Kiteworks | servicenow

FICHE SOLUTION

POUR LES RESPONSABLES DE LA SERVICENOW AI PLATFORM, LES ÉQUIPES IT SERVICE MANAGEMENT ET DE SÉCURITÉ

ÉCHANGE DE DONNÉES MAÎTRISÉ DANS LA SERVICENOW AI PLATFORM

Les fichiers échangés sur les enregistrements respectent la politique de données de l'entreprise, preuves à l'appui

Le défi

Les équipes gèrent service informatique, exploitation et changements sur la ServiceNow AI Platform, et chaque ticket devient un petit transfert de fichiers. Journaux, captures d'écran, contrats et autres documents sensibles circulent en pièces jointes et par e-mail, hors de la politique de données. Ouvrir la ServiceNow AI Platform à des tiers coûte cher et élargit l'exposition ; selon le Data Breach Investigations Report 2026 de Verizon, **48 % des violations** viennent de tiers.

La solution

Kiteworks pour la ServiceNow AI Platform ajoute un dossier Kiteworks gouverné aux enregistrements Incident, Problem, Change Request, Service Catalog Request et Knowledge. Les équipes envoient des e-mails sécurisés, conservent leurs fichiers dans des dossiers gouvernés et demandent des fichiers aux prestataires, auditeurs et clients sans quitter l'enregistrement. Le Kiteworks Data Policy Engine évalue chaque fichier ; les transferts atteignent 16 To.

Où les équipes utilisent ServiceNow, et ce qu'apporte Kiteworks

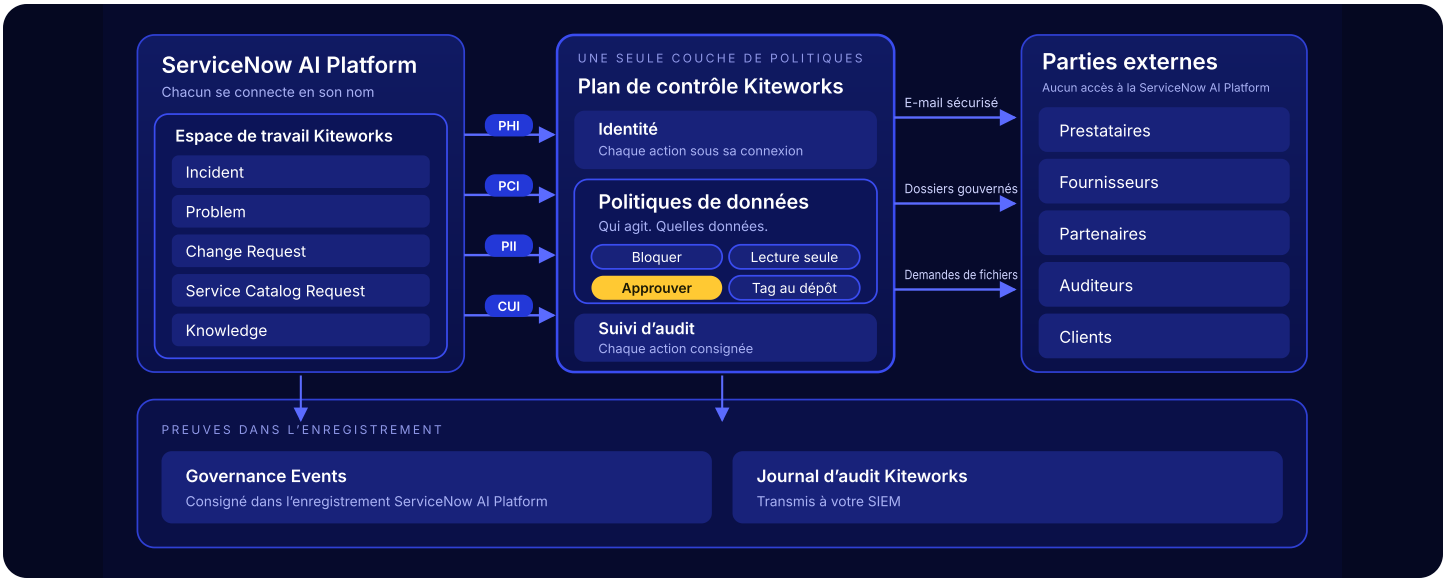
CAS D'USAGE ET ENREGISTREMENT	CE QUE FONT LES ÉQUIPES DANS L'ENREGISTREMENT	CE QU'APPORTE KITEWORKS	POURQUOI C'EST IMPORTANT
IT Service Management Incident, Service Catalog Request	Les analystes du centre de services traitent incidents et demandes de catalogue de collaborateurs et prestataires, avec captures d'écran, journaux et documents.	Les agents rassemblent journaux et captures dans le dossier gouverné de l'incident au lieu de les joindre. Les documents sensibles d'une demande de catalogue partent par e-mail sécurisé depuis l'enregistrement.	La politique de données s'applique à chaque fichier échangé via l'application, et un gros fichier n'oblige plus à quitter l'enregistrement.
Change Management Change Request	Les responsables des changements recueillent preuves et approbations des prestataires avant tout changement.	Le responsable demande des fichiers au prestataire, qui les dépose via un lien sécurisé sans jamais accéder à la ServiceNow AI Platform. La politique s'applique dès la réception.	Les preuves des prestataires arrivent dans l'enregistrement sans licence dédiée. La demande et le dépôt sont chacun consignés.
Problem Management Problem	Les responsables des problèmes recherchent la cause racine avec les ingénieurs des prestataires et partagent les conclusions.	L'ingénieur du prestataire rejoint le dossier en tant que Downloader ou Collaborator. À la clôture du problème, le responsable révoque l'accès de l'intervenant externe.	Les prestataires traitent le problème sans compte ServiceNow AI Platform, et leur accès prend fin avec leur intervention.
IT Operations et AIOps Incident, Problem	Les équipes d'exploitation transforment les événements en incidents et envoient des fichiers de diagnostic et de configuration aux prestataires.	Lots de diagnostic et captures, jusqu'à 16 To, transitent par un dossier gouverné, le verdict de l'analyse étant vérifié avant le téléchargement.	Les fichiers de configuration décrivent l'environnement. Chercher comment envoyer une grosse capture prolonge une interruption.
Knowledge Management Knowledge	Les auteurs rédigent des articles à partir de documents sources, dont certains sont restreints.	L'auteur conserve les documents sources contrôlés dans le dossier de l'article, créé d'un clic, où la politique décide qui peut les ouvrir.	Les documents sources restent gouvernés, l'article reste facile à partager.

