



Washington, D.C Service Bridge

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

Diese Materialien wurden für Sie mit einer Übersetzungssoftware übersetzt. Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um Ihnen eine akkurate Übersetzung zu liefern. Jedoch können menschliche Übersetzer nicht durch automatisierte Übersetzungstechnologien ersetzt werden. Die Übersetzungen werden ungeprüft bereitgestellt. Es wird keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Richtigkeit von Übersetzungen in andere Sprachen übernommen. Manche Inhalte wurden aufgrund der Beschränkungen der Übersetzungssoftware möglicherweise nicht präzise übersetzt. Die Ausgangssprache dieser Dokumente ist Englisch. Jegliche Diskrepanzen oder Unterschiede, die bei der Übersetzung entstehen, sind nicht verbindlich und haben keine Rechtswirkung für die Einhaltung oder Durchsetzung von Rechten.

Einige Beispiele und Grafiken, die hier dargestellt sind, dienen nur der Veranschaulichung. Eine echte Zuordnung oder Verbindung zu ServiceNow-Produkten oder -Services ist nicht beabsichtigt und sollte nicht abgeleitet werden.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Unternehmens- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, denen sie zugeordnet sind.

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter www.servicenow.com/terms-of-use.html

Firmensitz
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
USA
(408) 501-8550

Inhaltsverzeichnis

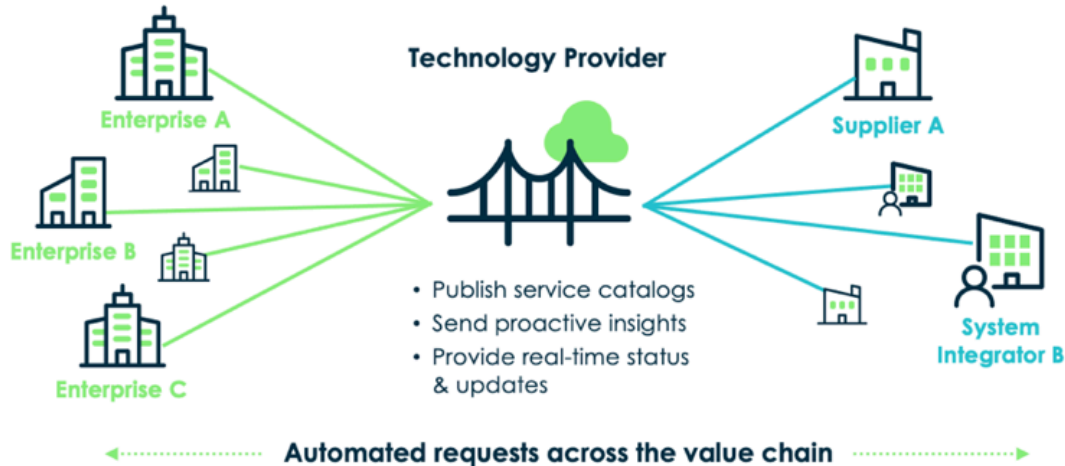
Service Bridge.....	5
Service Bridge erkunden.....	5
Erfahren Sie mehr über Service Bridge.....	6
Service Bridge Autorisierte Benutzer und Personas.....	7
Remote-Kataloge in Service Bridge.....	8
Verwenden von Remote-Auswahlfeldern für den direkten Zugriff auf Provider-Daten.....	8
Verwenden von Remoteaufgaben zur Erfüllung von Verbraucheranfragen.....	9
Service Bridge Anbieteraufgaben.....	9
Transformieren Sie Daten mit dem Transformations-Framework Service Bridge	10
Service Bridge für Anbieter.....	10
Service Bridge für Provider wird installiert und konfiguriert.....	12
Verwenden Sie Service Bridge für Anbieter.....	40
Service Bridge für Verbraucher.....	45
Service Bridge für Verbraucher installieren und konfigurieren.....	46
Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden.....	55
Service Bridge – Referenz.....	55
Service Bridge-Datenmodell.....	55
Mit Service Bridge für Provider installierte Komponenten.....	63
Mit Service Bridge für Verbraucher installierte Komponenten.....	77
Service Bridge Fehlerprotokoll.....	84
Domänentrennung und Service Bridge.....	86
Service Bridge (veraltet).....	88
Service Bridge erkunden (veraltet).....	89
Personae und Rollen für Service Bridge für Anbieter (veraltet).....	91
Personae und Rollen für Service Bridge (veraltet).....	93
Autorisierten Benutzern den Zugriff auf Services im Produktkatalog ermöglichen (veraltet).....	94
Remote-Aufgaben zur Erfüllung von Kundenanforderungen (veraltet).....	94
Remote-Auswahlfelder für den direkten Zugriff auf Katalogelemente verwenden (veraltet).....	95
Remote-Aufgabendaten mit einem Transformations-Framework umwandeln (veraltet).....	95
Service Bridge konfigurieren (veraltet).....	96
Installation und Konfiguration von Service Bridge für Anbieter (veraltet).....	96
Installation und Konfiguration von Service Bridge in Kundeninstanzen (veraltet).....	116
Service Bridge verwenden (veraltet).....	120
Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge (veraltet).....	121
Erfüllung von Serviceanfragen in Service Bridge (veraltet).....	124
Proaktive Service Bridge-Fallbenachrichtigung in Service Bridge (veraltet).....	125
Service Bridge Referenz (veraltet).....	125
Service Bridge -Datenmodell (veraltet).....	126
Mit Service Bridge for Provider (veraltet) installierte Komponenten.....	129

Mit Service Bridge (veraltet) installierte Komponenten.....	137
Domänentrennung und Service Bridge (veraltet).....	141
Instanzen mit Service Bridge klonen (veraltet).....	142

Service Bridge

Service Bridge verbindet mehrere ServiceNow -Instanzen, um nahtlose Support- und Service-Experiences im gesamten Ökosystem zu bieten, von Unternehmenskunden bis hin zu Lieferanten und Systemintegratoren. Service Bridge bietet eine reibungslose Experience, die die Zusammenarbeit und die Verarbeitung von Anforderungen erleichtert, während die Benutzer in ihrer eigenen ServiceNow -Instanz arbeiten können.

Übersicht



Erste Schritte

Service Bridge für Anbieter	Service Bridge für Verbraucher	Service Bridge- Knowledge Base
Erfahren Sie mehr über die neue Service Bridge-Anwendung für Anbieter	Erfahren Sie mehr über die neue Service Bridge-Anwendung für Verbraucher	Lesen Sie die Knowledge Base-Artikel von Service Bridge.

Service Bridge erkunden

Erfahren Sie mehr über die Vorteile von Service Bridge, die wichtigsten Funktionen und die Anwendungen.

Automatische Übersetzung

Dieser Abschnitt enthält Folgendes:

- Erfahren Sie mehr über Service Bridge
- Service Bridge Autorisierte Benutzer und Personas
- Remote-Kataloge in Service Bridge
- Verwenden von Remote-Auswahlfeldern für den direkten Zugriff auf Provider-Daten
- Verwenden von Remoteaufgaben zur Erfüllung von Verbraucheranfragen
- Service Bridge Anbieteraufgaben
- Transformieren Sie Daten mit dem Transformations-Framework Service Bridge .

Erfahren Sie mehr über Service Bridge

Service Bridge hilft Verbrauchern, Anbietern und Partnern, ihre ServiceNow -Instanzen zu verbinden, um Geschäfts-Workflows im gesamten ServiceNow -Ökosystem sicher zu erstellen.

Übersicht

Unabhängig davon, ob Sie Anbieter oder Verbraucher sind, erfahren Sie, wie Sie mit Service Bridge eine Integration zwischen Ihren Instanzen herstellen können. Diese Integration erleichtert es Anbietern, Serviceanfragen in ihren eigenen Instanzen zu empfangen und zu erfüllen und vieles mehr. Erfahren Sie, wie Sie Service Bridge verwenden können, um Einkaufs-, Support- und Serviceprozesse zu verbinden.

- Unternehmensanwender können jetzt einfach über bidirektionale Workflows mit ihren Service Providern und Partnern zusammenarbeiten, was ihnen Transparenz und eine nahtlose Experience bietet.
- Service Bridge ermöglicht ein schnelleres Onboarding und bietet Abonnenten eine schnelle Aktualisierung des Servicekatalogs.
- Der nahtlose Registrierungsprozess eliminiert langsame und kostspielige Integrationen mit Unternehmenskunden und -partnern.

Wichtige Funktionen

Zu den wichtigsten Funktionen von Service Bridge gehören:

- **Onboarding:** Führen Sie mit einem einfachen Registrierungsprozess ein schnelles Onboarding von Verbrauchern und Partnern durch, die ServiceNow verwenden, und vermeiden Sie langsame, kostspielige benutzerdefinierte Integrationen.
- **Autorisierte Benutzer:** Verwalten und steuern Sie den Zugriff auf der Ebene des Remote-Katalogelements, um Sicherheits- und Compliance-Anforderungen zu erfüllen.
- **Remote-Katalog:** Aktualisieren Sie Servicekataloge für Abonnenten in Minuten, wenn neue Elemente eingeführt werden.
- **Remote-Auswahl:** Stellt aktuelle Feldoptionen in Abonnenten-Remote-Katalogen sicher, indem Echtzeitdaten aus der Instanz ServiceNow des Anbieters abgerufen werden.
- **Remote-Aufgabe:** Reduzieren Sie den Wechsel und erhöhen Sie die Automatisierung mit nahtlosen Mehrparteien- und Mehrinstanz-Workflows im gesamten ServiceNow -Ökosystem.
- **Anbietaufgaben:** Ermöglichen Sie allen Anbietern von Services, die Service Bridge verwenden, Transparenz und Zusammenarbeit mit ihren Verbrauchern, die ServiceNow

verwenden, indem relevante Aufgaben wie Fälle mit Verbrauchern als Anbieteraufgaben synchronisiert werden.

- **Transformations-Framework:** Transformieren Sie eingehende und ausgehende Remote-Aufgabendaten für eine einfache Prozesstransformation zwischen ServiceNow -Instanzen.

Service Bridge Anwendungen

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen der Anwendungen Service Bridge für Anbieter und Service Bridge für Verbraucher aufgeführt.

Service Bridge Anwendungen

Anwendung	Funktionen
Service Bridge für Anbieter	• Erstellen und veröffentlichen Sie Remote-Kataloge aus Ihrer Instanz, damit Verbraucher Serviceanfragen generieren können, die in Ihrer Instanz erfüllt werden können. • Integrieren Sie Ihre Aufgaben bidirektional mit den Aufgaben Ihres Verbrauchers. • Senden Sie Incidents und Fälle über die Anbieteraufgabe an die Instanz ServiceNow Ihres Verbrauchers, ohne dass ein Setup erforderlich ist.
Service Bridge für Verbraucher	• Integrieren Sie Remote-Katalogelemente, für die Sie von Ihrem Provider berechtigt sind, in Ihren lokalen Katalog, und senden Sie die generierten Anforderungen zur Erfüllung an Ihren Provider zurück. • Integrieren Sie Ihre Aufgaben bidirektional mit den Aufgaben Ihres Providers. • Erhalten Sie proaktive Aufgaben von Anbietern für Transparenz und Zusammenarbeit.

Automatische Übersetzung

Service Bridge Autorisierte Benutzer und Personas

Mit der Funktion „Autorisierte Benutzer“ kann ein Anbieter Remote-Katalogelemente nach Benutzerpersonas kategorisieren, sodass nur autorisierte Benutzer mit diesen Personas auf die Katalogelemente zugreifen können. Außerdem können Verbraucheradministratoren diese Personas Benutzern in ihren Instanzen zuordnen, um den Zugriff zu gewähren.

Wenn ein Anbieter und ein Verbraucher die Anwendung Service Bridge zum ersten Mal registrieren, werden die aktiven Kontakte im Account des Verbrauchers in der Instanz des Anbieters ServiceNow automatisch der Tabelle „Autorisierte Benutzer“ hinzugefügt und mit der Instanz ServiceNow des Verbrauchers synchronisiert.

Mit dieser Funktion kann der Anbieter Services nach Benutzerpersonas unterteilen, sodass die Verbraucher auf einfache Weise den Zugriff in ihrer Instanz auf die Services des

Anbieters definieren können. Mithilfe der Funktion „Autorisierte Benutzer“ können Sie die spezifischen Benutzer zwischen den Anbieter- und Verbraucherinstanzen identifizieren, um die Verbraucheranforderungen für die Services des Anbieters zu verwalten. Anschließend können Sie den autorisierten Benutzern Personas zuweisen, um den Zugriff auf Remote-Katalogelemente zu steuern.

- Sowohl Anbieter als auch Verbraucher können autorisierte Benutzer erstellen.
- Die Anbieter verwalten den Genehmigungsstatus für einen autorisierten Benutzer. Standardmäßig ist der Genehmigungsstatus auf **Genehmigt** festgelegt.
- Verbraucher verwalten den aktiven Status für einen autorisierten Benutzer.
- Anbieter können die maximale Anzahl autorisierter Benutzer für jede Verbindung festlegen. Dies erfordert, dass alle Verbraucher eine Liste aktiver autorisierter Benutzer führen, die kleiner oder gleich dem vom Anbieter festgelegten Grenzwert ist. Wenn der Wert nicht festgelegt ist, können Verbraucher beliebig viele aktive autorisierte Benutzer haben.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Erstellen Sie Katalogpersonas](#)
- [Fügen Sie einen autorisierten Benutzer hinzu](#)

Remote-Kataloge in Service Bridge

Als Anwendungsentwickler für den Anbieter können Sie ein Remote-Katalogelement erstellen, das die Services für Ihre Verbraucher enthält. Nachdem Sie ein Remote-Katalogelement erstellt haben, kann ein Administrator in der Instanz des Verbrauchers es seinen Katalogen und Kategorien zuweisen und es dann wie jedes andere Katalogelement aktivieren.

Beispiel:

Angenommen, Sie haben mehrere SD-WAN-Produktangebote: Gold, Silber und Bronze. Ihr Remote-Katalog enthält 20 Services, die den SD-WAN-Produkten zugeordnet sind.

- Das Gold-Produktangebot gibt Ihren Verbrauchern Rechte für alle 20 Services.
- Das Silber-Produktangebot gibt Ihren Verbrauchern Rechte für 15 von 20 Services.
- Mit dem Bronze-Produktangebot haben Ihre Verbraucher Rechte für nur 10 der 20 Services.

Sie können alle 20 dieser Services in einem einzigen Katalog zusammenfassen. Die Verbraucher für jedes Produktangebot haben nur Rechte an den Services, auf die sie Anspruch haben.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Remote-Kataloge in Service Bridge für Provider](#).

Verwenden von Remote-Auswahlfeldern für den direkten Zugriff auf Provider-Daten

Remote-Auswahlfelder bieten Ihren Verbrauchern direkten Zugriff auf Ihre (Anbieter-)Daten in Echtzeit, während sie ein Remote-Katalogelement von ihrer Instanz aus übermitteln.

Mit Remote-Auswahlfeldern können Verbraucher die Auswahlliste für ein Katalogreferenzfeld direkt in der Instanz des Anbieters anzeigen. Sie bieten die folgenden Vorteile:

- Beseitigt die Notwendigkeit, Grundlagendaten zu replizieren.
- Reduziert die Kosten und den Wartungsaufwand für Integrationen.

Sie können die Daten steuern, auf die Ihre Verbraucher zugreifen, indem Sie ein Remote-Auswahlfeld definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Remote-Auswahlfelddefinitionen in Service Bridge für Anbieter](#).

Verwenden von Remoteaufgaben zur Erfüllung von Verbrauchernanfragen

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter mehrere Verbraucheraufgaben wie Incidents, Fälle und Serviceanforderungen mithilfe von Remoteaufgaben lösen und erfüllen können. Als Verbraucher können Sie die Incidents auch mehreren Anbietern zur Lösung zuweisen.

Mit Remote-Aufgaben können Sie die Daten der Aufgabe in separaten Instanzen zuweisen und synchronisieren, sodass Sie die Serviceanfragen Ihrer Verbraucher schnell erfüllen können. Beispiele für Verbrauchernanfragen:

1. Fordern Sie Hilfe für Probleme an, die Ihre Verbraucher mit Ihren Services haben
2. Fordern Sie Serviceänderungen an den Services an, die Ihre Verbraucher erworben haben.
3. Fordern Sie die Zuweisung der vorhandenen Aufgaben an, damit Sie die Probleme Ihres Verbrauchers unterstützen können ☒

Funktionsweise einer Remoteaufgabe

Als Anbieter müssen Sie zuerst die Remoteaufgaben-Definitionen erstellen und veröffentlichen, die Ihre Verbraucher zum Erstellen einer Remoteaufgabe verwenden können. Sie berechtigen diese Definitionen für Ihre Verbraucher, die die Zuordnungen und Felddatenregeln anpassen oder einfach die Definition aktivieren können. Ihre Verbraucher können einen Auslöser auf die Definition anwenden oder basierend auf einer aktiven Definition manuell eine Remoteaufgabe für Sie als Anbieter erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter](#).

Die Remote-Aufgabenfunktion umfasst eine Remote-Aufgabentabelle, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle in Now Platform ist. Mit Remoteaufgaben können Sie die bidirektionale Verknüpfung von Workflows zwischen mehreren ServiceNow Instanzen aktivieren.

Beispielsweise muss ein Incident in einer Verbraucherinstanz der Instanz eines Anbieters als Fall zugewiesen werden. Der Remote-Aufgabendatensatz in jeder Instanz erleichtert den bidirektionalen Datenfluss der Aufgabe zwischen dem Fall und dem Incident.

Service Bridge Anbieteraufgaben

Ermöglichen Sie allen Anbietern, die Service Bridge verwenden, Transparenz und Zusammenarbeit mit ihren Verbrauchern, die ServiceNow verwenden.

Anbieteraufgaben stellen Arbeiten dar, die in der Instanz eines Anbieters ServiceNow ausgeführt und in der Instanz eines Verbrauchers überwacht werden. Durch die Verwendung von Anbieteraufgaben können Verbraucher mit allen ihren Anbietern zusammenarbeiten, ohne dass eine zusätzliche Konfiguration für ihre Instanzen erforderlich ist.

Transformieren Sie Daten mit dem Transformations-Framework Service Bridge .

Verwenden Sie das Transformations-Framework, um Aufgaben zwischen zwei ServiceNow -Instanzen zu integrieren und Remote-Aufgabendaten in der Anwendung Service Bridge] zu transformieren.

Als Anbieter können Sie das Transformations-Framework verwenden, um Ihre ein- und ausgehenden Daten (z. B. Incidents, Fälle und Serviceanfragen) der Remoteaufgaben zwischen Ihrer ServiceNow -Instanz und der Instanz Ihres Verbrauchers zu transformieren. Informationen zu Remoteaufgaben finden Sie unter [Verwenden von Remoteaufgaben zur Erfüllung von Verbraucheranfragen](#).

Während Sie die Anwendung Service Bridge for Providers verwenden, können Sie und Ihr Verbraucher die Remote-Aufgabendaten über Tabellen und Felder austauschen. Das Transformations-Framework hilft Ihnen, die Daten zwischen diesen Tabellen und Feldern zu konvertieren, sodass Sie und Ihr Verbraucher bei der Lösung der Incidents, Fälle und Verbraucheranfragen problemlos miteinander kommunizieren können. Transformationen können einmal erstellt und für alle Remoteaufgabendefinitionen verwendet werden.

Sie können die folgenden Transformationstypen im Transformations-Framework für Ihre Remoteaufgaben verwenden:

- **Einfach:** Wählen Sie die einfache Transformationsoption aus, um die vordefinierten Werte der eingehenden und ausgehenden Felder für Ihre Remoteaufgaben zu verwenden. Wenn Sie beispielsweise diesen Transformationstyp verwenden, konvertieren Sie den Status Open eines Incident in der Instanz ServiceNow® des Anbieters in den Status In Bearbeitung in der Instanz ServiceNow des Verbrauchers.
- **Erweitert:** Verwenden Sie eine erweiterte Transformation, bei der Sie ein Skript ausführen, um die eingehenden und ausgehenden Datenwerte für Ihre Remoteaufgaben zu bestimmen. Verwenden Sie diesen Transformationstyp beispielsweise, um eine eingehende sys_id in eine korrelierte sys_id für ein Referenzfeld zu konvertieren.
- **Virtuell eingehend:** Verwenden Sie diese Option, um ein eingehendes virtuelles Feld umzuwandeln oder einen Wert dafür festzulegen. Diese Option verwendet ein Skript, um die Daten umzuwandeln, und fügt ein obligatorisches Feld eingehendes Feld hinzu.
- **Virtuell ausgehend:** Verwenden Sie diese Option, um ein ausgehendes virtuelles Feld umzuwandeln oder einen Wert dafür festzulegen. Diese Option verwendet ein Skript, um die Daten umzuwandeln, und fügt ein obligatorisches Feld „Ausgehendes Feld“ hinzu.
- **Global:** Verwenden Sie die globale Transformationsoption, um eine Standardtransformationsdefinition zu erstellen, die auf alle Verbraucherkonten angewendet werden kann.

Hinweis:

Eine übereinstimmende unternehmens- oder kontospezifische Transformation überschreibt die Option Globale Transformation.

Informationen zum Erstellen einer Transformation finden Sie unter [Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge](#).

Service Bridge für Anbieter

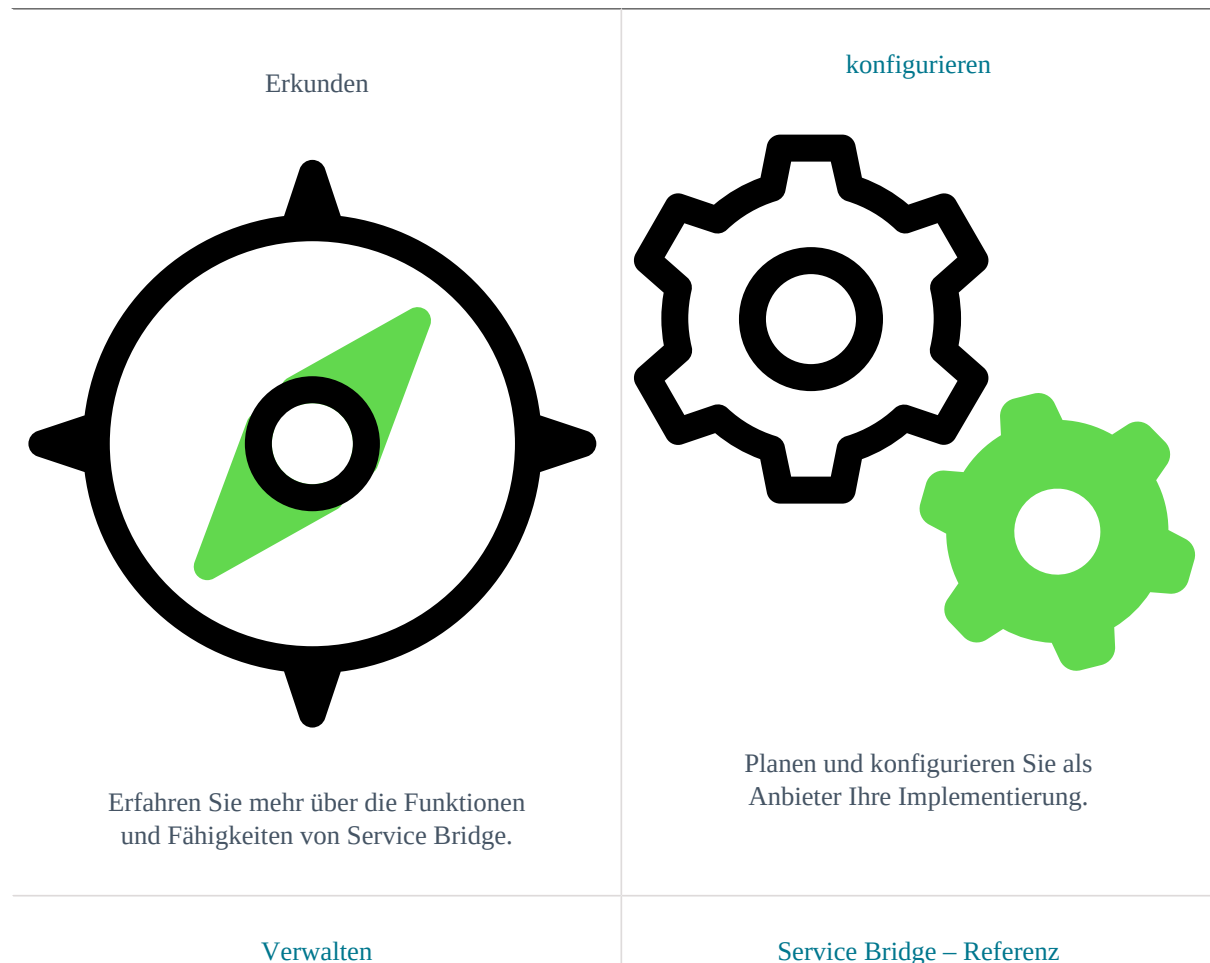
Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge for Providers, um Servicekataloge zu erstellen und zu veröffentlichen, von Verbrauchern generierte Anforderungen zu empfangen und zu erfüllen und Integrationen mit Verbraucherinstanzen herzustellen.

Übersicht

Als Anbieter können Sie:

- Erstellen und veröffentlichen Sie Remote-Servicekataloge für Ihre Verbraucher in ihren Instanzen.
- Integrieren Sie Ihre Instanz mit der Instanz Ihres Verbrauchers.
- Empfangen und erfüllen Sie Serviceanfragen in Ihrer Instanz von der Instanz Ihres Verbrauchers ServiceNow.

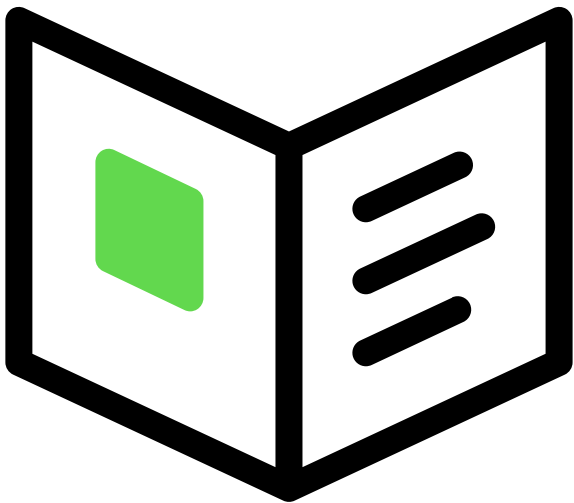
Erste Schritte



Automatische Übersetzung



Erfahren Sie, wie Sie das Onboarding von Verbrauchern durchführen, Kataloge erstellen und Serviceanfragen erfüllen.



Rufen Sie Details zur Domänentrennung und zu installierten Komponenten ab.

Service Bridge für Provider wird installiert und konfiguriert

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Service Bridge for Providers einzurichten und zu konfigurieren.

Service Bridge für Provider einrichten

Aufgabe	Verknüpfung
Installieren Sie die Anwendung Service Bridge for Providers.	Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Service Bridge für Provider .
Migrieren Sie bei Bedarf von der veralteten Version Service Bridge.	Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren von Service Bridge (veraltet) .
Richten Sie einen neuen Provider-Datensatz ein.	Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Service Bridge -Provider-Datensatz ein .
Weisen Sie Service Bridge Rollen für Provider zu.	Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerrollen für Provider .
Erstellen Sie Katalogpersonas.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Katalogpersonas .
Erstellen Sie Remote-Auswahldefinitionen.	Siehe Erstellen Sie Remote-Auswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter
Erstellen Sie Remote-Katalogelemente.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Remote-Kataloge in Service Bridge für Provider .
Erstellen Sie Definitionen für Remoteaufgaben.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter .

Service Bridge für Provider einrichten (Fortsetzung)

Aufgabe	Verknüpfung
Erstellen Sie Transformationen.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge .
Aktualisieren Sie die Einstellungen für autorisierte Benutzer.	Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Einstellungen für autorisierte Benutzer .

Installieren Sie Service Bridge für Provider

Wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge for Providers (sn_sb_pro) installieren. Die Anwendung enthält die Demodaten und Installationen, die sich auf die Anwendungen und Plugins von ServiceNow® Store beziehen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Plugins werden automatisch mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert:

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

Darüber hinaus werden mehrere Komponenten installiert, darunter Rollen, Business Rules, Tabellen und Flows. Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge für Provider installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge for Providers (sn_sb_pro).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#) .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

Diese Auflistung gibt für jedes abhängige Plugin und jede Anwendung an, ob sie installiert werden, bereits installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Service Bridge für Provider installieren können.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

Demodaten enthalten die Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren. Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Migrieren von Service Bridge (veraltet)

In diesem Abschnitt wird der Migrationsprozess von Service Bridge (veraltet) beschrieben.

Führen Sie die Schritte unter [Service Bridge for Providers \(Legacy\) – Migration Utility \(KB1499823\)](#) aus, um von einer veralteten Version zu migrieren.

Richten Sie einen Service Bridge -Provider-Datensatz ein

Richten Sie einen neuen Provider-Datensatz ein, um einen eindeutigen Bezeichner für die Anwendung Service Bridge for Providers (sn_sb_pro) zu erstellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, sn_sb.admin
- Diese Version von Service Bridge erfordert ein globales Skript, das installiert werden muss, bevor Sie die Anwendung Service Bridge für Provider einrichten. Befolgen Sie die Anweisungen in [KB1225292](#) in der Instanz Now Support, um das Skript zu installieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese einmalige Setup-Aufgabe muss von Ihrer ServiceNow -Instanz aus abgeschlossen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Anbieter**.

2. Geben Sie einen Namen für den Anbieter ein.

Dieser darf nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche enthalten. Namen, die Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten, führen zu einem Fehler.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Benutzerrollen für Provider

Erfahren Sie mehr über die Rollen, Kompetenzen und Aufgaben für die verschiedenen Benutzer in der Anwendung Service Bridge für Anbieter.

Eine Benutzerrolle ist eine vorkonfigurierte Rolle in der Anwendung, die aus mehreren granularen Rollen besteht. Die Benutzerrollen sind so konzipiert, dass sie den gängigen Stellenbezeichnungen für Manager, Analysten und Serviceverantwortliche in einer IT-Organisation entsprechen. Wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer und Gruppen mehr Zugriff haben, als eine Rolle zulässt, können Sie Ihren Benutzern und Gruppen granulare

Rollen hinzufügen. Wenn Sie den Zugriff für bestimmte Benutzer und Gruppen auf Aufgabenebene beschränken möchten, können Sie die granularen Rollen entfernen. Sie können auch benutzerdefinierte Rollen und Zugriffskontrollen (ACLs) erstellen, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Benutzerrollen

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Entwickler	- Ist ein zertifizierter ServiceNow -Administrator - Ist zertifizierter ServiceNow Anwendungsentwickler	- Erstellt Provider-Verbindungsdatensätze. - Erstellt und verwaltet Remote-Aufgabendefinitionen und -transformationen. - Erstellt und verwaltet Flow Designer -Flows, um die Anforderungserfüllung zu bestimmen. - Erstellt und verwaltet Remote-Datensatzersteller.	- Administrator - sn_sb.admin Hinweis: Wenn der Benutzer nicht über die Administratorrolle verfügt, ist die Katalogadministratorrolle erforderlich, um Remote-Datensatzersteller zu ändern und zu veröffentlichen.
Administrator	Ist ein zertifizierter ServiceNow Systemadministrator	- Schließt die Registrierungsanforderungen Service Bridge ab. - Unterstützt den Systemadministrator des Verbrauchers nach Bedarf. - Veröffentlicht Remote-Kataloge in der Instanz des Verbrauchers. - Veröffentlicht Remoteaufgabendefinitionen in der Instanz des Verbrauchers. - Behebt Probleme mit Transportnutzlasten von Service Bridge.	- Administrator - sn_sb.admin - sn_transport.admin

Benutzerrollen (Fortsetzung)

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Anbietererfüller	Hat Service Desk-Mitarbeiter-Kompetenzen	• Löst Fragen und Probleme von Verbrauchern. • Nimmt bei Bedarf an Netzwerkvorgängen teil.	• *itil • sn_sb.requestor • *sn_customerservice_agent • *incident_read • *problem_read • * change_read
Verbraucheranforderer	Endbenutzer	Erstellt Anforderungen aus dem Remote-Katalog	sn_sb.requestor

Weisen Sie Gruppen für Rollen zu Service Bridge

Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. In ServiceNow weisen Sie Rollen nach Gruppen und nicht nach einzelnen Benutzern zu. Wenn sich die Stellenbeschreibungen von Benutzern ändern, werden ihre Rollen automatisch aktualisiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Klicken Sie auf die Gruppe, der Sie die Rolle zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie der Gruppe die Rollen hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie Katalogpersonas

Erstellen Sie Katalogbenutzer-Personas, um die Katalogelemente zu steuern, auf die Verbraucher in ihrer Instanz zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_sb.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Personas werden verwendet, um den Benutzerzugriff auf Remote-Katalogelemente in der Anwendung Service Bridge für Verbraucher einzuschränken. Sie können Personas Remote-Datensatzerstellern (RRPs) zuordnen, und diese Personas können Benutzern über die Tabelle „Autorisierte Benutzer“ zugewiesen werden. Um auf Elemente zuzugreifen, die durch Personas geschützt sind, muss der Datensatz des autorisierten Benutzers des Benutzers vom Provider genehmigt, in der Verbraucherinstanz aktiviert und über die entsprechende(n) Persona(s) verfügen. Weitere Informationen zu autorisierten Benutzern und Personas finden Sie unter [Service Bridge Autorisierte Benutzer und Personas](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Katalogpersonas**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Katalog-Persona ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Remote-Auswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter

Definieren Sie als Anbieter Remote-Auswahlfelder, mit denen Verbraucher Auswahlzeiten in Echtzeit aus ihren Instanzen abrufen können.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle für die Erstellung einer Remote-Auswahldefinition: security_admin
- Erforderliche Rolle für die Erstellung von Remote-Auswahlfeldern: admin

Prozedur

1. Erhöhen Sie Ihre Rolle auf security_admin.
2. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Definitionen der Remote-Auswahlen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Remote-Auswahldefinitionen

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die Ihren Verbrauchern zur Verfügung steht, wenn sie ein Katalogelement in ihrem Serviceportal auswählen.
Name	Automatisch zugewiesener Name, der von einem Benutzer mit der Rolle „security_admin“ geändert werden kann.
GlideRecordSecure	Wenn diese Option ausgewählt ist, folgen alle Abfragen für diese Tabelle den Einschränkungen der Zugriffssteuerungsliste (ACL). Wenn diese Option nicht ausgewählt ist: ○ Abfragen für diese Tabelle ignorieren alle ACL-Einschränkungen. ○ Referenzqualifiziererbedingungen müssen für jede Remote-Auswahlvariable angegeben werden, um den Datenzugriff einzuschränken.
AccountSecure	Wenn diese Option ausgewählt ist, begrenzen alle Abfragen für diese Tabelle die Ergebnisse, die auf dem Feld „ Unternehmen “ des abfragenden Service-Accounts und dem Feld „Unternehmen“ oder „ Account “ der Tabelle basieren.

