enregistrée et la liste s'affiche à nouveau. La case à cocher **Aide de ServiceNow** est décochée dans la rubrique enregistrée.

Ajouter du contenu personnalisé Aide incorporée

Vous pouvez créer une rubrique d'aide incorporée personnalisée, par exemple, si vous avez une application personnalisée et que vous souhaitez fournir de l'aide aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous écrivez du contenu pour vos utilisateurs, gardez à l'esprit les limitations suivantes.

Traduction automatique

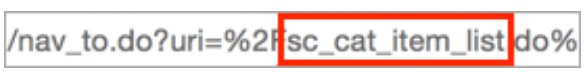
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous ne pouvez pas inclure d'images dans le contenu d'aide incorporée.
- Pour intégrer une vidéo, vous devez coder les informations vidéo dans le code source **<>** vue. Le contenu vidéo de YouTube et Vimeo est pris en charge.
- Pour ajouter un lien d'informations connexes, vous devez utiliser une URL complète et non une URL relative.
- Il est recommandé de ne pas utiliser l'outil de surbrillance du texte, car la couleur peut rendre le texte illisible selon le thème sélectionné par l'utilisateur.
- Les modifications que vous apportez à l'aide incorporée ne sont pas automatiquement déployées dans une autre instance.
- Les changements apportés à la table d'aide incorporée ne sont pas capturés dans les ensembles de mises à jour, update_sync=false est défini intentionnellement.

Remarque :
Les enregistrements d'aide incorporés sont également utilisés pour créer du contenu au sein d'un Centre d'assistanceespace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Créer du Centre d'assistance contenu pour les espaces de travail configurables.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Aide incorporée** > **Contenu de l'aide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom de la rubrique d'aide incorporée. Un nom typique est le titre de la page à laquelle il s'applique.
Page	Entrez la page d'interface utilisateur pour laquelle ce contenu fournit de l'aide, sans l'extension de fichier .do.  **Remarque :** Si vous utilisez l'enregistrement d'aide incorporée pour l'afficher dans le Centre d'assistance, comme décrit dans Créer du Centre d'assistance contenu pour les espaces de travail configurables, entrez la même valeur dans les champs Nom et Page, en remplaçant les espaces par des traits de soulignement dans le champ Page.
Modificateur	Sélectionnez le modificateur, généralement **Normal**. ○ **Le contenu normal** s'affiche pour tout utilisateur ayant le rôle approprié qui navigue vers la page. ○ **Le contenu de la configuration** s'affiche lorsque la page est accessible à partir d'un lien dans Configuration guidée.
Rôle	Sélectionnez le rôle pour lequel la rubrique est écrite. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, sauf s'il existe une autre rubrique ciblée pour leur rôle pour la même page.Pour plus d'informations, voir Aide incorporée rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Cochez la case pour afficher ce contenu. Décochez la case pour empêcher le contenu d'être disponible, par exemple, pour que quelqu'un l'examine avant d'y accéder sur la page de l'interface utilisateur.
Produit	**L'entreprise** est la valeur par défaut et ne doit pas être modifiée.
Qualificateur	Qualificateur qui fournit une aide incorporée personnalisée pour une page d'interface utilisateur commune. Par exemple, la page home.do est ouverte pour chaque module de la page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. Créez le qualificateur avant de le saisir dans cet enregistrement d'aide incorporée. **Remarque :** Les ID dynamiques sont pris en charge dans les paramètres d'acheminement du qualificateur d'aide incorporée. Par exemple, l'ajout de $dynamic_value$ dans le champ de fragment rend votre contenu disponible pour la même URL, même lorsque la valeur change. Cela peut se produire lors de la sélection de différentes langues pour la même page.
Version	Sélectionnez une version, si elle est différente de la version actuelle de votre instance. Pour fournir du contenu pour une application personnalisée ou des informations pertinentes pour le processus business de votre organisation, sélectionnez **Tous**.
Commande	Modifiez le rôle par défaut, si nécessaire. L'ordre est défini par défaut en fonction du rôle sélectionné. Pour plus d'informations sur les numéros de priorité de commande par défaut, reportez-vous à la section Aide incorporée rôles.
Domaine	Indiquez le domaine pour lequel ce contenu est utilisé, le cas échéant. Ce champ s'affiche dans le formulaire si l'administrateur a configuré le formulaire pour l'afficher.

4. Dans le champ **Contenu** , saisissez le texte à l'aide des outils de formatage HTML selon vos besoins. Si vous ajoutez un lien, entrez l'URL complète vers la page Web. Une bonne pratique consiste à sélectionner **Nouvelle fenêtre (_blank)** comme **cible**.

   Remarque :
   N'ajoutez pas d'images dans une rubrique d'aide incorporée. Les images sont supprimées de la section de contenu lorsque l'enregistrement est enregistré.

   Pour ajouter une vidéo incorporée, reportez-vous à la section Incorporer le contenu vidéo dans les rubriques d'aide.

5. **Facultatif :** Pour ajouter une autre ligne sous des tables, des vidéos ou des liens connexes, cliquez sur l'icône de nouvelle ligne (⏎).
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Incorporer le contenu vidéo dans les rubriques d'aide

Vous pouvez intégrer un lien vers un contenu vidéo dans une rubrique d'aide incorporée personnalisée. Le contenu vidéo YouTube et Vimeo est pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin ou admin

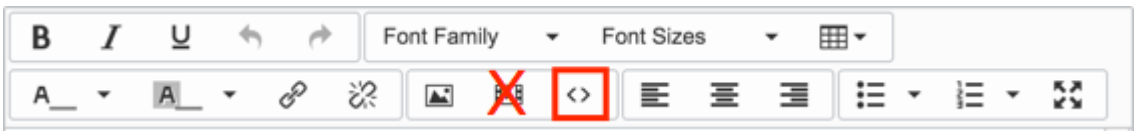
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas utiliser l'icône Insérer/Modifier une vidéo dans l'éditeur HTML pour intégrer la vidéo. Vous devez entrer le code source.

Icônes de l'éditeur HTML



L'administrateur peut désactiver la possibilité pour les utilisateurs d'afficher la vidéo incorporée dans le Propriétés système Aide incorporée.

Procédure

1. Procédez comme suit pour obtenir le code d'intégration de la vidéo.

   a. Accédez à l'emplacement de la vidéo sur YouTube ou Vimeo.

   b. Ouvrez l'option **Partager** pour la vidéo.
   Sur YouTube, le texte apparaît sous la vidéo. Dans Vimeo, cliquez sur l'icône de partage à côté de la vidéo.

   c. Sous **Incorporer**, sélectionnez le code et collez-le dans un éditeur de texte.

   d. Modifier le code pour l'enfermer dans un et supprimer les éléments qui ne sont pas affichés dans la page de contenu de l'aide incorporée.

   Example
   Par exemple, voici le code d'intégration d'une vidéo YouTube. Le code modifié contient également un titre pour la vidéo intégrée entourée d'un <p> étiquette.

   ```
   <iframe width="560" height="315" src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
   frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
   ```

   Après modification, le code ressemble à ceci.

   ```
   <div class="video"><iframe src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
   allowfullscreen=""></iframe>
   <p class="p">Video: Work at Now</p>
   </div>
   ```

   Le code intégré Vimeo a plus d'attributs. Supprimez-les pour que cela ressemble à l'exemple suivant. Notez la différence entre YouTube et Vimeo pour l'attribut *`allowfullscreeen`* .

   ```
   <div class="video"><iframe src="https://player.vimeo.com/video/67392563"
   frameborder="0"  allowfullscreen></iframe>
   <p class="p">Video: Work at Now</p>
   </div>
   ```

   Remarque :
   Comme le montrent les exemples, placez les balises et `<iframe>` à l'intérieur `<p>` d'une `<div class="video">` balise. Si l'administrateur désactive la propriété pour afficher du contenu vidéo, tout le contenu de la `<div class="video">` balise est masqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Accédez à la **Aide incorporée** > **Contenu de l'aide**, puis ouvrez la rubrique d'aide personnalisée pour intégrer une vidéo.
3. Cliquez sur l'icône du code source (**<>**).
4. Placez votre curseur à la fin de la ligne au-dessus de l'emplacement de la vidéo.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour passer à une ligne vide Entrez le code d'intégration que vous avez modifié.
6. Cliquez sur **OK,** puis sur **Mettre à jour**.
7. Pour vérifier que la vidéo apparaît, ouvrez la page qui affiche le contenu que vous venez de mettre à jour, puis ouvrez le panneau d'aide.

Référence Aide incorporée

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les propriétés système que vous devrez peut-être configurer, ainsi que des informations de base sur Séparation de domaine.

Propriétés système Aide incorporée

L'aide incorporée est active par défaut sur votre instance. L'administrateur peut modifier les propriétés système pour modifier la façon dont l'instance interagit avec l'aide incorporée.

L'administrateur accède à **Aide incorporée** > **Propriétés** pour modifier ces propriétés.

Propriétés système de l'aide incorporée

Nom	Description
com.glide.embedded_help.auto_close	Ferme automatiquement le panneau d'aide lorsque l'utilisateur clique sur **Démarrer une visite guidée** ou **Revenir à la configuration guidée**. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.glide.embedded_help.cdn_timeout	Durée en millisecondes après laquelle une extraction de contenu du réseau de distribution de contenu (CDN) expire. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2 000
com.glide.embedded_help.activé	Active le module d'extension d'aide incorporée pour l'activation. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.glide.embedded_help.enable_video	Permet aux utilisateurs d'afficher les vidéos incorporées dans le contenu de l'aide. L'administrateur peut intégrer une vidéo et une description, mais si cette propriété est **définie sur faux**, la vidéo et la description sont masquées dans le panneau d'aide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de l'aide incorporée (suite)

Nom	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : true **Remarque :** Lorsque vous intégrez du contenu vidéo, entourez le code et la description d'intégration de la vidéo dans une `<div class="video">` balise. Si vous désactivez la propriété, le contenu à l'intérieur de la `<div class="video">` balise est masqué lorsque le contenu est affiché.
com.glide.embedded_help.sync	Permet à l'instance de rechercher du contenu mis à jour dans le CDN lorsqu'un utilisateur accède à une page de l'interface utilisateur. L'instance vérifie la date de **dernière synchronisation** dans la rubrique par rapport à la fréquence spécifiée pour déterminer s'il faut rechercher du contenu mis à jour dans le CDN. • Type : true | false • Valeur par défaut : true Si la propriété est désactivée (faux), le contenu de l'aide incorporée n'est jamais synchronisé avec les mises à jour des rubriques CDN.
com.glide.embedded_help.sync_frequency	Spécifie le nombre de jours devant s'écouler depuis la **date de dernière synchronisation** dans la rubrique pour que le processus d'aide incorporée puisse rechercher du contenu mis à jour dans le CDN. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15
com.glide.embedded_help.sync_self_hosted	Spécifie si une instance auto-hébergée synchronise le contenu avec le CDN. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux
com.glide.embedded_help.url	Répertorie l'emplacement à partir duquel l'aide incorporée est récupérée dynamiquement. • Type : chaîne • Valeur par défaut : varie
com.glide.embedded_help.version	Spécifie la version de l'instance pour laquelle l'aide s'affiche. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Jakarta

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de l'aide incorporée (suite)

Nom	Description
	Si ce champ est vide, l'aide de la version en cours d'exécution s'affiche.

La propriété système suivante est disponible en accédant à la table [sys_properties].

Nom	Description
com.glide.embedded_help.configuration_guided.persist_actions	Active les actions de configuration guidée dans le panneau d'aide incorporée qui sont basées sur les états à afficher sur toutes les pages. Par exemple, l'action **Marquer comme terminé** . Le comportement par défaut (faux) consiste à afficher uniquement les actions sur la page initiale de Configuration guidée. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux

Séparation de domaine et Aide incorporée

Aide incorporée 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

L'objectif est de Aide incorporéepermettre à vos utilisateurs de bénéficier des rubriques d'aide du système de base et de créer vos propres rubriques d'aide personnalisées. Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

votre organisation utilise Séparation de domaine, vous pouvez créer une aide incorporée personnalisée pour chaque domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Aide incorporée

Si votre organisation utilise Séparation de domaine, vous pouvez créer une aide incorporée personnalisée pour chaque domaine. Pour associer le contenu de l'aide à un domaine, l'administrateur configure le formulaire Contenu de l'aide pour inclure le champ **Domaine** . Lorsqu'un contenu personnalisé est créé, l'auteur sélectionne le domaine auquel le contenu s'applique.

Remarque :

- Le contenu sans domaine spécifié se trouve dans le domaine global.
- Si le contenu spécifique à un domaine n'existe pas pour un utilisateur dans un domaine, l'utilisateur voit le contenu de l'aide globale.
- Les utilisateurs du domaine global ne voient que le contenu de l'aide globale. Un administrateur qui veut tester une aide spécifique à un domaine doit emprunter l'identité d'un utilisateur dans ce domaine.

Information associée

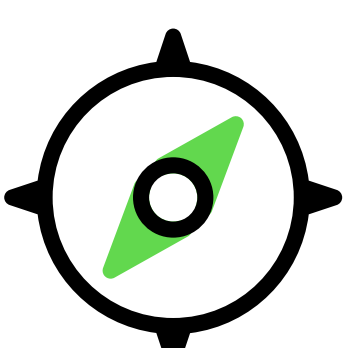
Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Centre d'assistance

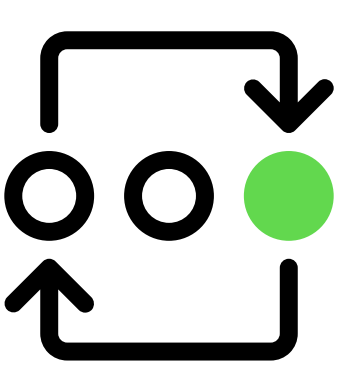
Centre d'assistance est le produit d'aide incorporée de nouvelle génération pour les espaces de travail configurables. Centre d'assistance fournit un contenu d'aide ciblé aux utilisateurs d'une page d'interface utilisateur, en fonction du rôle de l'utilisateur.

Remarque :
Centre d'assistance est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut.

Commencez



Explorer le centre d'assistance



Utilisation du Centre d'assistance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions de contournement

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer le centre d'assistance

Centre d'assistance fournit aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin et indique aux utilisateurs ce qu'ils peuvent accomplir lorsqu'ils utilisent un espace de travail configurable. Centre d'assistance Le contenu apparaît dans la barre latérale droite lorsque l'utilisateur clique sur l'icône d'aide.

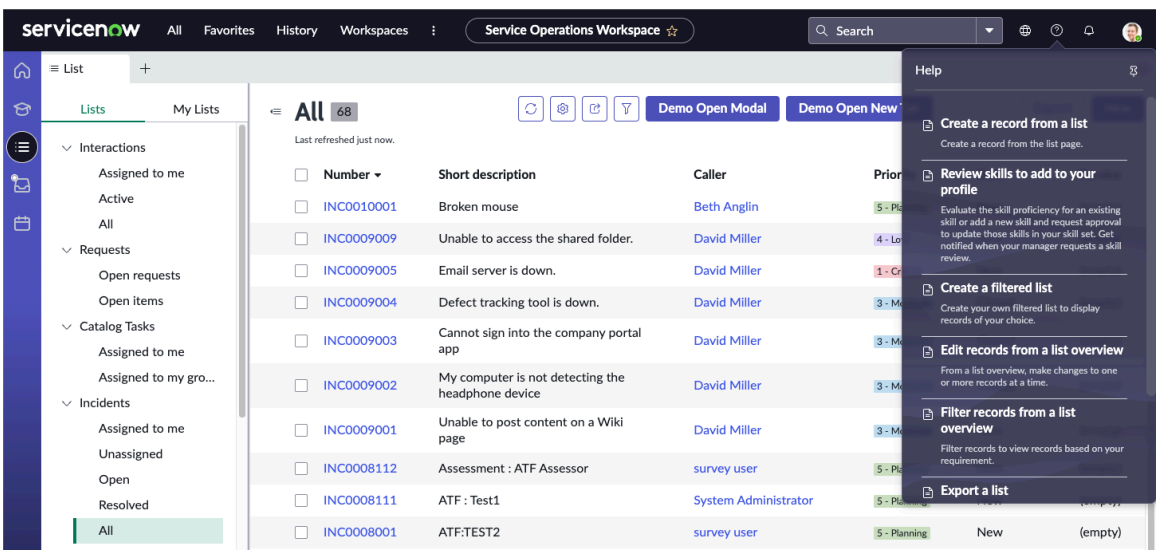
Vue d'ensemble du centre d'assistance

Centre d'assistancefournit aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin et indique aux utilisateurs ce qu'ils peuvent accomplir pendant qu'ils utilisent un espace de travail configurable. Centre d'assistance Le contenu apparaît dans la barre latérale droite lorsque l'utilisateur clique sur l'icône d'aide. Si Centre d'assistance du contenu existe pour la page d'interface utilisateur actuelle, l'icône d'aide comporte un indicateur. Plusieurs rubriques d'aide sont disponibles pour la même page dans Centre d'assistance.

À partir de cette version, Centre d'assistance le panneau dispose de fonctionnalités d'adoption supplémentaires :

- Joignable et détachable de l'en-tête d'aide
- Pouvant être glissé et redimensionné lorsqu'il est détaché de l'en-tête d'aide
- Glissable et redimensionnable à l'aide du clavier pour prendre en charge l'accessibilité

Vue d'icône de centre d'assistance



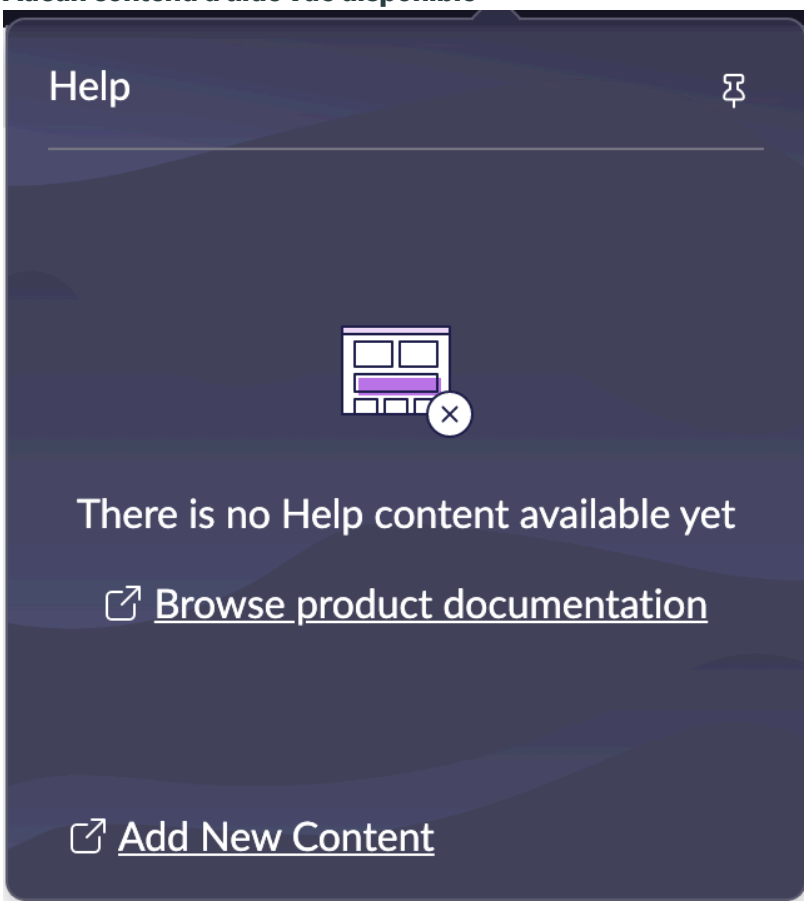
Si aucun contenu d'aide n'est disponible pour la page actuelle, l'icône d'aide n'affiche pas l'indicateur. Si l'utilisateur clique sur l'icône d'aide, le Centre d'assistance affiche un message indiquant qu'il n'y a aucun contenu d'aide et fournit un lien pour parcourir la documentation du produit à la place.

Vous pouvez ajouter du nouveau contenu à l'aide du lien Ajouter un nouveau contenu, décrit à la Centre d'assistance section Créer du Centre d'assistance contenu pour les espaces de travail configurables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun contenu d'aide vue disponible

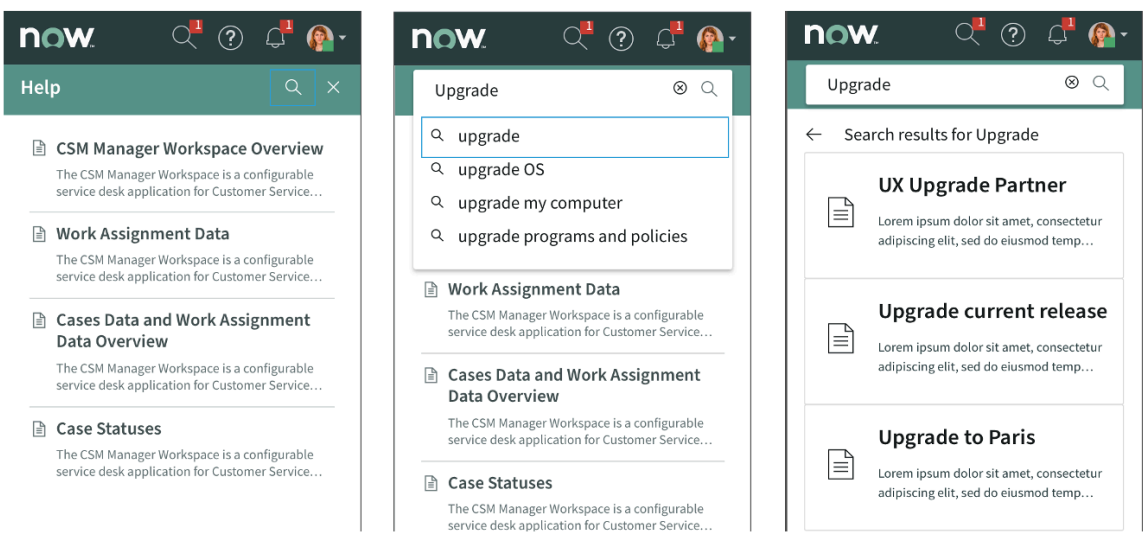


Recherche IA dans le panneau d'aide d'App Engine Studio

Recherche IA étend la prise en charge de la recherche dans le panneau d'aide pour les articles de la base de connaissances et les documents d'aide incorporés. Seul le contenu pertinent pour l'utilisateur est affiché en fonction de son rôle.

Remarque :
Cette fonctionnalité dépend du module d'extension Recherche IA . Recherche IA est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut.

Panneau d'aide du studio du moteur de développement d'application Recherche IA



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les résultats de la recherche proviennent des tables de connaissances et des tables d'aide incorporées. Les résultats sont basés sur le contexte pertinent pour les utilisateurs.

Pour plus d'informations sur Recherche IAla rubrique Recherche IA .

Utilisation du Centre d'assistance

Utiliser Centre d'assistance pour créer du contenu de centre d'aide afin de fournir aux utilisateurs des informations utiles sur la page sur laquelle ils travaillent dans un espace de travail. Le contenu du centre d'assistance s'affiche dans la barre latérale droite lorsque l'utilisateur clique sur l'icône d'aide

Créer du contenu pour les centres d'assistance

Pour créer du contenu du centre d'assistance, vous devez créer ou modifier deux types d'enregistrement : les enregistrements de conseil et les enregistrements d'aide incorporée. L'enregistrement de conseil permet à votre contenu, qui se trouve dans un enregistrement d'aide incorporé, de s'afficher dans Centre d'assistance. Cette procédure explique comment activer l'affichage du contenu d'aide incorporée existant dans le centre d'assistance. Pour en savoir plus, voir Créer du Centre d'assistance contenu pour les espaces de travail configurables.

Transmettre des commentaires à ServiceNow

Le menu Centre d'assistance comprend une option que vous pouvez utiliser pour fournir vos commentaires à ServiceNow sur votre expérience avec le produit actuel. Tous les commentaires sont examinés et peuvent être utilisés pour améliorer le produit. Pour en savoir plus, voir Transmettre des commentaires à ServiceNow.

Créer du Centre d'assistance contenu pour les espaces de travail configurables

Créez Centre d'assistance du contenu pour fournir à vos utilisateurs des informations utiles sur la page sur laquelle ils travaillent dans un espace de travail configurable.

Avant de commencer
Créez ou modifiez un enregistrement d'aide incorporée avant de créer un enregistrement de conseil en suivant les étapes de Ajouter du contenu personnalisé Aide incorporée création de contenu ou Ajouter un élément personnalisé Aide incorporée à partir d'une copie de modification de contenu existant.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer Centre d'assistance du contenu, vous devez créer ou modifier deux types d'enregistrement : les enregistrements de guidage et les enregistrements d'aide incorporée. L'enregistrement de conseil permet à votre contenu, qui se trouve dans un enregistrement d'aide incorporé, de s'afficher dans le Centre d'assistance. Cette procédure explique comment activer l'affichage du contenu d'aide incorporée existant dans le Centre d'assistance.

Procédure

1. Accédez à la espace de travail configurable page pour laquelle vous créez Centre d'assistance des conseils.
2. Copiez ou notez l'URL de la page, telle que `<nom d'instance>.service-now.com/now/sow/home`.
3. Sélectionnez l'icône **Afficher l'aide** ( ) dans le Navigation unifiée menu pour développer le Centre d'assistance.
4. Faites défiler jusqu'au bas de et Centre d'assistance sélectionnez **Ajouter du nouveau contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un nouvel onglet avec le formulaire de conseil s’affiche.

5. Renseignez les champs du formulaire Conseils.

Formulaire Conseil

Champ	Description
Nom	Titre de vos conseils, qui s’affiche dans le Centre d'assistance.
Type	Sélectionnez **l’aide incorporée**.
Rôles	Les rôles d’utilisateur requis pour afficher vos conseils. **Remarque :** Le contenu de l’aide qui n’est pertinent que pour le rôle que vous avez choisi est pris en charge. Par exemple, les utilisateurs disposant du rôle ITIL verront uniquement l’aide créée pour le rôle ITIL, alors qu’auparavant, toute l’aide était affichée pour tous les rôles.
Routage de l'application	Partie de l’URL de la page de l’espace de travail que vous ciblez, au format `now/<votrenomdepage>`. Reportez-vous à l’URL que vous avez mentionnée précédemment et saisissez cette partie de l’URL, par exemple `now/sow`. Consultez les exemples ci-dessous pour plus d’informations sur l’identification de l’itinéraire d’application à partir de l’URL. Pour cibler toutes les pages de l’espace de travail, utilisez `sn_all`pour l’acheminement de l’application et les champs de contexte.
Contenu de l'aide incorporée	Le contenu de vos conseils, qui s’affiche pour les utilisateurs dans le Centre d'assistance. Sélectionnez un enregistrement d’aide incorporée existant ou créez un nouvel enregistrement d’aide incorporée conformément aux instructions de la section Ajouter du contenu personnalisé Aide incorporée.
Contexte	Une valeur trouvée dans l’URL de la page de l’espace de travail que vous ciblez qui suit immédiatement l’itinéraire de l’application. Par exemple, dans `now/sow/home`, le contexte est `home`. Reportez-vous à l’URL que vous avez mentionnée précédemment et ne fournissez que le mot immédiatement après la valeur saisie dans le champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Itinéraire d'application. Les valeurs dépendent de l'espace de travail et peuvent également inclure la liste et l'enregistrement. Consultez les exemples ci-dessous pour plus d'informations sur l'identification du contexte à partir de l'URL. Pour cibler le contenu de l'aide sur toutes les pages d'un espace de travail particulier, utilisez l'itinéraire d'application de l'espace de travail approprié et entrez sn_all pour le champ de contexte.
Description	Description de vos conseils, qui s'affiche Centre d'assistance sous la forme d'une brève description sous le titre fourni dans le champ Nom.
Paramètres de routage	Configuration avancée pour afficher les conseils uniquement lorsque les utilisateurs consultent des listes ou des types d'enregistrements spécifiques dans votre espace de travail. Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte une liste spécifique, examinez l'URL que vous avez mentionnée précédemment et recherchez le numéro d'ID de la liste, tel que list-id/d03d64feebd1301080de83402a5228f1. Ensuite, entrez les paramètres de routage au format suivant : {"params » : {"listId » :"d03d64feebd1301080de83402a5228f1"}}. Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte un type d'enregistrement spécifique, examinez l'URL que vous avez mentionnée précédemment et recherchez le nom de l'enregistrement, tel que enregistrement/problème. Ensuite, entrez les paramètres de routage au format suivant : {"params » : {"table » :"problem"}}. Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte un enregistrement connexe (un enregistrement accessible à partir d'un autre enregistrement), recherchez le deuxième nom d'enregistrement dans l'URL, tel que sous/enregistrement/incident. Ensuite, entrez les paramètres d'acheminement au format suivant : {"params » :{"table » :"incident"}}.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

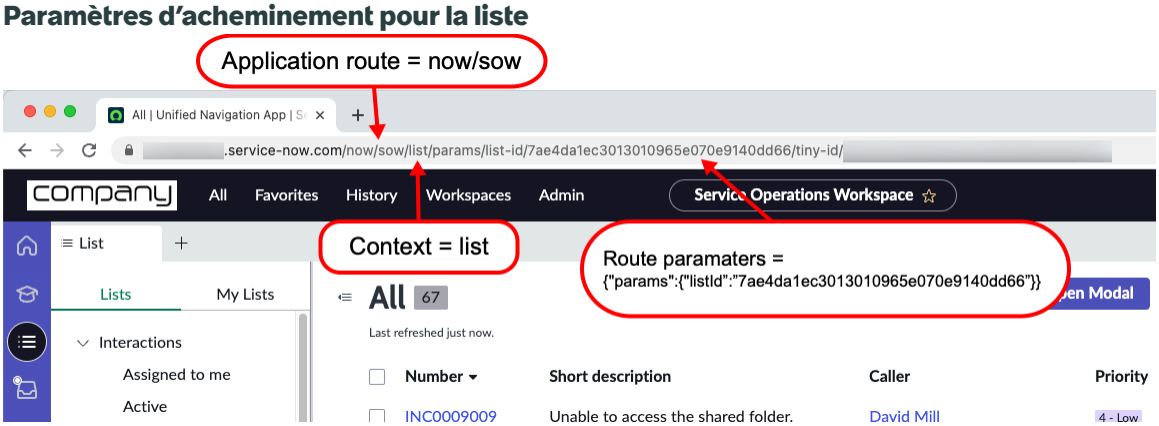
Champ	Description
	Consultez les exemples ci-dessous pour plus d'informations sur l'identification des paramètres d'acheminement à partir de l'URL.
Demande	Le périmètre de votre application.
Statut	L'état de vos conseils. Sélectionnez **Publié** lorsque le conseil est prêt à être affiché dans le Centre d'assistance.
Actif	Indique que le conseil est actif. Assurez-vous que cette option est sélectionnée lors de la publication du conseil.
ServiceNow créé	Indique que le conseil a été créé par ServiceNow. Réservé à l'utilisation avec ServiceNow uniquement.
Version	La version actuelle de la famille pour vous guider.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Example: Création de conseils pour une liste dans un espace de travail configurable

Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte une liste spécifique, examinez l'URL et recherchez le numéro d'ID de liste, tel que `list-id/7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66`. Ensuite, entrez les paramètres de routage au format suivant : `{"params » : {"listId » :"7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66"}}`.

Paramètres d'acheminement pour la liste



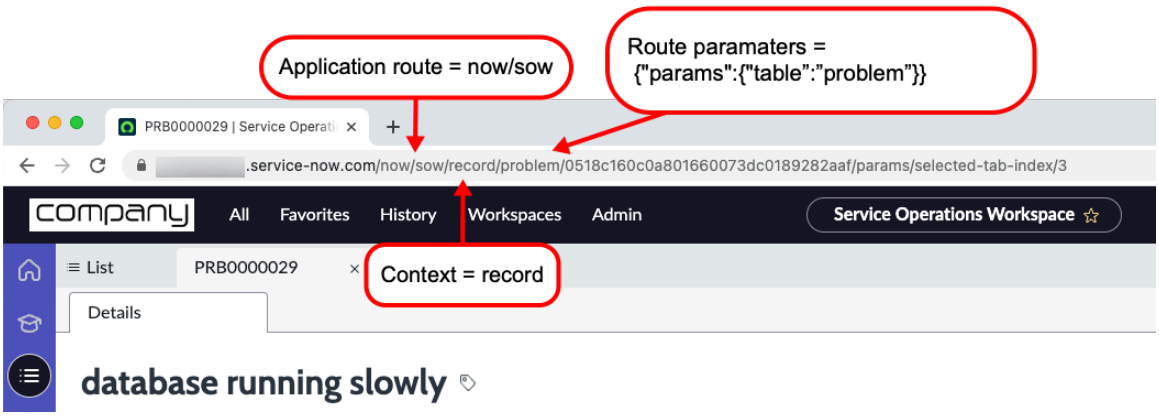
Example: Création de conseils pour un enregistrement dans un espace de travail configurable

Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte un type d'enregistrement spécifique, examinez l'URL et recherchez le nom de l'enregistrement, tel que `enregistrement/problème`. Ensuite, entrez les paramètres de routage au format suivant : `{"params » : {"table » :"problem"}}`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

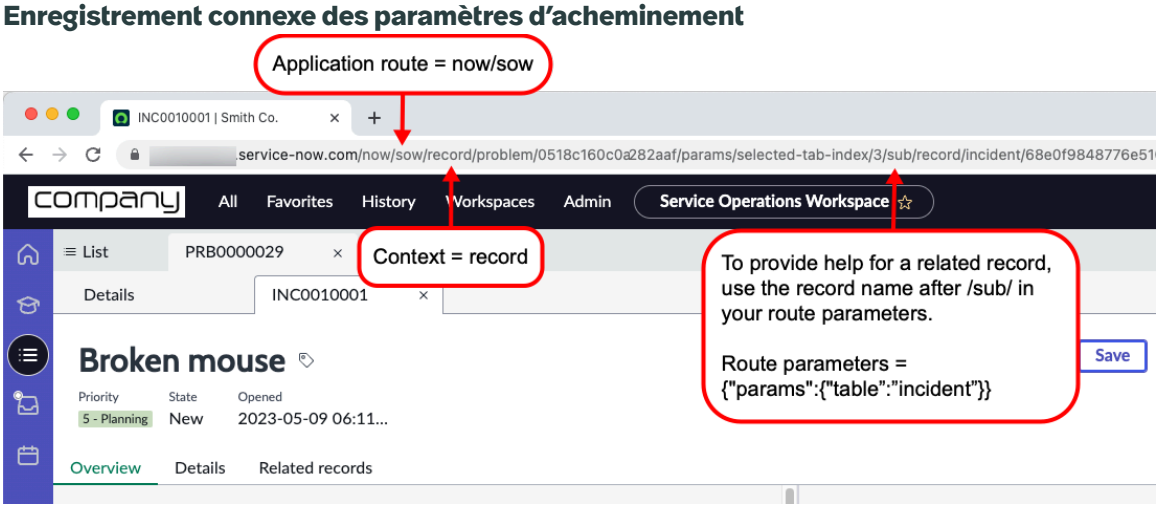
Type d'enregistrement des paramètres d'acheminement



Example: Création de conseils pour un enregistrement connexe dans un espace de travail configurable

Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte un enregistrement connexe (un enregistrement accessible à partir d'un autre enregistrement), recherchez le deuxième nom d'enregistrement dans l'URL, tel que sous/enregistrement/incident. Ensuite, entrez les paramètres d'acheminement au format suivant : {"params » :{"table » :"incident"}}.

Enregistrement connexe des paramètres d'acheminement



Commentaires du contenu du centre d'assistance pouces vers le haut et vers le bas

Le contenu du centre d'assistance inclut une option de commentaires « pouce vers le haut » ou « pouce vers le bas » pour chaque article du centre d'assistance de votre instance.

Commentaires sur le contenu du centre d'assistance

Lors de l'affichage du contenu du centre d'assistance, une fois qu'un article est sélectionné, une option de commentaires « pouce vers le haut » ou « pouce vers le bas » est incluse pour chaque article du centre d'assistance dans votre instance. Les commentaires aident à indiquer si l'article est utile ou si des améliorations peuvent être apportées.

Analyse des commentaires

Pour afficher l'analyse des commentaires, accédez à **Tout** > **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l’exemple fourni, Espace de travail pour l’exploitation des services est sélectionné, et dans le panneau de navigation de gauche **Analyse** > **Événements** sont sélectionnés. La page Événements affiche une liste d’événements dans l’espace de travail et le nombre d’occurrences de chaque événement.

Dans cet exemple, après avoir sélectionné l’événement **Pouce vers le haut** , le tableau de bord Pouce vers le haut s’affiche pour afficher

- Occurrences
- Nom de la page
- ID de page
- Chemin
- Sys_Id
- ID de rubrique
- Version

.

Transmettre des commentaires à ServiceNow®

Le menu Centre d’aide comprend une option qui vous permet de fournir vos commentaires ServiceNow sur votre expérience avec le produit actuel. Tous les commentaires sont examinés et peuvent être utilisés pour améliorer le produit.

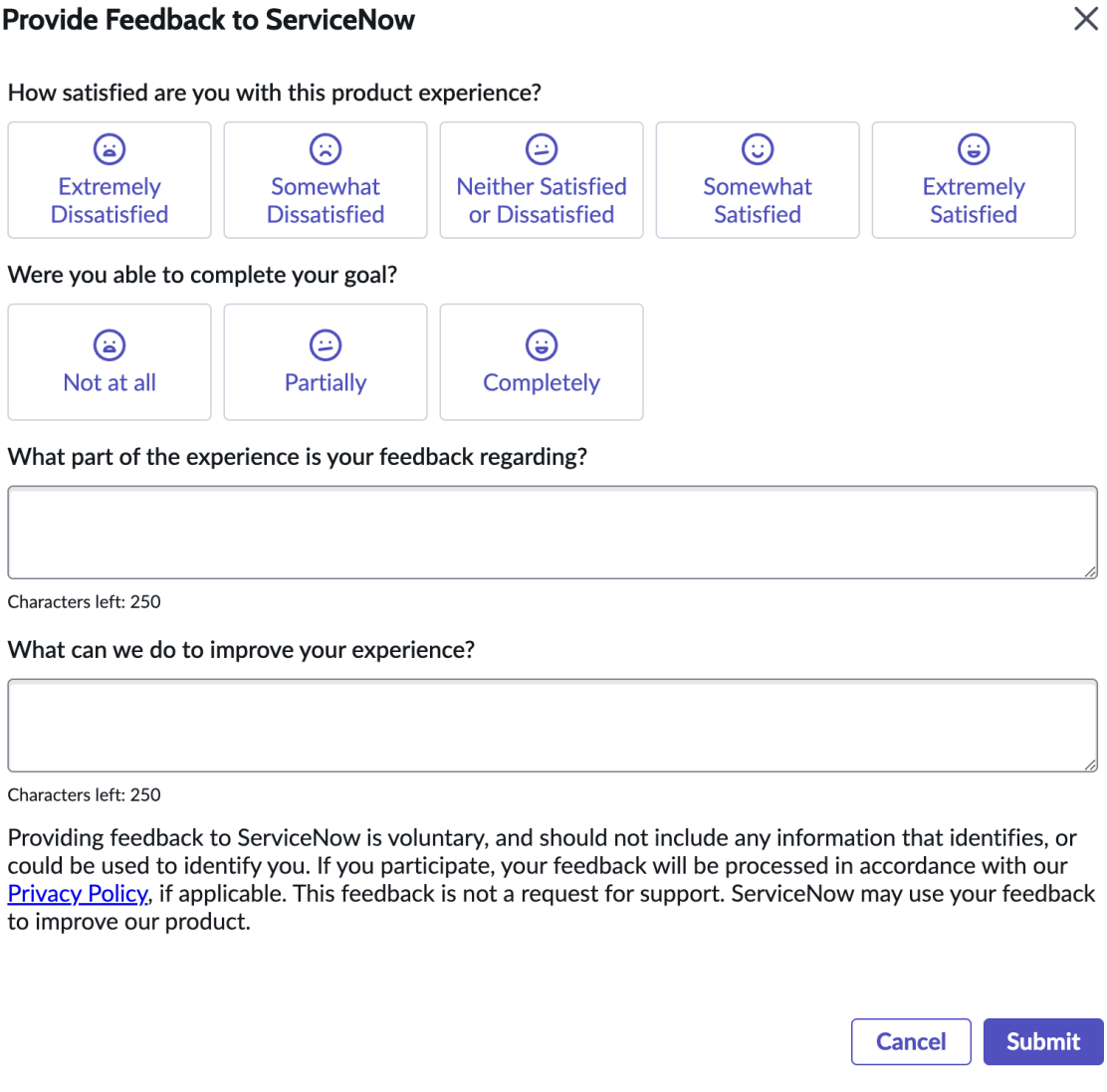
Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez le centre d’assistance en sélectionnant l’icône Centre d’assistance (
2. Faites défiler le menu Centre d’assistance jusqu’en bas et sélectionnez **Fournir des commentaires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

3. Évaluez votre expérience et fournissez autant ou aussi peu de détails que vous le souhaitez dans les zones d'entrée.
   Vos commentaires sont importants pour nous et nous apprécions tous les commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs.
4. Lorsque vous avez terminé vos commentaires, sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> Si vous ne souhaitez pas que le bouton Fournir un commentaire apparaisse dans Centre d'assistance, vous pouvez le désactiver.

Désactiver le commentaire

Vous pouvez désactiver le mécanisme Fournir un commentaire en créant une propriété système et en la désactivant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

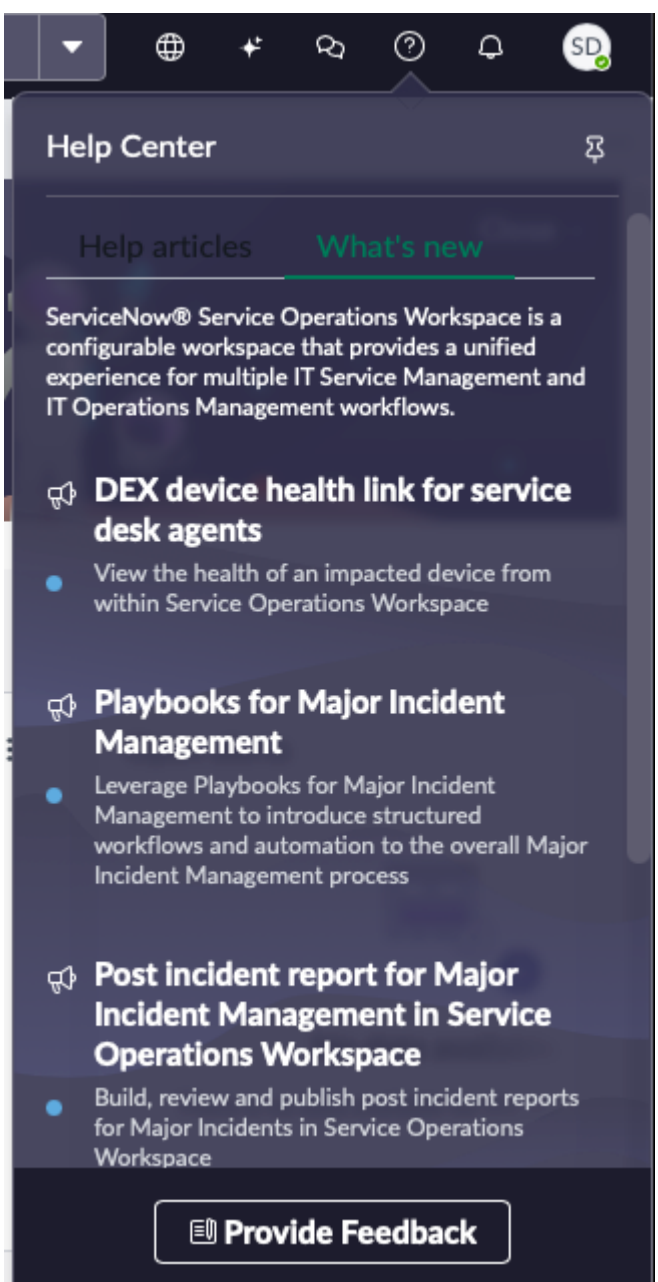
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la navigation unifiée, tapez sys_properties.list et appuyez sur **Entrée**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , tapez *glide.ui.product_feedback_enabled*.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez true | false.
5. Dans le champ **Valeur** , sélectionnez faux.
6. Enregistrez la propriété système.