La ServiceNow AI Platform pilote le workflow. Kiteworks gouverne les données qui y circulent.

Certifications. Kiteworks Secure Gov Cloud : FedRAMP Class D, autorisation d'agence en cours ; Kiteworks Federal Cloud : certifié FedRAMP Class C. Également validé SOC 2 Type II, ISO 27001 et FIPS 140-3. Aide les organisations à répondre aux exigences de PCI DSS, HIPAA, RGPD, CMMC 2.0 et NIST SP 800-171.

Comment fonctionne Kiteworks pour la ServiceNow AI Platform

Le Kiteworks Data Policy Engine, qui gouverne l'e-mail et le partage, gouverne aussi les fichiers de l'enregistrement.



Kiteworks pour la ServiceNow AI Platform : un échange de données gouverné sur chaque enregistrement.

01
Contenir
Où va le fichier, et à qui appartient-il ?

Les fichiers résident dans un dossier gouverné de l'appliance virtuelle renforcée Kiteworks, avec une architecture mono-locataire, des clés détenues par le client et le géorepérage.

02
Contrôler
Chaque fichier respecte-t-il la politique ?

Le Data Policy Engine décide selon la personne qui agit et la nature des données : blocage, consultation seule, approbation ou étiquetage. Le verdict de l'analyse est vérifié avant le téléchargement.

03
Prouver
Pouvez-vous montrer à un auditeur ce qui s'est passé ?

Les Governance Events consignent dans l'enregistrement les actions via l'application. Le journal d'audit Kiteworks couvre toute l'activité sur les fichiers et alimente votre SIEM.

04
Transférer
Les équipes peuvent-elles continuer à travailler ?

E-mail sécurisé, dossiers gouvernés et demandes de fichiers, depuis l'enregistrement. Transferts jusqu'à 16 To, donc sans limite de taille pratique. Les externes n'ont pas besoin d'accéder à la ServiceNow AI Platform.

ServiceNow, the ServiceNow logo, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries.

Prêt à gouverner les échanges de fichiers de la ServiceNow AI Platform ?

www.kiteworks.com

Kiteworks

in f X ig yt

Kiteworks' mission is to empower organizations to effectively manage risk in every send, share, receive, and use of private data. The Kiteworks platform provides customers with a secure data exchange that delivers data governance, compliance, and protection in a unified control plane. Kiteworks unifies, tracks, controls, and secures sensitive data moving within, into, and out of their organization, significantly improving risk management and ensuring regulatory compliance on all private data exchanges. Headquartered in Silicon Valley, Kiteworks protects over 100 million end-users and thousands of global enterprises and government agencies.

© 2026 Kiteworks LLC. All rights reserved.