Feld	Beschreibung
	 Hinweis: Diese Kennzeichnung ist nur in den Tabellen mit Verweisen auf das Unternehmen oder den Account verfügbar, in denen das Feld „account“, „u_account“, „company“ oder „u_company“ heißt.
Kurzbeschreibung	Zusätzliche Informationen zur Tabelle.
Filter	Filterbedingungen, die die Basisbedingungen für die Tabelle definieren.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Navigieren zu **Service Bridge-Anbieter > Administration > Remote-Katalogelemente**.

7. Wählen Sie einen Remote-Datensatzersteller aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

8. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.

9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Remote-Auswahlvariable“

Feld	Beschreibung
Datensatzerstellertabelle	Automatisch ausgewählte Tabelle, die angezeigt wird, wenn Sie das Feld auswählen. Diese Tabelle kann manuell ausgewählt werden, wenn sie keinem Feld zugeordnet ist.
Typ	Referenztyp.
Remoterauswahl aktiviert	Option, die Sie für eine Remote-Auswahl auswählen können.
Katalogelement	Name des Remote-Datensatzerstellers.
Frage	Fragen, die in einem Katalogdatensatz im Service Portal Ihres Verbrauchers angezeigt werden.
Typenspezifikationen	○ Remote-Auswahlreferenz, die die Remote-Auswahldefinition enthält, die Sie für Verbraucherabfragen für diese Variable verwenden. ○ Anzeigefeld für Remoterauswahl, das den primären Datenwert enthält, der Ihren Verbrauchern in ihren Abfrageergebnissen angezeigt wird. ○ Feld mit zusätzlichen Informationen zur Remoterauswahl, das den sekundären Datenwert enthält, der Ihren Verbrauchern in ihren Abfrageergebnissen angezeigt wird.

Feld	Beschreibung
	◦ Referenzqualifizierungsbedingung, die die Filteroptionen enthält, die Sie definieren, um die von der Definition zurückgegebenen Daten zu begrenzen.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Eine Remote-Auswahlvariable wird erstellt.

Erstellen Sie Remote-Kataloge in Service Bridge für Provider

Als Anbieter können Sie Remote-Kataloge erstellen, um den Aufgabenerfüllungsprozess für Ihre Verbraucher zu automatisieren.

Durch die Verwendung von Remotekatalogen können Anbieter die Entwicklung gemeinsam genutzter Kataloge in ihren Instanzen aufrechterhalten und Verbrauchern native Katalogelemente in ihren Instanzen bereitstellen.

Der Prozess für Anbieter zum Erstellen eines Remote-Katalogs ist wie folgt:

1. Erstellen Sie einen Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Provider](#).
2. Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Provider](#).
3. Ordnen Sie den Datensatzerstellern Flows zu.

Remote-Datensatzersteller in Service Bridge

Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Provider sind Serviceanforderungen, die in Verbraucherinstanzen veröffentlicht werden. Sie ermöglichen es Ihrem Verbraucher, Anbieterservices über seinen Servicekatalog anzufordern.

Übersicht über die Datensatzersteller

Remote-Datensatzersteller enthalten die Variablen, die die Informationen bestimmen, die ein Verbraucher zum Senden einer Anforderung angeben kann oder muss. Wenn ein Remote-Datensatzersteller aus dem Servicekatalog des Verbrauchers übermittelt wird, generiert er einen Anbietaufgaben-Datensatz in der Instanz des Anbieters und löst eine Erfüllungsaufgabe „Fall erstellen“, „Incident erstellen“ oder „Change-Anforderung erstellen“ aus.

Während die Aufgabe den Erfüllungs-Flow in der Instanz des Anbieters durchläuft, sind Aktualisierungen sowohl in den Instanzen des Anbieters als auch des Verbrauchers ServiceNow sichtbar.

Die Tabelle „Remote-Datensatzersteller“ ist eine Erweiterung der Tabelle „sc_cat_item_producer“ und verwendet die Tabelle „sn_sb_pro_remote_request“.

Das folgende Beispiel zeigt ein Beispielformular, das Sie beim Erstellen eines Remote-Datensatzerstellers verwenden.

Remote-Datensatzersteller

What it will contain

Accessibility

Short description

Description

Meta

Redirect to

Icon

Picture

Update Copy Edit Retire Try It

Related Links

From Diagnostic

Show Via vendor type

Run Point State

Variables (1)

Consumer criteria (1)

Catalog UI Policies

Remote record producer = SG-RRP-Cus Activate	Remote consumer criteria	Domain
Active	ALL COMPANY	global

Erstellen Sie Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Provider

Erstellen Sie Remote-Datensatzersteller im Rahmen der Erstellung eines Remote-Katalogs in Service Bridge für Provider.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Katalogumfang auf Global festgelegt ist.
- Erforderliche Rolle: admin, sn_sb.admin

i Hinweis:

Benutzern ohne Administratorrolle muss eine Katalogadministratorrolle gewährt werden, um Remote-Datensatzersteller zu ändern und zu veröffentlichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Remote-Katalogelemente**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Remote-Datensatzersteller – Formular „Neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Remote-Datensatzerstellers.
Anwendung	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das standardmäßig basierend auf dem Anwendungsbereich festgelegt wird.
Status	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, in dem der Status des Datensatzerstellers angezeigt wird. Die UI-Aktion unterstützt die folgenden Status:

Feld	Beschreibung
	Entwurf Das Formular ist mit allen Informationen bereit, und Sie speichern es. Veröffentlicht Das Formular wird veröffentlicht. Veröffentlichung Das Formular hat noch keine weiteren Informationen erhalten. Deaktiviert Der Status wird auf „Stillgelegt“ gesetzt, und der Remote-Datensatzersteller kann nicht mehr verwendet werden.
Tabellenname	Der Tabellenname lautet Provider-Aufgabe. Dies ist ein schreibgeschütztes Feld.
Flow	Wählen Sie einen der bereitgestellten Standard-Flows Service Bridge aus, oder erstellen Sie bei Bedarf einen eigenen Flow.
Aktiv	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das basierend auf den Aktionen Veröffentlichen , Stilllegen oder Bearbeiten aktiviert wird.
Persona	Katalogpersonas, die Sie diesem Datensatzersteller zuweisen möchten.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den Datensatzersteller.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung für den Datensatzersteller.

4. Klicken Sie auf den Link neben dem Feld Symbol, um ein Bild anzuhängen.

5. Klicken Sie auf den Link neben dem Feld Bild, um ein Bild anzuhängen.

** Hinweis:**

Sie können das Bild auch löschen, wenn es nicht mehr benötigt wird.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Fügen Sie mindestens eine Variable hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Provider](#).

8. Fügen Sie Verbraucherkriterien hinzu.

9. **Klicken Sie** auf Veröffentlichen, um den Remote-Datensatzersteller zu veröffentlichen und in den Anbieter- und Verbraucherinstanzen verfügbar zu machen.

Sie können auch die folgenden Aktionen ausführen:

- Bearbeiten: Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen veröffentlichten Remote-Datensatzersteller zu ändern.
- Außerkraftsetzen: Klicken Sie auf **Außerkraftsetzen**, wenn Sie den Remote-Datensatzersteller nicht mehr verwenden möchten. Wenn diesem Remote-Datensatzersteller Berechtigungen zugeordnet sind, wird eine Warnmeldung angezeigt. Wenn Sie auf **OK** klicken, wird der Remote-Datensatzersteller deaktiviert. Sie können **sie** jedoch erneut veröffentlichen, um sie zu aktivieren.

Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Provider

Erstellen Sie die Variablen für einen Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für die Anwendung Provider.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Remote-Katalogelemente**.
2. Klicken Sie auf einen Datensatzersteller, für den Sie Variablen erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Registerkarte **Variablen** und dann auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Variable – Formular „Neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Typ	Folgende Variablentypen werden unterstützt: ○ Anhang ○ Pause ○ Kontrollkästchen ○ Container-Ende ○ Container-Aufteilung ○ Container-Beginn ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit ○ Dauer ○ E-Mail ○ HTML ○ IP-Adresse ○ Bezeichnung ○ Listensammler ○ Multiple-Choice-Suche ○ Auswahlfeld für Suche ○ Passwort ändern

Feld	Beschreibung
	○ Mehrzeiliger Text ○ Multiple-Choice ○ Numerische Skala ○ Referenz ○ Angefordert für ○ Rich-Text-Bezeichnung ○ Auswahlfeld ○ Einzeiliger Text ○ URL ○ Breite einzeilige ZeileText ○ Ja/Nein Wenn Sie nicht unterstützte Variablen verwenden, integriert Service Bridge die Daten möglicherweise nicht im richtigen Format.
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Anwendung	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das standardmäßig basierend auf dem Anwendungsbereich festgelegt wird.
Obligatorisch	Option, um die Variable als Teil des Bestellvorgangs obligatorisch zu machen. i Hinweis: Dieses Verhalten gilt nur beim Laden einer Seite. Sie können sie mithilfe von Client-APIs ändern.
Aktiv	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das basierend auf den Aktionen Veröffentlichen , Stillegen oder Bearbeiten aktiviert wird.
Reihenfolge	Platzierungsreihenfolge der Variablen auf der Katalogelementseite. Sie organisieren die Variablen von oben nach unten und vom kleinsten zum größten Reihenfolgewert. Zum Beispiel wird eine Variable mit einem Reihenfolgewert von 1 vor anderen Variablen mit Werten höherer Reihenfolge platziert.
Frage	Frage, die Sie Benutzern stellen können, die das Katalogelement bestellen, um zugehörige Informationen zu erhalten.
Name	Name zur Identifizierung der Frage.

Feld	Beschreibung
	 Hinweis: Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert basierend auf dem Fragefeld für alle Variablentypen mit Ausnahme von Break, Container Split und Container End automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Fragefeldhinweis, der angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt. Sie können einen Hinweis für die folgenden Variablen verwenden: ○ IP-Adresse ○ E-Mail ○ URL ○ Einzeiliger Text ○ Breite einzeilige Textzeile ○ Mehrzeiliger Text ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit
Typspezifikation	Spezifische Werte für den Typ der Variablen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wiederholen Sie die obigen Schritte, um zusätzliche Variablen für denselben Remote-Datensatzersteller zu erstellen.

Erstellen von Berechtigungen in Service Bridge für Anbieter

Unter Verwendung von Verbraucherkriterien, die Datensatzerstellern und anderen Konfigurationen zugeordnet sind, generiert Service Bridge automatisch die Berechtigungsdatensätze, die in berechtigten Verbraucherinstanzen repliziert werden.

Übersicht

Verbraucherkriteriendatensätze werden verwendet, um Service Bridge-Inhalte, z. B. Remote-Datensatzersteller und Remote-Aufgabendefinitionen, für Service Bridge Verbraucher zu berechtigen. Mit Verbraucherkriterien können Sie sicherstellen, dass ein Verbraucher nur Zugriff auf die entsprechenden Service Bridge Inhalte hat. Mithilfe von Verbraucherkriterien können Sie Inhalte explizit für einen einzelnen Kunden oder für mehrere Kunden erteilen.

Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für die Konfiguration der Verbraucherkriterien. Sie können beispielsweise Inhalte berechtigen:

- An einen bestimmten Verbraucher
- An alle Verbraucher, die ein aktives verkauftes Produkt eines bestimmten Modells haben.
- An alle Verbraucher, die über einen aktiven Servicevertrag verfügen.

Der Berechtigungsprozess Service Bridge wird jede Nacht als regelmäßige Aufgabe ausgeführt. Während des Berechtigungsprozesses werden Filter, die im Bedingungsgenerator des Verbraucherkriteriendatensatzes definiert sind, auf die ausgewählte Tabelle angewendet, um Datensätze zu finden, die der Bedingung entsprechen. Wenn ein übereinstimmender Datensatz gefunden wird, ist der zugeordnete Inhalt Service Bridge für den Verbraucher berechtigt. Wenn beispielsweise ein Verbraucher mit einem aktiven verkauften Produkt einen Auftrag erstellt, wird der entsprechende Inhalt Service Bridge automatisch für den Verbraucher berechtigt. Berechtigungen werden täglich aktualisiert und spiegeln Änderungen wider, wenn sich die Daten in den abgefragten Tabellen geändert haben.

Vorteile

Ihre Verbraucher können die für sie berechtigten Inhalte anzeigen und anfordern. Eine regelmäßige Aufgabe wird jede Nacht ausgeführt und aktualisiert die Berechtigungen basierend auf Änderungen an den Tabellen oder Datensätzen, die anhand der Verbraucherkriterien abgefragt werden. Darüber hinaus werden Berechtigungen sofort überprüft, wenn Aktualisierungen vorgenommen werden.

Sie können Service Bridge Berechtigungen auf folgende Weise aktualisieren:

- Definieren Sie die Verbraucherkriterien im Remote-Datensatzersteller.
- Registrieren Sie einen neuen Verbraucher in Service Bridge.
- Klicken Sie im Datensatz „Verbraucherverbindungen“ oder im Datensatz „Provider“ auf den zugehörigen Link **Berechtigungen** aktualisieren.

Definieren Sie Verbraucherkriterien

1. Navigieren Sie zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Remote-Katalogelemente** oder **Alle > Service Bridge-Anbieter > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Wählen Sie einen Remote-Datensatzersteller oder eine Remote-Aufgabendefinition aus, für die Sie die Verbraucherkriterien definieren möchten.
3. Navigieren Sie in der zugehörigen Liste zur Registerkarte Verbraucherkriterien, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Sie können ein vorhandenes Verbraucherkriterium zuordnen oder ein neues erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbraucherbedingung.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Verbraucherbedingung zu aktivieren.
Bedingung für	Ermöglicht die Angabe des Unternehmens oder des Accounts, die zum Abgleichen der Datensätze in der abgefragten Tabelle verwendet werden können. Wählen Sie die entsprechende Option aus, je nachdem,

Feld	Beschreibung
	welches Feld (Unternehmen oder Account) in der abgefragten Tabelle verfügbar ist. Beispielsweise kann dieses Feld in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ verwendet werden, da das Feld Account zum Abfragen der Tabelle verwendet wird.
Bedingung ein	Das Feld gibt an, welche Tabelle abgefragt werden soll, um übereinstimmende Datensätze zu finden. i Hinweis: Tabellen, in denen das Kundenfeld nicht ausgewählt werden kann, sollten nicht verwendet werden.
Kundenfeld	Wählen Sie das Feld in der abgefragten Tabelle aus, das dem Unternehmen oder Account entspricht, das in der Verbindung Service Bridge definiert ist. Wenn der über Service Bridge verbundene Verbraucher ein Account ist, können Sie entweder ein Unternehmen- oder ein Account-Feld für den Abgleich verwenden. Wenn der verbundene Verbraucher nur ein Unternehmen ist, sind Sie auf das Unternehmen beschränkt.
Bedingung	Details des Filters. Zum Beispiel: Aktiv ist „true“.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Verbraucher Kriterien konfiguriert werden können.

Diese Verbraucher Kriterien können verwendet werden, um Inhalte für Service Bridge-Kunden zu berechnen, die über ein aktives verkauftes Produkt verfügen, dessen Produktname **Laptop – DaaS** enthält.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page for a record named 'Business Laptop Sold Product'. The 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Account'. The 'Condition on' dropdown is set to 'Sold Product [sn_install_base_so...]'. The 'Customer field' dropdown is set to 'Account'. Below these, there are two filter conditions: 'Product contains Laptop - DaaS' and 'State is Active'. The conditions are combined using 'AND' logic.

Diese Verbraucher Kriterien berechnen Inhalte für den Boxeo-Verbraucher Service Bridge. Es wird verwendet, um die Verbindungstabelle Service Bridge abzufragen, und wird mit Boxeo als Verbraucher gefiltert.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page for a record named 'Boxeo Customer'. The 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Company'. The 'Condition on' dropdown is set to 'Consumer connection [sn_sb_pr...]'. The 'Customer field' dropdown is set to 'Company'. Below these, there is one filter condition: 'Company is Boxeo'. The condition is combined using 'AND' logic.

Diese Verbraucherkriterien berechtigen Inhalte zu Service Bridge Verbrauchern, die über einen aktiven Vertrag verfügen, bei dem das Vertragsmodell „Lösung drucken“ und der Vertragstyp „Servicevertrag“ ist.

Verwenden von Variablensätzen mit Remote-Datensatzerstellern

Verwenden Sie ein- und mehrzeilige Variablensätze mit Remote-Datensatzerstellern.

Mit Variablensätzen können Sie eine Sammlung von Variablen erstellen, die für mehrere Katalogelemente und Bestelleitfäden wiederverwendet werden können. Die Verwendung von Variablensätzen spart Zeit, da Sie nicht für viele Katalogelemente dieselben Variablen einzeln erstellen müssen. Wenn Variablen geändert werden sollen, können Sie außerdem den Variablensatz ändern. Die Änderungen werden für alle Remote-Datensatzersteller übernommen, die dem Variablensatz zugeordnet sind.

Als Anbieter können Sie Variablensätze erstellen und Remote-Datensatzerstellern zuordnen. Alle an diesen Variablensätzen vorgenommenen Änderungen werden automatisch mit den Remote-Datensatzerstellern synchronisiert, für die die Verbraucher berechtigt sind. Sie können die folgenden Typen von Variablensätzen erstellen:

- **Einzeiliger Variablensatz:** Verwenden Sie einen einzeiligen Variablensatz, um Daten aus zusammen gruppierten Variablen zu erfassen.
- **Mehrzeiliger Variablensatz:** Verwenden Sie einen mehrzeiligen Variablensatz, um variable Daten in einem Rasterlayout für eine Gruppe von Entitäten zu erfassen. Zum Beispiel sollte für HR während der Reorganisation von Mitarbeitern ein einzelner Remote-Datensatzersteller in der Lage sein, die relevanten Informationen wie Abteilung und Manager für eine Gruppe von Mitarbeitern zu erfassen.

i Hinweis:

- Variablensätze, die Variablen mit nicht unterstützten Variablentypen (Benutzerdefiniert, Benutzerdefiniert mit Bezeichnung und UIPage) enthalten, werden erst synchronisiert, wenn die ungültigen Variablen entfernt wurden.
- Variablensätze, die Variablen oder UI-Richtlinien mit Skripting enthalten, werden erst synchronisiert, wenn alle Skripts entfernt wurden.
- Remote-Datensatzersteller, die ungültige Variablensätze enthalten, können nicht veröffentlicht werden. Um den Remote-Datensatzersteller zu veröffentlichen, müssen Sie entweder die Validierungsprobleme beheben oder die Zuweisung des ungültigen Variablensatzes zum Remote-Datensatzersteller aufheben.

Weitere Informationen zu Variablensätzen und ihrer Verwendung finden Sie unter [Service catalog variable sets](#).

Erstellen Sie Variablensätze in Service Bridge für Remote-Datensatzersteller

Erstellen Sie Variablensätze für einen Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für die Anwendung Provider.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Remote-Katalogelemente**.
2. Klicken Sie auf einen Datensatzersteller, für den Sie Variablen erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Registerkarte **Variablensätze** und dann auf **Neu**.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - Einzeiliger Variablensatz: Erstellt einen Variablensatz mit zusammen gruppierten Variablen. Das Feld „Typ“ ist auf „Einzelne Zeile“ festgelegt.
 - Mehrzeiliger Variablensatz: Erstellt einen Variablensatz mit mehreren Zeilen, der variable Daten in einem Rasterlayout erfasst. Feld „Typ“ ist auf Mehrzeilig festgelegt.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel eines Variablensatzes.
Interner Name	Name des Variablensatzes für die interne Verwendung. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird es basierend auf dem Titelfeld automatisch ausgefüllt.
Reihenfolge	Reihenfolgennummer für den Variablensatz.
Typ	Typ des Variablensatzes. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Einzelne Zeile ○ Mehrere Zeilen
Anwendung	Anwendungen, die diesen Variablensatz verwenden können.
Anzeigetitel	Wenn ausgewählt, werden rechts neben dem Variablensatz ein Titel und eine erweiterbare Kopfzeile hinzugefügt.
Variablensatzattribute	Attribute zum Konfigurieren eines mehrzeiligen Variablensatzes. Verwenden Sie das <i>max_rows</i> -Attribut, um einen Grenzwert für die Anzahl der Zeilen festzulegen, die Sie einem mehrzeiligen Variablensatz hinzufügen können. Geben Sie beispielsweise <i>max_rows=1</i> als Feldwert an.
Layout	Die Layoutanzeige. Auf 1 Spalte breit oder 2 Spalten breit, wechselnde Seiten oder 2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere festgelegt.
Beschreibung	Beschreibung des Variablensatzes.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Speichern** aus.
7. Erstellen Sie die Variablen, die in diesem Satz verwendet werden sollen.

- a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.
- b. Führen Sie die in [Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Provider](#) aufgeführten Schritte aus, um Variablen zu erstellen.

Hinweis:

Für einen mehrzeiligen Variablensatz:

- Die enthaltenen Variablen werden als Spalten einer Tabelle angezeigt.
- Die Spaltenreihenfolge ist die Reihenfolge der Variablen, die im Variablensatz definiert ist.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wiederholen Sie die obigen Schritte, um zusätzliche Variablensätze für denselben Remote-Datensatzersteller zu erstellen.

Weitere Informationen zu Variablensätzen und dem Layout finden Sie unter [Variable set layout](#) .

Erstellen Sie Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter

Erstellen Sie als Anbieter Remoteaufgaben-Definitionen, die die Zuweisung einer Remoteaufgabe auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Remote-Aufgabendefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Definitionsdatensatzes der Remote-Aufgabe.
Anbietertabelle	Beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.
Verbrauchertabelle	Beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.
Anhänge senden	Wenn diese Option ausgewählt ist und dem übergeordneten Datensatz ein Anhang hinzugefügt wird, wird dieser an die Remoteaufgabe gesendet.
Anhang in übergeordnetes Element kopieren	Wenn ein Anhang in einer Remoteaufgabe enthalten ist, wird eine Kopie an den übergeordneten Datensatz gesendet.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Informationen zu dieser Remote-Aufgabendefinition.
Beschreibung	Ausführlichere Informationen zu dieser Remote-Aufgabendefinition.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Öffnen Sie diesen neuen Definitionsdatensatz der Remote-Aufgabe.

6. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Eingehende Felder** auf **Neu**.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit den eingehenden Feldern können Sie Daten aus der Instanz des Verbrauchers empfangen, wenn eine Remoteaufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

i Hinweis:

Wenn die eingehenden Feldwerte aktualisiert werden, werden die aktualisierten Informationen in einer Arbeitsnotiz im übergeordneten Datensatz angezeigt.

Formular „Eingehendes Feld“.

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Feldbezeichnung, die im Remote-Aufgabenformular angezeigt wird.
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und -Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Quellfeldnamens.
Synchronisieren, wenn	Ermöglicht die Angabe, wann ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe direkt aktualisiert wird. Sie können folgende Optionen auswählen: ○ Einfügen: Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe nur, wenn die Remoteaufgabe anfänglich eingefügt wird. ○ Einfügen oderaktualisieren: Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe jedes Mal, wenn die Remote-Aufgabe aktualisiert wird. ○ Niemals: Das eingehende Feld aktualisiert nie ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe direkt. Sie können dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung verwenden, bei der ein Flow verwendet wird, um den eingehenden Wert zu konvertieren, bevor das Zielfeld aktualisiert wird.

Feld	Beschreibung
	i Hinweis: Unabhängig von der hier ausgewählten Option werden die Änderungen bei jeder Aktualisierung eines eingehenden Felds in einer Arbeitsnotiz im übergeordneten Datensatz angezeigt.
Registerkarte „Quellzuordnung“.	Diese Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen Virtuell aktiviert haben, um eine virtuelle Feldzuordnung zu definieren.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Die Verbrauchertabelle, die Sie beim Erstellen der Remoteaufgabendefinition ausgewählt haben.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an eine andere ServiceNow -Instanz gesendet wird. Quellfelder ermöglichen Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen, was nützlich ist, wenn keine Referenzdaten zwischen ServiceNow Instanzen verfügbar sind. Sie können beispielsweise mehrere eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um Name, Klasse, IP-Adresse und Asset-Tag einzubeziehen.
Registerkarte „Zielzuordnung“.	Wird nur unter den folgenden Bedingungen angezeigt: ○ Synchronisieren wenn: Wählen Sie Einfügen oder Einfügen oder aktualisieren aus. ○ Virtuell: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die virtuelle Feldzuordnung zu aktivieren.
Zieltabelle (schreibgeschützt)	Die Provider-Tabelle, die Sie beim Erstellen der Remote-Aufgabendefinition ausgewählt haben.
Zielfeld	Feld aus der Zieltabelle, das an eine andere ServiceNow -Instanz gesendet wird. i Hinweis: Wenn Sie eine virtuelle Feldzuordnung definieren, ist das in der Zieltabelle ausgewählte Feld in der Quelltabelle nicht vorhanden.
Aktiv	Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.
Virtuell	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die virtuelle eingehende Feldzuordnung zu aktivieren. Ein virtuelles Feld ist ein Feld, das in der Zieltabelle vorhanden ist, aber in der Quelltabelle nicht vorhanden ist.

Feld	Beschreibung
	Wenn eine Quelltablette kein Feld enthält, das in einer Zieltabelle vorhanden ist, wird das Feld als virtuelles Feld konfiguriert. Die für das virtuelle Feld angegebenen Werte werden von der Quellinstanz an die Zielinstanz übergeben. Der Verbraucher kann eine Remoteaufgabe erstellen, um Daten zu synchronisieren und den Wert des virtuellen Felds im zugehörigen Datensatz der Zielaufgabe zu aktualisieren. Das Zielfeld kann entweder mithilfe der in Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge beschriebenen Option Virtuell Inbound oder mithilfe der <code>updateVirtualField</code>-API aktualisiert werden.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

9. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Ausgehende Felder** auf **Neu**.

10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit den ausgehenden Feldern können Sie Daten an die Instanz des Verbrauchers senden, wenn eine Remoteaufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

Ausgehendes Feldformular

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Name der Feldbezeichnung, die im Remote-Aufgabenformular angezeigt wird.
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und -Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Feldnamens.
Synchronisierung, wenn Vorschlag	Ermöglicht es Ihnen (dem Anbieter), dem Verbraucher vorzuschlagen, wann ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe direkt aktualisiert werden soll. Der Verbraucher kann diese Einstellung ändern, bevor er die Definition aktiviert ○ Einfügen: Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe nur, wenn die Remoteaufgabe anfänglich eingefügt wird. ○ Einfügen oderaktualisieren: Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe jedes Mal, wenn die Remote-Aufgabe aktualisiert wird. ○ Niemals: Das eingehende Feld aktualisiert nie ein Zielfeld im

Feld	Beschreibung
	übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe direkt. Sie können dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung verwenden, bei der ein Flow verwendet wird, um den eingehenden Wert zu konvertieren, bevor das Zielfeld aktualisiert wird.
Registerkarte „Quellzuordnung“.	Diese Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen Virtuell aktiviert haben, um eine virtuelle Feldzuordnung zu definieren.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Die Provider-Tabelle, die Sie beim Erstellen der Remote-Aufgabendefinition ausgewählt haben.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an eine andere ServiceNow -Instanz gesendet wird. Quellfelder ermöglichen Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen, was nützlich ist, wenn keine Referenzdaten zwischen ServiceNow Instanzen verfügbar sind. Sie können beispielsweise mehrere eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um Name, Klasse, IP-Adresse und Asset-Tag einzubeziehen.
Registerkarte „Zielzuordnung“.	Wird nur unter den folgenden Bedingungen angezeigt: ○ Synchronisieren wenn: Wählen Sie Einfügen oder Einfügen oder aktualisieren aus. ○ Virtuell: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die virtuelle Feldzuordnung zu aktivieren.
Zieltabelle (schreibgeschützt)	Die Verbrauchertabelle, die Sie beim Erstellen der Remoteaufgabendefinition ausgewählt haben.
Zielfeld	Feld aus der Zieltabelle, das an eine andere ServiceNow -Instanz gesendet wird. 📘 Hinweis: Wenn Sie eine virtuelle Feldzuordnung definieren, ist das in der Zieltabelle ausgewählte Feld in der Quelltabelle nicht vorhanden.
Aktiv	Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.
Virtuell	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die virtuelle eingehende Feldzuordnung zu aktivieren. Ein virtuelles Feld ist ein Feld, das in der Zieltabelle vorhanden ist, aber in der Quelltabelle nicht vorhanden ist.

Feld	Beschreibung
	Wenn eine Quelltablette kein Feld enthält, das in einer Zieltabelle vorhanden ist, wird das Feld als virtuelles Feld konfiguriert. Die für das virtuelle Feld angegebenen Werte werden von der Quellinstanz an die Zielinstanz übergeben. Das Zielfeld kann entweder mithilfe der in Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge beschriebenen Option „Virtual Outbound“ oder mithilfe der <code>updateVirtualField-API</code> aktualisiert werden.

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

12. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Verbraucherkriterien** auf **Neu**.

13. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit Verbraucherkriterien können Sie verwalten, welche Verbraucher diese Remoteaufgabendefinitionen verwenden können.

Formular „Verbraucherkriterien“

Feld	Beschreibung
Verbraucherbedingung	Kundenunternehmen oder Account, für den diese Remote-Aufgabendefinition berechtigt sein soll.
Definition der Remote-Aufgabe	Name dieses Definitionsdatensatzes der Remote-Aufgabe. Dieser Name wird automatisch ausgefüllt.

Weitere Informationen zu Verbraucherkriterien finden Sie unter [Erstellen von Berechtigungen in Service Bridge für Anbieter](#).

14. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Remoteaufgabenvariablen werden automatisch erstellt, wenn Sie eine Remoteaufgabendefinition veröffentlichen. Diese Variablen sind die Datenvariablen für die angezeigten eingehenden Felder, auf die in den Remoteaufgaben zugegriffen werden kann.

Hinweis:

- Klicken Sie auf **Außerkräftsetzen**, um eine **Remoteaufgabendefinition** zu deaktivieren, die nicht mehr benötigt wird. Vorhandene Remote-Aufgaben können die deaktivierte Remote-Aufgabendefinition weiterhin verwenden, Sie können die Remote-Aufgabendefinition jedoch nicht zum Erstellen neuer Remote-Aufgaben verwenden.
- Klicken Sie auf **Löschen**, um eine deaktivierte Remote-Aufgabendefinition zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt wird.
- Um eine veröffentlichte Remote-Aufgabendefinition zu bearbeiten, klicken Sie auf **Bearbeiten**. Ändern Sie die Definition der Remote-Aufgabe nach Bedarf, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Ein Definitionsdatensatz für Remoteaufgaben wird in Ihrer Instanz erstellt. Dieser Datensatz wird auch mit der Instanz Ihres Kunden synchronisiert und wartet jetzt auf die Aktivierung in der Instanz Ihres Verbrauchers. Wenn das Feld **Remote** -Aufgabendefinition automatisch aktivieren vom Verbraucher aktiviert wurde, wird die Remote-Aufgabendefinition automatisch in der Instanz Ihres Verbrauchers aktiviert.

Erstellen Sie eine Remoteaufgabe mit Flow Designer in Service Bridge für Anbieter

Erstellen Sie als Anbieter proaktiv Remoteaufgaben für Ihre Kunden mit Flow Designer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flow Designer**.
2. Wählen Sie im Header der Flow Designer-Zielseite **Neu > Flow**.
3. Füllen Sie im Fenster „Flow-Eigenschaften“ die folgenden Felder aus.

Felder für Flow-Eigenschaften

Feld	Aktion
Flow-Name	Geben Sie den Namen Ihres Flow ein
Beschreibung	Beschreibung Ihres Flows
Anwendung	Global
Domäne	Global
Schutz	Keine
Ausführen als	Systemanwender

4. Wählen Sie im Abschnitt AUSLÖSER die Option **Auslöser**hinzufügen aus.
5. Füllen Sie im Abschnitt Auslöser die folgenden Felder aus, und klicken Sie auf **Fertig**.

Auslöserabschnittsfelder

Feld	Wert
Auslöser	Erstellt oder aktualisiert.
Tabelle	Tabellenname, den Sie für Ihren Verbraucher erstellen möchten. Beispiel: Fall [sn_customerservice_case].
Bedingung	Details des Filters. Beispiel: Account ist verbrauchername.
Auslöser ausführen	Für jedes Update

Hinweis:

Ändern Sie für Felder mit erweiterten Optionen keine Werte.

6. Wählen Sie im Abschnitt AKTIONEN die **Option Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen** aus.

7. Klicken **Aktion** > **ServiceNow Core** > **Datensatz erstellen**.

8. Füllen Sie folgende Felder aus.

Neue Datensatzfelder

Feld	Wert
Tabelle	Remoteaufgabe [sn_sb_pro_remote_task]
Felder	Fügen Sie die folgenden Feldwerte hinzu: ○ Account > Auslöser: Datensatz erstellt oder aktualisiert > Falldatensatz > Account ○ Definition der Remoteaufgabe ○ Übergeordnet > Auslöser: Datensatz erstellt oder aktualisiert > Falldatensatz
Auslöser ausführen	Für jedes Update

9. Wählen Sie **Fertig aus**, und klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Eine Remoteaufgabe wird in Ihrer (Anbieter-) ServiceNow -Instanz erstellt und in der ServiceNow -Instanz des Verbrauchers synchronisiert.

Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge

Erstellen Sie als Anbieter oder Verbraucher eine Transformation in Service Bridge, um Aufgaben zwischen verbundenen Instanzen zu integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte beschreiben den Transformationsprozess für Anbieter. Verbraucher können zu navigieren **Alle** > **Service Bridge-Verbraucher** > **Transformationen** und folgen demselben Vorgang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Bridge-Anbieter** > **Administration** > **Transformationen**.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular umwandeln

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Transformationsdatensatz.
Unternehmen	Name des Verbrauchers, für den diese Transformation gilt.

Feld	Beschreibung
Alle Unternehmen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Transformation für alle Unternehmen ausgeführt, mit Ausnahme derer, die dieselbe Transformation auf Unternehmensebene aufweisen. Verwenden Sie dieses Feld, um eine Standardtransformationsdefinition zu erstellen, die auf alle Unternehmen angewendet werden kann. Das Feld Alle Unternehmen macht es überflüssig, für jeden Kunden-Account eine bestimmte Transformation zu definieren, auch wenn sie ähnliche Anforderungen haben. Sie können die Standarddefinition verwenden, um bestimmte Felder für alle Unternehmen gleichzeitig umzuwandeln. Die globale Transformation wird nur auf Unternehmen angewendet, die der Konfiguration entsprechen und für die noch keine bestimmte Transformation definiert ist. Wenn bereits eine unternehmensspezifische Transformation für dieselbe Konfiguration vorhanden ist, wird die globale Transformation überschrieben.
Typ	◦ Einfach: Wird verwendet, wenn das Feld in jeder Instanz über eine bekannte und stabile Auswahlliste verfügt. Eine zugehörige Liste von Transformationszeilen wird erstellt, um die eingehenden und ausgehenden Werte abzugleichen. ◦ Erweitert: Wird für komplexe Kriterien verwendet, bei denen ein Skript erforderlich ist, um den neuen Wert zu bestimmen. ◦ Virtuell eingehend: Wird verwendet, um ein virtuelles eingehendes Feld umzuwandeln. Erfordert ein Skript, um den neuen Wert zu bestimmen. ◦ Virtuell ausgehend: Wird verwendet, um ein virtuelles ausgehendes Feld zu transformieren. Erfordert ein Skript, um den neuen Wert zu bestimmen.
Eingang	Option, die eine eingehende Transformation für diese Transformation aktiviert.
Ausgehend	Option, die eine ausgehende Transformation für diese Transformation aktiviert.

Feld	Beschreibung
Anbietertabelle	Option, die die Aufgabentabelle des Anbieters angibt. Beispiel: Fall.
Anbieterfeld	Option, die das Feld des Anbieters angibt. Beispiel: Status.
Verbrauchertabelle	Option, die die Aufgabentabelle des Verbrauchers angibt. Beispiel: Incident.
Verbraucherfeld	Option, die das Feld des Verbrauchers angibt. Beispiel: Status .
Eingehendes Feld	Wenn das Feld Typ auf Virtuell eingehend festgelegt ist, ist dieses Feld verfügbar, um auf das virtuelle Feld zu verweisen, das diese Transformation ausfüllen soll.
Ausgehendes Feld	Wenn das Feld Typ auf Virtuell ausgehend festgelegt ist, ist dieses Feld verfügbar, um auf das virtuelle Feld zu verweisen, das diese Transformation ausfüllen soll.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- a. **Ganz einfach:** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Transformationszeilen“ auf **Neu** und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Transformationslinien“.

Feld	Beschreibung
Anbieterbezeichnung	Option, die die Auswahlbezeichnung des Anbieters angibt. Beispiel: Öffnen.
Anbieterwert	Option, die den Auswahlwert des Anbieters angibt. Beispiel: 10.
Benutzerdefinierte Bezeichnung	Option, die die Auswahlbezeichnung des Kunden angibt. Beispiel: Fortschritt.
Kundenwert	Option, die den Auswahlwert des Kunden angibt. Beispiel: 2.

- b. **Fortgeschritten:** Verwenden Sie ein Skript, um die ausgehenden und eingehenden Bezeichnungen und Werte zu definieren, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

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

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

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

```

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

```

- c. Virtuell eingehend:** Verwenden Sie ein Skript, um die eingehende Bezeichnung und den eingehenden Wert zu bestimmen, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```

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

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

```

- d. Virtuell ausgehend:** Verwenden Sie ein Skript, um die ausgehende Bezeichnung und den ausgehenden Wert zu bestimmen, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```

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

```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Klicken Sie im Transformationsformular auf **Aktivieren**.

Ergebnisse

In Ihrer Instanz ServiceNow® wird ein Transformationsdatensatz erstellt. Alle eingehenden oder ausgehenden Felder einer Remote-Aufgabe, die einer Transformation entsprechen, werden automatisch verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter](#).

Aktualisieren Sie die Einstellungen für autorisierte Benutzer

Als Anbieter können Sie die Einstellungen für autorisierte Benutzer konfigurieren, die in der Instanz des Verbrauchers erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Verbraucher**.
2. Öffnen Sie das entsprechende Verbraucherverbindungsformular.
3. Klicken Sie unter Zugehörige Links auf die Registerkarte **Einstellungen**, und öffnen Sie den angezeigten Datensatz.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Autorisierte Benutzer**.
 - Max. autorisierte Benutzer: Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Kennzeichnung Autorisierte Benutzer beschränken aktiviert wurde. Geben Sie die maximale Anzahl autorisierter Benutzer an, die in der Instanz des Verbrauchers definiert werden können.
 - Autorisierte Benutzer einschränken: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Anzahl der autorisierten Benutzer in der Instanz des Verbrauchers beschränken möchten.
 - Autorisierte Benutzer automatisch genehmigen: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden autorisierte Benutzer, die in der Verbraucherinstanz erstellt wurden, automatisch genehmigt.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:

Sie können die auf den Registerkarten Remote-Datensatzersteller und Remote-Aufgabendefinitionen definierten Einstellungen anzeigen, sie jedoch nicht ändern.

Verwenden Sie Service Bridge für Anbieter

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter mit Service Bridge Anforderungen aus dem Servicekatalog übermitteln und die Auftragserfüllung über Ihre ServiceNow®-Instanzen nachverfolgen können.

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- [Registrieren Sie einen Service Bridge -Verbraucher](#)
- [Service Bridge Remote-Katalogelemente](#)
- [Proaktive Service Bridge-Fallbenachrichtigung in Service Bridge](#)
- [Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden](#)

Registrieren Sie einen Service Bridge -Verbraucher

Durch die Registrierung eines neuen Verbrauchers in Service Bridge wird eine Instanz-zu-Instanz-Integration zwischen einem Anbieter und einem Verbraucher hergestellt.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Es muss ein Provider-Datensatz erstellt worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie einen Service Bridge -Provider-Datensatz ein](#).
- Für den Verbraucher muss in der Instanz des Anbieters ein Unternehmen oder ein Account vorhanden sein, und dem Unternehmen muss ein Benutzer oder Kontakt mit der Rolle „sn_sb_pro.consumer“ zugeordnet sein. Wenn es sich um eine Produktionsinstanz

handelt, muss der Benutzer über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, um die Registrierungs-E-Mail zu erhalten.

- Führen Sie aus **Schlüsselverwaltung > Integrität (Diagnose)**, um sicherzustellen, dass die Integritätsprüfung des Key Management Framework bestanden wurde. Ihr Administrator muss über die Rollen `sn_kmf.admin` und `sn_kmf.cryptographic_manager` verfügen, um auf die Integritätsdiagnose zugreifen zu können. Wenn Ihr Administrator keinen Zugriff hat, befolgen Sie die Anweisungen in [Assign KMF roles](#), um die erforderlichen Rollen zuzuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Registrieren Sie einen neuen Verbraucher, indem Sie eine Registrierungsaufgabe für das Unternehmen und die Instanz erstellen, mit der er sich verbinden soll. Der Unternehmenskontakt erhält eine E-Mail, wenn diese Registrierungsaufgabe in einer Produktionsinstanz oder einer anderen Instanz erstellt wird, in der das Senden von E-Mails aktiviert ist. Wenn das Senden von E-Mails nicht aktiviert ist, kann der Anbieteradministrator den Link aus den Kommentaren der Registrierungsaufgabe kopieren und an den Verbraucheradministrator senden. Die E-Mail enthält Anweisungen und einen Link, über den der Verbraucher den Registrierungsprozess abschließen kann.

Hinweis:

Wenn Sie zwei Instanzen zu Demonstrationszwecken einrichten, müssen Sie sicherstellen, dass der Verbraucherkontakt mit dem Benutzer übereinstimmt, der derzeit bei der Anbieterinstanz angemeldet ist, wenn versucht wird, die Registrierung über die Verbraucherinstanz abzuschließen. In der Verbraucherinstanz wird durch Auswahl der Option Mit **Anbieter verbinden** eine OAuth-Seite in der Anbieterinstanz geöffnet, auf der der Verbraucheradministrator das OAuth-Token authentifizieren muss. Wenn der in der Registrierungsaufgabe aufgeführte Kontakt nicht mit dem angemeldeten Benutzer übereinstimmt, schlägt dieser Prozess fehl.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Verbraucherregistrierungen** und klicken Sie auf **Neu**.

2. Geben Sie die folgenden Details ein:

- Wählen Sie das Unternehmen aus, das der registrierten Verbraucherinstanz zugeordnet ist.
- Wählen Sie die Kontaktdetails aus, die dem ausgewählten Unternehmen zugeordnet sind.

Hinweis:

Dieser Kontakt muss ein Administratorbenutzer in der Verbraucherinstanz sein, andernfalls kann der Registrierungsprozess nicht abgeschlossen werden. Auf der Provider-Instanz ist nur eine Service Bridge-Verbraucherrolle erforderlich.

- Klicken Sie im Feld URL auf das **Sperrsymbol**, und geben Sie die URL der Verbraucherinstanz ServiceNow ein.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine E-Mail wird generiert und an den bei der Registrierung angegebenen Verbraucherkontakt gesendet, wenn der E-Mail-Versand aktiviert ist. Wenn nicht, muss der Administrator den Link aus den Arbeitsnotizen kopieren und manuell an den Verbraucheradministrator senden. Der Verbraucherkontakt muss die in [Registrierung bei einem Provider](#) aufgeführten Schritte ausführen, um den Registrierungsprozess für die Verbraucherinstanz abzuschließen.

Service Bridge Remote-Katalogelemente

Service Bridge Remote-Katalogelemente werden in der Instanz ServiceNow des Verbrauchers bestellt und erstellen in jeder Instanz Provider-Aufgaben. Der Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters erfüllt diese Anbieteraufgaben in seiner Instanz ServiceNow. Die Daten in diesen Aufgaben werden zwischen Instanzen synchronisiert, sodass beide den Fortschritt nachverfolgen können.

Service Bridge Remote-Katalogelemente

Einige gängige Service Bridge Remote-Katalogelemente sind:

- Hilfeanforderungen
- Probleme, die sich auf den Service auswirken
- Anforderungen für Serviceänderungen

Service Bridge Anforderungserfüllungsprozess

1. Der Verbraucher wählt ein zugehöriges Element Service Bridge aus dem Servicekatalog aus.
2. Der Verbraucher gibt die Informationen im Anforderungsformular Service Bridge ein und klickt auf **Absenden**. Wenn der Verbraucher die Anforderung stellt, wird die Aufgabenansicht angezeigt.

Innerhalb der Ansicht kann der Verbraucher Kommentare hinzufügen, die in der Instanz des Anbieters repliziert werden.

3. In der Instanz des Verbrauchers wird unabhängig vom Service ein einzelner Nachverfolgungsaufgabentyp, die Anbieteraufgabe, generiert.
4. Die Anbieteraufgabe wird in der Instanz des Anbieters repliziert, wodurch ein Flow ausgelöst wird, der die übergeordnete Aufgabe auslöst.
5. Der Status der Aufgabe in der Instanz des Verbrauchers wird auf Empfangen gesetzt.
6. In der Instanz des Anbieters übernimmt ein Service Desk-Mitarbeiter den Besitz der übergeordneten Aufgabe, indem **er auf Mir zuweisen** klickt.
7. Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter den Besitz übernommen hat, wird der Status der Anbieteraufgabe in der Instanz des Verbrauchers auf In Bearbeitung aktualisiert.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Kommentar in der Instanz des Anbieters veröffentlicht, wird der Kommentar in der Instanz des Verbrauchers repliziert. Kommentare, dass die Verbraucherbeiträge in der Instanz des Anbieters repliziert werden.

8. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung gelöst, einen **Lösungscode festgelegt und auf Lösung vorschlagen geklickt** hat, wird der Status der Anbieteraufgabe in der Instanz des Verbrauchers auf Gelöst aktualisiert.

Im Menü Aktionen werden die folgenden Optionen angezeigt: **Akzeptieren**, **Ablehnen** oder **Abbrechen**.

9. Wenn der Verbraucher die Lösung akzeptiert, werden der Status der Anbieteraufgabe in der Instanz des Verbrauchers und der Status der Anforderung in der Instanz des Anbieters auf **Geschlossen** aktualisiert.

Proaktive Service Bridge-Fallbenachrichtigung in Service Bridge

Nach dem Onboarding eines Kunden über Service Bridge wird dieser Kunde über Fälle benachrichtigt, die aus der Warnungsüberwachung erstellt werden. Kunden erhalten proaktiv aktuelle Informationen zu Problemen, die sie betreffen, und werden über den Fortschritt der Lösung dieser Probleme informiert.

Ein proaktiver Fall in Service Bridge ähnelt der Synchronisierung zwischen den Instanzen eines Anbieters und eines Kunden, wenn der Kunde eine Serviceanfrage sendet. In diesem Fall wird der Erfüllungsprozess jedoch proaktiv durch Warnungsüberwachung ausgelöst.

Der Prozess läuft wie folgt ab:

1. Eine Warnung im Zusammenhang mit einem eingebundenen Service Bridge Kunden wird in der Instanz des Anbieters ausgelöst, und ein Falldatensatz wird erstellt.
2. In diesem Fall wird ein Link zur Anbietaufgabe als Kommentar hinzugefügt.
3. Eine automatische Benachrichtigung Kundenservice-Management wird an den primären Kundenkontakt gesendet, und ein Link zur Anbietaufgabe ist ebenfalls enthalten.
4. Alle Statusänderungen oder zusätzlichen Kommentare, die dem Falldatensatz in der Instanz des Anbieters hinzugefügt werden, werden in der Instanz des Kunden angezeigt. Die Statusänderung im Fall löst die Erstellung eines Falls in der Instanz des Anbieters aus.

Weitere Informationen zur Service Bridge-Synchronisierung für die Lösung von Fällen finden Sie unter [Service Bridge Remote-Katalogelemente](#).

Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden

Die Scratchpad-Funktion erleichtert den Austausch zusätzlicher Daten zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen während der Ausführung von Service Bridge -Aufgaben.

Sowohl Anbieter als auch Verbraucher können der Scratchpad-Tabelle Informationen hinzufügen, aktualisieren und entfernen. Mithilfe von serverseitigen Skripts werden Name-Wert-Paare Anbietaufgaben und Remoteaufgaben zugeordnet, und diese Daten werden automatisch zwischen den Instanzen synchronisiert. Freigegebene Daten müssen einem Anbieter oder einer Remoteaufgabe zugeordnet werden und werden automatisch synchronisiert, wenn die zugeordnete Aufgabe aktiv ist.

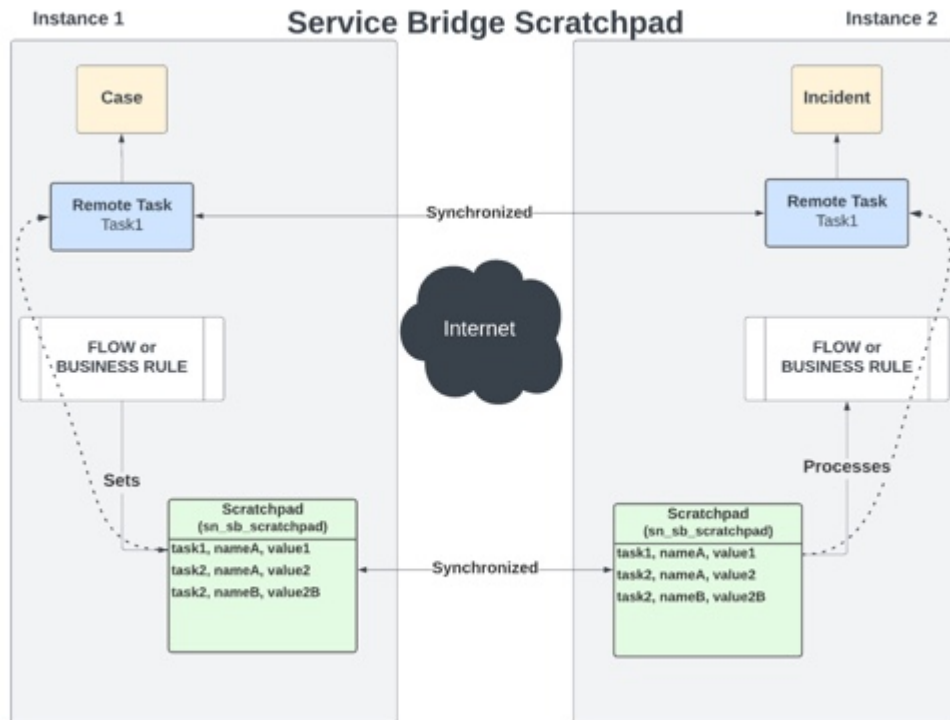
Mit der PSBScratchpadUtil-API können Anbieter zusätzliche Informationen außerhalb eines anderen Service Bridge -Services für ihre Verbraucher freigeben. Unter [PSBScratchpadUtil - Scoped](#) finden Sie weitere Details.

Mit der CSBScratchpadUtil-API können Verbraucher zusätzliche Informationen außerhalb eines Service Bridge -Services mit ihren Anbietern teilen. Unter [CSBScratchpadUtil - Scoped](#) finden Sie weitere Details.

i Hinweis:

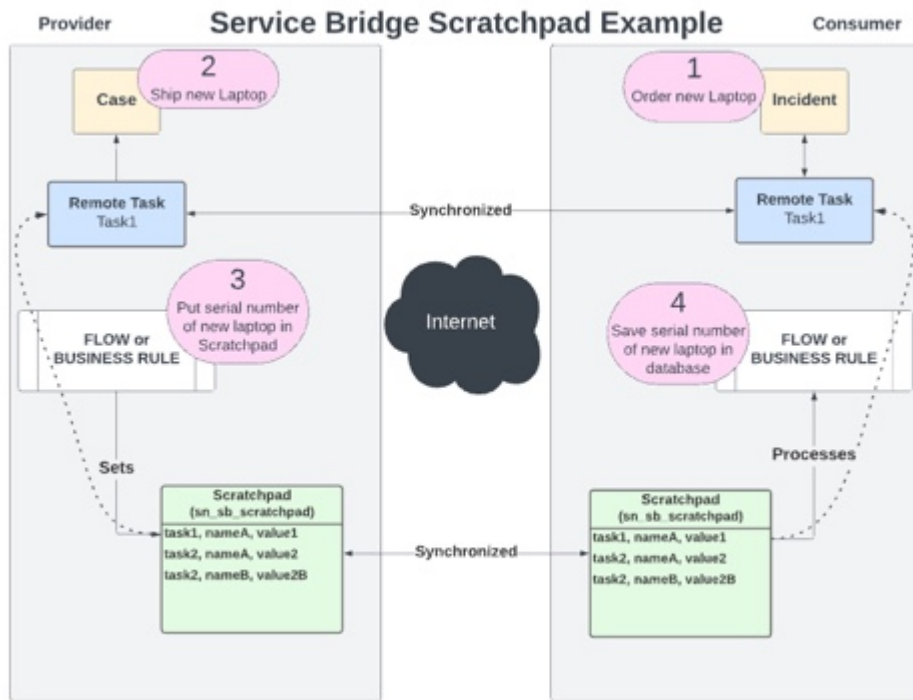
- Wenn die zugeordnete Aufgabe deaktiviert oder gelöscht wird, werden die Scratchpad-Daten nach 3 Tagen gelöscht. Diese Einstellung kann mit der Eigenschaft `sn_sb.scratchpad.autodelete.days` geändert werden.
- Jede Aufgabe kann maximal 50 Scratchpad-Einträge haben.
- Daten im Scratchpad dürfen 4000 Zeichen nicht überschreiten.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Scratchpad-Daten zwischen den Instanzen synchronisiert werden.



Beispiel Scratchpad-Anwendungsfall: Dieses Beispiel zeigt, wie Daten im Scratchpad zwischen den Verbraucher- und Anbieterinstanzen synchronisiert werden.

- Ein Verbraucher bestellt einen Laptop aus dem lokalen Katalog. Der lokale Katalog ist in diesem Fall ein [Remote-Datensatzersteller](#).
- Diese Anforderung wird sofort an den Anbieter weitergeleitet und als Anbieteraufgabe in der Instanz des Anbieters angezeigt.
- Der Anbieter wählt dann einen Laptop aus dem Bestand aus, richtet ihn ein und fügt dem Scratchpad relevante Informationen wie Seriennummer, Modell und Konfiguration hinzu, die automatisch an den Verbraucher gesendet werden.
- In der Instanz des Verbrauchers werden die Scratchpad-Daten abgerufen und in der lokalen Datenbank aktualisiert.
- Der Laptop wird dann dem Verbraucher zugewiesen.



Service Bridge für Verbraucher

Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge for Consumers, um nahtlos mit Ihren Anbietern zu interagieren und zusammenzuarbeiten.

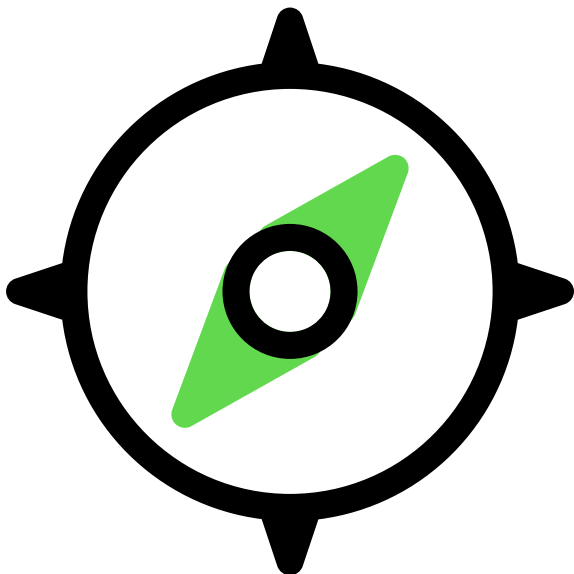
Übersicht

Als Verbraucher können Sie:

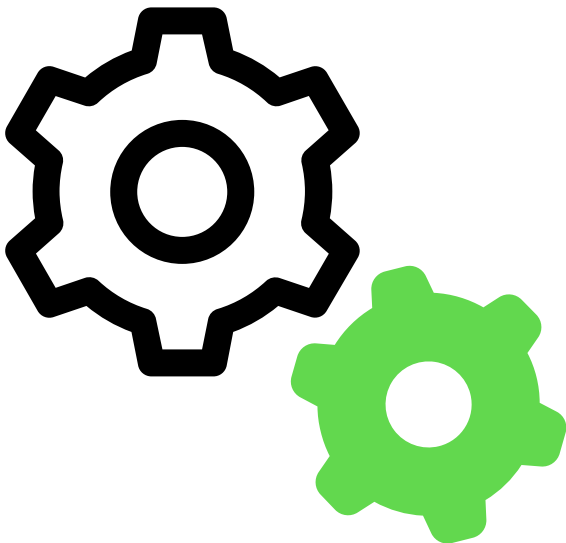
- Überprüfen Sie Remote-Katalogelemente aus Ihrem lokalen Katalog, für die Sie berechtigt sind, und senden Sie Anforderungen zur Erfüllung an Ihren Anbieter.
- Integrieren Sie Ihre Aufgaben bidirektional mit den Aufgaben Ihres Providers.
- Erhalten Sie proaktive Aufgaben von Anbietern für Transparenz und Zusammenarbeit.

Erkunden

konfigurieren



Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Fähigkeiten von Service Bridge.



Konfigurieren Sie als Verbraucher Ihre Service Bridge-Installation.



Automatische Übersetzung

Ruft Details an und zu ins...

Service Bridge für Verbraucher installieren und konfigurieren

Führen Sie als Verbraucher die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Service Bridge for Consumers in Ihrer eigenen Instanz einzurichten.

Service Bridge für Verbraucher einrichten

Aufgabe	Verknüpfung
Installieren Sie die Anwendung Service Bridge for Consumers.	Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher .
Fügen Sie Service Bridge Rollen für Verbraucher hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerrollen für Verbraucher .
Registrieren Sie sich bei einem Provider.	Weitere Informationen finden Sie unter Registrierung bei einem Provider .
Aktivieren Sie Berechtigungen.	Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Berechtigungen in Service Bridge .
Fügen Sie autorisierte Benutzer hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen autorisierten Benutzer hinzu .
Erstellen Sie Transformationen.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge .
Erstellen Sie Remoteaufgaben, um Daten zu synchronisieren.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Remoteaufgaben, um Daten zu synchronisieren .
Konfigurieren Sie die Einstellungen.	Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für die Verbraucherinstanz .

Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher

Wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge for Consumers installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen, die sich auf -Anwendungen und -Plugins von ServiceNow® Store beziehen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Plugins werden mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installiert:

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

Darüber hinaus werden mehrere Komponenten installiert, darunter Rollen, Business Rules, Tabellen und Flows. Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge für Verbraucher installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.

2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge für Verbraucher.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#) .

3. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

Demodaten umfassen Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Wichtig:

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Benutzerrollen für Verbraucher

Erfahren Sie mehr über die Rollen, Kompetenzen und Aufgaben für die verschiedenen Benutzer in der Anwendung Service Bridge für Verbraucher.

Eine Benutzerrolle ist eine vorkonfigurierte Rolle in der Anwendung, die aus mehreren granularen Rollen besteht. Die Benutzerrollen sind so konzipiert, dass sie den gängigen Stellenbezeichnungen für Manager, Analysten und Serviceverantwortliche in einer IT-Organisation entsprechen. Wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer und Gruppen mehr Zugriff haben, als eine Rolle zulässt, können Sie Ihren Benutzern und Gruppen granulare Rollen hinzufügen. Wenn Sie den Zugriff für bestimmte Benutzer und Gruppen auf Aufgabenebene beschränken möchten, können Sie die granularen Rollen entfernen. Sie können auch benutzerdefinierte Rollen und Zugriffskontrollen (ACLs) erstellen, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Verbraucher-Personas

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Systemadministrator	Ist ein zertifizierter ServiceNow Systemadministrator	• Erstellt Provider- und Verbindungsdatensätze. • Installiert die Anwendungen Service Bridge. • Erstellt und verwaltet Transformationen. • Aktiviert veröffentlichte Remote-Aufgabendefinitionen und Remote-Datensatzersteller. • Behebt Probleme mit Transportnutzlasten von Service Bridge.	• Administrator • sn_sb.admin • sn_transport.admin
Service Bridge-Anforderer	Ist IT-Administrator	• Verantwortlich für eine Form von IT-Service, der entweder vollständig oder teilweise von einem oder mehreren externen Lieferanten unterstützt wird. • Fordert und überwacht die Serviceanfragen, die von der	• itil • sn_sb.requestor

Verbraucher-Personas (Fortsetzung)

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
		eigenen Instanz an den externen Anbieter gesendet werden.	
Verbraucheranforderer	Endbenutzer	Erstellt Anforderungen aus dem Remote-Katalog.	sn_sb.requestor

Weisen Sie Gruppen für Rollen zu Service Bridge

Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. In der Anwendung Service Bridge for Consumers weisen Sie Rollen nach Gruppen und nicht nach einzelnen Benutzern zu, sodass die Rollen automatisch aktualisiert werden, wenn sich die Stellenbeschreibungen von Benutzern ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Klicken Sie auf die Gruppe, der Sie die Rolle zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie der Gruppe die gewünschten Rollen hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Registrierung bei einem Provider

Schließen Sie den Registrierungsprozess ab, um eine Verbindung zur Anbieterinstanz herzustellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Führen Sie aus **Schlüsselverwaltung > Integrität (Diagnose)**, um sicherzustellen, dass die Integritätsprüfung des Key Management Framework bestanden wurde. Ihr Administrator muss über die Rollen sn_kmf.admin und sn_kmf.cryptographic_manager verfügen, um auf die Integritätsdiagnose zugreifen zu können. Wenn Ihr Administrator keinen Zugriff hat, befolgen Sie die Anweisungen in [Assign KMF roles](#), um die erforderlichen Rollen zuzuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor der Anbieter fortfahren kann, muss er die Kontaktdaten eines Administrators angefordert haben, der in seinem Registrierungsdatensatz als Hauptansprechpartner festgelegt werden soll. Diese festgelegte Kontaktperson erhält eine E-Mail entweder von der Instanz des Anbieters oder direkt vom Administrator des Anbieters mit einem Registrierungslink. Wenn Sie auf diesen Link klicken, wird ein Anbieterverbindungsdatensatz in Ihrer Verbraucherinstanz generiert. Bei den folgenden Schritten wird davon ausgegangen, dass Sie bereits auf den Registrierungslink geklickt haben.

i Hinweis:

Diese Version von Service Bridge erfordert ein globales Skript, das installiert werden muss, bevor Sie Service Bridge einrichten. Befolgen Sie die Anweisungen in [KB1225292](#) in der Instanz Now Support, um das Skript zu installieren.

Prozedur

1. Klicken Sie **auf den Link Mit Anbieter** verbinden, der in der Registrierungs-E-Mail des Anbieters gesendet wurde, oder folgen Sie dem Link, den Sie direkt vom Administrator des Anbieters erhalten haben. Dieser Link generiert den Provider-Verbindungsdatensatz.

i Hinweis:

Der Verbraucheradministrator, der den Registrierungsprozess abschließt, muss der benannte Kontakt in der Registrierungsaufgabe des Anbieters sein. Andernfalls schlägt die Registrierung während des OAuth-Authentifizierungsschritts fehl.

2. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Anbieterverbindungen**.
3. Wählen Sie im Formular „Anbieterverbindung“ in der Verbraucherinstanz den Namen des Unternehmens aus, dem der Anbieter zugeordnet ist, und klicken Sie auf **Speichern**.
Der Datensatz „Providerverbindung“ wird angezeigt.
4. Klicken Sie **auf der Datensatzseite der Anbieterverbindung** auf Mit Anbieter verbinden.
5. Klicken Sie auf **Authentifizieren**, wenn die Registrierungsnachricht Service Bridge angezeigt wird.
Die OAuth-Authentifizierungsseite wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Zulassen** und dann auf **Absenden**, um mit der Registrierung fortzufahren.
Sie werden zur Registrierungsaufgabe weitergeleitet, wo Sie den Status anzeigen können. Nach Abschluss der Registrierung wird eine Verbindung zwischen dem Provider und den Verbraucherinstanzen hergestellt, und der Status der Registrierungsaufgabe wird in der Instanz des Providers auf **Geschlossen – vollständig** gesetzt.

Aktivieren Sie Berechtigungen in Service Bridge

Aktivieren Sie Berechtigungen, um einen Service oder ein Produkt zu verwenden, den Sie erworben haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Anbieterverbindungen**.
2. Klicken Sie auf den Link Nummer, um zum Provider-Verbindungsdatensatz zu navigieren.
3. Die Liste der verfügbaren Berechtigungen wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte Remote-Datensatzersteller, und wählen Sie einen Remote-Datensatzersteller aus, den Sie aktivieren möchten.
5. Klicken Sie auf der Seite „Remote-Datensatzersteller“ auf **Aktivieren**, um die Berechtigung zu aktivieren.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte Definition der Remoteaufgabe, und wählen Sie eine Remoteaufgabendefinition aus, die Sie aktivieren möchten.
7. Klicken Sie auf der Seite „Remote-Aufgabendefinition“ auf **Aktivieren**, um die Berechtigung zu aktivieren.

Aktivieren Sie den Definitionsdatensatz der Remote-Aufgabe in Service Bridge

Aktivieren Sie als Verbraucher die Remoteaufgaben-Definitionen in Ihrer Instanz, damit Sie Remoteaufgaben erstellen können.

Vorbereitungen

Bevor Sie (der Verbraucher) eine Remoteaufgabendefinition in Ihrer ServiceNow -Instanz aktivieren können, muss Ihr Anbieter sie zuerst in seiner ServiceNow -Instanz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Remoteaufgaben**.
2. Klicken Sie auf den Definitionsdatensatz der Remote-Aufgabe, den Sie aktivieren möchten.
3. Überprüfen Sie im Formular „Definition der Remote-Aufgabe“ den Abschnitt „Einfacher Auslöser“. Wenn Sie einen einfachen Auslöser festlegen, der einer Aufgabendatensatzaktualisierung entspricht, wird automatisch eine Remoteaufgabe für den Aufgabendatensatz erstellt.
4. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Eingehende Felder** die Variablendaten. Der Provider definiert diese eingehenden Felder. Wenn Sie eine Remoteaufgabe erstellen, erhält Ihr Provider die Remoteaufgabenvariablen über diese eingehenden Felder. Sie können die **Felder Feldbezeichnung, Synchronisieren wenn** und **Zielfeld** ändern.
5. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Ausgehende Felder** die Variablendaten. Ihr Provider definiert diese ausgehenden Felder. Wenn der Anbieter auf Ihre Remoteaufgabe antwortet, erhalten Sie die Remoteaufgabenvariablen über diese ausgehenden Felder. Sie können das **Quellfeld** nur in diesen Datensätzen ändern.
6. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Remote-Aufgabenvariablen** die Variablendaten. Die Remoteaufgaben-Variablen werden aus Ihren eingehenden Feldern erstellt und im Remoteaufgaben-Formular angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
8. Überprüfen Sie die Zuordnungen der eingehenden und ausgehenden Variablen, und klicken Sie auf **OK**. Im Popup-Fenster können Sie die eingehenden und ausgehenden Zuordnungen überprüfen.