Nouveautés

L'onglet NouveautésCentre d'assistance affiché affiche des informations sur les fonctionnalités nouvelles et importantes pour les applications de votre instance, y compris les fonctionnalités de la ou des dernières versions de ServiceNow.



Traduction automatique

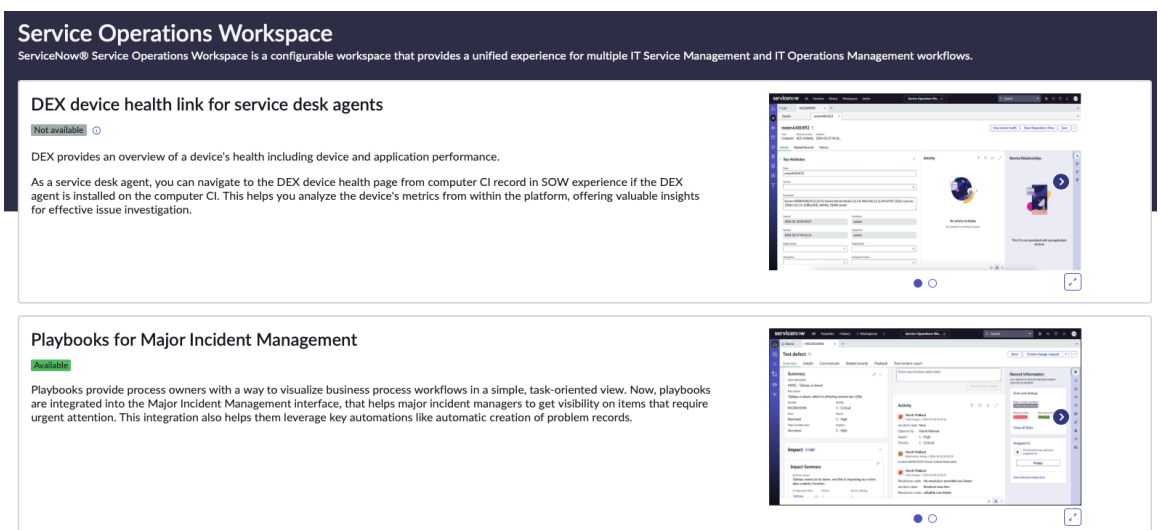
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’onglet Nouveautés est un excellent moyen d’en savoir plus sur les fonctionnalités, les fonctionnalités existantes et ce qui sera disponible lors de la mise à niveau de la version (si ce n’est sur les dernières versions), sans avoir à vous fier au site de documentation. Le contenu de l’onglet Nouveautés est pertinent pour chaque application à partir de laquelle l’onglet est consulté et le rôle de l’utilisateur qui accède au contenu.

Remarque :
À partir de cette version, vous pouvez accéder à NouveautésCentre d'assistance toutes les expériences. La prise en charge de la configuration de cette nouvelle fonctionnalité est disponible dans les pages classiques et personnalisées. Cette fonctionnalité n’est toutefois pas prise en charge pour les utilisateurs non Polaris.

S’il y a du nouveau contenu disponible pour vous, le Centre d'assistance bouton est indiqué. L’indicateur bleu à côté d’une fonctionnalité indique que le contenu de la fonctionnalité est nouveau et non lu pour l’application et l’utilisateur sur votre instance.

Vous pouvez sélectionner une fonctionnalité dans l’onglet pour accéder à la page de fonctionnalité et obtenir plus d’informations, y compris des démonstrations vidéo et des graphiques, le cas échéant. Une option d’affichage de toutes les fonctionnalités est incluse en bas.



La page de fonctionnalité affiche des informations sur toutes les nouvelles fonctionnalités de l’application. Les fonctionnalités sont balisées pour vous informer de leur état de disponibilité. Dans cet exemple, la fonctionnalité Configurer l’expérience du générateur de catalogue pour les éditeurs d’éléments de catalogue n’est pas disponible. Cela peut être dû à un besoin de mise à niveau ou au fait que les modules d’extension requis pour la fonctionnalité ne sont pas installés sur l’instance. Pour la plupart des fonctionnalités, des liens sont fournis pour développer des informations ou pour naviguer vers le site de la documentation.

Modaux d’intégration

Les modaux d’intégration fournissent une expérience de type assistant pour présenter aux utilisateurs de nouvelles expériences et applications dans leur ServiceNow® Next Experience instance.

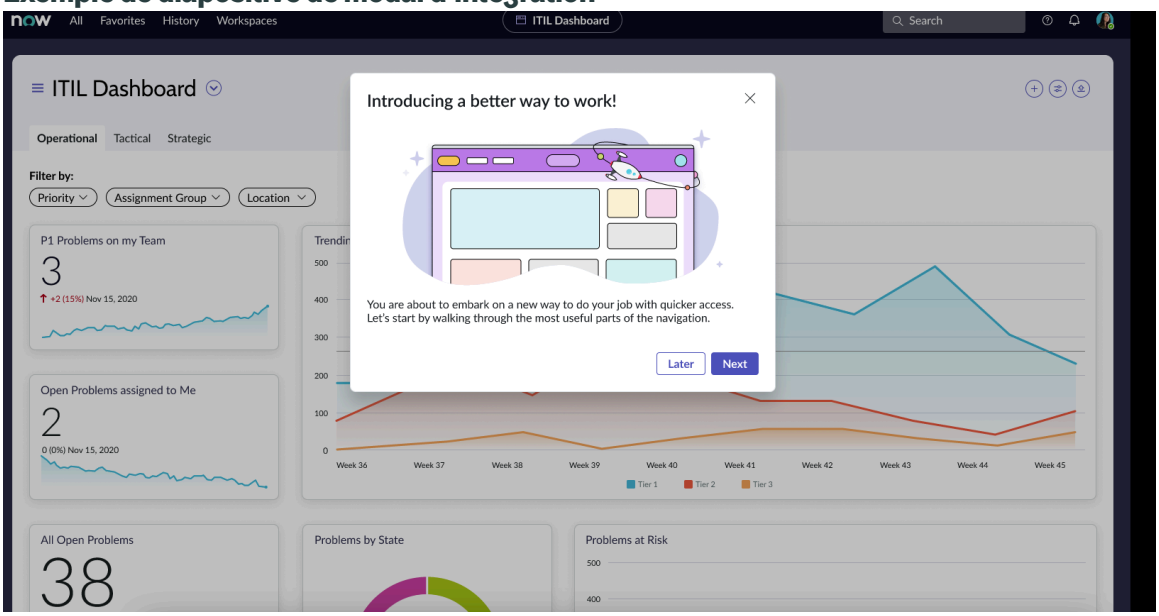
Certains modaux d’intégration sont inclus par défaut dans votre instance, comme le modal d’intégration affiché la première fois que vous vous connectez à une instance avec Next Experience cette option activée. Vous pouvez également créer vos propres fenêtres modales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’intégration personnalisées pour présenter de nouvelles expériences et applications aux utilisateurs.

Exemple de diapositive de modal d’intégration



Créer un modal d’intégration

Créez vos propres modaux d’intégration pour présenter à vos utilisateurs une nouvelle expérience ou une nouvelle application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services d'adoption** > **Créer un conseil.**.
2. Pour créer votre fenêtre modale d’intégration, procédez comme suit :

   a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Conseil

Champ	Description
Commande	Ordre dans lequel le conseil s’affiche. Le nombre le plus bas s’affiche en premier et le numéro chronologique suivant suit.
Nom	Nom de l’expérience d’intégration.
Type	Type de conseils qui s’affiche dans l’interface utilisateur. Sélectionnez **Modal**.
Rôles	Rôles pour ce conseil.
Demande	Application pour le conseil.
Statut	État de la guidance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Sélectionnez cette option pour activer ou désactiver les conseils.

b. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Pour lancer un modal d'intégration une fois créé, procédez comme suit :

a. Créez un script client dans UIB.

b. Sous l'extrait de code, saisissez `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId :"ID"}) ;`

c. Remplacez l'ID par le sys_id du conseil modal à ouvrir.

d. Enregistrez la page.

e. Sélectionnez **Corps** dans le panneau de gauche de la page UIB.

f. Dans le panneau de droite, sélectionnez l'onglet **Événements** .

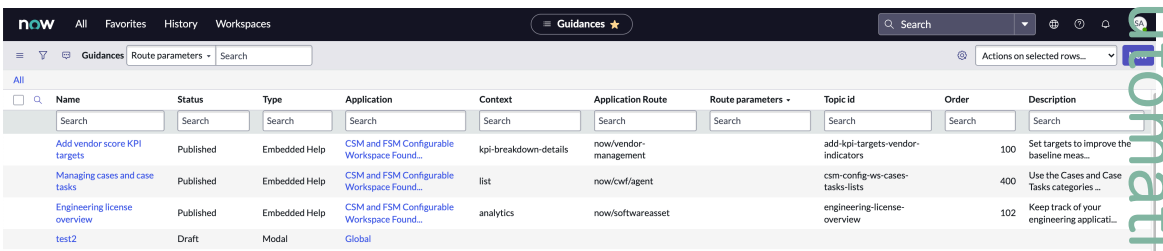
g. Sous **Événements expédiés** , sélectionnez **Ajouter**.

h. Dans le nom de l'événement, ajoutez `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` et attribuez un nom à l'étiquette.

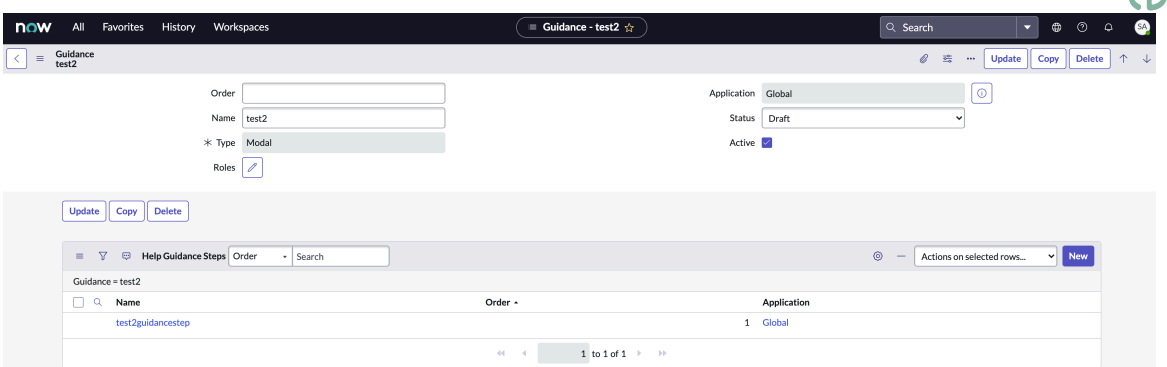
i. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Pour créer des étapes de conseil d'aide incorporée, procédez comme suit :

a. Sélectionnez vos conseils dans la liste Conseils.



b. Dans la liste connexe Étapes de conseils d'aide, sélectionnez **Nouveau**.



c. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

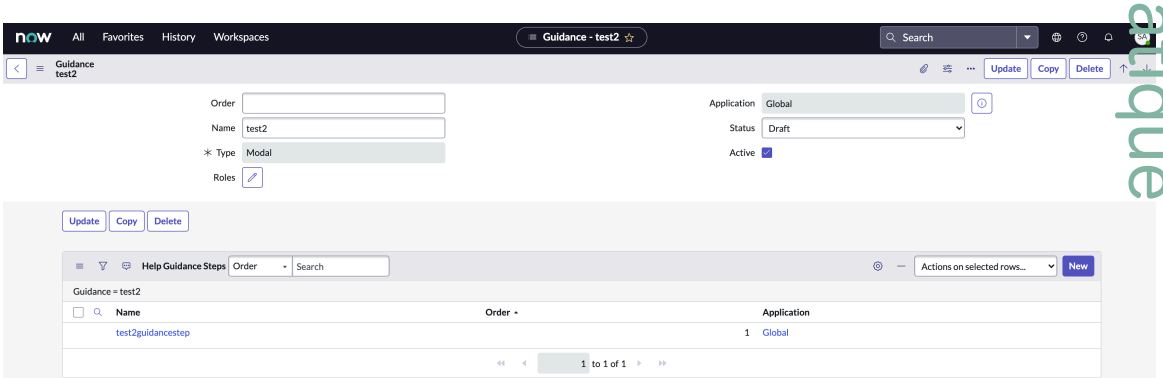
Formulaire Étape de conseil d’aide

Champ	Description
Nom	Nom de votre conseil.
Disposition	Mise en page sélectionnée du conseil. ▪ Vidéo ▪ Image ▪ Texte ▪ Question ▪ Image et texte ▪ Image et question
Commande	Ordre dans lequel le conseil s’affiche. Le nombre le plus bas s’affiche en premier et le numéro chronologique suivant suit.
Étiquette de l'action	Étiquettes des boutons qui permettent à l’utilisateur de naviguer dans le modal de conseil.
Demande	Périmètre de l’application pour les conseils. Ces conseils s’appliquent au périmètre global.
Conseil	Conseils auxquels cette étape de conseil d’aide s’applique.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

5. Pour créer du contenu d’aide pour vos étapes de conseil d’aide, procédez comme suit :

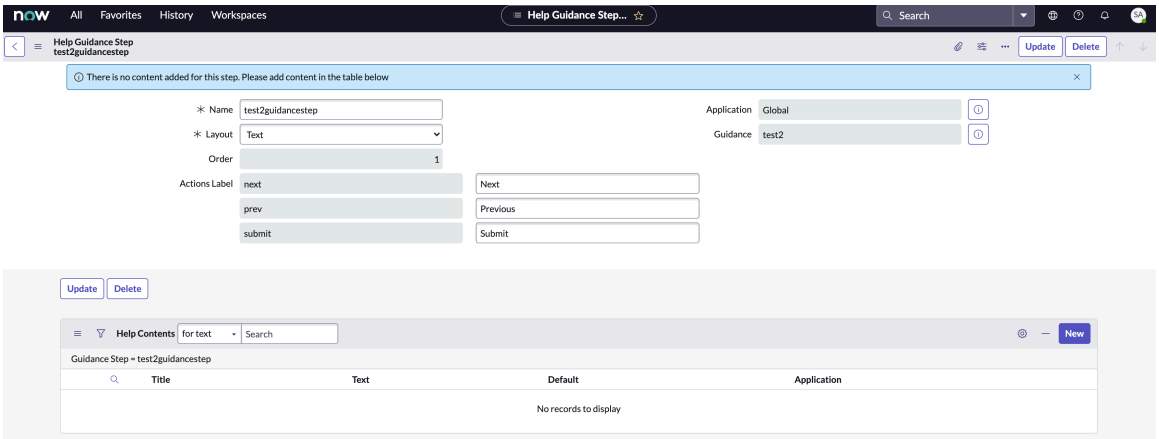
a. Sélectionnez votre étape de conseil d’aide dans la liste connexe.



b. Dans la liste connexe Contenus de l’aide, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. **Remarque :**
Les champs de formulaire sont différents pour chaque type de conseil. Consultez le formulaire correct pour obtenir des conseils.

Renseignez les champs du formulaire texte.

Formulaire texte de contenu d'aide

Champ	Description
Titre	Titre du contenu de l'aide.
Sous-titre	Sous-titre affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.
Type	Type de conseil sélectionné.
Demande	Périmètre de l'application pour les conseils.
Étape de conseil	Étape de conseil d'aide à laquelle ce contenu d'aide est associé. Par exemple, Intro/Bienvenue, Menu Tout et Historique.
Par défaut	Contenu d'aide par défaut pour l'étape de conseil.
Pied de page	Pied de page affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.
Fournir un format HTML personnalisé	Personnalisez le contenu de votre aide.
Texte	Texte qui s'affiche dans le modal du contenu de l'aide dans l'interface utilisateur.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

e. Renseignez les champs du formulaire vidéo.

Formulaire Vidéo de contenu d'aide

Champ	Description
Titre	Titre du contenu de l'aide.
Sous-titre	Sous-titre affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Type de conseil sélectionné.
Lien vidéo	Le lien vers lequel votre vidéo doit s'afficher. **Remarque :** Seuls YouTube et Vimeo sont pris en charge.
Demande	Périmètre de l'application pour les conseils.
Étape de conseil	Étape de conseil d'aide à laquelle ce contenu d'aide est associé. Par exemple, Intro/Bienvenue, Menu Tout et Historique.
Par défaut	Contenu d'aide par défaut pour l'étape de conseil.
Pied de page	Pied de page affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.
Fournir un format HTML personnalisé	Personnalisez le contenu de votre aide.
Texte de remplacement	Texte de remplacement qui s'affiche dans le modal du contenu de l'aide dans l'interface utilisateur.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

g. Renseignez les champs du formulaire Image.

Formulaire Image du contenu de l'aide

Champ	Description
Titre	Titre du contenu de l'aide.
Sous-titre	Sous-titre affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.
Type	Type de conseil sélectionné.
Image	Image sélectionnée à afficher dans votre conseil.
Demande	Périmètre de l'application pour les conseils.
Étape de conseil	Étape de conseil d'aide à laquelle ce contenu d'aide est associé. Par exemple, Intro/Bienvenue, Menu Tout et Historique.
Par défaut	Contenu d'aide par défaut pour l'étape de conseil.
Pied de page	Pied de page affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.
Fournir un format HTML personnalisé	Personnalisez le contenu de votre aide.
Fournir un lien d'image	Le lien de l'image est affiché dans le guide.
Texte de remplacement	Texte de remplacement qui s'affiche dans le modal du contenu de l'aide dans l'interface utilisateur.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Renseignez les champs du formulaire de question.

Formulaire de question de contenu de l'aide

Champ	Description
Titre	Titre du contenu de l'aide.
Sous-titre	Sous-titre affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.
Type	Type de conseil sélectionné.
Demande	Périmètre de l'application pour les conseils.
Étape de conseil	Étape de conseil d'aide à laquelle ce contenu d'aide est associé. Par exemple, Intro/Bienvenue, Menu Tout et Historique.
Par défaut	Contenu d'aide par défaut pour l'étape de conseil.
Pied de page	Pied de page affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.
Fournir un format HTML personnalisé	Personnalisez le contenu de votre aide.

j. Sélectionnez **Soumettre**.

k. Sélectionnez **Nouveau** dans le champ connexe Question d'aide.

Formulaire de question d'aide

Champ	Description
Question	Le contenu de la question à ajouter dans le guide.
Commande	Ordre de la question dans le guide.
Variante	La variante de la question. ▪ La radio est sélectionnée pour les questions avec une seule réponse. ▪ La case est cochée pour les questions à réponses multiples.
Demande	Périmètre de l'application pour les conseils.
Contenu de l'aide	Contenu d'aide pour lequel la question est créée.
Obligatoire	La question est obligatoire lorsque cette option est sélectionnée.

l. Sélectionnez **Nouveau** dans le champ connexe Réponses d'aide pour créer des réponses.

Formulaire de réponse d'aide

Champ	Description
Étiquette	Étiquette de la réponse.
Valeur	Valeur de la réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commande	L’ordre de la réponse.
Demande	Périmètre de l’application pour les conseils.
Question	Question pour laquelle la réponse est créée.

m. Sélectionnez **Soumettre**.

6. Créez des conseils supplémentaires pour créer votre expérience d’intégration.
7. Lorsque vous avez terminé de créer vos conseils d’intégration, confirmez que l’état de vos conseils est défini sur **Publié** sur le formulaire de conseils.
8. Dans le formulaire Conseils, sélectionnez **Mettre à jour**.

Lancer un modal d’intégration

Lancez une fenêtre modale d’intégration que vous avez créée dans votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour lancer un modal d’intégration une fois créé, procédez comme suit :
2. Créez un script client dans UIB.
3. Sous Extrait de code, saisissez `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId :"ID"}) ;`
4. Remplacez l’ID par le sys_ID du conseil modal à ouvrir.
5. Enregistrez la page.
6. Sélectionnez **Corps** dans le panneau de gauche de la page UIB.
7. Dans le panneau de droite, sélectionnez l’onglet **Événements** .
8. Sous **Événements expédiés** , sélectionnez **Ajouter**.
9. Dans le nom de l’événement, ajoutez `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` et attribuez un nom à l’étiquette.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier le modal d’intégration par défaut

Modifiez le modal d’intégration par défaut pour personnaliser le contenu pour vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services d'adoption** > **Tous les conseils**.
2. Dans la liste Conseils, sélectionnez **Intégration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Conseils, sélectionnez l'entrée de liste de conseils qui correspond à la diapositive d'intégration que vous souhaitez modifier.
   Les entrées de liste comprennent **Intro/Bienvenue**, **Épinglage**, **Menu Tout**, **Menu Favoris**, **Historique** et **Pastille d'application**.
4. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Étape de conseil d'aide

Champ	Description
Nom	Nom du conseil.
Disposition	Mise en page sélectionnée du conseil.
Commande	Ordre dans lequel le conseil s'affiche. Le nombre le plus bas s'affiche en premier et le numéro chronologique suivant suit.
Étiquette de l'action	Étiquettes des boutons qui permettent à l'utilisateur de naviguer dans le modal de conseil.
Demande	Application pour le conseil.
Conseil	Conseils auxquels cette étape de conseil d'aide s'applique.

5. Dans la liste connexe Contenus de l'aide, sélectionnez l'entrée de liste associée aux conseils.
   Par exemple, Passer facilement d'un **élément à l'autre** pour le conseil d'historique et **Tout ce dont vous avez besoin se trouve ici** pour le guide du menu Tout.
6. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Formulaire Contenu de l'aide

Champ	Description
Titre	Titre du contenu de l'aide.
Sous-titre	Sous-titre affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.
Type	Type de conseil sélectionné.
Demande	Application pour le conseil.
Étape de conseil	Étape de conseil d'aide à laquelle ce contenu d'aide est associé. Par exemple, Intro/Bienvenue, Menu Tout et Historique.
Par défaut	Le contenu de l'aide est sélectionné par défaut.
Pied de page	Pied de page affiché dans le modal du contenu de l'aide de l'interface utilisateur.
Fournir un format HTML personnalisé	Sélectionnez cette option pour entrer du code HTML personnalisé dans le contenu de l'aide.
Texte	Texte qui s'affiche dans le modal du contenu de l'aide dans l'interface utilisateur.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration guidée

Utilisez cette fonction Configuration guidée pour passer par la configuration initiale d'un produit ou d'une application qui fournit un Configuration guidée module. Configuration guidée vous aide à planifier le déploiement du produit et à effectuer la configuration de base pour la mise en service.

Remarque :
Le Configuration guidée lecteur est pris en charge par des Playbooks.

Configuration guidée Organise les activités de configuration en catégories. Chaque catégorie fournit des informations, telles que des conseils de planification, des étapes de pré-configuration et des liens d'accès à des contenus d'aide utiles. Les catégories fournissent également un ensemble de liens vers les pages de votre instance où vous effectuez la configuration.

Le Configuration guidée processus garde une trace des tâches que vous avez effectuées, afin que vous puissiez vous arrêter et recommencer là où vous vous étiez arrêté.

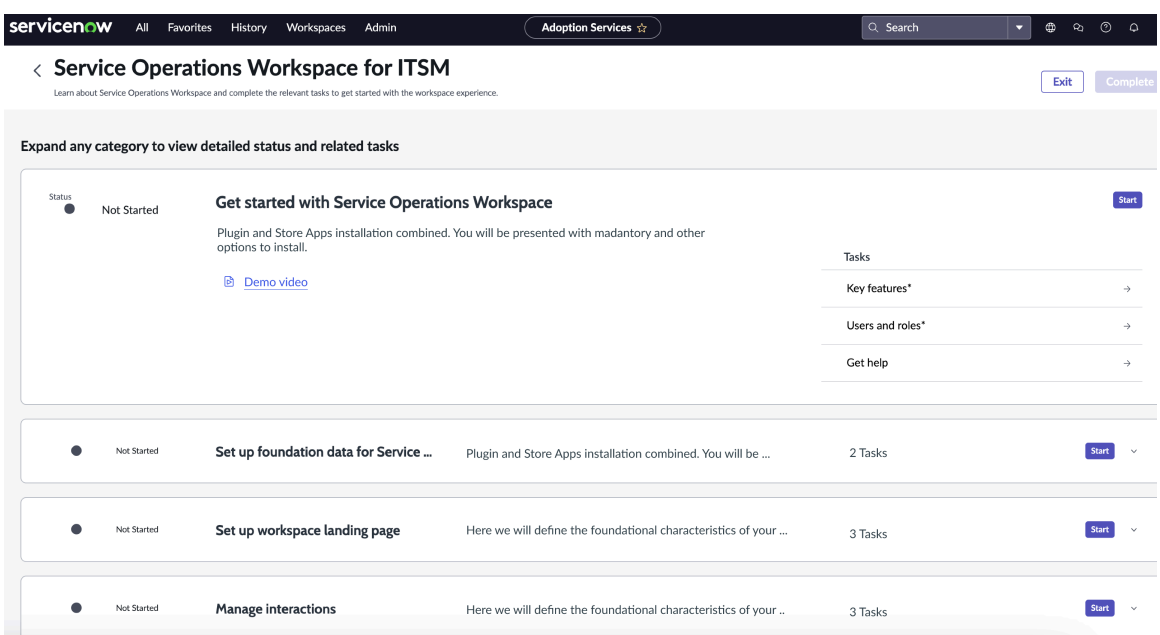
Prise en charge de plusieurs exécutions dans Configuration guidée

Il est important de noter que le constructeur et le Configuration guidée lecteur prennent en charge plusieurs exécutions de tâches. Vous pouvez basculer entre les deux types d'exécution, unique et multiple. Vous pouvez ignorer la page de création d'exécution et charger votre configuration par défaut à chaque exécution lorsque vous sélectionnez plusieurs exécutions sur la page de configuration.

Page d'accueil Configuration guidée

La Configuration guidée page d'accueil contient une vue d'ensemble des types de configuration pour votre Configuration guidée. Vous pouvez sélectionner le type et **Continuer** pour lancer les étapes et commencer la Configuration guidéeConfiguration guidée configuration.

Configuration guidée Page des catégories



La page des catégories contient une vue d'ensemble et des descriptions des catégories et des tâches associées. Vous pouvez cliquer sur la flèche du menu déroulant pour afficher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des informations sur la catégorie ou sur le bouton **Démarrer** pour ouvrir les étapes et commencer la Configuration guidée configuration.

1. **Indicateur d'achèvement**

   L'indicateur d'achèvement affiche en un coup d'œil toute la progression à travers Configuration guidée les étapes. Chaque cercle représente une catégorie et son statut.

   - Cercle vide : la catégorie n'a pas commencé.
   - Symbole de verrouillage : la fonctionnalité n'est pas activée. Vous pouvez examiner les tâches de configuration, mais pas les exécuter.
   - Cercle violet : la catégorie est terminée.

2. **État d'achèvement de la tâche de catégorie**

   Pour chaque catégorie, vous pouvez démarrer ou continuer à travailler sur les tâches, ou modifier l'état des tâches terminées.

3. **Informations sur la catégorie**

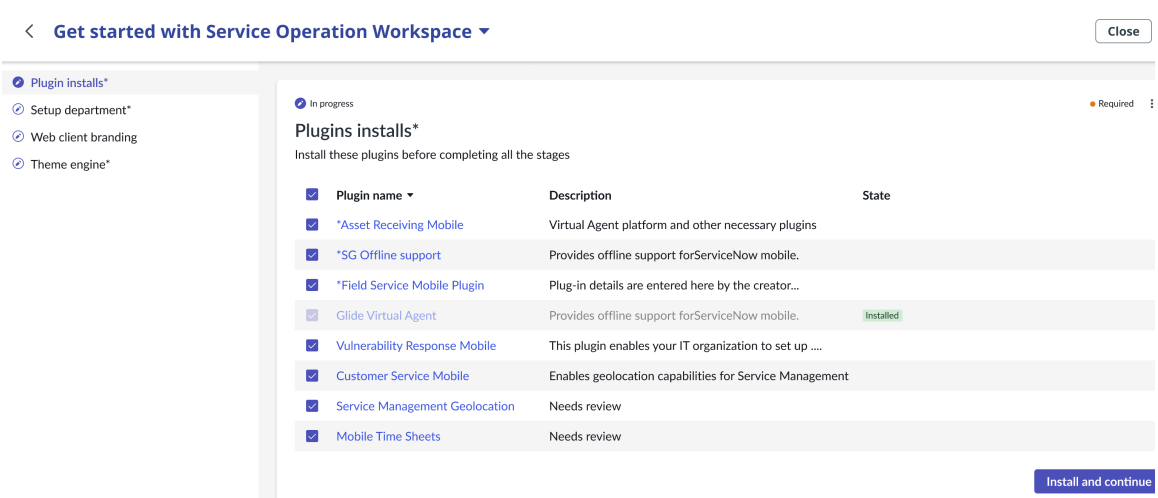
   Le nom et la description de la catégorie s'affichent. La description comprend d'autres informations de planification et des liens vers du contenu supplémentaire pour vous aider avec la configuration.

4. **Tâches**

   Répertorie les tâches et l'état d'achèvement de chaque activité. Cliquez sur une tâche pour accéder aux tâches de cette catégorie.

   Utilisez le filtre au-dessus de la liste des tâches pour afficher uniquement les tâches terminées ou incomplètes, selon les besoins.

Configuration guidée page de tâche



Pour effectuer une tâche, cliquez sur l'une des tâches répertoriées et sélectionnez **Marquer comme terminée une** fois terminée.

Vous pouvez également prendre les mesures suivantes :

- **<Catégorie>** : cliquez sur le menu déroulant de votre catégorie pour afficher une liste de toutes les catégories.
- **Ajouter des notes** : ajoutez des notes lors de l'affectation d'une tâche, par exemple en indiquant la distance parcourue avant de devoir quitter. Les notes peuvent aider un autre administrateur qui poursuit le travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Marquer comme terminé** : cliquez sur cette option pour marquer une tâche comme terminée dans votre Configuration guidée.

  Remarque :
  Il peut être nécessaire de marquer une tâche comme terminée pour passer à la tâche suivante.

- Vous pouvez également créer une page d'interface utilisateur en accédant à un Configuration guidée modèle de tâche dans la section Modèle Générateur d'IU .
- **Aide incorporée** Cliquez sur pour en savoir plus sur la tâche.

Autres Configuration guidée fonctionnalités

Icône de verrouillage

Lorsqu'il apparaît en regard d'une activité, d'une tâche ou d'une sous-tâche, vous ne pouvez pas accéder à l'élément. Vous devrez peut-être activer un module d'extension ou effectuer une tâche prérequise pour le déverrouiller.

Boutons d'action

Une fois les tâches commencées Configuration guidée , les options **de démarrage basculent** sur **Continuer**. D'autres boutons d'action changent pour vous inviter à poursuivre ou à modifier les tâches terminées.

Créer un Configuration guidée

Créez une pour Configuration guidée aider les utilisateurs à planifier le déploiement d'un produit et à effectuer les configurations de base pour la mise en service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_help_setup_admin ou sn_help_setup_player

Le Configuration guidée générateur est pris en charge par Process Automation Designer.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services d'adoption** > **Configuration guidée**.
2. Sélectionnez l'onglet **Créer vos configurations guidées** .
3. Sélectionnez **Créer**.
4. Sélectionnez **Get started** (Démarrer).
5. Remplissez le formulaire.

Présenter le Configuration guidée formulaire

Champ	Définition
Nom	Nom de votre configuration guidée.
Description	Décrivez l'objectif de cette configuration guidée.
Rôles d'utilisateur	Rôles requis pour accéder à la configuration guidée.

6. Sélectionnez **Continuer**.
7. Pour ajouter une étape à votre Configuration guidée, sélectionnez **la vue Tableau** , procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Ajouter une étape**.

b. Remplissez le formulaire.

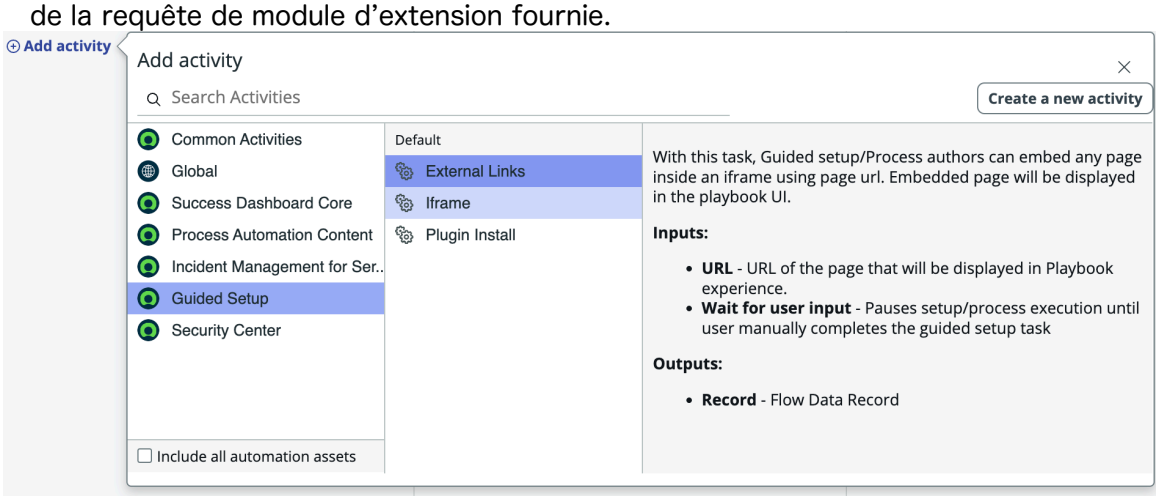
- Étiquette
- Description
- Règle de début
  - Lorsque le processus commence
  - Après des étapes spécifiques

c. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

d. Après avoir créé vos étapes, sélectionnez **Ajouter une activité**.

e. Sélectionnez **Configuration guidée** et l'une des activités suivantes :

- Liens externes : affiche une liste de liens externes tels que des documents et des vidéos dans l'interface utilisateur du playbook.
- Iframe : incorpore une page à l'intérieur d'un iframe à l'aide d'une URL de page.
- Installation de module d'extension : installe une liste de modules d'extension à partir de la requête de module d'extension fournie.



f. Remplissez le formulaire.

g. Dans l'onglet Détails, renseignez

- Étiquette
- Description
- Règle de début
- **Sélectionner Afficher des options supplémentaires**
  - Ordre d'affichage de Playbook
  - Démarrer avec du retard
  - Condition d'exécution
  - Règles de redémarrage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Dans l'onglet Automatisation, renseignez

- Pour l'activité iframe : Ajouter une URL
- Pour l'activité Liens externes : Ajouter des liens externes
- Pour l'activité d'installation de module d'extension : Ajouter une requête de module d'extension
- **sélectionner Afficher des options supplémentaires**
  - Affecté à
  - Groupe d'affectation
  - Attendre l'entrée de l'utilisateur

i. **Facultatif :** Dans l'onglet Mise en page de l'interface utilisateur, renseignez

- **Sélectionner Afficher des options supplémentaires**
- associated_table
- associated_record
- experience_status_table
- experience_status_record
- Titre
- description
- icône
- pied de page
- ligne de base

j. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

k. Sélectionnez **Activer** , puis **Finaliser** lorsque vous avez terminé la configuration de vos étapes.

l. Cochez la case et **Continuer**.

m. Créez une liste de vérification préconfigurée facultative et sélectionnez **Finaliser**.
Par exemple :

- Image pour l'en-tête
- Contenu pour la description de la société
- Logo de la société

8. Pour supprimer une étape ou une activité, procédez comme suit :

a. Pour supprimer une étape, sélectionnez ⋮ dans le menu Actions supplémentaires sur votre étape.

- Configurer l'étape
- Ajouter une étape avant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajouter une étape après
- Supprimer l'étape

b. Pour supprimer une activité, sélectionnez dans le menu Actions supplémentaires sur une activité.

- Configurer l'activité
- Configurer le flux secondaire dans Flow Designer
- Déplacer l'activité
- Supprimer l'activité

Séparation de domaine et Configuration guidée

Configuration guidée ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Visites guidées

Visites guidées Former et intégrer les utilisateurs dans l'interface utilisateur ServiceNow en fournissant des étapes interactives pour effectuer des tâches en ligne dans leur navigateur. Vous pouvez créer des étapes que les utilisateurs se contentent de lire et de valider, ou offrir une expérience interactive qui leur permet d'interagir directement avec l'application.

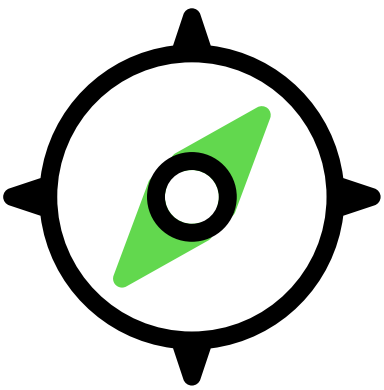
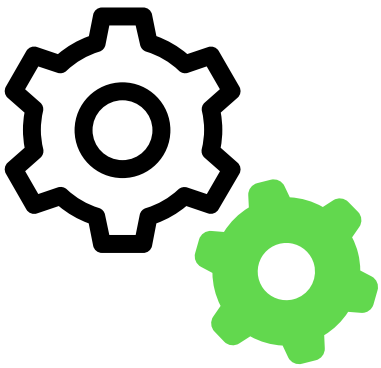
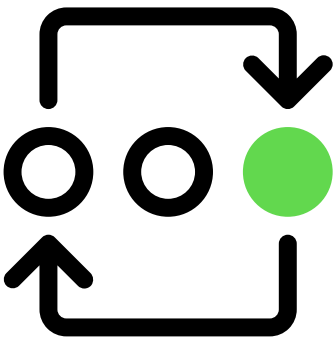
Un exemple de visite guidée et des instructions pour créer une visite guidée.

Regardez cette vidéo de cinq minutes pour en savoir plus sur la création Visites guidées qui aide les utilisateurs à apprendre à effectuer des tâches dans ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Explorer	Configurer	Utilisant
		
En savoir plus sur les fonctionnalités des visites guidées.	Configurer les visites guidées.	Utilisation de visites guidées.

Solutions de contournement

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Visites guidées

Découvrez les Visites guidées fonctionnalités qui vous permettent de démontrer aux utilisateurs comment effectuer une tâche.

Apprendre à connaître Visites guidées

Visites guidées aider à former et à intégrer les utilisateurs au sein de l'interface ServiceNow utilisateur (IU). Chaque visite guidée contient une série d'étapes interactives qui aident les utilisateurs à effectuer des tâches en ligne dans la fenêtre de leur navigateur. Les administrateurs peuvent créer des visites guidées pour ServiceNow des applications, des portails de services et des applications personnalisées. Par exemple, vous pouvez créer une visite guidée pour représenter un modèle de formation pour des politiques et processus spécifiques, tels que la création d'un incident ou l'examen de demandes de changement.

Visites guidées Utilisez une série d'étapes qui peuvent s'étendre sur plusieurs pages. Vous pouvez créer des étapes purement informatives que les utilisateurs lisent et acquièrent, et qui n'entraînent aucun changement dans l'instance ServiceNow . Vous pouvez également fournir aux utilisateurs une expérience interactive où ils cliquent et travaillent activement avec l'application en cours. Par exemple, une visite guidée « Introduction aux incidents » peut simplement leur montrer les fonctionnalités clés de la table Incidents, tandis qu'une visite guidée « Créer votre premier incident » peut en fait les guider dans la création d'un incident réel, ce qui entraîne un nouvel enregistrement dans la liste Incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Visites guidées sont pris en charge dans Next Experience les pages, telles que les espaces de travail configurables ou les pages configurées dans le générateur d'IU à l'aide de l'UI Next Experience Framework. Pour activer Next Experience la prise en charge, configurez la propriété système com.snc.guided_tours.standard_ui.enable et définissez-la sur **Vrai**. Pour plus d'informations sur les visites guidées dans les espaces de travail configurables, reportez-vous à la section Visites guidées dans des espaces de travail configurables. Les scénarios suivants sont toujours pris en charge avec Next Experience activé.

- Création et exécution d'une nouvelle ou Visites guidées existante dans l'environnement classique (y compris les listes et les formulaires).
- Création et exécution d'un nouveau portail de services ou en cours Visites guidées d'exécution.
- Création de nouveaux Visites guidées menus pour la navigation unifiée (tels que les menus Tout ou Favoris).

Voir Next Experience. Le n'est Concepteur de visite guidée disponible que dans .Interface utilisateur principale Le concepteur n'est pas compatible avec UI15. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension, consultez Activer l'interface Interface utilisateur principaleutilisateur principale

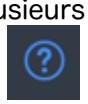
Plusieurs Visites guidées sont fournis dans le système de base pour des applications particulières, par exemple, Analyse des performances. En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier les visites existantes ou créer des visites guidées. Vous pouvez également affecter un ou plusieurs rôles à une visite guidée pour en contrôler l'accès.

La Visites guidées fonctionnalité utilise ces deux modules d'extension : Visite guidée (com.glide.guided_tours) et Concepteur de visite guidée (com.glide.sn_tourbuilder).

Accès à Visites guidées

Visites guidées s'exécutent sur quatre types d'interface utilisateur : Standard, Portail de services, Personnalisé et Espaces de travail. Les visites sont lancées différemment selon qu'elles sont accessibles en fonction de chaque type de visite, comme suit.

Interface utilisateur Formulaires et listes standard :

Les utilisateurs accèdent à une visite guidée en naviguant vers une page qui en contient une. S'ils ont un ou plusieurs rôles auxquels la visite guidée est destinée, ils peuvent cliquer sur la  icône afin que le panneau GTD s'ouvre pour afficher **Effectuer une visite guidée**. Si plusieurs visites guidées sont disponibles pour un utilisateur sur une page, la liste de choix **Sélectionner une visite guidée** s'affiche afin qu'il puisse sélectionner la visite guidée à lancer.

Les visites guidées sur **les pages/applications de l'interface utilisateur personnalisée** sont accessibles de la même manière. Cela ne s'applique qu'aux pages personnalisées qui sont ouvertes dans le navigateur. Les visites guidées ne sont pas visibles si l'utilisateur ouvre une page d'interface utilisateur personnalisée sans le navigateur.

Interface utilisateur du Portail de services :

Les utilisateurs accèdent à une visite guidée en naviguant vers une page qui en contient une. Lorsqu'un utilisateur accède à une Portail de services page qui contient une visite guidée, aucun panneau GTD n'est présent. Au lieu de cela, l'élément de menu

apparaît sur la bannière indiquant qu'une visite guidée est disponible. Si une visite guidée est disponible

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur une page du portail de services, un indicateur de couleur apparaît à droite du menu **Visites guidées** . Lorsque l'utilisateur clique sur **Visites**, toutes les visites disponibles pour la page s'affichent.

Si une page n'a pas Portail de services de menu d'en-tête, l'élément de menu Visites guidées n'est pas accessible à l'utilisateur. Dans ce cas, la visite guidée est accessible aux utilisateurs uniquement via un lancement automatique. Consultez Configurer le lancement automatique pour les visites guidées.

Lorsque vous ajoutez au moins un rôle à une visite guidée, cela limite l'audience aux utilisateurs qui ont ce rôle. Pour plus Portail de services d'informations sur les visites guidées, consultez la rubrique Activer les visites guidées.

Espaces de travail

Les utilisateurs accèdent à une visite guidée en naviguant vers une page qui en contient une. Lorsqu'un utilisateur accède à une Espace de travail page qui contient une visite guidée, il peut cliquer sur la afin que le panneau GTD s'ouvre pour afficher le bouton Faire **une visite guidée** . Si plusieurs visites guidées sont disponibles pour un utilisateur sur une page, la liste de choix **Sélectionner une visite guidée** s'affiche afin qu'il puisse sélectionner la visite guidée à lancer.

Visites guidées soutien

Remarque :
La même propriété système que l'interface utilisateur standard est utilisée pour activer et désactiver Visites guidées.

Le concepteur de visite guidée (GTD) prend en charge la plupart des zones d'interface utilisateur standard de la plateforme et leur contenu, comme les listes, les formulaires et les éléments qu'ils référencent. Il prend également en charge Portail de services les pages, y compris celles qui ont des éléments d'interface utilisateur personnalisés.

Concepteur de visite guidée est une fonctionnalité standard fournie par défaut, avec pour Visites guidées n'importe quelle unité business. Les utilisateurs disposant du rôle guided_tour_admin ont accès à Concepteur de visite guidée.

La GTD ne prend actuellement pas en charge les domaines suivants.

Interface utilisateur Formulaires et listes standard :

- Concepteur de flux
- Espace de travail d'agent
- Fenêtres contextuelles
- Connecter la messagerie instantanée et l'aide incorporée sur le panneau déroulant GTD
- Éléments Select2
- Éléments SVG
- Balises personnalisées
- Pages de l'interface utilisateur standard qui ont des éléments d'interface utilisateur personnalisés, tels que Recherche contextuelle.

Portail de services :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pages du portail de services contenant des IFRAME
- Éditeur de personnalisation de Service Portal, qui contient également des IFRAME
- Éléments Select2
- Éléments SVG
- Balises personnalisées
- Composants sismiques (shadow dom). Par exemple : sn-search-combobox : zone de recherche IA, sn-search-results-container : résultats de recherche IA.

Espaces de travail

- Seules les expériences d'interpréteur de commandes d'application suivantes sont prises en charge :
  - Interpréteur de commandes d'application de fil d'Ariane
  - Interpréteur de commandes de l'application de navigation unifiée ACE
  - Interpréteur de commandes de l'application d'
  - Interpréteur de commandes d'application personnalisé
- Les expériences avec un shell d'application vide ne sont pas prises en charge.
- Les visites guidées qui commencent dans un interpréteur de commandes d'application personnalisé et accèdent à l'interpréteur de commandes d'application Polaris ne sont pas prises en charge.
- Il n'est pas recommandé de créer des visites guidées sur des espaces de travail dans UI16
- Variantes
- Légendes à l'intérieur des iFrames dans un espace de travail
- Visites guidées qui commencent dans une interface utilisateur ou un espace de travail standard et se dirigent vers un portail de services
- Visites guidées ne sont pris en charge que dans une page. Si un lien s'ouvre dans un nouvel onglet, la visite guidée ne se poursuit pas

> **Remarque :**
> Les administrateurs doivent ajouter la bonne action pour la légende sur les éléments qui peuvent s'ouvrir dans un nouvel onglet.

- Visites guidées ne sont pas pris en charge dans la vue mobile
- Légendes sur les éléments à l'intérieur des composants de visualisation ou des widgets PAR

Limites techniques

- Éléments qui sont chargés dans le DOM en faisant défiler l'effet Visites guidéesde page . L'administrateur doit demander à l'utilisateur de faire défiler davantage le formulaire lorsqu'il est présent.
- S'il n'y a aucune action de clic sur les éléments sélectionnables lors de la création de la visite guidée, placez la légende sur l'élément parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Visites guidées

Visites guidées sont composés des composants suivants qui fonctionnent comme des blocs de construction pour les visites guidées que vous créez.

Composants Visites guidées

Composant	Description
Introduction	Affiche un message d'introduction à vos utilisateurs.
Étape	Composant discret d'une visite guidée qui implique un ordre. Une étape peut fournir une définition, une instruction ou les deux.
Légende	Affiche la définition et les instructions relatives à l'étape actuelle de la visite guidée. La légende comprend l'instruction de passer à l'étape suivante. Il pointe vers l'élément décrit par l'instruction.
Élément	Objets vers lesquels pointe la visite guidée, par exemple un enregistrement dans la base de données ou un widget sur une page. Les éléments doivent être formatés afin que la visite guidée puisse y être liée.
Déclencheur	Déplace la visite guidée à l'étape suivante. Les déclencheurs incluent l'appui sur la touche Entrée, le clic droit ou l'appui sur un élément d'interface utilisateur ou le clic sur un bouton **Suivant** dans la légende.
Conclusion	Affiche un message de fermeture à vos utilisateurs à la fin de la visite guidée.

Les visites guidées nécessitent une planification minutieuse avant d'entrer la visite guidée dans l'instance. Vous pouvez créer un plan et inclure toutes les hypothèses pour vous guider lorsque vous créez la visite guidée. Répertoriez chaque étape, légende et déclenchement.

Exemple de plan de visite guidée : Définir un délégué de vacances

Étape	Légende	Déclencheur
Cette visite guidée suppose que l'utilisateur a navigué jusqu'à **Administration utilisateurs** > **Délégués**. La page de l'interface utilisateur est sys_user_delegate_list.do.		
Ouvrez le formulaire Délégué pour entrer un nouvel enregistrement.	• Pointe sur le bouton **Nouveau** dans la vue de liste Délégués. • Texte : cliquez sur **Nouveau** pour configurer un délégué qui reçoit vos notifications pendant que vous êtes en vacances.	Cliquez sur l'élément : **Nouveau** bouton
Décrivez le champ **Utilisateur** .	• Pointe sur le champ **Utilisateur** . • Texte : votre nom par défaut est l'utilisateur qui souhaite déléguer à un autre utilisateur. Si vous configurez un délégué pour quelqu'un d'autre, vous pouvez sélectionner un autre utilisateur.	**Bouton suivant**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de plan de visite guidée : Définir un délégué de vacances (suite)

Étape	Légende	Déclencheur
Sélectionner le délégué	• Pointe sur le champ **Délégué** . • Texte : vous spécifiez à qui vous souhaitez déléguer. Tapez le nom de l'utilisateur et sélectionnez-le lorsqu'il apparaît.	**Bouton suivant**
Définir la date de début	• Pointe sur le champ **Débuts** . • Texte : entrez la date et l'heure de début du transfert des notifications. Cliquez en dehors du champ pour continuer.	Modifier la valeur : **Démarrer** le champ
Définir la date de fin	• Pointe sur le champ **Fins** . • Texte : sélectionnez la date et l'heure d'arrêt du transfert des notifications. Cliquez en dehors du champ pour continuer.	Modifier le champ Valeur : **Fin**
Décrire les options du délégué	• Pointe vers le haut sous le champ **Invitations à la réunion** . • Texte : si vous ne souhaitez pas que ces notifications soient transmises à votre délégué, vous pouvez effacer l'un de ces champs.	**Bouton suivant**
Soumettre l'enregistrement du délégué	• Pointe sur le bouton **Soumettre** • Texte : cliquez sur **Soumettre** pour ajouter le délégué.	Cliquez sur l'élément : bouton **Soumettre**

Tableau de bord des visites guidées

Le tableau de bord Vue d'ensemble des visites guidées fournit des statistiques relatives à l'utilisation des visites guidées.

Pour accéder au tableau de bord Visites guidées, accédez à **Concepteur de visite guidée** > **Visites guidées : vue d'ensemble**. Le tableau de bord comporte deux onglets :

- Engagement de l'utilisateur : affiche le nombre d'utilisateurs qui travaillent activement avec les visites guidées et les tendances dans le temps.
- Statistiques de visite guidée : affiche les tendances et les schémas d'engagement des utilisateurs afin que vous puissiez analyser les achèvements et les échecs de visites guidées et créer des visites plus réussies.

Vous pouvez afficher les rapports en sélectionnant des options dans le filtre interactif en fonction du type de visite guidée (plateforme, portail de services et personnalisé) et des visites guidées présentes dans l'instance. Les statistiques fournies dans les onglets Engagement de l'utilisateur et Statistiques de visite guidée changent en fonction des options sélectionnées dans le filtre interactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

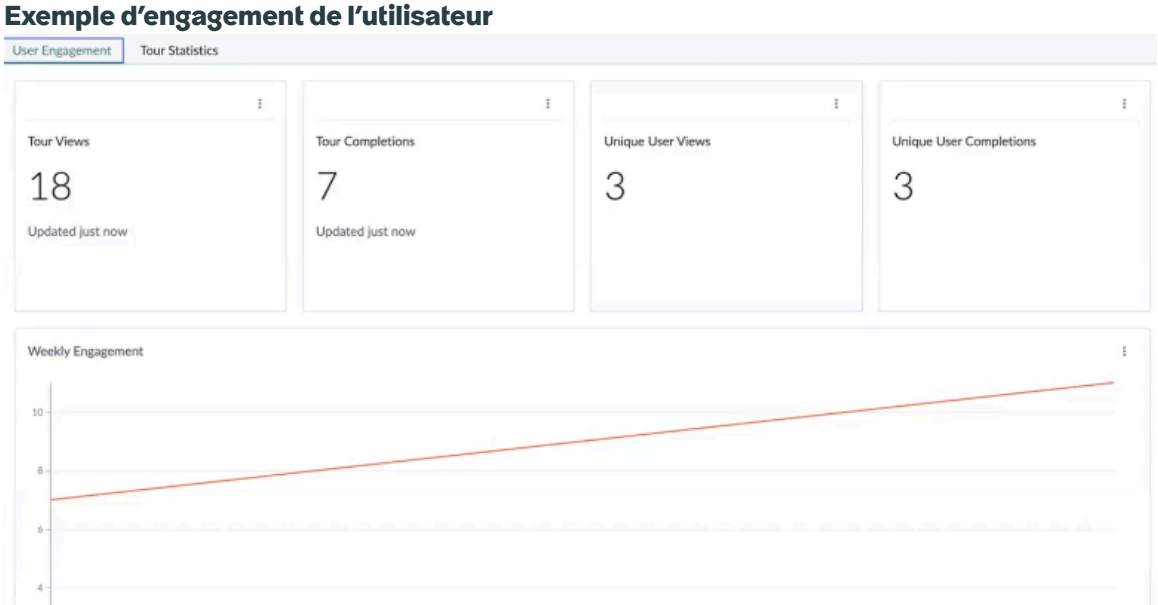
Engagement de l'utilisateur

L’onglet Engagement de l’utilisateur affiche les widgets suivants.

Widgets dans l’onglet Engagement de l’utilisateur

Widget	Description
Vues des visites guidées	Nombre de vues utilisateur des visites guidées par jour.
Visites terminées	Nombre de visites effectuées par les utilisateurs par jour.
Vues d’utilisateurs uniques	Nombre d’utilisateurs individuels qui consultent des visites guidées par jour.
Achèvement d’un utilisateur unique	Nombre d’utilisateurs individuels ayant terminé les visites guidées par jour.
Engagement quotidien	Tendances et modèles d’engagement des utilisateurs avec les visites guidées par jour sur une période donnée. Vous pouvez enregistrer ce graphique au format PNG ou JPEG en le survolant et en choisissant le format approprié dans le menu contextuel.
Utilisateurs désengagés	Nombre d’utilisateurs ayant désactivé la fonctionnalité de lancement automatique de la visite guidée par jour sur une période donnée. Vous pouvez voir le nombre de spectateurs qui ne souhaitent pas regarder les visites guidées lors de l’utilisation de l’application. Vous pouvez enregistrer ce graphique au format PNG ou JPEG en le survolant et en choisissant le format approprié dans le menu contextuel.

Exemple d’engagement de l’utilisateur



Statistiques de la visite guidée

L’onglet Statistiques de la visite guidée affiche une liste de visites guidées triées par contexte. L’onglet comprend les widgets suivants.

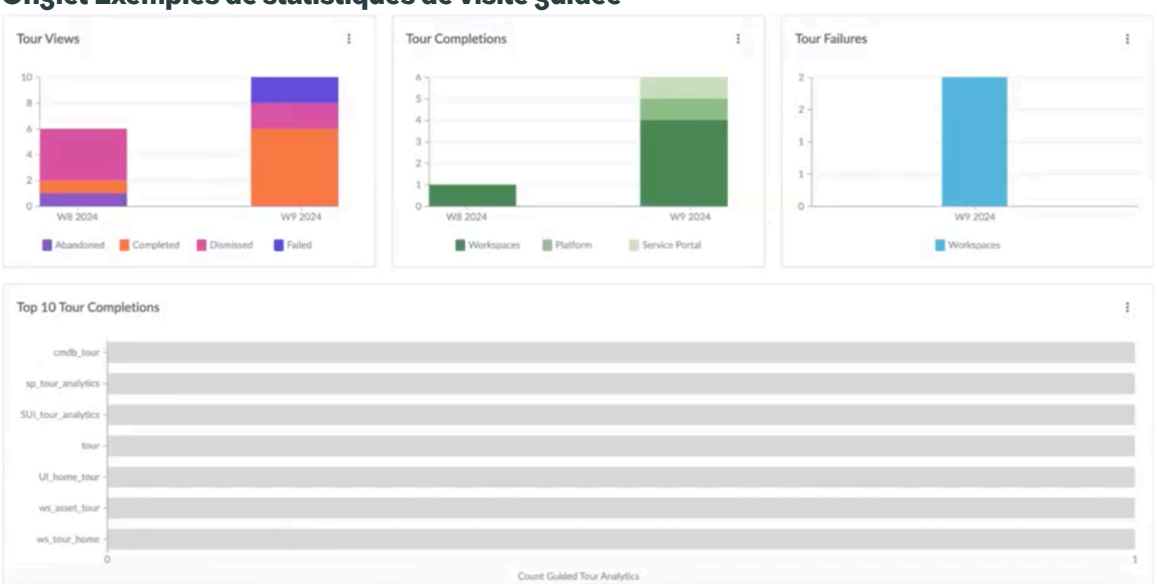
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets dans l'onglet Statistiques de la visite guidée

Colonne	Description
Vues des visites guidées	Nombre de vues de visite guidées abandonnées, terminées, rejetées et échouées sur une période donnée. Cliquez sur la couleur associée dans le graphique à barres pour afficher plus de détails.
Achèvements des visites guidées	Nombre de visites effectuées entre les types de visites guidées et les visites guidées sur une période donnée. Cliquez sur la couleur associée dans le graphique à barres pour afficher plus de détails.
Échecs de visites guidées	Nombre de visites échouées dans les types de visite guidée et les visites guidées sur une période donnée. Cliquez sur la couleur associée dans le graphique à barres pour afficher plus de détails.
10 meilleurs achèvements de visites guidées	Nombre de visites terminées par nom de visite.
10 premiers échecs de visites guidées	Nombre de visites ayant échoué par nom de visite guidée.
10 principaux rejets de visites guidées	Nombre de visites rejetées par nom de visite.

Onglet Exemples de statistiques de visite guidée



Interface du concepteur de visite guidée

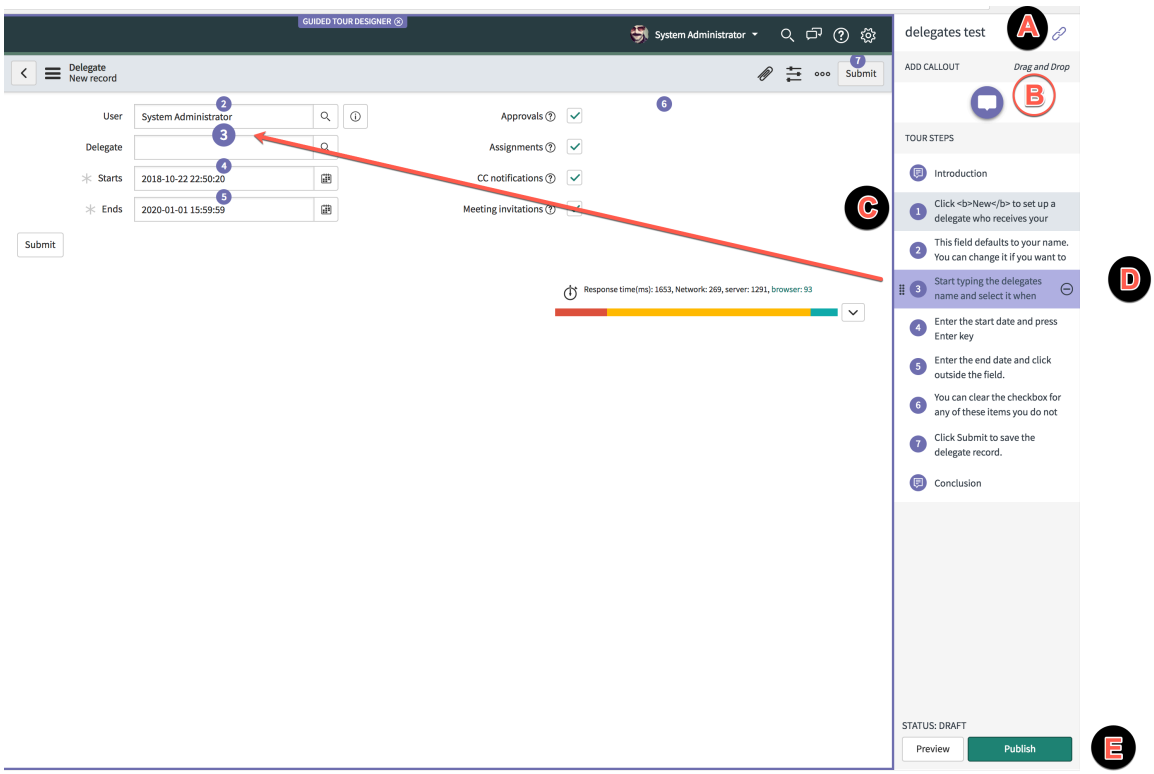
Le Concepteur de visite guidée (GTD) est un moyen simplifié de créer une visite guidée. Vous pouvez faire glisser une légende vers l'élément, saisir les instructions de l'étape et le déclencheur en une étape. Vous pouvez tester les étapes au fur et à mesure de leur création et les modifier si nécessaire.

Le GTD présente les caractéristiques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface GTD



Actions de visite guidée (A)

Les icônes en haut à droite permettent de copier un lien vers la visite guidée afin de pouvoir la partager avec un autre utilisateur, tel qu'un testeur.

Légendes (B)

Lorsque vous créez une visite guidée, glissez-déplacez la légende à la position souhaitée sur l'élément de page. Le pointeur de la légende doit toucher l'élément auquel vous l'affectez.

> **Remarque :**
> Les légendes de visites guidées ne fonctionnent pas sur les éléments d'interface utilisateur créés sur Seismic. La fonctionnalité Recherche IA utilise la technologie Seismic.

Étapes (C)

Lorsque vous survolez une étape, elle apparaît dans la vue actuelle. Si l'étape appartient à une page précédente, le message **Introuvable dans la vue actuelle** s'affiche. Dans cet exemple, la première étape n'apparaît pas dans la vue actuelle. Pour modifier cette étape, vous pouvez cliquer sur la flèche arrière en haut à gauche et ouvrir la vue de liste dans laquelle l'étape apparaît.

> **Remarque :**
> Ne placez pas plus d'une interaction avec un champ dans une étape. Chaque étape doit décrire ou fournir une interaction avec un seul champ ou un seul autre objet.

Interaction d'étape (D)

Comme illustré, lorsque vous pointez sur une étape, son numéro correspondant dans la page est agrandi. Cliquez sur l'étape pour modifier le texte ou changer le déclencheur. Faites-le glisser vers une autre position selon vos besoins. Cliquez sur l'icône (-) pour le supprimer.

Si vous faites une erreur avec une étape, par exemple en la pointant vers le mauvais élément, vous devez la supprimer. Ensuite, vous pouvez ajouter une nouvelle étape avec les informations correctes et la faire glisser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boutons d’action de tour (E)

Cliquez sur **Quitter** pour fermer le GTD. L’onglet ou la fenêtre du navigateur se ferme et les modifications apportées sont automatiquement enregistrées.

Cliquez sur **Lire** pour ouvrir l’instance et la page d’interface utilisateur désignée dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre de navigateur et suivez les étapes. Lorsque vous avez terminé, fermez l’onglet ou la fenêtre pour revenir au GTD.

Visites guidées dans des espaces de travail configurables

Les visites guidées sont une fonctionnalité de ServiceNow qui assiste les utilisateurs dans les processus d’intégration et de formation. Il fournit des procédures pas à pas et des didacticiels interactifs pour vous aider à comprendre et à utiliser les options de la plateforme. Les visites guidées sont prises en charge dans les espaces de travail configurables pour indiquer aux utilisateurs comment utiliser les fonctionnalités de votre espace de travail.

Création d’unevisite guidée dans des espaces de travail configurables

Pour créer une visite guidée dans votre espace de travail configurable, reportez-vous à la section Créer une visite guidée.

Exemple : créer un incident à l’aide de Espace de travail pour l’exploitation des services

Voici un exemple d’utilisation des visites guidées pour expliquer à un utilisateur les étapes de création d’un incident dans votre espace de travail. Dans cet exemple, il affiche l’introduction, les légendes, les étapes de légende et la conclusion de votre visite guidée.

1. Accédez à la **Tout** > **Concepteur de visites guidées** > **Créer une visite**.
2. Remplissez le nouveau formulaire de visite guidée.

Formulaire Visite guidée

Champ	Description
Nom	Le nom de votre visite guidée. Dans cet exemple, il s’agit de **Créer une visite guidée d’incident sur l’espace de travail**.
Type de visite guidée	La zone pour laquelle la visite est créée. Dans cet exemple, il **s’agit des espaces de travail**.
Page de démarrage	Page pour laquelle la visite guidée est créée. Dans cet exemple, il s’agit **de l’Espace de travail pour l’exploitation des services : enregistrement**.
Table	Le type d’enregistrement nécessitant des conseils. Dans cet exemple, il s’agit **d’incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sys_id	**Remarque :** Il est important que vous configuriez votre visite guidée de cette façon, au lieu de copier et coller une nouvelle URL d'incident lorsque les espaces de travail ajoutent un ID supplémentaire tel que -1_uid_1, -1_uid_3, etc. Si vous utilisez l'une de ces URL, votre visite guidée ne fonctionne que lorsqu'un nouvel incident correspond à cet UID. En outre, il est important de vous assurer que vos étapes sont capturées avec les options : {"url » :"/now/sow/record/incident/-1"}. Si vous commencez par ces recommandations, vous ne devriez pas avoir à les modifier. Si vous avez des étapes de visite guidée avec des options avec l'uid ajouté, remplacez le JSON par : {"url » : « /now/sow/record/incident/-1"} et cela devrait fonctionner. L'sys_id de la page qui a besoin d'être conseillée. Dans cet exemple, c'est **-1**.

3. Sélectionnez le bouton **Créer une visite guidée** .
4. La fenêtre du Concepteur de visite guidée s'ouvre avec la page sélectionnée lors des étapes ci-dessus.

Mise à jour d'une visite guidée existante

Pour activer le fonctionnement de votre visite guidée nouvellement créée sur n'importe quel ID système, mettez à jour manuellement les **paramètres d'itinéraire** . Ceci est essentiel pour activer l'option **Suivre une visite guidée** dans Centre d'assistance.

- Sélectionnez la visite guidée à mettre à jour dans la vue de liste du concepteur de visite guidée. Modifiez les **paramètres d'acheminement** dans le formulaire modifiable.
- Parmi les autres paramètres affichés, l'administrateur peut définir **isDynamic** sur Vrai.

Cette mise à jour activera votre visite guidée sur différents ID système et appellera l'option **Effectuer une visite guidée** dans Centre d'assistance.

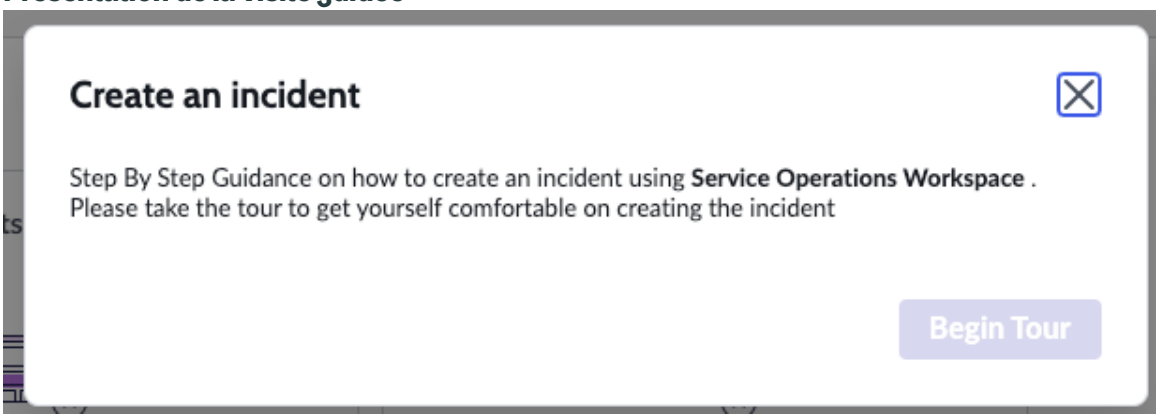
Présentation de la visite guidée

L'introduction a établi l'avant-propos des étapes mentionnées dans la visite guidée et explique également l'étape que vous accomplirez une fois toutes les actions terminées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Présentation de la visite guidée



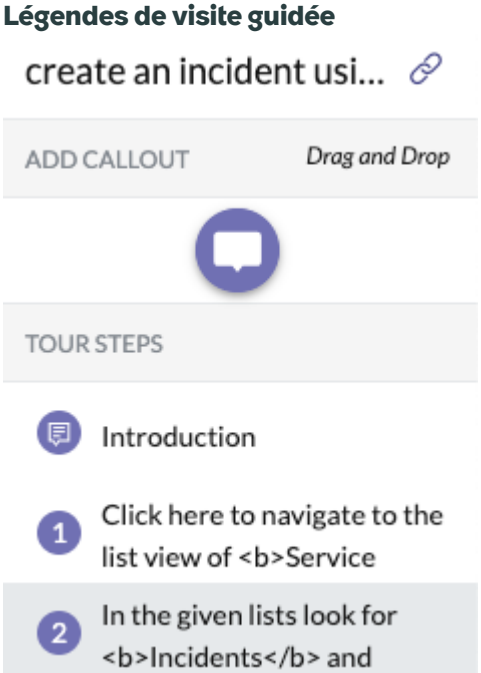
Légendes de visite guidée

Les légendes guident l'utilisateur, avec des conseils étape par étape, pour naviguer et utiliser dans l'espace de travail. Vous pouvez faire glisser des légendes n'importe où dans votre espace de travail pour donner plus de contexte à l'écran ou des instructions pour la tâche. Vous pouvez choisir le mode d'affichage de la légende dans la zone sur laquelle vous souhaitez fournir plus d'informations. Les options d'affichage des légendes sont les suivantes :

- Supérieur à
- Inférieur
- Vers la gauche
- Vers la droite

Par exemple, dans ce scénario, les légendes demandent à l'utilisateur d'accéder à la vue de liste et de rechercher l'onglet Incidents. Lorsque vous créez votre liste d'étapes de présentation, vous pouvez également faire glisser les étapes de la liste pour les réorganiser.

Légendes de visite guidée

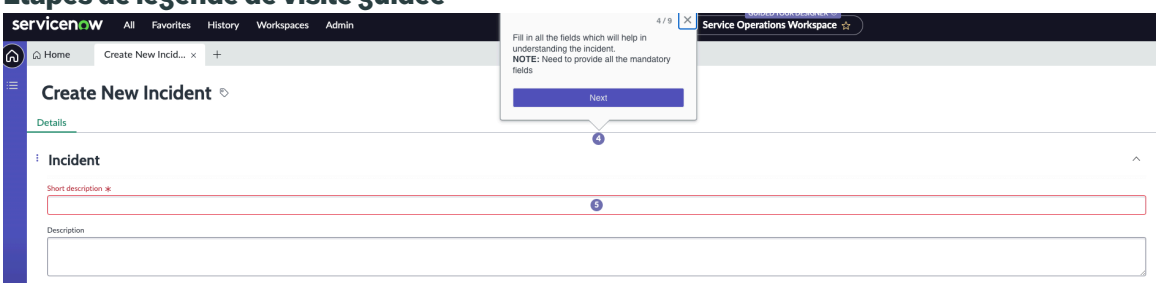


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer des étapes sur plusieurs pages et zones de l'espace de travail. Vous pouvez également configurer les déclencheurs qui feront passer l'utilisateur à l'étape suivante. Au fur et à mesure que l'utilisateur effectue une sélection dans la visite guidée, l'étape de légende suivante s'affiche une fois le déclenchement terminé. Dans cet exemple, le déclencheur est configuré pour passer à l'étape suivante après avoir sélectionné le bouton suivant.

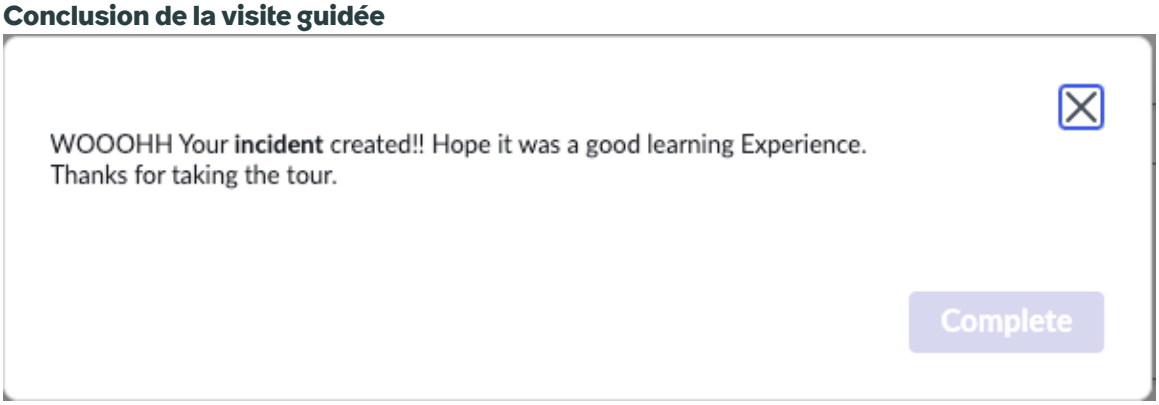
Étapes de légende de visite guidée



Remarque :
Lorsque vous créez votre visite, assurez-vous d'identifier les zones qui peuvent prêter à confusion ou nécessiter une attention particulière.

À la fin de la visite, une conclusion s'affiche pour informer l'utilisateur que la visite est terminée. Ici, vous pouvez diriger vos utilisateurs vers d'autres visites guidées ou leur donner des informations de suivi sur la marche à suivre maintenant qu'ils ont terminé la visite guidée.

Conclusion de la visite guidée



Une fois que vous avez terminé la création de votre visite guidée, vous pouvez choisir de prévisualiser la visite guidée pour vous assurer qu'elle s'affiche et guide correctement l'utilisateur avant de la soumettre.

Configuration des visites guidées

Les configurations des visites guidées vous permettent d'activer les visites guidées, de configurer les visites pour qu'elles se lancent automatiquement et de personnaliser l'expérience de visite guidée.

Vue d'ensemble de la configuration

Les visites guidées offrent de multiples configurations pour une expérience personnalisée de vos visites. Vous pouvez configurer des visites guidées pour qu'elles se lancent automatiquement au démarrage de l'instance et configurer des déclencheurs pour afficher les étapes suivantes au cours de votre visite guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activer les visites guidées
- Déclencheurs de visite guidée
- Configurer le démarrage automatique pour les visites guidées

Activer les visites guidées

Activez les visites guidées pour Portail de services les pages ainsi que l'interface utilisateur de la plateforme standard.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le a Concepteur de visite guidée été introduit pour la première fois dans la Jakarta version. Pour les nouvelles instances qui ont été créées à partir de cette Jakarta date, les visites guidées sont actives par défaut. Pour les instances qui proviennent de pré-Jakarta, les visites guidées sont inactives par défaut.

Avec la version, vous pouvez également activer l'exécution Yokohama de visites guidées sur Portail de services les pages. Lorsque vous mettez à niveau votre instance vers Yokohama, les résultats suivants se produisent :

- Pour les instances nouvelles dans Yokohama, la fonctionnalité Visites guidées pour Portail de services est active par défaut.
- Pour les instances préalablesYokohama vers lesquelles vous effectuez une mise à Yokohamaniveau, les visites guidées de la fonctionnalité sont inactives par Portail de services défaut.

Remarque :
L'application Portail de services fournit un cadre de travail qui vous permet de personnaliser votre portail afin que vos utilisateurs puissent accéder à des fonctionnalités spécifiques de la plateforme dans un contexte personnalisé. Vous pouvez créer une visite guidée pour une Portail de services page afin de guider vos utilisateurs à travers son contenu étape par étape.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la liste Propriétés système, recherchez les propriétés suivantes et définissez leurs valeurs sur **Vrai**.

Propriété	Description
com.snc.guided_tours.standard_ui.enable	Active l'exécution des visites guidées dans votre instance sur l'interface utilisateur et les espaces de travail de la plateforme standard.
com.snc.guided_tours.sp.enable	Active l'exécution de visites guidées sur les pages du portail de services dans votre instance. Vous pouvez créer et publier des visites guidées pour les pages de l'interface utilisateur standard, quel que soit le paramètre de propriété.
com.snc.guided_tours.custom_ui.enable	Active l'exécution des visites guidées sur votre instance sur les pages de l'interface utilisateur personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Vous pouvez créer, mettre à jour et lire des visites guidées qui référencent à la fois des éléments d'interface utilisateur de plateforme standard et des visites guidées qui font référence à des éléments d'interface utilisateur personnalisés sur une Portail de services page. Vos utilisateurs peuvent jouer à ces visites.

Que faire ensuite

Commencez à planifier, définir et rédiger vos visites guidées. Si vous rédigez des Portail de services visites guidées, reportez-vous à ces éléments.

Élément	Détails
Étapes de légende de visite guidée	Les visites guidées doivent être en mesure de reconnaître chaque élément vers lequel elles pointent afin de pouvoir le localiser après la création d'une étape de légende sur l'élément. Par conséquent, les créateurs de pages du portail de services doivent s'assurer que chaque élément personnalisé qu'ils créent a un nom unique pour permettre de le valider en tant qu'enregistrement dans la base de données. Par exemple, si vous créez deux widgets sur une page Portail de services, vous devez leur affecter des noms uniques, tels que Widget1 et Widget2. Vous pouvez personnaliser davantage les éléments en ajoutant des attributs supplémentaires au code HTML et des valeurs uniques à leurs propriétés. Par exemple, le système utilise `data-gtd-eid` actuellement des attributs et `data-id` pour identifier les éléments comme uniques.
Pages Portail de services	Dans le système de base, vous pouvez uniquement lancer des visites guidées à partir des pages qui utilisent le menu d'en-tête du fournisseur de services. Les visites guidées lancées manuellement ne s'affichent pas sur les pages avec des menus d'en-tête personnalisés. Si votre visite guidée se trouve sur une Portail de services page qui n'utilise pas le menu d'en-tête du portail de services, vous devez configurer votre visite pour un lancement automatique afin qu'elle soit visible par vos utilisateurs. Pour vous assurer que ce type de visite est visible par vos utilisateurs, consultez Configurer le démarrage automatique pour les visites guidées. Si vous Portail de services utilisez des cartes d'itinéraire des pages, les visites peuvent ne pas s'afficher à la date prévue. Par exemple, il est possible que vos utilisateurs ne voient pas une visite guidée comme prévu si celle-ci est configurée pour une page redirigée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Détails
	Pour plus d'informations, voir Rediriger une référence vers un ID de page .
Personnalisation Service Portal	Lorsque vous mettez à jour la personnalisation d'une Portail de services page, les légendes de la visite guidée de cette page sont également mises à jour en conséquence. Par exemple : vous mettez à jour la couleur du thème d'arrière-plan de votre Portail de services panneau sur le jaune et sa couleur primaire sur le rouge. Résultat : l'arrière-plan du panneau de légende de votre visite guidée devient jaune et le champ de texte de la légende devient rouge.

Portail de services Couleurs des légendes pour la visite guidée

Vous pouvez personnaliser les couleurs de légende de votre visite guidée ou utiliser les valeurs par défaut de la visite guidée.

Paramètre	Par défaut	Personnalisé
	Les légendes de visite guidée utilisent les propriétés suivantes Portail de services :	Pour définir la couleur de la légende indépendamment des couleurs de Portail de services, appliquez les variables CSS suivantes :
Couleur d'arrière-plan de la légende	Couleur d'arrière-plan du panneau	$gtd-arrière-plan de légende
Couleur du texte de la légende	Couleur du texte	$gtd-callout-content-color
Couleur du numéro de légende (exemple : 2/5)	Couleur estompée du texte	$gtd-couleur-numéro-de-légende
Couleur du bouton de fermeture de la légende (X)	Couleur estompée du texte	$gtd-callout-close-color
Couleur du bouton primaire de la légende	Couleur d'arrière-plan du bouton primaire	$gtd-callout-active-color

Déclencheurs de visite guidée

Chaque légende d'une étape de visite guidée a une action définie qui déclenche l'étape suivante. Vous spécifiez le déclencheur pour chaque légende. Seuls les déclencheurs applicables apparaissent en fonction de l'élément d'interface utilisateur vers lequel pointe la légende.

Déclencheurs de visite guidée

Action	Description
Bouton Suivant	Place un bouton **Suivant** dans la légende, sur lequel l'utilisateur clique pour passer à l'étape suivante. Ce déclencheur est utile pour les étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs de visite guidée (suite)

Action	Description
	• La légende décrit l'élément vers lequel elle pointe et l'utilisateur n'a pas besoin de cliquer sur un élément d'interface utilisateur. • Pour entrer des informations dans un champ de référence ou de sélecteur de dates. Les utilisateurs peuvent utiliser la fonction de recherche, saisir les données ou les sélectionner dans une liste. Ils peuvent poursuivre lorsqu'ils ont terminé l'entrée de l'étape.
Cliquez sur l'élément	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur clique sur l'élément vers lequel pointe la légende.
Passer la souris sur l'élément	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur pointe le curseur sur l'élément.
Cliquez avec le bouton droit sur l'élément	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur clique avec le bouton droit de la souris sur l'élément vers lequel pointe la légende.
Appuyez sur la touche Entrée	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur appuie sur la touche Entrée. Utilisez ce déclencheur pour confirmer que l'utilisateur a saisi quelque chose, par exemple dans une zone de texte.
Modifier la valeur de l'élément	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur saisit ou sélectionne une valeur dans un champ et clique en dehors du champ.
Appuyez sur n'importe quelle touche	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur appuie sur une touche.

Configurer le lancement automatique pour les visites guidées

Configurez une ou plusieurs visites guidées pour qu'elles se lancent automatiquement lorsqu'un utilisateur arrive sur une page.

Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin et embedded_help_admin ou administrateur

Remarque :

Les visites guidées ne sont disponibles que pour les utilisateurs connectés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

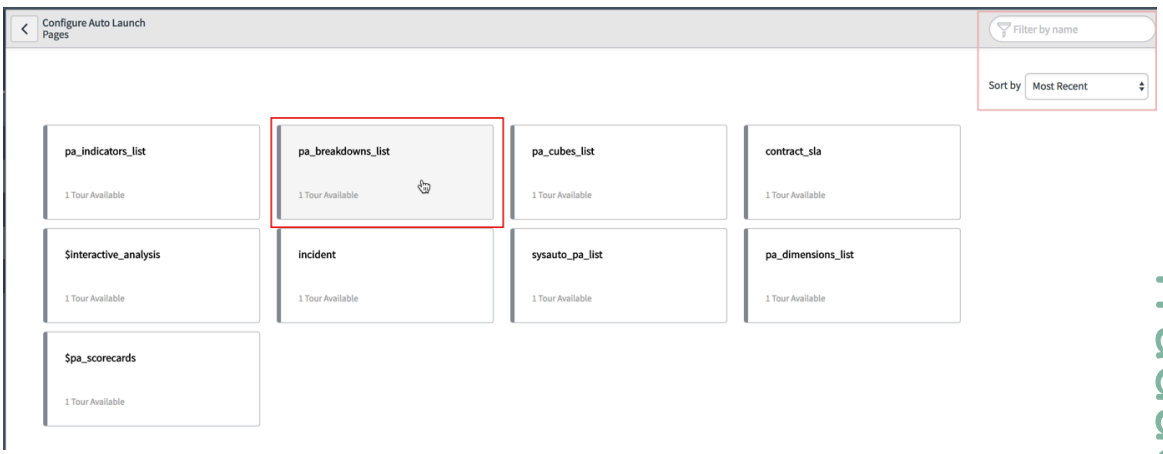
Vous pouvez choisir de configurer le lancement automatique pour n'importe quelle page de démarrage de visite guidée. Choisissez cette option si vous voulez vous assurer que les utilisateurs effectuent la visite guidée lors de leur première visite sur la page.

Traduction automatique

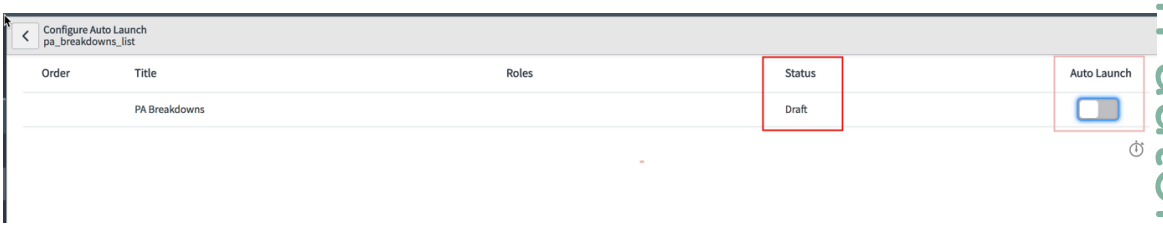
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Concepteur de visite guidée** > **Configurer le démarrage automatique**.
   La page Configurer le démarrage automatique s'affiche, affichant les tuiles de chaque page sur laquelle une ou plusieurs visites guidées sont configurées. Vous pouvez filtrer les tuiles par partie ou par totalité du nom de la page, et trier les tuiles par nom ou par visite la plus récemment modifiée.
2. Sélectionnez une vignette représentant la page sur laquelle vous souhaitez lancer automatiquement une visite guidée.



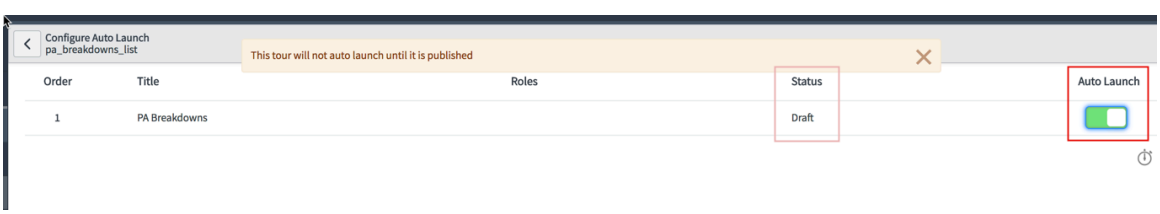
La visite guidée de la page apparaît sous la forme d'une ligne sur l'écran Configurer le démarrage automatique.