Fügen Sie einen autorisierten Benutzer hinzu

Fügen Sie als Verbraucher neue autorisierte Benutzer hinzu, um den Zugriff auf Katalogelemente zu steuern, die Ihr Provider für Sie berechtigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Benutzerzugriff auf Remote-Katalogelemente mit Benutzerpersonas einschränken. Diese Personas können autorisierten Benutzern in der Verbraucherinstanz zugewiesen werden. Weitere Informationen zu Benutzerpersonas finden Sie unter [Service Bridge Autorisierte Benutzer und Personas](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Anbieterverbindungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Providerverbindungen“ auf den Link **Nummer**, um einen Anbieterverbindungsdatensatz zu öffnen.
3. Wählen Sie die zugehörige Registerkarte „**Katalogpersonas**“ aus, und überprüfen Sie, ob Sie berechnigte Personas von Ihrem Provider haben.
4. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Autorisierte Benutzer** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Autorisierter Benutzer

Feld	Beschreibung
Verbraucheranwender	Der Name des Benutzers. Sie können den Namen aus der Liste des Benutzers auswählen.
Anbieterverbindung	Name des Service Providers. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Persona	Persona(s), die Sie dem Benutzer hinzufügen möchten.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formlarkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Ergebnisse

Der Datensatz des autorisierten Benutzers wird zur Genehmigung mit der Instanz ServiceNow des Anbieters synchronisiert. Nach der Genehmigung und Aktivierung kann der Benutzer die Remote-Datensatzersteller mit den ihnen zugewiesenen Personas anzeigen.

Erstellen Sie Remoteaufgaben, um Daten zu synchronisieren

Remote-Aufgaben stellen verknüpfte Aufgaben über mehrere Instanzen hinweg bereit und ermöglichen Geschäfts-Workflows ohne benutzerdefinierte Integrationen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Definition der Remote-Aufgabe muss bereits vorhanden sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Verbraucher können Sie Aufgaben wie Incidents, Fälle und Serviceanforderungen mithilfe von Remoteaufgaben bidirektional mit Ihren Anbietern integrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Incidents > Offen**.
2. Klicken Sie auf den Link **Nummer**, um einen Incident zu öffnen.
3. Klicken Sie im Abschnitt Zugehörige Links auf **Remoteaufgabe für Provider erstellen**.

i Hinweis:

Der Link **Aufgabe für Provider erstellen** wird in diesem Abschnitt nur angezeigt, wenn mindestens eine aktive und gültige Remote-Aufgabendefinition für die mit der Aufgabe verknüpfte Provider-Tabelle verfügbar ist.

4. Die Seite Remote-Aufgabe wird angezeigt.

Auf der Seite „Remoteaufgabe“ wird das Feld Übergeordnet mit dem Aufgabendatensatz gefüllt, und das Feld Status wird auf Neu festgelegt.

5. Wählen Sie eine Remote-Aufgabendefinition aus der Liste aus.**i Hinweis:**

- Es werden nur aktive und gültige Remote-Aufgabendefinitionen angezeigt, die der übergeordneten Aufgabe zugeordnet sind.
- Das Feld Providerverbindung wird basierend auf der ausgewählten Remoteaufgabendefinition automatisch ausgefüllt.
- Wenn nur eine Remote-Aufgabendefinition verfügbar ist, wird das Feld Remote-Aufgabendefinition automatisch ausgefüllt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn Sie zurück zur übergeordneten Aufgabe navigieren, sehen Sie die neu erstellte Remote-Aufgabe in der zugehörigen Liste „Remote-Aufgaben“.

i Hinweis:

Die Remoteaufgabe wird asynchron erstellt und anfänglich möglicherweise nicht angezeigt, wenn das übergeordnete Aufgabenformular schnell geladen wird. Möglicherweise müssen Sie das Formular aktualisieren, um die neu erstellte Remoteaufgabe anzuzeigen.

7. Navigieren zu **Service Bridge-Verbraucher > Remoteaufgaben**.

Die Liste der Remoteaufgaben wird angezeigt. Wenn die neu erstellte Remoteaufgabe in der Provider-Instanz empfangen wird, wird eine neue übergeordnete Aufgabe basierend auf der Remoteaufgabe erstellt.

8. Klicken Sie auf die neu erstellte Aufgabe, und klicken Sie dann auf der Registerkarte Remote-Aufgaben im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf die Remote-Aufgabe.

Sie können sehen, dass das Feld Status auf Verbunden festgelegt ist und die Beschreibung aktualisiert wurde.

9. Navigieren Sie zurück zur übergeordneten Aufgabe.**10.** Aktualisieren Sie die Kurzbeschreibung für die übergeordnete Aufgabe, und klicken Sie auf **Speichern**.**11.** Melden Sie sich bei der Verbraucherinstanz an, und öffnen Sie die Aufgabe.

Sie können sehen, dass die Daten synchronisiert wurden und das Feld Kurzbeschreibung in der Verbraucherinstanz aktualisiert wurde. Sie können auch eine Arbeitsnotiz anzeigen, die angibt, dass die Kurzbeschreibung vom Anbieter aktualisiert wurde.

i Hinweis:

- Sie können eine Remoteaufgabe in der Provider-Instanz erstellen, indem Sie dieselben Schritte ausführen. Daten werden zwischen den Verbraucher- und Anbieterinstanzen synchronisiert, und alle Änderungen, die Sie in der Verbraucherinstanz vornehmen, werden automatisch in der Anbieterinstanz aktualisiert.
- Wenn Sie eine Remoteaufgabe in der Verbraucherinstanz erstellen, wird das Feld Providerverbindung automatisch ausgefüllt, wenn Sie eine Remoteaufgabendefinition auswählen.

Remoteaufgaben verbinden und trennen

Mit Remote-Aufgaben, die aktiven Remote-Aufgabendefinitionen zugeordnet sind, können Sie Daten zwischen zwei übergeordneten Aufgaben in der Provider- und der Verbraucherinstanz synchronisieren.

Wenn Sie eine Remoteaufgabe für eine aktive Remoteaufgabendefinition erstellen, wird der Status der Remoteaufgabe in den Provider- und Verbraucherinstanzen auf **Verbunden** gesetzt, wenn keine Fehler vorliegen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Remoteaufgabe Daten einschließlich Feldaktualisierungen, Anhänge und Kommentare zwischen den übergeordneten Aufgaben synchronisiert.

Um die Synchronisierung von Daten zwischen den Instanzen zu beenden, navigieren Sie in der Provider- oder Verbraucherinstanz zur Seite „**Remoteaufgabe**“, und klicken Sie auf **Verbindung trennen**. Wenn die Verbindung getrennt wird, pausiert die Remoteaufgabe das Kopieren oder Übertragen von Daten, einschließlich Arbeitsnotizen und Kommentaren, zwischen den Instanzen.

i Hinweis:

Um die Synchronisierung von Daten fortzusetzen, können Sie zur Seite „Remoteaufgabe“ navigieren und auf **Verbinden** klicken. Diese Option funktioniert nur, wenn die vorhandene Konfiguration gültig und nicht geändert wurde und die Remoteaufgabendefinition aktiv ist.

Konfigurieren Sie Einstellungen für die Verbraucherinstanz

Als Verbraucher können Sie Standardeinstellungen für Ihre Instanz konfigurieren und definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Anbieterverbindungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Providerverbindungen“ auf den Link **Nummer**.
3. Klicken Sie unter Zugehörige Links auf die Registerkarte **Einstellungen** und klicken Sie auf **Neu**.
4. Klicken Sie auf der Seite „Einstellungen“ auf die Registerkarte **Remote-Datensatzersteller** unter Zugehörige Links.
5. **Aktivieren** Sie das Kontrollkästchen Remote-Datensatzersteller automatisch aktivieren, wenn die Remote-Datensatzersteller automatisch aktiviert werden sollen.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Definitionen der Remote-Aufgabe**.
7. **Aktivieren** Sie das Kontrollkästchen Remote-Aufgabendefinition automatisch aktivieren, wenn die Remote-Aufgabendefinition automatisch aktiviert werden soll.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Autorisierte Benutzer**.

- Max. autorisierte Benutzer: Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Kennzeichnung Autorisierte Benutzer beschränken aktiviert wurde. Geben Sie die maximale Anzahl autorisierter Benutzer an, die in der Instanz des Verbrauchers definiert werden können.
- Autorisierte Benutzer einschränken: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Anzahl der autorisierten Benutzer in der Instanz des Verbrauchers beschränken möchten.
- Autorisierte Benutzer automatisch genehmigen: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden autorisierte Benutzer, die in der Verbraucherinstanz erstellt wurden, automatisch genehmigt.

9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden

Die Scratchpad-Funktion erleichtert den Datenaustausch zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen während der Ausführung von Service Bridge -Aufgaben.

Sowohl Anbieter als auch Verbraucher können der Scratchpad-Tabelle Informationen hinzufügen, aktualisieren und entfernen. Ausführliche Informationen zur Verwendung der Scratchpad-Funktion finden Sie unter [Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden](#).

Service Bridge – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenmodell und zur Konfiguration von Service Bridge.

Service Bridge-Datenmodell

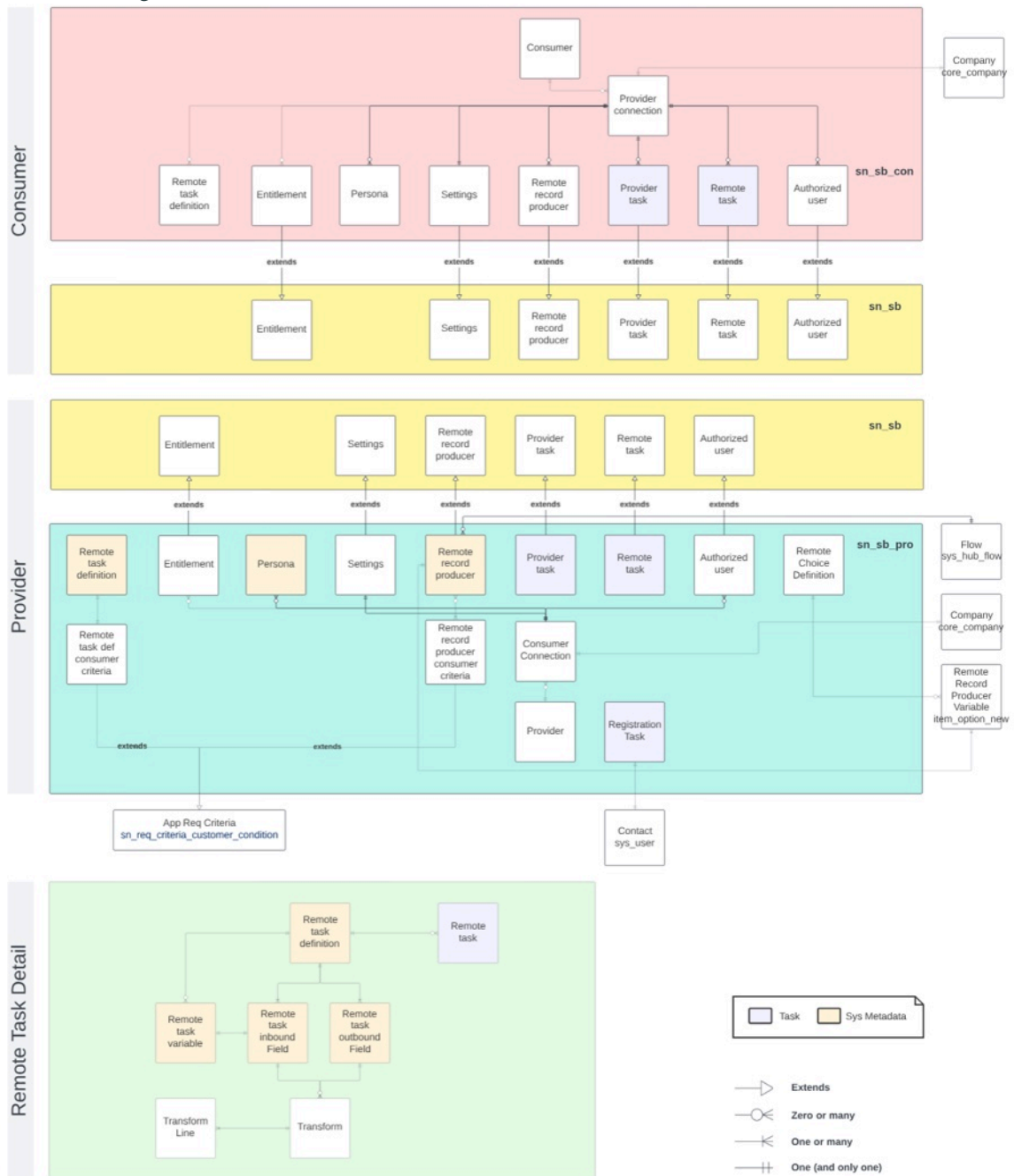
Das Anwendungsdatenmodell von Service Bridge bietet Einblicke in die Beziehungen der in Service Bridge verwendeten Tabellen zueinander.

Das Datenmodell verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge -Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet eine Übersicht über das Datenmodell für Service Bridge.

Service Bridge-Datenmodell



Automatische Übersetzung

In der folgenden Tabelle sind die Zugriffskontrollrechte (ACR) für die spezifische Service Bridge Basistabelle aufgelistet.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Service Bridge Basisanwendung [].

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Autorisierter Benutzer [sn_sb_authorized_user]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Verbindung	Administrator	Administrator	Administrator	Administrator

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Service Bridge Basisanwendung []. (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
[sn_sb_connection]	sn_sb.admin			
Berechtigung [sn_sb_entitlement]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Keine	Keine
Anbietaeraufgabe [sn_sb_provider_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor
Remote-Datensatzersteller [sn_sb_remote_record_] Produzent	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Remoteaufgabe [sn_sb_remote_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task_creator	Keine	Keine	Keine
Scratchpad [sn_sb_scratchpad]	Administrator	Keine	Keine	Keine
Umwandeln [sn_sb_transform]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Transformationslinie [sn_sb_transform_line]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine

Service Bridge for Provider-Datenmodell

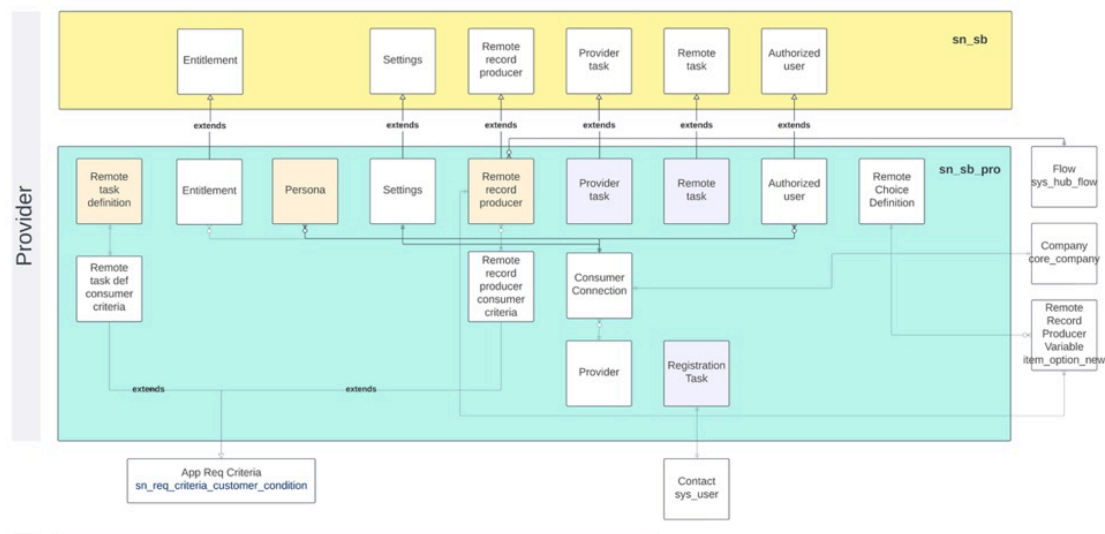
Das Datenmodell Service Bridge for Providers bietet Einblicke in die Beziehung zwischen den Tabellen, die in der Anwendung Service Bridge for Providers verwendet werden.

Das Anwendungsdatenmodell Service Bridge for Providers verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge von Provider-Anwendungstabellen.
- Kundenservice-Management -Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet einen Überblick über das Datenmodell für die Anwendung Service Bridge for Providers.

Service Bridge für Provider-Datenmodell



In der folgenden Tabelle sind die Zugriffskontrollrechte (ACR) für bestimmte Service Bridge für Provider-Tabellen aufgelistet.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge for Providers

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Autorisierter Benutzer [sn_sb_pro_authorized_user]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Verbraucher Verbindung [sn_sb_pro_consumer_] Verbindung]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Berechtigung [sn_sb_pro_entitlement]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Eingehendes Feld [sn_sb_pro_inbound_field]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Ausgehendes Feld [sn_sb_pro_outbound_field]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Persona	Administrator	Administrator	Administrator	Administrator

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge for Providers (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
[sn_sb_pro_persona]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
Anbieter [sn_sb_pro_provider]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Anbietaeraufgabe [sn_sb_pro_provider_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor	Administrator	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor
Registrierung [sn_sb_pro_registration]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_pro_consumer	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Remote-Auswahl Definition [sn_sb_pro_remote_choice_] Definition	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Remote-Datensatz Hersteller [sn_sb_con_remote_record_] Produzent]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Verbraucherkriterium [sn_sn_pro_remote_record_]sn_sb.admin Produzent_Verbraucher_Kriterien]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Remote-Service [sn_sb_pro_remote_service]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task

Automatische Übersetzung

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge for Providers (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
	Ersteller	Ersteller	Ersteller	Ersteller
Remoteaufgabe Definition [sn_sb_con_remote_task_defn] sn_sb.remote_task_	Administrator sn_sb.admin Ersteller	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task_ Ersteller
Verbraucherkriterium [sn_sv_pro_remote_task_defn] Verbraucherkriterien	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Variable [sn_sb_con_remote_task_] Variable]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Service Bridge Einstellungen [sn_sb_con_service_bridge_] Einstellungen]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine
Umwandeln [sn_sb_con_transform]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin

Automatische Übersetzung

Service Bridge for Consumers-Datenmodell

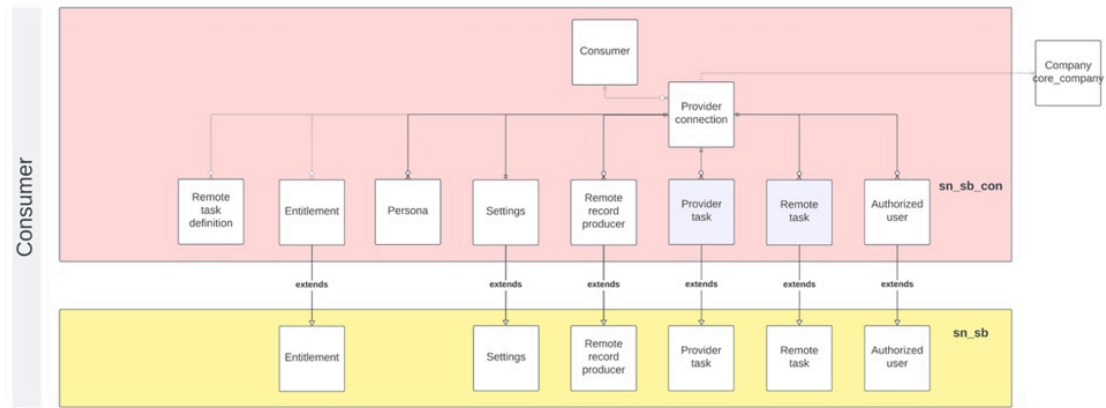
Das Datenmodell Service Bridge for Consumers bietet Einblicke in die Beziehung zwischen den Tabellen, die in der Anwendung Service Bridge for Consumers verwendet werden.

Das Datenmodell Service Bridge for Consumers verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge Anwendungstabellen für Verbraucher.
- Kundenservice-Management -Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet eine Übersicht über das Datenmodell der Anwendung Service Bridge for Consumers.

Service Bridge für Verbraucherdatenmodell



In der folgenden Tabelle sind die Zugriffskontrollrechte (ACR) für bestimmte Service Bridge für Verbrauchertabellen aufgeführt.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge for Consumers

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Autorisierter Anwender [sn_sb_con_authorized_user]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Verbraucher [sn_sb_con_consumer]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Berechtigung [sn_sb_con_entitlement]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Eingehendes Feld [sn_sb_con_inbound_field]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine
Ausgehendes Feld [sn_sb_con_outbound_field]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine
Persona [sn_sb_con_persona]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Anbieterverbindung [sn_sb_con_provider_]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Keine

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge for Consumers (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Verbindung]				
Anbietaeraufgabe [sn_sb_con_provider_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor	Administrator	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor
Cache für Remote-Auswahl [sn_sb_con_remote_choice_] Cache	Administrator	Administrator	Keine	Keine
Remote-Datensatzersteller [sn_sb_con_remote_record_] Produzent]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor	Keine	Administrator sn_sb.admin	Keine
Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_Ersteller	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_Ersteller	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_Ersteller	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_Ersteller
Definition der Remote-Aufgabe [sn_sb_con_remote_] task_def	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_Ersteller	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Keine
Variable [sn_sb_con_remote_] task_variable]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Service Bridge-Einstellungen [sn_sb_con_service_]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine

Automatische Übersetzung

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge for Consumers (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Bridge_Settings				
Remote-Auswahl [sn_sb_con_st_] [remote_choice]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor	Keine	Keine	Keine
Umwandeln [sn_sb_con_transform]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin

Mit Service Bridge für Provider installierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung Service Bridge for Providers aktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Business Rules.

Die Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys_metadata] listet die Komponenten auf, die mit dieser Anwendung installiert werden. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Anforderer [sn_sb.requestor]	- Ermöglicht IT-Mitarbeitern des Kunden, Services des Anbieters aus seinem Servicekatalog anzufordern und zu überwachen.  Hinweis: Alle Mitarbeiter des Kunden, die Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller des Anbieters benötigen, benötigen diese Rolle. - Bietet Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller und Provider-Aufgaben.	N/V

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Lesevorgang [sn_sb.read]	• Ermöglicht es den Kundenservice-Mitarbeitern des Anbieters, den Inhalt des Anbietaufgabendatensatzes zu lesen. • Gewährt schreibgeschützten Zugriff auf die Anwendung Service Bridge.	N/V
Service Bridge-Administrator [sn_sb.admin]	• In der Regel einem Administrator für die Anwendungen Service Bridge sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite zugewiesen. • Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen	• sn_sb.requestor • sn_sb.remote_task_creator • sn_sb.read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • Katalog

Geschäftsregeln installiert

Die folgenden Business Rules werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Doppelte Remote-Aufgabeneinfügung abbrechen	sn_sb_pro_remote_task	Bricht das Einfügen der Remoteaufgabe ab, wenn sie bereits vorhanden ist.
Abbruch, wenn eine doppelte Transformation gefunden wird	sn_sb_pro_transform	Bricht das Einfügen oder Aktualisieren der Transformation ab, wenn ein Duplikat gefunden wird.
Bei doppelter URL abbrechen	sn_sb_pro_consumer_Verbindung	Bricht das Einfügen der Verbraucherverbindung ab, wenn bereits eine doppelte URL vorhanden ist.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Abbruch, wenn der Feldname bereits verwendet wird	sn_sb_pro_inbound_field	Bricht das Einfügen des eingehenden Felds ab, wenn der Name doppelt vorhanden ist.
Abbruch, wenn der Feldname bereits verwendet wird	sn_sb_pro.outbound_field	Bricht das Einfügen des ausgehenden Felds ab, wenn der Name doppelt vorhanden ist.
Abbruch, wenn die Definition der Remote-Aufgabe nicht bearbeitet werden kann	sn_sb_pro_remote_task_def_customer_criteria	Blockiert das Erstellen oder Bearbeiten von Verbraucher Kriterien, wenn sich die zugeordnete Remote-Aufgabendefinition nicht in einem bearbeitbaren Status befindet.
Abbruch, wenn die Definition der Remote-Aufgabe nicht bearbeitet werden kann	sn_sb_pro_inbound_field	Blockiert das Einfügen eingehender Felder, wenn sich die zugeordnete Remote-Aufgabendefinition nicht in einem bearbeitbaren Status befindet.
Abbruch, wenn die Definition der Remote-Aufgabe nicht bearbeitet werden kann	sn_sb_pro_outbound_field	Blockiert das Einfügen ausgehender Felder, wenn sich die zugeordnete Remote-Aufgabendefinition nicht in einem bearbeitbaren Status befindet.
Veröffentlichung abbrechen, wenn Datensatz doppelt vorhanden ist	sn_sb_pro_remote_task_def	Blockiert die Veröffentlichung der Remoteaufgaben-Definition, wenn es sich um einen doppelten Datensatz handelt.
Remote-Aufgabenerstellung abbrechen, wenn Verbindung fehlt	sn_sb_pro_remote_task	Legt die Verbindung für die Remoteaufgabe fest, falls vorhanden, oder bricht das Einfügen ab, wenn keine gefunden wird.
Brechen Sie die Löschung der Remote-Aufgabendefinition nach Provider ab	sn_sb_pro_remote_task_def	Verhindert das Löschen der Remote-Aufgabendefinition, wenn sich die Definition nicht im Status „Deaktiviert“ befindet.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Fügen Sie den Namen cat_item zu g_scratchpad hinzu	item_option_new	Fügt den Namen des Katalogelements dem angezeigten Scratchpad hinzu.
Fügen Sie der Sitzung Verbraucherverbindungsdaten hinzu	sn_sb_pro_consumer_ Verbindung	Fügt Verbraucherverbindungsdaten zu Sitzungsdaten hinzu.
Genehmigen Sie den Genehmigungsdatensatz	sn_sb_pro_provider_task	Verarbeitet Datensatzgenehmigungen über Anbietaeraufgaben.
Löschung sicherstellen	sn_sb_pro_remote_ choice_definition	Überprüft, ob eine Remote-Aufgabendefinition löschar ist.
Stellen Sie die Eindeutigkeit des Persona-Namens sicher	sn_sb_pro_persona	Verhindert, dass Persona-Datensätze mit demselben Namen erstellt werden.
Stellen Sie sicher, dass sie eindeutig und aktualisierbar sind	sn_sb_pro_remote_choice_ Definition	Stellt sicher, dass nur eindeutige Remote-Aufgabendefinitionen eingefügt oder aktualisiert werden.
Stellen Sie die Eindeutigkeit der Kriterien für RRP sicher	sn_sb_pro_remote_record_ Produzent_Verbraucher_Kriterien	Stellt sicher, dass die einem Remote-Datensatzersteller hinzugefügten Kriterien eindeutig sind.
Client-Daten der Remote-Aufgabe löschen	sn_sb_pro_remote_task	Löscht Sitzungsdaten für Remote-Aufgabentransaktionen.
Anhang aus Anbietaeraufgabe kopieren	sys_attachment	Kopiert Anhänge aus synchronisierten Provider-Aufgaben in die übergeordnete Aufgabe.
Kopieren Sie den Anhang in die Anbietaeraufgabe	sys_attachment	Kopiert Anhänge aus der übergeordneten Aufgabe in Provider-Aufgaben.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Erstellen Sie beim Einfügen Standardbenutzerkriterien	sn_sb_pro_remote_record_producer	Erstellt Standardbenutzerkriterien beim Einfügen des Remote-Datensatzerstellers.
Erstellen oder aktualisieren Sie eine Transportverbindung	sn_sb_pro_consumer_Verbindung	Verwaltet die Transportverbindung bei Verbindungsänderungen.
Übergeordnetes Element für synchronisierte Remote-Aufgabe erstellen	sn_sb_pro_remote_task	Erstellt eine übergeordnete Aufgabe beim Einfügen der synchronisierten Remote-Aufgabe.
Löschen Sie den zugeordneten Kriteriendatensatz	sn_sb_pro_remote_task_def	Löscht zugeordnete Kriteriendatensätze beim Löschen einer Remote-Aufgabendefinition.
Löschen Sie zugeordnete Datensätze	sn_sb_pro_remote_task_def	Löscht eingehende und ausgehende Zuordnungsdatensätze, die der Remoteaufgabendefinition zugeordnet sind.
RT trennen, wenn RTD gelöscht	sn_sb_pro_remote_task_def	Trennt alle zugeordneten Remoteaufgaben, wenn eine Remoteaufgabendefinition gelöscht wird.
Warnung zur Bereichsabweichung anzeigen	Item_option_new	Zeigt Warnung für Variablendatensätze an, wenn sie sich im falschen Bereich befindet.
Fehler RT beim Löschen des übergeordneten Elements	Aufgabe	Wenn eine übergeordnete Aufgabe gelöscht wird, wird der Status aller zugehörigen Remote-Aufgaben auf den Fehlerstatus gesetzt.
RRP bei Bearbeitungen in Status „Entwurf“ erzwingen	catalog_ui_policy_action	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“ fest, wenn zugeordnete Datensätze bearbeitet werden.
RRP bei Bearbeitungen in	sys_attachment	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“

**Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden
(Fortsetzung)**

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Status „Entwurf“ erzwingen		fest, wenn zugeordnete Datensätze bearbeitet werden.
RRP bei Bearbeitungen in Status „Entwurf“ erzwingen	catalog_ui_policy	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“ fest, wenn zugeordnete Datensätze bearbeitet werden.
RRP bei Bearbeitungen in Status „Entwurf“ erzwingen	Frage_Wahl	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“ fest, wenn zugeordnete Datensätze bearbeitet werden.
RRP bei Bearbeitungen in Status „Entwurf“ erzwingen	item_option_new	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“ fest, wenn zugeordnete Datensätze bearbeitet werden.
Updates für Update Sets erzwingen	item_option_new	Erzwingt die Aktualisierung von Update Sets bei Datensatzbearbeitungen.
Updates für Update Sets erzwingen	catalog_ui_policy	Erzwingt die Aktualisierung von Update Sets bei Datensatzbearbeitungen.
Updates für Update Sets erzwingen	catalog_ui_policy_action	Erzwingt die Aktualisierung von Update Sets bei Datensatzbearbeitungen.
Updates für Update Sets erzwingen	Frage_Wahl	Erzwingt die Aktualisierung von Update Sets bei Datensatzbearbeitungen.
Gen-Berechtigungen für Veröffentlichung/ Stilllegung von RRP	sn_sb_pro_remote_record_producer	Generiert Berechtigungen für Remote-Datensatzersteller, die veröffentlicht oder außer Kraft gesetzt werden.
Gen-Berechtigungen für Persona aktualisieren	sn_sb_pro_persona	Generiert Berechtigungen für Personas, wenn sie bearbeitet werden.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Generieren von Berechtigungen für die Definition der Remote-Aufgabe	sn_sb_pro_remote_task_def	Generiert Berechtigungen für Änderungen der Remote-Aufgabendefinition.
Verarbeitet den Transport autorisierter Benutzer	sn_sb_pro_authorized_user	Verwaltet die Übertragung von autorisierten Benutzeränderungen über die Transportschicht.
Begrenzen Sie Registrierungsaufgaben nach Unternehmen und URL	sn_sb_pro_registration	Steuert Registrierungsaufgaben nach Unternehmen und URL.
Füllen Sie Kundendetails für den Anbieter aus	sn_sb_pro_provider_task	Füllt eingefügte Provider-Aufgabeninformationen aus der Verbraucherverbindung aus.
Scratchpad ausfüllen	sn_sb_pro_registration	Füllt das Scratchpad mit relevanten Informationen zur Registrierung aus.
Service Bridge-Versionsänderungen weitergeben	v_plugin	Fügt Versionsänderungen der Service Bridge im Einstellungsdatensatz hinzu.
Genehmigungsdatensatz ablehnen	sn_sb_pro_provider_task	Verarbeitet die Ablehnung über Anbieteraufgaben.
Remote-Auswahl: Attributfeld aktualisieren	item_option_new	Aktualisiert das Feld „Attribute“ in der Remote-Auswahl für Variablenänderungen.
Setzen Sie die Verbrauchertabelle für Zuordnungen zurück	sn_sb_pro_remote_task_def	Setzt das Verbrauchertabellenfeld in Zuordnungen zurück, die der Remoteaufgabendefinition zugeordnet sind, wenn sich die Verbrauchertabellenzuordnungen ändern.
Setzen Sie die Anbietertabelle für Zuordnungen zurück	sn_sb_pro_remote_task_def	Setzt das Provider-Tabellenfeld in Zuordnungen zurück, die der Remote-Aufgabendefinition bei

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		einer Änderung der Provider-Tabelle zugeordnet sind.
Beschränken Sie RRP-Variablentypen	item_option_new	Schränkt die zulässigen Variablentypen ein, wenn sie einer Remoteaufgabendefinition zugeordnet ist.
Fehlerhafte RT bei RTD-Aktivierung wiederholen	sn_sb_pro_remote_task_def	Übergeordnete Erstellung für Remoteaufgaben wiederholen, wenn die zugeordnete Remoteaufgabendefinition aktiviert ist und die übergeordnete Remoteaufgabe NULL ist.
Automatische Genehmigung senden	sn_sb_pro_authorized_user	Verwaltet automatische Genehmigungen von autorisierten Benutzern.
Service Bridge-Bootstrap	sn_sb_pro_registration	Hilft bei der Verwaltung des Onboarding für Service Bridge.
Legen Sie das Unternehmen für die Remote-Aufgabeneinfügung fest	sn_sb_pro_remote_task	Legt das Unternehmen (und den Account, falls vorhanden) für Remoteaufgaben beim Einfügen durch Synchronisierung fest.
Legen Sie den kopierten RRP-Status auf Standard fest	sn_sb_pro_remote_record_producer	Verwaltet das Festlegen des Status des Remote-Datensatzerstellers beim Kopieren.
Legen Sie Standardwerte fest	sn_sb_pro_authorized_user	Legt Standardwerte für autorisierte Benutzer beim Einfügen fest.
Ausgehende Vars JSON beim Einfügen festlegen	sn_sb_pro_remote_task	Legt das JSON-Feld für ausgehende Vars beim Einfügen der Remote-Aufgabe durch die aktuelle Instanz fest.
Legen Sie die Anbietaufgabennummer fest	sn_sb_pro_provider_task	Legt die Provider-Aufgabennummer auf die synchronisierte Provider-Aufgabennummer fest.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Legen Sie die Remote-Aufgabennummer fest	sn_sb_pro_remote_task	Legt die Remote-Aufgabennummer für die synchronisierte Remote-Aufgabennummer fest.
Warnmeldungen anzeigen	sn_sb_pro_remote_record_producer	Zeigt Warnmeldungen für Fehler des Remote-Datensatzerstellers an.
Warnung bei unvollständiger Remote-Aufgabendefinition anzeigen	sn_sb_pro_remote_task_def	Zeigt Warnungen in der Remoteaufgabendefinition an, wenn erforderliche zugehörige Datensätze fehlen.
Anhang aus übergeordneter Aufgabe synchronisieren	sys_attachment	Synchronisiert Anhänge von übergeordneten Aufgaben mit zugeordneten Remote-Aufgaben.
Kommentare aus Anbietaufgabe synchronisieren	sys_journal_field	Synchronisiert Kommentare aus synchronisierten Provider-Aufgaben mit der übergeordneten Aufgabe.
Remote-Aufgabenanhang mit übergeordnetem Element synchronisieren	sys_attachment	Kopiert synchronisierte Remote-Aufgabenanhänge in die übergeordnete Aufgabe.
Auslöser hat den Anhangtransport geändert	sys_attachment	Verarbeitet die Synchronisierung von Anhangsänderungen über die Transportschicht.
Lösen Sie den Berechtigungstransport aus	sn_sb_pro_entitlement	Verwaltet die Synchronisierung von Berechtigungen über die Transportschicht
Löst den Transport eingefügter Anhänge aus	sys_attachment	Verwaltet die Synchronisierung von Anhangseinfügungen über die Transportschicht.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Löst den PT-Transport des Anbieters aus	sn_sb_pro_provider_task	Verwaltet die Synchronisierung von Anbieteraufgaben über die Transportschicht.
Löst den Remote-Aufgabentransport des Anbieters aus	sn_sb_pro_remote_task	Verwaltet die Synchronisierung zum Einfügen und Löschen von Remoteaufgaben über die Transportschicht.
Lösen Sie die Aktualisierung des Remote-Aufgabentransports aus	sn_sb_pro_remote_task	Verwaltet die Synchronisierung der Remote-Aufgabenaktualisierung über die Transportschicht.
SBScratchpad-Transport auslösen	sn_sb_scratchpad	Verwaltet die Synchronisierung von Scratchpad-Updates über die Transportschicht.
Auslösereinstellungen übertragen	sn_sb_pro_service_bridge_-Einstellungen	Verwaltet die Synchronisierung der Einstellung Service Bridge über die Transportschicht.
Aktualisiert Kommentare von Aufgabe zu PT	Aufgabe	Verarbeitet die Synchronisierung von Kommentaren von der übergeordneten Aufgabe mit der Anbieteraufgabe.
Aktualisieren Sie die Verbraucherregistrierung	sn_sb_pro_service_bridge_-Einstellungen	Aktualisiert die Verbraucherregistrierung beim Einfügen des Einstellungsdatensatzes.
Aktualisiert Persona-RRPs bei Change	sn_sb_pro_persona	Aktualisiert die Persona des Remote-Datensatzerstellers, wenn sie geändert wird.
Validieren Sie die Feldwerte für autorisierte Benutzer	sn_sb_pro_service_bridge_-Einstellungen	Validiert Feldwerte für autorisierte Benutzer, wenn aktualisiert.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie die maximale Anzahl autorisierter Benutzer	sn_sb_pro_service_bridge_ -Einstellungen	Stellt sicher, dass die maximale Anzahl autorisierter Anwender innerhalb des gültigen Bereichs liegt.
Validieren Sie die Anbietaeraufgabe	sn_sb_pro_provider_task	Validiert, dass das Einfügen oder Aktualisieren einer Anbietaeraufgabe zulässig ist.