Vous pouvez activer ou désactiver le lancement automatique lors de la visite guidée, qu'elle soit à l'état Brouillon ou Publié. Lorsque vous activez le lancement automatique :

- Les visites guidées ayant le statut Publié se lancent automatiquement lorsque les utilisateurs accèdent à la page de démarrage associée à la visite guidée.
- Les visites guidées à l'état brouillon ne se lancent pas automatiquement. Lorsqu'une visite guidée à l'état de brouillon est configurée pour un lancement automatique et est publiée ultérieurement, elle démarre le lancement automatique.

3. Cliquez sur le **bouton de lancement automatique** pour qu'il bascule vers la droite.



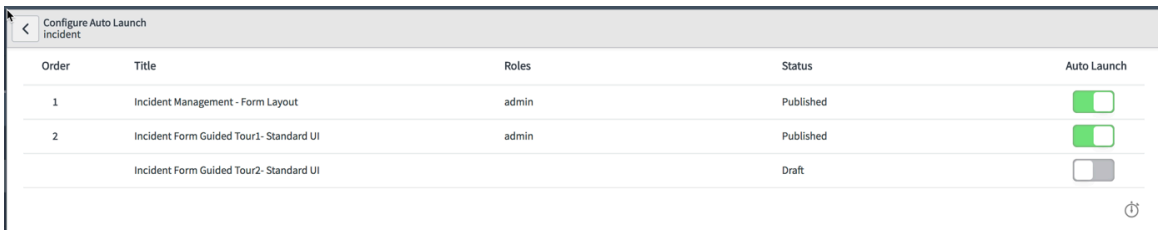
La couleur du bouton bascule devient verte, indiquant que le lancement automatique est activé pendant la visite. Si vous souhaitez désactiver le lancement automatique, basculez le bouton vers la gauche.

4. Configurer le lancement automatique pour plusieurs visites guidées sur une page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

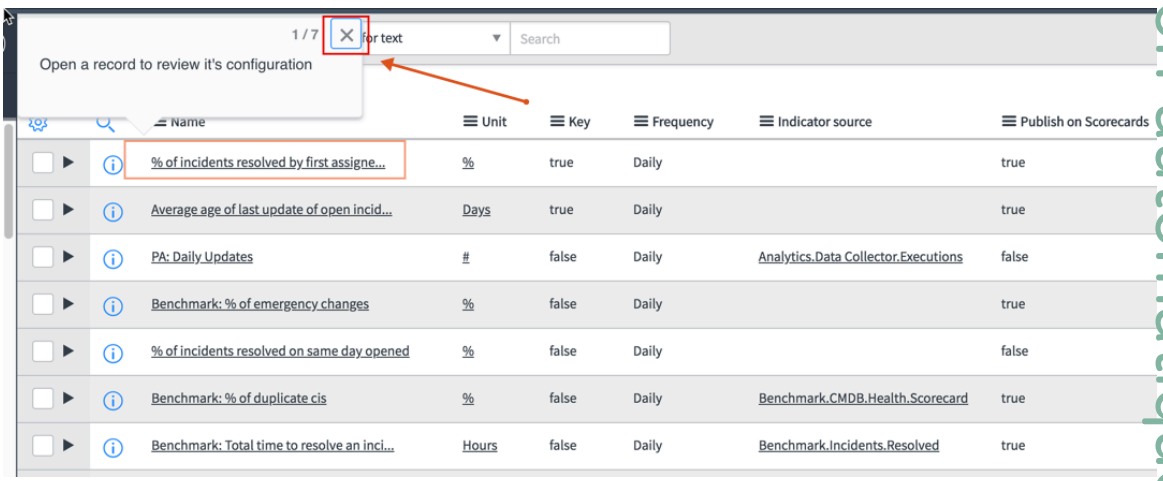
Si plusieurs visites guidées sont activées sur une page, elles s'affichent sous forme de lignes supplémentaires. Pour plus de contexte sur plusieurs pages, reportez-vous à la section Conception de visites guidées.



a. Répétez les étapes 2 et 3 pour les visites guidées supplémentaires que vous souhaitez activer pour le lancement automatique.
Les visites se déplacent vers le haut de la liste dans l'ordre dans lequel vous les activez.

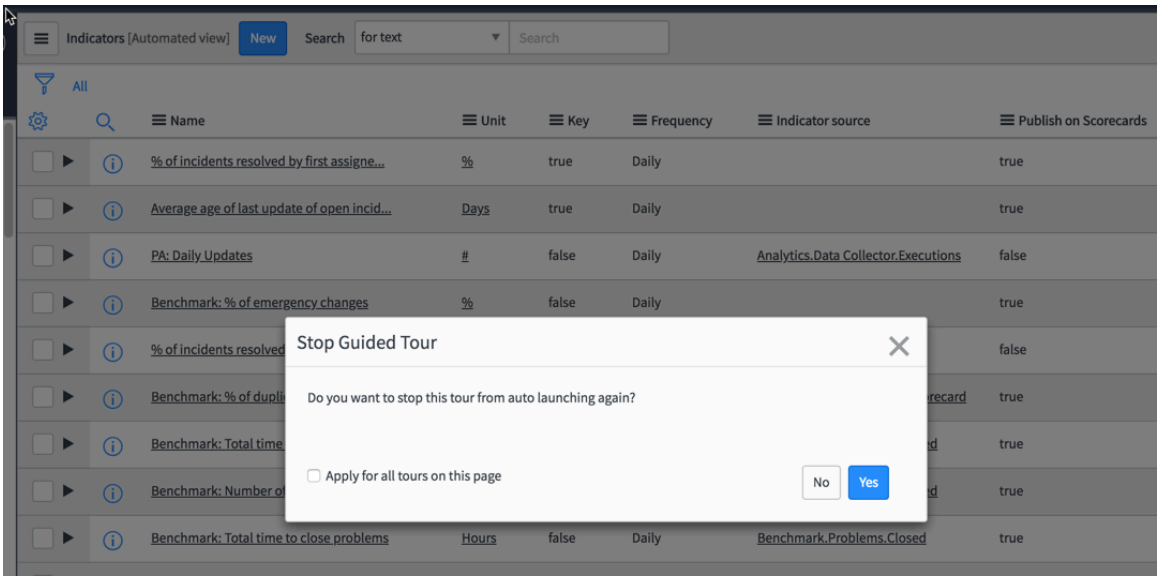
b. Faites glisser les lignes pour réorganiser les visites guidées afin qu'elles apparaissent dans l'ordre que vous souhaitez que les utilisateurs voient lorsqu'ils visitent la page plusieurs fois de suite.
Par exemple, la première visite guidée peut fournir une vue d'ensemble d'une page tandis que la seconde visite guidée guide l'utilisateur à travers une tâche spécifique.

Lorsque les utilisateurs accèdent à une page pour laquelle une visite guidée est activée pour le lancement automatique, la visite guidée commence immédiatement. S'il arrête la visite guidée en cliquant sur l'icône **X** d'une étape de présentation, un message s'affiche lui permettant d'empêcher le lancement automatique de la visite guidée actuelle et d'autres visites guidées lors de son prochain accès à la page.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. **Remarque :**
   Une fois que vous avez parcouru une visite guidée sur une page, la visite guidée n'est pas déclenchée automatiquement si vous revisitez la même page. Pour réinitialiser une visite guidée de lancement automatique pour la page, procédez comme suit.

   Accédez à la **Tout** > **Visites guidées**.

   a. Ouvrez la visite guidée que vous souhaitez réinitialiser.

   b. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Remplacer les préférences de lancement automatique de la présentation**.
   Une liste des enregistrements affiche chaque utilisateur qui a déjà utilisé la visite guidée.

   c. Décochez la case **Désactiver le lancement automatique** pour réinitialiser la visite guidée.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Utilisation des visites guidées

Utilisez les visites guidées pour former et intégrer des utilisateurs dans l'interface utilisateur ServiceNow.

Créer une visite guidée

Créez une visite guidée pour indiquer aux utilisateurs comment interagir avec leur instance. Pour en savoir plus, voir Créer une visite guidée.

Modifier une visite guidée

Vous pouvez modifier les paramètres d'une visite guidée, tels que les rôles qui y accèdent. Vous pouvez également modifier, ajouter, supprimer et réorganiser les étapes de la visite guidée et appliquer une mise en forme supplémentaire au texte d'instructions. Pour en savoir plus, voir Modifier une visite guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conception de visites guidées

Pour en savoir plus sur la création de visites guidées efficaces pour vos utilisateurs, reportez-vous à la rubrique Conception de visites guidées.

Utiliser une vue avec une visite guidée

Vous pouvez affecter une vue de liste ou de formulaire à une étape de visite guidée si vous passez de la vue Par défaut à une vue différente, telle que le libre-service. Pour en savoir plus, voir Utiliser une vue avec une visite guidée.

Créer une visite guidée

Après avoir décrit la visite guidée, utilisez le Concepteur de visite guidée (GTD) pour entrer les étapes à l'aide de légendes et de déclencheurs.

Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche est un exemple qui illustre comment créer une visite guidée pour affecter un délégué de vacances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Concepteur de visite guidée** > **Créer une visite**.
2. Complétez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom pour la visite guidée qui décrit ce que l'utilisateur accomplit en la terminant. Par exemple, dans ce cas, définissez un délégué de congés.
Type de visite guidée	Sélectionnez : ○ **Interface utilisateur standard** pour les visites guidées qui commencent à partir du contenu de la plateforme système, comme une liste ou un formulaire. ○ **Service Portal** pour les visites guidées qui commencent à partir d'une page de Portail de services. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez **Portail de services**, une option **Portail** s'affiche, dans laquelle vous choisissez un enregistrement dans la table Portails de services. ○ **Interface utilisateur personnalisée** pour les visites guidées qui commencent à partir de la page d'interface utilisateur personnalisée. ○ **Espaces de travail pour les** visites guidées qui commencent à partir d'une page d'espace de travail.
Page de démarrage	Sélectionnez la page sur laquelle la visite guidée commence. ○ Si votre type de visite guidée est Interface utilisateur standard, vous avez le choix entre des pages qui affichent des listes et des formulaires. ○ Si votre type de visite guidée est Portail de services, vous avez le choix entre les pages du portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

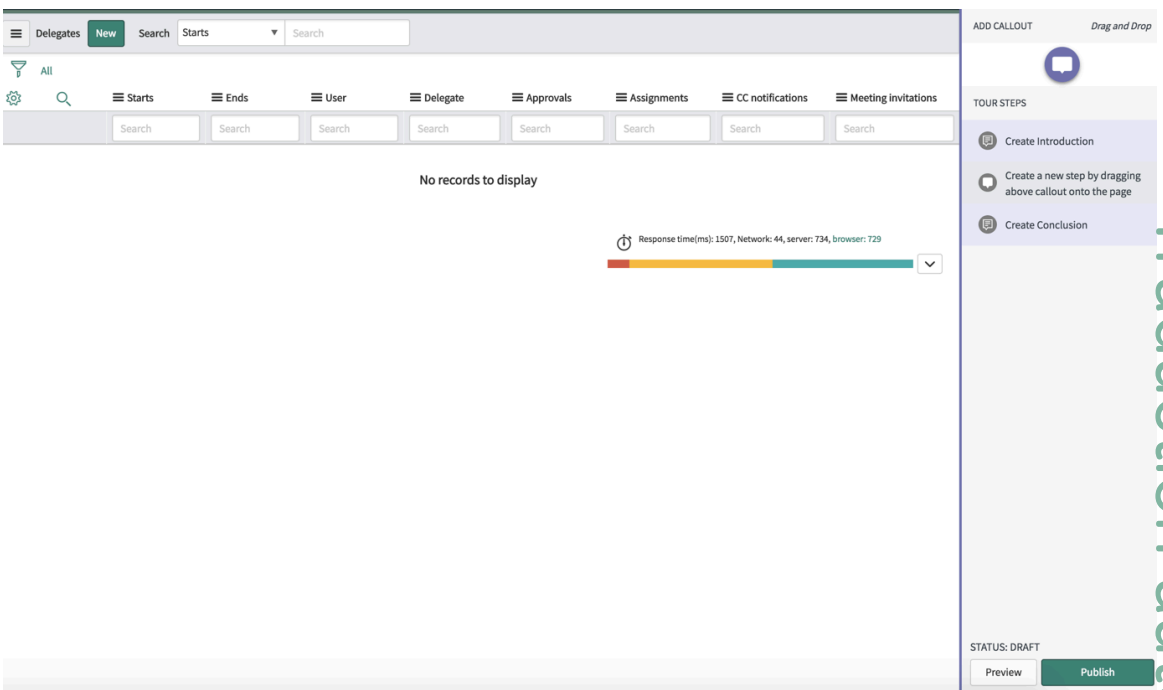
Champ	Description
	Remarque : Dans le système de base, vous pouvez uniquement lancer des visites guidées à partir des pages qui utilisent le menu d'en-tête du fournisseur de services. Les visites guidées lancées manuellement ne s'affichent pas sur les pages avec des menus d'en-tête personnalisés. ◦ Si votre type de visite est Interface utilisateur personnalisée, vous avez le choix autour de pages qui affichent des pages d'interface utilisateur personnalisées. ◦ Si votre type de visite guidée est Espaces de travail, vous avez le choix entre des pages qui affichent des pages Espaces de travail. Vous pouvez sélectionner la page de deux manières : ▪ Coller l'URL : vous pouvez copier l'URL de la page de l'espace de travail et la coller. Si l'URL n'est pas une expérience valide, le bouton **Créer une visite** guidée n'est pas activé. ▪ Sélection manuelle : vous pouvez sélectionner la page dans la liste déroulante en tapant le nom de la page. **Remarque :** Si la page sélectionnée contient des paramètres, vous devez mentionner les valeurs des paramètres. Vous pouvez configurer les paramètres de la page comme dynamiques si vous souhaitez que la visite guidée s'applique à la même page sans paramètres exacts. Vous pouvez commencer par saisir le nom de la page de l'interface utilisateur pour afficher une liste des pages correspondantes, puis la sélectionner dans la liste. **Remarque :** Dans certains cas, la navigation vers les formulaires et listes standard tout en créant des visites personnalisées peut ne pas fonctionner comme prévu. Vous pouvez choisir la solution de contournement suivante pour créer la visite guidée personnalisée de l'interface utilisateur dans de tels cas. **a.** Créez une visite guidée de type interface utilisateur standard sur n'importe quelle page, idéalement la page d'accueil. **b.** Accédez à la propriété système com.snc.guided_tours.homepages et ajoutez le nom de la page personnalisée dans le champ **Valeur** de cette page. Vous pouvez saisir plusieurs valeurs séparées par des virgules. **c.** Mettez à jour le contexte de la visite guidée à partir de la vue de formulaire vers votre page personnalisée.
Rôles	◦ Si tous les rôles peuvent accéder à la visite guidée, sélectionnez **Tous**. ◦ Si des rôles spécifiques peuvent accéder à la visite guidée, sélectionnez **Spécifique**. Sélectionnez les rôles qui peuvent accéder à cette visite guidée et déplacez-les vers **Rôles qui peuvent afficher la liste de visite guidée** à partir de la liste **Rôles disponibles** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous ajoutez au moins un rôle à une visite guidée, l'audience est limitée aux seuls utilisateurs disposant de ce rôle.

3. Cliquez sur **Créer**.
   Le concepteur de visite guidée s'ouvre à l'état de brouillon dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre. Dans cet exemple, aucun enregistrement n'est affiché dans la liste lorsque de nouveaux délégués sont créés.

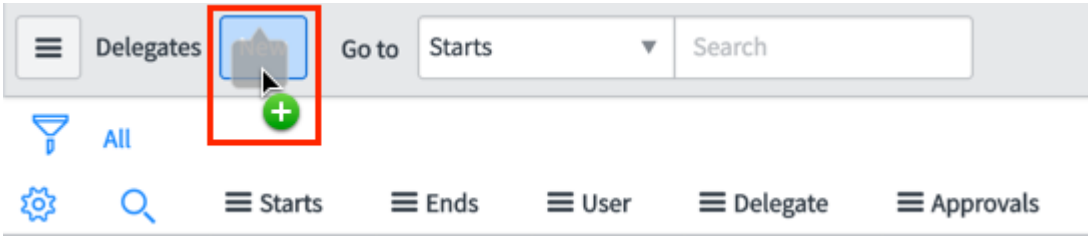


4. Cliquez sur **Créer une introduction**.
   a. Saisissez un titre d'introduction pour votre visite guidée, tel que `Couvrir vos approbations pendant vos vacances`.
   b. Saisissez un message pour vos utilisateurs finaux présentant l'objectif de la démo, tel que `Participez à cette visite guidée pour apprendre à créer un délégué de vacances.`

   Vous pouvez modifier et supprimer des introductions, des conclusions et des légendes à tout moment pendant que votre visite guidée est à l'état de brouillon. Vous pouvez également insérer du balisage HTML dans vos conclusions, introductions et légendes.
5. Pour ajouter une étape de présentation avec légende et déclencheur, procédez comme suit.
   a. Faites glisser une forme de légende depuis le coin supérieur droit de l'écran et déposez-la sur l'élément d'interface utilisateur.
   L'élément est mis en surbrillance lorsque la légende est correctement positionnée. Lorsque vous relâchez la légende, elle se verrouille dans la position.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



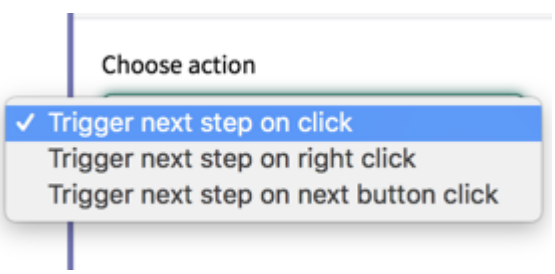
b. Une fois la légende placée au bon endroit, la page Créer une étape

s'affiche.

c. Entrez les instructions dans la zone **de texte** du panneau de droite.

d. Modifiez le sens de la légende en sélectionnant l'option appropriée sous **Placement**.
Seules les options de placement que vous pouvez utiliser pour l'élément sélectionné sont activées dans les options.

e. Sélectionnez le déclencheur sous le champ **Choisir une action** . Seuls les déclencheurs que vous pouvez utiliser pour l'élément sélectionné apparaissent dans la liste.



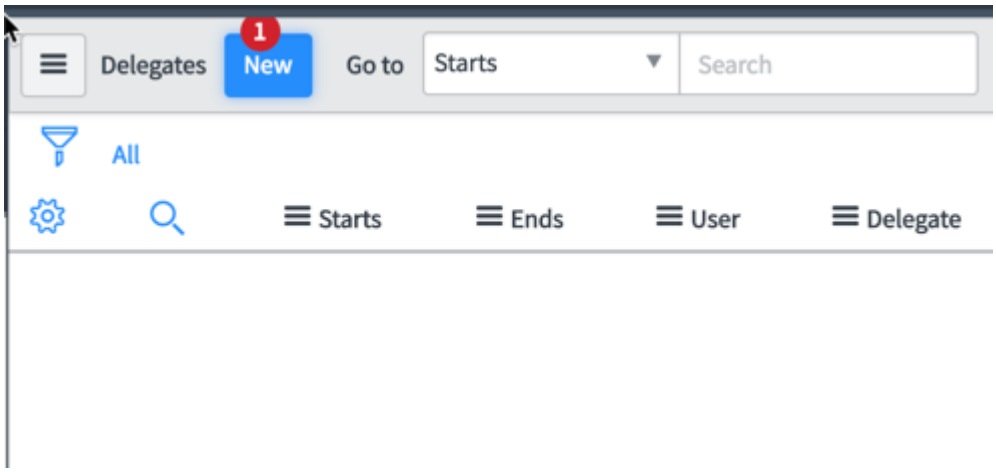
f. Facultatif : Pour appliquer une mise en forme du texte, par exemple en gras ou en italique, ajoutez des balises html autour du texte à mettre en forme.
Par exemple, saisissez `Cliquez sur <b>Nouveau</b> pour configurer un délégué...` Vous pouvez ajouter d'autres balises HTML, y compris des balises pour les images.

g. Facultatif : Cochez la case à côté de **Ignorable** si l'utilisateur peut ignorer l'étape et passer à l'étape suivante au cas où la visite guidée échouerait à cette étape.

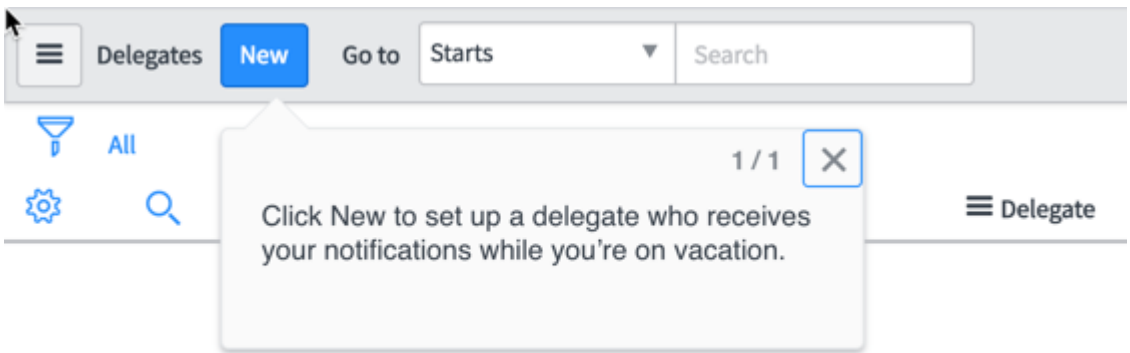
h. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'étiquette de votre première étape apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



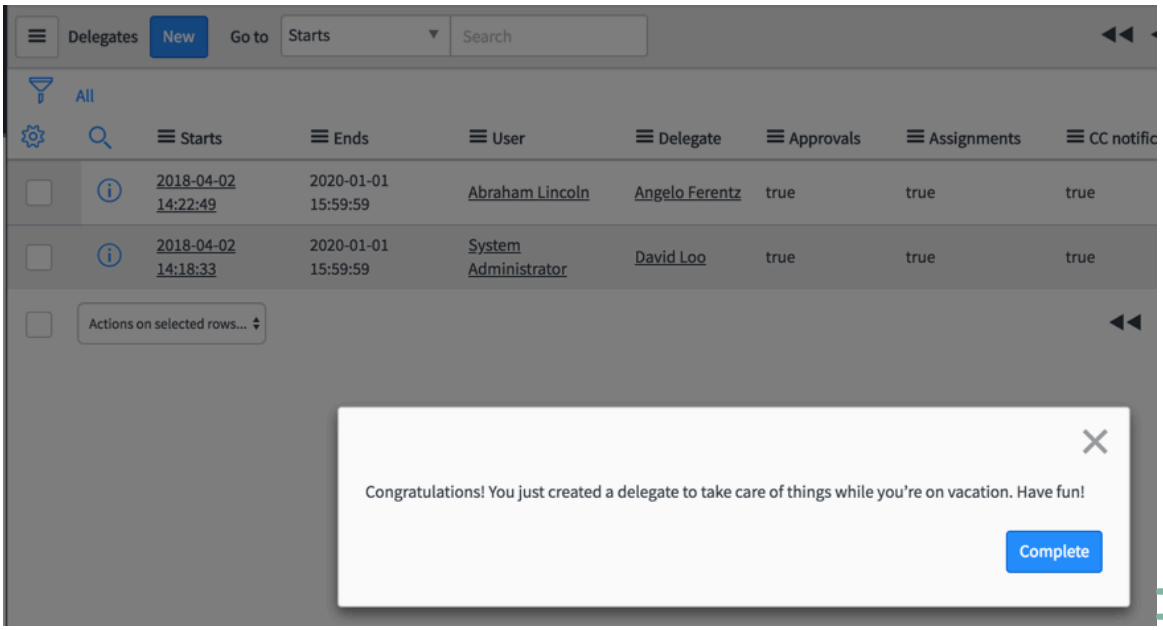
Lorsque vos utilisateurs finaux cliquent sur l'étiquette, ils voient vos instructions de première étape représentées sous forme de message.



6. Continuez à ajouter des étapes jusqu'à ce que vous ayez terminé la visite guidée.
   La visite guidée est enregistrée au fur et à mesure que vous enregistrez chaque étape.
7. Cliquez sur **Créer une conclusion**.
   Entrez un message à vos utilisateurs finaux qui conclut la démonstration et résume ce qu'ils ont accompli. Par exemple, saisissez Félicitations ! Vous venez de créer un délégué pour vous occuper de tout pendant vos vacances. Amusez-vous bien !.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Votre message de conclusion s'affiche après votre dernière étape de visite guidée et affiche le résultat final de la visite guidée. Lorsque les utilisateurs cliquent sur **Terminer**, la visite guidée se termine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Aperçu** à tout moment pour tester vos étapes et apporter les dernières révisions à la visite guidée jusqu'à ce que vous soyez satisfait.
   Notez les étapes qui ne fonctionnent pas correctement ou qui doivent être corrigées. Modifiez la visite guidée ou les étapes comme décrit dans .Modifier une visite guidée
10. Pour partager votre visite guidée préliminaire ou publiée avec des collègues internes pour révision, vous pouvez :
    a. Cliquez sur l'icône Copier pour copier l'URL de la visite guidée.
    b. Envoyez l'URL aux examinateurs.
11. Cliquez sur **Publier** pour rendre votre visite guidée visible par vos utilisateurs finaux.
    Chaque visite guidée se voit attribuer un ID de visite unique lors de sa création. Les visites s'affichent par ordre alphabétique si vous définissez la propriété *(com.snc.guided_tours.sort)* sur vrai. Lorsque les utilisateurs accèdent à une page de démarrage de la visite guidée, ils peuvent accéder à la visite guidée à partir des éléments suivants.
    - Si le type de visite est Interface utilisateur standard, ils peuvent cliquer sur **Suivre une visite guidée** dans le volet GTD.
    - Si le type de visite guidée est Portail de services, ils peuvent cliquer sur **Visites** guidées sur la bannière de la page.

Modifier une visite guidée

Vous pouvez modifier les paramètres d'une visite guidée, tels que les rôles qui y accèdent. Vous pouvez également modifier, ajouter, supprimer et réorganiser les étapes de la visite guidée et appliquer une mise en forme supplémentaire au texte d'instructions.

Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le concepteur de visite guidée (GTD) pour ajouter, supprimer et réorganiser les étapes de visite guidée. Utilisez le formulaire de visite guidée uniquement pour effectuer des tâches que vous ne pouvez pas effectuer facilement avec le GTD. À des fins de démonstration, nous commençons par apporter des modifications au formulaire qui s'affiche lorsque vous ouvrez l'enregistrement de la visite guidée, puis nous poursuivons

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avec les modifications que vous pouvez apporter dans le GTD lui-même. Vous pouvez appeler le GTD à partir du bouton **Modifier avec Designer** situé dans le formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Concepteur de visite guidée** > **Visites guidées**et ouvrez la visite guidée pour la modifier.
2. Dans le formulaire Visite guidée, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Modifiez le nom.
   - Entrez un nom de page différent dans le champ **Contexte** . Par exemple, si la page du formulaire est répertoriée et que vous souhaitez que l'utilisateur commence la vue de liste pour saisir un nouvel enregistrement.
   - Choisissez un autre type de visite guidée. Si le type de visite guidée est **Interface utilisateur standard**, le champ **Type** ne peut pas être modifié. Si le type de visite guidée est **Portail de services**, les valeurs du **portail du portail de services** et de **la page du portail de services** peuvent être modifiées.
   - Entrez ou modifiez la **description**.
   - Démarrez une Portail de services visite guidée à partir d'un widget, d'un enregistrement ou d'une vue spécifique dans une page au lieu de la page elle-même. Vous pouvez entrer des paramètres d'URL qui pointent vers l'élément dans le champ Ajouter des paramètres d'URL supplémentaires. Par exemple, saisissez la section de l'URL qui contient l'ID système d'un widget ou saisissez des paramètres pour un enregistrement ou une vue spécifique, tels que `sys_id=abc123&view=myView`.
   - Décochez la case **Actif** pour désactiver la visite guidée, ce qui la définit en lecture seule, où elle ne peut pas être modifiée et la rend invisible pour les utilisateurs finaux. Si vous souhaitez utiliser la visite guidée à l'avenir, mais que vous ne la mettez pas à la disposition des utilisateurs finaux, envisagez de la remettre à l'état de brouillon pour une révision ultérieure. Cochez cette case pour réactiver la visite guidée.
3. Pour afficher la page de démarrage de la visite guidée pendant que vous testez et affinez ses étapes, cliquez sur **Modifier avec Designer** dans l'en-tête du formulaire.
   La page de démarrage s'ouvre dans le GTD dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre.
4. Après avoir quitté la vue de formulaire, vous pouvez effectuer l'une des étapes suivantes dans GTD.

Conception de visites guidées

Utilisez ces conseils pour vous aider à créer des visites guidées efficaces pour vos utilisateurs.

Planification d'une visite guidée

Avant de commencer à décrire les détails d'une visite guidée, répondez aux questions suivantes.

- Quel est le but de la visite ? Voulez-vous utiliser des légendes qui fournissent des descriptions détaillées de l'interface utilisateur afin que vos utilisateurs puissent mieux comprendre la fonctionnalité ? Ou voulez-vous que l'utilisateur apprenne à effectuer une tâche, par exemple à créer un nouvel incident ? Il est important que vous réfléchissiez à ces questions et que vous fassiez peut-être des recherches avant de commencer à planifier la visite afin de pouvoir décomposer correctement l'objectif global en étapes distinctes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Où la visite guidée doit-elle être disponible ? Si vous avez l'intention de guider vos utilisateurs vers les tâches qu'ils peuvent effectuer quotidiennement, comme commander un article ou créer un incident, il est judicieux de rendre la visite guidée disponible sur votre instance de Catalogue de services production. Si vous avez l'intention de former les utilisateurs à explorer ces tâches sans créer d'enregistrements réels dans le système, envisagez plutôt de rendre la visite guidée disponible sur une instance de non-production à des fins de formation. Les deux scénarios sont valables.
- Comment devriez-vous appeler votre visite ? Lorsque vous créez une visite guidée, vous êtes invité à fournir un nom de visite guidée. Le nom doit être unique et intuitif afin que vos utilisateurs puissent comprendre le but de la visite guidée. Par exemple, utilisez « Créer un nouvel incident » ou « Examiner la liste d'incidents » comme noms de visite guidée.
- Quelles hypothèses faites-vous concernant ce que l'utilisateur sait déjà de la page ou de la tâche ? Tous les utilisateurs autorisés à suivre la visite guidée ont-ils le même niveau de compréhension ? Utilisez ces informations pour décider de la quantité de description à fournir au début de la visite guidée afin que tout utilisateur qui effectue la visite guidée comprenne le contenu.
- Si l'objectif de la visite guidée est d'effectuer une tâche, comment pouvez-vous personnaliser les instructions afin que chaque utilisateur qui effectue la visite guidée crée un enregistrement différent ? Par exemple, si la visite guidée guide les utilisateurs dans la création d'un groupe appelé Installations, vous pouvez empêcher les utilisateurs suivants d'obtenir une erreur de nom en double en leur demandant dans une légende d'affecter une valeur unique au champ Nom du groupe.

Lors de la planification de votre visite, vous pouvez également répondre à ces questions supplémentaires.

- Sur quelle page la visite guidée doit-elle commencer ?
- Quelles sont les étapes importantes pour atteindre l'objectif ?
- Comment un utilisateur doit-il naviguer d'une étape à l'autre ?

Plan de visite guidée

Passez en revue l'exemple de plan suivant pour une visite guidée dont l'objectif est d'explorer la Portail de services page d'accueil.

Notez ces informations clés que vous devrez fournir et les valeurs de champ que vous utiliserez lorsque vous créerez une visite guidée.

- Nom de la visite guidée : Portail de services Vue d'ensemble
- Objectif : les utilisateurs doivent bien comprendre comment naviguer dans les éléments clés de la Portail de services page d'accueil
- Nom du portail : Portail de services
- Page de démarrage : Portail de services: index d'ID
- Rôles : Tous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Exemple de plan de visite guidée : Portail de services vue d'ensemble de la page d'accueil

Étape	Légende	Déclencheur
Introduction	• Titre : Portail de services Vue d'ensemble • Texte : bienvenue dans cette visite guidée de votre nouvelle Portail de services page d'accueil.	**Bouton suivant**
1	• Pointe cet élément : Comment pouvons-nous vous aider ? • Emplacement : ci-dessous • Texte : Nous commençons par la barre de recherche **Comment pouvons-nous vous aider ?** . Si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez, saisissez-le ici, cliquez sur l'icône **de recherche** ou appuyez sur Entrée sur votre clavier. Pour l'instant, nous allons d'abord examiner d'autres domaines.	**Bouton suivant**
2	• Pointe vers cet élément : Commander un article • Emplacement : Haut • Texte : si vous souhaitez commander quelque chose, comme un nouveau téléphone, sélectionnez **Commander quelque chose**.	**Bouton suivant**
3	• Pointe vers cet élément : Base de connaissances • Emplacement : Haut • Texte : si vous souhaitez effectuer une recherche dans la base de connaissances, sélectionnez **Base de connaissances**.	**Bouton suivant**
4	• Pointe sur cet élément : Obtenir de l'aide • Emplacement : Haut • Texte : si vous souhaitez obtenir de l'aide pour un problème, sélectionnez **Obtenir de l'aide**.	**Bouton suivant**
5	• Pointe vers cet élément : Communauté • Emplacement : Haut • Texte : si vous souhaitez poser une question à vos collègues, sélectionnez **Communauté**.	**Bouton suivant**
6	• Pointe sur cet élément : Connaissances dans la barre de titre • Emplacement : Gauche	**Bouton suivant**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de plan de visite guidée : Portail de services vue d'ensemble de la page d'accueil (suite)

Étape	Légende	Déclencheur
	• Texte : Vous pouvez également consulter la base de connaissances, commander quelque chose, consulter les demandes que vous avez enregistrées et vérifier d'autres options ici dans la barre de titre.	
7	• Pointe sur cet élément : Votre nom • Emplacement : Gauche • Texte : consultez votre profil ou déconnectez-vous en cliquant sur votre nom.	**Bouton suivant**
8	• Pointe vers cet élément : logo en haut à gauche • Emplacement : ci-dessous • Texte : revenez à votre Portail de services page d'accueil en cliquant sur le logo de votre entreprise.	**Bouton suivant**
Conclusion	Texte : Félicitations ! Vous avez maintenant une compréhension générale de la page d'accueil Portail de services .	Cliquez sur **Terminer** pour terminer la visite guidée.

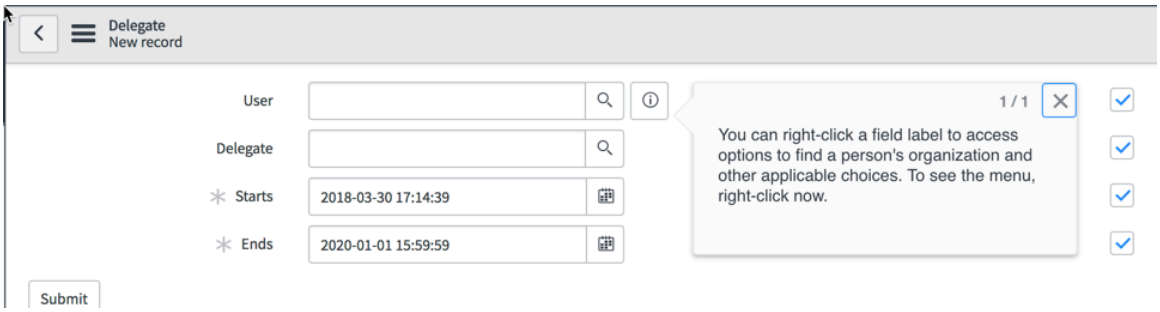
Sélection des déclencheurs

Si le but de la visite guidée est de présenter à vos utilisateurs les fonctionnalités d'une page afin qu'ils puissent se familiariser avec le produit, comme un tableau de bord personnalisé, utilisez le bouton **Suivant** comme déclencheur. Si le but est d'accomplir une tâche, comme la création d'un enregistrement, tenez compte des éléments suivants.

- Pour renseigner un champ avec un élément de recherche, tel qu'un champ de référence ou un champ de date, n'utilisez pas de déclencheur qui ouvre la fenêtre de recherche. La visite guidée se termine à l'ouverture de la fenêtre de recherche. Utilisez l'un des déclencheurs suivants :
  - Bouton **Suivant** : l'utilisateur saisit la valeur ou la recherche et la sélectionne, puis clique sur **Suivant**.
  - **Déclencheur de changement de valeur d'élément** : une fois que l'utilisateur a sélectionné la valeur et cliqué en dehors du champ, le déclencheur passe à l'étape suivante.
- Pour certains éléments d'interface utilisateur, vous pouvez utiliser le bouton **droit de la souris sur le** déclencheur Élément. En règle générale, l'action de clic droit est utilisée pour ouvrir un menu, mais vous ne pouvez pas placer de légende sur une option de menu par clic droit. Vous pouvez utiliser ce déclencheur dans une visite guidée descriptive où vous souhaitez décrire les options de menu contextuel. Placez les informations descriptives dans le texte de la légende et dites à vos utilisateurs de cliquer avec le bouton droit sur l'élément pour consulter le menu. Voici un exemple de ce type de légende.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



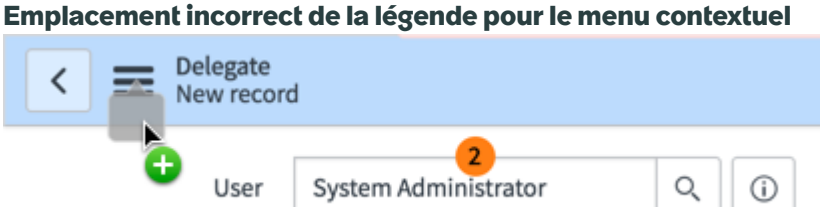
Lorsque l'utilisateur clique avec le bouton droit sur l'élément, dans ce cas une étiquette de champ, cette instruction disparaît et la suivante apparaît.

- La **souris sur la** gâchette Element est similaire au **clic droit sur la** gâchette Element. Lorsque l'utilisateur pointe sur l'élément, la légende disparaît. Par exemple, si vous montrez qu'un conseil s'affiche lorsque vous pointez sur une étiquette de champ, l'étape de légende disparaît avant l'apparition du texte du conseil. Ce type de déclencheur peut sembler perturber le flux de visite guidée.

Utilisation des légendes

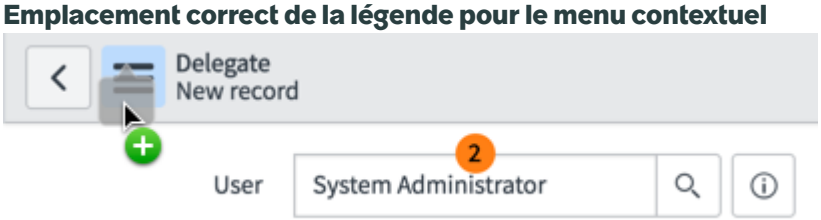
Vous devez placer une légende au-dessus d'un élément pour interagir avec celui-ci. L'élément est mis en surbrillance en bleu lorsqu'il est sélectionné comme cible. Dans l'exemple suivant, il semble que la légende pointe vers l'icône du menu contextuel, mais notez que la barre d'en-tête est mise en surbrillance en bleu.

Emplacement incorrect de la légende pour le menu contextuel



Cet exemple illustre le placement correct de la légende pour le menu contextuel. L'icône du menu contextuel est mise en surbrillance en bleu.

Emplacement correct de la légende pour le menu contextuel



Les conseils suivants peuvent également être utiles :

- Lorsque vous placez une légende sur un formulaire qui contient des onglets, tenez compte du fait que l'onglet peut ne pas être ouvert pour l'affichage d'un utilisateur. Créez une légende qui demande à l'utilisateur d'ouvrir d'abord l'onglet avant de poursuivre le reste de la visite guidée.
- Réduisez les légendes sur les champs associés au contenu dynamique. Une actualisation de page retardée peut mettre fin prématurément à la visite guidée si l'utilisateur ne trouve pas l'élément de visite associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous guidez un utilisateur à travers des fenêtres contextuelles, ajoutez votre légende à la page d'origine sur ou près de l'icône contextuelle. Dans les instructions de la légende, guidez votre utilisateur à travers les étapes destinées à la fenêtre contextuelle, car les légendes ne peuvent pas être ajoutées à la fenêtre contextuelle.
- Bien que la couleur d'une légende soit statique dans l'interface utilisateur de la plateforme standard, vous pouvez personnaliser les légendes sur Portail de services. Envisagez d'utiliser cette fonctionnalité pour garantir une apparence cohérente entre vos légendes et vos Portail de services pages. Pour plus d'informations sur les visites guidées que vous créez sur Portail de services les pages, voir Demander des visites guidées.

Lancement automatique de votre visite guidée

Lancez automatiquement une visite guidée si vous souhaitez que vos utilisateurs effectuent la visite guidée lors de la première visite de la page.

Vous pouvez choisir de lancer automatiquement plusieurs visites à partir d'une seule page de démarrage. Dans ce cas, vous pouvez appliquer successivement l'ordre de lancement automatique à chaque visite guidée afin que vos utilisateurs commencent la deuxième visite lors de leur visite sur la deuxième page, leur troisième visite sur leur troisième page, et ainsi de suite. Utilisez cette option si vous avez l'intention de commencer vos utilisateurs par une visite guidée d'introduction et d'ajouter des niveaux de complexité croissants ou différents domaines d'intérêt avec des visites de suivi.

Démarrer une visite guidée dans le centre d'assistance

Recherchez et démarrez une visite guidée dans le centre d'assistance de votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

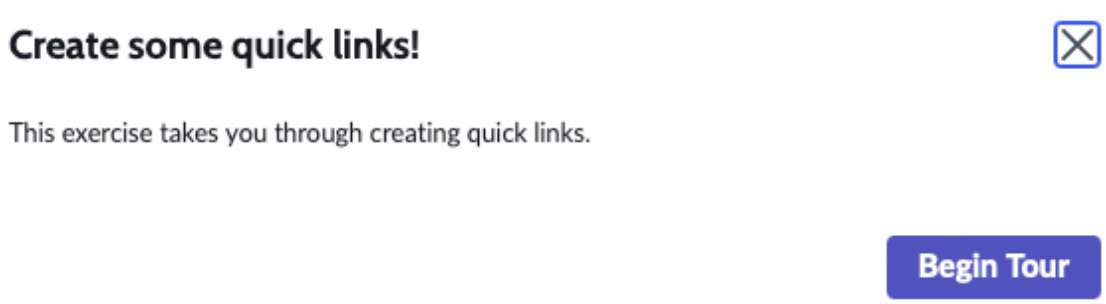
1. Pour accéder à nouveau à cette visite guidée, sélectionnez dans la barre de navigation pour ouvrir le centre d'assistance.

2. **Remarque :**
   Vous n'avez qu'à sélectionner l'onglet **Articles d'aide** si un onglet **Nouveautés** est également disponible. Sinon, l'icône d'aide devrait s'ouvrir dans les **articles d'aide**.

   Sélectionnez l'onglet **des articles d'aide** , puis faites défiler jusqu'au bas du centre d'assistance.

3. Sélectionnez le bouton

4. Sélectionnez une visite dans la liste des visites guidées.



5. Sélectionnez **Commencer la visite guidée** pour commencer la visite guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser une vue avec une visite guidée

Vous pouvez affecter une vue de liste ou de formulaire à une étape de visite guidée si vous passez de la vue **par défaut** à une vue différente, telle que **le libre-service**.

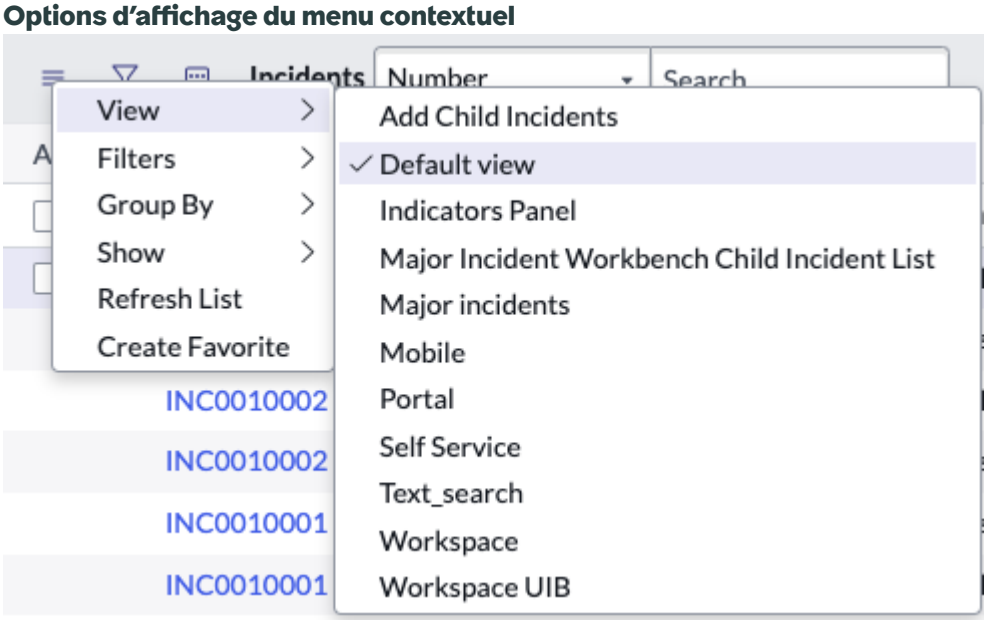
Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour affecter une vue à une étape de présentation, vous devez connaître le nom de la vue. Le nom qui s'affiche dans le menu contextuel **(Vue**) est le titre de la vue. Recherchez le nom de la vue avant de l'affecter à une étape de présentation.

Options d'affichage du menu contextuel



Remarque :
Vous pouvez ajouter une vue à une seule étape de visite guidée d'une visite guidée, et uniquement si l'étape commence dans la vue par défaut. Lorsque la visite guidée est lue et que l'étape est exécutée, la page de l'interface utilisateur s'actualise avec la nouvelle vue.

Procédure

1. Effectuez les étapes suivantes pour localiser le nom de la vue.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Vues**.
   Les deux premières colonnes sont **Nom** et **Titre**.
   b. Localisez la vue par son **titre** et notez la valeur dans la colonne **Nom** .
2. Accédez à la **Aide incorporée** > **Visites guidées**.
3. Ouvrez la visite guidée à modifier avec une vue.
4. Dans la liste connexe **aux étapes de la visite guidée** , ouvrez l'étape de visite guidée pour ajouter une vue.
5. Dans la section du formulaire Étape de présentation, saisissez le nom de la vue dans le champ **Vue** .
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Effectuez les étapes suivantes pour tester la visite guidée avec la vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le formulaire Visite guidée, cliquez sur **Modifier avec Designer**.

b. Dans l'onglet ou la fenêtre du Concepteur de visite guidée, cliquez sur **Lire** sous la liste des étapes.

c. Vérifiez que l'étape que vous avez modifiée affiche la vue correcte.

Tester une visite guidée

Testez votre visite guidée pour vous assurer qu'elle répond à l'objectif visé.

Emprunter l'identité d'un utilisateur

Empruntez l'identité d'un rôle pour vérifier la visite guidée à travers les yeux de l'utilisateur prévu. En empruntant l'identité d'un utilisateur qui détient un rôle ciblé par la visite guidée ou de plusieurs utilisateurs si la visite guidée cible plusieurs rôles, vous pouvez vivre la visite guidée comme l'utilisateur.

Commentaires sur la visite guidée

Envoyez le lien URL de la visite guidée à vos collègues pour qu'ils examinent la visite guidée et fournissent des commentaires. Si les commentaires sont utiles, modifiez votre visite en conséquence. Pour en savoir plus sur les commentaires sur la visite guidée, reportez-vous à la section Créer une visite guidée.

Revue de la visite guidée

Une fois la visite publiée, examinez tous les échecs de visite dus à des erreurs que vous voyez sur la page Vue d'ensemble des visites guidées. Examinez ces échecs pour savoir quels utilisateurs ont rencontré des problèmes avec la visite guidée, à quelle étape la visite guidée a échoué et quel était le message d'erreur. Vous pouvez ensuite utiliser ces informations pour résoudre les problèmes.

Accessibilité de Concepteur de visite guidée

Le concepteur de visite guidée dispose de fonctionnalités d'accessibilité permettant aux utilisateurs de concevoir des visites guidées à l'aide de lecteurs d'écran et de la navigation au clavier.

Dans la plupart des cas, la fonctionnalité d'accessibilité est la même pour le concepteur de visite guidée que l'accessibilité de la plateforme. Voir Fonctionnalités d'accessibilité.

Utiliser le concepteur de visite guidée avec l'accessibilité activée

Le concepteur de visite guidée a étendu les fonctionnalités d'accessibilité de la ServiceNow plateforme.

Avant de commencer
Rôle requis : guided_tour_admin ou admin

Procédure

1. Si les fonctionnalités d'accessibilité ne sont pas activées, accédez à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et activez la préférence `glide.ui.accessibility`.
2. Accédez à la **Demande** > **Module**.
3. Accédez à la **Tout** > **Concepteur de visite guidée** > **Créer une visite**.
4. Appuyez sur la touche de tabulation jusqu'au champ Nom de la **visite** guidée et saisissez un nom unique pour la visite guidée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur la touche de tabulation jusqu'au champ Nom de la **page d'application** .
6. Entrez une partie du nom pour ouvrir une liste de pages à parcourir et à choisir.
7. Onglet aux **rôles Cette visite guidée est destiné** à la zone de liste double et utilisez les liens Ignorer pour sélectionner les rôles.
8. Cliquez sur **Créer**.
   La page d'application sélectionnée s'ouvre dans le concepteur de visite guidée.
9. Appuyez sur la touche de tabulation jusqu'au champ auquel vous souhaitez ajouter une étape.
10. Appuyez à nouveau sur la touche de tabulation, puis appuyez sur Entrée pour ouvrir la fenêtre **d'édition** de l'étape Visite guidée.
    La fenêtre d'édition présente les fonctionnalités suivantes :
    - Une icône pour placer la légende. Appuyez sur Entrée pour ouvrir une liste et choisir l'emplacement de la légende. Seuls les emplacements de légende viables sont activés.
    - Le numéro de l'étape de la visite guidée et le nombre d'étapes créées. Lorsque vous créez votre première étape, il s'agit de l'étape 1/1.
    - Zone de texte pour indiquer à l'utilisateur ce qu'il doit faire à cette étape.
    - Liste de choix pour sélectionner le déclencheur. champ **Choisir une action** . Seuls les déclencheurs que vous pouvez utiliser pour l'élément sélectionné apparaissent dans la liste.
    - **Boutons Annuler** et **Enregistrer** .
11. Continuez à ajouter des étapes jusqu'à ce que vous ayez terminé la visite guidée.
    La visite guidée est enregistrée au fur et à mesure que vous enregistrez chaque étape.

Que faire ensuite

Accédez au panneau de droite pour modifier le nom de la visite guidée, copier l'URL de la visite guidée et réorganiser les étapes de la visite guidée.

Séparation de domaine et visites guidées

Grâce à la plateforme ServiceNow, les fournisseurs de services peuvent offrir à leurs clients une intégration plus rapide, assurer le respect de la conformité et protéger leurs données à l'aide de Domain Separation. Vous pouvez séparer les données, les processus et les rapports clients en groupes logiques appelés domaines. Les fournisseurs de services déterminent qui peut afficher tel ou tel contenu et y accéder. Vous pouvez créer et modifier des visites guidées qui s'appliquent à des domaines spécifiques dans votre instance, ainsi que des visites disponibles aux utilisateurs dans le monde entier.

Créer des visites guidées séparées par domaine

Une fois que vous avez créé une visite guidée, vous pouvez spécifier un domaine auquel elle s'applique. Vous pouvez également copier la visite guidée afin de pouvoir la modifier pour un domaine spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin ou admin. Pour utiliser Séparation de domaine dans les visites guidées, vous devez demander Séparation de domaine .

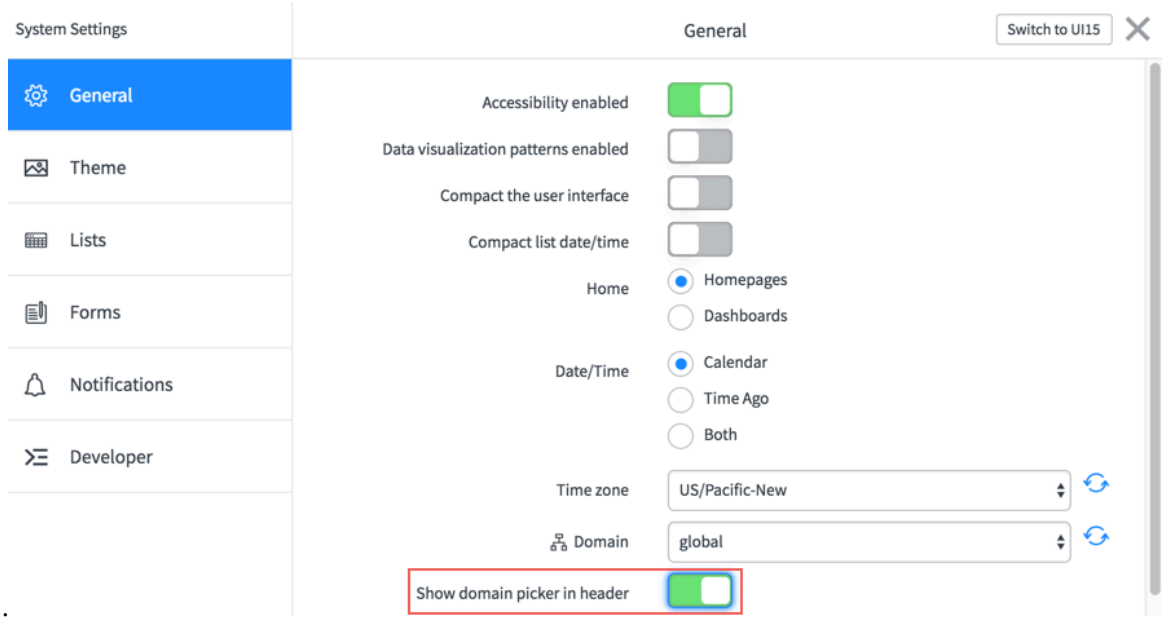
Remarque :
Le concepteur de visite guidée nécessite Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations, consultez Activer l'interface utilisateur principale.

Traduction automatique

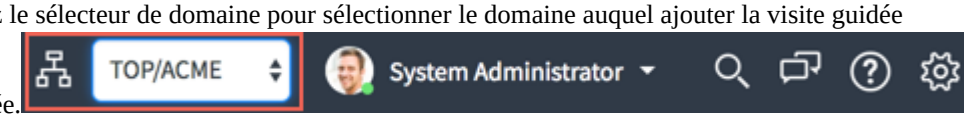
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Aide incorporée** > **Concepteur de visite guidée** > **Visites guidées**.
2. Cliquez sur l'icône d'engrenage pour personnaliser les colonnes de la liste et ajouter les colonnes Domaine et Remplacements.
   La colonne **Domaine** indique le domaine auquel appartient une visite guidée, soit Global, soit le domaine spécifié pour la visite guidée.
3. Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage à côté du nom d'utilisateur pour ouvrir les paramètres système.
4. Activez l'option **Afficher le sélecteur de domaine dans l'en-tête** .



   Cette option est activée lorsque le commutateur apparaît en vert et est basculé vers la droite.
5. Utilisez le sélecteur de domaine pour sélectionner le domaine auquel ajouter la visite guidée modifiée.



6. Sélectionnez la visite guidée.
   Vous pouvez modifier la visite guidée ici ou simplement
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour créer la version spécifique au domaine de la visite guidée.

Résultats

Dans le domaine spécifié, la version enregistrée de la visite remplace l'original pour les utilisateurs de ce domaine. Vous pouvez modifier cette visite guidée pour qu'elle soit spécifique à ce domaine. Pour plus d'informations, consultez Modifier une visite guidée.

Personnaliser votre expérience

Utilisez diverses options visuelles pour le suivi des tâches, les chronologies de projet et les personnalisations de la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableaux de tâches visuels	Visualisation de la chronologie
Parcourez les formulaires et les listes avec cette interface utilisateur graphique interactive.	Surveillez les projets et interagissez avec des vues des opérations basées sur le temps ou sur les tâches.

Tableaux de tâches visuels

Rationalisez votre gestion des listes, formulaires et autres enregistrements de tâches. Tableaux de tâches visuels présente une interface graphique intuitive avec des tableaux de forme libre ou pilotés par des données. Affichez les enregistrements dans des formats de carte de référence rapide et des voies catégorisant l'état ou la progression. Déléguez à des membres spécifiques de l'équipe la possibilité d'afficher et de modifier les enregistrements, avec des règles de contrôle d'accès pour la visibilité des cartes et la gestion des tableaux des tâches.

Visualisation de la chronologie

Suivez les activités de votre organisation au fil du temps à l'aide de Visualisation de la chronologie. Les vues interactives bidimensionnelles (2D) et tridimensionnelles (3D) basées sur des cartes de tâches fournissent une évaluation complète des opérations et des stratégies de votre entreprise. Personnalisez les enregistrements visuels, gérez les portefeuilles de projets et évaluez les projets présents et futurs.

Tableaux de tâches visuels

Les Visual Task Boards (VTB) transforment la navigation dans les listes et les formulaires en expérience graphique interactive.

Tableaux de tâches visuels Vue d'ensemble

https://player.vimeo.com/video/995341758?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

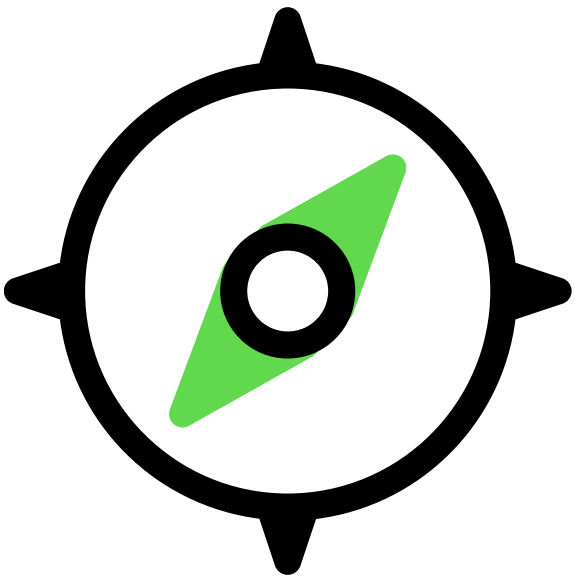
Remarque :
Interface utilisateur principale ou Next Experience est nécessaire pour utiliser les Visual Task Boards.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Explorer

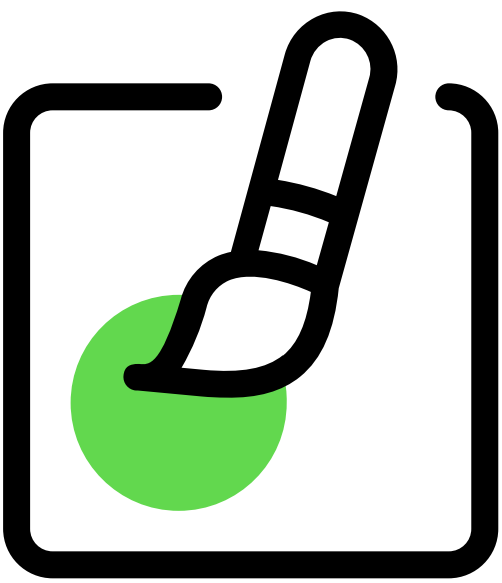


Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Tableaux de tâches visuels.

Activer

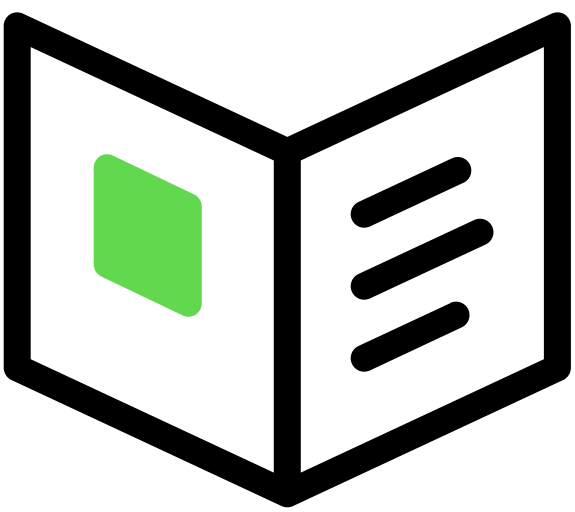
Activez Tableaux de tâches visuels.

Utiliser



Créez, modifiez, supprimez, affichez, partagez et personnalisez Tableaux de tâches virtuels.

Référence



Consultez les détails sur Séparation de domaine, les navigateurs pris en charge et les composants installés avec Tableaux de tâches virtuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté des Visual Task Boards
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Tableaux de tâches visuels

Tableaux de tâches visuels Fournissez une représentation visuelle du travail à effectuer, permettant aux membres de l'équipe de collaborer, de suivre et de hiérarchiser facilement les tâches. Vous pouvez l'utiliser Tableaux de tâches visuels dans divers contextes, notamment la gestion de projet, la gestion des tâches personnelles ou d'équipe et l'intégration des employés.

Vue d'ensemble de Tableaux de tâches visuels

Les équipes peuvent facilement gérer leurs charges de travail en affectant et en réaffectant des tâches, en mettant à jour leur état et en définissant des priorités. Cela permet d'améliorer la productivité et de réduire le temps nécessaire à l'exécution des tâches. Tout utilisateur peut utiliser les tableaux des tâches, quel que soit son rôle, bien que les règles de contrôle d'accès (ACL) puissent limiter les cartes que chaque utilisateur peut voir.

L'interface du tableau visuel des tâches fournit un environnement riche en graphiques, adapté à la gestion et à la collaboration sur les enregistrements. Par exemple, un gestionnaire de support peut créer un tableau pour permettre à une équipe de suivre en temps réel les incidents qui lui sont affectés par état.

Vous pouvez personnaliser Tableaux de tâches visuels pour répondre aux besoins uniques d'une équipe ou d'une organisation. Les équipes peuvent créer leurs propres workflows, étiquettes et colonnes pour représenter leur processus spécifique, ce qui facilite la gestion des tâches et l'atteinte de leurs objectifs. Accès Tableaux de tâches visuels depuis n'importe quel appareil, y compris les smartphones et les tablettes. Cela permet aux membres de l'équipe de rester connectés et à jour dans leurs tâches.

Tableaux de tâches visuels avantages

Tous les membres de l'équipe peuvent avoir accès à un tableau visuel des tâches.

Avantage	Fonctionnalité
Les équipes peuvent facilement gérer leurs charges de travail en affectant et en réaffectant des tâches, en mettant à jour leur état et en définissant des priorités. Cela permet d'améliorer la productivité et de réduire le temps nécessaire à l'exécution des tâches. Créez un tableau visuel piloté par les données pour la collaboration en équipe. Vous pouvez ajouter vos tâches individuelles et ajouter des tâches à partir d'un formulaire ou d'une liste, modifier des voies, ajouter ou supprimer des membres.	Créant Tableaux de tâches visuels
Afficher et partager les détails du tableau ou dans une liste. Ajoutez à vos favoris, partagez ou créez une conversation de connexion.	Affichage et partage Tableaux de tâches visuels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité
Personnalisez et configurez Tableaux de tâches visuels.	Personnalisation et configuration Tableaux de tâches visuels
Vous pouvez modifier les détails de la carte, ajouter des pièces jointes, configurer la vue de carte et la limite de carte, étiqueter, affecter, archiver et déplacer des cartes.	Utilisation des cartes de tableau visuel des tâches
Créer une liste de vérification et un modèle de liste de vérification. Configurez les types de tâches qui peuvent être créés.	Listes de vérification du tableau visuel des tâches

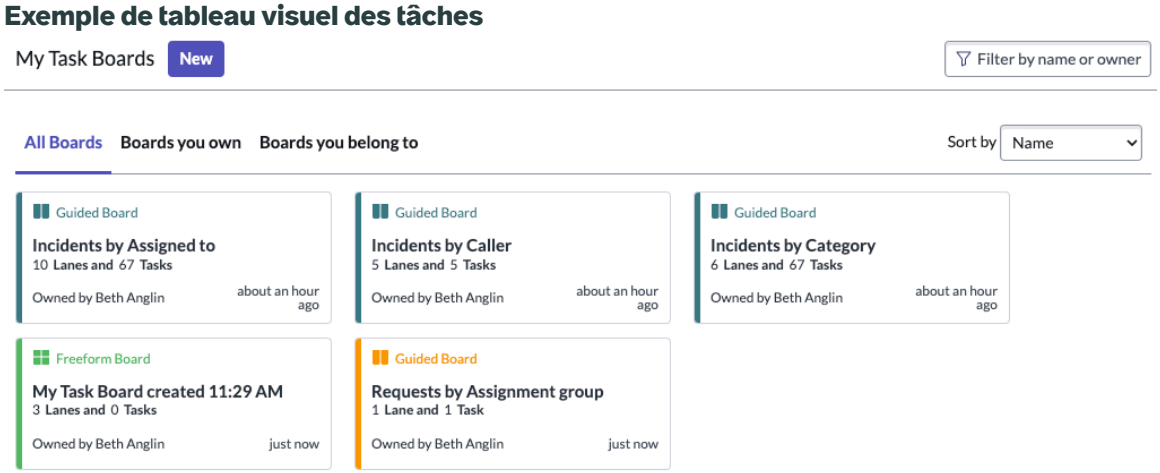
Types de Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez créer des guidés Tableaux de tâches visuels, qui sont pilotés par les données de votre ServiceNow® instance. Vous pouvez également créer des tableaux de forme libre qui affichent une variété d'informations, ou des tableaux flexibles, qui combinent les deux types.

Il existe trois types de Tableaux de tâches visuels.

Type de tableau	Description
Tableaux de forme libre	Affichez tous les types d'enregistrements de tâches, y compris les tâches personnelles. Les membres de tableaux de forme libre peuvent ajouter et supprimer des cartes de tâches et des voies. Les tableaux de forme libre sont indiqués par l'icône de tableau de forme .
Tableaux flexibles	Affichez les tâches qui correspondent à un filtre sur une table particulière. Les membres des tableaux flexibles peuvent ajouter des cartes de tâches. Les cartes sont automatiquement supprimées lorsque les tâches ne correspondent plus aux conditions de filtre. Les membres peuvent définir des voies personnalisées, comme pour un tableau de forme libre. Les tableaux flexibles sont indiqués par l'icône de tableau flexible .
Tableaux guidés	Semblable aux tableaux flexibles, sauf que les voies de tableau guidé correspondent à des valeurs de champ et ne peuvent pas être modifiées dans la plupart des cas. Les tableaux guidés sont indiqués par l'icône Tableau guidé .

Exemple de tableau visuel des tâches



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

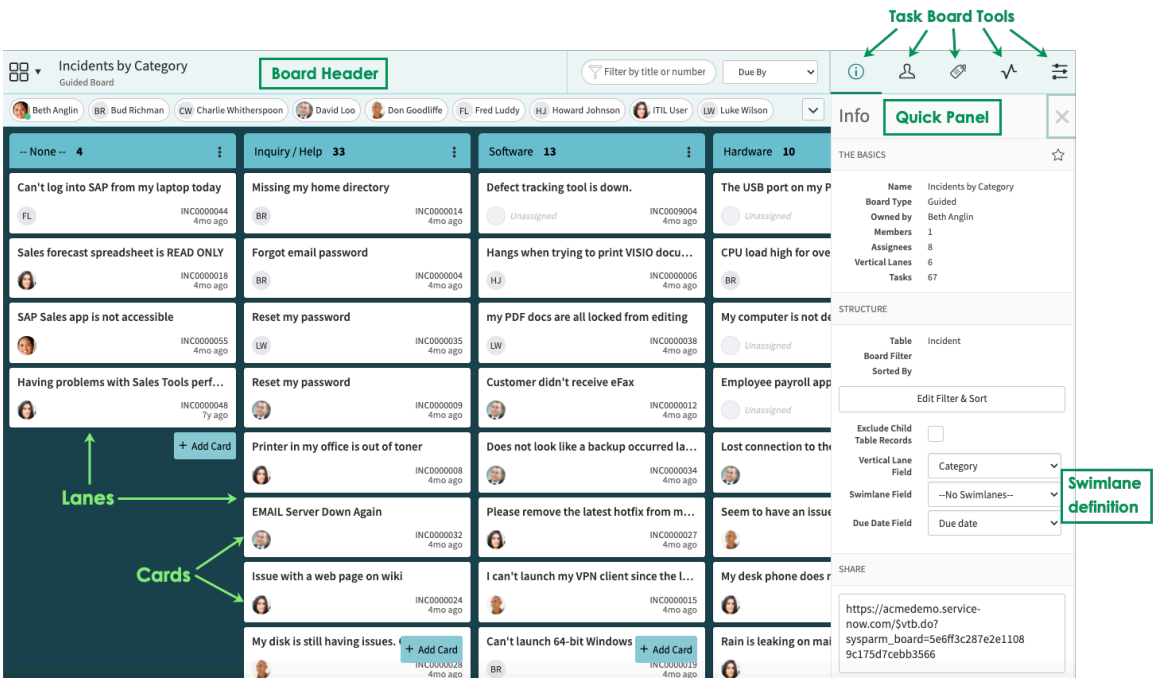
Tous les tableaux comportent les éléments affichés. La couleur d'une carte représente la couleur que vous choisissez dans la palette de couleurs de ce tableau.

Éléments de Tableaux de tâches visuels

Tableaux de tâches visuels contiennent des cartes qui représentent une tâche. Ces cartes sont disposées en voies en fonction des critères que vous choisissez pour les trier.

Tableaux de tâches visuels contiennent les éléments présentés dans l'image ci-dessous. Chaque élément est décrit dans le tableau suivant.

Exemples d'éléments de Visual Task Board



Éléments de tableau des tâches

Élément	Description
En-tête de tableau	Affiche le nom du tableau dans la barre de titre. Vous pouvez renommer le tableau en double-cliquant sur le nom du tableau. Filtrez les tâches du tableau par : • Saisie du titre ou du numéro de la carte de tâche • Sélection d'une option dans la liste **Date d'échéance**
Voies	Organisez les cartes d'un tableau en groupes verticaux. Ces groupes représentent souvent l'état de la tâche, tel que **À faire**, **En cours** et **Terminé**. Lorsque vous utilisez un tableau guidé, chaque voie représente une valeur de champ possible. Par exemple, un tableau sur la table Incident peut afficher une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de tableau des tâches (suite)

Élément	Description
	voie pour chaque valeur **d'état** telle que **Nouveau**, **Actif** ou **Résolu**. Les utilisateurs peuvent déplacer les cartes d'une voie à l'autre pour mettre à jour la tâche que cette carte représente.
Cartes	Représente les tâches individuelles que vous pouvez affecter aux utilisateurs. Vous pouvez ajouter des commentaires, des pièces jointes et des étiquettes aux cartes. Chaque carte est liée à un enregistrement de tâche ; La mise à jour de l'un met immédiatement à jour l'autre. Pour les tableaux de forme libre, chaque carte représente une tâche personnelle. Pour les tableaux flexibles et guidés, chaque carte représente un enregistrement de la liste à partir de laquelle le tableau a été créé. Pour plus d'informations, voir Création de tableaux flexibles et guidés.
Panneau rapide	Affiche les étiquettes et les utilisateurs associés au tableau. Les membres du tableau peuvent utiliser le panneau rapide pour étiqueter ou affecter rapidement des tâches. Les membres peuvent également configurer ce qui s'affiche dans le panneau rapide.
Outils de tableau visuel des tâches	Affiche les informations du tableau, les membres du tableau, le flux d'activité du tableau et les étiquettes du tableau.
Couloirs	Organisez les cartes d'un tableau en lignes horizontales. Ces voies représentent souvent l'utilisateur affecté à une tâche. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couloirs au tableau et déplacer facilement des cartes d'un utilisateur à l'autre.

Outils de tableau visuel des tâches

La zone des outils du tableau de tâches d'un tableau visuel des tâches contient plusieurs onglets, chacun représenté par une icône.

Cliquez sur une icône pour ouvrir l'onglet. Cliquez à nouveau sur la même icône pour masquer l'onglet. Les onglets qui s'affichent pour chaque conversation dépendent du type de conversation et d'autres conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets de l'outil de conversation

Icône d'onglet	Nom d'onglet	Description
	Info	Contient les informations suivantes sur le tableau des tâches : • Nom du tableau • Type de tableau • Propriétaire du tableau • Nombre de membres • Nombre de délégataires • Nombre de voies • Nombre de tâches • Nom de la table • Modifier le filtre (visible uniquement sur les tableaux pilotés par les données) • Champ de voie (visible par le propriétaire du tableau, uniquement sur les tableaux pilotés par les données) • Champ Couloir : pour modifier le champ Couloir pour le tableau • Champ Date d'échéance : pour modifier le champ Date d'échéance pour le tableau. • URL
	Membres	Répertorie tous les membres et les délégataires du tableau. Vous pouvez ajouter ou supprimer des membres du tableau, promouvoir des délégataires en tant que membres et filtrer le tableau par membre ou par délégataire.
	Étiquettes	Utilisez des étiquettes pour distinguer visuellement les tâches sur le tableau des tâches. Filtrez le contenu du tableau en basculant l'étiquette. Vous devez activer les étiquettes avant de pouvoir utiliser cet onglet.
	Activité	Affiche toute l'activité pour les cartes au tableau.
	Configuration	Configurez les paramètres du tableau des tâches. Ce paramètre n'est disponible que pour le propriétaire du tableau. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'apparence d'un tableau des tâches.

Indicateurs SLA du tableau visuel des tâches

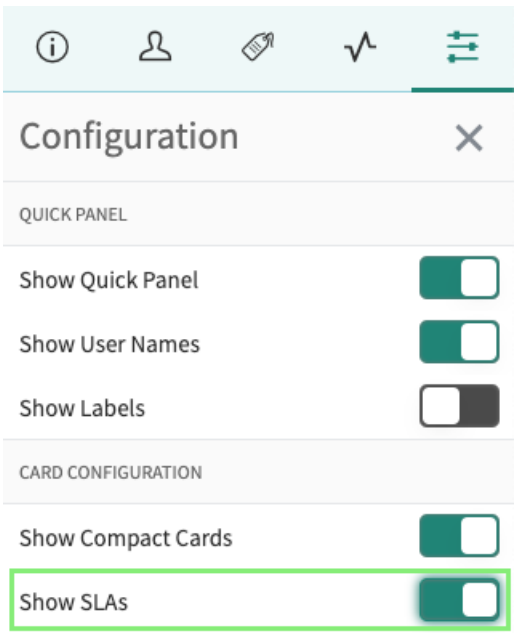
Les indicateurs SLA (accord sur les niveaux de service) alertent les membres du tableau si des cartes du tableau ont enfreint des SLA.

Les membres du tableau peuvent activer les indicateurs SLA à partir du menu de configuration du tableau. Le paramètre s'applique uniquement à l'utilisateur actuel.

Traduction automatique

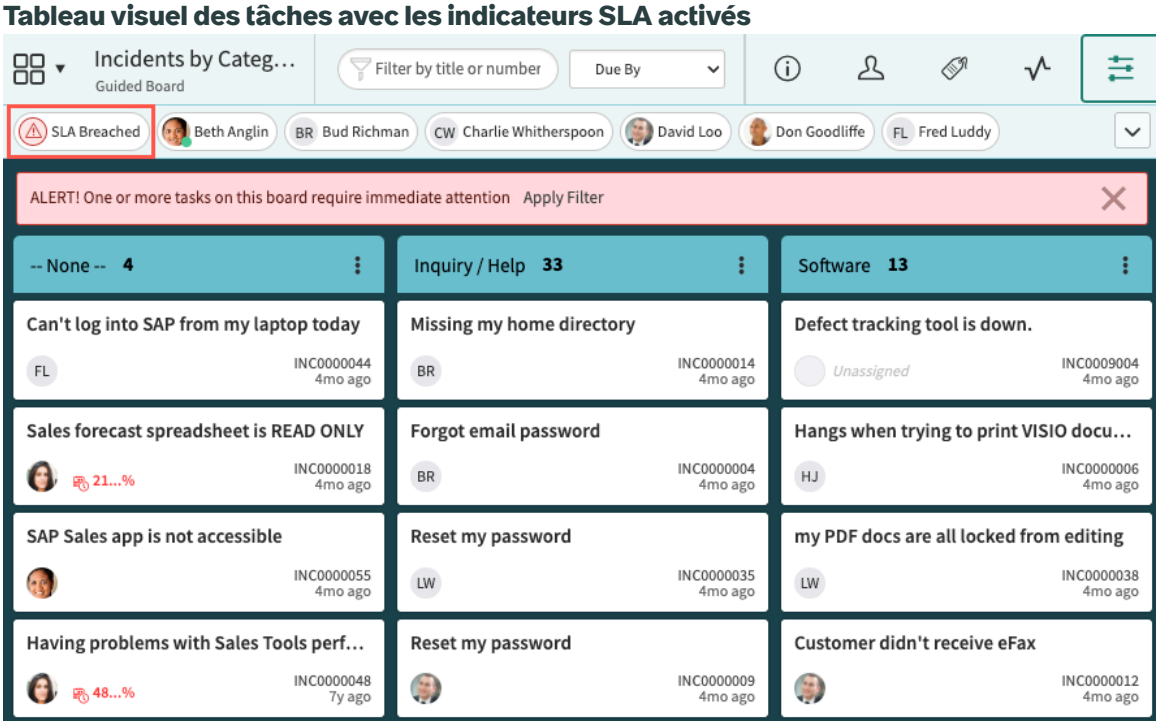
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le SLA



Lorsque les indicateurs SLA sont activés, une barre d'état apparaît sur chaque carte associée à un SLA. Si des cartes ont enfreint des SLA, une alerte apparaît en haut du tableau et une option de filtre apparaît dans le panneau rapide. L'indicateur affiche le pourcentage écoulé du SLA. Si plusieurs SLA sont associés à une carte de tâche, l'indicateur affiche l'état du SLA avec le pourcentage écoulé le plus élevé.

Tableau visuel des tâches avec les indicateurs SLA activés



Information associée

Service Level Management concepts

Accessibilité visuelle du tableau des tâches

Les améliorations apportées à l'accessibilité comprennent Tableaux de tâches visuels les liens d'omission et la possibilité d'afficher les détails de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ignorer les liens

Les liens ignorés vous permettent d'accéder directement au contenu principal d'une page. Lorsque le mode d'accessibilité est activé, les tableaux de tâches incluent un lien Ignorer pour afficher les tâches sous forme de liste. Le lien **Afficher les tâches sous forme de liste** permet de basculer toutes les cartes de tâches vers la vue de table. Pour plus d'informations sur l'affichage des tableaux de tâches dans une vue de liste, reportez-vous à la section Afficher un tableau visuel des tâches dans une liste.

Afficher les détails de la carte

Lorsque le mode d'accessibilité est activé, des indicateurs visuels apparaissent sur les cartes de tâches que les utilisateurs peuvent consulter sur la touche de tabulation pour ouvrir les détails de la carte. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails de la carte dans un tableau visuel des tâches.

Afficher les détails de la carte dans un tableau visuel des tâches

Lorsque le mode d'accessibilité est activé, parcourez les cartes dans un tableau des tâches. Utilisez le bouton des détails de la carte pour afficher les détails de la carte de tâche.

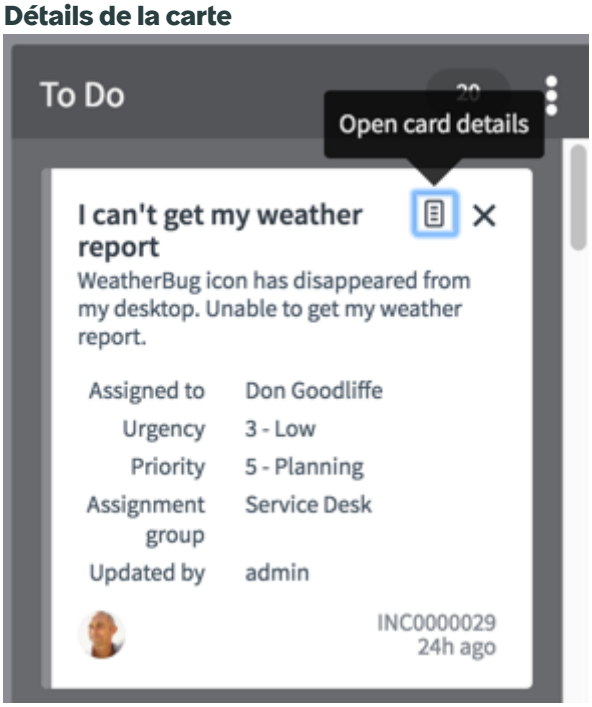
Avant de commencer

Activez l'accessibilité à partir de l'onglet Général du menu Paramètres système.
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Ouvrez un tableau des tâches existant.
3. Appuyez sur la touche Tab pour parcourir le tableau et accéder à une carte de tâche.
4. Appuyez sur la touche Tab pour parcourir la carte jusqu'à ce que le bouton Open Card Details (Ouvrir les détails de la carte) s'affiche.

Détails de la carte



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir la carte.
6. Pour quitter la carte, appuyez sur **Echap**.

Activer les Tableaux de tâches visuels

Les Tableaux de tâches visuels sont actifs par défaut sur les nouvelles instances. Pour les instances mises à niveau, vous pouvez activer le module d'extension Tableaux de tâches visuels [com.glide.ui.vtb] si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Tableaux de tâches visuels (com.glide.ui.vtb) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application.

Utiliser Tableaux de tâches visuels

Créez, affichez et modifiez des tableaux de forme libre, flexible et guidée Tableaux de tâches visuels, et ajoutez des utilisateurs à ces tableaux en tant que membres.

En tant que membre d'un tableau visuel des tâches, vous pouvez afficher et partager le tableau, personnaliser les vues de cartes, affecter et déplacer des cartes et créer des listes de vérification.

Premiers pas avec Tableaux de tâches visuels

Pour rechercher Tableaux de tâches visuels, accédez à **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**. Si l'application ne s'affiche pas après une recherche générale, contactez votre administrateur.

https://player.vimeo.com/video/952369652?h=e5240fa717&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Créant Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez créer, afficher et modifier des tableaux de forme libre, flexibles et guidées Tableaux de tâches visuels, et ajouter des utilisateurs à ces tableaux en tant que membres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour rechercher Tableaux de tâches visuels, accédez à **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**. Si l'application ne s'affiche pas après une recherche générale, contactez votre administrateur.

Freeform Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez ajouter des cartes de tâches personnelles directement aux voies d'un tableau de forme libre. Vous pouvez également ajouter d'autres types de cartes de tâches à un tableau de forme libre à partir d'une liste ou d'un formulaire.

Créer un tableau visuel des tâches de forme libre

Vous pouvez créer des structures Tableaux de tâches visuels libres (VTB) pour suivre tout type de tâche ou de projet.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. En regard de Mes tableaux de tâches, cliquez sur **Nouveau** ou, si vous n'avez jamais créé de tableau de tâches auparavant, cliquez sur **Créer un tableau visuel des tâches**.
3. Dans la fenêtre Créer un tableau, cliquez sur **Forme libre**.
   Un nouveau tableau des tâches s'ouvre avec les voies de forme libre par défaut : **À faire**, **En cours** et **Terminé**.
4. Cliquez sur le nom du tableau, puis entrez un nouveau nom.

Que faire ensuite

- Ajouter une tâche personnelle à un tableau visuel des tâches de forme libre
- Ajouter une tâche à un Visual Task Board de forme libre à partir d'un formulaire
- Ajouter une tâche à un tableau visuel des tâches de forme libre à partir d'une liste

Ajouter une tâche personnelle à un tableau visuel des tâches de forme libre

Vous pouvez ajouter des cartes directement à une voie de tableau de forme libre. Ces cartes sont appelées tâches personnelles et représentent les enregistrements de la table Tâche privée [vtb_task].

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans un en-tête de voie, cliquez sur le menu de voie (icône de ⋮), puis sélectionnez **Ajouter une tâche**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Ajouter une tâche** en bas d'une voie.
   Une nouvelle carte de tâche apparaît dans la voie.
2. Entrez une description brève pour la nouvelle carte de tâche.
3. Pour enregistrer la carte, cliquez sur une autre zone du tableau ou appuyez sur **Entrée**.

Ajouter une tâche à un Visual Task Board de forme libre à partir d'un formulaire

Vous pouvez ajouter une carte de tâche à un tableau de forme libre à partir de n'importe quelle table qui étend la tâche. Ces cartes représentent les enregistrements de la table à partir de laquelle vous les ajoutez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des cartes de plusieurs tables de tâches, telles qu'Incident ou Problème, au même tableau de forme libre.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, par exemple un incident.
2. Cliquez sur l'icône de menu (icône ≡) ou cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire pour afficher le menu contextuel du formulaire.
3. Sélectionnez **Ajouter au tableau visuel des tâches**.
4. Cliquez sur le nom du tableau auquel vous souhaitez ajouter la carte.
5. Pour afficher le tableau, cliquez sur le nom du tableau dans le message de confirmation.
   La tâche apparaît dans la première voie par défaut.

Ajouter une tâche à un tableau visuel des tâches de forme libre à partir d'une liste

Vous pouvez ajouter une carte de tâche à un tableau de forme libre à partir de n'importe quelle table qui étend la tâche. Ces cartes représentent les enregistrements de la table à partir de laquelle vous les ajoutez.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des cartes de plusieurs tables de tâches, telles qu'Incident ou Problème, au même tableau de forme libre.

Procédure

1. Accédez à une liste d'enregistrements de tâches, par exemple **Tout** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Effectuez l'une des deux actions suivantes.

Option	Description
Ajouter une tâche	Cliquez avec le bouton droit sur un enregistrement et sélectionnez **Ajouter au tableau visuel des tâches**
Ajouter plusieurs tâches	Cochez la case en regard de chaque enregistrement que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **Ajouter au tableau visuel des tâches** dans les fonctions de liste Configurer et utiliser.

3. Cliquez sur le nom du tableau auquel vous souhaitez ajouter la carte.
   Un message de confirmation apparaît.
4. Pour afficher le tableau, cliquez sur le nom du tableau dans le message de confirmation.
   La tâche apparaît dans la première voie par défaut.

Piloté par les données Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez ajouter une tâche à un tableau de tâches flexible ou guidé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un tableau visuel des tâches piloté par les données

Vous pouvez créer un Tableau visuel des tâches (VTB) flexible ou guidé piloté par les données pour n'importe quelle table qui étend la tâche, comme Incident ou Changement.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. En regard de Mes tableaux de tâches, cliquez sur **Nouveau** ou, si vous n'avez jamais créé de tableau de tâches auparavant, cliquez sur **Créer un tableau visuel des tâches**.
3. Dans la fenêtre Créer un tableau, cliquez sur **Tableau piloté par les données**.
4. Dans la liste Table de tâches, sélectionnez une table de tâches de base sur laquelle baser votre tableau, par exemple, une table d'incidents.
5. **Facultatif :** Dans la liste Champ de voie, sélectionnez le champ que vous souhaitez utiliser pour les en-têtes de voie.