Installierte Tabellen

Die folgenden Tabellen werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Tabellen, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden

Tabelle	Beschreibung
Autorisierte Benutzer [sn_sb_pro_authorized_user]	Enthält die autorisierten Benutzerdatensätze.
Verbraucherverbindung [sn_sb_pro_consumer_connection]	Verbraucherverbindungsdatensatz für Anbieter, erweitert die Basisverbindungstabelle.
Berechtigung [sn_sb_pro_entitlement]	Anbieterberechtigungen, die Datensätze berechtigten Verbrauchern zuordnen, erweitern die Basisberechtigungstabelle.
Eingehendes Feld [sn_sb_pro_inbound_field]	Verwaltet eingehende Feldzuordnungen auf der Anbieterseite für Remoteaufgabendefinitionen.
Ausgehendes Feld [sn_sb_pro_outbound_field]	Verwaltet ausgehende Feldzuordnungen auf der Anbieterseite für Remoteaufgabendefinitionen.
Personas [sn_sb_pro_persona]	Verwaltet Personas für Service Bridge.
Anbieter [sn_sb_pro_provider]	Anbieterzuordnungsdatensatz, um Datensätze auf Anbieterseite miteinander zu verknüpfen.
Anbietaeraufgabe [sn_sb_pro_provider_task]	Anbietaeraufgaben auf Anbieterseite, die von Verbrauchern über Remote-Datensatzersteller erstellt wurden.
Registrierung [sn_sb_pro_registration]	Service Bridge Registrierungsdatensätze.
Remote-Auswahldefinition [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Remote-Auswahldefinitionen für Remote-Datensatzersteller.
Verbraucherkriterium [sn_sb_pro_remote_record_producer_] Verbraucherkriterien	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remote-Datensatzerstellern zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für einen bestimmten Remote-Datensatzersteller berechtigt sind.

Tabellen, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Remote-Service [sn_sb_pro_remote_service]	Remote-Service-Datensatz.
Remoteaufgabe [sn_sb_pro_remote_task]	Remoteaufgaben zum Verwalten der Datenübertragung zwischen übergeordneten Aufgaben in synchronisierten Instanzen.
Definition der Remote-Aufgabe [sn_sb_pro_remote_task_def]	Definition der Remote-Aufgabe; steuert die Erstellung und Verarbeitung von Remote-Aufgaben.
Verbraucherkriterium [sn_sb_pro_remote_task_def_] Verbraucherkriterien	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remoteaufgabendefinitionen zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für eine bestimmte Remoteaufgabendefinition berechtigt sind.
Remoteaufgaben-Variable [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Glide-Variablen, die einer Remote-Aufgabe zugeordnet sind, ermöglichen die Anzeige eingehender synchronisierter Daten
Service Bridge-Einstellungen [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Einstellungsdatensatz für Anbieter, verwaltet verschiedene Service Bridge Einstellungsausrichtungen zwischen Anbieter und Verbraucher.
Transformation [sn_sb_pro_transform]	Transformationsdatensätze auf Anbieterseite.

Installierte Flows

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Flows

Flow	Beschreibung
Erstellt eine proaktive Anbieteraufgabe aus einem Fall [create_proactive_provider_task_from_case]	Erstellt eine Anbieteraufgabe aus einem Fall in einem proaktiven Anwendungsfall.
Verarbeitet eingehende Verbraucheranbieteraufgabe [process_incoming_consumer_provider_task]	Verwaltet eingehende Anbieteraufgaben vom Verbraucher.
Verarbeitet die Registrierung der Service Bridge [process_service_bridge_registration]	Verwaltet die Service Bridge-Registrierung.
Service Bridge-Anhang mit Aufgabe synchronisieren	Synchronisiert Anhänge von Anbieteraufgabe mit übergeordneter Aufgabe.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Flows (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
[attachment_sync_provider_task_to_task]	
Service Bridge-Fall zu Anbieteraufgabe aktualisieren [service_bridge_case_to_provider_task_update]	Verwaltet die Erstellung von Anbieteraufgaben bei der Fallaktualisierung.
Service Bridge-Change-Anforderung an Provider Aufgabenaktualisierung [service_bridge_change_request_to_provider_]task_update	Verwaltet die Erstellung von Provider-Aufgaben bei Change-Aktualisierung.
Service Bridge-Incident an Provider task_Update [service_bridge_incident_to_provider_task_update]	Verwaltet die Erstellung von Provider-Aufgaben bei der Incident-Aktualisierung.
Service Bridge-Anbietersaufgabe zu Fallaktualisierung [service_bridge_provider_task_to_case_update]	Verwaltet die Verarbeitung von Anbieteraufgaben und die Erstellung der zugehörigen übergeordneten Fallaufgabe.
Service Bridge-Provider-Aufgabe zu Change Fordern Sie ein Update an [service_bridge_provider_task_to_change_]request_update]	Verwaltet die Verarbeitung von Provider-Aufgaben und die Erstellung der zugehörigen übergeordneten Change-Anforderungsaufgabe.
Service Bridge-Provider-Aufgabe zu Incident-Aktualisierung [service_bridge_provider_task_to_incident_update]	Verwaltet die Verarbeitung von Provider-Aufgaben und die Erstellung der zugehörigen übergeordneten Incident-Aufgabe.

Automatische Übersetzung

Subflows installiert

Die folgenden Subflows werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Subflows

Unterablauf	Beschreibung
Fall aus Anbieteraufgabe erstellen	Erstellt einen übergeordneten Aufgabenfall aus einer Anbieteraufgabe.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Subflows (Fortsetzung)

Unterablauf	Beschreibung
[create_case_from_provider_task]	
Aufgabe „Change aus Anbieter erstellen“. [create_change_from_provider_task]	Erstellt einen übergeordneten Aufgaben-Change aus Anbieteraufgabe.
Erstellt einen Incident aus einer Anbieteraufgabe [create_incident_from_provider_task]	Erstellt einen übergeordneten Aufgaben-Incident aus Provider-Aufgabe.
OAuth-Client erstellen [create_oauth_client]	Erstellt den OAuth-Client beim Onboarding.
Ungültige Anbieteraufgabe verarbeiten [process_invalid_provider_task]	Verwaltet Provider-Aufgaben mit ungültigen Konfigurationen.
Reparieren Sie den RPS-Verbraucher-Verbindungsfehler [repair_rps_consumer_connection_error]	Versucht, Remote-Prozesssynchronisierungsfehler in der Verbraucherverbindung zu beheben.

Flow-Aktionen installiert

Die folgenden Flow-Aktionen werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Flow-Aktionen

Flow-Aktion	Beschreibung
Anhang kopieren [copy_attachment]	Kopiert einen gegebenen Anhang in einen gegebenen Datensatz.
Kopieren Sie Aufgabenvariablen [copy_task_variables]	Ruft Aufgabenvariablendaten zur Verwendung in Flows ab.
Übergeordnetes Element aus Remoteaufgabe erstellen [create_parent_from_remote_task]	Erstellt eine übergeordnete Aufgabe aus einer gegebenen Remote-Aufgabe.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Flow-Aktionen (Fortsetzung)

Flow-Aktion	Beschreibung
Remoteaufgabe für Verbraucher erstellen [create_remote_task_for_consumer]	Erstellt eine Remoteaufgabe für eine bestimmte übergeordnete Aufgabe und einen Verbraucher.
Registrierungs-E-Mail-Ereignis für Dateiservice Bridge [file_service_bridge_registration_email_event]	Datei-E-Mail mit Informationen während der Registrierung von Service Bridge.
Ist Transporter-Anwender [is_transporter_user]	Überprüft, ob der aktuelle Benutzer ein Transportbenutzer ist.
Analysieren Sie die Anbietaufgabe vars_json [parse_provider_task_vars_json]	Analysiert das Feld vars json in der Anbietaufgabe.
RPS-Verbraucherverbindung reparieren [repair_rps_consumer_connection]	Versucht, Fehler bei der Remote-Prozesssynchronisierung in der Verbraucherverbindung zu beheben.

Mit Service Bridge für Verbraucher installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Service Bridge for Consumers werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Benutzerrollen und Business Rules.

** Hinweis:**

Die Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys_metadata] listet die Komponenten auf, die mit dieser Anwendung installiert werden. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge Consumers installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Administrator [sn_sb.admin]	In der Regel einem Administrator für die Anwendungen Service Bridge sowohl auf Kunden- als auch	- sn_sb.read - sn_sb.requestor - sn_sb.remote_task_creator

Mit der Anwendung Service Bridge Consumers installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	auf Anbieterseite zugewiesen. • Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen	• flow_designer • Katalog
Service Bridge-Lesevorgang [sn_sb.read]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Provider-Aufgaben	N/V
Service Bridge-Anforderer [sn_sb.requestor]	Bietet Zugriff auf Remote-Datensatzersteller und Provider-Aufgaben	N/V

Geschäftsregeln installiert

Die folgenden Business Rules werden mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Das Einfügen der duplizierten Remoteaufgabe wird abgebrochen	[sn_sb_con_remote_task]	Bricht die Remote-Aufgabeneinfügung ab, wenn bereits eine Aufgabe vorhanden ist, die derselben übergeordneten und Remote-Aufgabendefinition entspricht.
Abbruch, wenn eine doppelte Transformation gefunden wird	[sn_sb_con_transform]	Bricht die Transformationseinfügung ab, wenn ein Duplikat gefunden wird.
Bei doppelter URL abbrechen	[sn_sb_con_provider_ Verbindung]	Bricht das Einfügen des Verbindungsdatensatzes ab, wenn ein Datensatz mit derselben URL gefunden wird.
Remote-Aufgabenerstellung abbrechen, wenn Verbindung fehlt	[sn_sb_con_remote_task]	Bricht die Remote-Aufgabeneinfügung ab, wenn das Verbindungsfeld leer ist.
Fügen Sie der Sitzung Anbieterverbindungsdaten hinzu	[sn_sb_con_provider_ Verbindung]	Speichert Verbindungsdaten zur späteren Verwendung.
Ändern Sie den Status in „In Bearbeitung“.	[sn_sb_con_provider_task]	Aktualisiert den Status für Anbieteraufgaben in „In Bearbeitung“.

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Business Rules (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Überprüfen Sie die veröffentlichte Variable des Anbieters	[item_option_new]	Überprüft, ob die veröffentlichte Variable auf der Anbieterseite gültig ist.
Aktivieren Sie Einfache Auslöser der Remote-Aufgabendefinition	[task]	Überprüft, ob Änderungen an der übergeordneten Aufgabe Änderungen in den einfachen Auslösebedingungen der Remote-Aufgabendefinition ausgelöst haben.
Remote-Aufgaben-Client-Daten löschen	[sn_sb_con_remote_task]	Löscht Remoteaufgaben zugeordnete Clientdaten nach Abschluss der Transaktion.
Erstellen oder aktualisieren Sie eine Transportverbindung	[sn_sb_con_provider_ Verbindung]	Verwaltet das Einfügen und Aktualisieren von Transportverbindungen.
Übergeordnetes Element für synchronisierte Remote-Aufgabe erstellen	[sn_sb_con_remote_task]	Erstellt eine übergeordnete Aufgabe für synchronisierte Remote-Aufgaben.
Löschen Sie zugeordnete Datensätze	[sn_sb_con_remote_task_def]	Löscht zugehörige Datensätze, wenn die Remoteaufgaben-Definition gelöscht wird.
RT trennen, wenn RTD gelöscht	[sn_sb_con_remote_task_def]	Trennt alle zugeordneten Remoteaufgaben, wenn die Remoteaufgaben-Definition gelöscht wird.
Fehler RT beim Löschen des übergeordneten Elements	[task]	Fehler bei allen zugeordneten Remoteaufgaben, wenn die übergeordnete Aufgabe gelöscht wird.
OAuth-Registrierung generieren	[sn_sb_con_provider_ Verbindung]	Erstellt eine OAuth-Registrierung für eine Verbindung.
Verarbeitet den Transport autorisierter Benutzer	[sn_sb_con_authorized_user]	Sendet Datensätze autorisierter Benutzer über die Transportschicht.
Inaktive Remote-Aufgabendefinition bei Archivierung	[sn_sb_con_remote_task_def]	Deaktiviert die Remoteaufgaben-Definition in der Verbraucherinstanz, wenn sie vom Anbieter archiviert wird.
Unternehmen für Verbraucher ausfüllen	[sn_sb_con_provider_task]	Legt das Unternehmensfeld für Anbietaeraufgaben beim Einfügen fest.

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Business Rules (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Füllen Sie die Anbietaufgabendaten aus	[sn_sb_con_provider_task]	Fügt zusätzliche Daten beim Einfügen der Anbietaufgabe hinzu.
Gelöschte Berechtigungen verarbeiten	[sn_sb_con_entitlement]	Verwaltet das Löschen von Berechtigungen durch Löschen zugehöriger Elemente.
Änderungen am Berechtigungsanhang verarbeiten	[sys_attachment]	Verwaltet Änderungen an Anhängen für Berechtigungen.
Verarbeitet neue und aktualisierte Berechtigungen	[sn_sb_con_entitlement]	Verwaltet die Erstellung neuer Berechtigungen und Aktualisierungen vorhandener Berechtigungen.
Service Bridge-Versionsänderungen weitergeben	[v_plugin]	Verfolgt und aktualisiert Einstellungen, wenn die Version Service Bridge aktualisiert wird.
Remote-Auswahl: Benutzerauswahl zwischenspeichern	[sn_sb_con_provider_task]	Speichert Benutzerauswahlen im Cache, um wiederholte Anforderungen für dieselben Daten zu verhindern.
Fehlerhafte RT bei RTD-Aktivierung wiederholen	[sn_sb_con_remote_task_def]	Es wird versucht, eine übergeordnete Aufgabenerstellung für Remoteaufgaben mit Fehlern zu erstellen, wenn die zugehörige Remoteaufgaben-Definition aktiviert ist.
Legen Sie das Unternehmensfeld beim Einfügen der Remote-Aufgabe fest	[sn_sb_con_remote_task]	Legt das Unternehmensfeld für Remoteaufgaben während des Einfügens fest.
Legen Sie die Verbindungs-ID aus RRP fest	[sn_sb_con_provider_task]	Legt die Verbindungs-ID aus dem Remote-Datensatzersteller fest, der der Anbietaufgabe zugeordnet ist.
Legen Sie die Kundenversion unter „Einstellungen einfügen“ fest	[sn_sb_con_service_] [bridge_settings]	Legt Service Bridge für die Verbraucheranwendungsversion in den Einstellungen während des Einfügevorgangs fest.
Legen Sie Standardwerte fest	[sn_sb_con_authorized_user]	Legt bei der Erstellung Standardwerte für autorisierte Benutzer fest.
Ausgehende Vars JSON beim Einfügen festlegen	[sn_sb_con_remote_task]	Legt das ausgehende JSON-Feld für Remoteaufgaben fest, wenn es von der aktuellen Instanz eingefügt wird.

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Business Rules (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Legen Sie die Anbietaufgabennummer fest	[sn_sb_con_provider_task]	Legt die Anbietaufgabennummer beim Einfügen aus Client-Daten fest
Legen Sie die Remote-Aufgabennummer fest	[sn_sb_con_remote_task]	Legt die Remote-Aufgabennummer beim Einfügen aus Client-Daten fest
Legen Sie Tabellendetails für die virtuelle Transformation fest	[sn_sb_con_transform]	Legt Tabellendaten für virtuelle Transformationen fest.
Anhang aus übergeordneter Aufgabe synchronisieren	[sys_attachment]	Synchronisiert Anhänge der übergeordneten Aufgabe mit allen Remote-Aufgaben, die der übergeordneten Aufgabe zugeordnet sind.
Remote-Aufgabenanhang mit übergeordnetem Element synchronisieren	[sys_attachment]	Synchronisiert Anhänge von der Remoteaufgabe mit der übergeordneten Aufgabe.
Auslöser hat den Anhangtransport geändert	[sys_attachment]	Löst bei Aktualisierung die Anhangsynchronisierung über die Transportschicht aus.
Lösen Sie den PT-Verbraucher aus	[sn_sb_con_provider_task]	Löst die Synchronisierung der Anbietaufgabe über die Transportschicht aus.
Löst den Remote-Tasks-Transport des Verbrauchers aus	[sn_sb_con_remote_task]	Löst die Remote-Aufgabensynchronisierung über die Transportschicht während der Einfüge- oder Löschvorgänge aus.
Löst den Transport eingefügter Anhänge aus	[sys_attachment]	Löst während des Einfügevorgangs die Synchronisierung von Anhängen über die Transportschicht aus.
Lösen Sie die Aktualisierung des Remote-Aufgabentransports aus	[sn_sb_con_remote_task]	Löst bei Aktualisierung die Remote-Aufgabensynchronisierung über die Transportschicht aus.
SBSScratchpad-Transport auslösen	[sn_sb_scratchpad]	Löst die Scratchpad-Synchronisierung über die Transportschicht aus.
Auslöseereinstellungen übertragen	[sn_sb_con_service_] [bridge_settings]	Löst die Synchronisierung des Einstellungsdatensatzes über die Transportschicht aus.
Berechtigungsstatus beim Löschen aktualisieren	[sn_sb_con_service_] [bridge_settings]	Aktualisiert den Berechtigungsstatus beim Löschen.

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Business Rules (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Berechtigungsstatus beim Löschen aktualisieren	[sn_sb_con_persona]	Aktualisiert den Persona-Datensatz für die Berechtigung, wenn er gelöscht wird.
Berechtigungsstatus beim Löschen aktualisieren	[sn_sb_con_remote_task_def]	Aktualisiert den Datensatz der Remote-Aufgabendefinition für die Berechtigung, wenn sie gelöscht wird.
Berechtigungsstatus bei Aktualisierung aktualisieren	[sn_sb_con_persona]	Verwaltet den Persona-Datensatz für die Berechtigung, wenn aktualisiert.
Berechtigungsstatus bei Aktualisierung aktualisieren	[sn_sb_con_remote_task_def]	Verwaltet den Datensatz der Remote-Aufgabendefinition für die Berechtigung, wenn aktualisiert.
Berechtigungsstatus bei Aktualisierung aktualisieren	[sn_sb_con_remote_]record_producer]	Verwaltet den Remote-Datensatzersteller-Datensatz für die Berechtigung, wenn aktualisiert.
Validieren Sie die Aktivierung, und schließen Sie das Setup ab	[sn_sb_con_remote_]record_producer]	Validiert den Remote-Datensatzersteller vor der Aktivierung.
Validieren Sie die Anforderung für den Kunden	[sn_sb_con_provider_task]	Prüft auf gültige Verbindung für Anbieteraufgabe.
Warnen, wenn globale Skripteinbindung fehlt	[sn_sb_con_remote_]record_producer]	Zeigt eine Warnung an, wenn die globale Skripteinbindung bei der Verarbeitung des Remote-Datensatzerstellers nicht vorhanden ist.

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Autorisierter Benutzer [sn_sb_con_authorized_user]	Autorisierte Benutzer.
Verbindung [sn_sb_con_consumer]	Verbindungsdatensatz auf Verbraucherseite.
Berechtigung [sn_sb_con_entitlement]	Verbraucherseitige Tabelle, die Berechtigungen erweitert.
Eingehendes Feld	Eingehende Felder der Verbraucherseite für Remoteaufgaben-Definitionen.

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_sb_con_inbound_field]	
Ausgehendes Feld [sn_sb_con_outbound_field]	Ausgehende Felder der Verbraucherseite für Remoteaufgaben-Definitionen.
Personas [sn_sb_con_persona]	Persona-Datensätze der Verbraucherseite.
Anbieterverbindung [sn_sb_con_provider_connection]	Anbieterverbindungsdatensatz, der den Verbraucher mit der Anbieterinstanz verknüpft und die Basisverbindungstabelle erweitert.
Anbietaeraufgabe [sn_sb_con_provider_task]	Datensätze für Anbietaeraufgaben auf Verbraucherseite erweitern die Basistabelle der Anbietaeraufgaben.
Cache für Remote-Auswahl [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Verbraucherseitiger Cache für Remote-Auswahlabfragen.
Remote-Datensatzersteller [sn_sb_con_remote_record_producer]	Remote-Datensatzersteller-Datensätze auf Verbraucherseite.
Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task]	Remote-Aufgabendatensätze auf Verbraucherseite, erweitert die Basistabelle der Remote-Aufgabe.
Definition der Remote-Aufgabe [sn_sb_con_remote_task_def]	Definitionsdatensätze der Remote-Aufgabe auf Verbraucherseite.
Variable der Remote-Aufgabe [sn_sb_con_remote_task_variable]	Mit der Remoteaufgabe verknüpfte Variablentabelle, die Glide-Variablen erweitert.
Service Bridge-Einstellungen [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Verbraucherseitige Service Bridge Einstellungsdatensätze, erweitert die Basistabelle der Einstellungen.
Remote-Auswahl [sn_sb_con_st_remote_choice]	Remote-Auswahldatensätze der Verbraucherseite.
Umwandeln [sn_sb_con_transform]	Transformationsdatensätze auf Verbraucherseite, erweitert die Basistabelle der Transformation.

Installierte Flows

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Flows

Flow	Beschreibung
Verarbeitet Remote-Datensatzersteller-Berechtigungen mit Remote-Auswahlvariablen [process_remote_record_producer_] [entitlements_with_remote_choice_variables]	Verarbeitet Berechtigungen für Remote-Datensatzersteller für Verbraucher mit enthaltenen Remote-Auswahlvariablen.

Subflows installiert

Die folgenden Subflows werden mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Subflows

Unterablauf	Beschreibung
Reparieren Sie den Verbindungsfehler des RPS-Providers [repair_rps_provider_] connection_error	Behandelt Anbieterverbindungsfehler mit Remote-Prozesssynchronisierung im Fehlerstatus.

Flow-Aktionen installiert

Die folgenden Flow-Aktionen werden mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installierte Flow-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Übergeordnete Aufgabe aus Remote-Aufgabe erstellen [create_parent_from_remote_task]	Erstellt einen übergeordneten Datensatz für eine synchronisierte Remote-Aufgabe.
Datensatzersteller und abhängige Remoteauswahlvariablen erstellen [create_record_producer_and_entities]	Erstellt einen Remote-Datensatzersteller und die zugehörigen von der Remote-Auswahl abhängigen Variablen aus einer synchronisierten Berechtigung.
Remoteaufgabe erstellen [create_remote_task]	Erstellt eine Remote-Aufgabe für eine gegebene übergeordnete und Remote-Aufgabendefinition.
RPS-Provider-Verbindung reparieren [repair_rps_provider_connection]	Versucht, Fehler bei der Remote-Prozesssynchronisierung in der Anbieterverbindung zu beheben.

Service Bridge Fehlerprotokoll

Verfolgen Sie Fehler bei aktuellen Transaktionen nach, geben Sie den Verbindungsstatus an, führen Sie Integritätsprüfungen durch, und geben Sie Empfehlungen ab.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Das Washington DC -Release enthält ein Framework zum Erfassen von Service Bridge -Fehlern. Derzeit zeigt die Tabelle die folgenden bekannten Fehler an:

1. Globale Skripteinbindungsprüfung: Überprüft, ob dieses Skript installiert wurde und ob es die neueste Version ist.
2. Während der Registrierung für den Anbieter: Erfasst Fehler aus der Erstellung der Registrierungsaufgabe bis zum Abschluss. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Liste der in der letzten Stunde erfassten Fehler sowie der Ursache und Lösung wird an den Service Bridge -Administrator gesendet.
3. Während der Registrierung für Verbraucher: Erfasst Fehler aus der Erstellung des Provider-Verbindungsdatensatzes bis zum Abschluss. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Liste der in der letzten Stunde erfassten Fehler sowie der Ursache und Lösung wird an den Service Bridge -Administrator gesendet.
4. Eingehende und ausgehende Fehler des Remote-Systems
5. Heartbeat-Verbindung

Sie können Fehler anzeigen und diagnostizieren und die angegebenen Schritte zur Behebung der Fehler ausführen. Fehler werden beim Auftreten protokolliert, und wenn in der letzten Stunde neue Fehler aufgetreten sind, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die Service Bridge -Administratoren gesendet. Jeder Fehlerdatensatz enthält die folgenden Details:

- Eine detaillierte Beschreibung des Fehlers.
- Grund, aus dem der Fehler aufgetreten ist.
- Schritte zum Beheben des Fehlers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Fehlerprotokoll**.

Die Liste der aufgetretenen Fehler wird angezeigt.

i Hinweis:

Sie können Fehler in der Verbraucherinstanz anzeigen. Melden Sie sich dazu bei der Verbraucherinstanz an, und navigieren Sie zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Administration > Fehlerprotokoll**.

2. Klicken Sie auf den Link Nummer, um den Fehler anzuzeigen.

3. Die folgenden Details werden angezeigt.

Feld	Beschreibung
Nummer	Die dem Fehler zugewiesene Nummer.
Known Error	Detaillierte Informationen zum Fehler und seiner Behebung. Diese Informationen werden in den Feldern unten angezeigt.
Fehler	Eine detaillierte Beschreibung des Fehlers.

Feld	Beschreibung
Ursache	Grund, aus dem der Fehler aufgetreten ist. Wenn es sich nicht um ein bekanntes Problem handelt, wird die Ursache auf Unbekannt festgelegt.
Lösung	Ein Link wird zu dem Knowledge Base-Artikel bereitgestellt, der die Schritte enthält, die zur Behebung des Fehlers ausgeführt werden müssen.
Verbindung	Dieses Feld wird ausgefüllt, wenn der Fehler durch ein Verbindungsproblem verursacht wird.
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu der der Fehler aufgetreten ist.

Domänenentrennung und Service Bridge

Domänenentrennung wird für Service Bridge unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänenentrennung zur Laufzeit. Zur Domänenentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänenentrennung](#) .

Übersicht

Für die Tabellen „Provider-Aufgabe“ und „Remote-Aufgabe“ ist Domänenentrennung verfügbar. Wenn diesen Tabellen Daten hinzugefügt werden, fügt Service Bridge sie standardmäßig basierend auf dem zugeordneten Unternehmen in die Domäne der verbundenen Instanz ein. Bei Bedarf kann der Instanzadministrator eine eigene Geschäftsregel anwenden, um die Daten umzuleiten, nachdem die Standardregel Service Bridge angewendet wurde. Dies sollte jedoch nur erfolgen, indem vor dem Einfügen ein anderes Unternehmen für die Datensätze festgelegt wird.

So funktioniert Domain Separation in Service Bridge

- Die Tabellen „Provider-Aufgabe“ und „Remote-Aufgabe“ in der Anwendung sind domänengetrennt.
- Stellen Sie sicher, dass die Tabellen „Unternehmen“ und „Account“ des Verbrauchers der richtigen Domäne zugeordnet sind, damit die Domänenentrennungslogik funktioniert.

Anwendungsfälle

Wenn Anbieter ihre Verbraucherdaten nach Domänen getrennt haben, werden die Anbietaeraufgaben, Remoteaufgaben und die entsprechenden übergeordneten Aufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

Zugehörige Informationen

[Domänenentrennung für Service Provider](#) 

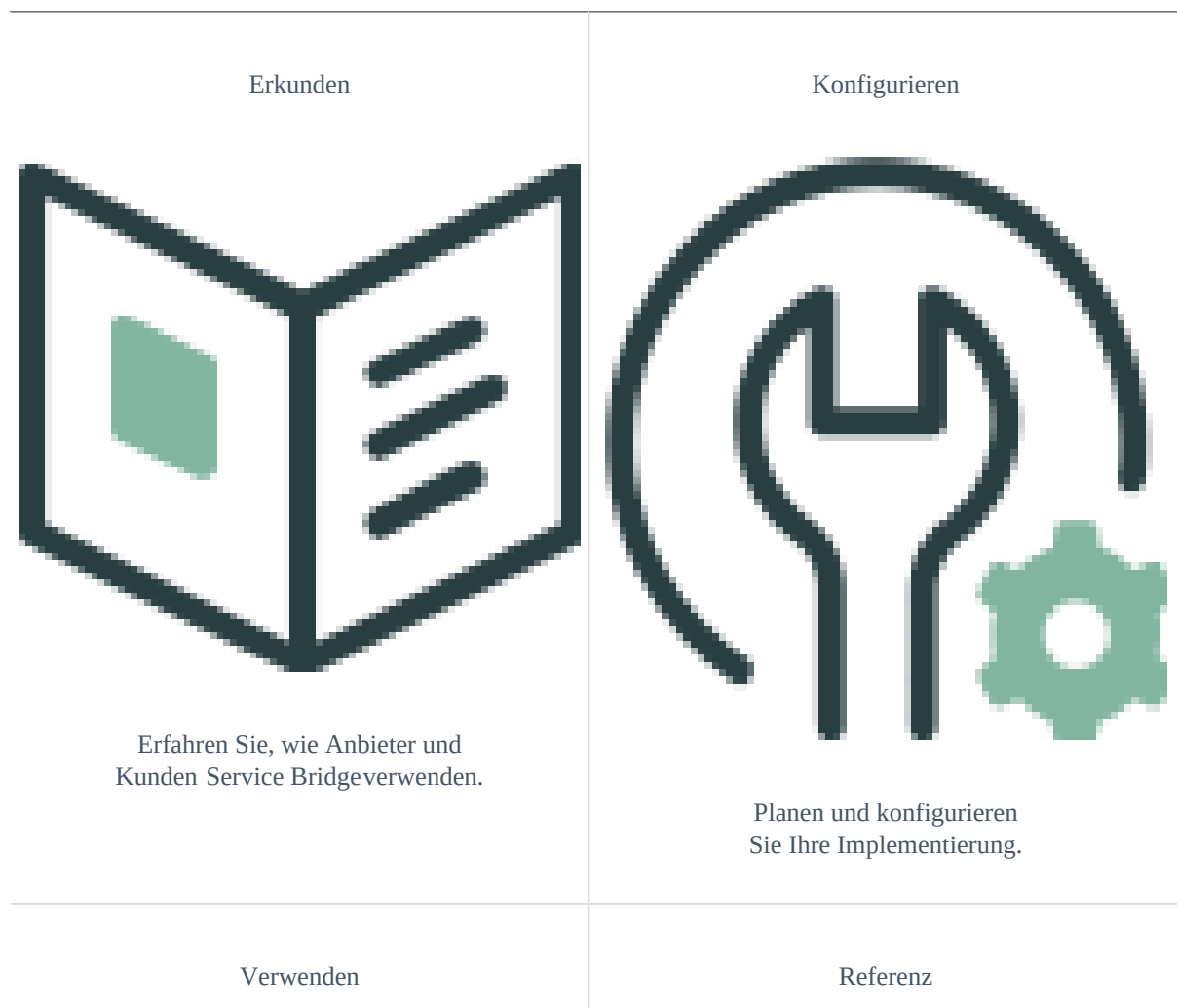
Service Bridge (veraltet)

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter oder Kunde die Anwendungen von ServiceNow® Service Bridge verwenden können. Wenn Sie ein Anbieter sind, verwenden Sie die Anwendung Service Bridge for Providers. Wenn Sie Kunde sind, verwenden Sie die Anwendung Service Bridge.

i Hinweis:

Service Bridge (veraltet) ist für Neukunden nicht verfügbar. Ausführliche Informationen zur neuesten Version von [[Service Bridge](#) finden Sie in der Dokumentation Service Bridge.