   (Optional) Pour créer un tableau flexible avec des en-têtes de voie modifiables, sélectionnez **Aucun**.

   Le type de tableau créé et les voies qui s'affichent dans le tableau dépendent du type de colonne que vous sélectionnez. Si vous sélectionnez une colonne de référence ou de choix, le tableau est un *tableau guidé*. Chaque voie d'un tableau guidé représente une valeur possible pour cette colonne et les cartes s'affichent dans la voie appropriée. Par exemple, si vous créez un tableau des tâches guidées pour les incidents à l'aide de la colonne **État** , le tableau affiche une voie pour chaque état d'incident, par exemple **Nouveau** ou **Fermé**. Si vous sélectionnez une colonne qui n'est pas une référence ou un choix, le tableau est un *tableau flexible* et le tableau affiche les voies par défaut, **À faire**, **En cours** et **Terminé**, avec toutes les cartes de la voie **À faire** .
6. **Facultatif :** Créez un filtre pour afficher uniquement les enregistrements avec lesquels vous souhaitez travailler.
   Par exemple, vous pouvez filtrer les incidents qui ne vous sont pas affectés.

   (Optional) Toute carte qui ne correspond plus aux paramètres du filtre est automatiquement supprimée du tableau des tâches.

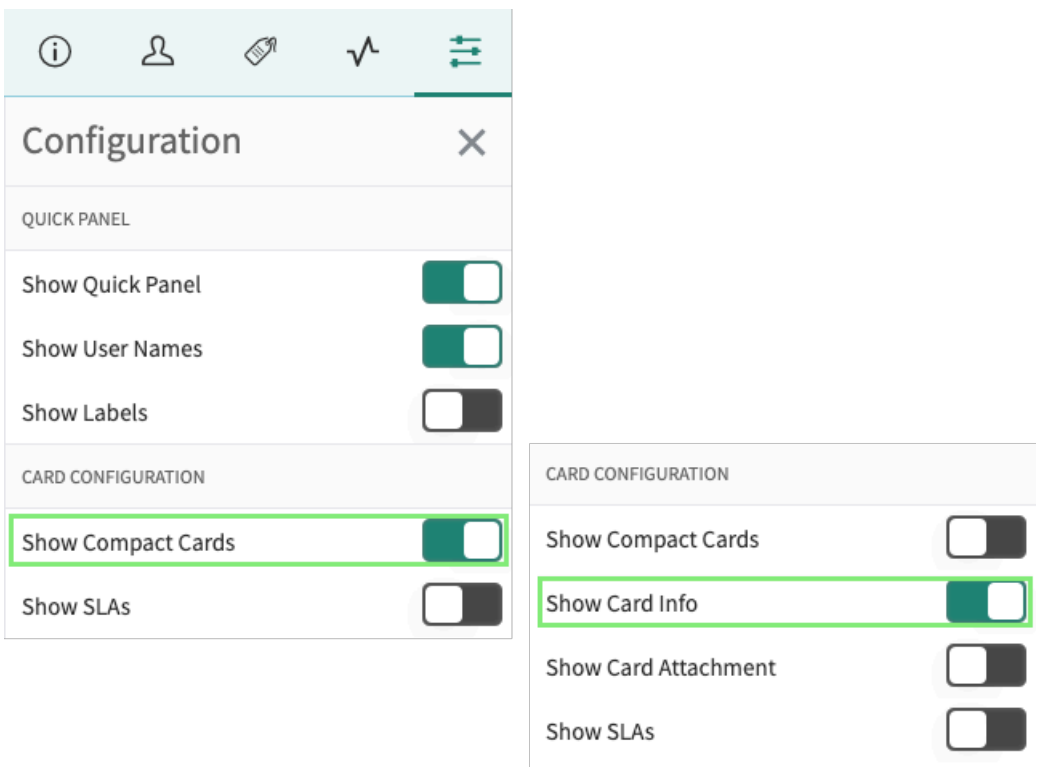
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** Cliquez sur le nom du tableau, puis entrez un nouveau nom.

Remarque :

- Pour les tableaux guidés créés à partir de champs de choix, tels que **l'État**, le système crée une voie pour chaque valeur de choix possible. Pour les tableaux guidés créés à partir de champs de référence, le système crée une voie uniquement pour chaque valeur utilisée par une carte de tâche. Des voies sont ajoutées si nécessaire si les valeurs du champ de référence changent.
- Assurez-vous d'activer le mode Carte pour plus d'options. Effacer l'option **Afficher les cartes compactes** > **Afficher les informations de carte**.



Que faire ensuite

Ajouter une tâche à un tableau visuel des tâches flexible ou guidé

Ajouter une tâche à un tableau visuel des tâches flexible ou guidé

Les cartes d'un tableau flexible ou guidé représentent les enregistrements de la table à laquelle le tableau est associé.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans un en-tête de voie, cliquez sur le menu de voie (icône de ⋮), puis sélectionnez **Ajouter une tâche**. Vous pouvez également cliquer sur **Ajouter une tâche** en bas d'une voie.

   Les champs sont renseignés en fonction des conditions de filtre du tableau et, pour les tableaux guidés, de la voie à laquelle vous ajoutez la carte.

   Prenons l'exemple d'un tableau guidé qui affiche les incidents avec la catégorie **Logiciel** , avec une voie pour chaque délégataire. Si vous ajoutez une carte à la voie **Utilisateur**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ITIL , les champs **Catégorie** du nouvel enregistrement d'incident et **Affecté à** sont automatiquement définis sur **Logiciel** et **Utilisateur ITIL**.

2. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Une nouvelle carte de tâche apparaît dans la voie.

Ajouter ou modifier des voies de tableau visuel des tâches

N'importe quel membre du tableau peut changer les noms et ajouter de nouvelles voies pour s'adapter au workflow de tâche que vous souhaitez suivre. Lorsque vous créez un tableau des tâches de forme libre ou flexible, il comprend les voies par défaut **À faire**, **En cours** et **Terminé**.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contrairement aux tableaux guidés, les voies d'un tableau de tâches de forme libre ou flexible ne correspondent pas aux valeurs de champ possibles.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer des voies des tableaux guidés.

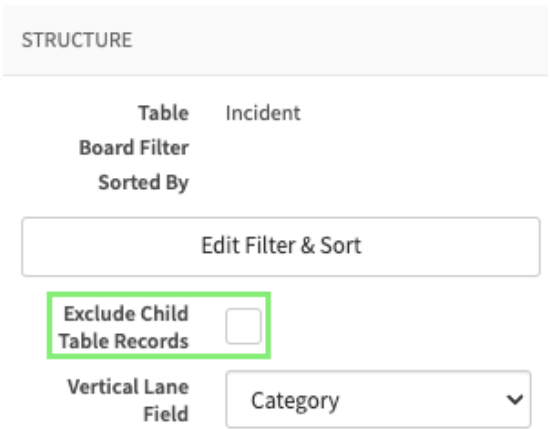
Procédure

1. Ouvrez un tableau des tâches.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Créer une voie	**a.** Faites défiler au-delà de la dernière voie et cliquez sur **Ajouter une voie**. **b.** Saisissez un titre pour la voie, puis appuyez sur la touche Entrée. L'option **Ajouter une voie** est toujours disponible pour les tableaux de forme libre et flexibles. Il n'est disponible pour les tableaux guidés que si les voies sont basées sur un champ de référence, tel que **Affecté à**.
Réorganiser les voies	Cliquez sur un en-tête de voie et faites glisser la voie jusqu'à la zone de dépôt souhaitée. Pour annuler le déplacement, appuyez sur la touche Echap tout en faisant glisser la voie. Vous pouvez également modifier l'ordre des voies à partir du menu de configuration de tableau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Masquer une voie	**a.** Cliquez sur le menu de voie (⋮) dans un en-tête de voie. **b.** Sélectionnez **Masquer la voie**. Vous pouvez restaurer des voies masquées à partir du menu de configuration du tableau.
Supprimer une voie	**a.** Cliquez sur le menu de voie dans un en-tête de voie. **b.** Sélectionnez **Supprimer la voie**. **c.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**. Lorsque vous supprimez une voie sur un tableau de forme libre ou flexible, toutes les cartes de la voie supprimée sont archivées. L'option **Supprimer la voie** est toujours disponible pour les tableaux de forme libre et flexibles. Elle n'est disponible pour les tableaux guidés que si les voies sont basées sur un champ de référence, et uniquement pour les voies qui ne contiennent aucune carte.
Exclure les enregistrement de tables enfant	**a.** Cliquez sur **l'icône d'informations** (icône ⓘ) **b.** Dans le menu **Structure** , sélectionnez **Exclure les enregistrements de tables enfants** 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Les voies et les enregistrements de la table enfant sont exclus. **Remarque :** **La case à cocher Exclure les enregis trements de tables enfants** n'est visible que pour le champ de type de choix.

Remarque :
Lors du déplacement de la carte d'une voie à l'autre, si vous obtenez un message d'erreur alors que vous avez un accès en écriture à l'enregistrement, créez un **glide.vtb.enable_list_edit_acl** de propriété système et définissez-le sur **false**.

Ajouter ou supprimer un membre de Visual Task Board

Vous pouvez ajouter et supprimer des membres du tableau des tâches à l'aide de l'onglet Membres du flux d'activité. Vous pouvez également promouvoir des délégataires en tant que membres du tableau.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seuls les membres d'un tableau des tâches peuvent accéder au tableau. Tout membre du tableau peut ajouter ou supprimer d'autres membres.

Procédure

1. Sur un tableau visuel des tâches, ouvrez les outils du tableau des tâches.
2. Cliquez sur l'onglet Membres.

3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un membre	**a.** Dans la section **Utilisateurs** , cliquez sur **Ajouter des membres**. **b.** Saisissez un nom d'utilisateur ou sélec–tionnez un utilisateur dans le menu dé–roulant.
Supprimer un membre	**a.** Dans la section **Membres** , pointez sur un utilisateur. **b.** Cliquez sur l'icône ⊖).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Promouvoir un délégataire en membre	**a.** Dans la section **Délégataires** , pointez sur un utilisateur. **b.** Cliquez sur l'icône de flèche vers le haut.
Promouvoir tous les délégataires au rang de membres	Dans la section **Délégataires** , cliquez sur **Pro mouvoir tout**.

Supprimer un tableau visuel des tâches

Vous pouvez supprimer n'importe quel tableau des tâches que vous possédez.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La suppression d'un tableau n'a pas d'impact sur les enregistrements de tâches sous-jacents. Toutefois, vous ne pouvez pas récupérer un tableau après l'avoir supprimé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Sous **Tableaux que vous possédez**, passez la souris sur le tableau et cliquez sur l'icône de suppression (**X**).
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Affichage et partage Tableaux de tâches visuels

Affichez les détails sur Tableaux de tâches visuels, affichez-les sous forme de liste et partagez-les avec d'autres personnes.

Afficher Tableaux de tâches visuels détails

Vous pouvez afficher les informations clés sur n'importe quel Tableau visuel des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

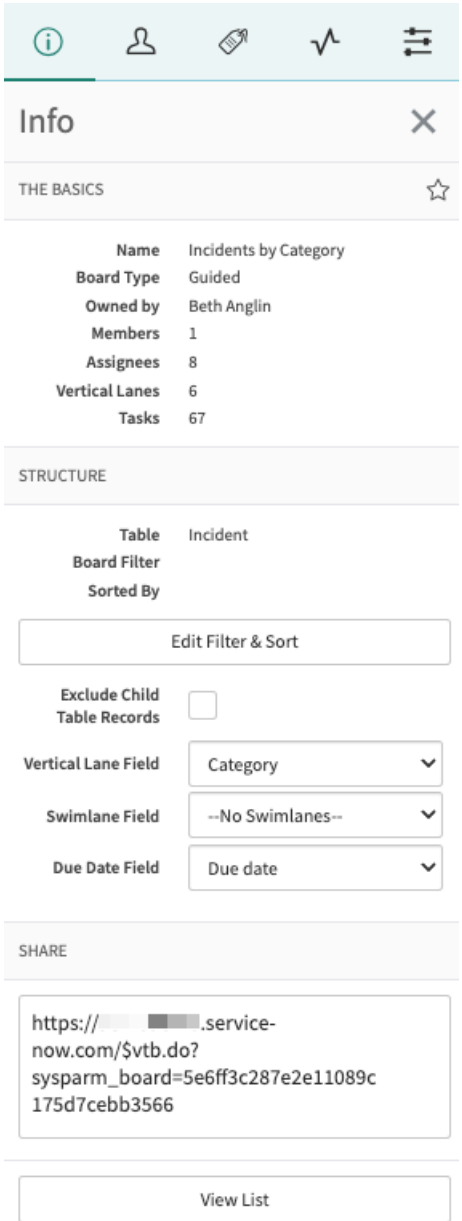
Procédure

1. Ouvrez un tableau des tâches.
2. Cliquez sur l'icône d'informations du tableau (icône ⓘ).

Résultats
Les informations du tableau s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Afficher un tableau visuel des tâches dans une liste

Vous pouvez afficher un tableau visuel des tâches dans la vue de liste à l'aide de l'option d'informations du tableau.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez un tableau des tâches.
2. Dans les outils du tableau des tâches, cliquez sur l'icône d'informations du tableau (icône ⓘ).
3. Cliquez sur **Afficher la liste** en bas du panneau d'information.
   Les cartes du tableau s'ouvrent dans la vue de liste.

> **Remarque :**
> La vue de liste de tableau de forme libre affiche uniquement les cartes créées par le tableau et aucune autre tâche qui pourrait être ajoutée manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un Tableau visuel des tâches en tant que favori

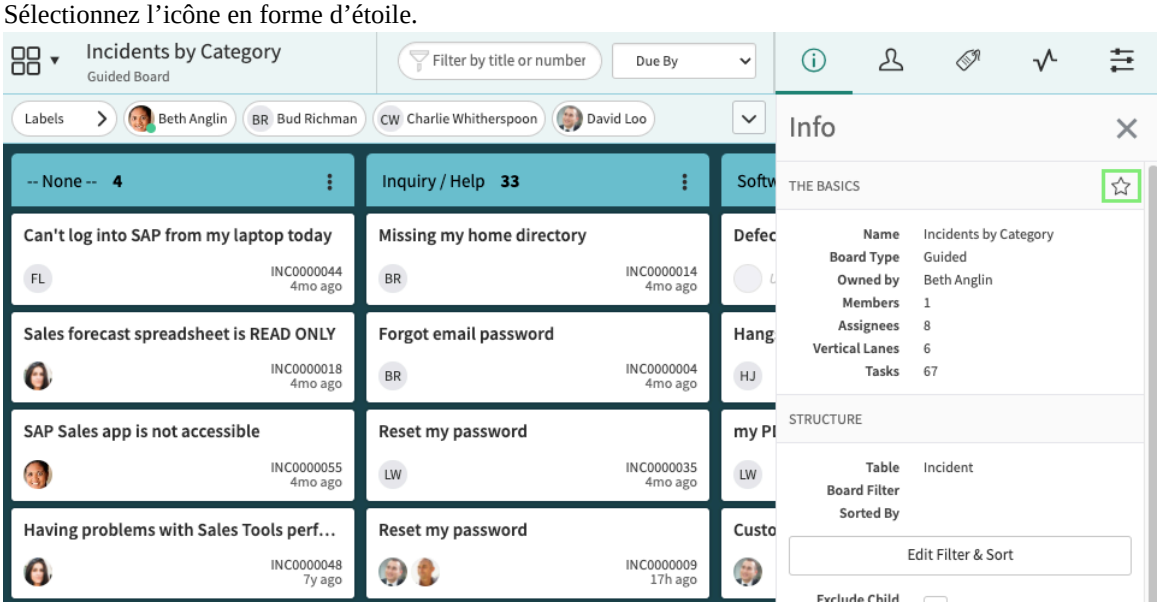
vous permet Tableaux de tâches visuels d'accéder fréquemment au navigateur d'applications à l'aide de l'option favorite.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'ajout d'un tableau en tant que favori n'est disponible que dans l'interface utilisateur principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Dans le tableau que vous souhaitez ajouter à un favori, sélectionnez l'icône d'informations dans les outils du tableau.
3. Sélectionnez l'icône en forme d'étoile.



Partager un tableau visuel des tâches dans une conversation de Connect

Vous pouvez partager un tableau visuel des tâches dans une conversation ou une Messagerie instantanée de Connexion conversation Support de Connexion.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Faites glisser un tableau des tâches vers une mini-fenêtre de Connect.
   Un lien vers le tableau des tâches s'affiche dans la conversation. Le tableau des tâches est également répertorié dans les outils de conversation, qui sont visibles dans l'espace de travail Connect. Seuls les membres de la conversation qui sont membres du tableau peuvent y accéder. Si vous partagez un tableau des tâches dans un Suivre un enregistrement dans Connect , il s'affiche sous la forme d'une URL dans le flux d'activité de l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Connect

Tableaux de tâches visuels

Créer une conversation Connect à partir d'un tableau visuel des tâches

Créez une conversation de Messagerie instantanée de Connexion à partir d'un Tableau visuel des tâches pour collaborer avec les membres du tableau et suivre l'activité en direct.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une conversation à partir d'un tableau des tâches, tous les membres du tableau deviennent membres de la conversation. Les membres sont synchronisés entre le tableau des tâches et la conversation. Par exemple, si vous supprimez un utilisateur de la conversation, le système le supprime automatiquement du tableau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Ouvrez un tableau des tâches.
3. Dans l'en-tête du tableau, cliquez sur l'icône Se connecter aux membres du tableau (icône).
   Le système ouvre automatiquement une conversation d'enregistrement pour le tableau. Chaque membre du conseil devient un membre de la conversation.

Information associée

Messagerie instantanée de Connexion

Tableaux de tâches visuels

Personnalisation et configuration Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez personnaliser les informations d'un tableau visuel des tâches, ainsi que la façon dont ces informations sont affichées.

Vous pouvez personnaliser l'individu Tableaux de tâches visuels pour afficher vos tâches de la manière qui vous convient le mieux. Vous pouvez modifier l'apparence du tableau, ajouter des étiquettes et des couloirs, définir des limites de voie ou modifier la requête.

Personnaliser l'apparence d'un tableau des tâches

Par défaut, le tableau visuel des tâches hérite de l'apparence de la préférence de thème de l'utilisateur. Vous pouvez toutefois configurer plusieurs options dans le Tableaux de tâches visuels pour personnaliser l'apparence du tableau.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

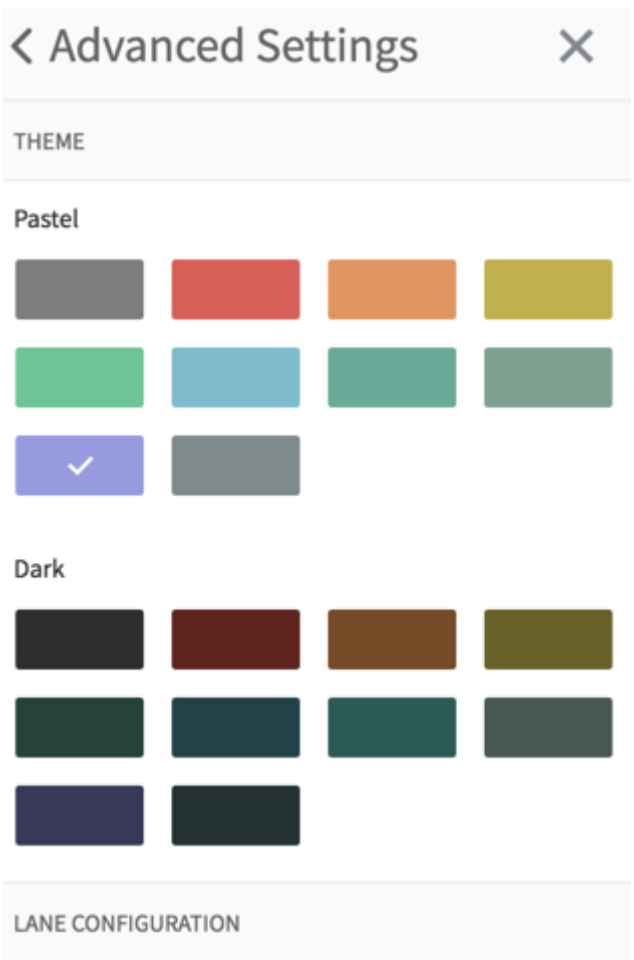
1. Dans les outils du tableau des tâches, cliquez sur l'icône Menu (icône).
2. Cliquez sur **Paramètres avancés**.
3. Dans la section **Thème** , sélectionnez une couleur dans la palette.
   Le thème sélectionné est appliqué à l'arrière-plan du tableau, à l'en-tête de la voie, au bouton Ajouter une carte, au filtre rapide, à l'en-tête d'onglet, au panneau rapide et à l'en-tête du tableau. Il apparaît également

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comme couleur du tableau sur la page Mes tableaux de tâches. Ce paramètre s’applique uniquement aux tableaux de l’utilisateur.

Palette de couleurs du tableau visuel des tâches



4. Dans la section Panneau rapide, basculez les options pour personnaliser le panneau rapide.

Remarque :
Sauf indication contraire, ces paramètres s’appliquent uniquement à l’utilisateur actuel.

Options de panneau rapide

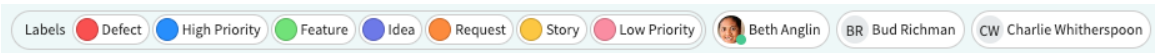
Option	Description
Afficher le panneau	Option pour rendre visible sur le tableau.
Noms d'utilisateur	Noms d’utilisateur qui s’affichent en regard des avatars des utilisateurs dans le panneau rapide.
Afficher les étiquettes	Étiquettes qui apparaissent sur les cartes et dans le panneau rapide. **Remarque :** Le paramètre s’applique à tous les utilisateurs.
Nom des étiquettes	Nom de l’étiquette qui s’affiche en regard de l’icône colorée de cette étiquette dans le panneau rapide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Ce paramètre n'est disponible que lorsque vous activez **l'option Afficher les étiquettes**.

Lorsque toutes ces options sont activées, un panneau rapide ressemble à l'illustration suivante.



5. Dans la section Configuration de la carte, basculez les options pour personnaliser l'apparence et les informations des cartes.

   Les changements apportés aux cartes ne s'appliquent qu'à l'utilisateur actuel.

   Afficher les options

Option	Description
Afficher les cartes compactes	Réduit la largeur de la voie et les informations de la carte. Les images miniatures n'apparaissent pas sur la carte.
Afficher les informations de carte	Affiche les informations de carte sur chaque carte. Les informations sur la carte comprennent généralement des détails tels que l'état de la tâche, la date d'ouverture et le dernier utilisateur à l'avoir mise à jour. Ce paramètre n'est disponible que lorsque **l'option Cartes compactes** est désactivée.
Afficher la pièce jointe de la carte	Les cartes affichent la première image jointe à cette carte sous forme de miniature. Ce paramètre n'est disponible que lorsque **l'option Cartes compactes** est désactivée.
Afficher les SLA	Les indicateurs d'état de SLA s'affichent sur les cartes et des alertes s'affichent lorsqu'une ou plusieurs cartes présentent une violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA). Les indicateurs d'état SLA sont masqués lorsque l'option **Cartes compactes** est activée. Ce paramètre n'est disponible que lorsque les SLA sont associés aux tâches sur le tableau.

6. Sous Paramètres avancés, dans la section Configuration de la voie, affichez ou masquez les voies en cochant ou en décochant la case correspondant à chaque voie.
   Ce paramètre est une préférence de l'utilisateur.

Information associée

Outils de tableau visuel des tâches

Ajouter ou supprimer un membre de Visual Task Board

Trier Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez trier Tableaux de tâches visuels à l'aide de critères que vous créez à l'aide d'une option Trier-Filtrer, en regroupant les éléments par propriétés pour vous aider à organiser vos cartes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

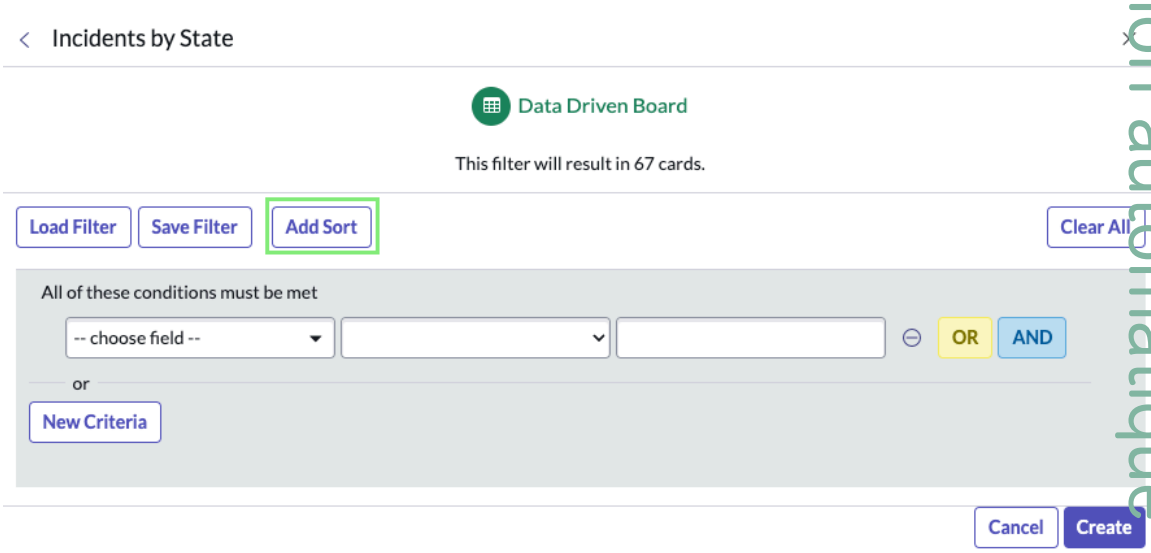
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seul le propriétaire du tableau peut créer les critères de tri et ajouter, modifier ou supprimer les critères. Les critères apparaissent en « lecture seule » pour les autres utilisateurs.

Remarque :
La procédure est légèrement différente pour les tableaux pilotés par les données et les tableaux de forme libre. Les instructions ci-dessous contiennent les deux options.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Sur la page Mes tableaux de tâches, sélectionnez **Nouveau**.
3. Pour un tableau **piloté par les données** , procédez comme suit.
   a. Dans la fenêtre Créer un tableau, sélectionnez **Tableau piloté par les données**.
   b. Renseignez les champs avec vos choix, puis sélectionnez **Suivant**.
   c. Sélectionner **Ajouter un tri**, choisissez les conditions souhaitées dans les champs, puis sélectionnez **Créer**.

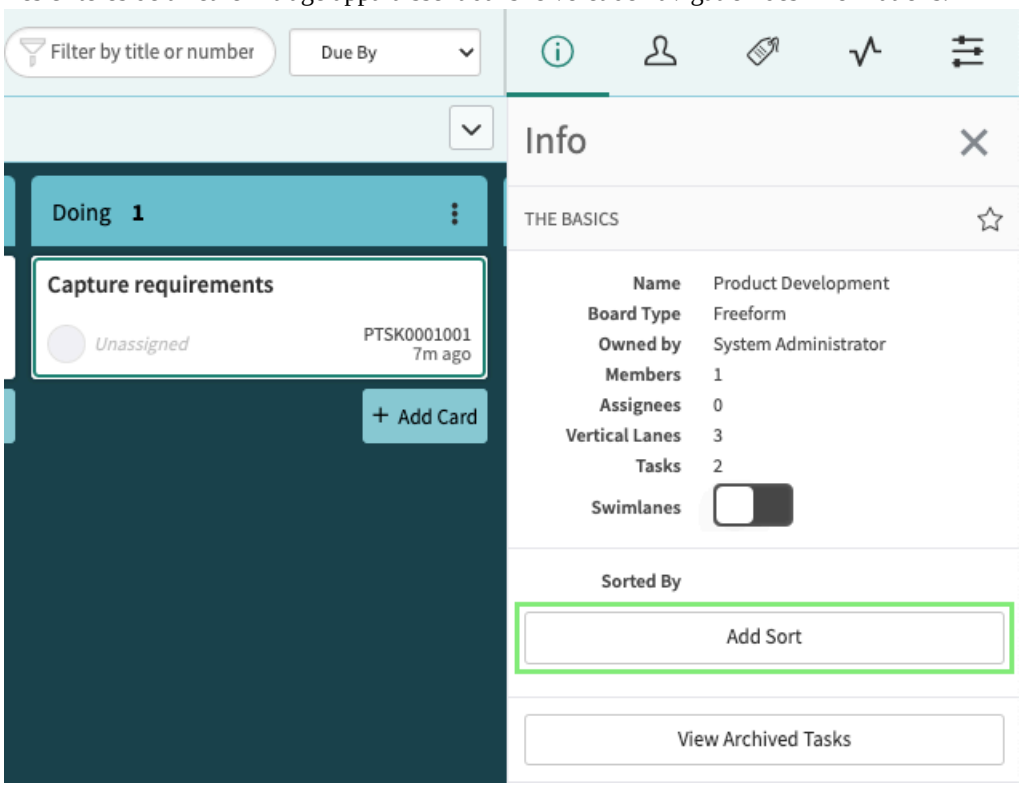


   d. Dans la fenêtre Ajouter un tri, choisissez votre ordre de tri, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Vos critères s'affichent. Vous pouvez modifier votre ordre de tri ici ou ajouter de nouveaux critères. Vous pouvez également modifier vos choix dans le volet de navigation à droite.
4. Pour un **tableau de forme libre**, procédez comme suit.
   a. Dans la fenêtre Créer un tableau, sélectionnez **Tableau de forme libre**.
   b. Créez des cartes de tâches pour le tableau.
   c. Sélectionnez l'icône d'informations (icône ⓘ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les critères de tri et le filtrage apparaissent dans le volet de navigation des informations.



Vous pouvez modifier vos critères de tri pour les tableaux de forme libre et pilotés par les données en sélectionnant le bouton **Modifier le filtre et le tri** .

Configurer les Tableaux de tâches visuels étiquettes

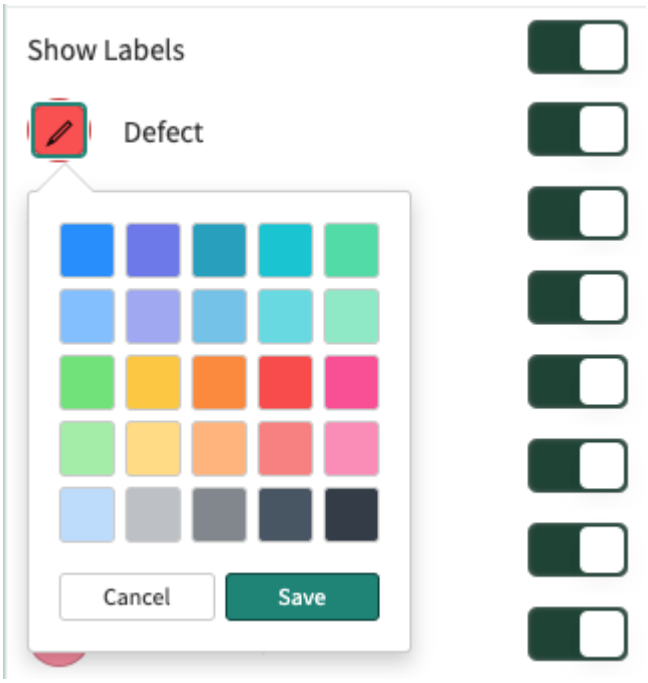
Les étiquettes permettent de classer les tâches et de les distinguer visuellement sur le tableau des tâches. Vous pouvez désactiver ou renommer des étiquettes à l'aide de l'onglet étiquettes du flux d'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : tags_admin et global_tags_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque tableau a sept étiquettes par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les membres du tableau peuvent modifier les étiquettes sur un tableau. Toutes les étiquettes sont visibles dans le **panneau rapide** sous **Étiquettes**

Procédure

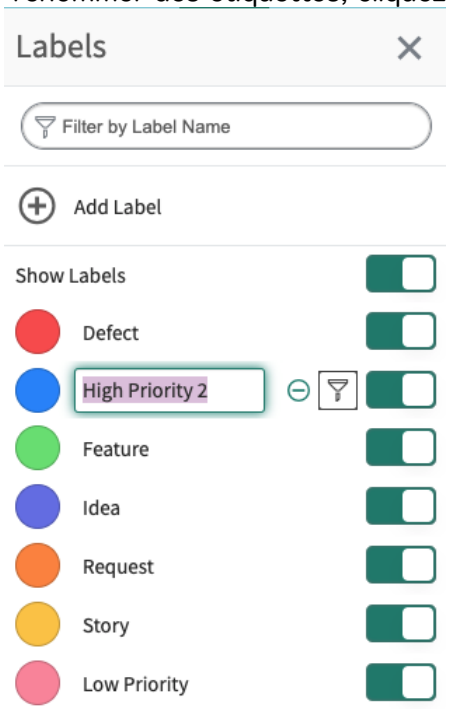
1. Dans les outils du tableau des tâches, cliquez sur l'onglet **Étiquettes** .

2. Activez le bouton **Afficher les étiquettes** s'il est désactivé.
   Vous pouvez voir sept étiquettes par défaut.
   - Les utilisateurs disposant global_tags_creator rôle peuvent ajouter des étiquettes au tableau et renommer l'étiquette.
   - Pour ajouter des étiquettes, cliquez sur **Ajouter des étiquettes** ⊕. L'étiquette nouvellement ajoutée reste à l'état Désactivé par défaut. Vous pouvez attribuer n'importe quelle couleur ou aucune couleur à l'étiquette. Pour renommer l'étiquette, cliquez sur le texte de l'étiquette et entrez une nouvelle valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour renommer des étiquettes, cliquez sur l'étiquette et modifiez son



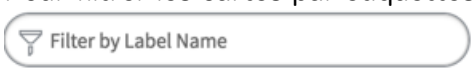
nom.

- Pour changer la couleur de l'étiquette, cliquez sur l'icône Sélectionner une couleur en regard de l'étiquette. Sélectionnez la couleur de votre choix dans le sélecteur de couleurs, puis cliquez sur **Enregistrer**.

- Pour désactiver ou activer une étiquette spécifique, basculez le bouton en regard de l'étiquette. Pour activer ou désactiver une étiquette spécifique, basculez le bouton en regard de l'étiquette. Seules les étiquettes activées apparaissent dans le filtre rapide et peuvent être appliquées à une carte

Traduction automatique

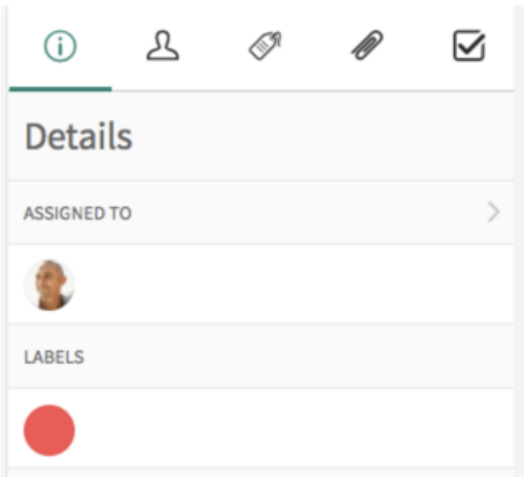
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

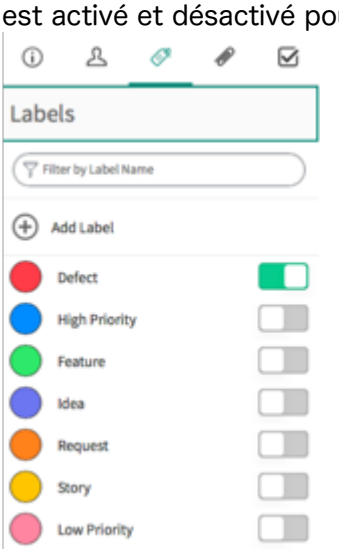
- Le propriétaire du tableau peut supprimer l'étiquette en cliquant sur l'icône **Supprimer l'étiquette** . en regard de l'étiquette.
- Pour filtrer les cartes par étiquettes, tapez le nom de l'étiquette dans la barre 

ou cliquez sur **l'icône Ajouter au filtre** Ajouter en regard de l'étiquette. Une fois que vous avez filtré par étiquette, vous ne pouvez voir que les cartes avec cette étiquette.

Étiquettes sur la page des détails de la carte

Lorsque l'utilisateur clique sur la carte, la carte s'ouvre avec les détails de la carte. Il contient toutes les étiquettes appliquées sous l'onglet **Détails** .



Sous l'onglet **Étiquettes** , le bouton d'activation/désactivation des étiquettes appliquées est activé et désactivé pour les étiquettes qui ne sont pas 

appliquées.

Remarque :
L'étiquette **de table** peut également être utilisée pour les balises.

Configurer un tableau visuel des tâches avec des couloirs

Les couloirs vous permettent de créer un environnement avec des couloirs horizontaux en plus des couloirs verticaux. Les couloirs utilisent uniquement des cartes compactes dans le Tableau visuel des tâches.

Traduction automatique

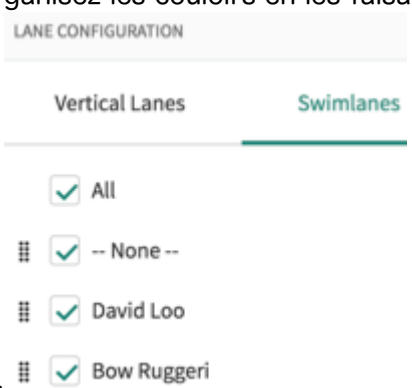
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des couloirs dans tous les types de Tableaux de tâches visuels. Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier des voies de tableau visuel des tâches.

Lorsque vous sélectionnez des couloirs dans Tableaux de tâches visuels, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Nommez et renommez les couloirs.
- Déplacez les tâches horizontalement et verticalement d'un utilisateur à un autre.
- Faites glisser les cartes sur les couloirs.
- Réorganisez les couloirs en les faisant glisser ou à partir de la **configuration de la voie**.



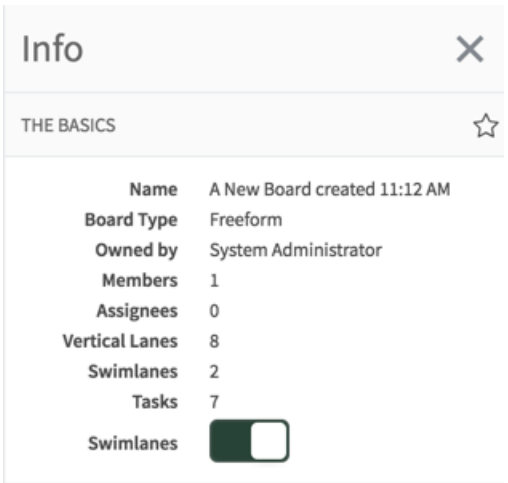
- Réduire et élargir les couloirs.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez le type de tableau.
   - Tableau de forme libre
   - Tableau piloté par les données
3. Configurer les couloirs dans les tableaux.

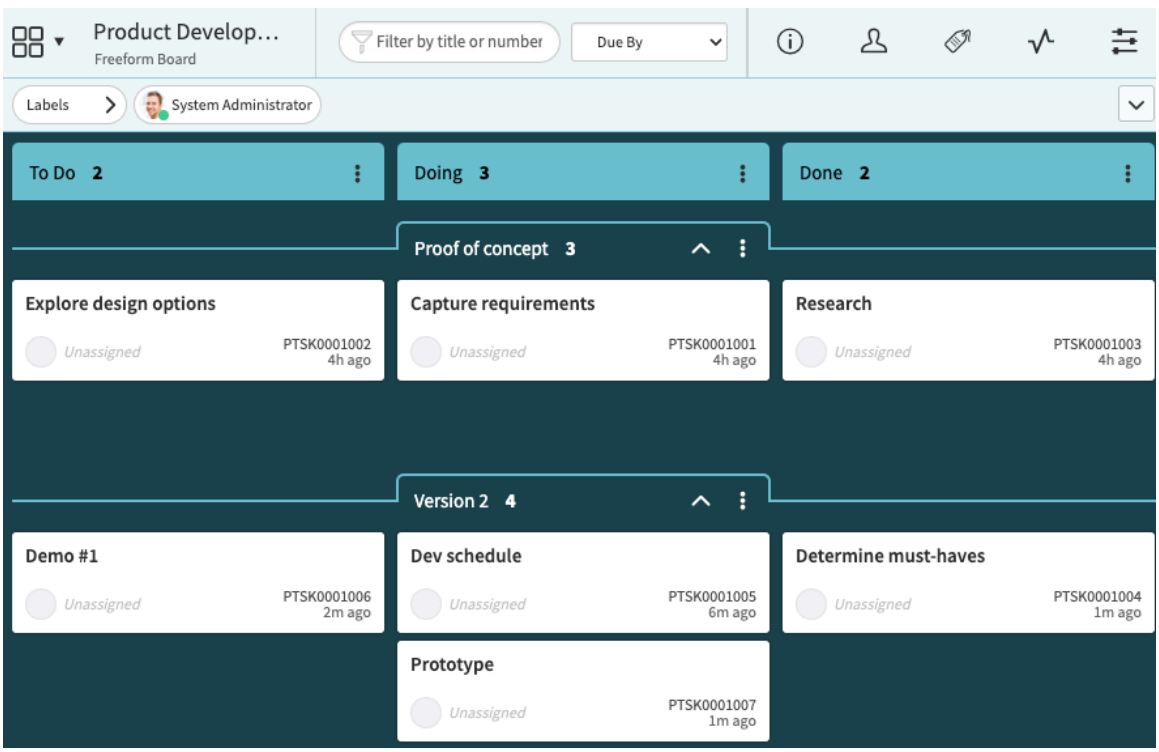
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans un tableau de forme libre, activez les couloirs en faisant glisser le commutateur **Couloirs** dans l'onglet **Informations** .



La figure suivante montre un exemple de tableau de forme libre créé avec des couloirs.



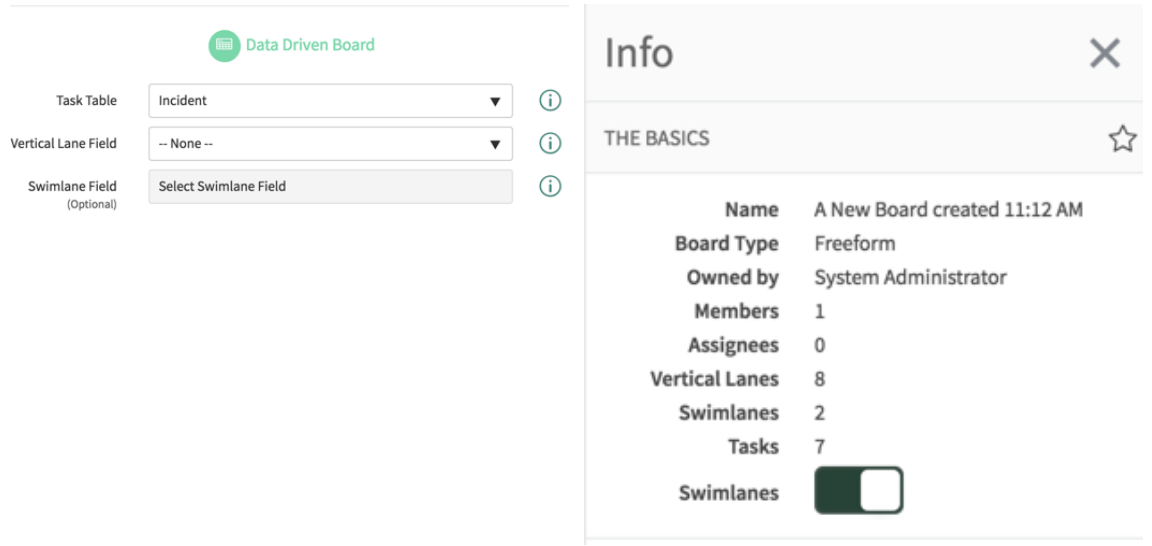
- Dans un tableau flexible piloté par les données, procédez comme suit :

  a. Sélectionnez Aucun dans le **champ Voie verticale** dans la liste déroulante.