Die Anwendungen Service Bridge helfen Kunden und Anbietern, Serviceanforderungen direkt zwischen ihren ServiceNow Instanzen zu verbinden und nachzuverfolgen. Kunden und Anbieter können in ihren eigenen Umgebungen arbeiten, ohne benutzerdefinierte Integrationen konfigurieren und verwalten zu müssen.



Automatische Übersetzung



Informieren Sie sich über den Einsatz von Service Bridge.



Rufen Sie Details zur Domänentrennung und zu installierten Komponenten für Anbieter und Kunden ab.

Service Bridge erkunden (veraltet)

Unabhängig davon, ob Sie Anbieter oder Kunde sind, erfahren Sie, wie Sie mit Service Bridge eine Integration zwischen Ihren Instanzen herstellen können. Diese Integration erleichtert es Ihnen beiden, Serviceanfragen in Ihren eigenen Instanzen zu erhalten und zu erfüllen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).

Übersicht

Verwenden Sie als Anbieter Service Bridge für Anbieter, um die folgenden Aktionen auszuführen:

- Erstellen und veröffentlichen Sie Produkt- und Servicekataloge, die Sie für Ihre Kunden freigeben können.
- Integrieren Sie Ihre ServiceNow -Instanz mit der ServiceNow -Instanz Ihrer Kunden.
- Empfangen und erfüllen Sie Anforderungen, die aus der Instanz ServiceNow Ihrer Kunden generiert werden.

Vorteile

Erstellen von Serviceproduktangeboten, auf die Ihre Kunden einfach zugreifen können

Als Entwickler von Provider-Katalogen können Sie einen bereichsbezogenen Remote-Katalog erstellen, der die Services enthält, die den Produktangeboten für Ihre Kunden zugeordnet sind.

Instanzen eines Providers mit der Instanz eines Kunden integrieren

Durch die Integration Ihrer Instanz mit der Instanz Ihres Kunden können Sie Serviceanfragen, die von der Instanz Ihres Kunden generiert wurden, in Ihrer eigenen Instanz erfüllen.

Daten werden synchronisiert

Sie können die Daten zwischen Ihrer Instanz und der Instanz Ihres Kunden synchronisieren, indem Sie Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) für eine schnelle Anforderungserfüllung verwenden.

Effiziente Erfüllung anfordern

Sie können die Serviceanfragen, die aus der Instanz Ihres Kunden generiert wurden, synchron in Ihrer eigenen Instanz empfangen und erfüllen.

Funktionen

Erstellen und Veröffentlichen von Produktangeboten mit Spezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie Produktangebote mit den erforderlichen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, um sie an Ihre Kunden zu verkaufen.

Richten Sie Service Bridge-Integrationen ein

Richten Sie Integrationen zwischen Ihrer Instanz und der Instanz Ihres Kunden ein. Ihre Kunden können den Servicekatalog in ihrer Instanz verwenden, um Serviceanforderungen zu übermitteln, und Sie können diese Anforderungen in Ihrer Instanz empfangen und ausführen.

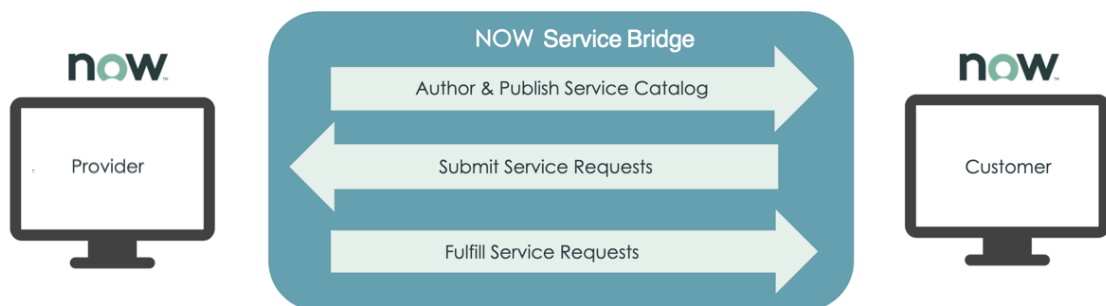
Order Management und Service Bridge

Empfangen und erfüllen Sie Produkt- oder Serviceanforderungen, die aus den Instanzen Ihrer Kunden generiert wurden. Order Management for Telecommunications, Media, and Technology unterstützt die Verifizierung, Anreicherung, Zerlegung und Erfüllung dieser Kundenaufträge.

Service Bridge Anwendungen

Im folgenden Diagramm und in der folgenden Tabelle sind die Funktionen der Anwendungen Service Bridge, Service Bridge für Provider und Service Bridge aufgeführt.

Now Service Bridge



Service Bridge Anwendungen

Anwendung	Funktionen
Service Bridge für Anbieter	• Erstellen und veröffentlichen Sie Servicekataloge für Ihre Kunden in ihrer Instanz. • Integrieren Sie Ihre Instanz mit der Instanz Ihres Kunden. • Empfangen und Erfüllen von Serviceanfragen in Ihrer Instanz von der Instanz Ihres Kunden ServiceNow.
Service Bridge	• Ihre Kunden können Ihren Servicekatalog verwenden, um Serviceanfragen aus ihrer Instanz an Sie als Anbieter zu übermitteln. • Ihre Kunden können Serviceanforderungen von ihrer Instanz aus überwachen.

Personae und Rollen für Service Bridge für Anbieter (veraltet)

Erfahren Sie mehr über die Rollen, Kompetenzen und Aufgaben für die verschiedenen Personas in der Anwendung Service Bridge für Anbieter.

Übersicht

Eine Persona-Rolle ist eine vorkonfigurierte Rolle in der Anwendung, die aus mehreren granularen Rollen besteht. Die Persona-Rollen sind so konzipiert, dass sie den gängigen Stellenbezeichnungen für Manager, Analysten und Serviceverantwortliche in einer IT-Organisation entsprechen. Wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer und Gruppen mehr Zugriff haben, als eine Rolle zulässt, können Sie Ihren Benutzern und Gruppen granulare Rollen hinzufügen. Wenn Sie den Zugriff für bestimmte Benutzer und Gruppen auf Aufgabenebene beschränken möchten, können Sie die granularen Rollen entfernen. Außerdem können Sie benutzerdefinierte Rollen erstellen, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Personas und Rollen

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Anwendungsentwickler	• Ist ein zertifizierter ServiceNow -Administrator • Ist zertifizierter ServiceNow Anwendungsentwickler	• Erstellt Provider-Datensätze • Erstellt und verwaltet Service Bridge Remote-Kataloge • Erstellt und verwaltet Datensatzersteller,	Administrator

Personas und Rollen (Fortsetzung)

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
		die Remote-Katalogen zugeordnet sind • Erstellt und verwaltet Flow Designer -Flows, um die Anforderungserfüllungsprozesse zu bestimmen • Veröffentlicht Service Bridge Remote-Kataloge in der Instanz des Kunden	
Systemadministrator	Ist ein zertifizierter ServiceNow Systemadministrator	• Konfiguriert und validiert die Konfiguration Instanzübergreifende Datenreplikation . • Schließt die Registrierungsanforderungen Service Bridge ab • Genehmigt die Konfiguration Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR). • Unterstützt den Systemadministrator des Kunden beim Erstellen eines Provider-Datensatzes	• Administrator • ebonding_admin
Kundenbetreuer	Verfügt über Kompetenzen als Kundenservice-Mitarbeiter	• Löst Fragen und Probleme von Kunden • Nimmt bei Bedarf an Netzwerkvorgängen teil	• itil • sn_nowebonding.requestor • sn_customerservice_agent • incident_read • problem_read • change_read

Personae und Rollen für Service Bridge (veraltet)

Erfahren Sie mehr über die Rollen, Kompetenzen und Aufgaben für die verschiedenen Personas in der Anwendung Service Bridge.

Übersicht

Eine Persona-Rolle ist eine vorkonfigurierte Rolle in der Anwendung, die aus mehreren granularen Rollen besteht. Die Persona-Rollen sind so konzipiert, dass sie den gängigen Stellenbezeichnungen für Manager, Analysten und Serviceverantwortliche in einer IT-Organisation entsprechen. Wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer und Gruppen mehr Zugriff haben, als eine Rolle zulässt, können Sie Ihren Benutzern und Gruppen granulare Rollen hinzufügen. Wenn Sie den Zugriff für bestimmte Benutzer und Gruppen auf Aufgabenebene beschränken möchten, können Sie die granularen Rollen entfernen. Außerdem können Sie benutzerdefinierte Rollen erstellen, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Personas und Rollen

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Systemadministrator	Ist zertifizierter ServiceNow Systemadministrator	• Erstellt Provider- und Verbindungsdatensätze • Aktiviert den Verbraucherreplikationssatz Instanzübergreifende Datenreplikation . • Installiert die Anwendungen Service Bridge . • Veröffentlicht die Datensatzersteller im Servicekatalog	• Administrator • service Bridge_admin
Service Bridge-Anforderer	Ist IT-Administrator	• Verantwortlich für eine Form von IT-Service, der entweder vollständig oder teilweise von einem oder mehreren externen Lieferanten unterstützt wird • Fordert und überwacht die Serviceanfragen, die von der eigenen Instanz	• itil • sn_nowservice Bridge.requestor

Personas und Rollen (Fortsetzung)

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
		an den externen Anbieter gesendet werden	

Autorisierten Benutzern den Zugriff auf Services im Produktkatalog ermöglichen (veraltet)

Mit der Funktion „Autorisierte Benutzer“ kann ein Anbieter die Services nach Benutzerpersonas kategorisieren, sodass nur autorisierte Benutzer mit der angehängten Persona auf die Katalogelemente des Anbieters zugreifen können. Sie hilft Kunden auch, die Zugriffskriterien in ihren Instanzen zu definieren, damit sie sich mit den Services ihres Providers synchronisieren können.

Wenn ein Anbieter und ein Kunde die Anwendung Service Bridge zum ersten Mal registrieren, werden die aktiven Kontakte im Account des Kunden in der Instanz ServiceNow des Anbieters automatisch der Tabelle „Autorisierte Benutzer“ hinzugefügt und mit der Instanz ServiceNow des Kunden synchronisiert.

Mithilfe der Funktion „Autorisierte Benutzer“ können Sie die spezifischen Benutzer zwischen den Anbieter- und Kundeninstanzen identifizieren, um die Kundenanforderungen für die Services des Anbieters zu verwalten. Anschließend können Sie den autorisierten Benutzern Personas zuweisen, um den Zugriff auf Remote-Katalogelemente zu steuern.

Weitere Informationen finden Sie unter [Neuen autorisierten Benutzer hinzufügen \(veraltet\)](#).

Remote-Aufgaben zur Erfüllung von Kundenanforderungen (veraltet)

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter mehrere Kundenaufgaben wie Incidents, Fälle und Serviceanfragen mithilfe von Remoteaufgaben lösen und erfüllen können. Außerdem können Sie als Kunde die Incidents zur Lösung mehreren Anbietern zuweisen.

Übersicht

Mit Remote-Aufgaben können Sie die Daten der Aufgabe in separaten Instanzen zuweisen und synchronisieren, sodass Sie die Serviceanfragen Ihrer Kunden schnell erfüllen können. Beispiele für Kundenanforderungen:

1. Fordern Sie Hilfe für Probleme an, die Ihre Kunden mit Ihren Services haben
2. Fordern Sie Serviceänderungen an den Services an, die Ihre Kunden erworben haben.
3. Fordern Sie die Zuweisung der vorhandenen Aufgaben an, damit Sie die Probleme Ihres Kunden unterstützen können.

Funktionsweise einer Remoteaufgabe

Als Anbieter müssen Sie zuerst die Remoteaufgaben-Definitionen erstellen und veröffentlichen, die Ihre Kunden zum Erstellen einer Remoteaufgabe verwenden können. Sie berechtigen diese Definitionen für Ihre Kunden, die die Zuordnungen und Felddatenregeln anpassen oder einfach die Definition aktivieren können. Ihre Kunden können einen Auslöser

auf die Definition anwenden oder basierend auf einer aktiven Definition manuell eine Remoteaufgabe für Sie als Anbieter erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Die Remote-Aufgabenfunktion umfasst eine Remote-Aufgabentabelle, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle in Now Platform ist. Mit Remoteaufgaben können Sie die bidirektionale Verknüpfung von Workflows zwischen mehreren ServiceNow Instanzen aktivieren.

Beispielsweise muss ein Incident in einer Kundeninstanz der Instanz eines Anbieters als Fall zugewiesen werden. Der Remote-Aufgabendatensatz in jeder Instanz erleichtert den bidirektionalen Datenfluss der Aufgabe zwischen dem Fall und dem Incident.

Remote-Auswahlfelder für den direkten Zugriff auf Katalogelemente verwenden (veraltet)

Sie können Ihren Kunden ermöglichen, in ihrer eigenen ServiceNow -Instanz die Auswahlliste eines Remote-Auswahlfelds direkt aus Ihrer (Provider-) ServiceNow -Instanz zu lesen.

Übersicht

Remote-Auswahlfelder bieten Ihren Kunden direkten Zugriff auf Ihre (Anbieter-)Daten in Echtzeit, während sie eine Serviceanfrage des Remote-Datensatzerstellers übermitteln.

Die Verwendung von Remote-Auswahlfeldern bietet folgende Vorteile:

- Beseitigt die Notwendigkeit, Grundlagendaten zu replizieren.
- Reduziert die Kosten und den Wartungsaufwand für Integrationen.

Sie können die Daten steuern, auf die Ihre Kunden zugreifen, indem Sie ein Remote-Auswahlfeld definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Auswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Remote-Aufgabendaten mit einem Transformations-Framework umwandeln (veraltet)

Sie können Aufgaben zwischen einer ServiceNow -Instanz und der Instanz Ihres Kunden integrieren, indem Sie ein Transformations-Framework verwenden, um die Remote-Aufgabendaten in der Anwendung Service Bridge zu transformieren.

Übersicht

Als Anbieter können Sie ein Transformations-Framework verwenden, um Ihre ein- und ausgehenden Daten (z. B. Incidents, Fälle und Serviceanfragen) der Remoteaufgaben zwischen Ihrer ServiceNow -Instanz und der Instanz Ihres Kunden zu transformieren. Informationen zu Remoteaufgaben finden Sie unter [Remote-Aufgaben zur Erfüllung von Kundenanforderungen \(veraltet\)](#).

Während Sie die Anwendung Service Bridge verwenden, tauschen Sie und Ihr Kunde die Remote-Aufgabendaten über Tabellen, Formulare und Felder aus. Das Transformations-Framework hilft Ihnen, die Daten zwischen diesen Tabellen, Formularen und Feldern zu konvertieren, sodass Sie und Ihr Kunde bei der Lösung von Incidents, Fällen und Kundenanforderungen problemlos miteinander kommunizieren können.

Sie können im Transformations-Framework zwei Transformationstypen für Ihre Remoteaufgaben verwenden:

1. **Einfach:** Sie wählen eine einfache Transformation aus, bei der Sie die vordefinierten Werte der eingehenden und ausgehenden Felder für Ihre Remoteaufgaben verwenden. Wenn Sie beispielsweise diesen Transformationstyp verwenden, konvertieren Sie den Status „Offen“ eines Incident in der Instanz ServiceNow® des Anbieters in den Status „In Bearbeitung“ in der Instanz ServiceNow® des Kunden.
2. **Erweitert:** Sie verwenden eine erweiterte Transformation, bei der Sie ein Skript ausführen, um die Werte der eingehenden und ausgehenden Daten für Ihre Remoteaufgaben zu bestimmen. Beispielsweise verwenden Sie diesen Transformationstyp, wenn Sie eine eingehende sys_id in eine korrelierte sys_id für ein Referenzfeld konvertieren.

Informationen zum Erstellen einer Transformation finden Sie unter [Eine Transformation in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Service Bridge konfigurieren (veraltet)

Unabhängig davon, ob Sie Kunde oder Anbieter sind, erfahren Sie, wie Sie Service Bridge konfigurieren. Wenn Sie Kunde sind, können Sie den Status von Serviceanforderungen in Ihrem eigenen ServiceNow Service Portal erstellen und überwachen. Wenn Sie ein Anbieter sind, können Sie diese Anforderungen von Ihrer ServiceNow -Instanz aus erfüllen.

Installation und Konfiguration von Service Bridge für Anbieter (veraltet)

Als Anbieter können Sie die Anwendung Service Bridge for Providers (sn_nowebonding_pro) einrichten.

Konfigurieren Sie die Anwendung Service Bridge for Providers wie folgt:

1. Fordern Sie im [Now Support Portal](#) die Installation des Plugins „**Instance Data Replication**“ an. Öffnen Sie die Change-Anforderung, die erstellt wurde, und fügen Sie den Kommentaren der Change-Anforderung „**IDR-Installation zur Verwendung mit Service Bridgeanfordern**“ hinzu: .
2. Installieren Sie die Anwendung Service Bridge for Providers. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Service Bridge für Anbieter installieren \(veraltet\)](#).
3. Richten Sie einen neuen Provider-Datensatz ein, und erstellen Sie einen Erstellerreplikationssatz für IDR. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Provider-Datensatz einrichten und Erstellerreplikationssatz in Service Bridge für Provider erstellen \(veraltet\)](#).
4. Weisen Sie Rollen für Service Bridge für Anbieter zu. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Rollen zuweisen für Service Bridge für Anbieter \(veraltet\)](#).
5. Erstellen Sie einen Katalogdatensatz in Service Bridge, um eine Verknüpfung zu einem Remote-Katalogdatensatz in ServiceNow Studioherzustellen . Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Katalogdatensatz erstellen \(veraltet\)](#).
6. Erstellen Sie Remote-Kataloge, um die Aufgabenerfüllung für Ihre Kunden zu automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Kataloge in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).
7. Erstellen Sie Klonddefinitionen, um Service Bridge -Tabellen beizubehalten oder auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Instanzen mit Service Bridge klonen \(veraltet\)](#).

Service Bridge für Anbieter installieren (veraltet)

Wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge for Providers (sn_nowebonding_pro) installieren. Die Anwendung enthält die Demodaten und Installationen, die sich auf die Anwendungen und Plugins von ServiceNow® Store beziehen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .
- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins aktiviert sind, bevor Sie das Plugin Service Bridge for Providers aktivieren:
 - com.glide.idr
 - com.glideapp/user_criteria.scoped.api

Hinweis:

Um das Plugin Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) zu aktivieren, senden Sie über das Portal [ServiceNow® eine Anforderung an die Mitarbeiter von Now Support. Weitere Informationen finden Sie unter [IDR-Abonnement \(Instance Data Replication\) anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge for Provider \(veraltet\) installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge for Providers (sn_nowebonding_pro).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#) .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

Diese Auflistung gibt für jedes abhängige Plugin und jede Anwendung an, ob sie installiert werden, bereits installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von

Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Service Bridge für Provider installieren können.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**. Demodaten enthalten die Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren. Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Provider-Datensatz einrichten und Erstellerreplikationssatz in Service Bridge für Provider erstellen (veraltet)

Richten Sie einen neuen Provider-Datensatz ein, um einen eindeutigen Bezeichner für die Anwendung Service Bridge for Providers (sn_nowebonding_pro) zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese einmalige Setup-Aufgabe wird von Ihrer ServiceNow -Instanz aus abgeschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Setup-Anbieter**.
2. Geben Sie Ihren Providernamen unter Beachtung der folgenden Richtlinien ein:
 - Now Platform verwendet diesen Namen, um einen Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) Erstellerreplikationssatz zu generieren und zu konfigurieren.
 - Dieser Name muss den Benennungsanforderungen von IDR entsprechen, die nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche zulassen. Namen, die Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten, führen zu einem Fehler.
3. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Replikationssatz erstellen**.

i Hinweis:

Sie können einen Replikationssatz auch später erstellen, nachdem Sie die Kataloge definiert haben und für die Integration mit einer anderen Instanz bereit sind.

 - Now Platform generiert einen Replikationssatz mit demselben Namen wie der Provider-Datensatz.
 - Der **eingehende Status** und der **ausgehende Status** ändern sich in Entwurf.
 - Die folgende Nachricht wird oben im Formular angezeigt: Replikationssatz erstellt. Stellen Sie sicher, dass Sie aktivieren, um mit der Replikation zu beginnen.
5. Navigieren zu **Alle > Instanzübergreifende Datenreplikation > Produzenten-Replikationssätze**.
6. Suchen Sie den von Ihnen erstellten Provider-Datensatz, und wählen Sie ihn aus.
7. Überprüfen Sie die Datensatzeinstellungen:
 - Stellen Sie sicher, dass die Ersteller-ID eindeutig ist.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bidirektional**.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Diskret**.

8. Klicken Sie auf Aktivieren.

Vergewissern Sie sich, dass sowohl die Felder „**Eingehender Status**“ als auch „**Ausgehender Status**“ auf Aktive Replikation festgelegt sind.

Rollen zuweisen für Service Bridge für Anbieter (veraltet)

Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. In Service Bridge für Anbieter (sn_nowebonding_pro) weisen Sie Rollen nach Gruppen und nicht nach einzelnen Benutzern zu. Wenn sich die Stellenbeschreibungen von Benutzern ändern, werden ihre Rollen automatisch aktualisiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Klicken Sie auf die Gruppe, der Sie die Rolle zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie der Gruppe die Rollen hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Remote-Kataloge in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Als Anbieter können Sie Service Bridge für Anbieter verwenden, um Remote-Kataloge zu erstellen und die Aufgabenerfüllung für Ihre Kunden zu automatisieren.

Remote-Katalogerstellung und -veröffentlichung

Als Anwendungsentwickler für den Anbieter können Sie einen Remote-Katalog erstellen, der die Services für Ihre berechtigten Kunden enthält. Nachdem Sie einen Remote-Katalog erstellt haben, veröffentlicht ein Administrator am Kundenstandort den Remote-Katalog in der Produktionsinstanz, genau wie jedes Katalogelement.

Angenommen, Sie haben mehrere SD-WAN-Produktangebote: Gold, Silber und Bronze. Ihr Remote-Katalog enthält 20 Services, die den SD WAN-Produkten zugeordnet sind.

- Mit dem Produktangebot Gold erhält Ihr Kunde Rechte für alle 20 Services.
- Das Silber-Produktangebot ermöglicht Ihrem Kunden Rechte an 15 von 20 Services.
- Das Bronze-Produktangebot ermöglicht Ihrem Kunden Rechte für nur 10 der 20 Services.

Sie können alle 20 dieser Services in einem einzigen Katalog zusammenfassen. Die Kunden für jedes Produktangebot haben nur die Rechte an den Services, zu denen sie ihr Produktangebot berechtigt.

Katalogerstellungsprozess

Der Prozess für Anbieter zum Erstellen eines Remote-Katalogs ist wie folgt:

1. Erstellen Sie einen Katalogdatensatz. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Katalogdatensatz erstellen \(veraltet\)](#).
2. Erstellen Sie einen Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

- Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller. Weitere Informationen finden Sie unter [Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).
- Ordnen Sie den Datensatzerstellern Flows zu.

Remote-Katalogdatensatz erstellen (veraltet)

Erstellen Sie einen Katalogdatensatz in Service Bridge für Anbieter. Durch die Erstellung dieses Datensatzes erstellen Sie einen Link zu einem Remote-Katalogdatensatz in ServiceNow Studio. Er fungiert als Container für die Datensatzersteller, die Sie in dieser Anwendung erstellt und verwaltet haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie einen Katalogdatensatz in Service Bridge für Provider erstellen können, müssen Sie einen Provider-Datensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Provider-Datensatz einrichten und Erstellerreplikationssatz in Service Bridge für Provider erstellen \(veraltet\)](#).

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich oben rechts im Formular auf Global festgelegt ist.

Prozedur

- Navigieren zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Remote-Katalog**.
- Klicken Sie auf **Neu**.
- Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Remote-Katalog“

Feld	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihren Katalog wählen.
Anbieter	Provider-Datensatz, der diesem Katalog zugeordnet ist.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Das Feld **Remote-Katalog** wird automatisch mit dem Katalognamen ausgefüllt.

Remote-Datensatzersteller in Service Bridge (veraltet)

Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Provider sind die Serviceanforderungen, die in Kundeninstanzen veröffentlicht werden. Sie ermöglichen es Ihrem Kunden, Provider-Services über seinen IT-Servicekatalog anzufordern.

Übersicht über die Datensatzersteller

Remote-Datensatzersteller enthalten die Variablen, die die Informationen bestimmen, die ein Kunde zum Senden einer Anforderung angeben kann oder muss. Wenn ein Remote-Datensatzersteller aus dem IT-Servicekatalog des Kunden übermittelt wird, generiert er einen Anbieteranforderungsdatensatz in der Instanz des Anbieters und löst eine Erfüllungsaufgabe „Fall erstellen“, „Incident erstellen“ oder „Change-Anforderung erstellen“ aus.

Während die Aufgabe den Erfüllungs-Flow in der Instanz des Anbieters durchläuft, sind Aktualisierungen in den Instanzen ServiceNow des Anbieters und des Kunden sichtbar.

Die Tabelle „Remote-Datensatzersteller“ ist eine Erweiterung der Tabelle „sc_cat_item_producer“ und verwendet die Tabelle „sn_nowebonding_remote_request“.

Das folgende Beispiel zeigt ein Beispielformular, das Sie beim Erstellen des Datensatzes eines Remote-Erstellers verwenden.

Remote-Datensatzersteller

What will it contain | Template | Accessibility

Categories must be part of provider's eBonding application scope

Category: Catalogs

If you want users to be able to search for this Item, add it to a Category

Related Links
Item Diagnostic
View Service Definition

Variables | New | Search | Order | Search

Catalog Item = Create Case with Customer Care

	Name	Active	Type	Question	Updated	Mandatory	Order
☐	short_description	true	Single Line Text	Please Describe your issue	2020-04-19 18:07:02	true	100
☐	urgency	true	Select Box	Urgency	2020-04-19 18:07:02	true	200
☐	description	true	Multi Line Text	Detailed Description	2020-04-19 18:06:15	false	300

Actions on selected rows...

Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Erstellen Sie Remote-Datensatzersteller als Teil der Erstellung eines Remote-Katalogs in Service Bridge für Provider.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Katalogumfang auf Global festgelegt ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Remote-Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Remote-Datensatzersteller – Formular „Neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Remote-Datensatzerstellers.
Anwendung	Anwendung, die vom Datensatzersteller festgelegt wird.
Status	Status des Datensatzerstellers. Die UI-Aktion unterstützt die folgenden Status: Entwurf

Feld	Beschreibung
	Das Formular ist mit allen Informationen bereit, und Sie speichern es. Veröffentlicht Das Formular wird veröffentlicht. Veröffentlichung Das Formular hat noch keine weiteren Informationen erhalten.
Tabellenname	Der Tabellenname lautet Provider-Anforderung.
Remote-Katalog	Name des Remote-Katalogs, den Sie erstellen.
Flow	Option, mit der Sie einen der in der Tabelle „Provider-Anforderung“ bereitgestellten Flows erstellen oder bei Bedarf einen eigenen Flow erstellen können.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Remote-Datensatzerstellers, wodurch er auch im Servicekatalog angezeigt wird.
Hilfe für alle Fragen erweitern	Hilfeinformationen, die Sie für alle Fragen beim Laden der Seite erweitern können.
Persona	Katalog-Persona, die Sie diesem Datensatzersteller zuweisen möchten. ? Hinweis: Nur Katalog-Personas, die Remote-Datensatzerstellern zugeordnet sind, werden mit der Verbraucherinstanz synchronisiert.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den Datensatzersteller.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung für den Datensatzersteller.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Erstellen Sie die Variablen für einen Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für die Anwendung Provider.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Remote-Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf einen Datensatzersteller, für den Sie Variablen erstellen möchten.
3. Klicken Sie neben **Variablen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Variable – Formular „Neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Feld zuordnen	Variable, die einem bestimmten Feld in der Tabelle für den Datensatzersteller zugeordnet ist.
Typ	Folgende Variablentypen werden unterstützt: ○ Pause ○ Kontrollkästchen ○ Container-Ende ○ Container-Aufteilung ○ Container-Beginn ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit ○ Dauer ○ E-Mail ○ HTML ○ IP-Adresse ○ Bezeichnung ○ Passwort ändern ○ Mehrzeiliger Text ○ Multiple-Choice ○ Numerische Skala ○ Angefordert für ○ Rich-Text-Bezeichnung ○ Auswahlfeld ○ Einzeiliger Text ○ URL ○ Breite einzeilige ZeileText ○ Ja/Nein. i Hinweis: Der Anhangsvariablentyp wird nicht unterstützt. Wenn Sie nicht unterstützte Variablen verwenden, integriert Service Bridge die Daten möglicherweise nicht im richtigen Format.
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Anwendung	Feld, das angibt, welche Anwendungen diese Variable verwenden können.

Feld	Beschreibung
Obligatorisch	Option, um die Variable als Teil des Bestellvorgangs obligatorisch zu machen. i Hinweis: Dieses Verhalten gilt nur beim Laden einer Seite. Sie können sie mithilfe von Client-APIs ändern.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers.
Reihenfolge	Platzierungsreihenfolge der Variablen auf der Katalogelementseite. Sie organisieren die Variablen von oben nach unten und vom kleinsten zum größten Reihenfolgewert. Zum Beispiel wird eine Variable mit einem Reihenfolgewert von 1 vor anderen Variablen mit Werten höherer Reihenfolge platziert.
Frage	Frage, die Sie Benutzern stellen können, die das Katalogelement bestellen, um zugehörige Informationen zu erhalten.
Name	Name zur Identifizierung der Frage. i Hinweis: Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert basierend auf dem Fragefeld für alle Variablentypen mit Ausnahme von Break, Container Split und Container End automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Fragefeldhinweis, der angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt. Sie können einen Hinweis für die folgenden Variablen verwenden: ○ IP-Adresse ○ E-Mail ○ URL ○ Einzeiliger Text ○ Breite einzeilige Textzeile ○ Mehrzeiliger Text ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit
Typspezifikation	Spezifische Werte für den Typ der Variablen.

Feld	Beschreibung
	Sie können die Werte für die folgenden Variablentypen angeben: - Remote-Auswahl abhängig von: - Die Liste der in der Dropdown-Liste verfügbaren Optionen hängt direkt von den definierten Variablen im Remote-Datensatzersteller mit dem Status „Aktiv“ ab. - Einige der Optionen sind: - Keine - Kategorie auswählen - Wählen Sie das Unternehmen aus - Wählen Sie die Unterkategorie aus - Abhängiges Feld für Remote-Auswahl: Gemäß der Auswahl im Feld „ Remote-Auswahl abhängig von “ geben Sie den Wert hier an. Hinweis: Wenn Sie die Abhängigkeitsfelder für die Remoteauswahl aktivieren, hilft dies Ihrem Kunden, beim Ausfüllen des Produktanforderungsformulars schnell die Kataloganforderung mit genaueren Details auszuwählen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wiederholen Sie die obigen Schritte, um zusätzliche Variablen für denselben Remote-Datensatzersteller zu erstellen.

Berechtigungen in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Sie können Service Bridge für Provider-Berechtigungen verwenden, um einen Remote-Katalog zu erstellen, der die Services für mehrere verschiedene Produktlinien enthält.

Übersicht

Berechtigungen stellen sicher, dass Ihre Kunden nur Zugriff auf die Datensatzersteller haben, die dem von ihnen erworbenen Service zugeordnet sind. Hier sind einige Möglichkeiten, wie Berechtigungen erstellt werden:

- Wenn Sie einen Datensatzersteller erstellen, ordnen Sie die Kundenkriterien für den Remote-Datensatzersteller zu.
- Durch Verwendung der konfigurierbaren Kundenkriterien, die dem Datensatzersteller zugeordnet sind, generiert Service Bridge automatisch die Berechtigungsdatensätze, die in berechtigten Kundeninstanzen repliziert werden.

Vorteile

Ihre Kunden können die Datensatzersteller anzeigen und anfordern, die den von ihnen erworbenen Produkten zugeordnet sind. Eine regelmäßige Aufgabe wird jede Nacht ausgeführt und aktualisiert die Berechtigungen basierend auf den Änderungen, die Sie an den Datensatzerstellern vorgenommen haben.