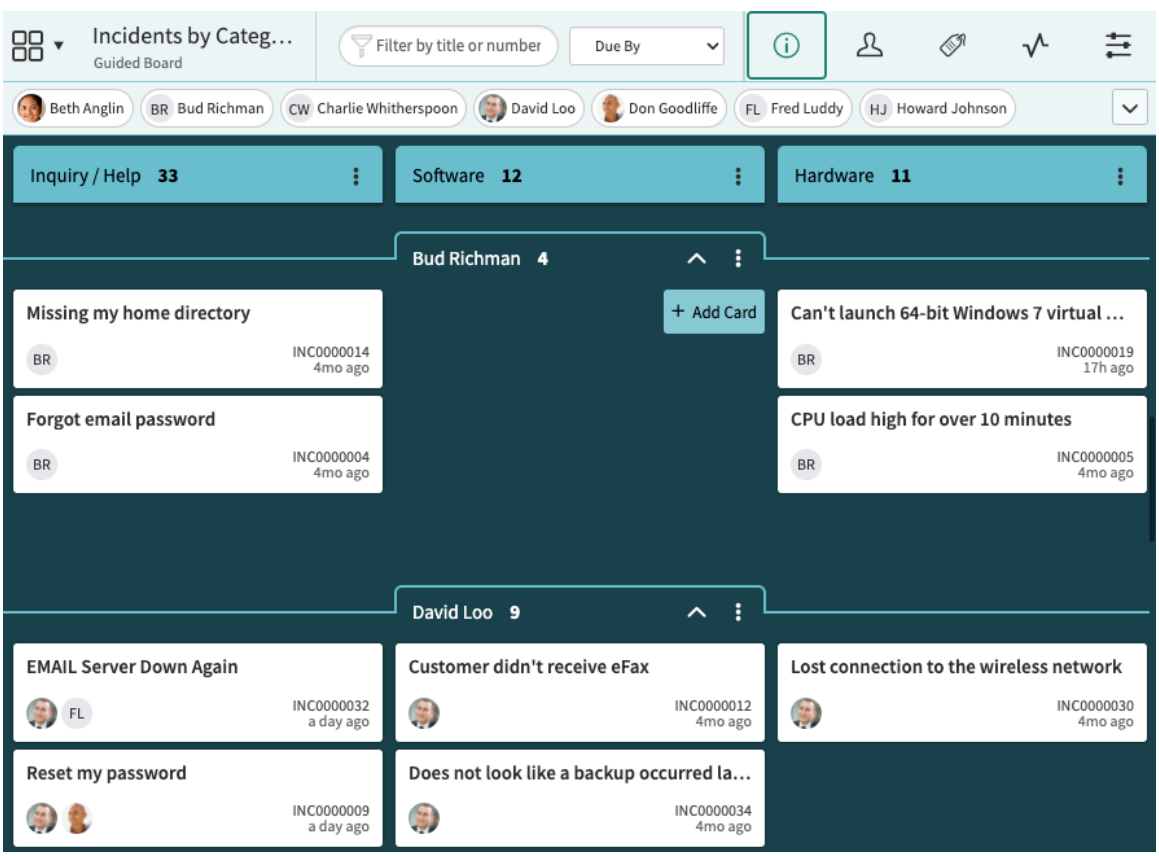
  b. Cliquez sur **Suivant** et faites glisser le bouton sous l'onglet **Informations** vers la droite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La figure suivante montre un tableau guidé piloté par les données créé avec des couloirs.

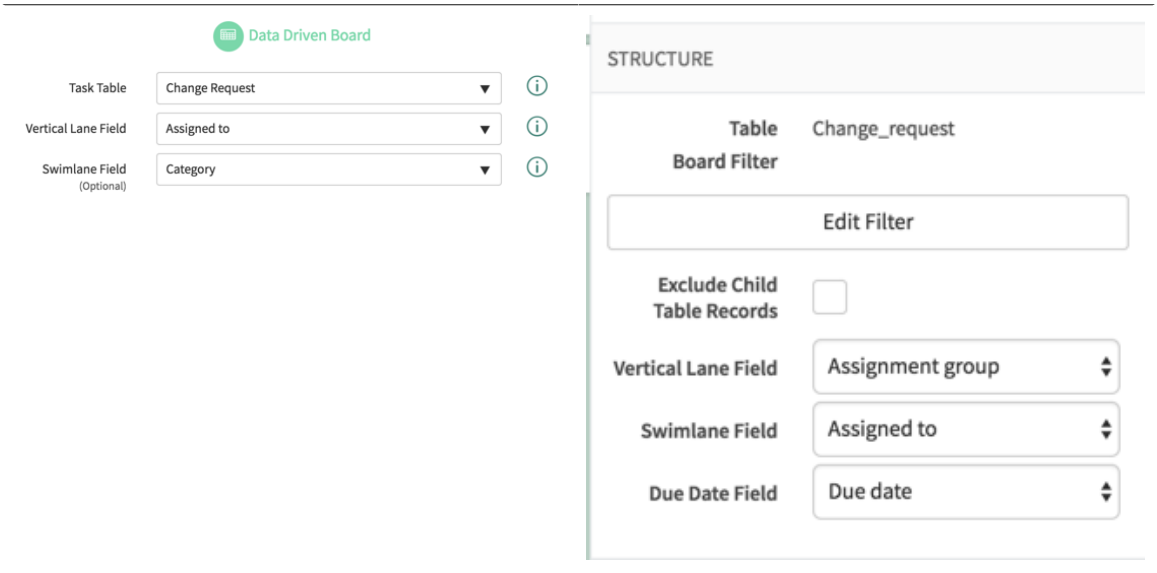


- Dans un tableau guidé piloté par des données, sélectionnez **Champ de voie verticale** et **Champ de couloir** lors de la création du tableau. Vous devez avoir créé un tableau de forme libre pour pouvoir créer un tableau guidé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également ajouter des couloirs au tableau guidé existant en sélectionnant **Champ Couloir** sous l'onglet **Informations** du tableau.



Modifier la requête ou le champ de voie pour un tableau visuel des tâches existant

Pour les options flexibles et guidées Tableaux de tâches visuels, vous pouvez modifier la requête de tableau ou le champ de voie. Cette capacité vous permet de modifier le contenu du tableau tout en préservant la liste des membres, les paramètres de configuration du tableau et, le cas échéant, l'historique des conversations de la Messagerie instantanée de Connexion.

Avant de commencer

Informez les membres du tableau que vous prévoyez de modifier la requête du tableau ou le champ de voie. Si vous ou des membres avez trié manuellement des cartes dans une voie, l'ordre peut être réinitialisé.

Rôle requis : aucun, mais vous devez en être le propriétaire du tableau

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La requête de tableau se compose de conditions de filtre qui déterminent les tâches suivies par le tableau. Par exemple, vous pouvez modifier la requête de sorte que le tableau affiche uniquement les incidents actifs plutôt que tous les incidents.

Le champ Voie est le champ de la table sous-jacente qui définit les voies. Par exemple, vous pouvez modifier le champ de la voie afin qu'elle représente l'état de l'incident plutôt que les délégataires. Ce changement est appelé un tableau croisé dynamique de champ de voie. Les pivots de champ de voie permettent également de convertir un tableau flexible en tableau guidé ou inversement.

Procédure

1. Ouvrez un tableau visuel des tâches.
2. Cliquez sur l'icône d'informations (icône ⓘ) en regard du nom du tableau.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Modifier la requête de tableau	**a.** Sous **Filtre de tableau**, cliquez sur **Modifier le filtre** pour ouvrir le générateur de conditions. **b.** Ajoutez et supprimez les conditions nécessaires pour modifier la requête. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Modifier le champ de voie	**a.** Cliquez sur le sélecteur **Champ de voie** et sélectionnez un champ ou l'option **Aucun** . Les tableaux guidés ont le **champ Voie** défini sur un champ, tel qu'État. Les tableaux flexibles ont le **champ Voie** défini sur **Aucun**. Vous pouvez modifier la valeur du **champ Voie** en conséquence pour modifier le type de tableau. **b.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK.**

Le tableau se recharge pour refléter les changements.

Définir des limites de voie sur un tableau visuel des tâches

Vous pouvez définir une limite au nombre de cartes ajoutées à une voie sur un tableau visuel des tâches. Si la limite n'est pas définie, n'importe quel nombre de cartes peut être ajouté à une voie par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

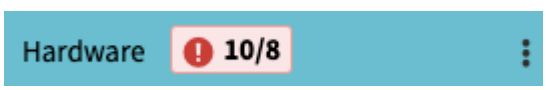
Procédure

1. Ouvrez un tableau visuel des tâches.
2. Cliquez sur l'icône Plus ( ) sur l'en-tête de la voie.
3. Sélectionnez **Définir une limite de voie**. **La fenêtre Définir une limite de voie pour <nom de la voie> s'affiche** .
4. Entrez le numéro que vous souhaitez définir pour la voie spécifique.
   Laissez vide, si vous voulez, ne définissez aucune limite à la voie.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le numéro apparaît sur l'en-tête de la voie.

Si le nombre de cartes dépasse la limite définie, le symbole rouge apparaît sur l'en-tête de la voie pour tous les membres du tableau.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si une carte est déplacée vers une voie dont la limite de voies WIP est dépassée, un message d'erreur s'affiche en haut de la page. Le membre qui déplace une carte vers la voie dont la limite est dépassée peut afficher le message d'erreur.

Utilisation des cartes de tableau visuel des tâches

Les cartes de tâches du tableau visuel des tâches peuvent représenter une tâche personnelle ou un enregistrement sur une table. Vous pouvez ajouter des cartes de tâches, modifier les détails de la carte de tâche, ajouter des étiquettes aux cartes et accéder à l'enregistrement de tâche sous-jacent que la carte représente, selon le type de tableau.

Les cartes de tâches sont utilisées pour effectuer les actions suivantes :

- Représenter les tâches dans une vue unique
- Mettre à jour et modifier les tâches
- Glisser-déplacer les cartes
- Personnaliser les étiquettes

Remarque :
Chaque tableau peut afficher jusqu'à 1 000 cartes par défaut. Lorsque le nombre de tâches dépasse le nombre maximum, un avertissement s'affiche et le système détermine les cartes à afficher lors de l'heure de mise à jour la plus récente. Les administrateurs peuvent configurer une autre limite maximale de carte. Pour plus de détails, voir Configurer la limite de carte pour les Tableaux de tâches visuels.

Modifier les détails de la carte de tableau visuel des tâches

Modifiez les détails de la carte si vous devez affecter des tâches, ajouter des commentaires, changer la date d'échéance ou changer d'autres fonctionnalités de la carte.

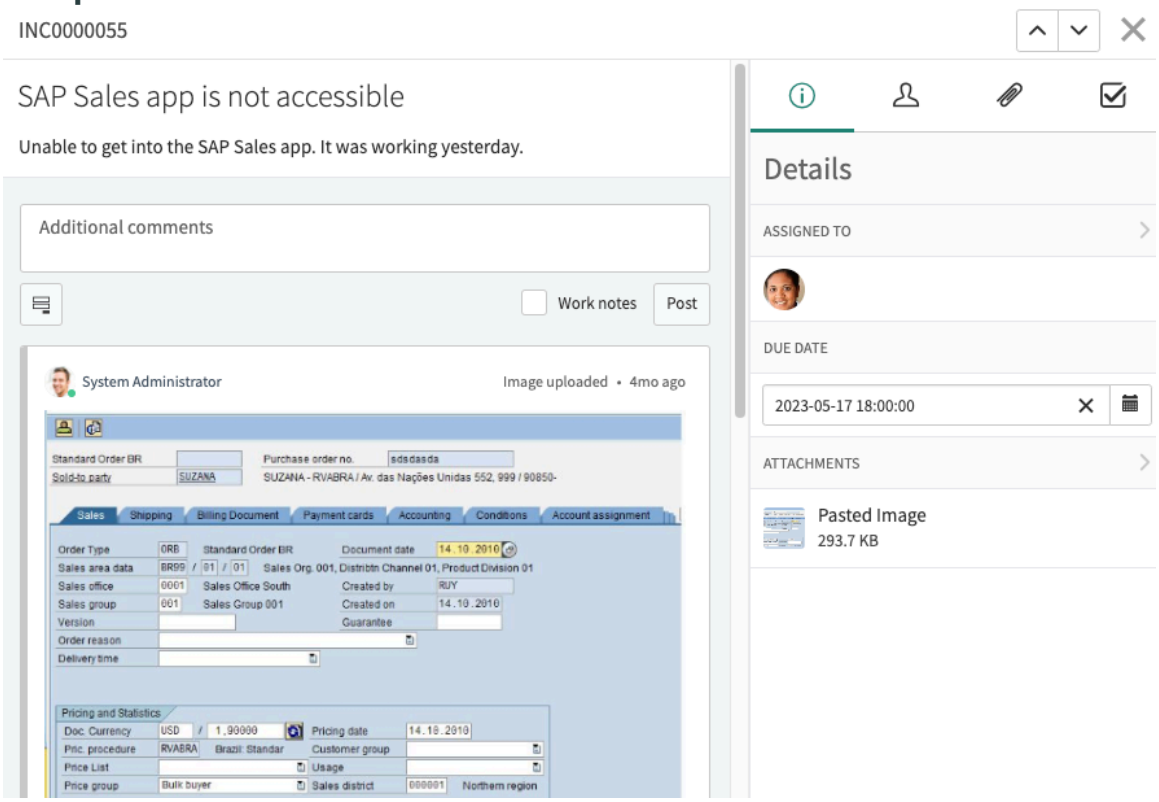
Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier divers détails de carte. La mise à jour de ces valeurs met également à jour l'enregistrement de tâche sous-jacent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de carte de tableau visuel des tâches

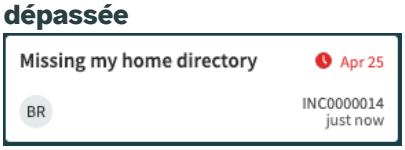


Procédure

1. Ouvrez le tableau des tâches à partir du tableau de bord **Mes tableaux de tâches** .
2. Cliquez sur une carte sur le tableau.
   Les détails de la carte s'affichent dans une fenêtre contextuelle.
3. Modifiez les détails de la carte.
   Les actions de modification possibles sont les suivantes :
   - Renommez la carte en cliquant sur le titre de la carte et en fournissant le nouveau nom.
   - Modifiez la description brève.
   - Ajoutez des commentaires ou des notes de travail dans le flux d'activité.
   - Modifiez les utilisateurs affectés aux tâches.
   - Ajoutez une étiquette à la carte en sélectionnant une ou plusieurs étiquettes disponibles.
   - Ajoutez ou modifiez la **date d'échéance**. Si l'achèvement d'une tâche dépasse la date d'échéance, la date apparaît en rouge.

Date d'échéance dans le futur

La date d'échéance est dépassée



   - Afficher la pièce jointe en désactivant **l'option Afficher les cartes compactes** à partir de la configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajouter ou supprimer des pièces jointes.
- Archivez la carte (tableaux de forme libre uniquement). Une fois archivée, la carte n'est plus visible dans les éléments actifs.
- Déplacez la carte vers un autre tableau (tableaux de forme libre uniquement).

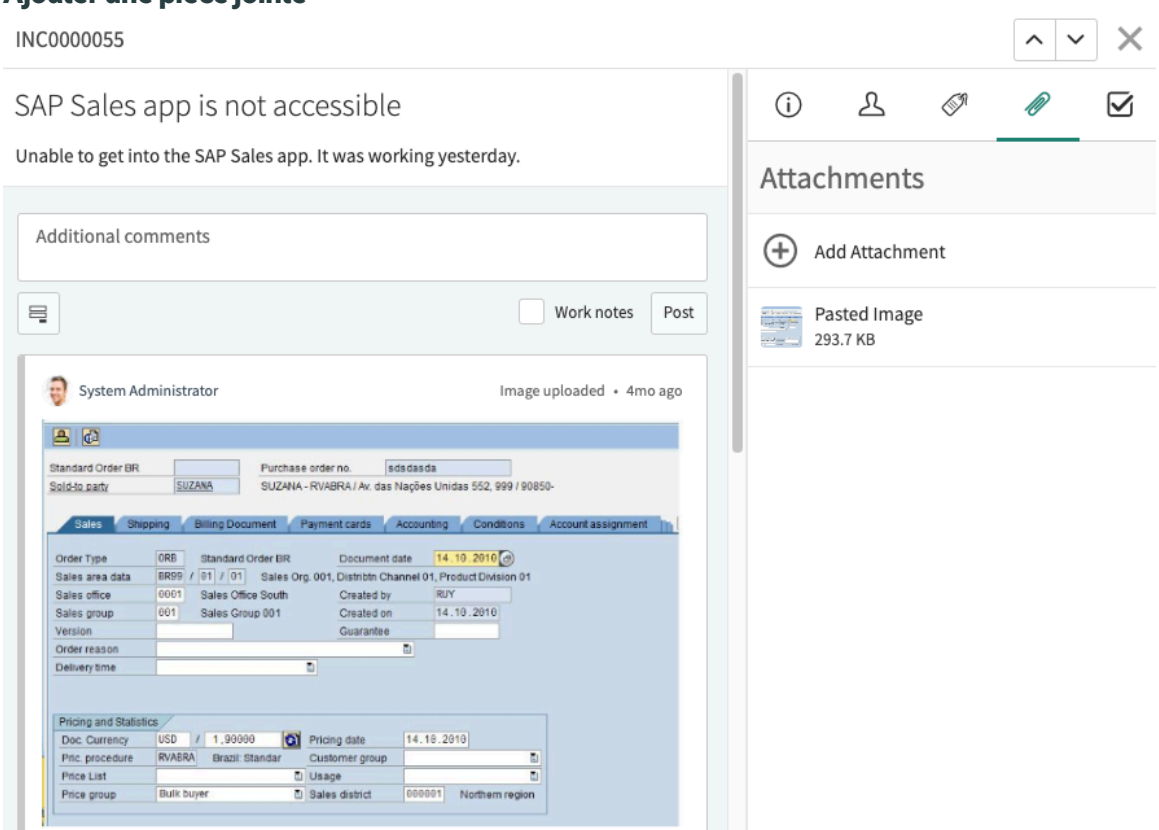
Ajouter une pièce jointe à une carte de tableau visuel des tâches

Vous pouvez ajouter une pièce jointe à un enregistrement dans un Visual Task Board.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'ajout d'une pièce jointe à une carte de tâche ajoute également la pièce jointe à l'enregistrement de tâche sous-jacent.

Ajouter une pièce jointe



Procédure

1. Cliquez sur une carte.
2. Cliquez sur l'onglet Pièce jointe (icône).
3. Cliquez sur **Ajouter une pièce jointe** et sélectionnez un fichier à ajouter en tant que pièce jointe.

Configurer la vue de la carte sur un tableau visuel des tâches

Configurez les champs qui apparaissent sur une carte dans un tableau des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

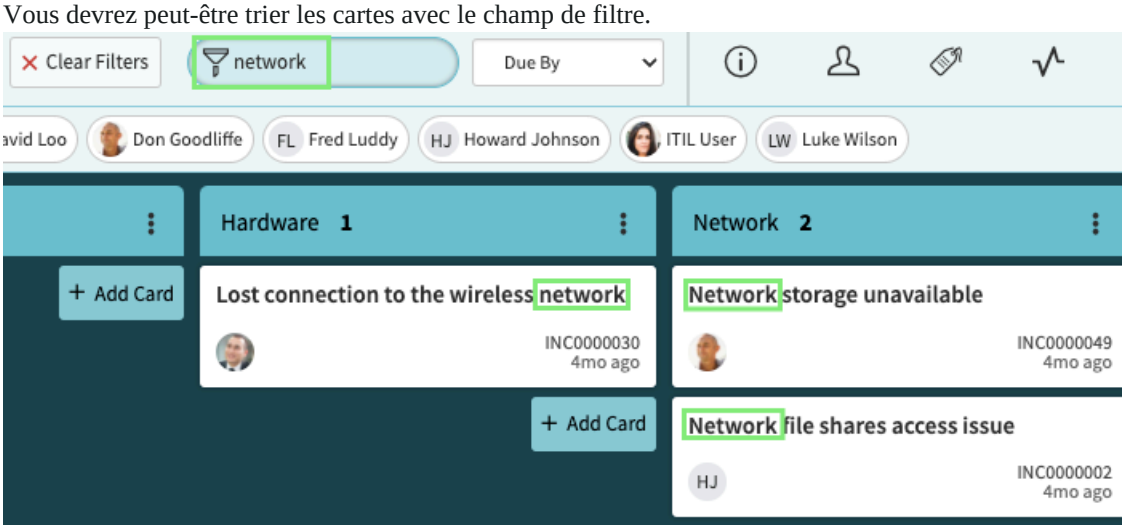
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez configurer les champs.
2. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires dans l'en-tête, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Dans la section Vue de formulaire, sélectionnez la vue VTB.
   Vous devrez peut-être créer une vue VTB pour le formulaire. Pour plus d'informations, voir Créer et supprimer des vues.
4. Sélectionnez les champs à afficher sur la carte en ajoutant ou en supprimant les champs de la colonne **Sélectionné** .
   Vous pouvez également ajuster l'ordre dans lequel ils apparaissent sur le formulaire en déplaçant les champs vers le haut ou vers le bas.

Remarque :
Vous devrez peut-être trier les cartes avec le champ de filtre.



Configurer la limite de carte pour les Tableaux de tâches visuels

Les tableaux de forme libre et pilotés par les données peuvent afficher jusqu'à 1 000 cartes par défaut. Vous pouvez modifier la limite de carte par défaut en ajoutant une propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une limite de cartes pour le tableau de forme libre et pour les tableaux flexibles et guidés dans le tableau piloté par les données.

Procédure

1. Ajoutez une nouvelle propriété système avec les valeurs de champ suivantes :

Champ	Valeur
Nom	glide.vtb.board_max
Type	entier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Définissez la **valeur** sur le nombre maximum de cartes autorisées pour chaque tableau.

> **Remarque :**
> Une dégradation des performances peut se produire si vous définissez la **valeur** sur un nombre supérieur à 1 000, en particulier sur les tablettes.

Étiqueter une carte de tableau visuel des tâches

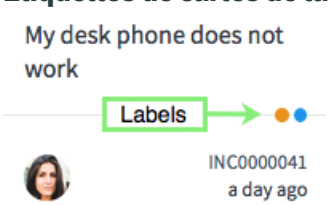
Les étiquettes permettent de classer les tâches et de les distinguer visuellement sur le tableau des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Activez les étiquettes pour le tableau.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez filtrer les tâches visibles pour afficher uniquement celles portant certaines étiquettes. Les étiquettes apparaissent sur les cartes sous forme de points de couleur.

Étiquettes de cartes de tâches



Vous pouvez ajouter une ou plusieurs étiquettes à une carte de tâche.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter une étiquette à une carte à partir du panneau rapide	**a.** Faites glisser une étiquette du panneau rapide directement vers une carte de tâche. **b.** Déposez l'étiquette dans la zone de dépôt.
Ajouter une étiquette à une carte à partir des détails de la carte	**a.** Ouvrez les détails de la carte pour une tâche. **b.** Cliquez sur l'onglet Détails (ⓘ). **c.** Sous **Étiquettes**, sélectionnez une ou plusieurs étiquettes. Pointez sur une étiquette pour afficher son nom. **d.** Fermez la fenêtre contextuelle des détails de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser les options de configuration pour renommer ou désactiver des étiquettes ou pour masquer complètement des étiquettes.

Affecter une carte de tableau visuel des tâches à un utilisateur

Les délégataires représentent la propriété des cartes de tâches et des enregistrements associés. Chaque carte de tâche peut avoir un délégataire primaire et plusieurs délégataires supplémentaires.

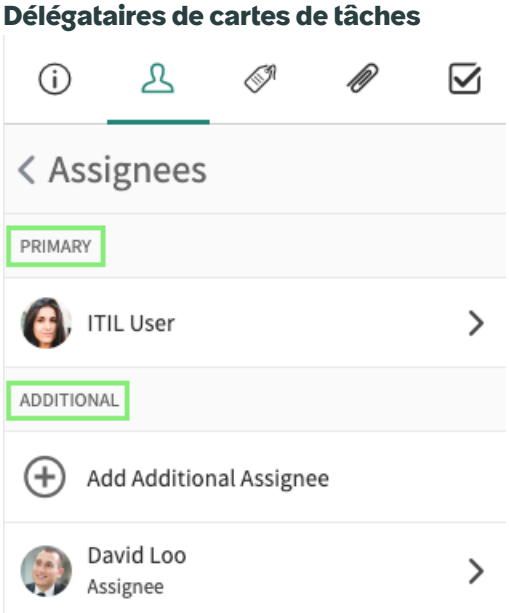
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez filtrer les tâches visibles sur un tableau pour afficher uniquement les tâches affectées à un certain utilisateur. Les délégataires apparaissent sur les cartes sous forme d'avatars.

Délégataires de cartes de tâches



Lorsqu'une carte change de voie, tous les délégataires reçoivent une notification par e-mail.

Pour les tableaux flexibles et guidés, le délégataire primaire correspond au champ **Affecté à** de la tâche sous-jacente. Par exemple, sur un tableau créé à partir de la table Incident, si vous ajoutez Joe Employé en tant que délégataire primaire d'une carte, l'incident associé est affecté à Joe. Notez que les règles d'affectation sur la table associée peuvent limiter les personnes dont vous pouvez faire le délégataire primaire d'une carte. Si vous tentez d'affecter une carte de tâche à un utilisateur d'une manière qui enfreint une règle d'affectation, une notification s'affiche et l'affectation n'a pas lieu.

Remarque :
Les délégataires n'ont pas automatiquement accès au tableau. Seuls les membres peuvent accéder au tableau.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Ajouter un délégataire à partir du panneau rapide	**a.** Faites glisser l'avatar d'un utilisateur du panneau rapide directement vers la carte de tâche. **b.** Déposez l'avatar dans la zone **de dépôt Primaire** ou **Supplémentaire** .
Ajouter un délégataire à partir des détails de la carte	**a.** Ouvrez les détails de la carte pour une tâche. **b.** Cliquez sur l'onglet). **c.** Cliquez sur **Ajouter un délégataire primaire** ou **Ajouter un délégataire supplémentaire**. L'option **Ajouter un délégataire primaire** n'est pas disponible s'il existe déjà un délégataire primaire. **d.** Sélectionnez un utilisateur. **e.** Fermez la fenêtre contextuelle des détails de la carte.

Le système envoie une notification par e-mail pour informer le nouveau délégataire du changement.

Archiver une carte de tableau visuel des tâches

L'archivage d'une carte est un moyen non destructif de supprimer une carte d'un Tableau visuel des tâches de forme libre. Vous pouvez archiver les cartes sur lesquelles vous ne travaillez plus pour réduire l'encombrement visuel.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez archiver des cartes que sur un tableau de forme libre.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Archiver une carte de la vue de voie	**1.** Pointez sur une carte et cliquez sur l'icône **X** qui apparaît dans le coin. **2.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Archiver**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Archiver une carte à partir des détails de la carte	**1.** Cliquez sur une carte et affichez l'onglet **Détails** . **2.** Sous **Outils**, cliquez sur **Archiver**. **3.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Confirmer**.
Archiver toutes les cartes dans une voie	**1.** Dans l'en-tête de la voie, cliquez sur l'icône Autres options (icône ⋮). **2.** Sélectionnez **Archiver toutes les tâches**. **3.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Archiver**.

Que faire ensuite

- Pour afficher toutes les cartes archivées pour le tableau actuel, dans le panneau de navigation du tableau, ouvrez le menu d'informations du tableau (icône ⓘ) et cliquez sur **Afficher les tâches archivées**.
- Pour restaurer une carte archivée, pointez dessus et cliquez sur **Restaurer**.

Accéder à un enregistrement de tâche à partir d'une carte de tableau visuel des tâches

Vous pouvez ouvrir la vue de formulaire de n'importe quelle carte de tâche. L'affichage d'un enregistrement de tâche sur un formulaire vous permet de voir tous les champs de cet enregistrement, y compris les champs qui ne sont pas visibles dans les détails de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez à un enregistrement de tâche en utilisant l'une des options suivantes.

Procédure

- Accédez à l'enregistrement à partir de la carte de tâche en cliquant sur le numéro d'enregistrement sur la carte de tâche.
- Accédez à l'enregistrement à partir des détails de la carte en procédant comme suit :

  1. Ouvrez les détails de la carte pour une tâche.

  2. Cliquez sur le numéro d'enregistrement dans l'en-tête.

Déplacer une carte de tableau visuel des tâches vers une autre voie

Vous pouvez déplacer une carte d'une voie à l'autre sur un Tableau visuel des tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous déplacez une carte vers une autre voie sur un tableau guidé, le champ sur lequel les voies sont basées est mis à jour pour refléter la nouvelle valeur de voie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un tableau visuel des tâches.
2. Sélectionnez une carte et faites-la glisser vers une autre voie.
   Pour annuler le déplacement, appuyez sur la touche Echap tout en faisant glisser la carte.

Remarque :

Tous les champs obligatoires d'un enregistrement doivent être renseignés pour déplacer la carte associée vers une nouvelle voie. Par exemple, supposons que vous disposez d'un tableau guidé basé sur la table Incident [incident], avec une voie pour chaque **état**. Les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** deviennent obligatoires lorsque l'état devient **Fermé**. Si vous tentez de déplacer une carte d'incident de la voie **Nouvelle** vers la voie **Fermé** , une vue contextuelle du formulaire s'affiche et vous invite à remplir les champs obligatoires.

Si vous obtenez un message d'erreur **indiquant que vous n'avez pas l'autorisation de modifier cet enregistrement**, créez une glide.vtb.enable_list_edit_acl de propriété système et définissez-la sur **false**.

Déplacer une carte de tableau visuel des tâches de forme libre vers un tableau différent

Vous pouvez déplacer une carte d'un tableau de forme libre à un autre.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez les détails de la carte.
2. Dans l'onglet Détails ( ), cliquez sur **Déplacer la carte**.
3. Dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche, sélectionnez le tableau et la voie vers laquelle déplacer la carte.
   La liste de sélection de tableau affiche uniquement des tableaux de forme libre.

Listes de vérification du tableau visuel des tâches

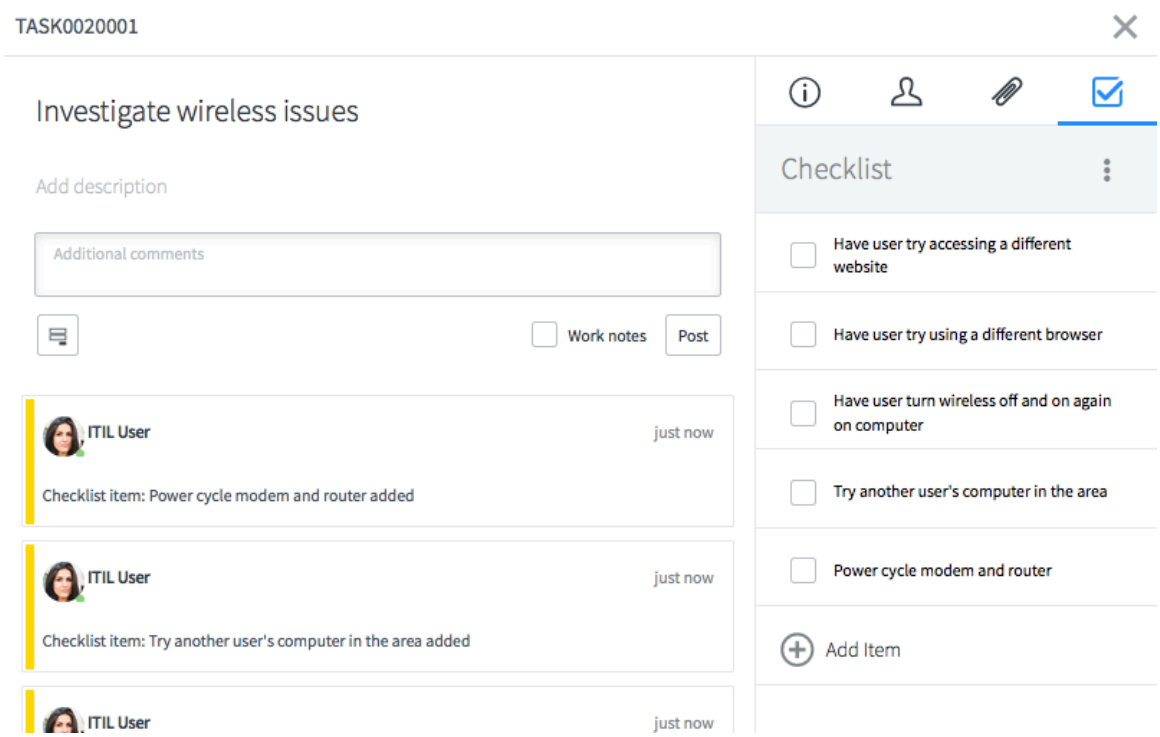
Les listes de vérification vous aident à suivre la progression des tâches sur votre tableau visuel des tâches.

Les listes de vérification sont disponibles sous forme d'onglet dans les détails de la carte.

Traduction automatique

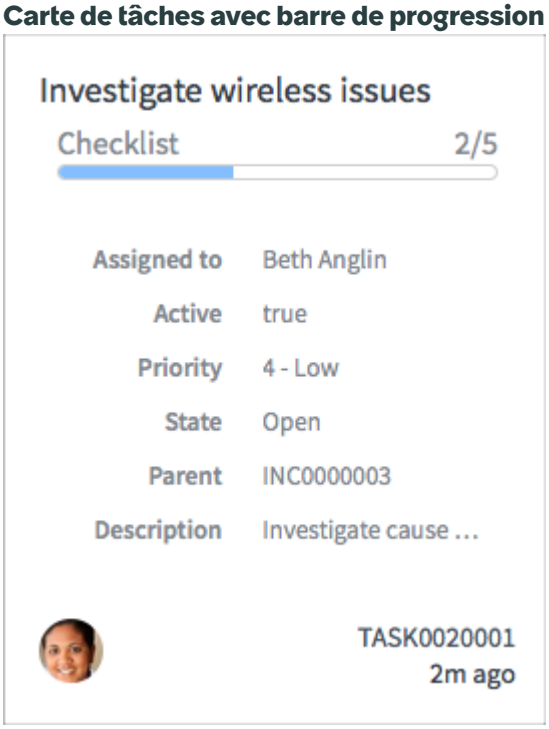
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de liste de vérification



Vous pouvez ajouter, supprimer ou réorganiser les éléments de la liste de vérification. Vous pouvez également enregistrer une liste de contrôle en tant que modèle pour une utilisation ultérieure sur d'autres cartes. Tout utilisateur peut créer ou modifier une liste de vérification. Lorsque la vue de carte compacte est désactivée, la carte de tâche affiche une barre de progression pour indiquer le nombre d'éléments terminés.

Carte de tâches avec barre de progression de la liste de vérification



Vous pouvez également utiliser des listes de vérification avec des enregistrements de tâches dans l'interface standard. Pour plus d'informations, consultez Listes de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une liste de vérification pour une carte de tableau visuel des tâches

Vous pouvez créer une liste de vérification unique pour chaque carte de tableau visuel des tâches ou créer une tâche à partir d'un élément de liste de vérification.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez les détails de la carte pour une tâche.
2. Cliquez sur l'onglet Liste de vérification (onglet).
3. Cliquez sur **Ajouter un élément**.
4. Saisissez le texte pour l'élément de liste de vérification.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour ajouter l'élément de liste de vérification.
6. Créez autant d'éléments de liste de vérification supplémentaires que vous le souhaitez.
7. Pour supprimer un élément de la liste de vérification, cliquez sur l'icône moins (-).
8. Pour réorganiser les éléments de la liste de vérification, cliquez sur l'icône de glissement (icône) et faites glisser un élément de la liste de vérification vers un autre emplacement dans la liste.
9. Pour créer une tâche à partir d'un élément de liste de vérification :

   a. Pointez sur un élément de liste de vérification et cliquez sur l'icône Créer une tâche (icône).

   b. Sélectionnez le type de tâche que vous souhaitez créer.
   Un administrateur peut configurer les types de tâches disponibles.
   Le nouvel enregistrement de tâche apparaît dans une fenêtre contextuelle. La description brève est automatiquement renseignée avec le texte de l'élément de liste de vérification.

   c. Remplissez le formulaire avec des détails supplémentaires si nécessaire.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un modèle de liste de vérification pour les tâches du Tableau visuel des tâches

Un modèle permet de gagner du temps en créant automatiquement des éléments de liste de vérification. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des éléments de la liste de vérification sans impact sur le modèle.

Avant de commencer
Activer les Tableaux de tâches visuels.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un modèle de liste de contrôle de deux façons :

- Dans l'interface du tableau visuel des tâches,
- ou dans le Now Platform.

Procédure
Ajout d'un modèle de liste de vérification dans le Tableau visuel des tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans le Tableau visuel des tâches, ouvrez les détails de carte d'une tâche.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas donner un nom à un modèle de liste de vérification lorsque vous créez un modèle de liste de vérification dans l'interface Tableau visuel des tâches. Pour donner un nom à une liste de vérification, vous devez configurer le modèle de liste de vérification dans le Now Platform.

2. Cliquez sur l'onglet Liste de vérification (onglet ☑).
3. Ajoutez des éléments à la liste de vérification que vous souhaitez enregistrer dans le cadre du modèle.
4. Cliquez sur l'icône Plus (icône ⋮).
   L'icône Plus ne s'affiche que si vous avez ajouté un élément à la liste de vérification ou si vous disposez d'un modèle de liste de vérification préexistant.
5. Sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.
6. Dans la boîte de dialogue, entrez un nom de modèle descriptif pour identifier la liste de vérification.
   Lorsqu'un utilisateur crée une liste de vérification à partir d'un modèle, tous les modèles sont répertoriés par ordre alphabétique et il n'existe aucun moyen de filtrer les modèles qui apparaissent. Pour offrir une meilleure expérience utilisateur, envisagez d'implémenter un système de nommage pour les modèles de liste de vérification. Par exemple, incluez le nom de la table ou un autre identificateur pour clarifier l'utilisation de la liste de vérification.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajout d'une liste de vérification dans le Now Platform

8. Accédez à la **Tout**et recherchez checklist_template.list.
9. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouveau modèle de liste de vérification.
10. Configurez les champs de votre nouveau modèle de liste de vérification.

Option	Description
Groupe	Vous pouvez utiliser ce champ pour limiter le groupe d'utilisateurs autorisés à utiliser ce modèle de liste de vérification.
Modèle	Votre modèle au format JSON. Exemple : {"propriétaire » :"2816f79cc0a8916401c5a33be04be443 »,"nom de vérification des éléments »,"éléments » : [{"nom » :"Appeler le fournisseur »,"commande » :0}, {"nom » :"E-mail de suivi au client »,"commande » :1},{"nom » :"Slack le superviseur »,"commande » :2}]} Les attributs d'un modèle de liste de vérifi–cation sont les suivants : **Propriétaire** Le sys_ID de l'utilisateur qui possède ou crée le modèle de liste de vérifica-tion. **Nom**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Nom du modèle de liste de vérification. **Éléments** Éléments de liste de vérification. **Nom** Nom d'un élément de liste de vérification. **Ordre** Ordre dans lequel un élément de la liste de vérification apparaît dans la liste de vérification.
Nom	Nom du modèle de liste de vérification.
Utilisateur	Le rôle requis pour utiliser le modèle de liste de vérification.

11. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Votre modèle de liste de vérification est créé.

Que faire ensuite
Créez une liste de vérification à partir d'un modèle de liste de vérification en sélectionnant le modèle à partir de l'icône Plus.

Supprimer une liste de vérification d'une carte de tableau visuel des tâches

Vous pouvez supprimer une liste de vérification d'une carte de tableau visuel des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure
1. Ouvrez une carte de tâche contenant une liste de vérification.
2. Cliquez sur l'onglet Liste de vérification (onglet ☑).
3. Cliquez sur l'icône Plus (icône ⋮).
4. **Sélectionnez Supprimer la liste de vérification**.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
5. Cliquez sur **Supprimer**.

Configurer les types de tâches pouvant être créés à partir des éléments de liste de vérification du tableau visuel des tâches

Une propriété système contrôle les types de tâches que vous pouvez créer à partir d'un élément de liste de vérification du tableau visuel des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

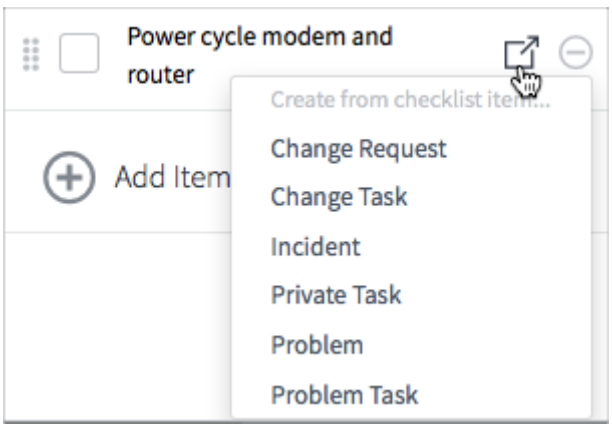
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des tables personnalisées ou supprimer des tables que vous n'utilisez pas.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Localisez la *glide.ui.create_task_type_option_list* propriété.
3. Modifiez la **valeur** pour ajouter ou supprimer des tables.
   Vous pouvez ajouter n'importe quelle table qui étend la tâche [task]. Utilisez le nom de la table, pas l'étiquette. Par exemple, vous devez saisir change_request et non Demande de changement. Assurez-vous que les tables répertoriées sont séparées par des virgules, sans espace.
   La valeur de la propriété remplit la liste de sélection du type de tâche que les utilisateurs choisissent lorsqu'ils créent une tâche à partir d'un élément de liste de vérification. Notez que les utilisateurs ne peuvent voir que les types de tâches pour lesquels ils disposent des rôles d'accès appropriés.



Référence Tableaux de tâches visuels

Les sections suivantes décrivent les composants et les propriétés installés pour Tableaux de tâches visuels, ainsi que les informations sur Séparation de domaine et les navigateurs pris en charge.

Séparation de domaine et Tableaux de tâches visuels

L'application Tableaux de tâches visuels 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de cas d'utilisation : 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 .

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Visual Task Boards

Les Tableaux de tâches visuels « pilotés par les données » affichent les données provenant de tables semblables à des tables de tâches. Les données séparées par domaine sont également prises en charge.

Des critères basés sur des conditions sont utilisés pour filtrer ces données. Les VTB de forme libre utilisent des tâches privées (vtb_task), qui prennent en charge la séparation de domaine en tant qu'extension de la tâche et héritent donc de la logique de séparation de domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Navigateurs pris en charge pour Tableaux de tâches visuels

Le système prend en charge Tableaux de tâches visuels la plupart des navigateurs modernes.

Navigateurs pris en charge

- La dernière version publique de Firefox ou Firefox ESR
- La dernière version publique de Chrome
- Safari version 12
- Accédez aux Tableaux de tâches visuels sur votre équipement mobile à l'aide d'un navigateur ou de l'application mobile native. Pour en savoir plus, reportez-vous à Tested devices and supported versions for ServiceNow mobile apps .

Pour plus d'informations, consultez Prise en charge du navigateur.

Prise en charge de l'écriture de scripts

Visual Task Boards n'interagissent pas avec les scripts clients. Utilisez plutôt une politique d'interface utilisateur ou une politique de données.

Installé avec Tableaux de tâches visuels

Plusieurs types de composants sont installés avec Visual Task Boards.

Tables installées avec Tableaux de tâches visuels

Les tables sont ajoutées à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Table	Description
Membre du conseil d'administration [vtb_board_member]	Stocke un enregistrement pour chaque membre de chaque tableau des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Tâche privée [vtb_task]	Stocke un enregistrement pour chaque tâche personnelle sur chaque tableau de forme libre.
Tableaux de tâches visuels [vtb_board]	Stocke un enregistrement pour chaque tableau des tâches.
Carte de tableau visuel des tâches [vtb_card]	Stocke un enregistrement pour chaque carte de tâche sur chaque tableau des tâches.
Historique de la carte de tableau visuel des tâches [vtb_card_history]	Stocke les enregistrements de certains changements de carte de tâche, tels que les changements de voie ou de délégataire. Chaque enregistrement indique la valeur précédente et la nouvelle valeur.
Voie de tableau de tâche visuelle [vtb_lane]	Stocke un enregistrement pour chaque voie sur chaque tableau des tâches.

Propriétés installées avec Tableaux de tâches visuels

Les propriétés sont ajoutées à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], accédez à* Tout*, puis entrez `sys_properties.list` ***dans le filtre de navigation.***

Propriété	Description
vtb.board.upload_limit	Définit la taille maximale de fichier en mégaoctets autorisée pour chaque pièce jointe de carte de tâche. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Includes de script installés avec Tableaux de tâches visuels

Des includes de script sont ajoutés à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Include de script	Description
Tableaux de tâches visuelles	Fournit des utilitaires généraux pour Tableaux de tâches visuels.
VTBBoardSécurité	Fournit des utilitaires de sécurité pour contrôler l'accès au tableau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Description
VTBGetBoardsByUser	Fournit une méthode qui récupère tous les tableaux qu'un utilisateur spécifié possède ou dont il est membre.
VTBTaskSecurity	Fournit des utilitaires de sécurité pour contrôler l'accès aux tâches.

Scripts clients installés avec Tableaux de tâches visuels

Les scripts clients sont ajoutés à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Script client	Table	Description
Ajouter un choix Kanban	Tableaux de tâches visuels [vtb_board]	Ajoute l'option **-- Tableau kanban --** au champ **Lane** . Cette option indique que le tableau des tâches est un tableau flexible.

Règles métier installées avec Tableaux de tâches visuels

Les règles métier sont ajoutées à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Règle métier	Table	Description
Ajouter des membres au groupe actif	Membre du conseil d'administration [vtb_board_member]	Si une conversation de Messagerie instantanée de Connexion est créée pour un tableau des tâches, cette règle métier ajoute les membres du tableau en tant que membres de la conversation.
Supprimer un membre du groupe actif	Membre du conseil d'administration [vtb_board_member]	Si une conversation de Messagerie instantanée de Connexion existe pour un tableau des tâches et qu'un utilisateur est supprimé des membres du tableau, cette règle métier supprime l'utilisateur des membres de la conversation.
Supprimer un membre du tableau visuel des tâches (TVT)	Membre de groupe actif [live_group_member]	Si une conversation de Messagerie instantanée de Connexion existe pour un tableau des tâches et qu'un utilisateur est supprimé des membres de la conversation, cette règle métier supprime l'utilisateur des membres du tableau des tâches.
Synchroniser le nom du tableau pour le connecter	Tableaux de tâches visuels [vtb_board]	Si une conversation de la Messagerie instantanée de Connexion existe pour un tableau des tâches et que quelqu'un met à jour le nom du tableau, cette règle métier met à jour le nom de la conversation.
Synchroniser le nom de la messagerie instantanée avec le tableau visuel des tâches (TVT)	Profil de groupe actif [live_group_profile]	Si une conversation de Messagerie instantanée de Connexion existe pour un tableau des tâches et que quelqu'un met à jour le nom de la conversation, cette règle métier met à jour le nom du tableau.
Synchroniser les membres avec le VTB	Membre de groupe actif [live_group_member]	Si une conversation de Messagerie instantanée de Connexion existe pour un tableau des tâches et qu'un utilisateur est ajouté aux membres de la conversation, cette règle métier ajoute l'utilisateur en tant que membre du tableau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour le tableau en cas de changement de carte	Carte de tableau visuel des tâches [vtb_card]	Déclenche le système pour qu'il mette à jour le tableau des tâches lorsque des changements sont apportés aux cartes.
Mettre à jour le tableau au changement de voie	Voie de tableau de tâche visuelle [vtb_lane]	Déclenche le système pour qu'il mette à jour le tableau des tâches lorsque des changements sont apportés aux voies.
Mettre à jour le tableau au changement de voie	Membre du conseil d'administration [vtb_board_member]	Déclenche le système pour qu'il mette à jour le tableau des tâches lorsque des changements sont apportés aux membres du tableau.
Tableaux visuels des tâches (TVT) : délégataires supplémentaires précédents	Tâche privée [vtb_task]	Déclenche le système pour qu'il envoie une notification par e-mail aux utilisateurs lorsqu'ils sont désignés comme délégataires supplémentaires pour les cartes.

Information associée

Messagerie instantanée de Connexion

Notifications installées avec Tableaux de tâches visuels

Des notifications sont ajoutées à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Notification	Description
Notification d'ajout de membre VTB	Envoie une notification par e-mail au membre pour l'informer de son ajout au tableau.
Notification de suppression de membre VTB	Envoie une notification par e-mail au membre pour l'informer de son retrait du tableau.
Notification du délégataire supplémentaire des tableaux visuels des tâches (TVT)	Envoie une notification par e-mail aux utilisateurs lorsqu'ils sont désignés comme délégataires supplémentaires pour des tâches.
Notification du délégataire de VTB	Envoie une notification par e-mail aux utilisateurs lorsqu'ils sont désignés comme délégataires primaires pour des tâches personnelles.
Notification de changement de voie VTB	Envoie une notification par e-mail aux délégataires d'une tâche lorsque la tâche change de voie.
Limite de voie VTB atteinte	Envoie une notification par e-mail au membre du tableau indiquant que le nombre de tâches dans la voie a atteint la limite de voie définie.
Limite de voie VTB dépassée	Envoie une notification par e-mail au membre du tableau indiquant que le nombre de tâches dans la voie a dépassé la limite de voie définie.
Mouvement de la carte de tableau visuel des tâches (TVT) sur les voies verticales et les swimlanes	Envoie une notification par e-mail au membre du tableau avec les détails de la carte déplacée et du membre qui a déplacé la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de la chronologie

Une visualisation de chronologie est une représentation des activités d'une organisation au fil du temps.

En règle générale, les visualisations de chronologie sont utiles pour évaluer rapidement l'impact des futures activités stratégiques et opérationnelles telles que les demandes de changement et les projets. Les visualisations chronologiques sont de deux types : une vue bidimensionnelle (2D) où les activités sont regroupées par mois, et une vue tridimensionnelle (3D) où les activités sont regroupées en voies. Les deux vues sont interactives et la vue 2D peut être imprimée.

Les administrateurs de chronologie, utilisateurs disposant du rôle timeline_admin, peuvent configurer des visualisations pour représenter les activités liées à ITSM, telles que les incidents, les problèmes, les changements et les projets. Les administrateurs de chronologie ou les utilisateurs disposant du rôle timeline_user peuvent personnaliser leurs visualisations de chronologie à partir du volet Paramètres de la visualisation.

La visualisation de la chronologie de la feuille de route CIO affiche les projets de votre organisation regroupés par portefeuilles. Les dirigeants d'organisation peuvent utiliser la feuille de route DSI pour surveiller et évaluer l'état des projets en cours et à venir.

Remarque :
L'activation des visualisations de la chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Termes clés pour les visualisations de chronologie

Voie

Un groupe logique d'éléments sur la visualisation de la chronologie 3D. Par exemple, une voie peut afficher les projets en attente tandis qu'une autre voie affiche les projets ouverts.

Panneau

Bloc qui représente un enregistrement d'élément dans une visualisation de chronologie 2D, ou un bloc qui représente un ou plusieurs enregistrements d'éléments dans une visualisation de chronologie 3D.

Vue de résumé

Fenêtre contextuelle qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un panneau dans la visualisation de la chronologie 2D ou 3D. La vue de résumé contient des informations supplémentaires sur l'enregistrement. Les administrateurs de chronologie configurent les informations qui apparaissent dans la vue de résumé.

Marqueur

Barre indiquant le début d'un mois dans une visualisation de chronologie 3D.

Curseur

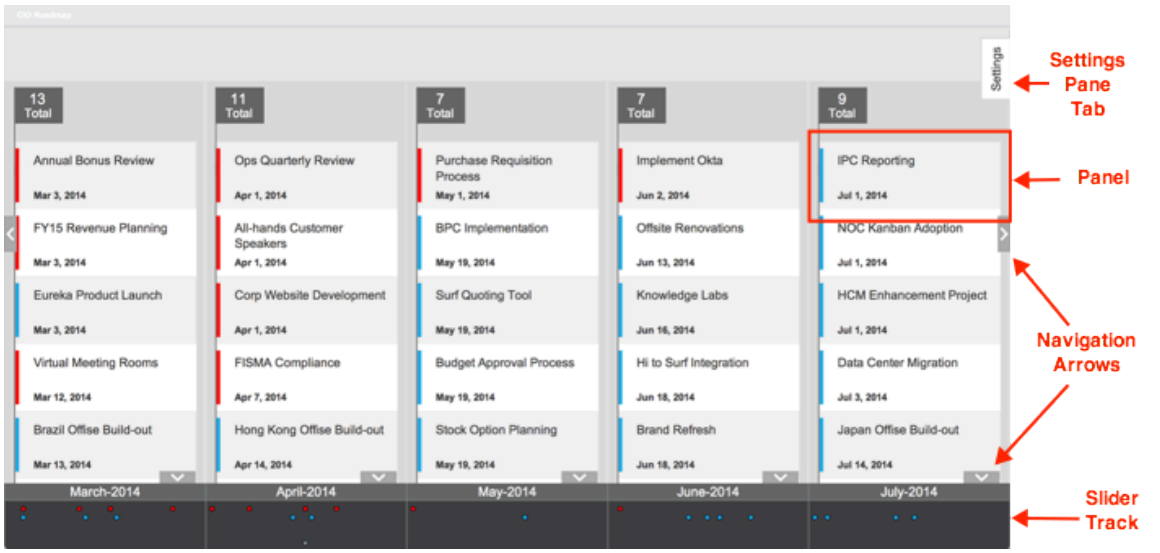
Outil utilisé pour contrôler la période de temps vue dans une visualisation 3D.

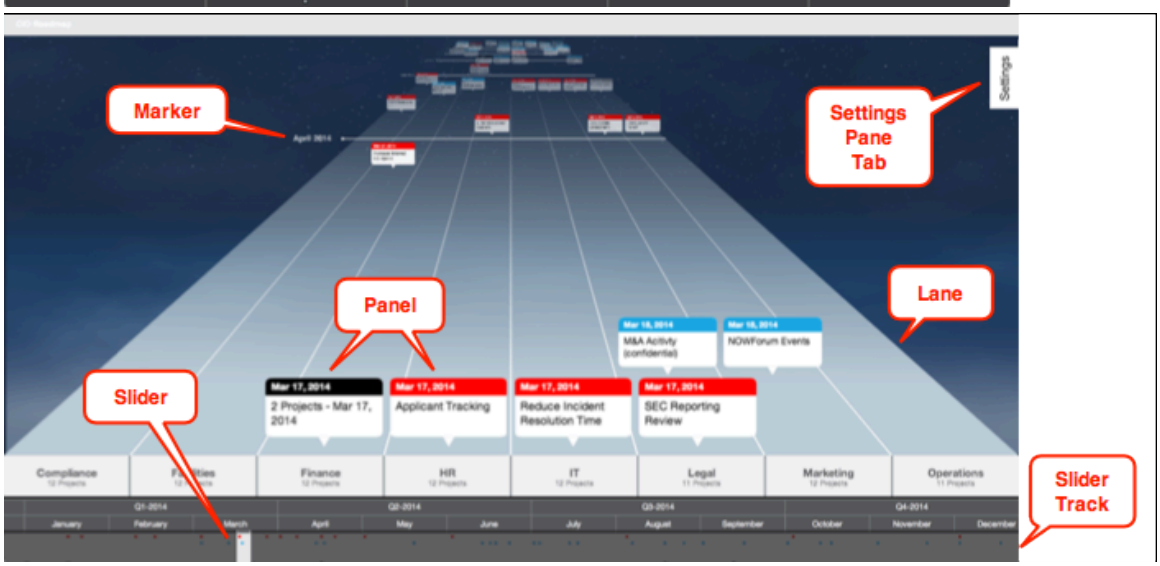
Piste de curseur

Une autre vue des panneaux affichés dans la visualisation de la chronologie 2D et 3D.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Activer la visualisation de la chronologie

Un administrateur peut activer le module d'extension Visualisation de la chronologie (com.snc.timeline_visualization) pour accéder à cette fonctionnalité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser la feuille de route DSI avec visualisation de la chronologie, vous devez activer le module d'extension Gestion des portefeuilles de projets (com.snc.financial_planning_pmo).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Installé avec Visualisations de la chronologie

Plusieurs composants sont installés avec les visualisations de chronologie.

Tables

La visualisation de la chronologie ajoute la table suivante.

Table	Description
Visualisation de la chronologie [roadmap_page]	Stocke toutes les visualisations de chronologie disponibles.
Personnaliser la chronologie [roadmap_user_page]	Stocke les paramètres de personnalisation de la chronologie pour toutes les visualisations de chronologie.

Politiques d'interface utilisateur

La visualisation de la chronologie ajoute la politique d'interface utilisateur suivante.

Nom	Table	Description
Configuration de la visualisation de la chronologie de contrôle Page permettant d'activer/de désactiver certains champs	Visualisation de la chronologie [roadmap_page]	Script qui masque les champs dans le formulaire de visualisation de chronologie lorsque le formulaire se charge.

Includes de script

La visualisation de la chronologie ajoute les includes de script suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Feuille de route 2DUtil	Visualisation de la chronologie : API 2D pour générer des données pour les voies et les panneaux.
RoadmapCommonUtil	Utilitaire commun de visualisation de chronologie pour gérer les fonctions génériques.
Configuration de la feuille de route	Utilitaire de visualisation de chronologie permettant la configuration via la table Visualisation de la chronologie [roadmap_page].
Éléments de feuille de route	Utilitaire de visualisation de chronologie pour obtenir des éléments de voie.
Utilitaire de feuille de route	API permettant de générer des données pour les voies et les panneaux.

Scripts clients

La visualisation de la chronologie ajoute les scripts clients suivants.

Nom	Table	Description
Choix de la couleur de la feuille de route	Visualisation de la chronologie [roadmap_page]	Définit les valeurs de couleur pour les champs de choix de couleur dans la page de configuration de visualisation de chronologie.
Table des éléments de feuille de route	Visualisation de la chronologie [roadmap_page]	Permet de modifier les champs de couleur du item_color_key chaque fois qu'un changement est apporté à la table de panneaux.
Feuille de route lors du chargement	Visualisation de la chronologie [roadmap_page]	Charge la version personnalisée de la feuille de route/de la visualisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

Nom	Table	Description
Changement de la table du panneau de feuille de route	Visualisation de la chronologie [roadmap_page]	Permet de changer le nom du champ pour item_color_key chaque fois qu'il y a un changement dans la table de panneau/de visualisation.

Règles métier

La visualisation de la chronologie ajoute la règle métier suivante.

Nom	Table	Description
Cocher un seul par défaut	Visualisation de la chronologie [roadmap_page]	Vérifie si une autre visualisation est déjà définie par défaut lorsque l'utilisateur définit une nouvelle visualisation par défaut.

Rôles de visualisations de chronologies

Les visualisations de chronologie offrent deux rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Administrateur de chronologie [timeline_admin]

Créez et modifiez des pages de visualisation de chronologie et affichez des visualisations de chronologie.

Contient des rôles

L'administrateur de chronologie contient le rôle d'utilisateur de chronologie [timeline_user].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Important :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur de chronologie [timeline_user]

Afficher les visualisations de chronologie. L'accès utilisateur à la chronologie est également accordé aux utilisateurs disposant des rôles `project_manager` et `project_user` .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Créer une visualisation de chronologie

Configurez des visualisations de chronologie pour les dirigeants de l'organisation en créant une chronologie qui fournit des représentations visuelles des activités opérationnelles et stratégiques de l'organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : timeline_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En outre, créez des vues de visualisation de chronologie pour définir les données qui s'affichent dans la fenêtre de résumé lorsqu'un utilisateur clique sur un panneau de la chronologie.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Procédure

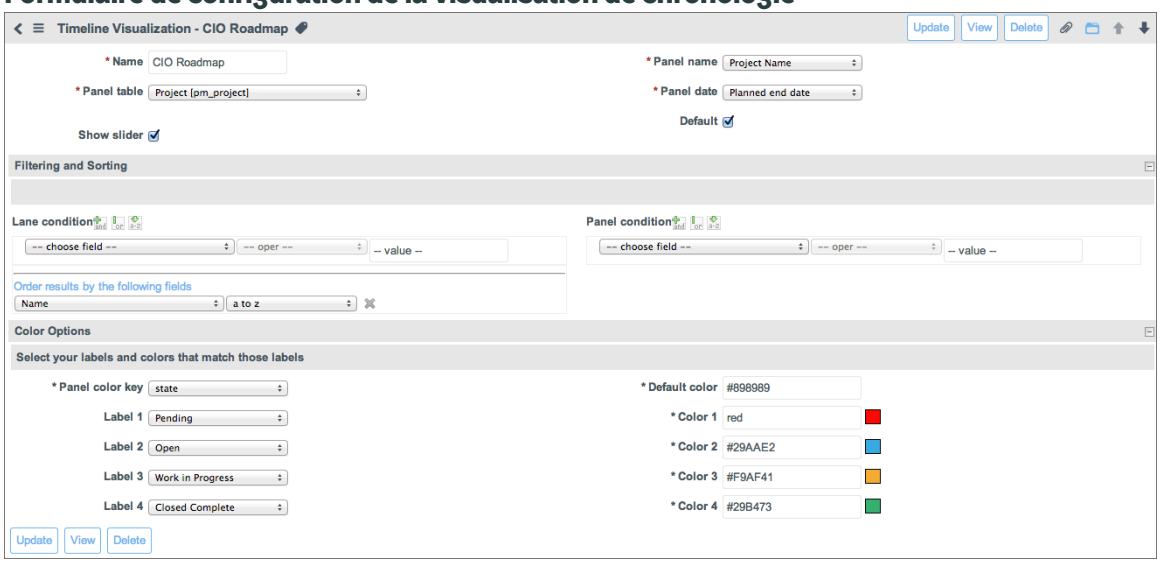
Accédez à la **Visualisation de la chronologie** > **Créer** et créez un nouvel enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example

Formulaire de configuration de la visualisation de chronologie



Configuration de la visualisation de la chronologie Descriptions des champs de formulaire

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la visualisation.
Table de panneau	Table qui fournit les enregistrements affichés sous forme de voies et de panneaux dans la chronologie. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la visualisation.
Champ de relation	Champ de la table qui contient des valeurs affichées comme titres de voie. En règle générale, ce champ est un champ de référence ou un champ qui contient une plage limitée de valeurs. **Remarque :** La visualisation de la chronologie de feuille de route CIO est une visualisation personnalisée de ServiceNow pour l'application Projet qui n'utilise pas le champ Relation.
Afficher le curseur	Case à cocher qui active (sélectionnée) ou désactive (décochée) l'affichage du curseur de chronologie que les utilisateurs déplacent pour modifier les dates affichées.
Nom de panneau	Champ de la table de panneau qui contient les valeurs affichées dans le corps du panneau.
Date de panneau	Champ de la table Panneau contenant les valeurs de date affichées dans l'en-tête du panneau en vue 3D et dans le corps du panneau en vue 2D. Ces dates déterminent également l'emplacement des panneaux sur une voie. Seuls les champs de date et de date/heure sont disponibles dans la liste de choix.
Valeur par défaut	Case à cocher qui définit (coché) ou supprime (décochée) l'état par défaut d'une visualisation lorsque plusieurs éléments sont définis pour une table spécifique. Les applications qui incluent une visualisation utilisent la visualisation par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nbre max. d'éléments par voie	Nombre maximal d'éléments affichés dans une voie en vue 3D. La valeur par défaut est 500. **Remarque :** Le champ n'est pas visible sur le formulaire par défaut. Configurez le formulaire pour ajouter ce champ.
Nbre max. d'éléments par voie de 2 jours	Nombre maximal d'éléments affichés dans une voie en vue 2D. La valeur par défaut est 99. **Remarque :** Le champ n'est pas visible sur le formulaire par défaut. Configurez le formulaire pour ajouter ce champ.

Configuration de la visualisation de la chronologie, filtrage et tri Descriptions des champs de formulaire

Champ	Description
Condition de voie	Générateur de conditions utilisé pour créer des filtres et appliquer un tri aux valeurs utilisées comme voies dans les visualisations de vue 3D. Par exemple, si vous définissez **[Nom] [n'est pas] [IT]** comme condition de voie pour la feuille de route DSI, il n'apparaît plus comme une voie dans la feuille de route, ni comme une option de voie dans le volet Paramètres. La suppression du filtre restaure la voie IT vers la visualisation et vers les options de voie dans le volet Paramètres. Pour ordonner les résultats, spécifiez le tri en fonction des noms de champs pertinents. Par exemple, pour ordonner les noms des portefeuilles afin qu'ils apparaissent dans l'ordre alphabétique inversé sur la feuille de route DSI, définissez les champs de tri sur **[Nom] [z à a].**
Condition de panneau	Générateur de conditions utilisé pour créer des filtres et appliquer un tri aux valeurs utilisées en tant que panneaux dans les visualisations de vue 2D et 3D. Par exemple, si vous définissez **[État] [est l'un des] [En attente, Ouvert, Travail en cours]** comme condition de panneau pour la feuille de route DSI, seuls les projets qui se trouvent dans l'un de ces états apparaissent sur la feuille de route.

Options de couleurs de configuration de la visualisation de la chronologie Descriptions des champs de formulaire

Champ	Description
Touche des couleurs du panneau	Champ de la table Panneau contenant les valeurs utilisées pour le codage couleur des informations affichées. Le champ sélectionné ici détermine les valeurs disponibles dans les champs **Étiquette** du formulaire. La feuille de route DSI utilise **État**, qui est un champ de la table Projet. Les panneaux de la feuille de route DSI sont codés par couleur en fonction de l'état du projet, qui peut être *En attente*, *Ouvert*, *Travail en cours*, *Fermé terminé*, *Fermé incomplet* et *Ignoré*. **Remarque :** Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Parmi les autres champs qui se prêtent à cette sélection figurent **Priorité**, **Risque** et **Approbation**.
Étiquette 1 Étiquette 2 Étiquette 3 Étiquette 4	Valeurs à coder par couleur. Les valeurs disponibles sont déterminées par le champ de **clé de couleur du panneau** . Par exemple, la feuille de route DSI est basée sur la table Projet et la **clé de couleur du panneau** est définie sur le champ **État** , qui contient les valeurs *En attente*, *Ouvert*, *Travail en cours*, *Fermé terminé*, *Fermé incomplet* et *Fermé ignoré*. Vous pouvez définir des couleurs spécifiques pour un maximum de quatre valeurs à partir du champ sélectionné. Les autres valeurs sont affichées dans la **couleur Par défaut**.
Couleur par défaut	Couleur appliquée aux valeurs qui ne sont pas sélectionnées pour les étiquettes. Par exemple, la feuille de route DSI utilise un code couleur et crée des étiquettes pour les valeurs *En attente*, *Ouvert*, *Travail en cours* et *Fermé terminé*. Les valeurs supplémentaires, *Fermé incomplet* et *Fermé ignoré*, utilisent la couleur par défaut.
Couleur 1 Couleur 2 Couleur 3 Couleur 4	Couleurs qui correspondent à chacune des valeurs du champ **Étiquette** . Par exemple, si **l'étiquette 1** est l'état *En attente* et que la **couleur 1** est *rouge*, les panneaux des projets à l'état En attente sont rouges.

Créer une vue de visualisation de chronologie

La vue de visualisation de la chronologie détermine quels détails d'enregistrement apparaissent dans la fenêtre de résumé contextuelle lorsqu'un utilisateur clique sur un panneau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une vue de visualisation de chronologie par table. Par exemple, si votre vue affiche des enregistrements d'incidents, vous pouvez créer une vue sur la table Incident pour afficher uniquement certaines informations, telles que le numéro d'incident, la priorité et la brève description.

S'il n'existe aucune vue de visualisation de la chronologie, tous les panneaux utilisent la vue par défaut qui affiche tous les champs qui apparaissent actuellement dans la vue par défaut du formulaire pour cette table. Une fois que vous avez créé une vue Visualisation de la chronologie pour une table, tous les panneaux utilisent cette vue.

Par exemple, pour créer une vue de visualisation de la chronologie à l'aide du formulaire Incident :

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un incident.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sous **Vue et section de formulaire**, accédez au champ Nom de la **vue** et sélectionnez **Nouveau**.
5. Saisissez la **visualisation de la chronologie** dans le champ Nom de la **vue** .
6. Cliquez sur **OK** pour créer la vue de visualisation de la chronologie.
7. Ajoutez des champs ou supprimez des éléments de la vue de visualisation de la chronologie à l'aide des colonnes **Disponible** et **Sélectionné** .
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Planification de la visualisation de votre chronologie

Avant de créer une visualisation de chronologie, vous devez avoir une idée claire des informations que vous souhaitez afficher.

Ce processus de planification vous aide à identifier la table et les champs requis, ainsi qu'à déterminer les exigences de filtrage et de tri. Étant donné que les utilisateurs peuvent personnaliser la visualisation, évitez de définir des filtres restrictifs susceptibles d'empêcher les utilisateurs de trouver les catégories qu'ils ont l'habitude de voir. Vous pouvez utiliser la feuille de route DSI comme point de départ pour créer vos propres visualisations de chronologie.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Utiliser la visualisation de la chronologie

La visualisation de la chronologie fournit une vue de haut niveau des activités stratégiques et opérationnelles d'une organisation au fil du temps.

Les décideurs organisationnels peuvent utiliser les informations contenues dans des visualisations pour des activités telles que la planification de projets futurs et l'estimation des besoins en ressources. Les utilisateurs peuvent personnaliser les informations affichées avec le volet Paramètres de visualisation.

L'activation de l'application Visualisation de la chronologie n'installe pas la feuille de route DSI. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI. La feuille de route DSI est une visualisation chronologique qui affiche les projets et portefeuilles informatiques d'une organisation. Les sections suivantes utilisent la feuille de route DSI pour présenter les fonctionnalités des visualisations de chronologie.

Voies, marqueurs et panneaux

Les voies, les marqueurs et les panneaux sont les éléments fondamentaux d'une visualisation chronologique. apparaissent uniquement dans la vue 3D.

Remarque :
Les voies et les marqueurs ne sont disponibles que dans la vue 3D. Un panneau de la vue 2D représente toujours un seul enregistrement, tandis que les panneaux de la vue 3D peuvent représenter un ou plusieurs enregistrements.

Voies

Une voie est un canal dans lequel les activités sont regroupées. Une visualisation peut afficher jusqu'à huit voies à la fois. Lors de l'affichage d'une visualisation, vous pouvez utiliser le volet Paramètres pour afficher ou masquer des voies individuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

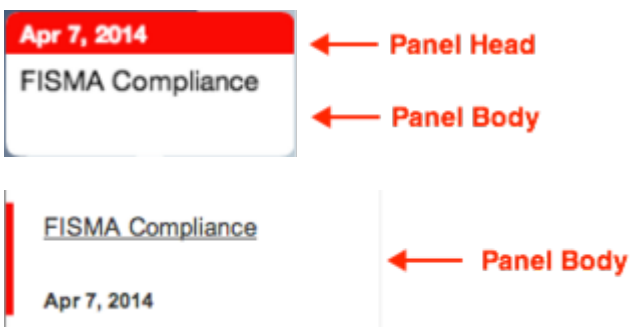
Remarque :
Le nombre d'éléments affichés dans une voie dépend des paramètres **2D Nbre max. d'éléments par voie** et **Nbre max. d'éléments par voie** sur le formulaire Visualisation de la chronologie.

Marqueurs

Les marqueurs sont des lignes horizontales qui traversent toutes les voies et identifient une transition vers le mois suivant.

Panneaux

Les panneaux des vues 2D et 3D sont codés par couleur en fonction des valeurs sélectionnées par l'administrateur lors de la configuration initiale.



En vue 2D, les panneaux sont regroupés par mois et empilés par ordre chronologique, de la date la plus ancienne à la date la plus récente. Par défaut, la vue 2D s'ouvre avec le mois en cours affiché sur le côté gauche de la visualisation. Vous pouvez imprimer des visualisations à partir de la vue 2D à l'aide de l'option d'impression du navigateur. Dans la vue 3D, les panneaux sont regroupés en voies et classés par date, du plus ancien au plus récent. La date d'affichage du panneau détermine son emplacement en vue 2D et 3D. La date affichée est basée sur une valeur sélectionnée par l'administrateur de chronologie lors de la configuration initiale.

Les panneaux apparaissent dans la feuille de route du DSI en fonction de la date d'achèvement prévue du projet. En vue 3D, les projets ayant la même date d'achèvement prévue sont regroupés en un seul panneau. En vue 2D, les projets ayant la même date d'achèvement prévue sont affichés sous forme de panneaux individuels.

Les en-têtes de panneaux de la feuille de route CIO sont codés par couleur en fonction de l'état du projet. Toutefois, dans la vue 3D, si un panneau représente plusieurs projets, l'en-tête du panneau est de couleur noire. Le volet Paramètres contient une clé indiquant chaque état de projet disponible et la couleur correspondante.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Pour afficher des informations supplémentaires sur un panneau :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur un panneau pour un seul enregistrement en mode 2D ou 3D pour ouvrir une fenêtre de résumé contenant des informations supplémentaires. Cliquez sur l'en-tête dans la fenêtre de résumé pour ouvrir l'enregistrement complet.
- Appuyez sur la touche Maj, puis cliquez sur un panneau pour ouvrir l'enregistrement complet.
- Cliquez sur un panneau représentant plusieurs enregistrements pour ouvrir une liste de ces enregistrements. Cliquez sur un numéro d'enregistrement pour ouvrir l'enregistrement complet.

L'administrateur de chronologie peut configurer les informations qui apparaissent dans les fenêtres de résumé.

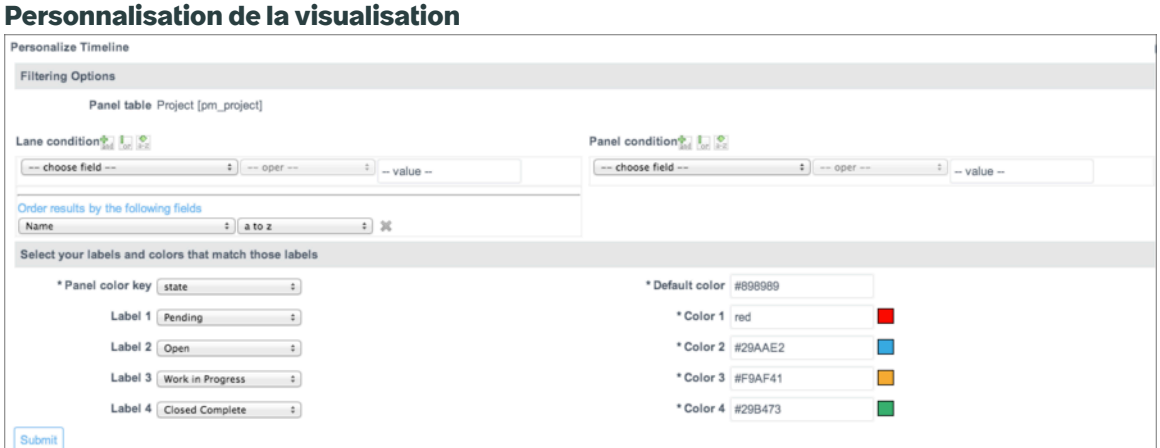
Personnaliser les visualisations de la chronologie

Vous pouvez configurer les paramètres des visualisations de chronologie tels que les conditions de voie et de panneau, les couleurs et les étiquettes.

Personnalisation

Ouvrez le volet Paramètres et cliquez sur **Configurer**. Remplissez le formulaire comme il vous convient (voir tableau).

Personnalisation de la visualisation



Formulaire Personnalisation de la visualisation de chronologie

Champ	Description
Conditions de voies	Générateur de conditions utilisé pour créer des filtres et appliquer un tri aux valeurs utilisées comme voies dans les visualisations de vue 3D. Par exemple, si vous définissez [Nom] [n'est pas] [IT] comme condition de voie pour la feuille de route DSI, il n'apparaît plus comme une voie dans la feuille de route, ni comme une option de voie dans le volet Paramètres. La suppression du filtre restaure la voie IT vers la visualisation et vers les options de voie dans le volet Paramètres. Pour ordonner les résultats, spécifiez le tri en fonction des noms de champs pertinents. Par exemple, pour ordonner les noms des portefeuilles afin qu'ils apparaissent dans l'ordre alphabétique inversé sur la feuille de route DSI, définissez les champs de tri sur [Nom] [z à a].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Personnalisation de la visualisation de chronologie (suite)

Champ	Description
Conditions de panneaux	Générateur de conditions utilisé pour créer des filtres et appliquer un tri aux valeurs qui sont utilisées comme panneaux dans la visualisation. Par exemple, si vous définissez [État] [est l'un des] [En attente, Ouvert, Travail en cours] comme condition de panneau pour la feuille de route DSI, seuls les projets qui se trouvent dans l'un de ces états apparaissent sur la feuille de route.
Touche des couleurs du panneau	Champ de la table Panneau contenant les valeurs utilisées pour le codage couleur des informations affichées. Le champ sélectionné ici détermine les valeurs disponibles dans les champs Étiquette du formulaire. La feuille de route DSI utilise État, qui est un champ de la table Projet. Les panneaux de la feuille de route DSI sont codés par couleur en fonction de l'état du projet, qui peut être En attente, Ouvert, Travail en cours, Fermé terminé, Fermé incomplet et Ignoré. Parmi les autres champs qui se prêtent à cette sélection figurent Priorité, Risque et Approbation.
Étiquette 1 Étiquette 2 Étiquette 3 Étiquette 4	Valeurs à coder par couleur. Les valeurs disponibles sont déterminées par le champ de clé de couleur du panneau. Par exemple, la feuille de route DSI est basée sur la table Projet et a la clé de couleur du panneau définie sur le champ État, qui contient les valeurs En attente, Ouvert, Travail en cours, Fermé terminé, Fermé incomplet et Fermé ignoré. Vous pouvez définir des couleurs spécifiques pour un maximum de quatre valeurs à partir du champ sélectionné. Les autres valeurs sont affichées dans la couleur Par défaut.
Couleur par défaut	Couleur appliquée aux valeurs qui ne sont pas sélectionnées pour les étiquettes. Par exemple, la feuille de route DSI utilise un code couleur et crée des étiquettes pour les valeurs En attente, Ouvert, Travail en cours et Fermé terminé. Les valeurs supplémentaires, Fermé incomplet et Fermé ignoré, utilisent la couleur par défaut.
Couleur 1 Couleur 2 Couleur 3 Couleur 4	Couleurs qui correspondent à chacune des valeurs du champ Étiquette. Par exemple, si l'étiquette 1 est l'état En attente et que la couleur 1 est rouge, les panneaux des projets à l'état En attente sont rouges.

Remarque :

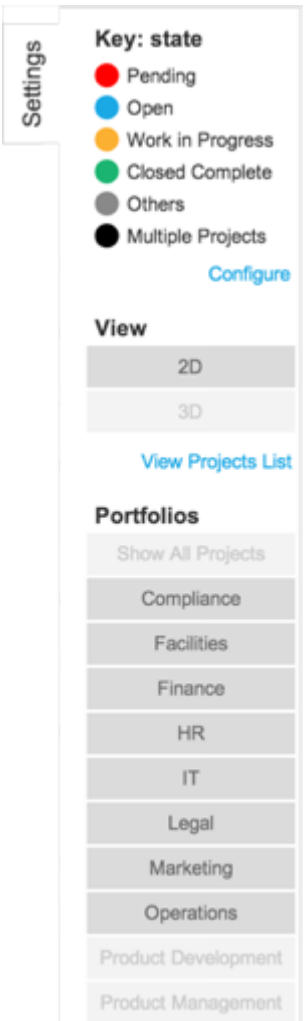
- L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.
- Si le champ **Nombre maximal d'éléments par voie** est défini sur `plus de 1 000`, vous pouvez observer un délai lors de l'affichage des données de chronologie à l'aide d'Internet Explorer (IE) comme navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Volet Paramètres

Les noms d'éléments dans le volet Paramètres varient en fonction de la table et des champs utilisés pour créer la visualisation.



Le volet Paramètres contient les éléments suivants :

Éléments du panneau des paramètres

Élément	Description
Clé	Identifie le type d'informations codées par couleur sur la chronologie, comme l'état ou la priorité. Il répertorie également la couleur attribuée à chaque valeur possible, telle que l'état en attente et l'état ouvert.
Configurer	Vous permet de personnaliser une visualisation en créant des filtres sur les informations de voie et les informations de panneau, en spécifiant l'ordre de tri des résultats et en réaffectant les couleurs des panneaux. Ces changements affectent uniquement votre vue de la visualisation.
Vue	Permet de basculer entre la vue 2D et la vue 3D.
Vue <table> Liste	Ouvre un onglet de navigateur distinct affichant la liste complète des enregistrements pour la table associée.
Portefeuille	Vous permet de cliquer sur les noms de voies pour les ajouter ou les supprimer de la visualisation. Lorsque la visualisation est en vue 2D, le volet Paramètres affiche un bouton

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments du panneau des paramètres (suite)

Élément	Description
	Afficher tous les <enregistrements> qui vous permet de remplacer les filtres de voie appliqués à la configuration initiale.

Utiliser le curseur et la piste de curseur

Le curseur et la piste de curseur sont utiles pour accéder rapidement à n'importe quel point dans le temps d'une visualisation.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Pour la feuille de route DSI, la piste de défilement vous permet d'afficher rapidement la répartition des projets dans le temps et de déterminer les états des projets. En mode 3D, cliquez sur le curseur et faites-le glisser pour avancer ou reculer la chronologie. En mode 2D, cliquez et faites glisser la piste du curseur vers la droite ou vers la gauche pour avancer ou reculer la chronologie.

La piste de curseur fournit une autre vue des panneaux d'une visualisation. Pour la feuille de route DSI, un point de couleur dans la piste de curseur indique la présence d'un ou plusieurs projets pour un jour donné. Les différentes couleurs de point correspondent à différents états du projet. Cela vous permet de parcourir la piste de défilement pour identifier les projets d'intérêt par leur couleur, puis d'utiliser le curseur ou la piste de défilement pour naviguer rapidement vers ces projets. Par exemple, si vous êtes intéressé par des projets en attente, vous pouvez utiliser le curseur pour accéder aux points de couleur qui représentent cet état.

Remarque :
Les points de la piste de curseur ne correspondent pas un à un avec les panneaux d'une visualisation. Un point représente la présence d'un ou de plusieurs projets à une date donnée. En vue 3D, s'il y a plus d'un projet pour une journée donnée, tous les projets de cette journée sont combinés en un seul panneau sur la feuille de route. Lorsque la piste de défilement est remplie, les projets d'un panneau multi-projets sont analysés pour l'état du projet, puis représentés sous forme de points de couleur appropriée dans la piste de défilement.

De même, vous pouvez utiliser le curseur ou la piste de curseur en conjonction avec le calendrier pour naviguer rapidement vers n'importe quel point dans le temps. Par exemple, si vous êtes préoccupé par des problèmes de ressources en avril 2014 parce que vous voyez un grand groupe de points pendant cette période, faites glisser le curseur ou la piste de curseur vers ces points pour afficher ces projets. Cliquez sur les panneaux individuels pour afficher des informations supplémentaires.

Afficher la visualisation de la chronologie

Vous pouvez afficher des visualisations de chronologie à partir d'un projet.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Projet** > **projet** > **Tout**.
2. Faites défiler la liste jusqu'au bas et cliquez sur le lien connexe Visualisation de la **chronologie** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, la feuille de route DSI s'ouvre en vue tridimensionnelle (3D) avec la date actuelle au premier plan de la chronologie. Vous pouvez utiliser le volet Paramètres pour passer d'une vue bidimensionnelle (2D) à une vue 3D. Dès que vous visualisez une visualisation de chronologie, elle est considérée comme personnalisée. Après cela, vous voyez votre vue personnalisée même si l'administrateur de chronologie apporte des modifications à la visualisation par défaut.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Les administrateurs de chronologie peuvent créer des visualisations de chronologie sur d'autres tables. Si vous n'êtes pas sûr qu'une visualisation de chronologie existe pour une application donnée, utilisez le navigateur d'applications pour ouvrir l'application de votre choix, puis cliquez sur **Tous**. Si une visualisation de la chronologie existe pour la table de l'application, un lien connexe Visualisation de la chronologie s'affiche.

Utiliser des visualisations de chronologie

Il existe différents outils qui vous permettent de déplacer les visualisations en arrière et en avant dans le temps selon que vous êtes en vue 2D ou 3D.

Les options suivantes sont disponibles pour naviguer entre les mois.

Vues 2D

Option	Description
Glisser	Maintenez le bouton gauche de la souris enfoncé et faites glisser le curseur vers la droite ou vers la gauche pour afficher les autres mois.
Touches de direction gauche et droite	Appuyez sur les flèches gauche ou droite du clavier pour avancer ou reculer la chronologie.
Bouton de la molette de la souris	Faites défiler la molette pour avancer ou reculer la chronologie.
Flèches de navigation droite et gauche	Cliquez sur les flèches pour passer d'un mois à l'autre. Les flèches n'apparaissent pas s'il n'y a pas de mois supplémentaires à afficher.

Les options suivantes sont disponibles pour naviguer dans les panneaux empilés.

Naviguer dans les panneaux empilés

Option	Description
Glisser	Maintenez le bouton gauche de la souris enfoncé et faites glisser la pile vers le haut ou vers le bas pour afficher d'autres panneaux.
Flèches de navigation vers le haut et vers le bas	Cliquez sur les flèches dans une pile pour afficher des panneaux supplémentaires pour le même mois. Les flèches n'apparaissent pas s'il n'y a pas de panneaux supplémentaires à afficher.

Les options suivantes sont disponibles pour naviguer dans la vue 3D.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue 3D

Option	Description
Glisser	Maintenez le bouton gauche de la souris enfoncé et faites glisser le curseur le long de la piste de défilement pour avancer ou reculer la chronologie.
Bouton de la molette de la souris	Faites défiler la molette pour avancer ou reculer la chronologie.
Touches de direction vers le haut et vers le bas	Appuyez sur les touches fléchées pour avancer ou reculer la chronologie.
Touche majuscule	Appuyez sur la touche Maj et cliquez sur le panneau d'un seul enregistrement pour ouvrir l'enregistrement complet qui contient des informations supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.