Sie können Service Bridge Berechtigungen auf folgende Weise erstellen:

- Fügen Sie der Tabelle „Verkaufte Produkte“ einen Datensatz hinzu.
- Definieren Sie die Kundenkriterien im Remote-Datensatzersteller mithilfe der Tabelle „Verkaufte Produkte“.
- Registrieren Sie einen neuen Kunden in Service Bridge.
- Klicken Sie im Kundendatensatz oder Provider-Datensatz auf den zugehörigen Link Berechtigungen aktualisieren.

i Hinweis:

Kunden, die keinen Anspruch auf eine Serviceanfrage haben, können diese Serviceanfrage nicht aus ihrem Servicekatalog übermitteln. Diese Kunden können jedoch den Datensatzersteller für diese Berechtigung in ihrer Instanz ServiceNow installieren und anzeigen.

Example: Berechtigungen für Kataloge

Sie haben 20 Services, die SD-WAN-Produkten zugeordnet sind, und mehrere kostenpflichtige SDWAN-Produktangebote:

- SD WAN Gold
- SD WAN Silber
- SD-WAN-Bronze

Diese Produkte haben unterschiedliche Zugriffsebenen:

- Das Produkt SD-WAN Gold ermöglicht Ihrem Kunden den Zugriff auf alle 20 Services.
- Mit dem SD-WAN-Produkt in Silber kann Ihr Kunde nur auf 15 von 20 Services zugreifen.
- Mit dem Produkt SD-WAN Bronze kann Ihr Kunde nur auf 10 der 20 Services zugreifen.

Sie können alle 20 dieser Services in einem Katalog zusammenfassen. Durch die Berechtigungsfilerung wird sichergestellt, dass Kunden nur Zugriff auf die Services haben, auf die sie basierend auf ihrem erworbenen Produkt Anspruch haben.

Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Erstellen Sie als Anbieter Remoteaufgaben-Definitionen, die die Zuweisung einer Remoteaufgabe auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Bridge > Anbieter > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Remote-Aufgabendefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Definitionsdatensatzes der Remote-Aufgabe.
Anbietertabelle	Beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.
Kundentabelle	Beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.
Anbieter	Name des Providers. Der Name wird automatisch zugewiesen.
Synchronisierung der Anhänge	Remote-Instanz vom übergeordneten Element der Remote-Aufgabe. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen aktiviert.
Kurzbeschreibung	Kurze Informationen zu dieser Remote-Aufgabendefinition.
Beschreibung	Ausführlichere Informationen zu dieser Remote-Aufgabendefinition.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Öffnen Sie diesen neuen Definitionsdatensatz der Remote-Aufgabe.

6. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Eingehende Felder** auf **Neu**.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit den eingehenden Feldern können Sie Daten aus der Instanz des Kunden empfangen, wenn eine Remoteaufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

Formular „Eingehendes Feld“

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Feldbezeichnung, die im Remote-Aufgabenformular angezeigt wird.
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und -Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Quellfeldnamens.
Synchronisieren, wenn	Feldwert, mit dem Sie verwalten können, wann ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe direkt vom eingehenden Quellfeld aktualisiert wird. Einfügen Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe nur, wenn die

Feld	Beschreibung
	Remoteaufgabe anfänglich eingefügt wird. Einfügen oder aktualisieren Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe jedes Mal, wenn die Remote-Aufgabe aktualisiert wird. Nie Das eingehende Feld aktualisiert niemals ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe direkt. Sie können dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung verwenden, bei der ein Flow verwendet wird, um den eingehenden Wert zu konvertieren, bevor das Zielfeld aktualisiert wird. i Hinweis: Wenn Sie den Feldwert von Synchronisieren wenn Einfügen oder Einfügen oder Aktualisieren festlegen, ist die Zielzuordnung verfügbar. Wenn Sie den Feldwert auf Nie festlegen, wird die Zielzuordnung nicht angezeigt.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Tabelle, die Sie beim Erstellen der Remoteaufgaben-Definitionen im Feld Kundentabelle auswählen.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an eine andere ServiceNow -Instanz gesendet wird. Quellfelder ermöglichen Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen , was nützlich ist, wenn keine Referenzdaten zwischen ServiceNow Instanzen verfügbar sind. Sie können beispielsweise mehrere eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um Name, Klasse, IP-Adresse und Asset-Tag einzubeziehen.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

9. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Ausgehende Felder** auf **Neu**.

10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit den ausgehenden Feldern können Sie Daten an die Instanz des Kunden senden, wenn eine Remoteaufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

Ausgehendes Feldformular

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Name der Feldbezeichnung, die im Remote-Aufgabenformular angezeigt wird.
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und -Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Feldnamens.
Synchronisierung, wenn Vorschlag	Feldwert, mit dem Sie (der Anbieter) dem Kunden vorschlagen können, wann ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe direkt vom eingehenden Quellfeld aktualisiert werden soll. Der Kunde kann diese Einstellung ändern, bevor er die Definition aktiviert. Einfügen Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe nur, wenn die Remoteaufgabe anfänglich eingefügt wird. Einfügen oder aktualisieren Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe jedes Mal, wenn die Remote-Aufgabe aktualisiert wird. Nie Das eingehende Feld aktualisiert niemals ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe direkt. Verwenden Sie dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung, bei der ein Flow verwendet wird, um den eingehenden Wert zu konvertieren, bevor das Zielfeld aktualisiert wird. i Hinweis: Wenn Sie den Feldwert von Synchronisieren wenn Einfügen oder Einfügen oder Aktualisieren festlegen, ist die Zielzuordnung verfügbar. Wenn Sie den Feldwert auf Nie festlegen, wird die Zielzuordnung nicht angezeigt.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Tabelle, die beim Erstellen der Remoteaufgaben-Definitionen automatisch aus dem Feld „Provider-Tabelle“ ausgefüllt wird.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an eine andere ServiceNow -Instanz gesendet wird.

Feld	Beschreibung
	Quellfelder ermöglichen Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen  , was nützlich ist, wenn keine Referenzdaten zwischen ServiceNow Instanzen verfügbar sind. Sie können beispielsweise mehrere eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um Name, Klasse, IP-Adresse und Asset-Tag einzubeziehen.

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

12. **Klicken** Sie auf der zugehörigen Registerkarte Kundenkriterien auf **Neu**.

13. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit Kundenkriterien können Sie verwalten, welche Kunden diese Remoteaufgabendefinitionen verwenden können.

Formular „Kundenkriterien“

Feld	Beschreibung
Remote-Kundenkriterien	Kunden-Account, für den diese Remote-Aufgabendefinitionen berechtigt sein sollen.
Definition der Remote-Aufgabe	Name dieses Definitionsdatensatzes der Remote-Aufgabe. Dieser Name wird automatisch ausgefüllt.

14. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Wenn Sie eine Remoteaufgabendefinition nicht mehr benötigen und deaktivieren möchten, klicken Sie auf **Archivieren**. Wenn Sie eine Remote-Aufgabendefinition bearbeiten möchten, klicken Sie auf **Bearbeiten**.

Hinweis:

Löschen Sie keine vorhandenen Remoteaufgaben. Wenn eine Remoteaufgabe gelöscht wird, werden doppelte übergeordnete Aufgaben erstellt.

Ergebnisse

Ein Definitionsdatensatz für Remoteaufgaben wird in Ihrer Instanz erstellt. Dieser Datensatz wird auch mit der Instanz Ihres Kunden synchronisiert und wartet jetzt auf die Aktivierung in der Instanz Ihres Kunden.

Hinweis:

Die Remoteaufgabenvariablen sind die Datenvariablen für die eingehenden Felder, die in den Remoteaufgaben angezeigt und aufgerufen werden. Die Variablen werden automatisch erstellt, wenn Sie diese Definitionen veröffentlichen.

Remoteaufgabe mit Flow Designer als Anbieter in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Erstellen Sie als Anbieter proaktiv Remoteaufgaben für Ihre Kunden mit Flow Designer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flow Designer**.
2. Wählen Sie im Header der Flow Designer-Zielseite **Neu > Flow**.
3. Füllen Sie im Fenster „Flow-Eigenschaften“ die folgenden Felder aus.

Felder für Flow-Eigenschaften

Feld	Aktion
Flow-Name	Geben Sie den Namen Ihres Flow ein
Beschreibung	Beschreibung Ihres Flows
Anwendung	Global
Domäne	Global
Schutz	Keine
Ausführen als	Systemanwender

4. Wählen Sie im Abschnitt AUSLÖSER die Option **Auslöser** hinzufügen aus.
5. Füllen Sie im Abschnitt Auslöser die folgenden Felder aus, und klicken Sie auf **Fertig**.

Auslöserabschnittsfelder

Feld	Wert
Auslöser	Erstellt oder aktualisiert
Tabelle	Tabellenname, den Sie für Ihren Kunden erstellen möchten. Beispiel: Fall [sn_customerservice_case].
Bedingung	Details des Filters. Beispiel: Account ist kundennamen.
Auslöser ausführen	Für jedes Update

Hinweis:

Ändern Sie für Felder mit erweiterten Optionen keine Werte.

6. Wählen Sie im Abschnitt AKTIONEN die **Option Aktion, Flow-Logik oder Subflow** hinzufügen aus.
7. Klicken **Aktion > ServiceNow Core > Datensatz erstellen**.
8. Füllen Sie folgende Felder aus.

Neue Datensatzfelder

Feld	Wert
Tabelle	Remoteaufgabe [sn_nowebonding_remote_task]
Felder	Fügen Sie die folgenden Feldwerte hinzu:

Feld	Wert
	○ Account > Auslöser: Datensatz erstellt oder aktualisiert > Falldatensatz > Account ○ Definition der Remoteaufgabe ○ Übergeordnet > Auslöser: Datensatz erstellt oder aktualisiert > Falldatensatz
Auslöser ausführen	Für jedes Update

9. Wählen Sie **Fertig aus**, und klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Eine Remoteaufgabe wird in der Instanz Ihres (Anbieters) ServiceNow erstellt und in der Instanz des Kunden ServiceNow synchronisiert.

Remote-Auswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Definieren Sie als Anbieter die Remote-Auswahlfelder, die Ihren Kunden die Auswahlliste für ein Katalogreferenzfeld in ihrem Serviceportal zur Verfügung stellen können.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie ein Servicekonto generiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Provider-Datensatz in der Instanz des Kunden erstellen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle für die Erstellung von Remote-Auswahldefinitionen: security_admin

Erforderliche Rolle für die Erstellung von Remote-Auswahlfeldern: admin

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erhöhen Sie Ihre Rolle auf security_admin.
2. Navigieren zu **Service Bridge > Anbieter > Definitionen der Remote-Auswahlen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Remote-Auswahldefinitionen

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die Ihren Kunden zur Verfügung steht, wenn sie ein Katalogelement in ihrem Serviceportal auswählen.
Name	Automatisch zugewiesener Name, der geändert werden kann, wenn der Kunde die Tabelle auswählt.
GlideRecordSecure	Wenn diese Option ausgewählt ist, folgen alle Abfragen für diese Tabelle den Einschränkungen der Zugriffssteuerungsliste (ACL). Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, ignorieren Abfragen

Feld	Beschreibung
	für diese Tabelle alle ACL-Einschränkungen, und die Referenzqualifizierungsbedingungen sind für jede Remote-Auswahlvariable für diese Tabelle erforderlich, um den Datenzugriff zu beschränken.
AccountSecure	Wenn diese Option ausgewählt ist, begrenzen alle Abfragen für diese Tabelle die Ergebnisse, die auf dem Feld „ Unternehmen “ des abfragenden Service-Accounts und dem Feld „Unternehmen“ oder „ Account “ der Tabelle basieren. Diese Kennzeichnung ist nur in den Tabellen mit Verweisen auf das Unternehmen oder den Account verfügbar, in denen das Feld „account“, „u_account“, „company“ oder „u_company“ heißt.
Kurzbeschreibung	Zusätzliche Informationen zur Tabelle.
Filter	Filterbedingungen, die die Basisbedingungen für die Tabelle definieren. i Hinweis: Entwickler müssen diesen Filter beim Erstellen von Remote-Auswahlfeldern verwenden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Navigieren zu **Service Bridge > Remote-Datensatzersteller**.

7. Wählen Sie einen Remote-Datensatzersteller aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

8. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Remote-Auswahlvariablen auf **Neu**.

9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Remote-Auswahlvariable“.

Feld	Beschreibung
Feld zuordnen	Option, die Sie ausgewählt lassen können, um den Wert des Felds anzuzeigen.
Feld	Referenzfeld. Zum Beispiel das Konfigurationselementfeld der Tabelle.
Datensatzerstellertabelle	Automatisch ausgewählte Tabelle, die angezeigt wird, wenn Sie das Feld auswählen. Diese Tabelle kann manuell ausgewählt werden, wenn sie keinem Feld zugeordnet ist.
Typ	Referenztyp.
Remoteauswahl aktiviert	Option, die Sie für eine Remote-Auswahl auswählen können.
Katalogelement	Name des Remote-Datensatzerstellers.
Frage	Fragen, die in einem Katalogdatensatz im Service Portal Ihres Kunden angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Typenspezifikationen	- Remote-Auswahlreferenz, die die Remote-Auswahldefinition enthält, die Sie für Kundenabfragen für diese Variable verwenden. - Anzeigefeld für Remote-Auswahl, das den primären Datenwert enthält, der Ihren Kunden in ihren Abfrageergebnissen angezeigt wird. - Feld mit zusätzlichen Informationen zur Remoteauswahl, das den sekundären Datenwert enthält, der Ihren Kunden in ihren Abfrageergebnissen angezeigt wird. - Referenzqualifiziererbedingung, die die Filteroptionen enthält, die Sie definieren, um die von der Definition zurückgegebenen Daten zu begrenzen.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Eine Remote-Auswahldefinition mit den konfigurierten Variablen wird erstellt.

Eine Transformation in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Erstellen Sie als Anbieter eine Transformation in der Anwendung Service Bridge für Anbieter, damit Sie Aufgaben zwischen einer ServiceNow -Instanz und der Instanz Ihres Kunden integrieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Bridge > Anbieter > Transformationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular umwandeln

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Transformationsdatensatz.
Account	Name des Kunden, für den diese Transformation gilt.
Typ	Einfach: Wird verwendet, wenn das Feld in jeder Instanz über eine bekannte und stabile Auswahlliste verfügt. Eine zugehörige Liste von Transformationszeilen

Feld	Beschreibung
	wird erstellt, um die eingehenden und ausgehenden Werte abzugleichen. Erweitert: Wird für komplexe Kriterien verwendet, bei denen ein Skript erforderlich ist, um den neuen Wert zu bestimmen.
Eingang	Option, die eine eingehende Transformation für diese Transformation aktiviert.
Ausgehend	Option, die eine ausgehende Transformation für diese Transformation aktiviert.
Anbietertabelle	Option, die die Aufgabentabelle des Anbieters angibt. Beispiel: Fall.
Anbieterfeld	Option, die das Feld des Anbieters angibt. Beispiel: Status.
Kundentabelle	Option, die die Aufgabentabelle des Kunden angibt. Beispiel: Incident.
Kundenfeld	Option, die das Feld des Kunden angibt. Beispiel: Status .

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Wählen Sie entweder **Einfach** oder **Erweitert aus**.

Wenn Sie Einfach ausgewählt haben, fahren Sie als Nächstes mit Schritt 5a fort. Wenn Sie Erweitert ausgewählt haben, fahren Sie als Nächstes mit Schritt 5b fort.

a. i. Wenn Sie Einfach ausgewählt haben, klicken Sie in der zugehörigen Liste Transformationszeilen auf **Neu** und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Transformationslinien“.

Feld	Beschreibung
Anbieterbezeichnung	Option, die die Auswahlbezeichnung des Anbieters angibt. Beispiel: Öffnen.
Anbieterwert	Option, die den Auswahlwert des Anbieters angibt. Beispiel: 10.
Benutzerdefinierte Bezeichnung	Option, die die Auswahlbezeichnung des Kunden angibt. Beispiel: Fortschritt.
Kundenwert	Option, die den Auswahlwert des Kunden angibt. Beispiel: 2.

ii. Klicken Sie auf **Absenden**.

- b. i.** Wenn Sie Erweitert ausgewählt haben, verwenden Sie ein Skript, um die ausgehenden und eingehenden Bezeichnungen und Werte zu definieren, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

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

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

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

- ii.** Klicken Sie auf **Absenden**.

- 6.** Klicken Sie im Transformationsformular auf **Aktivieren**.

Ergebnisse

In Ihrer Instanz ServiceNow® wird ein Transformationsdatensatz erstellt. Alle eingehenden oder ausgehenden Felder einer Remote-Aufgabe, die einer Transformation entsprechen, werden automatisch verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter [Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Installation und Konfiguration von Service Bridge in Kundeninstanzen (veraltet)

Als Kunde können Sie die Anwendung Service Bridge (sn_nowebonding) in Ihrer eigenen Instanz einrichten.

Sie können die Anwendung Service Bridge wie folgt konfigurieren:

- 1.** Fordern Sie im [Now Support Portal](#) die Installation des Plugins „**Instance Data Replication**“ mit dem Katalogelement Plugin **aktivieren** an.
- 2.** Füllen Sie das Formular „Plugin aktivieren“ aus.
 - a.** Geben Sie Ihren Instanznamen Service Bridge ein.
 - b.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für „Plugin, nach dem ich suche, ist nicht aufgeführt“ (auch wenn in der Liste „Instanzdatenreplikation“ angezeigt wird).
 - c.** Geben Sie „Instanzdatenreplikation“ in den Namen des Plugin-Felds ein.

Aktivieren Sie das Plugin-Formular für Kunden in der Service Bridge-Anwendung

Activate Plugin ★

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

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

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days

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

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

*What is your target instance

☒ Plugin I'm looking for is not listed

*Please specify the name of Plugin ?

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

Select Maintenance Date and Time

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

- Öffnen Sie die Change-Anforderung, die erstellt wurde, und fügen Sie den Kommentaren der Change-Anforderung „**IDR-Installation zur Verwendung mit Service Bridge**anfordern“ hinzu: .
- Installieren Sie die Anwendung Service Bridge. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Service Bridge \(veraltet\) installieren](#).
- Weisen Sie Gruppen in der Anwendung Service Bridge Rollen zu. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Zuweisen von Rollen an Gruppen für Service Bridge \(veraltet\)](#).
- Erstellen Sie Klondefinitionen, um Service Bridge -Tabellen beizubehalten oder auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Instanzen mit Service Bridge klonen \(veraltet\)](#).

Service Bridge (veraltet) installieren

Wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge (sn_nowebonding) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen, die sich auf -Anwendungen und -Plugins von ServiceNow® Store beziehen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) [\[?\]](#) .

- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins aktiviert sind, bevor Sie das Anwendungs-Plugin Service Bridge aktivieren:
 - com.sn_cs_sm_request
 - com.glide.idr

i Hinweis:

Um das Plugin Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) zu aktivieren, senden Sie über das Portal [ServiceNow® eine Anforderung an die Mitarbeiter von Now Support. Weitere Informationen finden Sie unter [IDR-Abonnement \(Instance Data Replication\) anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Service Bridge installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge \(veraltet\) installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.

2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge (sn_nowebonding).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#)  -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#) .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

Diese Auflistung gibt für jedes abhängige Plugin und jede Anwendung an, ob sie installiert werden, bereits installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Service Bridge in Kundeninstanzen installieren können.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

Demodaten umfassen Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

i Wichtig:

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Zuweisen von Rollen an Gruppen für Service Bridge (veraltet)

Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. In der Anwendung Service Bridge (sn_nowebonding) weisen Sie Rollen nach Gruppen und nicht nach einzelnen Benutzern zu, sodass die Rollen automatisch aktualisiert werden, wenn sich die Stellenbeschreibungen von Benutzern ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Klicken Sie auf die Gruppe, der Sie die Rolle zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie der Gruppe die gewünschten Rollen hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Neuen autorisierten Benutzer hinzufügen (veraltet)

Fügen Sie als Kunde neue autorisierte Benutzer hinzu, um den Zugriff auf Katalogelemente zu steuern, die Ihr Provider für Sie berechtigt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Anbieter über für Sie berechtigte Katalogpersonas verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Katalogdatensatz erstellen \(veraltet\)](#) und [Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Bridge > Kunde > Service Provider**.
2. Wählen Sie die zugehörige Registerkarte „**Katalogpersonas**“ aus, und überprüfen Sie, ob Sie berechtigte Personas von Ihrem Provider haben.
3. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Autorisierte Benutzer** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Autorisierter Benutzer

Feld	Beschreibung
Kundenbenutzer	Der Name des Benutzers. Sie können den Namen aus der Liste des Benutzers auswählen.
Service Provider	Name des Service Providers. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Persona	Persona, die Sie dem Benutzer hinzufügen möchten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Datensatz des autorisierten Benutzers wird zur Genehmigung mit der Instanz ServiceNow des Anbieters synchronisiert. Nach der Genehmigung wird der neue Benutzer der Liste der autorisierten Benutzer in Ihrer Instanz und der Instanz Ihres Anbieters hinzugefügt, und der Benutzer kann die Remote-Datensatzersteller mit den ihnen zugewiesenen Personas anzeigen.

Definitionsdatensatz der Remote-Aufgabe in Service Bridge aktivieren (veraltet)

Aktivieren Sie als Kunde die Remote-Aufgabendefinitionen in Ihrer Instanz, damit Sie Remote-Aufgaben erstellen können.

Vorbereitungen

Bevor Sie (der Kunde) eine Remote-Aufgabendefinition in Ihrer ServiceNow -Instanz aktivieren können, muss Ihr Anbieter sie zuerst in seiner ServiceNow -Instanz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Bridge > Kunde > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf den Definitionsdatensatz der Remote-Aufgabe, den Sie aktivieren möchten.
3. Überprüfen Sie im Formular „Definition der Remote-Aufgabe“ den Abschnitt „Einfacher Auslöser“. Wenn Sie einen einfachen Auslöser festlegen, der einer Aufgabendatensatzaktualisierung entspricht, wird automatisch eine Remoteaufgabe für den Aufgabendatensatz erstellt.
4. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Eingehende Felder** die Variablendaten. Der Provider definiert diese eingehenden Felder. Wenn Sie eine Remoteaufgabe erstellen, erhält Ihr Provider die Remoteaufgabenvariablen über diese eingehenden Felder. Sie können die **Felder Feldbezeichnung, Synchronisieren wenn** und **Zielfeld** ändern.
5. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Ausgehende Felder** die Variablendaten. Ihr Provider definiert diese ausgehenden Felder. Wenn der Anbieter auf Ihre Remoteaufgabe antwortet, erhalten Sie die Remoteaufgabenvariablen über diese ausgehenden Felder. Sie können das **Quellfeld** nur in diesen Datensätzen ändern.
6. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Remote-Aufgabenvariablen** die Variablendaten. Die Remoteaufgaben-Variablen werden aus Ihren eingehenden Feldern erstellt und im Remoteaufgaben-Formular angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
8. Überprüfen Sie die Zuordnungen der eingehenden und ausgehenden Variablen, und klicken Sie auf **OK**. Im Popup-Fenster können Sie die eingehenden und ausgehenden Zuordnungen überprüfen.

Service Bridge verwenden (veraltet)

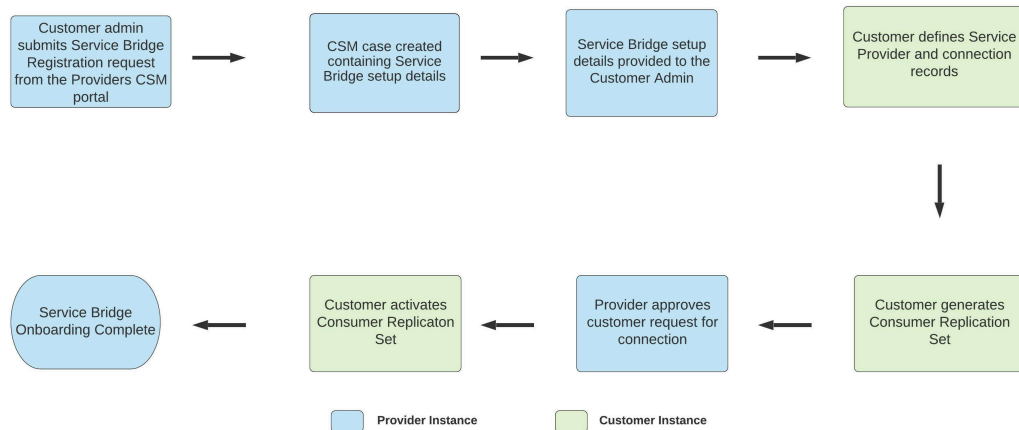
Unabhängig davon, ob Sie Kunde oder Anbieter sind, erfahren Sie, wie Sie Service Bridge verwenden, um Anforderungen aus dem Servicekatalog zu übermitteln und die Auftragserfüllung über Ihre ServiceNow -Instanzen nachzuverfolgen.

Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge (veraltet)

Durch das Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge wird eine Instanz-zu-Instanz-Integration zwischen einem Anbieter und einem Kunden eingerichtet.

Der Prozess für das Onboarding eines neuen Kunden zu Service Bridge wird in [Neuen Service Bridge Kunden onboarden \(veraltet\)](#) beschrieben und im folgenden Diagramm dargestellt.

Onboarding der Kundenintegration



Neuen Service Bridge Kunden onboarden (veraltet)

Führen Sie als Service Provider das Onboarding eines neuen Kunden durch, indem Sie eine neue Service Bridge -Integration mit diesem Kunden einrichten. Registrieren Sie eine vom Kunden initiierte Anforderung, um eine Service Bridge -Integration herzustellen.

Vorbereitungen

Als Provider müssen Sie während der Ersteinrichtung der Anwendung Service Bridge for Providers einen Provider-Datensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Provider-Datensatz einrichten und Erstellerreplikationssatz in Service Bridge für Provider erstellen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge wird eine Instanz-zu-Instanz-Integration zwischen dem Anbieter und dem Kunden hergestellt. Diese Aufgabe umfasst Aktionen sowohl des Anbieters als auch des Kunden.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Customer Service Management (CSM)-Portal zu **Hilfe erhalten > Service Bridge > Service Bridge-Registrierung**.
Verwenden Sie das Katalogelement Service Bridge-Registrierung, um einen neuen Kunden zu registrieren. Es gibt viele Datensätze und Beziehungen, die erstellt werden, und es wird nicht empfohlen, die Datensätze einzeln einzurichten.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Service Bridge Registrierungsformular

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kunden-Accounts.

Feld	Beschreibung
Kontakt	Name des Kundenkontakts (normalerweise der Administrator).
Kundeninstanz-URL	URL der Instanz ServiceNow des Kunden.
Kundeninstanz-ID	Kundeninstanz-ID, die in der Systemeigenschaft „Service Provider <i>instance_id</i> “ aufgeführt ist.
Service-Account-Passwort	Passwort, das für ein Servicekonto in der Instanz ServiceNow des Kunden zur Integration in die Instanz Ihres (Anbieters) ServiceNow verwendet wird, um die Remote-Auswahlfunktion zu verwenden.

Ihr Kunde kann das Service Bridge-Registrierungselement auch direkt im CSM-Portal des Anbieters übermitteln, wenn Sie (der Anbieter) es aktivieren.

Das Servicekonto wird für die Remote-Auswahlfunktion der Service Bridge-Anwendung verwendet. Das Servicekonto wird in der Instanz Ihres (Anbieters) ServiceNow erstellt, und mit diesen Anmeldeinformationen wird eine Verbindung in der Instanz des Kunden ServiceNow erstellt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

- In Ihrer Instanz ServiceNow wird automatisch ein Falldatensatz generiert.
- Ihre Kunden erhalten Anweisungen, wie sie die Anwendung Service Bridge aus dem ServiceNow® Store installieren und die Registrierung dafür abschließen können.
- Die Service Desk-Mitarbeiter und Service Bridge -Administratoren erhalten detaillierte Arbeitsnotizen, mit denen sie ihre Kunden beim Installations- und Konfigurationsprozess unterstützen können.
- Ihr Kundenkontakt erhält eine Standardbenachrichtigung Kundenservice-Management.

Provider-Datensatz in der Instanz des Kunden erstellen (veraltet)

Wenn Sie Kunde sind, erstellen Sie einen Provider-Datensatz in der Service Bridge-Anwendung in Ihrer ServiceNow -Instanz, um den Registrierungsprozess abzuschließen.

Vorbereitungen

Sie oder Ihr Anbieter müssen zuerst den Registrierungsprozess in der Instanz des Anbieters ServiceNow initiieren, indem Sie das Katalogelement Service Bridge-Registrierung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow des Kunden zu **Alle > Service Bridge > Kunde > Service Provider**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den Lieferantennamen und die Kunden-ID-Werte aus den Details in den Fallnotizen an.

4. Erstellen Sie einen Verbindungsdatensatz, der die Details des Provider-Replikationssatzes enthält. Sie finden Details wie den Anbietersatznamen, die Anbieterinstanz-URL und die Anbieter-ID im Falldatensatz.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen **Sie Speichern**.
6. Erstellen Sie das Servicekonto mithilfe der Details im Registrierungsfall und des Passworts, das Sie während der Registrierung erstellt haben.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen **Sie Speichern**.
8. Klicken Sie auf die UI-Aktion **Servicekonto validieren**, um sicherzustellen, dass das Servicekonto korrekt ist.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen **Sie Speichern**.
10. Klicken **Sie auf Replikationssatz erstellen**.
Die folgenden Ergebnisse finden statt:
 - Das Feld **Verbraucherreplikationssatz** wird mit dem Namen des neu erstellten Replikationssatzes ausgefüllt.
 - Die Felder „**Verbrauchergenehmigungsstatus**“ werden auf „Genehmigung ausstehend“ festgelegt.
 - Eine Genehmigungsanforderung wird an den Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters gesendet, der den Fall bearbeitet.

Kundenanforderungen in der Instanz des Anbieters genehmigen (veraltet)

Genehmigen Sie die Anforderung des Kunden in der Instanz ServiceNow des Anbieters.

Vorbereitungen

Ihr Kunde muss zuerst einen Genehmigungsanforderungsdatensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Provider-Datensatz in der Instanz des Kunden erstellen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow des Providers zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Kunden**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Kundendatensatz.
3. Suchen Sie im Kundendatensatz nach dem Registrierungsfall, und navigieren Sie zu diesem Falldatensatz.
4. Klicken Sie in den Arbeitsnotizen im Falldatensatz auf den Link zum Genehmigungsdatensatz.
5. Klicken Sie im Datensatz „Replizierungsabonnement“ auf **Genehmigen**.
6. Klicken Sie im Bestätigungsdiaologfeld auf **Ja**.

Replikationssatz in der Instanz des Kunden aktivieren (veraltet)

Aktivieren Sie den Replikationssatz in der Instanz ServiceNow des Kunden.

Vorbereitungen

Ihre Anbieter müssen zuerst das Replikationsabonnement genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kundenanforderungen in der Instanz des Anbieters genehmigen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow des Kunden zu **Alle > Service Bridge > Kunde > Service Provider**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Provider-Datensatz.
Im Service Provider-Datensatz in der Instanz des Kunden ändert sich der **Verbrauchergenehmigungsstatus** in Genehmigt.
3. Klicken Sie im Feld **Verbraucherreplikationssatz** auf das Informationssymbol () und dann auf **Datensatz öffnen**.
4. Klicken Sie im Datensatz „Verbraucherreplikationssatz“ auf **Aktivieren**.
Im Service Provider-Datensatz werden die Felder **Eingehender Status** und **Ausgehender Status** auf Aktivierung angefordert festgelegt.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formular-Header, und wählen Sie im Kontextmenü **Formularneu laden aus**.
Die Hintergrundverarbeitung der Instanzdatenreplikation setzt den **eingehenden Status** und den **ausgehenden** Status auf aktive Replikation.

Ergebnisse

Die Integration zwischen Anbieter und Kunde wird hergestellt.

Erfüllung von Serviceanfragen in Service Bridge (veraltet)

Service Bridge Serviceanfragen werden von der Instanz des Kunden ServiceNow initiiert. Der Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters erfüllt diese Anforderungen in seiner Instanz ServiceNow. Anhand der Daten in der Anforderung werden dann die Instanzen des Service Desk-Mitarbeiters und des Kunden synchronisiert, sodass beide den Fortschritt nachverfolgen können.

Beispiele für Service Bridge Serviceanfragen

Einige häufige Service Bridge Serviceanforderungen lauten wie folgt:

- Hilfeanforderungen
- Probleme, die sich auf den Service auswirken
- Anforderungen für Serviceänderungen

Service Bridge Anforderungserfüllungsprozess

1. Der Kunde wählt ein zugehöriges Element Service Bridge aus dem Servicekatalog aus.
2. Der Kunde gibt die Informationen in Service Bridge ein und klickt auf **Absenden**. Wenn der Kunde die Anforderung stellt, wird die Ticketansicht angezeigt.

Innerhalb der Ansicht kann der Kunde Kommentare hinzufügen, die in der Instanz des Anbieters repliziert werden.
3. In der Instanz des Kunden wird unabhängig vom Service ein einzelner Nachverfolgungsaufgabentyp, die Anbieteranforderung, generiert.
4. Die Anbieteranforderung wird in der Instanz des Anbieters repliziert, wodurch ein Flow ausgelöst wird, der eine Erfüllungsaufgabe auslöst.
5. Der Status der Anforderung in der Instanz des Kunden wird auf Empfangen gesetzt.

6. In der Instanz des Anbieters übernimmt ein Service Desk-Mitarbeiter den Besitz des Falls, indem **er auf Mir zuweisen** klickt.
7. Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter den Besitz übernommen hat, wird der Status der Anbieteranforderung in der Instanz des Kunden auf „In Bearbeitung“ aktualisiert.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Arbeitsnotiz in der Instanz des Anbieters veröffentlicht, wird die Notiz in der Instanz des Kunden repliziert. Stellt fest, dass die Kundenbeiträge in der Instanz des Anbieters repliziert werden.

8. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung gelöst, einen **Lösungscode festgelegt und auf Lösung vorschlagen geklickt** hat, wird der Status der Anbieteranforderung in der Instanz des Kunden auf Gelöst aktualisiert.

Im Menü Aktionen werden die folgenden Optionen angezeigt, z. B. **Akzeptieren**, **Ablehnen** oder **Abbrechen**.

9. Wenn der Kunde die Lösung akzeptiert, werden der Status der Anbieteranforderung in der Instanz des Kunden und der Status der Anforderung in der Instanz des Anbieters auf „Geschlossen“ aktualisiert.

Proaktive Service Bridge-Fallbenachrichtigung in Service Bridge (veraltet)

Nach dem Onboarding eines Kunden über Service Bridge wird dieser Kunde über Fälle benachrichtigt, die aus der Warnungsüberwachung erstellt werden. Kunden erhalten proaktiv aktuelle Informationen zu Problemen, die sie betreffen, und werden über den Fortschritt der Lösung dieser Probleme informiert.

Ein proaktiver Fall in Service Bridge ähnelt der Synchronisierung zwischen den Instanzen eines Anbieters und eines Kunden, wenn der Kunde eine Serviceanfrage sendet. In diesem Fall wird der Erfüllungsprozess jedoch proaktiv durch Warnungsüberwachung ausgelöst.

Der Prozess läuft wie folgt ab:

1. Eine Warnung im Zusammenhang mit einem eingebundenen Service Bridge Kunden wird in der Instanz des Anbieters ausgelöst, und ein Falldatensatz wird erstellt.
2. In diesem Fall wird ein Link zur Anbieteranforderung als Kommentar hinzugefügt.
3. Eine automatische Benachrichtigung Kundenservice-Management wird an den primären Kundenkontakt gesendet, und ein Link zur Anbieteranforderung ist ebenfalls enthalten.
4. Alle Statusänderungen oder zusätzlichen Kommentare, die dem Falldatensatz in der Instanz des Anbieters hinzugefügt werden, werden in der Instanz des Kunden angezeigt. Die Statusänderung im Fall löst die Erstellung eines Falls in der Instanz des Anbieters aus.

Weitere Informationen zur Service Bridge-Synchronisierung für die Lösung von Fällen finden Sie unter [Erfüllung von Serviceanfragen in Service Bridge \(veraltet\)](#).

Service Bridge Referenz (veraltet)

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenmodell und zur Konfiguration von Service Bridge.

Service Bridge -Datenmodell (veraltet)

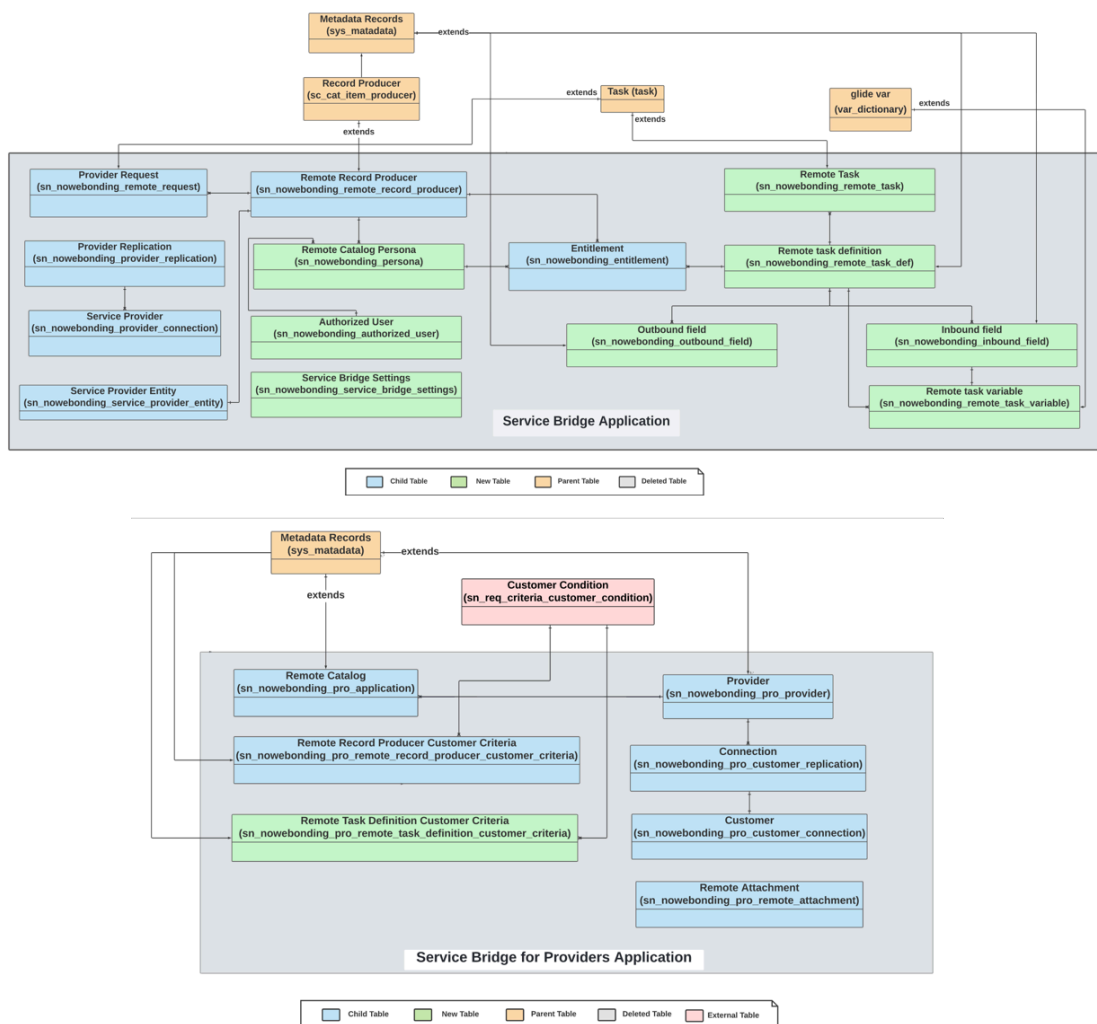
Das Anwendungsdatenmodell von Service Bridge bietet Einblicke in die Beziehungen der in Service Bridge verwendeten Tabellen zueinander.

Das Datenmodell verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge -Anwendungstabellen.
- Kundenservice-Management -Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet eine Übersicht über das Datenmodell für Service Bridge.

Service Bridge-Datenmodell



Automatische Übersetzung

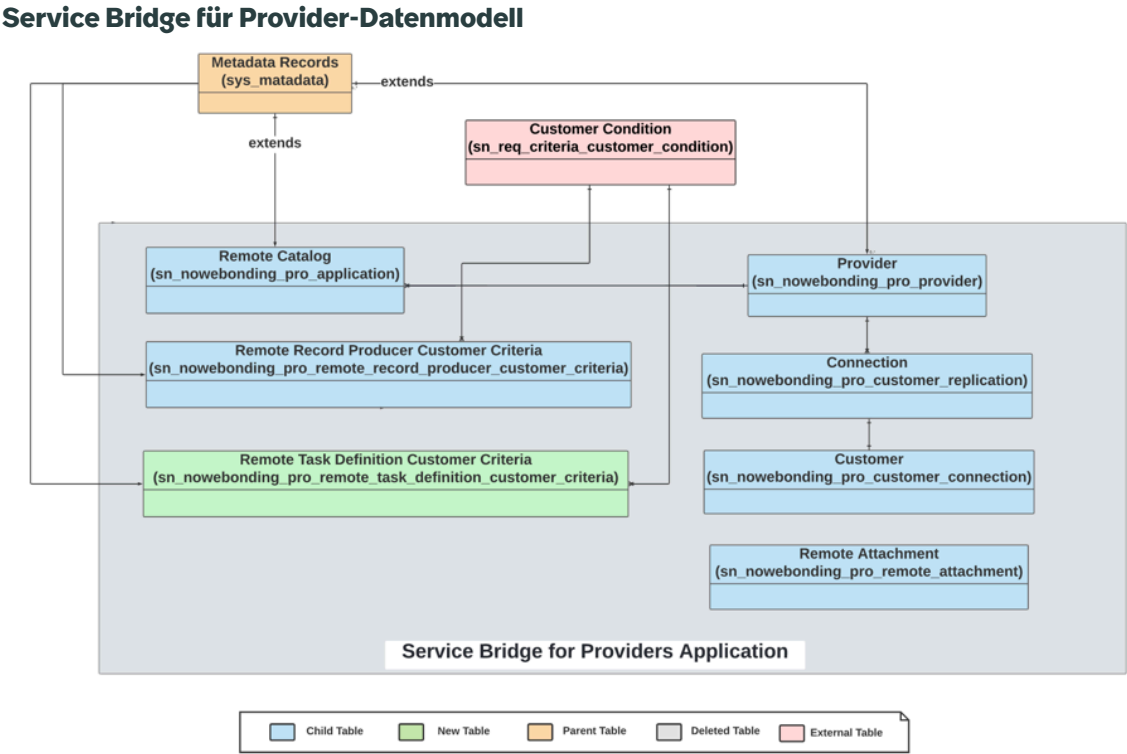
Service Bridge Datenmodell für Anbieter (veraltet)

Das Datenmodell Service Bridge for Providers bietet Einblicke in die Beziehungen der Tabellen, die in der Anwendung Service Bridge for Providers (sn_nowebonding_pro) verwendet werden.

Das Anwendungsdatenmodell Service Bridge for Providers verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge von Provider-Anwendungstabellen.
- Kundenservice-Management -Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet einen Überblick über das Datenmodell für die Anwendung Service Bridge for Providers.



In der folgenden Tabelle sind die Zugriffskontrollrechte (ACR) für bestimmte Service Bridge für Provider-Tabellen aufgelistet.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge for Providers

Tabelle	Lesen	Schreiben/Erstellen	Löschen
Remote-Katalog [sn_nowebonding_pro_application]	Administrator	Administrator	Administrator
Kunde [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	Administrator sn_nowebonding.adminsn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer,	Administrator	Administrator
Verbindung [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	Administrator sn_nowebonding.admin	Administrator	Administrator
Anbieter [sn_nowebonding_pro_provider]	Administrator	Administrator	Administrator

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge for Providers (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben/Erstellen	Löschen
	sn_nowebonding.admin sn_customerservice.customer,		
RemoteAttachment [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	Administrator sn_nowebonding.admin	Administrator	Administrator
Remote-Datensatzersteller – Kundenkriterien [sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria]	Administrator sn_nowebonding.admin	Administrator	Administrator

Service Bridge -Datenmodell (veraltet)

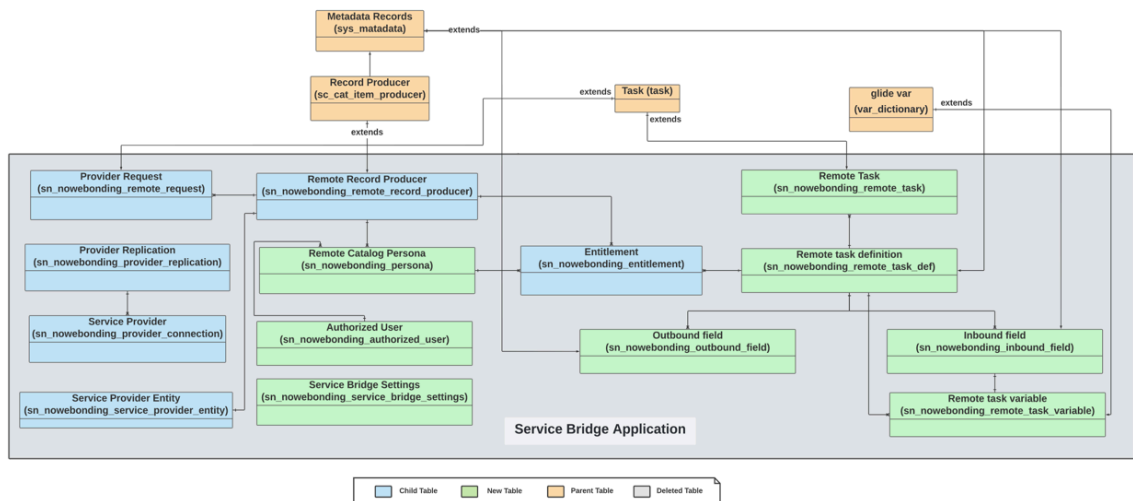
Das Service Bridge -Datenmodell bietet Einblicke in die Beziehungen der Tabellen, die in Service Bridge verwendet werden.

Das Datenmodell Service Bridge verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge -Anwendungstabellen.
- Kundenservice-Management -Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet eine Übersicht über das Datenmodell für Service Bridge.

Service Bridge-Kundendatenmodell



In der folgenden Tabelle sind die Zugriffskontrollrechte (ACR) für bestimmte Service Bridge -Tabellen aufgelistet.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in Service Bridge

Tabelle	Lesen	Schreiben/Erstellen	Löschen
Service Bridge Berechtigung [sn_nowebonding_entitlement]	Administrator sn_nowebonding.admin	Keine	Keine
Remote- Datensatzersteller [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Administrator sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.requestor	Administrator	Administrator
Service Provider [sn_nowebonding_provider_connection]	Administrator sn_nowebonding.admin	Administrator	Administrator
Anbieterreplikation [sn_nowebonding_provider_replication]	Administrator sn_nowebonding.admin	Administrator	Administrator
Anbieteranforderung [sn_nowebonding_remote_request]	Administrator sn_nowebonding.read sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.requestor	Administrator	Administrator

Mit Service Bridge for Provider (veraltet) installierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung Service Bridge for Providers (sn_nowebonding_pro) aktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Business Rules.

Die Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys_metadata] listet die Komponenten auf, die mit dieser Anwendung installiert werden. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#).

Wenn Sie die Anwendung Service Bridge for Providers installieren, wird automatisch auch die Anwendung Service Bridge installiert. Informationen zum Anzeigen der zusätzlichen installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge \(veraltet\) installierte Komponenten](#).

Hinweis:

Aktivieren Sie das Plugin „Instance Data Replication“ (IDR) durch eine Anforderung an die Mitarbeiter von ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie unter [IDR-Abonnement \(Instance Data Replication\) anfordern](#).

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Anforderer [sn_nowebonding.requestor]	- Ermöglicht IT-Mitarbeitern des Kunden, Services des Anbieters aus seinem Servicekatalog anzufordern und zu überwachen. i Hinweis: Alle Mitarbeiter des Kunden, die Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller des Anbieters benötigen, benötigen diese Rolle. - Bietet Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller und Anbieteranforderungen.	itil
Service Bridge-Lesevorgang [sn_nowebonding.read]	- Ermöglicht es den Kundenservice-Mitarbeitern des Anbieters, den Inhalt des Anbieteranforderungsdatensatzes zu lesen. - Gewährt schreibgeschützten Zugriff auf die Anwendung Service Bridge.	N/V
Service Bridge-Administrator [sn_nowebonding.admin]	- Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen - In der Regel einem Administrator für die Anwendung Service Bridge sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite zugewiesen.	- idr_read - flow_designer - sn_customerservice.case_viewer - sn_customerservice.customer_data_viewer - Katalog

Geschäftsregeln installiert

Die folgenden Business Rules werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie die Anwendung	sn_nowebonding_pro_application	Validiert, dass die benutzerdefinierte Anwendung nicht mehr geändert werden kann, nachdem sie einem Service Bridge -Anwendungsdatensatz zugeordnet wurde.
Legen Sie die Status- und Schutzrichtlinie fest	sn_nowebonding_remote_record	Legt den Status beim Einfügen auf Entwurf fest.
Füllen Sie Kundendetails für den Anbieter aus	sn_nowebonding_remote_request	Füllt Kundendetails wie die Felder „company“, „opened_by“ und „anbieter“ in der Anbieterinstanz ServiceNow aus.
Anbieteranforderung – Genehmigung durch Kunden	sysapproval_approver	Aktualisiert die Anbieteranforderung mit dem entsprechenden Status, wenn eine Genehmigung für eine Service Bridge -Aufgabe hinzugefügt wird.
Legen Sie die Kunden-ID und die Anbieter-ID fest	sn_nowebonding_pro_customer	Legt die Werte „customer_id“, „anbieter_id“ und „Kundeninstanz-URL“ fest.
Löschen Sie die Service Bridge-Berechtigung	sn_install_base_sold_product	Löscht einen Berechtigungsdatensatz für den Kunden.
Aktualisiert die Arbeitsnotiz des Registrierungsfalls für den Verbraucherstatus	idr_subscription	Aktualisiert die Arbeitsnotiz zum Registrierungsfall, wenn sich der Abonnementstatus IDR in „aktiv“ ändert.

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie die Arbeitsnotiz für den Registrierungsfall zur Genehmigung	idr_subscription	Aktualisiert die Arbeitsnotiz zum Registrierungsfall, wenn sich der Abonnementstatus IDR in „approved_pending“ ändert.
Erstellen Sie die Berechtigung Service Bridge .	sn_install_base_sold_product	Erstellt Service Bridge Berechtigungen für den Kunden, wenn der Kunde ein Produkt mit anwendbaren Service Bridge Datensatzerstellern erwirbt.
Validieren Sie den Namen und nur einen Anbieter	sn_nowebonding_pro_provider	Validiert den Anbieternamen und stellt sicher, dass nur ein Anbieterdatensatz vorhanden ist.
Lieferantendetails in Scratchpad speichern	sn_nowebonding_pro_application	Legt Lieferantendetails im Scratchpad fest. Diese Informationen werden in der UI-Aktion Anwendung erstellen verwendet.
Scratchpad für vorhandenen Provider festlegen	sn_nowebonding_pro_provider	Legt die ID der Anbieter-App Service Bridge auf dem Scratchpad fest. Diese Informationen werden in der UI-Aktion Replikationssatz erstellen verwendet.
Genehmigungsdatensatz ablehnen	sn_nowebonding_remote_request	Wenn der Kunde die Änderung ablehnt, wird der sysapproval_approver-Datensatz auf „Abgelehnt“ aktualisiert.
Warnung zur Bereichsabweichung anzeigen	item_option_new	Zeigt die Bereichsabweichungswarnung für Remote-Datensatzersteller-Variablen an.
Genehmigen Sie den Genehmigungsdatensatz	sn_nowebonding_remote_request	Aktualisiert den sysapproval_approver-

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		Datensatz auf Genehmigt, wenn der Kunde den Change genehmigt.
Aktualisierung für Status Service Bridge durchführen	idr_subscription	Erstellt diskrete Zuordnungswerte für den Verbraucher in der Genehmigungsanforderung IDR.
Benutzerkriterien erstellen	sn_nowebonding_remote_record	Erstellt Benutzerkriterien mit der Rolle sn_nowebonding.requestor für den Remote-Datensatzersteller. Diese Benutzerkriterien werden in der Kundeninstanz verwendet, um den Zugriff des Datensatzerstellers zu steuern.
Aktualisieren Sie den Kommentar zum Registrierungsfall	idr_subscription	Aktualisiert den Kommentar zum Registrierungsfall Service Bridge, wenn ein Administrator das Abonnement des Kunden IDR genehmigt.
Erstellen Sie einen Fall für das Onboarding	sn_nowebonding_pro_customer	Erstellt einen Fall für die Registrierungsanforderung Service Bridge.
Status in Scratchpad einfügen	item_option_new	Legt die Werte für Status, sys_id und Klassename des Remote-Datensatzerstellers auf dem Scratchpad fest.
Anlage löschen	sn_nowebonding_pro_remote_attachment	Löscht den Remote-Anforderungsanhang vom Provider.
Überprüfen Sie die Bearbeitungen für die UI-Richtlinie auf Veröffentlicht.	catalog_ui_policy	Bricht die Bearbeitung der UI-Richtlinie des Anbieters ab.

Automatische Übersetzung

Business Rules, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Überprüfen Sie Bearbeitungen für Aktion auf Veröffentlicht.	catalog_ui_policy_action	Bricht die Bearbeitung der UI-Richtlinienaktion im Besitz des Anbieters ab.
Überprüfen Sie Bearbeitungen für Frage auf Veröffentlicht.	Frage_Wahl	Bricht die Bearbeitung der Frageauswahl des Anbieters ab.
Überprüfen Sie Bearbeitungen für Variable auf Veröffentlicht.	item_option_new	Bricht die Bearbeitung von Variablen im Besitz des Anbieters ab.
Warnung anzeigen, wenn Variablen fehlen.	sn_nowebonding_remote_record_producer	Warnung anzeigen, wenn Variablen in der Veröffentlichungsaktion fehlen.
Warnmeldung anzeigen	sn_nowebonding_remote_record_producer	Warnmeldung anzeigen, wenn Kundenkriterien in der Veröffentlichungsaktion fehlen.

Installierte Tabellen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Tabellen, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden

Tabelle	Beschreibung
Remote-Datensatzersteller [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Ermöglicht dem Anbieter, die Services für die von ihm verkauften Produkte zu definieren. Jeder Service kann an ein oder mehrere Produkte gebunden sein. Diese Tabelle verweist auch auf den Remote-Datensatzersteller und einen Subflow. (Mit dem Remote-Datensatzersteller kann der Service aktiviert und von der Kundeninstanz ServiceNow angefordert werden.) • Der Subflow enthält die Logik zum Erstellen der entsprechenden Erfüllungsaufgabe in der Anbieterinstanz ServiceNow. • Wenn sie in der Kundeninstanz ServiceNow aufgerufen wird, kann dies zur Erstellung eines Falls führen. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Service Bridge-Anwendung [sn_nowebonding_pro]	Enthält den Verweis auf die Remote-Katalog- und Provider-Datensätze. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].

Tabellen, die mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert werden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Anbieter [sn_nowebonding_pro_provider]	Ermöglicht dem Anbieter, eine eindeutige ID zu erstellen, um sich selbst zu identifizieren: • Erstellt eine 1:n-Beziehung zwischen dem Anbieter und den Anwendungen Service Bridge. • Enthält die Zuordnung zum Erstellerreplikationssatz des Anbieters IDR basierend darauf, ob die Datensynchronisierung des Anbieters mit seiner Kundeninstanz eingerichtet ist. • Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Verbindungen [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	Stellt die verschiedenen Kundenverbindungen für einen Anbieter dar. Ordnet das Verbraucherabonnement IDR zu, sodass die Daten zwischen der Instanz des Anbieters ServiceNow und der Instanz des Kunden ServiceNow repliziert werden.
Kunde [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	Verfolgt alle Kunden nach, die ein Anbieter auf Service Bridge mit seiner Instanz ServiceNow ist. Sie enthält die folgenden Informationen. • Eindeutige Anbieter-ID • Eindeutige Kunden-ID • Verbindungstabellenreferenz [sn_nowebonding_pro_customer_replication], über die die Datensynchronisierung hergestellt wird • Kundenkonto • Referenz des primären Kontakts.
Remote-Anhang [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	Verweist auf den Anbieteranforderungsanhang und behandelt die Aktualisierung oder Löschung eines Anhangs.

Installierte Flows

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Flows

Flow	Beschreibung
Service Bridge Anbieteranforderung zur Aktualisierung der Change-Anforderung	Synchronisiert die Aktualisierungen der Provider-Anforderung Service Bridge mit der Change-Anforderung.
Service Bridge Anbieteranforderung zur Fallaktualisierung	Synchronisiert die Aktualisierungen der Anbieteranforderung Service Bridge mit dem Fall.
Erstellt eine proaktive Anbieteranforderung aus einem Fall	Erstellt eine proaktive Anbieteranforderung aus einem Fall.
Erstellen Sie einen Fall für das Onboarding	Erstellt einen Fall für eine Registrierungsanforderung Service Bridge.
Verarbeitet eingehende Anbieteranforderungen	Validiert und verarbeitet die eingehende Anbieteranforderung. Wenn die Anforderung ungültig ist, wird ein Fall oder Incident erstellt, um den Fehler nachzuverfolgen. Wenn die Anforderung gültig ist, wird eine Erfüllungsaufgabe erstellt.
Ungültige Anbieteranforderung wird verarbeitet	Erstellt einen Fall aus einer ungültigen Anbieteranforderung zu Nachverfolgungszwecken.
VORLAGE: Subflow der Servicedefinition	Flow-Vorlage, die den Subflow der Servicedefinition aufruft.
Anhang löschen	Löscht alle Anhänge.
Erstellt einen Incident aus einer Anbieteranforderung	Erstellt einen Incident als Erfüllungsaufgabe aus einer eingehenden Anbieteranforderung.
Erstellt einen Fall aus einer Anbieteranforderung	Erstellt einen Fall als Erfüllungsaufgabe aus einer eingehenden Anbieteranforderung.
Erstellt einen Change aus Anbieteranforderung	Erstellt einen Change als Erfüllungsaufgabe aus einer eingehenden Anbieteranforderung.
Prozessberechtigungen	Wird täglich ausgeführt, um die Berechtigungen Service Bridge für alle Kunden zu aktualisieren (geplante Aufgabe).
Berechtigung für Verbraucher erstellen	Erstellt Service Bridge Berechtigungen für den Kunden, wenn Kunden ihren Verbraucherreplikationssatz aktivieren.

Mit der Anwendung Service Bridge for Providers installierte Flows (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
Synchronisierungsaufgabe für Anhänge mit Anbieteranforderung	Synchronisiert den Change-/Fall-/Incident-Anhang Service Bridge mit der zugehörigen Anbieteranforderung.
Anhang synchronisiert Anbieteranforderung mit Aufgabe	Synchronisiert den Anbieteranforderungsanhang mit der zugehörigen Aufgabe.
Service Bridge Incident zu Anbieteranforderung – Aktualisierung	Synchronisiert die Service Bridge Incident-Aktualisierungen mit der Anbieteranforderung.
Service Bridge Change-Anforderung in Provider-Anforderungsaktualisierung	Synchronisiert die Aktualisierungen der Service Bridge Change-Anforderung mit der Provider-Anforderung.
Service Bridge Fall zu Anbieteranforderung – Aktualisierung	Synchronisiert die Service Bridge Fallaktualisierungen mit der Anbieteranforderung.
Prüfen und proaktive Anbieteranforderung aus Fall erstellen	Überprüft und erstellt eine proaktive Anbieteranforderung aus einem Fall.
Service Bridge Anbieteranforderung zur Incident-Aktualisierung	Synchronisiert die Aktualisierungen der Anbieteranforderung Service Bridge mit dem Incident.

Mit Service Bridge (veraltet) installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Service Bridge werden verschiedene Arten von Komponenten für Kunden installiert, darunter Tabellen, Benutzerrollen und Business Rules.

Hinweis:

Die Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys_metadata] listet die Komponenten auf, die mit dieser Anwendung installiert werden. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Administrator [sn_nowebonding.admin]	Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen	idr_read
Service Bridge-Lesevorgang [sn_nowebonding.read]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Anbieteranforderungen	N/V
Service Bridge-Anforderer [sn_nowebonding.requestor]	Bietet Zugriff auf Remote-Datensatzersteller und Anbieteranforderungen	N/V

Geschäftsregeln installiert

Die folgenden Business Rules werden mit der Anwendung Service Bridge für -Kunden installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installierte Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Legen Sie die Anbieterdetails im Scratchpad fest	[sn_nowebonding_provider_connection]	Legt den Namen des Anbietersatzes und den Anbieter aus der Instanz-URL ServiceNow im Scratchpad fest. Die UI-Aktion Replikationssatz erstellen verwendet diese Daten.
Füllen Sie Anbieteranforderungsdaten aus	[sn_nowebonding_remote_request]	Füllt die Werte „customer_id“, „anbieter_id“ und „Geöffnet von“ in der Anbieteranforderung aus. Außerdem wird überprüft, ob der Kunde Anspruch auf die Serviceanfrage hat.
Validieren Sie die Anbieterdetails	[sn_nowebonding_provider_replication]	Validiert die Instanz-URL des Providers ServiceNow mit einem Schrägstrich (/) am Ende.
Validieren Sie die Anforderung für den Kunden	[sn_nowebonding_remote_request]	Validiert die Werte provider_id, customer_id, provider_connection und Datensatzersteller. Wenn diese Werte beim Aktualisieren der Anwendung nicht korrekt

Mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installierte Business Rules (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		sind, werden sie auf die korrekten Werte aktualisiert.
Ändern Sie den Status in „In Bearbeitung“.	[sn_nowebonding_remote_request]	Wenn der Benutzer Kommentare eingibt, ändert sich der Status von „Warten auf Info“ in „In Bearbeitung“.

Installierte Tabellen

Tabellen, die mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installiert werden

Tabelle	Beschreibung
Remote-Datensatzersteller [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Remote-Datensatzersteller sind in einem Remote-Katalog eines Providers verpackt, der im ServiceNow Store veröffentlicht wird, aus dem der Kunde die Anwendung auf seinen Instanzen installiert. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Datensatzersteller“ [sc_cat_item_producer]. Der Anbieter verwendet sie, um die Serviceanfragen zu definieren, die für seine Service Bridge Kundeninstanzen ServiceNow aktiviert sind.
Anbieteranforderung [sn_nowebonding_remote_request]	Erstellt eine Anbieteranforderung, wenn ein Kunde eine Anforderung mit dem Remote-Datensatzersteller sendet. • Wird für die Aufgabenverfolgung für den Kunden verwendet und ermöglicht Kunden das Hinzufügen von Kommentaren und Anhängen. • wird bidirektional zwischen der Instanz des Kunden ServiceNow und der Instanz des Anbieters ServiceNow synchronisiert. • Je nachdem, welcher Flow aufgerufen wird, sind die sys_id der Servicedefinition und die sys_id des Remote-Datensatzerstellers damit verknüpft.
Anbieterreplikation [sn_nowebonding_provider_replication]	Ermöglicht dem Kunden, die Anbieter nachzuverfolgen, mit denen er über Service Bridge verbunden ist. Diese Tabelle enthält die folgenden Informationen.

Tabellen, die mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installiert werden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	• Eindeutige Anbieter-ID • ServiceNow Instanz-URL des Anbieters • Verweis auf den IDR Verbraucherreplikationssatz, über den die Datensynchronisierung mit ihren Providern hergestellt wird.
Service Provider [sn_nowebonding_provider_connection]	Ermöglicht dem Kunden, alle Service Bridge Provider nachzuverfolgen, mit denen er in seiner Instanz ServiceNow verbunden ist. Sie enthält die folgenden Informationen. • Eindeutige Kunden-ID • Verbindungstabellenreferenz [sn_nowservicebridge_provider_replication], über die die Datensynchronisierung hergestellt wird
Service Bridge-Berechtigung [sn_nowebonding_entitlement]	Enthält die Kundenberechtigungsdaten und die Datensatzersteller, die in der Instanz ServiceNow des Kunden aktiviert sind. Diese Tabelle enthält auch die folgenden Informationen. • Eindeutige Anbieter-ID • Eindeutige Kunden-ID • Referenz des Remote-Datensatzerstellers
Service Provider-Entität [sn_nowebonding_service_provider_entity]	Speichert die vom Anbieter definierten Entitäten. Verfolgt Anbiiterelemente nach, die über Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) mit der Kundeninstanz synchronisiert werden. Hilft Anbietern, Updates von der Kundeninstanz für die Entitäten des Anbieters nachzuverfolgen und zu stoppen.

Installierte Flows

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installierte Flows

Flow	Beschreibung
Legen Sie den Status für eine proaktive Anforderung auf Empfangen fest	Legt den Status der proaktiven Anforderung auf Empfangen fest.
Erstellen Sie einen Remote-Datensatzersteller	Erstellt den Remote-Datensatzersteller und zugehörige Entitäten.
Service Bridge Anbieterauftrags-Einzelposten zu angefordertem Artikel	Aktualisiert die Synchronisierungs-Provider-Einzelposition mit dem angeforderten Element.
Service Bridge Reihenfolge zu Anforderung	Synchronisiert den Status und die Kommentare, die vom Anbieterauftrag aktualisiert wurden, mit der Anforderung.
Erstellen Sie ein Anbieterproduktangebot	Erstellt eine Berechtigung für ein Produktangebot.

Domänentrennung und Service Bridge (veraltet)

Domänentrennung wird für Service Bridge unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

Übersicht

Domänentrennung ist nur für die Tabelle „Provider-Anforderung“ [sn_nowebonding_remote_request] und nicht für alle Konfigurationstabellen in der Anwendung verfügbar.

So funktioniert Domain Separation in Service Bridge

- Nur die Tabelle „Provider-Anforderung“ [sn_nowebonding_remote_request] in der Anwendung kann nach Domänen getrennt werden.
- Stellen Sie sicher, dass die Tabellen „Kundenunternehmen“ und „Account“ der richtigen Domäne zugeordnet sind, damit die Domänentrennungslogik funktioniert.

Anwendungsfälle

Wenn die Kundendaten von Anbietern nach Domänen getrennt sind, werden die Anbieteranforderungen und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Instanzen mit Service Bridge klonen (veraltet)

Bei der Installation von Service Bridgemüssen bestimmte Tabellen beibehalten oder ausgeschlossen werden, um die Konnektivität nach einem Klon aufrechtzuerhalten.

Vergewissern Sie sich vor dem Klonen, dass die IDR-Tabellen ebenfalls erhalten bleiben oder ausgeschlossen werden. Siehe [Klonen mit Instanzübergreifende Datenreplikation](#) für Details. Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter [Request a clone](#).

Service Bridge Beizubehaltende Tabellen

Fügen Sie die folgenden Service Bridge -Tabellen der Liste „Klondatenerhaltungsserver“ hinzu, wenn sie fehlen. Entfernen Sie alle Service Bridge -Tabellen, die sich nicht in dieser Liste befinden.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable

- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action

Service Bridge auszuschließende Tabellen

Fügen Sie die folgenden Service Bridge Tabellen der Liste „Klon/Ausschlusstabellen“ hinzu, wenn sie fehlen. Entfernen Sie alle Service Bridge -Tabellen, die sich nicht in dieser Liste befinden.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line

- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action